Notificación de respuesta

Ante la imposibilidad de notificar la respuesta con radicado No. **PQRSD-E26-02642/SDQS 6774072026** nombre de **LORENA SANDOVAL**, la empresa Metro de Bogotá procede a fijar la respuesta con radicado de salida No. PQRSD-S26-01429 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
LORENA SANDOVAL	PQRSD-S26-01429	15/10/2026	21/10/2026

Adriana Patricia del Pilar Padilla Leal

Firmado digitalmente por Adriana Patricia del Pilar Padilla Leal

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

Asunto: Respuesta a su petición P
Destino: Lorena Sandoval
Anexos: N/A
Dep: Gerencia de Comunicaciones
RAD: PQRSD-S26-01429

Bogotá D.C., 09 de octubre de 2026

Señora
Lorena Sandoval
Sin información
Ciudad

Asunto: Respuesta a su petición PQRSD-E26-02642 / SDQS 6774072026

Respetada señora Sandoval,

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, me permito dar respuesta a su solicitud, en los siguientes términos:

> ***Petición:***
> *Hola Metro de Bogotá, me encanta todo la campaña cívica al rededor del metro y su buen uso, solo les quería dejar una apreciación veo que esto lo hacen mucho en zonas donde no todas las personas usarán de forma masiva el servicio, por qué digo esto, considero que sería muy valioso realizar todas estas actividades cívicas en barrios donde sus habitantes usen mucho el transporte masivo o que sean las personas que no usan de mejor manera el transporte masivo actual.*
> *Con este comentario mi intención no es sonar clasista ni nada por el estilo, es más enfocado en educar a la gran población de personas que no sienten sentido de pertenencia por los medios de transporte.*

Respuesta: Agradecemos su reconocimiento a las iniciativas de cultura ciudadana del Metro de Bogotá y su sugerencia de fortalecer la pedagogía entre quienes utilizan habitualmente el transporte masivo.

Al respecto, le informamos que la Empresa Metro de Bogotá desarrolla estas acciones tanto con las comunidades del área de influencia directa de la Línea 1, como con habitantes de toda la ciudad. Este enfoque busca preparar a los futuros usuarios para la llegada del sistema y promover que toda la ciudadanía conozca, valore y se apropie del Metro como parte del patrimonio colectivo de Bogotá.

Desde 2021, la Empresa Metro de Bogotá y el Concesionario Metro Línea 1 realizan actividades con instituciones educativas, organizaciones comunitarias y habitantes de las nueve localidades del área de influencia directa de la Línea 1. Estas acciones han estado orientadas a la promoción de la convivencia, el buen uso del sistema, el autocuidado y el cuidado mutuo.

En estos territorios, el Concesionario ha realizado 488 talleres de movilidad sostenible entre 2023 y 2026, dirigidos a colegios públicos, universidades y ciudadanía, en los que se abordan los comportamientos y las normas para el uso adecuado del futuro sistema. Asimismo, se han desarrollado 54 encuentros con colectivos juveniles, 45 encuentros de Mujeres Metro, 22 intervenciones artísticas y 22 iniciativas

ambientales alrededor del trazado, con participación de las comunidades. Durante 2026 se han realizado, además, 29 Comités de Participación Zonal, con 984 participantes, como espacios de diálogo con los habitantes para abordar asuntos relacionados con el proyecto, incluida la cultura ciudadana.

Este trabajo territorial se complementa con estrategias de alcance distrital, entre las que se destacan:

- **Recorriendo Nuestro Metro:** ha contado con la participación de más de 40.000 estudiantes de 101 colegios públicos y privados de Bogotá. Mediante herramientas lúdicas, aborda la convivencia, la cultura de pago y el uso adecuado de estaciones y trenes, con acompañamiento de la Secretaría de Educación del Distrito.

