

# PROGRAMA DISTRITAL DE ESTÍMULOS PARA LA CULTURA

## ANEXO 2 CONTEXTO DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA CONVOCATORIA “Mi Transmi ConSentido”

El sistema Transmilenio ha construido un índice de satisfacción de usuarios que se ha medido de forma continua. El estudio se realiza a partir de la valoración de ocho aspectos: 1. Servicio del sistema Transmilenio, 2. Estado de las estaciones y portales, 3. Funcionamiento del sistema de recaudo, 4. Percepción de seguridad, 5. Comunicación y señalización asertiva, 6. Percepción del bus en su último servicio, 7. Comportamiento del conductor, 8. Funcionamiento de buses alimentadores. Cada aspecto está compuesto por un conjunto de atributos sobre los cuales los usuarios manifiestan su percepción, con la información obtenida se construye el indicador de satisfacción para cada aspecto estableciendo los factores importantes y las acciones que se requieren para mejorar.

Si bien el sistema ha venido implementando acciones de mejora en estaciones piloto, se requiere adelantar acciones de cultura ciudadana y de transformación cultural con la ciudadanía para promover la valoración del sistema como un bien común, la solidaridad, la empatía y las buenas prácticas corresponsables en el uso del sistema.

Transmilenio y la Dirección de Cultura Ciudadana de la SCRD, a partir de las mediciones de satisfacción de los usuarios han logrado identificar los conocimientos, actitudes, emociones y prácticas que, desde la cotidianidad del usuario, afectan la relación del sistema y la ciudadanía. Las principales problemáticas identificadas son:

- **No hay valoración de lo público:** se percibe una creencia arraigada de que el sistema está colapsado y es un negocio privado.
- **Justificación de la evasión de pago:** los usuarios son permisivos frente a la evasión del pago (colados) y se justifica este comportamiento en las insatisfacciones que manifiestan frente al sistema.
- **Excusa de la venta ambulante:** si bien los usuarios manifiestan que la venta ambulante afecta el buen funcionamiento del sistema, cuando se presentan operativos para evitar la venta los usuarios reaccionan en contra de estas medidas.
- **Falta de solidaridad y empatía:** Los usuarios consideran que el uso cotidiano del sistema se rige por la *sobrevivencia del más fuerte* sin importar el bienestar de las otras personas.
- **Falta de sentido de pertenencia:** Los usuarios perciben al sistema alejado, ajeno y desconocido.
- **Individualismo y egoísmo:** Para los usuarios, los comportamientos que priman en el sistema son el individualismo y egoísmo entre los ciudadanos.
- **No hay planeación** de los viajes (en cuanto a horarios, recargas, transbordos, etc.) para mejorar tiempos de desplazamiento.

- **Impaciencia** frente a la espera. Los usuarios quieren un servicio inmediato y no aceptan que el sistema implica unos horarios y frecuencias establecidos.
- **Incumplimiento de normas y reglas:** No se cumplen las normas y reglas para entrar al sistema, ni para abordar/bajar de los buses.
- **Apuro por salir** a la mayor brevedad del sistema, sin consideración por los demás usuarios.

Adicionalmente, según datos de la Encuesta de Percepción Ciudadana 2017<sup>1</sup>, adelantada por la iniciativa Bogotá Cómo Vamos, el 37% de la ciudadanía se transporta en Transmilenio y un 18% en SITP (un aumento en dos puntos porcentuales en ambos casos en comparación a la misma medición para el año 2016), siendo los dos principales medios de transporte de la ciudad. Así mismo, El 45% de los ciudadanos se siente satisfecho con el principal medio de transporte que usa, pero para el caso de Transmilenio sólo el 19% de sus usuarios está de acuerdo con esta afirmación.

En profundidad, solo el 10% de los ciudadanos consultados por la encuesta consideran que el servicio de Transmilenio ha mejorado, 60% consideran que ha empeorado y el 30% restante considera que el servicio se mantiene igual.

Por otro lado, la convivencia ciudadana entendida en la encuesta como la percepción de los ciudadanos que consideran que los habitantes de Bogotá se comportan adecuadamente en escenarios específicos, identifica que sólo 14% de los bogotanos considera que cuida y respeta los espacios y bienes públicos de la ciudad.

