

DISEÑO DE ESTRATEGIAS BASADAS EN LA GESTIÓN DE PROYECTOS
PARA MITIGAR LA INSEGURIDAD EN LA ESTACIÓN RICAURTE DE
TRANSMILENIO EN BOGOTÁ D.C



Diseño de estrategias basadas en la gestión de proyectos para mitigar la inseguridad en la
estación Ricaurte de TransMilenio en Bogotá D.C

Estudiantes

Tania Yurandice Martin Garzón

Karen Daniela Cagua Díaz

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual

Programa Especialización en Gerencia de Proyectos

noviembre de 2025

DISEÑO DE ESTRATEGIAS BASADAS EN LA GESTIÓN DE PROYECTOS
PARA MITIGAR LA INSEGURIDAD EN LA ESTACIÓN RICAURTE DE
TRANSMILENIO EN BOGOTÁ D.C

Diseño de estrategias basadas en la gestión de proyectos para mitigar la inseguridad en la
estación Ricaurte de TransMilenio en Bogotá D.C

Estudiantes

Tania Yurandice Martin Garzón

Karen Daniela Cagua Díaz

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Especialista en Gerencia de
Proyectos

Asesor(a)

Sergio Andrés Zabala Vargas

Doctor en Tecnología Educativa

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual

Programa Especialización en Gerencia de Proyectos

noviembre de 2025

DISEÑO DE ESTRATEGIAS BASADAS EN LA GESTIÓN DE PROYECTOS PARA MITIGAR LA INSEGURIDAD EN LA ESTACIÓN RICAURTE DE TRANSMILENIO EN BOGOTÁ D.C

Contenido

Lista de tablas	5
Lista de gráficos	6
Lista de anexos	7
Resumen.....	8
Abstract.....	10
Introducción.....	12
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
1.1 Descripción del problema.....	15
1.2. La pregunta de investigación.....	17
1.3. Los objetivos de investigación.....	17
1.3.1 Objetivo general.....	17
1.3.2 Objetivos específicos	17
1.4. Justificación de la investigación.....	17
2. MARCO DE REFERENCIA	19
2.1. Marco de Antecedentes	21
2.2. Marco Teórico.....	24
2.2.1 Inseguridad ciudadana y transporte público	24
2.2.2. Percepción de seguridad.....	25
2.2.3. Teoría de las ventanas rotas.....	25
2.2.4. Prevención situacional del delito	25
2.2.5. Prevención del delito mediante el diseño ambiental (CPTED)	26
2.2.6. Gestión de proyectos aplicada a la seguridad urbana	26
2.3. Marco normativo	26
3. METODOLOGÍA.....	28
3.1. Alcance de la investigación	28
3.2. Enfoque de la investigación.....	29
3.3. Población y muestra	30
3.2.1. Definición de la población.....	30

DISEÑO DE ESTRATEGIAS BASADAS EN LA GESTIÓN DE PROYECTOS PARA MITIGAR LA INSEGURIDAD EN LA ESTACIÓN RICAURTE DE TRANSMILENIO EN BOGOTÁ D.C

3.2.2.	Cálculo y selección de la muestra	30
3.3.	Instrumento(s).....	31
3.3.1.	Encuesta estructurada para usuarios de TransMilenio.....	31
3.3.2.	Lista de chequeo para observación directa.....	31
3.4.	Descripción de procedimientos.....	32
3.5.	Análisis de información	33
3.5.1.	Limpieza, organización y preparación de los datos	33
3.5.2.	Codificación y categorización de datos	34
3.5.3.	Técnicas de análisis	34
3.5.4.	Software a utilizar.....	34
3.5.5.	Presentación de resultados	34
3.5.6.	Integración de resultados	35
3.6.	Consideraciones éticas	35
3.6.1.	Análisis de consideraciones éticas	35
3.6.2.	Instrumentos de aceptación y autorización	35
4.	HIPÓTESIS.....	37
4.1.	Las variables.....	37
4.1.1.	Variable(s) independiente(s).....	37
4.1.2.	Variable(s) dependiente(s)	37
5	RESULTADOS.....	38
5.1.	Análisis de resultados	38
5.2	Propuesta de estrategias para mitigar la inseguridad en la estación Ricaurte.....	55
5.2.1	Análisis de resultados por objetivos específicos	61
5.3	Discusión	64
6.	CONCLUSIONES.....	66
	REFERENCIAS.....	68
	Anexos.....	71

DISEÑO DE ESTRATEGIAS BASADAS EN LA GESTIÓN DE PROYECTOS
PARA MITIGAR LA INSEGURIDAD EN LA ESTACIÓN RICAURTE DE
TRANSMILENIO EN BOGOTÁ D.C

Lista de tablas

Tabla 1. resultados lista de chequeo

DISEÑO DE ESTRATEGIAS BASADAS EN LA GESTIÓN DE PROYECTOS PARA MITIGAR LA INSEGURIDAD EN LA ESTACIÓN RICAURTE DE TRANSMILENIO EN BOGOTÁ D.C

Lista de gráficos

Gráfico 1. Consentimiento informado de los participantes

Gráfico 2. Distribución por edad de los encuestados

Gráfico 3. Género de los participantes

Gráfico 4. Frecuencia con la que utiliza la estación Ricaurte

Gráfico 5. Percepción de inseguridad en la estación Ricaurte

Gráfico 6. Víctimas de delitos en la estación Ricaurte

Gráfico 7. Tipo de delito sufrido por los encuestados

Gráfico 8. Delito más frecuente percibido en la estación Ricaurte

Gráfico 9. Momentos del día con mayor percepción de inseguridad en la estación Ricaurte

Gráfico 10. Factores que aumentan la inseguridad en la estación Ricaurte

Gráfico 11. Usuarios que evitan usar la estación por motivos de inseguridad

DISEÑO DE ESTRATEGIAS BASADAS EN LA GESTIÓN DE PROYECTOS
PARA MITIGAR LA INSEGURIDAD EN LA ESTACIÓN RICAURTE DE
TRANSMILENIO EN BOGOTÁ D.C

Lista de anexos

Anexo 1. Encuesta estructurada para usuarios

Anexo 2. Lista de chequeo para observación directa.

Anexo 3. consentimiento informado

DISEÑO DE ESTRATEGIAS BASADAS EN LA GESTIÓN DE PROYECTOS PARA MITIGAR LA INSEGURIDAD EN LA ESTACIÓN RICAURTE DE TRANSMILENIO EN BOGOTÁ D.C

Resumen

La inseguridad en el sistema de transporte masivo TransMilenio de Bogotá constituye una problemática urbana persistente que impacta la calidad de vida de los ciudadanos. La estación Ricaurte se ha consolidado como uno de los puntos más críticos debido a la frecuencia de delitos como hurtos, acoso, riñas y venta de drogas. Estas situaciones deterioran la percepción de seguridad, generan desconfianza entre los usuarios y afectan la movilidad en la zona. A nivel internacional, esta problemática también se evidencia en sistemas como el Metro de Ciudad de México, el Subte de Buenos Aires y el transporte público de Madrid y Londres, donde se han implementado estrategias de vigilancia comunitaria, iluminación inteligente y monitoreo tecnológico. Estas experiencias demuestran la necesidad de diseñar enfoques integrales y sostenibles basados en la gestión de proyectos para mejorar la seguridad ciudadana en los entornos de transporte masivo.

La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo descriptivo, con el propósito de identificar los factores que inciden en la inseguridad y la percepción de los usuarios de la estación Ricaurte. Se aplicaron 33 encuestas estructuradas a usuarios en distintos horarios, complementadas con observaciones de campo mediante una lista de chequeo para registrar las condiciones físicas, sociales y operativas del entorno, los datos se procesaron en Microsoft Excel, utilizando análisis estadístico descriptivo para determinar frecuencias, porcentajes y patrones.

Los resultados mostraron que el 78,8 % de los usuarios manifestó sentirse inseguro, mientras que el 36,4 % afirmó haber sido víctima de algún delito, siendo el hurto el más recurrente (51,5 %). Además, el 63,6 % identificó la noche como el horario de mayor riesgo y el 51,5 % atribuyó la inseguridad a la escasa presencia policial.

A partir del análisis realizado, se plantearon cuatro estrategias principales orientadas a mitigar la inseguridad: 1. fortalecimiento de la presencia policial y de los mecanismos de control; 2. instalación de sistemas de vigilancia tecnológica y cámaras de monitoreo; 3. implementación del programa “Ricaurte Segura”, que promueve la corresponsabilidad ciudadana y la denuncia oportuna; y 4. mejoramiento de la infraestructura física y del entorno urbano mediante iluminación, señalización y ordenamiento del espacio público.

DISEÑO DE ESTRATEGIAS BASADAS EN LA GESTIÓN DE PROYECTOS PARA MITIGAR LA INSEGURIDAD EN LA ESTACIÓN RICAURTE DE TRANSMILENIO EN BOGOTÁ D.C

Estas estrategias, articuladas bajo los principios de la gestión de proyectos, buscan reducir los índices delictivos, mejorar la percepción de seguridad y fortalecer la confianza institucional en TransMilenio. Su aplicación no solo contribuiría al bienestar y tranquilidad de los usuarios, sino que también serviría como modelo replicable para otras estaciones con problemáticas similares dentro del sistema de transporte público de Bogotá D.C.

Palabras clave: Seguridad Ciudadana, Gestión de Proyectos, Transporte Público, TransMilenio, Percepción de Inseguridad, Cultura Ciudadana.

DISEÑO DE ESTRATEGIAS BASADAS EN LA GESTIÓN DE PROYECTOS PARA MITIGAR LA INSEGURIDAD EN LA ESTACIÓN RICAURTE DE TRANSMILENIO EN BOGOTÁ D.C

Abstract

Insecurity in Bogotá's TransMilenio mass transportation system represents a persistent urban issue that significantly impacts citizens' quality of life. The Ricaurte station has become one of the most critical points due to the frequent occurrence of crimes such as theft, harassment, fights, and drug dealing. These situations deteriorate the perception of safety, generate mistrust among users, and affect mobility in the area. Internationally, this problem is also observed in systems such as the Mexico City Metro, the Buenos Aires Subte, and the public transport networks of Madrid and London, where strategies such as community surveillance, smart lighting, and technological monitoring have been implemented. These experiences demonstrate the need to design comprehensive and sustainable approaches based on project management principles to enhance public safety in mass transport environments.

The research was conducted under a quantitative and descriptive approach, aiming to identify the factors influencing insecurity and user perception at the Ricaurte station. A total of 33 structured surveys were applied to users at different times of the day, complemented by field observations using a checklist to record physical, social, and operational conditions of the environment. The data were processed in Microsoft Excel using descriptive statistical analysis to determine frequencies, percentages, and patterns.

The results showed that 78.8% of users reported feeling unsafe, while 36.4% claimed to have been victims of a crime, with theft being the most common (51.5%). Additionally, 63.6% identified the night as the time of greatest risk, and 51.5% attributed insecurity to the lack of continuous police presence.

Based on the analysis, four main strategies were proposed to mitigate insecurity: 1. strengthening police presence and institutional control mechanisms; 2. installing technological surveillance systems and monitoring cameras; 3. implementing the "Ricaurte Segura" program, which promotes citizen co-responsibility and timely reporting; and 4. improving the physical infrastructure and urban environment through better lighting, signage, and public space organization.

These strategies, aligned with project management principles, aim to reduce crime rates, improve safety perception, and strengthen institutional trust in the TransMilenio system. Their

DISEÑO DE ESTRATEGIAS BASADAS EN LA GESTIÓN DE PROYECTOS PARA MITIGAR LA INSEGURIDAD EN LA ESTACIÓN RICAURTE DE TRANSMILENIO EN BOGOTÁ D.C

implementation would not only enhance user well-being and confidence but also serve as a replicable model for other stations facing similar challenges within Bogotá's public transport network.

Keywords: Public Safety, Project Management, Public Transportation, TransMilenio, Perception of Insecurity, Citizen Culture.

DISEÑO DE ESTRATEGIAS BASADAS EN LA GESTIÓN DE PROYECTOS PARA MITIGAR LA INSEGURIDAD EN LA ESTACIÓN RICAURTE DE TRANSMILENIO EN BOGOTÁ D.C

Introducción

La inseguridad en el sistema de transporte público TransMilenio, particularmente en la estación Ricaurte de Bogotá D.C., constituye una problemática de alto impacto social y urbano. Este espacio, caracterizado por su intensa actividad comercial y su función como punto de conexión clave entre las troncales NQS y Caracas, concentra diariamente un elevado flujo de usuarios, lo que lo convierte en un entorno vulnerable frente a diversas manifestaciones delictivas.

