



| | | | |
|---|--------------------------------------|-------------|---|
|  | PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO | |  |
| | FORMATO DE NOTIFICACIÓN DE RESPUESTA | | |
| | CÓDIGO: AC-FR-008 | VERSIÓN: 01 | |

Notificación de respuesta

Ante la imposibilidad de notificar la respuesta con radicado No. PQRSD-E24-00727/SDQS 2784092024, a nombre de **NELSON PÉREZ**, la empresa Metro de Bogotá procede a fijar la respuesta con radicado de salida No. PQRSD-S24-00583 en la página web y en la cartelera física de la entidad por el término de cinco (5) días hábiles, contados a partir de la fecha.

| Nombre peticionario | No. de radicado de salida de la respuesta | Fecha de fijación de la respuesta | Fecha de desfijación de la respuesta |
|---------------------|---|-----------------------------------|--------------------------------------|
| NELSON PÉREZ | PQRSD-S24-00583 | 13/06/2024 | 19/06/2024 |

ADRIANA PADILLA LEAL
Gerente de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura
Empresa Metro de Bogotá

La EMB está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.

Bogotá D.C., 11 de junio de 2024

Señor
NELSON PÉREZ
Ciudad



Asunto: Respuesta a su petición P
Destino: Nelson Pérez
Anexos: N/A
Dep: Gerencia de Comunicaciones
RAD: PQRSD-S24-00583

Asunto: Respuesta a su petición PQRSD-E24-00727 / SDQS 2784092024

Respetado Señor Pérez,

Para la Empresa Metro de Bogotá S.A. (EMB) es una prioridad atender todas las inquietudes de la comunidad relacionadas con el desarrollo del proyecto metro ferroviario más grande del país. Con referencia a su solicitud, interpuesta a través de la red social Instagram, y con base en la información recibida por la Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura y la Subgerencia de Gestión Social, Ambiental y SST, me permito dar respuesta a su solicitud, en los siguientes términos:

Publicación EMB:

“Este sábado 4 de mayo inicia la Fase 1 para la construcción del viaducto de la PLMB en la av. Caracas con Calle 26. Metro te acompaña en esta etapa que durará 25 días en promedio y consiste en la demolición de la estación de Transmilenio.”

Pregunta ciudadana:

- 1. “Gracias y felicitaciones por el gran trabajo y esfuerzo. Insisto en una pregunta: ¿Cómo se va a proteger el sistema y particularmente los pilotes y estaciones del vandalismo de la ciudad?, ¿Cómo evitamos que todo se llene de los grafitis de mal gusto que abundan en la ciudad?”***

Respuesta: Gracias por el reconocimiento y voto de confianza en las acciones que adelanta la EMB, lo cual motiva y compromete aún más al equipo de trabajo con el cumplimiento y desarrollo óptimo del proyecto Primera Línea del Metro de Bogotá (PLMB).

En relación con las inquietudes manifestadas y relacionadas con acciones vandálicas, nos permitimos manifestar que desde el año 2022 la Entidad promueve la articulación interinstitucional con la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia (SDSCJ), para lo cual suscribió inicialmente el Convenio Interadministrativo No. 109 de 2022 entre la EMB y SDSCJ y posteriormente, en el año 2023 el Convenio Interadministrativo N°120, actualmente vigente, que tiene por objeto *“Aunar esfuerzos técnicos, administrativos y logísticos entre la Empresa Metro de Bogotá S.A y la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia para la promoción del diálogo social, la cultura ciudadana, y la prevención y manejo de conflictos relacionados con la ejecución de la Primera Línea del Metro de Bogotá”*.

Así las cosas, durante la ejecución de estos convenios, la SDSCJ apoya a la EMB en el desarrollo de actividades tales como las siguientes:

- Promoción de redes del cuidado en el Área de Influencia Directa (AID) del proyecto y frentes de seguridad referidos por parte de la Policía Nacional para construir redes de apoyo con la ciudadanía.
- Actividades de seguimiento y sensibilización a vecinos y comunidades en el corredor de la PLMB, con el fin de identificar vulnerabilidades, riesgos en temas de seguridad y reducción de conflictividades en territorio.
- Recorridos interinstitucionales en las diferentes localidades, que permitan responderle a la ciudadanía sobre las necesidades en temas de percepción de seguridad y manejo de situaciones que puedan generar alertas tempranas.
- Participación de la EMB en los consejos locales de seguridad y consejos Inter locales logrando articular acciones de promoción diálogo social, cultura ciudadana, prevención y manejo de conflictos relacionados con la ejecución del proyecto PLMB.