Otra de las preocupaciones del usuario del sistema es la seguridad. Al respecto, la Encuesta Bial de Culturas (EBC) 2015 señala que la apropiación y disfrute del espacio público, medido a través de las percepciones que se tienen sobre la calle, indica que ésta es vista principalmente como un espacio de peligro 82%, un espacio de conflicto 77% y simultáneamente como un espacio de encuentro 77%. Por otro lado, uno de cada tres habitantes de la ciudad considera que el entorno en que habita no es agradable. Los ciudadanos señalan sentirse satisfechos con la ciudad en un 48%, con la localidad en un 48%, con el barrio en un 50%, y con la casa en un 61%; este resultado evidencia que en la medida en que se reduce el espacio aumenta la satisfacción, siendo el lugar de privacidad el favorecido. Se podría decir, entonces, que se está generando una situación de agorafobia en la ciudad, en la cual se da preferencia al aislamiento en espacios privados y se pierde el sentido de bien común de la ciudad y el interés por el espacio público.

La resistencia al encuentro con extraños y la baja valoración y reconocimiento de la diferencia en Bogotá son evidenciados, según datos de EBC 2015, en que sólo el 5,28% de la población se relaciona de forma respetuosa con la diferencia, y el 41% tiene una relación nula o prevenida con personas desconocidas. Estos datos nos hablan de la gran dificultad que tenemos como ciudadanos para relacionarnos con el otro, lo cual permite evidenciar una crisis en las relaciones que, como ciudadanos, vivimos y construimos en la ciudad todos los días.

Las percepciones de inseguridad y los datos que se obtiene indican que se debe promover un abordaje integral; es por esto que la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia

<sup>1</sup> <http://www.bogotacomovamos.org/encuestas-de-percepcion-ciudadana/>

coordina las principales acciones de seguridad, pero incluyendo las relaciones sociales en el espacio público que se ven afectadas por dinámicas como la desconfianza hacia el otro, la percepción de inseguridad y la falta de respeto por la diferencia.

Según la Secretaría Distrital de Gobierno<sup>2</sup>, los delitos ocurridos alrededor (100 metros) de los Portales y Estaciones de Transmilenio seleccionados para esta convocatoria, entre el 01 de enero y el 19 de octubre de 2017, se ubicó entre 101 a 115 (Estación Calle 19) y 116 a 168 (Estaciones Avenida Jiménez, Ricaurte y Patio Bonito).

Estos delitos, violencias y conflictividades se traducen en una alta percepción de inseguridad en los entornos de las personas que visitan y habitan Bogotá. Uno de los puntos críticos es el Sistema TransMilenio, ya que concentra diversas situaciones que ponen en riesgo la seguridad de la ciudadanía. La falta de cultura ciudadana se ve evidenciada con la gran cantidad de personas que ingresan sin pagar al sistema (evasión-colados), lo cual impacta negativamente en la viabilidad económica de la operación. Asimismo, por ser espacios con altas concentraciones poblacionales, se presentan oportunidades para que se den numerosos hurtos en las estaciones y entornos, así como hechos de acoso sexual hacia las mujeres, lo que afecta directamente su calidad de vida y su derecho a una vida libre de violencias.

Lo anterior resulta alarmante si se tiene en cuenta que el componente Troncal del Sistema TransMilenio moviliza más de 2'400.000 pasajeros por día, lo que representa casi un tercio de la ciudad. Con la intención de disminuir estos comportamientos delictivos, y promover la corresponsabilidad en el uso y disfrute del espacio público, la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, TRANSMILENIO S.A, el Comando Servicio Transporte Masivo, la Secretaría Distrital de la Mujer, el Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal (IDPAC), la Policía Metropolitana de Bogotá, la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, Secretaría Distrital de Integración Social (SDIS), la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos (UAESP) y la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte (SCRD) se han articulado para presentar la estrategia de Entornos Protectores de TransMilenio.