Entre las principales modalidades de delito que se presentan en esta estación se encuentran el hurto de pertenencias personales como teléfonos móviles, billeteras y bolsos; el acoso verbal y físico, especialmente hacia las mujeres; las riñas relacionadas con el consumo de sustancias psicoactivas; y los actos de vandalismo que deterioran la infraestructura y afectan la percepción de seguridad de los ciudadanos. Estas situaciones generan miedo, reducen la confianza en el sistema y afectan tanto la movilidad como la calidad de vida de los usuarios (El Espectador, 2024; AS Colombia, 2024).

De acuerdo con el Observatorio de Seguridad de Bogotá (Alcaldía Mayor de Bogotá, 2023), las estaciones de TransMilenio han sido catalogadas como puntos críticos por su alta incidencia en hurtos y conflictos. Investigaciones recientes señalan que la percepción de inseguridad en el transporte público influye directamente en la disminución del uso del sistema y en el bienestar urbano (Patiño & Rodríguez, 2022). En este sentido, la participación ciudadana y la articulación con las autoridades locales son factores determinantes para la prevención del delito en espacios de alta concurrencia (Camacho & Torres, 2021).

La presente investigación se desarrolla bajo un enfoque cuantitativo y un alcance descriptivo y propositivo, orientado a obtener información objetiva sobre los factores que inciden en la inseguridad y en la percepción de los usuarios de la estación Ricaurte. A través de la aplicación de encuestas estructuradas y observaciones directas mediante una lista de chequeo, se busca analizar los elementos físicos, sociales y operativos que influyen en la percepción de riesgo, con el fin de proponer estrategias integrales desde la gestión de proyectos que contribuyan a mitigar esta problemática.

DISEÑO DE ESTRATEGIAS BASADAS EN LA GESTIÓN DE PROYECTOS PARA MITIGAR LA INSEGURIDAD EN LA ESTACIÓN RICAURTE DE TRANSMILENIO EN BOGOTÁ D.C

El propósito central del estudio es diseñar estrategias basadas en los principios de la gestión de proyectos que permitan mejorar la seguridad ciudadana, fortalecer la confianza institucional y promover una cultura de convivencia dentro del sistema TransMilenio. Para ello, se parte del análisis de los resultados obtenidos en el trabajo de campo y del contraste con experiencias nacionales e internacionales exitosas en la materia.

Finalmente, el documento se estructura en seis capítulos conforme al formato institucional. El Capítulo 1 aborda el planteamiento del problema, la pregunta de investigación, los objetivos y la justificación. El Capítulo 2 desarrolla el marco de referencia, dividido en antecedentes, fundamentos teóricos y marco normativo. En el Capítulo 3 se presenta la metodología empleada, los instrumentos y los procedimientos de análisis. El Capítulo 4 contiene la hipótesis y las variables del estudio. En el Capítulo 5 se exponen los resultados obtenidos y su análisis, y finalmente, el Capítulo 6 presenta las conclusiones y la propuesta de estrategias fundamentadas en la gestión de proyectos para mitigar la inseguridad en la estación Ricaurte de TransMilenio.

DISEÑO DE ESTRATEGIAS BASADAS EN LA GESTIÓN DE PROYECTOS PARA MITIGAR LA INSEGURIDAD EN LA ESTACIÓN RICAURTE DE TRANSMILENIO EN BOGOTÁ D.C

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A nivel internacional, la inseguridad en los sistemas de transporte masivo constituye una preocupación constante en las grandes ciudades. En México, alrededor del 65,5 % de la población considera inseguro el transporte público, y el 70,9 % de las mujeres manifiesta sentirse insegura al utilizarlo (INEGI, 2023). En respuesta, se han implementado programas de vigilancia comunitaria, sistemas de iluminación inteligente y cámaras de seguridad (Heraldo de México, 2023; Transporte.mx, 2023). De forma similar, en Buenos Aires y Madrid se han fortalecido los mecanismos de monitoreo y la coordinación interinstitucional para reducir los incidentes delictivos (Junta de Seguridad en el Transporte, 2022; European Transport Safety Council, 2023).

Estos ejemplos reflejan que la inseguridad en los espacios de transporte público es un desafío global que requiere estrategias de intervención integrales y sostenibles, fundamentadas en la gestión eficiente de recursos, la cooperación institucional y la participación ciudadana.

En el contexto local, la estación Ricaurte de TransMilenio se ha consolidado como uno de los puntos más críticos en materia de inseguridad en Bogotá, concentrando diversas modalidades delictivas como hurtos, riñas, acoso y venta de drogas. La percepción de inseguridad entre los usuarios surge de múltiples factores, entre los que se destacan la presencia de vendedores ambulantes, la alta congestión en horas pico, el consumo de sustancias psicoactivas en zonas aledañas y la insuficiente vigilancia institucional.

Estas condiciones afectan la experiencia de los usuarios, quienes manifiestan temor y desconfianza al movilizarse por la estación, lo cual repercute directamente en su calidad de vida y en la disposición para hacer uso del transporte público. En consecuencia, se hace evidente la necesidad de implementar estrategias integrales que permitan abordar de manera efectiva la problemática de inseguridad, garantizando condiciones de movilidad más seguras y contribuyendo al bienestar de la comunidad usuaria.

En este sentido, el caso de la estación Ricaurte representa una oportunidad para aplicar modelos de gestión de proyectos que permitan diseñar y ejecutar estrategias enfocadas en mitigar la inseguridad y fortalecer la confianza de los usuarios en el sistema.

DISEÑO DE ESTRATEGIAS BASADAS EN LA GESTIÓN DE PROYECTOS PARA MITIGAR LA INSEGURIDAD EN LA ESTACIÓN RICAURTE DE TRANSMILENIO EN BOGOTÁ D.C

A partir de lo anterior, surge la siguiente pregunta de investigación:
¿De qué manera la implementación de estrategias integrales de prevención, diseñadas desde la gestión de proyectos, puede reducir la inseguridad y fortalecer el bienestar de los usuarios en la estación Ricaurte de TransMilenio?

1.1 Descripción del problema

La inseguridad en el transporte público es un fenómeno de alcance global que ha sido objeto de preocupación en diversas ciudades del mundo. Estudios internacionales han evidenciado que los sistemas masivos de transporte, al concentrar grandes cantidades de personas en horarios específicos, se convierten en escenarios propicios para la ocurrencia de delitos como robos, acoso y vandalismo (UNODC, 2022). En ciudades como Ciudad de México, Santiago de Chile y Buenos Aires, las encuestas de percepción ciudadana muestran que la inseguridad es uno de los principales factores que limita el uso del transporte público, especialmente entre mujeres y personas jóvenes (Banco Interamericano de Desarrollo [BID], 2021). La inseguridad, por tanto, no solo afecta la confianza en los sistemas de movilidad, sino también el derecho a una ciudad accesible y segura.

En el contexto nacional, la inseguridad en el transporte público ha sido identificada como una problemática creciente que impacta la calidad de vida de los ciudadanos y la sostenibilidad de los sistemas de movilidad. Según la Encuesta de Convivencia y Seguridad Ciudadana del DANE (2023), el 41,7 % de los colombianos manifestó sentirse inseguro en el transporte público, siendo los hurtos personales y el acoso sexual los delitos más frecuentes. Ciudades como Medellín, Cali y Barranquilla también registran aumentos en los reportes de victimización dentro de buses, estaciones y sistemas integrados de transporte (Ministerio de Transporte, 2023). En Medellín, por ejemplo, el sistema Metro ha reforzado sus medidas de seguridad mediante la implementación de cámaras de reconocimiento facial y campañas de cultura ciudadana. En Cali, el sistema MIO ha adoptado estrategias de patrullaje mixto con la Policía Nacional y el uso de tecnología GPS para monitorear incidentes (El País, 2023). Estas acciones evidencian que, aunque existen esfuerzos institucionales, persiste una brecha entre las medidas implementadas y la percepción de seguridad de los usuarios.

DISEÑO DE ESTRATEGIAS BASADAS EN LA GESTIÓN DE PROYECTOS PARA MITIGAR LA INSEGURIDAD EN LA ESTACIÓN RICAURTE DE TRANSMILENIO EN BOGOTÁ D.C

En Bogotá, la Encuesta de Percepción y Victimización de la Cámara de Comercio (2023) señala que el 47 % de los ciudadanos se siente inseguro en el sistema de transporte público, siendo TransMilenio el escenario donde se concentra la mayor cantidad de denuncias por hurtos y situaciones de acoso (El Espectador, 2024). Esta situación genera una disminución en la confianza ciudadana y en la frecuencia de uso del sistema, afectando su eficiencia y sostenibilidad.

A nivel local, la estación Ricaurte de TransMilenio se ha consolidado como uno de los puntos más críticos de inseguridad en Bogotá. Ubicada en una zona de alta confluencia comercial y de transporte, conecta las troncales de la Caracas y la NQS, convirtiéndose en un punto de tránsito obligatorio para miles de usuarios. De acuerdo con el Observatorio de Seguridad de Bogotá (Alcaldía Mayor, 2023), esta estación ha sido identificada reiteradamente como una de las de mayor incidencia de hurtos y riñas dentro del sistema. Entre los factores que inciden en esta problemática se encuentran:

- La presencia de vendedores ambulantes y actores informales que dificultan el control en los accesos.
- La congestión en horas pico, que facilita delitos como el cosquilleo y la sustracción de pertenencias.
- La insuficiente cobertura de personal de seguridad y vigilancia.
- El deterioro del entorno físico y la presencia de consumo de sustancias psicoactivas en zonas aledañas.

Estos elementos generan un clima de temor y desconfianza entre los usuarios, quienes no solo enfrentan el riesgo de ser víctimas de delitos, sino que también perciben un ambiente inseguro que limita su derecho a la movilidad segura. Como resultado, muchos ciudadanos reducen el uso del transporte público o buscan alternativas más costosas, lo que repercute en la equidad y la sostenibilidad de la movilidad en Bogotá.

Por lo tanto, se hace evidente la necesidad de abordar la inseguridad en la estación Ricaurte de manera integral. Esta investigación busca contribuir al análisis de la situación desde la perspectiva de los usuarios y actores del entorno, con el fin de proponer estrategias basadas en la gestión de proyectos que permitan mitigar los riesgos identificados y fortalecer tanto la seguridad objetiva como la percepción subjetiva en el sistema.

DISEÑO DE ESTRATEGIAS BASADAS EN LA GESTIÓN DE PROYECTOS PARA MITIGAR LA INSEGURIDAD EN LA ESTACIÓN RICAURTE DE TRANSMILENIO EN BOGOTÁ D.C

1.2. La pregunta de investigación

¿De qué manera la implementación de estrategias integrales de prevención, diseñadas desde la gestión de proyectos, puede reducir la inseguridad y fortalecer el bienestar de los usuarios en la estación Ricaurte de TransMilenio?

1.3. Los objetivos de investigación

1.3.1 Objetivo general

Formular una propuesta de estrategias desde la gestión de proyectos para mitigar la inseguridad en la estación Ricaurte de TransMilenio, con el fin de mejorar la percepción y condición de seguridad de los usuarios.

1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar las principales modalidades delictivas que se presentan en la estación Ricaurte de TransMilenio, así como su frecuencia y características más relevantes.
- Examinar las estrategias, metodologías y prácticas implementadas en otros contextos nacionales e internacionales para mitigar la inseguridad en los sistemas de transporte masivo, con el fin de reconocer experiencias exitosas que sirvan de referente para el caso de estudio.
- Analizar los factores ambientales, estructurales y sociales de la estación que inciden en la ocurrencia de hechos delictivos y en la percepción de inseguridad de los usuarios.
- Diseñar estrategias integrales, fundamentadas en la gestión de proyectos y en la evidencia recopilada, orientadas a mejorar la seguridad y la percepción de seguridad de los usuarios en la estación Ricaurte.

1.4. Justificación de la investigación

La inseguridad en el sistema de transporte público TransMilenio, y en particular en la estación Ricaurte, representa una problemática social de alto impacto en la calidad de vida de

DISEÑO DE ESTRATEGIAS BASADAS EN LA GESTIÓN DE PROYECTOS PARA MITIGAR LA INSEGURIDAD EN LA ESTACIÓN RICAURTE DE TRANSMILENIO EN BOGOTÁ D.C

los ciudadanos. Esta estación, por su ubicación estratégica como punto de conexión entre importantes troncales, concentra un flujo elevado de pasajeros —cerca de 2,5 millones de personas usan diariamente el sistema en toda la ciudad (TransMilenio S.A., 2023)—, lo que la convierte en un escenario propenso a múltiples dinámicas delictivas como hurtos, acoso, riñas y vandalismo. De acuerdo con el Observatorio de Seguridad de Bogotá (Alcaldía Mayor de Bogotá, 2023), en las estaciones con mayor congestión, entre ellas Ricaurte, se registra una de las más altas incidencias de hurto a personas. Esto refleja que, a pesar de los esfuerzos institucionales, la percepción de inseguridad entre los usuarios sigue siendo elevada, lo cual afecta no solo la movilidad urbana, sino también el desarrollo social y económico del entorno (Patiño & Rodríguez, 2022).

