
	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-E26-01055 / SDQS 3197792026, a nombre de **EDWIN JAIRO ARÉVALO PARRA**, la empresa Metro de Bogotá procede a fijar la respuesta con radicado de salida No. PQRSD-S26-00609 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
EDWIN JAIRO ARÉVALO PARRA	PQRSD-S26-00609	25/05/2026	29/05/2026

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., 20 de mayo de 2026

Señor
Edwin Jairo Arévalo Parra
Sin correo de notificación
Ciudad



Asunto: Respuesta a su petición P
Destino: Edwin Jairo Arévalo Parra
Anexos: N/A
Dep: Gerencia de Comunicaciones
RAD: PQRSD-S26-00609

Asunto: Respuesta a su petición PQRSD-E26-01055 / SDQS 3197792026

Respetado señor Arévalo,

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. En ese sentido y con base en la información recibida por la Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura, me permito dar respuesta a su solicitud, en los siguientes términos:

Petición:

El éxito del nuevo Metro de Bogotá no dependerá únicamente de su infraestructura o tecnología, sino de la consolidación de una cultura ciudadana basada en la corresponsabilidad, el respeto por lo público y la autorregulación del comportamiento. En este escenario, se plantea que los usuarios deben asumir el sistema como un bien colectivo cuya sostenibilidad exige prácticas cotidianas como el respeto por las filas, la prioridad a poblaciones vulnerables, el cuidado de las instalaciones y la disposición a cumplir normas sin necesidad de coerción constante. Esta cultura implicaría pasar de una lógica reactiva —donde se actúa solo ante la sanción— a una lógica preventiva y ética, donde cada persona internaliza su rol en el funcionamiento del sistema. Es necesario implementar una estrategia integral que combine pedagogía continua, incentivos positivos y control institucional efectivo. Esto incluye campañas de formación desde etapas tempranas, intervenciones comunicativas dentro del sistema que refuercen comportamientos adecuados y la presencia visible de gestores de convivencia que orienten y corrijan sin recurrir exclusivamente a medidas punitivas. Asimismo, se deben establecer mecanismos de reconocimiento social a las buenas prácticas y sistemas de sanción proporcionales frente a conductas que afecten la operación. La cultura del metro, en este sentido, no surge de manera espontánea: debe ser diseñada, promovida y sostenida en el tiempo como un componente estructural del sistema de transporte.

Respuesta: La Empresa Metro de Bogotá agradece sus valiosos aportes y coincide en la importancia de construir, junto con la ciudadanía, una cultura basada en la corresponsabilidad, el respeto por lo público, la convivencia y el cuidado colectivo del sistema.

Por esta razón, desde el año 2021, la EMB ha implementado estrategias pedagógicas y de cultura ciudadana orientadas a fortalecer el tejido social en torno al proyecto y a fomentar prácticas de respeto, cooperación, confianza y civismo, tanto durante la fase de construcción como en la futura operación del sistema. Estas acciones se enmarcan en el Proyecto de Inversión “Implementación del Programa de Cultura Ciudadana para la Red Metro” y en la Política Institucional de Cultura Ciudadana de la EMB.

Estas acciones buscan preparar a la ciudadanía para la entrada en operación del sistema, promoviendo prácticas de convivencia, respeto por las normas, cultura de pago, cuidado de la infraestructura y apropiación del Metro como un bien público compartido.

Entre las principales acciones desarrolladas por el Concesionario ML1, con el acompañamiento de la EMB, se destacan:

- **Talleres de Cultura de la Movilidad Sostenible:** 545 espacios formativos realizados con ciudadanía en zonas aledañas al proyecto.
- **Encuentros con juventudes y comunidades:** 13 espacios con colectivos juveniles para promover la apropiación ciudadana desde la cultura.
- **Intervenciones artísticas comunitarias:** 20 iniciativas lideradas por la ciudadanía para el embellecimiento y apropiación de los entornos del Metro.
- **Capacitaciones a trabajadores de obra:** 315 espacios sobre código de conducta y prevención de violencias, contribuyendo a la creación de entornos inclusivos y respetuosos.

De manera complementaria, la EMB implementa directamente iniciativas de apropiación ciudadana, entre ellas:

- **Vagón Escuela:** con 135.737 personas participantes en experiencias pedagógicas de cultura ciudadana.
- **Recorriendo Nuestro Metro:** más de 20.000 estudiantes vinculados a procesos de formación para el cuidado y apropiación del sistema.
- **Recorridos de universidades por las obras:** participación de 1.471 estudiantes de 48 universidades de todo el país.

Asimismo, durante las vigencias 2025 y 2026, estas estrategias se han fortalecido incorporando acciones que amplían su alcance y profundizan en la formación de comportamientos ciudadanos asociados al buen uso del Metro, entre ellas:

- **Red de Primeros Cooperadores del Metro:** formación de 900 ciudadanos como multiplicadores de cultura ciudadana.
- **Construcción participativa del Modelo de Apropiación Prosocial del Metro de Bogotá “Bogotá Modo Metro”:** desarrollado con la participación de más de 5.000 ciudadanos, 14 entidades distritales y el apoyo de la Secretaría General e IboLab.
- **Actitud Metro/SITP:** estrategia articulada con la Secretaría Distrital de Gobierno para promover comportamientos de cuidado, convivencia y respeto por el Metro y el sistema de transporte de la ciudad.

- **Piloto de prevención del acoso callejero:** orientado a promover entornos seguros e incluyentes para las mujeres, con acompañamiento de la Secretaría Distrital de la Mujer.
- **Bogotá Modo Metro:** implementación de intervenciones comportamentales y mensajes masivos orientados a preparar a la ciudadanía en comportamientos de buen uso, convivencia, inclusión, cultura de pago y cuidado de la infraestructura.

De esta manera, la Empresa Metro de Bogotá reafirma que la cultura ciudadana constituye un componente estructural para la sostenibilidad y el adecuado funcionamiento del sistema. Por ello, continuará promoviendo acciones de formación, apropiación y participación ciudadana que permitan consolidar, junto con la ciudadanía, una cultura alrededor del Metro basada en la corresponsabilidad, el respeto, la convivencia y el cuidado de lo público

Cordialmente,

ADRIANA PADILLA LEAL

Gerente de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura
Empresa Metro de Bogotá

Proyectó: Paola Zúñiga, Contratista GCU *Paola A. Zúñiga V.*
Aprobó: Johanna Pérez, Profesional GCU *Johanna P.*