La estrategia cuenta con cuatro componentes: acciones de **prevención**, de **atención**, de **control**, y un eje transversal de **comunicaciones**. Respecto a las acciones de prevención, se cuenta con las siguientes:

1. En un trabajo mancomunado con la Unidad Administrativa de Servicios Públicos UAESP, se logró la priorización para cambio de iluminación en un entorno de 200 metros.
2. La Secretaría de Integración Social (SDIS) adelanta operativos de reconocimiento y atención a ciudadanos habitantes de calle con el fin de brindarles acompañamiento en los centros de atención.
3. La Secretaría de la Mujer en compañía con el Instituto de Participación y Acción Comunal (IDPAC), adelantan la campaña "*Nada justifica la violencia contra las mujeres*" la cual es socializada tanto al interior como en el entorno de las estaciones.

---

<sup>2</sup> Cálculos de Secretaría de Seguridad, con información de Sistema de información SIEDCO. Información extraída el día 17/11/2017. Fuente: Dirección de Seguridad Elaborado por el CEACSC, Secretaría Distrital de Gobierno. Información sujeta a cambios.

4. Comando Servicio Transporte Masivo de la Policía Metropolitana de Bogotá dispone de al menos 5 efectivos por estación en horas pico para la implementación de Planes Guitarra al interior de las estaciones, los cuales buscan verificar antecedentes judiciales solicitando a los usuarios su documento de identidad.
5. La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia cuenta con gestores de convivencia que socializan tanto al interior como en el entorno de las estaciones recomendaciones de autocuidado para prevenir el hurto.<sup>0</sup>
6. Personal de mediación social contratado por la Universidad Nacional a través del contrato con TRANSMILENIO S.A. para desescalar conflictos al interior del Sistema TransMilenio.

#### Acciones de control:

1. En un ejercicio de coordinación con la Policía Metropolitana de Bogotá, en particular con la SIJIN, se realizan registros a establecimientos de receptación ilegal de celulares.
2. Policía del cuadrante realiza acciones de control en espacio público aplicando el nuevo código de policía cuando es necesario. Así mismo, el comando especial de transporte masivo Transmilenio, realiza planes Mochila al interior de las estaciones, los cuales consisten en registrar a los usuarios en busca de elementos que comprometan la seguridad al interior del sistema.
3. En el componente zonal del Sistema Integrado de Transporte, la Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia, impulsa Planes Guitarra y Mochila tanto en rutas de buses como en los paraderos más críticos de las localidades, esta priorización de puntos críticos es definida en los comités mensuales de seguridad de acuerdo a las denuncias realizadas por los operadores del SITP y usuarios del sistema.

De forma complementaria, también se ha promovido la reactivación y fortalecimiento de Frentes Locales de Seguridad (FLS) en la ciudad, donde se desarrollan acciones orientadas a promover la cooperación decidida entre los ciudadanos y las autoridades. De esta forma, se busca promover la corresponsabilidad ciudadana en la gestión de la seguridad y la convivencia. Además, se desarrolla en las autoridades, mecanismos para tener una mejor comunicación con los ciudadanos de tal forma que se fortalezca la construcción de confianza con las comunidades.

Finalmente, la encuesta de Bogotá Cómo Vamos propone un análisis a partir de la metodología estadística “*Odds Ratio Analysis*”, que busca determinar el impacto de cada una de las dimensiones consideradas dentro del estudio y su grado de asociación con el nivel de satisfacción con Bogotá, para responder a la pregunta *¿Cómo hacer de Bogotá un mejor lugar para vivir?* Frente a este análisis, el sistema Transmilenio aparece como una dimensión clave para las prioridades estratégicas de mejora<sup>3</sup>, demostrando de esta forma la relevancia e importancia tanto para el sistema, como para los ciudadanos y Bogotá, la promoción de transformaciones culturales en su cotidianidad que den un nuevo trasfondo a la relación sistema-usuario, apalancando las acciones culturales como catalizadores del cambio en el uso y percepción del sistema.

---

<sup>3</sup> De acuerdo a la encuesta, se define como “aquellos aspectos de la evaluación ciudadana, que resultan ser importantes para explicar la satisfacción con Bogotá como una ciudad para vivir, y en las que la percepción ciudadana denota un mal desempeño.”