
	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. SDQS 2796702026, a nombre de **TERRY BRIDGES**, la empresa Metro de Bogotá procede a fijar la respuesta con radicado de salida No. PQRSD-S26-00549 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
TERRY BRIDGES	PQRSD-S26-00549	12/05/2026	19/05/2026

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 S
Destino: TERRY BRIDGES
Anexos: N/A
Dep: Gerencia de Comunicaciones
RAD: PQRSD-S26-00549

Bogotá D.C., 5 de mayo de 2026

Señor
TERRY BRIDGES
Ciudad

Asunto: Respuesta a su petición SDQS 2796702026

Respetado señor Terry Bridges,

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 Facebook, y con base en la información recibida por la Subgerencia de Material Rodante, Equipos y Sistemas, me permito dar respuesta a su solicitud, en los siguientes términos:

•Pregunta ciudadana:

“(...) Tendrá botones de pánico como en Medellín? ¿para cuándo uno los acciona ya la policía está esperando a los infractores en la estación? incluye vendedores ambulantes, cantantes, habitantes de calle, personas que dañan el tren, delincuentes... etc, ¿etc? si no me responden por este medio les pondré un derecho de petición. Alcaldía Mayor de Bogotá Carlos Fernando Galan.

Fundamento legal (Colombia): según la ley 1437 de 2011 (artículo 69), requiero por favor sea contestada mi solicitud y fundamentado en el artículo anterior sea publicada en la página web de la entidad para que todo ciudadano pueda conocer la respuesta. me confirman el radica por favor. (...)”

Respuesta: La Línea 1 del Metro de Bogotá contará, tanto en estaciones como en trenes, con un Sistema de Interfonía y un Sistema de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV).

El sistema de interfonía, es un componente esencial en la operación y seguridad de la Línea 1 del Metro de Bogotá y permitirá establecer la comunicación bidireccional entre los pasajeros y el Centro de Control de Operaciones (CCO), facilitando la gestión de incidentes y la atención de emergencias. Los interfonos ubicados en cada coche del tren permitirán establecer una comunicación de voz bidireccional con solo presionar un botón. Cada interfono estará claramente identificado con pictogramas y textos asociados. El sistema enviará automáticamente información al CCO para identificar la ubicación del interfono, incluyendo el tren, coche y puerta respectiva.

Así mismo, el Sistema de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV) en los trenes y estaciones del Proyecto Línea 1 Metro de Bogotá, está diseñado para garantizar la seguridad y supervisión continua de las operaciones. El CCTV en los trenes del Metro de Bogotá, es un componente esencial para garantizar la


seguridad física de los pasajeros, proteger las instalaciones y supervisar la operación de la Línea 1. Este sistema se integra con otros sistemas de comunicación y gestión, permitiendo la visualización en tiempo real y la grabación de eventos, lo cual facilita la respuesta a incidentes y la gestión de la seguridad en toda la infraestructura del Proyecto.

Por otra parte, y en cuanto a la atención de incidentes en temas de seguridad, el Concesionario Metro Línea 1 S.A.S (ML 1 S.A.S), debe dar cumplimiento a lo solicitado en el Apéndice Técnico 15 “*Gestión Ambiental y Seguridad y Salud en el Trabajo*”, donde debe contar con un plan de emergencias para la prevención, preparación y respuesta ante emergencias; adicional, debe dar cumplimiento a lo solicitado en el Apéndice Técnico 10 “*Especificaciones Técnicas de Operación y Mantenimiento*”, donde deberá elaborar procedimientos específicos para la atención de los diferentes tipos de incidentes que se puedan presentar durante la Operación y que no estén reglamentados en el plan de emergencias para la prevención, preparación y respuesta ante emergencias. Estos procedimientos deberán estar orientados a garantizar la seguridad de los usuarios y del personal de Operación y Mantenimiento, generar el menor impacto posible en la Operación Comercial en caso de incidentes y ser entregados para no objeción del Interventor junto con el plan de emergencias para la prevención, preparación y respuesta ante emergencias.

Teniendo en cuenta lo anterior, se precisa que, cada tren, en cada puerta (48 puertas), contará con dos elementos de seguridad: un botón con un interfono y una palanca de emergencia. Independiente del elemento activado, inmediatamente se enfocará la cámara asociada al elemento de seguridad en el puesto del Operador de Línea en el CCO y podrá establecerse comunicación con la persona que lo haya activado a través del interfono.

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 y revisó: Mario Yisbey Gil Álvarez – Subgerente de Material Rodante, Equipos y Sistemas.