Desde una perspectiva académica y científica, este estudio aporta al conocimiento interdisciplinario sobre seguridad urbana, movilidad y comportamiento social. Permite analizar cómo los factores estructurales, sociales y administrativos convergen para configurar un espacio inseguro, contribuyendo así a la construcción de propuestas fundamentadas en evidencia. Asimismo, fomenta el análisis crítico y la aplicación de teorías relacionadas con criminología ambiental, gestión del espacio público y políticas de seguridad ciudadana, ampliando el cuerpo teórico existente sobre el transporte público como espacio de riesgo (Camacho & Torres, 2021).

En el ámbito social, los resultados de este proyecto pueden ser fundamentales para visibilizar las voces de los usuarios y sus experiencias cotidianas en cuanto a la inseguridad. Esto facilita una comprensión más integral del problema y promueve la formulación de estrategias de intervención que no solo respondan a estadísticas, sino también a percepciones, necesidades y propuestas de la comunidad. De esta manera, se busca empoderar a los usuarios y fortalecer la participación ciudadana en la construcción de entornos seguros.

Los aportes de esta investigación también se reflejan en el desarrollo de recomendaciones concretas para mejorar la seguridad y la percepción de la misma en la estación Ricaurte. Estas recomendaciones podrían ser útiles para entidades públicas, gestores del sistema de transporte y organizaciones comunitarias que trabajan en la prevención del delito, la mejora de la infraestructura urbana y la promoción de una movilidad digna y segura.

DISEÑO DE ESTRATEGIAS BASADAS EN LA GESTIÓN DE PROYECTOS PARA MITIGAR LA INSEGURIDAD EN LA ESTACIÓN RICAURTE DE TRANSMILENIO EN BOGOTÁ D.C

2. MARCO DE REFERENCIA

El presente proyecto de investigación se centra en la problemática de la inseguridad en la estación Ricaurte del sistema de transporte masivo TransMilenio en Bogotá D.C., un punto estratégico de conexión entre las troncales de la NQS y la Calle 13, caracterizado por su alta circulación de usuarios y la presencia de diversas dinámicas sociales, económicas y delictivas (Concejo de Bogotá, 2023).

Desde una perspectiva epistemológica crítica y socio-constructivista, la inseguridad en el transporte público no puede comprenderse únicamente a partir de indicadores objetivos —como el número de hurtos o actos de vandalismo reportados—, sino también desde las vivencias, emociones y percepciones de los usuarios. Según Patiño y Rodríguez (2022), la seguridad en los sistemas de transporte masivo es una construcción social influenciada por factores visibles (presencia institucional, infraestructura, control territorial) y factores subjetivos (temor, desconfianza, sensación de abandono institucional).

En este sentido, resultan pertinentes los fundamentos de la Teoría de la Prevención Situacional del Delito y los postulados del enfoque Crime Prevention Through Environmental Design (CPTED), los cuales plantean que el diseño del entorno físico, la visibilidad y la gestión del espacio urbano influyen directamente en la ocurrencia de hechos delictivos y en la percepción de seguridad (Cozens, Saville & Hillier, 2024; Rengasamy, 2020). Estos enfoques proponen la creación de espacios más seguros mediante la mejora de la iluminación, la señalización, la vigilancia activa y la integración de la comunidad en la prevención.

Desde la gestión de proyectos, el abordaje de la seguridad ciudadana se fundamenta en la planificación estratégica, la coordinación interinstitucional y la evaluación de resultados, promoviendo soluciones sostenibles e integrales. Así, comprender la inseguridad desde una mirada multidimensional permite diseñar estrategias que reduzcan los delitos, mejoren la percepción de seguridad y fortalezcan la confianza ciudadana en el transporte público y en las instituciones encargadas de su gestión.

Diversas investigaciones en América Latina y el mundo han abordado la relación entre el diseño urbano, la gestión del transporte público y la percepción de seguridad. El Banco Interamericano de Desarrollo (De Martinia, González & Pérez-Vincent, 2025) señala que la percepción de inseguridad es un factor determinante en la decisión de utilizar o no los sistemas

DISEÑO DE ESTRATEGIAS BASADAS EN LA GESTIÓN DE PROYECTOS PARA MITIGAR LA INSEGURIDAD EN LA ESTACIÓN RICAURTE DE TRANSMILENIO EN BOGOTÁ D.C

de transporte masivo, lo que, en el caso de Bogotá, se traduce en una disminución en la confianza de los usuarios y en una reducción significativa del uso del sistema TransMilenio (El Espectador, 2024).

A nivel internacional, los sistemas de transporte como el Metro de Ciudad de México, el Subte de Buenos Aires y los sistemas de Madrid y Londres han desarrollado estrategias efectivas de intervención, entre ellas la vigilancia comunitaria, la iluminación inteligente y la implementación de tecnologías de monitoreo, demostrando mejoras sustanciales en la percepción de seguridad y en la reducción de delitos (Heraldo de México, 2023; European Transport Safety Council, 2023).

En el contexto colombiano, estudios recientes de la Cámara de Comercio de Bogotá (2023) y del Observatorio de Seguridad Urbana (2024) evidencian que la inseguridad en TransMilenio continúa siendo una de las principales causas de insatisfacción entre los usuarios, quienes asocian la falta de presencia policial y las deficiencias de infraestructura con el aumento de hurtos y acoso. Estos hallazgos confirman la necesidad de aplicar enfoques basados en la gestión de proyectos que integren infraestructura, tecnología, cultura ciudadana y articulación institucional.

La comparación de estas experiencias demuestra que la inseguridad en el transporte público es un fenómeno global, pero con soluciones adaptables al contexto local, siempre que exista coordinación entre las entidades públicas, la comunidad y el sector privado, apoyada en una gestión eficiente y sostenible de los recursos.

El marco normativo de la presente investigación se fundamenta en las políticas nacionales y distritales de seguridad ciudadana y movilidad urbana.

En primer lugar, la Constitución Política de Colombia (1991), en su artículo 2º, establece como deber esencial del Estado garantizar la vida, honra y bienes de los ciudadanos. La Ley 105 de 1993 define los principios del transporte público priorizando la seguridad, accesibilidad y eficiencia del servicio. Por su parte, la Ley 769 de 2002 (Código Nacional de Tránsito Terrestre) dispone la responsabilidad del Estado y de los entes territoriales de garantizar condiciones seguras de movilidad para todos los usuarios.

A nivel distrital, el Plan de Desarrollo de Bogotá 2024–2028 incluye como línea estratégica la mejora de la seguridad en el sistema TransMilenio mediante la modernización de la infraestructura, la optimización del alumbrado público y la articulación interinstitucional entre

DISEÑO DE ESTRATEGIAS BASADAS EN LA GESTIÓN DE PROYECTOS PARA MITIGAR LA INSEGURIDAD EN LA ESTACIÓN RICAURTE DE TRANSMILENIO EN BOGOTÁ D.C

seguridad, movilidad y cultura ciudadana. Además, el Decreto 563 de 2015, mediante el cual se adopta la Política Pública de Seguridad y Convivencia Ciudadana, establece directrices específicas para la prevención situacional del delito en entornos de alta afluencia, como estaciones y portales del sistema de transporte masivo.

Estos instrumentos legales orientan la formulación de estrategias integrales para la mitigación de la inseguridad, fundamentadas en la gestión de proyectos, la innovación tecnológica y la participación activa de la comunidad, contribuyendo así al fortalecimiento de la convivencia ciudadana y de la confianza institucional en el sistema TransMilenio.

2.1. Marco de Antecedentes

Para la construcción de los antecedentes de esta investigación se realizó una revisión documental en bases de datos académicas como *Scopus*, *Scielo*, *Redalyc*, *Dialnet* y *Google Scholar*, así como en informes institucionales emitidos por la Alcaldía Mayor de Bogotá, la Personería de Bogotá y la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia. La ecuación de búsqueda utilizada fue:

("inseguridad" OR "seguridad ciudadana") AND ("transporte público" OR "TransMilenio") AND ("Bogotá" OR "Colombia"), estableciendo una ventana temporal entre los años 2018 y 2025, con el fin de garantizar la pertinencia, actualidad y rigor de los documentos analizados.

Arboleda, J. (2019). Infraestructura y comportamiento social en el Metro de Medellín. Cuadernos de Arquitectura y Ciudad, 7(1), 99–115. El estudio de Arboleda (2019) examina cómo el diseño arquitectónico y la configuración de los espacios del Metro de Medellín influyen en el comportamiento social y la percepción de seguridad de los usuarios. El autor destaca que la planificación participativa, la inclusión de la comunidad en el mantenimiento de los entornos y la apropiación del espacio público contribuyen a disminuir los incidentes delictivos. Este trabajo demuestra que la infraestructura no solo cumple una función técnica, sino también social, fortaleciendo el sentido de pertenencia y seguridad colectiva. Comparativamente, el caso de Medellín evidencia la importancia de fomentar la participación ciudadana en el sistema TransMilenio para reducir la delincuencia y fortalecer la cohesión social (Arboleda, 2019).

DISEÑO DE ESTRATEGIAS BASADAS EN LA GESTIÓN DE PROYECTOS PARA MITIGAR LA INSEGURIDAD EN LA ESTACIÓN RICAURTE DE TRANSMILENIO EN BOGOTÁ D.C

Baranda, M. (2020). Percepción de inseguridad en el metro de Ciudad de México.

Revista de Estudios Urbanos, 18(2), 55–73.

Baranda (2020) analiza la percepción de inseguridad en el Metro de Ciudad de México, destacando que factores como la congestión, la falta de iluminación y la ausencia de personal de vigilancia aumentan el temor de los usuarios, especialmente de mujeres jóvenes. Su investigación revela que la inseguridad en el transporte público no depende únicamente de los delitos cometidos, sino también de las condiciones físicas y ambientales. Este antecedente es relevante porque permite identificar similitudes con Bogotá, donde las deficiencias estructurales y la alta afluencia generan escenarios propicios para la inseguridad y el miedo social (Baranda, 2020).

Camacho, L., & Torres, J. (2021). Estrategias de prevención situacional en espacios públicos de Bogotá. Cuadernos de Seguridad Ciudadana, 9(1), 77–95.

Camacho y Torres (2021) presentan un estudio sobre la aplicación de la teoría de prevención situacional del delito en entornos urbanos de alta circulación. Los autores evidencian que la iluminación adecuada, el control de accesos, la visibilidad de las autoridades y la gestión activa del espacio reducen significativamente la ocurrencia de delitos. Este trabajo es fundamental para el contexto bogotano, pues demuestra la efectividad de estrategias urbanas y policiales simples en la reducción de riesgos. Además, sugiere la necesidad de incorporar estas medidas de forma sistemática en estaciones de alta afluencia como Ricaurte (Camacho & Torres, 2021).

Patiño, D., & Rodríguez, M. (2022). Percepción de inseguridad en el transporte público de Bogotá. Revista de Estudios Sociales, 14(2), 55–72.

En su investigación, Patiño y Rodríguez (2022) analizan la percepción de inseguridad en diferentes estaciones de TransMilenio, destacando que Ricaurte y San Victorino concentran la mayor incidencia de delitos y la peor valoración ciudadana. Los autores establecen una relación directa entre la densidad de comercio informal, la falta de control institucional y la ocurrencia de hurtos. Este antecedente aporta evidencia empírica clave sobre cómo el desorden urbano incide en la percepción de inseguridad. Además, refuerza la necesidad de estrategias intersectoriales que aborden simultáneamente factores físicos, sociales y de gobernanza (Patiño & Rodríguez, 2022).

Personería de Bogotá. (2023). Informe anual de seguridad ciudadana en TransMilenio. Bogotá D.C.

La Personería de Bogotá (2023) identifica a la estación Ricaurte como una de las más críticas

DISEÑO DE ESTRATEGIAS BASADAS EN LA GESTIÓN DE PROYECTOS PARA MITIGAR LA INSEGURIDAD EN LA ESTACIÓN RICAURTE DE TRANSMILENIO EN BOGOTÁ D.C

del sistema, debido a la presencia de habitantes de calle, vendedores ambulantes y consumo de sustancias psicoactivas. El informe evidencia que, a pesar de los operativos policiales, las acciones implementadas no han generado resultados sostenibles. Este antecedente institucional respalda la relevancia del problema al provenir de una fuente oficial, y subraya la necesidad de fortalecer la articulación interinstitucional y la vigilancia comunitaria como medidas de mitigación (Personería de Bogotá, 2023).

Cámara de Comercio de Bogotá. (2023). Encuesta de percepción y victimización en Bogotá.

Según la Cámara de Comercio de Bogotá (2023), el transporte público se ubica entre los espacios con mayor percepción de inseguridad en la ciudad. El estudio cuantitativo muestra una correlación entre la falta de presencia policial, la congestión y el aumento de hurtos menores. Asimismo, los resultados reflejan un incremento en la desconfianza hacia el sistema TransMilenio. Este antecedente es relevante por su rigor metodológico y por ofrecer datos actualizados que refuerzan la necesidad de intervenciones basadas en evidencia empírica (Cámara de Comercio de Bogotá, 2023).

Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia de Bogotá. (2023). Informe de gestión: seguridad en entornos de movilidad. Bogotá D.C.

La Secretaría de Seguridad (2023) resalta que la estación Ricaurte registra uno de los mayores índices de incidentes delictivos del sistema. El informe documenta intervenciones como operativos policiales y campañas de sensibilización, pero también reconoce la persistencia del problema debido a la falta de continuidad en las acciones. Este documento permite analizar las limitaciones de las políticas actuales y la necesidad de estrategias de largo plazo basadas en gestión de proyectos y participación ciudadana (Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia, 2023).

El Tiempo. (2023). Ricaurte: una de las estaciones más peligrosas de TransMilenio.

El Tiempo (2023) informa que en un periodo de seis meses se registraron más de 80 hurtos en la estación Ricaurte, ubicándola entre las más inseguras del sistema. Aunque se trata de una fuente periodística, complementa los datos institucionales al reflejar la percepción social y mediática de la inseguridad. Este antecedente es útil porque muestra cómo los medios de comunicación amplifican la percepción de riesgo y presionan a las autoridades para implementar acciones concretas (El Tiempo, 2023).

DISEÑO DE ESTRATEGIAS BASADAS EN LA GESTIÓN DE PROYECTOS PARA MITIGAR LA INSEGURIDAD EN LA ESTACIÓN RICAURTE DE TRANSMILENIO EN BOGOTÁ D.C

Infobae. (2024). La estación Ricaurte, convertida en “mercado persa”. Infobae (2024) documenta la transformación del entorno de la estación Ricaurte en un espacio ocupado por vendedores ambulantes, lo que genera congestión, desorden y percepción de abandono institucional. Este reportaje visibiliza la relación entre informalidad económica e inseguridad, reforzando el enfoque social del problema. Además, evidencia la falta de control territorial y la débil respuesta de las autoridades frente a la ocupación del espacio público (Infobae, 2024).

Banco Interamericano de Desarrollo – BID. (2025). Movilidad segura en América Latina: desafíos y perspectivas. Washington, D.C.

El Banco Interamericano de Desarrollo (2025) presenta un análisis regional sobre la inseguridad en sistemas de transporte masivo en América Latina. El estudio indica que la percepción de inseguridad es uno de los principales factores del abandono del transporte público en ciudades como Bogotá, Lima y Buenos Aires. El BID plantea que las estrategias más efectivas combinan prevención situacional, innovación tecnológica y participación ciudadana. Este antecedente, al ser el más reciente, ofrece un marco comparativo y prospectivo para orientar propuestas integrales de seguridad y confianza en TransMilenio (BID, 2025).

2.2. Marco Teórico

El marco teórico integra los conceptos, teorías y enfoques fundamentales que sustentan el análisis de la inseguridad en los sistemas de transporte público, particularmente en la estación Ricaurte del sistema TransMilenio. Estos referentes permiten comprender las dinámicas delictivas y sociales que afectan el entorno, así como identificar estrategias de intervención desde la gestión de proyectos y la planificación urbana.

2.2.1 Inseguridad ciudadana y transporte público

La inseguridad ciudadana se define como la amenaza, real o percibida, contra la integridad física, psicológica y patrimonial de las personas en espacios urbanos (Caldeira, 2019). En los sistemas de transporte público, esta se manifiesta mediante delitos como hurto, acoso, riñas o vandalismo, afectando la confianza y el bienestar de los usuarios. En ciudades latinoamericanas, la inseguridad en estaciones de transporte se asocia con deficiencias en el

DISEÑO DE ESTRATEGIAS BASADAS EN LA GESTIÓN DE PROYECTOS PARA MITIGAR LA INSEGURIDAD EN LA ESTACIÓN RICAURTE DE TRANSMILENIO EN BOGOTÁ D.C

diseño urbano, la falta de mantenimiento y la insuficiencia de control institucional (Rodríguez & Oviedo, 2021). En el caso de la estación Ricaurte, la confluencia de flujos masivos de usuarios y su ubicación estratégica intensifican estos riesgos.

2.2.2. Percepción de seguridad

La percepción de seguridad corresponde a la valoración subjetiva que las personas hacen sobre el nivel de riesgo en un entorno, independientemente de la incidencia real de delitos (Vilalta, 2020). Este concepto es clave, ya que los sentimientos de temor o desconfianza pueden disminuir el uso del transporte público. En Bogotá, estudios recientes evidencian que factores como el hacinamiento, la falta de presencia institucional y el deterioro de la infraestructura han incrementado la percepción de inseguridad en TransMilenio (Personería de Bogotá, 2023).

2.2.3. Teoría de las ventanas rotas

La teoría de las ventanas rotas, formulada por Wilson y Kelling (1982), plantea que los entornos deteriorados o descuidados envían señales de desorden que promueven comportamientos delictivos. En el contexto del transporte público, el deterioro de la infraestructura, la falta de limpieza, el comercio informal y la ausencia de vigilancia fomentan la sensación de abandono y vulnerabilidad (Sousa, 2019). En la estación Ricaurte, estos elementos son evidentes y se relacionan directamente con la percepción de inseguridad de los usuarios.

2.2.4. Prevención situacional del delito

La prevención situacional del delito sostiene que es posible reducir los índices delictivos mediante la modificación de las condiciones físicas y sociales del entorno (Clarke, 2018). Estrategias como la mejora de la iluminación, la instalación de cámaras de seguridad, el control de accesos y el rediseño de espacios pueden disuadir comportamientos criminales. Este enfoque resulta central para la formulación de propuestas de mejora en la estación Ricaurte.

DISEÑO DE ESTRATEGIAS BASADAS EN LA GESTIÓN DE PROYECTOS PARA MITIGAR LA INSEGURIDAD EN LA ESTACIÓN RICAURTE DE TRANSMILENIO EN BOGOTÁ D.C

2.2.5. Prevención del delito mediante el diseño ambiental (CPTED)

El enfoque CPTED (Crime Prevention Through Environmental Design) plantea que el diseño físico del entorno urbano puede prevenir el delito al fomentar la vigilancia natural, el control del acceso y el sentido de pertenencia comunitaria (Cozens, Saville & Hillier, 2024). Su aplicación en sistemas de transporte público ha mostrado resultados positivos al disminuir la percepción de riesgo y aumentar la seguridad de los usuarios (Rengasamy, 2020). En el caso de Ricaurte, este modelo ofrece un marco conceptual para reestructurar el espacio de manera segura y funcional.

2.2.6. Gestión de proyectos aplicada a la seguridad urbana

La gestión de proyectos, entendida como un conjunto de procesos planificados para alcanzar objetivos específicos (PMI, 2021), puede aplicarse eficazmente en la creación de estrategias de seguridad urbana. A través de la identificación de riesgos, la planificación participativa y la evaluación de resultados, la gestión de proyectos permite diseñar intervenciones sostenibles y medibles que fortalezcan la seguridad ciudadana (De Martinia, González & Pérez-Vincent, 2025).

2.3. Marco normativo

El marco normativo que regula la seguridad, la convivencia ciudadana y la operación del transporte público en Colombia constituye la base legal que respalda esta investigación sobre la problemática de inseguridad en la estación Ricaurte de TransMilenio. A continuación, se presentan las disposiciones más relevantes:

Ley 769 de 2002 – Código Nacional de Tránsito Terrestre. Esta norma regula la organización, el funcionamiento y el uso de las vías públicas en Colombia. En el contexto de TransMilenio, establece deberes para los peatones, pasajeros y autoridades de tránsito en lo referente a la movilidad y seguridad en las estaciones (Congreso de la República de Colombia, 2002).

Ley 1801 de 2016 – Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana. Define comportamientos que afectan la seguridad y la convivencia en espacios públicos, como el

DISEÑO DE ESTRATEGIAS BASADAS EN LA GESTIÓN DE PROYECTOS PARA MITIGAR LA INSEGURIDAD EN LA ESTACIÓN RICAURTE DE TRANSMILENIO EN BOGOTÁ D.C

consumo de sustancias psicoactivas, las riñas, el vandalismo y el comercio informal. Esta norma es central para el abordaje de la inseguridad en estaciones de transporte masivo (Congreso de la República de Colombia, 2016).

Resolución 563 de 2014 – Ministerio de Transporte. Establece lineamientos específicos para la seguridad en el Sistema Integrado de Transporte Público (SITP), incluyendo controles para la operación, la infraestructura y la gestión del riesgo, aplicables a TransMilenio (Ministerio de Transporte, 2014).

Decreto 319 de 2006 – Alcaldía Mayor de Bogotá. Regula la seguridad, control y vigilancia en el sistema TransMilenio, asignando responsabilidades a la Policía Metropolitana y a la empresa TransMilenio S.A. en la prevención de delitos y preservación del orden público (Alcaldía Mayor de Bogotá, 2006).

Plan Maestro de Movilidad de Bogotá (2019–2038). Este instrumento de planificación establece como prioridad la seguridad en el transporte público, destacando acciones para la modernización de la infraestructura, la vigilancia tecnológica y la articulación interinstitucional (Secretaría Distrital de Movilidad, 2019).

Plan Distrital de Desarrollo "Bogotá Camina Segura" (2024–2027). Incluye estrategias para el fortalecimiento de la seguridad en estaciones de TransMilenio, como la presencia de uniformados, el control del comercio informal y programas de recuperación del espacio público (Alcaldía Mayor de Bogotá, 2024).

CONPES 3991 de 2020 – Política Nacional de Movilidad Urbana y Regional. Promueve la seguridad vial, el fortalecimiento del transporte masivo y la coordinación entre actores para garantizar un servicio eficiente y seguro, aplicable al caso de Bogotá y su sistema TransMilenio (Consejo Nacional de Política Económica y Social, 2020).

Este conjunto de normas, decretos y planes evidencia que el marco regulatorio colombiano no solo busca garantizar el orden y la seguridad en el transporte público, sino también propiciar condiciones de movilidad digna y segura para los usuarios. En el caso de la estación Ricaurte, su aplicación cobra especial relevancia al ser un punto crítico de concurrencia y vulnerabilidad, donde la correcta implementación de estas disposiciones resulta clave para mitigar la inseguridad y mejorar la percepción ciudadana.

3. METODOLOGÍA

3.1. Alcance de la investigación

El presente estudio tiene un alcance descriptivo y propositivo, orientado a caracterizar la problemática de inseguridad en la estación Ricaurte del sistema de transporte masivo TransMilenio de Bogotá D.C. y a proponer estrategias basadas en la gestión de proyectos para su mitigación. En la fase descriptiva, la investigación busca identificar los principales factores físicos, sociales y operativos que influyen en la percepción de inseguridad de los usuarios, así como los tipos de delitos más frecuentes, los horarios de mayor riesgo y las condiciones del entorno que favorecen su ocurrencia. En la fase propositiva, se formulan estrategias integrales orientadas al fortalecimiento de la seguridad, la convivencia ciudadana y la confianza institucional en el sistema.

En cuanto a su alcance espacial, la investigación se encierra exclusivamente a la estación Ricaurte y su entorno inmediato, comprendiendo los accesos, andenes, pasillos, zonas de conexión entre las troncales NQS y Caracas, y los puntos externos de mayor flujo peatonal. Este espacio fue seleccionado por su relevancia en la red de TransMilenio y por los altos índices de inseguridad reportados por entidades distritales y usuarios.

Respecto al alcance temporal, el estudio se desarrolló entre los meses de marzo y agosto de 2025, periodo durante el cual se aplicaron encuestas estructuradas a usuarios en diferentes franjas horarias (mañana, mediodía y noche) y se realizaron observaciones directas mediante lista de chequeo para registrar condiciones de iluminación, presencia institucional, señalización y mantenimiento. Este periodo permitió recopilar información representativa de las dinámicas diarias de la estación y de los momentos críticos en términos de seguridad.

Finalmente, en cuanto al alcance temático, la investigación se centra en el análisis de los factores asociados a la inseguridad y percepción ciudadana en el transporte público, abordados desde la perspectiva de la gestión de proyectos como herramienta de planificación y mejora. El estudio no pretende realizar una medición delictiva exhaustiva ni un análisis jurídico, sino aportar una propuesta metodológica y estratégica que contribuya a la prevención del delito y a la mejora de la experiencia del usuario en entornos de transporte masivo.

DISEÑO DE ESTRATEGIAS BASADAS EN LA GESTIÓN DE PROYECTOS PARA MITIGAR LA INSEGURIDAD EN LA ESTACIÓN RICAURTE DE TRANSMILENIO EN BOGOTÁ D.C

3.2. Enfoque de la investigación

La investigación se desarrolla bajo un enfoque cuantitativo, ya que busca obtener datos objetivos y medibles que permitan describir la problemática de inseguridad en la estación Ricaurte de TransMilenio, lo cual responde a las características planteadas por Hernández, Fernández y Baptista (2016).