Con estas acciones, entre otras, definidas a partir de condiciones y necesidades específicas de la ciudadanía y del Proyecto, se busca generar procesos preventivos y de manejo de situaciones que puedan alterar el orden público y la convivencia.

En este mismo sentido y de manera adicional, para el corredor de la Avenida Caracas, actualmente se implementa la estrategia interinstitucional “Metro te Acompaña” diseñada y desarrollada por el Sector Movilidad, con el fin de acompañar a la comunidad de este corredor con acciones y servicios que promuevan condiciones seguras en las rutas peatonales y vehiculares que se activen en la zona de influencia del proyecto. Así las cosas, se han realizado aproximadamente 60 tipos de acciones en las que se incluyen: mejora de las rutinas de recolección de residuos, mejora en la iluminación de los corredores, atención a población vulnerable (habitantes de calle, trabajadores informales, carreteros, personas que ejercen actividades sexuales pagas, entre otros), recorridos y esquemas de control para mejorar la seguridad con acciones de inspección, vigilancia y control, con Policía, la SDSCJ, ejército entre otras. Estas acciones las han venido realizando 18 entidades, con 644 gestores territoriales, desde el pasado 2 de mayo, y se monitorean a través de un equipo de seguimiento, que emite las alertas e informa si hay nuevos requerimientos de la comunidad para su correspondiente atención.

Ahora bien, la articulación interinstitucional se deberá continuar durante todo el proyecto, pero también la participación de la comunidad y partes interesadas, es por esto que desde la fase construcción el concesionario y la EMB desarrollan acciones con los colectivos, organizaciones artísticas, grupos y mesas locales y distritales de graffitis existentes en la zona de influencia del proyecto, con quienes se viene dialogando y estableciendo acciones de co-creación para el desarrollo de actividades de muralismo (Graffitis) en culatas o muros definidos por el proyecto, para que de manera planificada participen estos grupos de artistas en procesos de embellecimiento, mejoramiento, resignificación y apropiación del proyecto y su entorno.

Por otras parte, desde el componente de cultura ciudadana, el compromiso de la EMB es evitar situaciones de vandalismo y otras posibles afectaciones a la infraestructura del Sistema Metroferroviario de la ciudad y generar una apropiación temprana por el Metro de Bogotá y construir desde ahora, y en conjunto con la ciudadanía, una cultura del cuidado y del buen uso del sistema para estar preparados para el momento en que entre en operación en el año 2028.

Para ello, en el 2023 se formuló una política institucional de cultura ciudadana cuyo objetivo es generar

la apropiación y sentido de pertenencia, propiciando el cuidado de y entre los ciudadanos mediante transformaciones sociales y culturales que construyan y fortalezcan el tejido social, basadas en el respeto, el cumplimiento de acuerdos, la empatía, la solidaridad, la inclusión, la equidad, la confianza y el reconocimiento de la diversidad y el territorio.

La política tiene los siguientes objetivos específicos:

1. Generar y fortalecer el tejido social en torno a la Red Metro de Bogotá para construir en conjunto con las diferentes ciudadanías una nueva ciudad-territorio.
2. Promover la Red Metro como un nodo de desarrollo humano en torno a iniciativas de cultura ciudadana y de economías culturales y creativas locales del AID.
3. Favorecer la interinstitucionalidad y corresponsabilidad entre los actores de la Red Metro.
4. Gestionar el conocimiento relacionado con la cultura ciudadana de la Red Metro.

Como parte de la implementación de la política, anualmente se formula desde la EMB un plan de acción de cultura ciudadana de la Red Metro de Bogotá con actividades y estrategias específicas para dar cumplimiento a cada uno de estos objetivos y cuyo alcance debe estar encadenado con el CONPES 10 de 2019, el Plan de Desarrollo Distrital (PDD) y el Plan de Cultura Ciudadana del sector movilidad.

En este marco, las actividades y estrategias que hacen parte del plan de acción anual y que responden al primer objetivo específico, tienen como propósito la apropiación y buen uso del sistema y, en consecuencia, la prevención de situaciones de vandalismo y el cuidado de la infraestructura de la Red Metro de Bogotá.

Cualquier duda o inquietud adicional estamos prestos a atenderlo.

Cordialmente,

ADRIANA PADILLA LEAL
Gerente de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura
Empresa Metro de Bogotá.

Proyectó:

Punto 1 parcial: Maola Barrios Arrieta - Profesional Subgerencia de Gestión Social, Ambiental y SST.

Punto 1 parcial: Juan Mauricio Ruiz Correa – Profesional Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura.

Revisó:

Punto 1 parcial: Diana Alexandra Aldana Labrador – Subgerente de Gestión Social, Ambiental y SST (E). *Dau*

Punto 1 parcial: Adriana Patricia Correa – Profesional GCC