
	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MAYALIAS Metro de Bogotá S.A.
	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-E26-00890 / SDQS 2730262026, a nombre de **SOLUCIONES Y AMBIENTES**, la empresa Metro de Bogotá procede a fijar la respuesta con radicado de salida No. PQRSD-S26-00548 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
SOLUCIONES Y AMBIENTES	PQRSD-S26-00548	11/05/2026	15/05/2026

Adriana Patricia del Pilar Padilla Leal
Firmado digitalmente por
Adriana Patricia del
Pilar Padilla Leal

ADRIANA PADILLA LEAL
Gerente de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura.

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.



Asunto: Respuesta a su petición P
Destino: Soluciones y Ambientes
Anexos: N/A
Dep: Gerencia de Comunicaciones
RAD: PQRSD-S26-00548

Bogotá D.C., 5 de mayo de 2026

Señores
SOLUCIONES Y AMBIENTES
Ciudad

Asunto: Respuesta a su petición PQRSD-E26-00890 / SDQS 2730262026

Respetados señores,

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 Material Rodante, Equipos y Sistemas, me permito dar respuesta a su solicitud, en los siguientes términos:

- **Publicación EMB:**

***“En la conmemoración del #8M, la Secretaría de la Mujer reconoció a la Empresa Metro de Bogotá, Metro Línea 1 y la Interventoría por impulsar el piloto de prevención contra el acoso callejero en frentes de obra.*”**

- **Pregunta ciudadana:**

“(…) Sería muy importante que, desde ya, implementen sistemas de seguridad y cumplimiento de las normas dentro del sistema, para que no se repita lo que se ve en Transmilenio a diario. Por favor (…)”

Respuesta: Informamos que, de manera complementaria a las especificaciones técnicas y operativas señaladas, el Proyecto Línea 1 del Metro de Bogotá se diseñó bajo un enfoque integral en el que el cumplimiento de las normas no depende únicamente del control o la sanción, sino, de una cultura ciudadana de respeto y apropiación.

En este marco, la EMB, viene implementando el “Modelo de Apropiación Prosocial del Metro de Bogotá”, construido de manera participativa con más de 5.000 ciudadanos y 14 entidades distritales, con el apoyo de la Secretaría General e iBOLab. Este modelo plantea que el cumplimiento es un pacto bidireccional: el sistema debe ofrecer un servicio confiable, seguro y de calidad, y la ciudadanía responde con comportamientos de cuidado, respeto y uso adecuado.

Actualmente, el modelo se encuentra en implementación mediante intervenciones concretas que buscan preparar a la ciudadanía, antes de la entrada en operación del sistema Metro, promoviendo comportamientos clave como el pago del pasaje, el respeto por las normas, el cuidado de la infraestructura y la convivencia entre usuarios. Estas acciones no se limitan al Metro, sino que involucran también al sistema de transporte actual, con el fin de generar hábitos sostenidos de buen uso en todo en el sistema de transporte la ciudad.

Adicionalmente, se vienen adelantando campañas de comunicación, en articulación con TransMilenio (TM), que refuerzan normas de comportamiento y promueven su cumplimiento, así como estrategias que visibilizan buenas prácticas ciudadanas dentro del sistema de transporte.

Por otra parte, y con el propósito de contribuir a entornos más seguros para las mujeres, la EMB y el Concesionario Metro Línea 1 S.A.S (ML 1 S.A.S), implementan acciones para la prevención del acoso callejero, en articulación con la Secretaría Distrital de la Mujer (SD de la M). Estas acciones incluyen procesos pedagógicos, actividades en espacio público y la socialización de rutas de atención frente a violencias basadas en género.

De esta manera, el Proyecto Línea 1 Metro de Bogotá promueve una cultura de corresponsabilidad que aporte a la consolidación de un sistema de transporte seguro y ordenado en la ciudad.

En cuanto a elementos de seguridad, informamos que, el Contrato de Concesión N°163 de 2019 y sus Apéndices Técnicos, específicamente el Apéndice Técnico 8 *“Especificaciones Técnicas de diseño, fabricación y suministro de Sistemas Metro-ferroviarios”* Sección 5 *“Sistemas de Telecomunicaciones”*, define las especificaciones mínimas técnicas y operativas de las cámaras de seguridad, las cuales hacen parte del Sistema de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV) y en conjunto con otros subsistemas, hace parte del sistema de telecomunicaciones de la Línea 1 del Metro de Bogotá.

A nivel de especificaciones operativas, la finalidad de estos elementos está orientada a la disuasión, prevención y registro de eventos. Debido a la gran cobertura que se tendrá con las cámaras en las estaciones, sobre todo en las zonas de circulación de usuarios, se podrá tener el detalle para la identificación y seguimiento de personas que estén realizando infracciones a la ley.

El sistema de videovigilancia, al ser tecnología de punta, cuenta con los protocolos de red estándares de la industria, los cuales permitirán que, con las debidas gestiones interinstitucionales, se realice la integración tecnológica con el Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo (C4).

Tal como lo define el Contrato de Concesión N°163 de 2019 y sus Apéndices Técnicos, la administración, operación y mantenimiento del sistema de videovigilancia de la Línea 1 del Metro de Bogotá estará a cargo del Concesionario ML1.

Finalmente, se contará con un manual de usuario, el cual determinará, en entre otras, las normas, derechos y obligaciones de los usuarios.

Cualquier duda o inquietud adicional estamos prestos a atenderlo.

Cordialmente,

Adriana Patricia
del Pilar Padilla
Leal

Firmado digitalmente
por Adriana Patricia
del Pilar Padilla Leal

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

Proyectó:

Paola Zúñiga - Contratista Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura.
Mario Yisbey Gil Álvarez – Subgerente de Material Rodante, Equipos y Sistemas.

Revisó:

Johanna Pérez – Profesional Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura.
Mario Yisbey Gil Álvarez – Subgerente de Material Rodante, Equipos y Sistemas.