Por un lado, se utilizarán encuestas para conocer datos concretos: qué tipo de delitos ocurren con más frecuencia, en qué horarios se presentan, cómo perciben los usuarios la seguridad, entre otros aspectos. Por otro lado, se llevará a cabo una observación en campo apoyada en una lista de chequeo, lo que permitirá registrar de manera sistemática las condiciones del entorno, los factores que pueden favorecer la ocurrencia de hechos delictivos y las dinámicas cotidianas que se desarrollan en la estación Ricaurte. Esta técnica facilitará identificar patrones de comportamiento, momentos de mayor vulnerabilidad y aspectos del entorno físico y social que inciden en la percepción de inseguridad.

El estudio tiene un alcance descriptivo y propositivo. Esto quiere decir que, primero, busca describir de manera clara qué está pasando en la estación Ricaurte: qué tipos de delitos se presentan, cuáles son los factores que los facilitan y cómo lo perciben los ciudadanos.

Luego, con base en esa información, se pretende proponer soluciones concretas que ayuden a mejorar tanto la seguridad como la percepción que tienen los usuarios sobre este espacio. Estas propuestas se enfocarán en medidas preventivas y en el trabajo conjunto entre autoridades y comunidad.

La investigación se enfoca únicamente en la estación Ricaurte y su entorno cercano, y se realizará durante diferentes momentos del día, incluyendo las horas de mayor congestión, para tener una visión lo más completa posible del problema.

DISEÑO DE ESTRATEGIAS BASADAS EN LA GESTIÓN DE PROYECTOS PARA MITIGAR LA INSEGURIDAD EN LA ESTACIÓN RICAURTE DE TRANSMILENIO EN BOGOTÁ D.C

3.3. Población y muestra

3.2.1. Definición de la población

La población de esta investigación está compuesta por los usuarios frecuentes de la estación Ricaurte de Transmilenio, así como por comerciantes informales y formales del sector, y personal de seguridad que labora en la zona.

Dado que no es posible encuestar o entrevistar a todas las personas que pasan diariamente por la estación, se trabajará con una muestra representativa. Esta muestra incluirá: Usuarios seleccionados al azar en diferentes horarios (especialmente en horas pico), comerciantes del sector con quienes se pueda tener una conversación directa y al menos un par de funcionarios de seguridad o vigilancia que estén dispuestos a compartir su experiencia.

El objetivo es tener una diversidad de voces que permitan comprender mejor cómo se vive la inseguridad desde distintas perspectivas.

3.2.2. Cálculo y selección de la muestra

Para determinar el tamaño de la muestra se tuvo en cuenta que la estación Ricaurte recibe diariamente un número muy amplio de usuarios, lo que imposibilita aplicar encuestas a la totalidad de la población. Por esta razón, y considerando los lineamientos metodológicos que sugieren un mínimo de 33 casos para estudios de tipo exploratorio y descriptivo (Hernández, Fernández y Baptista, 2016), se optó por trabajar con 33 encuestas.

La muestra se definió de manera no probabilística por conveniencia, seleccionando a los participantes de acuerdo con su disponibilidad y disposición para responder, en distintos horarios del día (mañana, mediodía y tarde), con el fin de recoger percepciones variadas sobre la inseguridad en la estación.

DISEÑO DE ESTRATEGIAS BASADAS EN LA GESTIÓN DE PROYECTOS PARA MITIGAR LA INSEGURIDAD EN LA ESTACIÓN RICAURTE DE TRANSMILENIO EN BOGOTÁ D.C

3.3. Instrumento(s)

Para el desarrollo de esta investigación, se emplearán diversos instrumentos de recolección de datos, con el fin de obtener información confiable y relevante desde múltiples perspectivas. A continuación, se presentan las principales técnicas e instrumentos que serán utilizados.

3.3.1. Encuesta estructurada para usuarios de TransMilenio

Se elaborará una encuesta con 11 preguntas cerradas, diseñada para ser aplicada directamente a los usuarios que transitan por la estación Ricaurte. Esta encuesta buscará conocer:

- La frecuencia con la que usan la estación.
- Si han sido víctimas o testigos de algún delito.
- Qué tipo de delito han presenciado con mayor frecuencia.
- En qué momentos del día se sienten más inseguros.
- Qué medidas creen que podrían mejorar la seguridad en la estación.

Este instrumento permitirá recopilar datos estadísticos que reflejen la experiencia general de los usuarios y su percepción de seguridad.

3.3.2. Lista de chequeo para observación directa

Este instrumento servirá para registrar lo que sucede en la estación en tiempo real. Se observarán aspectos como:

- Puntos críticos con mayor aglomeración.
- Presencia o ausencia de seguridad.
- Iluminación y visibilidad del espacio.
- Comportamientos de riesgo (como el ingreso indebido, consumo de sustancias, o riñas).
- Estado de la infraestructura (zonas oscuras, salidas bloqueadas, vandalismo, etc.).

DISEÑO DE ESTRATEGIAS BASADAS EN LA GESTIÓN DE PROYECTOS PARA MITIGAR LA INSEGURIDAD EN LA ESTACIÓN RICAURTE DE TRANSMILENIO EN BOGOTÁ D.C

La observación se realizará en distintos momentos del día (mañana, tarde y noche), especialmente durante las horas pico, para entender cómo varía la situación según el horario.

Anexo No.2 Lista de chequeo

3.4. Descripción de procedimientos

Los procedimientos establecidos buscan garantizar una recolección de datos ordenada, confiable y acorde con los objetivos de la investigación. Para ello, se han definido los siguientes pasos:

Fase 1. Diseño de los instrumentos

Se elaboró una encuesta estructurada con preguntas cerradas y de opción múltiple, orientadas a identificar la percepción de los usuarios sobre la inseguridad en la estación Ricaurte, los tipos de delitos más frecuentes, los horarios de mayor riesgo y el nivel de confianza en las autoridades. El cuestionario fue diseñado en Google Forms para facilitar la tabulación automática de los datos.

Adicionalmente, se construyó una lista de chequeo para la observación directa, la cual incluye categorías relacionadas con el entorno físico (iluminación, señalización, infraestructura), factores sociales (aglomeraciones, comercio informal, presencia de actores de riesgo) y presencia institucional (policía, personal de seguridad o gestores de convivencia).

Fase 2. Contacto y selección de los participantes

Los encuestados se seleccionarán de manera no probabilística por conveniencia, abordándolos directamente dentro de la estación en distintos horarios (mañana, mediodía y tarde). Se solicitará su consentimiento verbal antes de aplicar la encuesta, aclarando que la información será utilizada únicamente con fines académicos y de forma anónima.

Fase 3. Aplicación de encuestas

La encuesta se aplicará de dos formas:

DISEÑO DE ESTRATEGIAS BASADAS EN LA GESTIÓN DE PROYECTOS PARA MITIGAR LA INSEGURIDAD EN LA ESTACIÓN RICAURTE DE TRANSMILENIO EN BOGOTÁ D.C

- **Presencialmente**, a través de entrevistas cortas con apoyo del celular de los encuestadores.
- **Digitalmente**, compartiendo un código QR dentro de la estación, de manera que los usuarios interesados puedan responder la encuesta en su propio dispositivo.

Esto permitirá abarcar un mayor número de personas y facilitar la recolección de información confiable.

Fase 4. Observación directa en campo

Se realizarán varias jornadas de observación en la estación durante horas pico y no pico, con el fin de identificar patrones de riesgo. El registro se consignará en la lista de chequeo, complementado con notas de campo que describan situaciones específicas. Posteriormente, se procederá a organizar y clasificar la información para identificar los aspectos más críticos que inciden en la inseguridad.

Fase 5. Análisis y extracción de información

Los datos de las encuestas se procesarán estadísticamente con el apoyo de hojas de cálculo, lo que permitirá obtener frecuencias y porcentajes de cada variable. En el caso de las observaciones, la información consignada en la lista de chequeo será sistematizada mediante matrices categóricas que faciliten la identificación de tendencias y puntos críticos.

3.5. Análisis de información

El análisis de la información se desarrollará en diferentes etapas, diferenciando los datos obtenidos mediante encuestas (cuantitativos) y observaciones en campo (cualitativos).

3.5.1. Limpieza, organización y preparación de los datos

- **Encuestas (cuantitativos):** Las respuestas obtenidas serán descargadas desde Google Forms y organizadas en Excel y SPSS. Se realizará un proceso de limpieza para identificar y eliminar respuestas incompletas o inconsistentes, garantizando la calidad de los datos.

DISEÑO DE ESTRATEGIAS BASADAS EN LA GESTIÓN DE PROYECTOS PARA MITIGAR LA INSEGURIDAD EN LA ESTACIÓN RICAURTE DE TRANSMILENIO EN BOGOTÁ D.C

- **Observaciones (cualitativos):** Los registros de las listas de chequeo se organizarán en matrices descriptivas, de manera que se pueda consolidar la información en torno a los aspectos observados (infraestructura, comportamientos, factores de riesgo).

3.5.2. Codificación y categorización de datos

- **Encuestas:** Las respuestas cerradas serán codificadas numéricamente. Esto permitirá su posterior análisis estadístico.
- **Observaciones:** Se establecerán categorías de análisis como “infraestructura deficiente”, “aglomeraciones”, “falta de vigilancia” o “comportamientos de riesgo”. Esta codificación cualitativa facilitará identificar patrones y recurrencias.

3.5.3. Técnicas de análisis

- **Encuestas (cuantitativas):** Se aplicará un análisis descriptivo utilizando frecuencias, porcentajes y medidas de tendencia central. Estos análisis permitirán conocer la magnitud de las percepciones de inseguridad, los delitos más frecuentes y los horarios de mayor riesgo reportados.
- **Observaciones (cualitativas):** Se llevará a cabo un análisis de contenido, clasificando los registros en categorías previamente definidas. Esto permitirá extraer patrones relacionados con factores estructurales y sociales que inciden en la inseguridad.

3.5.4. Software a utilizar

Se utilizara el software Excel para el procesamiento y análisis de los datos cuantitativos obtenidos en las encuestas y la organización, codificación y análisis de las observaciones en campo.

3.5.5. Presentación de resultados

- **Encuestas (cuantitativas):** Los resultados serán presentados en tablas de frecuencias, gráficos de barras y circulares que evidencien las percepciones y tendencias detectadas.

DISEÑO DE ESTRATEGIAS BASADAS EN LA GESTIÓN DE PROYECTOS PARA MITIGAR LA INSEGURIDAD EN LA ESTACIÓN RICAURTE DE TRANSMILENIO EN BOGOTÁ D.C

- **Observaciones (cualitativos):** Los hallazgos se presentarán en matrices categorizadas y mapas conceptuales que resuman los factores críticos observados en la estación.

3.5.6. Integración de resultados

Finalmente, se realizará un proceso de triangulación entre los datos cuantitativos (encuestas) y cualitativos (observaciones), lo que permitirá obtener una visión integral del problema de inseguridad en la estación Ricaurte. A partir de esta integración se identificarán las causas principales, se formularán propuestas de solución y se elaborarán conclusiones que sirvan de insumo para la gestión de proyectos de seguridad en este espacio.

3.6. Consideraciones éticas

En esta investigación, se dará prioridad absoluta al respeto por los derechos, la dignidad y la privacidad de todas las personas que participen en el estudio. La ética será un pilar fundamental durante todo el proceso de recolección, análisis y presentación de los datos.

3.6.1. Análisis de consideraciones éticas

Toda la información recolectada será tratada con estricta confidencialidad. No se publicará ningún dato que permita identificar a los participantes (como nombres, números de documento o direcciones). Los datos serán codificados y utilizados únicamente para el análisis general de resultados. Además, Los archivos digitales serán almacenados en dispositivos protegidos con contraseña, Los documentos físicos, si los hay, serán guardados en un lugar seguro y accesible solo para el equipo de investigación y al finalizar el estudio, los datos serán eliminados de forma segura si así lo requiere la normativa o lo solicitan los participantes.

3.6.2. Instrumentos de aceptación y autorización

Antes de aplicar cualquier encuesta, entrevista u observación directa que involucre a personas, se les explicará claramente en qué consiste la investigación, cuál es su objetivo y cómo se utilizará la información recolectada.

DISEÑO DE ESTRATEGIAS BASADAS EN LA GESTIÓN DE PROYECTOS PARA MITIGAR LA INSEGURIDAD EN LA ESTACIÓN RICAURTE DE TRANSMILENIO EN BOGOTÁ D.C

Cada participante tendrá el derecho de decidir libremente si desea participar o no. Para esto, se les entregará un formato de consentimiento informado, donde se especificará que:

- Su participación es completamente voluntaria.
- Pueden retirarse en cualquier momento sin ninguna consecuencia.
- No recibirán compensación económica, pero su aporte será valioso para mejorar la seguridad en el sistema de transporte.
- La información que brinden será usada únicamente con fines académicos y de mejora social.