- **Vagón Escuela:** desde su apertura en agosto de 2023 hasta el 27 de septiembre de 2026, ha recibido a más de 160.000 personas, incluidas comunidades de 436 instituciones educativas de todas las localidades, entre ellas 68 jardines infantiles. Este espacio permite conocer el sistema y familiarizarse con los comportamientos que contribuirán a una experiencia de viaje segura y respetuosa.

- **Embajadores Metro:** iniciativa desarrollada con el IDPAC y la Secretaría de Gobierno, en la que se encuentran en formación 256 líderes comunitarios de toda la ciudad, quienes contribuirán a multiplicar los mensajes y las prácticas de cultura ciudadana del Metro en sus comunidades.

- **Visitas a las obras:** desde 2024, más de 4.000 estudiantes y profesores de universidades de Bogotá, Colombia y América Latina han visitado las obras de la Línea 1 para conocer el proyecto y fortalecer su vínculo con este nuevo sistema de transporte.

- **Espacios pedagógicos en eventos Al Parque:** actividades de socialización de las características y beneficios de la Línea 1 del Metro de Bogotá, y los comportamientos de buen uso esperados, con ciudadanía asistente a Vallenato al Parque y Jazz al Parque. Más 1.200 personas han participado de estos espacios.

- **Retos sobre cultura ciudadana con estudiantes universitarios:** 500 estudiantes de diferentes universidades de la ciudad vinculados en retos para aportar a la apropiación y a la cultura de buen uso del Metro de Bogotá.

- **Encuentros con ciudadanía:** presencia con actividades pedagógicas en las Ferias a tu Servicio de la Secretaria General, que acercan a la ciudadanía información relevante sobre el Metro. Han participado de estos espacios 1.263 personas.

- **Prevención del acoso callejero en entornos de obra:** con acompañamiento de la Secretaría Distrital de la Mujer, se diseñó e implementó un piloto en el tramo seis de la Línea 1, orientado a promover espacios seguros para las mujeres. A partir de sus resultados, desde agosto de 2026 la metodología se extendió a los cinco frentes de obra restantes. En estas acciones han participado 1.629 trabajadores y trabajadoras de obra y 269 ciudadanos y ciudadanas.

Estas iniciativas se articulan con **BogotáModoMetro, el modelo de cultura y comportamientos para la apropiación prosocial del Metro de Bogotá**, y buscan fortalecer el orgullo ciudadano, la confianza en el sistema y la corresponsabilidad en su uso y cuidado. Con el acompañamiento de la Secretaría General y de iBO Lab, se encuentran en implementación cinco pilotos que vinculan a distintos grupos de la población y convierten estos propósitos en experiencias concretas de participación y aprendizaje.

Entre los pilotos se destacan **"Vocímetro"**, en el que participaron más de 60.000 personas de toda la ciudad, quienes aportaron sus perspectivas sobre las características de las voces y los mensajes que acompañarán el sistema; **"Kilómetro 0"**, que promovió el orgullo y la conexión emocional con el Metro mediante una visita a las obras con personas mayores de diversas localidades, quienes han esperado durante décadas su llegada; y **"Mi Primer Metro"**, que acerca a niños, niñas y jóvenes de colegios de la ciudad al conocimiento del sistema y promueve la reflexión sobre su papel en el cuidado de este patrimonio colectivo. En conjunto, estos pilotos contribuyen a que la ciudadanía reconozca el Metro como propio y traduzca ese vínculo en comportamientos de cooperación, respeto y cuidado.

De esta manera, la estrategia combina el trabajo cercano con las comunidades del área de influencia de la Línea 1 con acciones que convocan a habitantes de toda Bogotá. La convivencia y el cuidado del transporte público requieren un esfuerzo compartido; por ello, la pedagogía busca promover la apropiación del sistema entre todas las personas.

Agradecemos su interés en contribuir a que el Metro de Bogotá sea un sistema que la ciudadanía use adecuadamente, cuide y sienta como propio.

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 GCU *Paola A. Zúñiga V.*
Aprobó: Juan Fernando Hernández, Contratista GCU