Solo se incluirán los datos de las personas que firmen este consentimiento o lo aprueben verbalmente en casos justificados, respetando siempre su decisión.

DISEÑO DE ESTRATEGIAS BASADAS EN LA GESTIÓN DE PROYECTOS PARA MITIGAR LA INSEGURIDAD EN LA ESTACIÓN RICAURTE DE TRANSMILENIO EN BOGOTÁ D.C

4. HIPÓTESIS

“Las deficiencias en la presencia de personal de seguridad, el mantenimiento de las estaciones y buses, y las condiciones de aglomeración en el sistema TransMilenio aumentan la percepción de inseguridad de los usuarios.”.

4.1. Las variables

4.1.1. Variable(s) independiente(s)

- **Nombre:** Condiciones de seguridad y ambiente en TransMilenio.
- **Definición conceptual:** Factores físicos y de gestión que pueden incidir en la sensación de seguridad de los usuarios.
- **Definición operacional:**

Frecuencia de presencia de personal de seguridad o policía en estaciones y buses.

Estado de mantenimiento (iluminación, limpieza, cámaras de vigilancia).

Nivel de aglomeración en horas pico (medido en encuestas y observaciones).

4.1.2. Variable(s) dependiente(s)

Variable dependiente

- **Nombre:** Percepción de inseguridad de los usuarios.
- **Definición conceptual:** Sensación de riesgo, miedo o posibilidad de ser víctima de delito mientras se utiliza el sistema.
- **Definición operacional:** Porcentaje de usuarios que manifiestan sentirse inseguros (en las encuestas aplicadas), diferenciando por estación, horario y frecuencia de uso.

5 RESULTADOS

La recolección de información se realizó mediante la aplicación de 33 encuestas estructuradas a usuarios de la estación Ricaurte de TransMilenio, en distintos horarios del día, lo que permitió obtener una visión preliminar de la percepción y experiencias de inseguridad en este espacio. Los datos fueron organizados en categorías para facilitar su análisis. El análisis se realizó con software Excel, obteniendo los siguientes resultados por pregunta.”

5.1. Análisis de resultados

Para el procesamiento y análisis de la información recolectada se utilizó una metodología de enfoque cuantitativo descriptivo, coherente con el diseño de investigación. Los datos obtenidos a través de las encuestas a usuarios de la estación Ricaurte fueron organizados y procesados en el software Excel , aplicando estadística descriptiva para calcular frecuencias y porcentajes. Esta herramienta permitió representar de manera clara las respuestas mediante tablas y gráficos, facilitando la interpretación de los patrones de percepción de inseguridad.

De manera complementaria, la información proveniente de la lista de chequeo y las observaciones de campo se analizó de forma cualitativa, identificando categorías como iluminación, presencia policial, mantenimiento y señalización. La combinación de estos métodos permitió contrastar las percepciones de los usuarios con las condiciones reales observadas en la estación, proporcionando una visión integral del fenómeno.

Los resultados se presentan a continuación, organizados por cada pregunta del cuestionario y por los objetivos específicos de la investigación, integrando tanto los hallazgos cuantitativos como las observaciones cualitativas para una comprensión más completa de la problemática de inseguridad en TransMilenio.

DISEÑO DE ESTRATEGIAS BASADAS EN LA GESTIÓN DE PROYECTOS PARA MITIGAR LA INSEGURIDAD EN LA ESTACIÓN RICAURTE DE TRANSMILENIO EN BOGOTÁ D.C

Gráfico 1. Consentimiento informado de los participantes

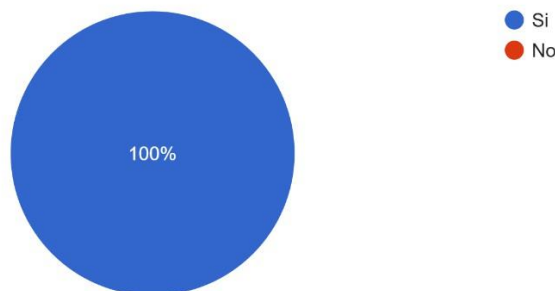
CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente investigación, "*Estrategias para mitigar la inseguridad en la estación Ricaurte de TransMilenio en Bogotá D.C*", tiene como propósito analizar la problemática de inseguridad en dicha estación en Bogotá, identificando sus causas, consecuencias y posibles estrategias para mejorar la seguridad de los usuarios. Esta investigación es desarrollada por ESTUDIANTES DE LA ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE PROYECTOS de la CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS, y para ello se solicita la participación voluntaria en una encuesta con preguntas relacionadas con la experiencia como usuario del sistema, la percepción de seguridad en la estación Ricaurte y algunas características personales como edad, género y frecuencia de uso.

La duración estimada para responder es de 10 a 15 minutos. No existen riesgos físicos ni psicológicos significativos asociados a la participación, ni beneficios económicos directos, aunque los resultados podrían contribuir a mejorar la seguridad y calidad del transporte público en Bogotá. Toda la información recolectada será tratada de forma anónima y confidencial, sin registrar ni divulgar datos personales, y se usará exclusivamente con fines académicos, respetando las normas éticas y de protección de datos. Esta investigación garantiza el respeto, la dignidad y los derechos de todos los participantes.

CONSENTIMIENTO INFORMADO La presente investigación, "*Estrategias para mitigar la inseguridad en la estación Ricaurte de TransMilenio en Bogotá* ...ignidad y los derechos de todos los participantes.

33 respuestas



DISEÑO DE ESTRATEGIAS BASADAS EN LA GESTIÓN DE PROYECTOS PARA MITIGAR LA INSEGURIDAD EN LA ESTACIÓN RICAURTE DE TRANSMILENIO EN BOGOTÁ D.C

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta (2025)

Descripción:

En la aplicación del instrumento de recolección de información, el 100 % de los participantes manifestó haber otorgado su consentimiento informado para participar en la investigación titulada *“Estrategias para mitigar la inseguridad en la estación Ricaurte de TransMilenio en Bogotá”*. Ninguno de los encuestados se negó a participar, lo que evidencia una aceptación total de la invitación al estudio.

Análisis:

Este resultado demuestra que todos los participantes comprendieron los propósitos, alcances y condiciones éticas de la investigación, garantizando así el cumplimiento de los principios de autonomía, respeto, confidencialidad y voluntariedad establecidos por los lineamientos éticos en investigación social. El consentimiento informado es un componente esencial dentro del proceso metodológico, pues valida la transparencia de la información recolectada y asegura que los datos obtenidos se empleen únicamente con fines académicos y de mejora social.

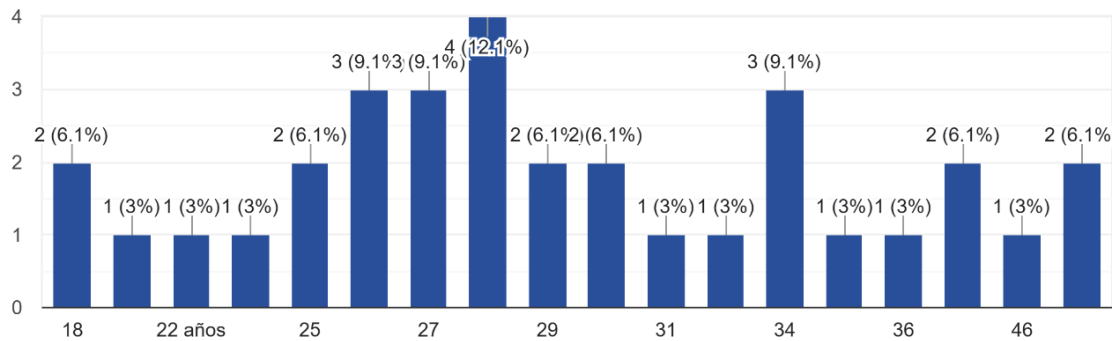
El hecho de contar con una participación del 100 % en la aceptación del consentimiento indica que los encuestados confiaron en el propósito del estudio y reconocieron la relevancia de contribuir a la generación de estrategias que promuevan entornos más seguros en el sistema TransMilenio. Este compromiso ciudadano fortalece la validez del instrumento aplicado y aporta rigor ético y metodológico al proceso investigativo.

Gráfico 2. Distribución por edad de los encuestados

DISEÑO DE ESTRATEGIAS BASADAS EN LA GESTIÓN DE PROYECTOS PARA MITIGAR LA INSEGURIDAD EN LA ESTACIÓN RICAURTE DE TRANSMILENIO EN BOGOTÁ D.C

1. Edad:

33 respuestas



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta (2025).

Descripción:

En la muestra aplicada a 33 usuarios de la estación Ricaurte de TransMilenio, se evidencia que la mayoría de los encuestados se encuentran entre los 27 y 28 años (12,1 % cada uno), seguidos por personas de 27, 34 y 29 años con participaciones del 9,1 % y 6,1 % respectivamente. Los grupos de edad más bajos (18–22 años) y los más altos (mayores de 36 años) presentan menor representación, con porcentajes entre el 3 % y 6,1 %.

Análisis:

Los resultados muestran que la población encuestada se concentra principalmente en el rango de jóvenes adultos, lo cual refleja que la mayor parte de los usuarios de la estación Ricaurte pertenece a una población económicamente activa, que utiliza el sistema de transporte público como medio principal de desplazamiento hacia sus actividades laborales o académicas. Esta distribución etaria coincide con estudios previos sobre el perfil de los usuarios de TransMilenio (Secretaría de Movilidad, 2023), donde se destaca que los adultos jóvenes son quienes más frecuentan las estaciones por motivos de trabajo o estudio.

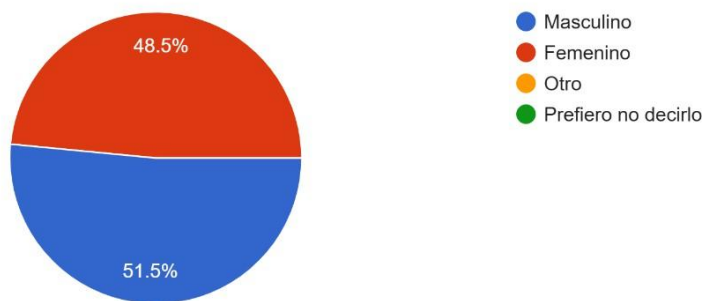
Desde la perspectiva del proyecto, esta concentración es relevante porque permite identificar que las estrategias de seguridad deben enfocarse en un grupo de usuarios con alta frecuencia de uso y alta exposición al riesgo, quienes pueden convertirse en aliados para

DISEÑO DE ESTRATEGIAS BASADAS EN LA GESTIÓN DE PROYECTOS PARA MITIGAR LA INSEGURIDAD EN LA ESTACIÓN RICAURTE DE TRANSMILENIO EN BOGOTÁ D.C

promover campañas de prevención, cultura ciudadana y convivencia dentro del sistema. Además, la baja participación de adultos mayores sugiere que la percepción de inseguridad podría estar limitando el uso del servicio en ese segmento poblacional, aspecto que debe ser tenido en cuenta en el diseño de estrategias inclusivas y seguras para todos los grupos de edad.

Gráfico 3. Género de los participantes

2. Género:
33 respuestas



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta (2025).

Descripción:

De acuerdo con los resultados obtenidos, el 51,5 % de las personas encuestadas se identificó con el género masculino, mientras que el 48,5 % se identificó como femenino. No se registraron respuestas en las opciones “otro” o “prefiero no decirlo”. Esta distribución evidencia una muestra equilibrada entre hombres y mujeres dentro de la población encuestada, lo cual garantiza representatividad y equidad en la percepción de los resultados.

Análisis:

El equilibrio en la composición por género de los participantes permite analizar de manera más objetiva las percepciones de inseguridad dentro de la estación Ricaurte de TransMilenio, evitando sesgos significativos asociados al predominio de un grupo específico. Esta proporcionalidad refuerza la validez del estudio al considerar experiencias y perspectivas tanto

DISEÑO DE ESTRATEGIAS BASADAS EN LA GESTIÓN DE PROYECTOS PARA MITIGAR LA INSEGURIDAD EN LA ESTACIÓN RICAURTE DE TRANSMILENIO EN BOGOTÁ D.C

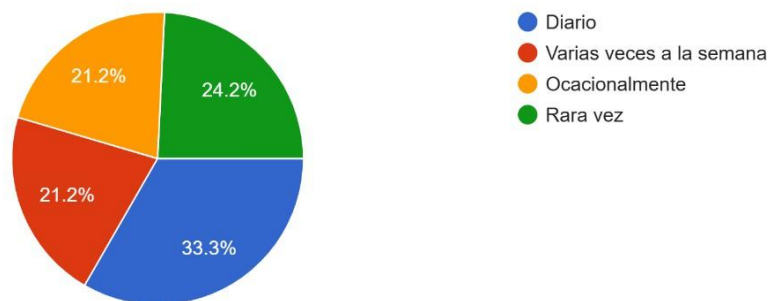
masculinas como femeninas, especialmente en un contexto donde las manifestaciones de inseguridad —como el acoso o el hurto— pueden afectar de forma diferenciada a cada grupo.

En estudios previos realizados por la Secretaría Distrital de la Mujer (2023) y el Observatorio de Seguridad de Bogotá (2024), se ha evidenciado que las mujeres tienden a experimentar mayor percepción de inseguridad en espacios públicos y de transporte masivo, debido a factores como el acoso sexual o la falta de acompañamiento institucional. Por tanto, contar con una participación casi equitativa en esta investigación favorece la identificación de diferencias de percepción entre géneros y permitirá formular estrategias más inclusivas y sensibles al género en el diseño de propuestas de mitigación de la inseguridad.

Gráfico 4. Frecuencia con la que utiliza la estación Ricaurte

Fuente: *Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta (2025).*

3. Frecuencia con la que utiliza la estación Ricaurte
33 respuestas



Descripción:

Los resultados muestran que el 33,3 % de los encuestados utiliza la estación Ricaurte a diario, el 24,2 % lo hace rara vez, y tanto el 21,2 % la usa varias veces a la semana como ocasionalmente. Esto evidencia una distribución variada en la frecuencia de uso, con un porcentaje importante de personas que emplean la estación de manera habitual.

Análisis:

DISEÑO DE ESTRATEGIAS BASADAS EN LA GESTIÓN DE PROYECTOS PARA MITIGAR LA INSEGURIDAD EN LA ESTACIÓN RICAURTE DE TRANSMILENIO EN BOGOTÁ D.C

El hecho de que una tercera parte de los usuarios encuestados utilice la estación Ricaurte de forma diaria demuestra que este punto es un nodo de movilidad clave dentro del sistema TransMilenio. Los usuarios frecuentes están más expuestos a los factores de inseguridad identificados en la investigación, por lo que sus percepciones y experiencias aportan información valiosa para diseñar estrategias de mejora enfocadas en la prevención y en el fortalecimiento de la seguridad cotidiana.

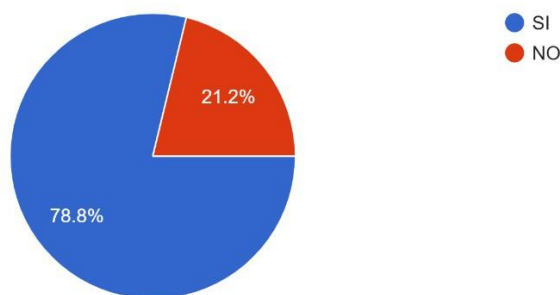
Asimismo, la presencia de un grupo considerable de usuarios que emplean la estación de manera ocasional o esporádica (alrededor del 45 %) permite identificar que la inseguridad no solo afecta a quienes la usan constantemente, sino que también impacta la confianza de quienes prefieren evitarla por temor o incomodidad. Esta tendencia coincide con lo planteado por el Observatorio de Movilidad de Bogotá (2024), que señala que la percepción de inseguridad reduce la frecuencia de uso del transporte público, especialmente en estaciones con antecedentes de conflictos o hurtos.

En este contexto, los resultados subrayan la necesidad de implementar estrategias de seguridad sostenidas en el tiempo, enfocadas en los horarios de mayor afluencia y en la mejora de la vigilancia y el acompañamiento institucional, con el fin de fortalecer la confianza y garantizar una experiencia de viaje segura para todos los usuarios.

Gráfico 5. Percepción de inseguridad en la estación Ricaurte

4. ¿Se ha sentido inseguro(a) en la estación Ricaurte?

33 respuestas



DISEÑO DE ESTRATEGIAS BASADAS EN LA GESTIÓN DE PROYECTOS PARA MITIGAR LA INSEGURIDAD EN LA ESTACIÓN RICAURTE DE TRANSMILENIO EN BOGOTÁ D.C

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta (2025).

Descripción:

Los resultados evidencian que **el 78,8 %** de los usuarios manifestó sentirse inseguro en la estación Ricaurte, mientras que **el 21,2 %** afirmó no experimentar esa sensación. Este hallazgo demuestra que la inseguridad es una preocupación generalizada, coincidiendo con los reportes institucionales que ubican a esta estación como una de las más críticas del sistema TransMilenio. La percepción de inseguridad afecta directamente la confianza de los usuarios, quienes expresan temor al transitar por zonas poco iluminadas o con aglomeraciones, especialmente en horarios nocturnos.

Análisis:

La amplia proporción de usuarios que se ha sentido insegura en la estación evidencia que la percepción de inseguridad es una problemática significativa y constante en este punto del sistema. Este resultado coincide con los reportes del Observatorio de Seguridad de Bogotá (2024), que ubican a la estación Ricaurte entre las zonas con mayor registro de hurtos y conflictos dentro del sistema TransMilenio.

El sentimiento de inseguridad no solo afecta la tranquilidad de los pasajeros, sino que también impacta la confianza institucional y la frecuencia de uso del transporte público. Estudios como los de Patiño y Rodríguez (2022) demuestran que, cuando la percepción de riesgo es alta, los usuarios tienden a modificar sus rutinas de viaje o buscar medios de transporte alternativos, lo cual repercute negativamente en la movilidad urbana sostenible.

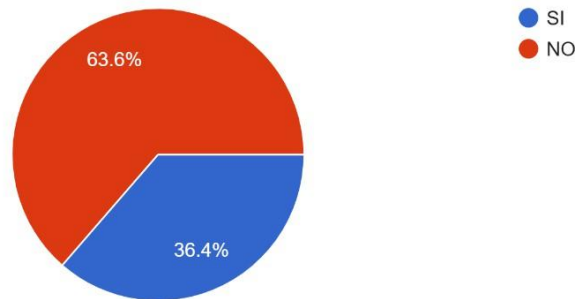
Desde la perspectiva del proyecto, este hallazgo subraya la necesidad de implementar estrategias de seguridad visibles, efectivas y sostenibles, orientadas tanto a la prevención del delito como al fortalecimiento de la percepción positiva de seguridad. Acciones como mejorar la iluminación, reforzar la presencia policial, instalar cámaras de monitoreo y promover campañas de cultura ciudadana pueden contribuir significativamente a reducir la sensación de vulnerabilidad y fortalecer la confianza de los usuarios.

Gráfico 6. Víctimas de delitos en la estación Ricaurte

DISEÑO DE ESTRATEGIAS BASADAS EN LA GESTIÓN DE PROYECTOS PARA MITIGAR LA INSEGURIDAD EN LA ESTACIÓN RICAURTE DE TRANSMILENIO EN BOGOTÁ D.C

5. ¿Ha sido víctima de algún delito en esta estación?

33 respuestas



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta (2025).

Descripción:

El 36,4 % de los encuestados manifestó haber sido víctima de algún delito, principalmente hurto a pertenencias personales (51,5 %), seguido del hurto mediante engaño (39,4 %) y casos menores de acoso o agresión.

Estos datos reflejan una presencia real de hechos delictivos y confirman que la problemática no es solo de percepción, sino de ocurrencia. El hurto se consolida como el delito más recurrente (77,1 %), lo que demanda acciones específicas de prevención y control en los puntos más congestionados de la estación.

Análisis

El hecho de que más de una tercera parte de los encuestados haya sufrido algún tipo de delito confirma la presencia real de problemáticas de seguridad en la estación, más allá de la simple percepción de riesgo. Este resultado refuerza la información del Observatorio de Seguridad de Bogotá (2024), que ubica a Ricaurte como una de las estaciones con mayor incidencia de hurtos y conflictos dentro del sistema TransMilenio.

DISEÑO DE ESTRATEGIAS BASADAS EN LA GESTIÓN DE PROYECTOS PARA MITIGAR LA INSEGURIDAD EN LA ESTACIÓN RICAURTE DE TRANSMILENIO EN BOGOTÁ D.C

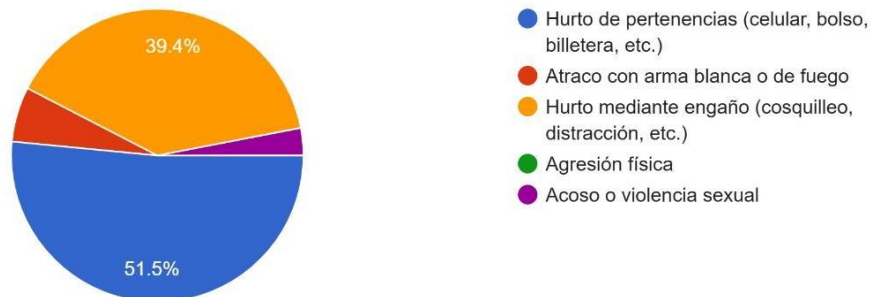
Los delitos más comunes reportados en investigaciones similares suelen ser el hurto a personas, el acoso y el vandalismo, situaciones que afectan directamente la confianza de los usuarios y la imagen del sistema de transporte. La relación entre victimización y percepción de inseguridad es directa: cuando los usuarios son testigos o víctimas de hechos delictivos, su sensación de vulnerabilidad aumenta y su disposición a utilizar el transporte público disminuye (Camacho & Torres, 2021).

Desde el enfoque de la gestión de proyectos, estos hallazgos señalan la necesidad de formular estrategias integrales de prevención que incluyan la coordinación interinstitucional, la participación comunitaria y el fortalecimiento del monitoreo. Del mismo modo, se requiere implementar acciones de atención a víctimas y campañas educativas que promuevan la denuncia y el autocuidado, contribuyendo así a reducir la incidencia delictiva y mejorar la seguridad percibida en la estación.

Gráfico 7. Tipo de delito sufrido por los encuestados

6. Si respondió "Sí", ¿qué tipo de delito fue?

33 respuestas



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta (2025).

Descripción:

DISEÑO DE ESTRATEGIAS BASADAS EN LA GESTIÓN DE PROYECTOS PARA MITIGAR LA INSEGURIDAD EN LA ESTACIÓN RICAURTE DE TRANSMILENIO EN BOGOTÁ D.C

De las personas que afirmaron haber sido víctimas de algún delito en la estación Ricaurte, el 51,5 % reportó haber sufrido hurto de pertenencias personales (celulares, bolsos, billeteras, entre otros), el 39,4 % manifestó haber sido víctima de hurto mediante engaño o distracción, mientras que un 6 % señaló atraco con arma blanca o de fuego. Los porcentajes restantes corresponden a casos aislados de agresión física y acoso o violencia sexual, con una incidencia mínima.

Análisis:

Los resultados evidencian que el hurto a personas constituye el principal tipo de delito dentro de la estación Ricaurte, lo cual coincide con los informes de la Policía Metropolitana de Bogotá (2024), que ubican este delito como el más frecuente en el sistema TransMilenio. Este tipo de hechos se asocia comúnmente con la alta congestión en los andenes y pasillos, la presencia de vendedores informales y la falta de control en los accesos, factores que facilitan la acción de los delincuentes.

El hurto mediante engaño o distracción representa casi el 40 % de los casos, lo que muestra que la delincuencia dentro del sistema también utiliza métodos no violentos pero igualmente perjudiciales. Esto sugiere la necesidad de fortalecer la cultura del autocuidado y la prevención situacional, orientando a los usuarios sobre cómo proteger sus pertenencias y reportar conductas sospechosas.

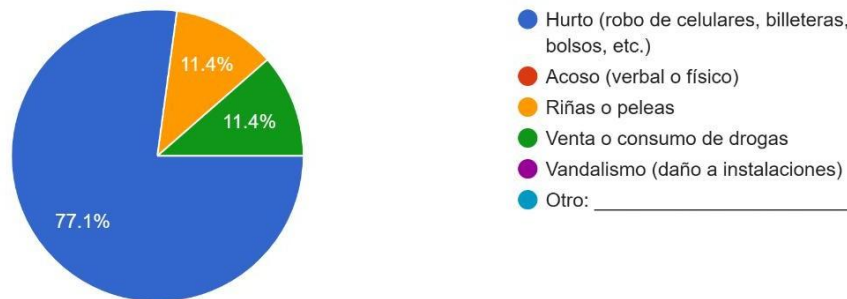
Aunque los porcentajes de atracos, agresiones y acoso son menores, su sola presencia evidencia que en la estación existen riesgos asociados a la violencia física y sexual, especialmente en horarios nocturnos o de baja afluencia. En consecuencia, se requiere una estrategia integral que combine vigilancia permanente, control institucional y campañas de sensibilización, priorizando la seguridad de las personas más vulnerables.

Gráfico 8. Delito más frecuente percibido en la estación Ricaurte

DISEÑO DE ESTRATEGIAS BASADAS EN LA GESTIÓN DE PROYECTOS PARA MITIGAR LA INSEGURIDAD EN LA ESTACIÓN RICAURTE DE TRANSMILENIO EN BOGOTÁ D.C

7. ¿Cuál cree que es el delito más frecuente en esta estación?

35 respuestas



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta (2025).

Descripción:

Según las respuestas obtenidas, el 77,1 % de los encuestados considera que el hurto (robo de celulares, billeteras, bolsos, entre otros) es el delito más frecuente en la estación Ricaurte. Un 11,4 % percibe que las riñas o peleas son los hechos más comunes, mientras que otro 11,4 % identifica la venta o consumo de drogas como la principal problemática. No se reportaron menciones significativas de acoso, vandalismo u otros delitos.

Análisis:

La clara mayoría que señala el hurto como el delito predominante demuestra que este comportamiento delictivo constituye el mayor factor de inseguridad en la estación Ricaurte, coincidiendo con los registros oficiales del Observatorio de Seguridad de Bogotá (2024) y los informes de la Policía Metropolitana, que ubican el hurto a personas como la infracción más recurrente en el sistema TransMilenio.

Esta percepción generalizada revela que la inseguridad en el transporte público está fuertemente asociada al robo de pertenencias, lo cual afecta la confianza y la tranquilidad de los usuarios. El hecho de que un porcentaje menor identifique riñas o consumo de drogas indica que, aunque existen otras conductas problemáticas, estas no alcanzan la magnitud del hurto como amenaza principal.

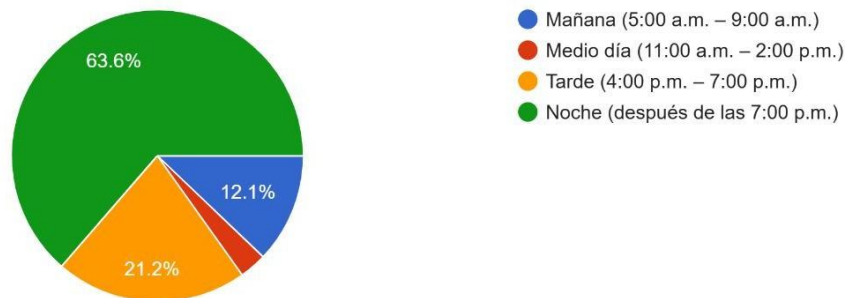
DISEÑO DE ESTRATEGIAS BASADAS EN LA GESTIÓN DE PROYECTOS PARA MITIGAR LA INSEGURIDAD EN LA ESTACIÓN RICAURTE DE TRANSMILENIO EN BOGOTÁ D.C

Desde la perspectiva de la gestión de proyectos, este hallazgo orienta la formulación de estrategias hacia la prevención del hurto mediante acciones de control, monitoreo y sensibilización ciudadana. Implementar cámaras de seguridad, aumentar la presencia de personal de apoyo y fortalecer la cultura del autocuidado son medidas que pueden reducir la incidencia de estos hechos. Asimismo, las estrategias deben contemplar la articulación con la Policía y las autoridades locales para garantizar una respuesta efectiva ante situaciones delictivas y recuperar la confianza de los usuarios.

Gráfico 9. Momentos del día con mayor percepción de inseguridad en la estación Ricaurte

8. ¿En qué momentos del día percibe mayor inseguridad en la estación?

33 respuestas



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta (2025).

Descripción:

De acuerdo con los resultados obtenidos, el 63,6 % de los encuestados considera que los momentos de mayor inseguridad en la estación Ricaurte se presentan durante la noche (después de las 7:00 p.m.), seguido del 21,2 % que señala la tarde (entre las 4:00 p.m. y las 7:00 p.m.). En menor medida, el 12,1 % percibe la inseguridad en horas de la mañana (5:00 a.m. – 9:00 a.m.), y únicamente un 3,0 % identifica el medio día (11:00 a.m. – 2:00 p.m.) como un momento de riesgo.

DISEÑO DE ESTRATEGIAS BASADAS EN LA GESTIÓN DE PROYECTOS PARA MITIGAR LA INSEGURIDAD EN LA ESTACIÓN RICAURTE DE TRANSMILENIO EN BOGOTÁ D.C

Análisis:

Los resultados evidencian que la noche constituye el periodo de mayor vulnerabilidad y percepción de inseguridad dentro de la estación Ricaurte. Este comportamiento coincide con lo señalado por el Observatorio de Seguridad de Bogotá (2024), que identifica las horas nocturnas como los intervalos con mayor ocurrencia de hurtos, riñas y consumo de sustancias psicoactivas en zonas de transporte público.

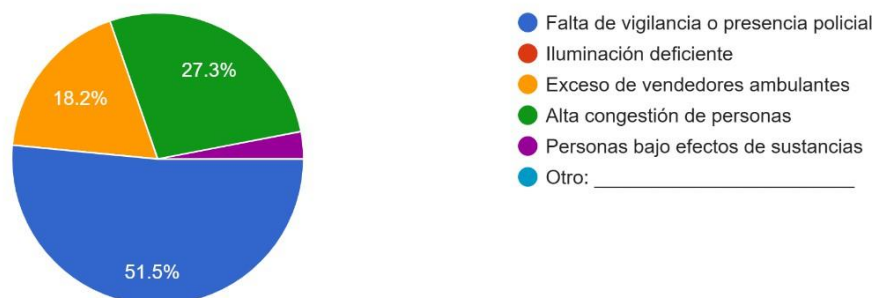
El aumento del riesgo en la noche puede explicarse por la disminución del flujo de usuarios, la menor presencia institucional y la falta de iluminación adecuada, factores que generan un entorno propicio para la comisión de delitos y la sensación de desprotección. Asimismo, las dinámicas laborales y de estudio obligan a muchos ciudadanos a movilizarse en estos horarios, lo que incrementa la exposición al peligro.

Desde la gestión de proyectos, este hallazgo resalta la importancia de implementar estrategias diferenciadas por franjas horarias, priorizando acciones preventivas en las noches. Entre ellas se destacan: reforzar la iluminación en los accesos, aumentar la vigilancia policial y comunitaria, y establecer mecanismos de acompañamiento a los usuarios en los horarios críticos. Este tipo de medidas contribuyen no solo a reducir los delitos reales, sino también a mejorar la percepción de seguridad y la confianza ciudadana en el sistema TransMilenio.

Gráfico 10. Factores que aumentan la inseguridad en la estación Ricaurte

9. ¿Qué factores cree que aumentan la inseguridad en esta estación?

33 respuestas



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta (2025).

DISEÑO DE ESTRATEGIAS BASADAS EN LA GESTIÓN DE PROYECTOS PARA MITIGAR LA INSEGURIDAD EN LA ESTACIÓN RICAURTE DE TRANSMILENIO EN BOGOTÁ D.C

Descripción:

Según los resultados obtenidos, el 51,5 % de los encuestados considera que la falta de vigilancia o presencia policial es el principal factor que incrementa la inseguridad en la estación Ricaurte. Le sigue la alta congestión de personas con un 27,3 %, el exceso de vendedores ambulantes con un 18,2 %, y finalmente, un 3,0 % señala la presencia de personas bajo efectos de sustancias psicoactivas como causa de riesgo. No se registraron respuestas asociadas a la iluminación deficiente ni a otros factores.

Análisis:

Los resultados evidencian que la ausencia de control institucional y de presencia policial constante es percibida como la causa más determinante de inseguridad en la estación Ricaurte. Esta situación coincide con los informes de la Veeduría Distrital (2024), los cuales destacan que las estaciones con menor vigilancia presentan mayores índices de hurto y comportamientos conflictivos. La falta de autoridad visible genera sensación de desprotección y favorece la impunidad de los actos delictivos.

Por otra parte, la alta congestión y el exceso de vendedores ambulantes también contribuyen a la percepción de inseguridad, ya que dificultan el control visual del entorno, facilitan el hurto por distracción y generan desorden en los accesos. Estos resultados reflejan la necesidad de abordar la seguridad desde un enfoque integral, que contemple tanto el control institucional como la gestión del espacio público y del flujo peatonal.

Desde la perspectiva de la gestión de proyectos, estos hallazgos permiten orientar la formulación de estrategias en tres frentes principales:

1. Fortalecimiento de la presencia policial y de personal de seguridad en puntos críticos y horarios de alta afluencia.
2. Organización del espacio público para reducir la congestión y el desorden.
3. Regulación de la actividad comercial informal, acompañada de campañas de cultura ciudadana.

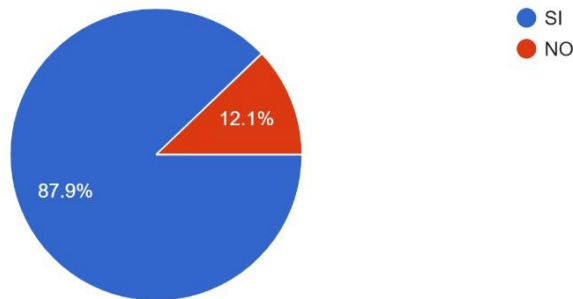
Implementar estas acciones de forma articulada puede contribuir significativamente a reducir los factores de riesgo y mejorar la percepción de seguridad entre los usuarios del sistema.

DISEÑO DE ESTRATEGIAS BASADAS EN LA GESTIÓN DE PROYECTOS PARA MITIGAR LA INSEGURIDAD EN LA ESTACIÓN RICAURTE DE TRANSMILENIO EN BOGOTÁ D.C

Gráfico 11. Usuarios que evitan usar la estación por motivos de inseguridad

10. ¿Ha evitado usar esta estación por motivos de inseguridad?

33 respuestas



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta (2025).

Descripción:

De los 33 encuestados, el 87,9 % manifestó que ha evitado utilizar la estación Ricaurte en algún momento debido a motivos de inseguridad, mientras que el 12,1 % indicó que no ha dejado de usarla por esta razón. Estos resultados evidencian que una gran mayoría de los usuarios ha modificado sus hábitos de movilidad como consecuencia de la percepción de riesgo.

Análisis:

La alta proporción de usuarios que evita la estación Ricaurte por motivos de inseguridad demuestra el impacto directo que tiene la percepción del riesgo en el comportamiento ciudadano y en la demanda del sistema de transporte público. Este hallazgo coincide con lo señalado por Patiño y Rodríguez (2022), quienes afirman que la inseguridad en los espacios urbanos genera desplazamientos selectivos y reduce la confianza en el uso del transporte masivo.

Desde la perspectiva del servicio público, esta situación no solo refleja una problemática de seguridad ciudadana, sino también una afectación a la sostenibilidad del sistema TransMilenio, ya que la disminución de usuarios habituales puede afectar la eficiencia y percepción general del transporte.

DISEÑO DE ESTRATEGIAS BASADAS EN LA GESTIÓN DE PROYECTOS PARA MITIGAR LA INSEGURIDAD EN LA ESTACIÓN RICAURTE DE TRANSMILENIO EN BOGOTÁ D.C

En términos de gestión de proyectos, estos resultados orientan la necesidad de implementar estrategias que fortalezcan la confianza y la percepción de seguridad, tales como la mejora de la iluminación, la presencia visible de personal de seguridad, la instalación de cámaras con monitoreo constante y la difusión de campañas pedagógicas sobre prevención y denuncia. La recuperación de la confianza ciudadana es un componente esencial para garantizar la funcionalidad del sistema y promover un entorno de movilidad seguro e inclusivo

Al indagar sobre cuál creen los usuarios que es el delito más común en la estación, los resultados fueron:

- **Hurto de celulares, billeteras y bolsos:** 81 %
- **Riñas o peleas:** 14,3 %
- **Venta o consumo de drogas:** 4,7 %
- No se reportaron respuestas en las categorías de acoso ni vandalismo.

Esto refleja una percepción mayoritaria de que la principal problemática de seguridad en Ricaurte es el hurto, lo cual coincide con la tendencia de victimización identificada en el punto anterior

Resultados de la lista de chequeo (observación directa)

Se realizó observación directa en la estación Ricaurte, registrando aspectos de infraestructura, iluminación, señalización y presencia de autoridades, utilizando una lista de chequeo.

Categoría observada	Hallazgos	Evidencia / Nota
Iluminación nocturna	3 de 5 accesos con iluminación deficiente	observación directa
Presencia de policía	Patrullaje intermitente, sin permanencia continua	Registro de campo
Señalización de emergencia	Ausente en los accesos del costado norte	Observación directa
Limpieza y mantenimiento	Basura acumulada en pasillos	Observación directa

DISEÑO DE ESTRATEGIAS BASADAS EN LA GESTIÓN DE PROYECTOS PARA MITIGAR LA INSEGURIDAD EN LA ESTACIÓN RICAURTE DE TRANSMILENIO EN BOGOTÁ D.C

Tabla 1 . resultados lista de chequeo

La revisión de las instalaciones evidenció que los accesos laterales presentan iluminación insuficiente, especialmente en los puntos de conexión con los puentes peatonales. Esta condición reduce la visibilidad en horas nocturnas y aumenta la sensación de vulnerabilidad, reforzando lo expresado por los encuestados en las preguntas sobre inseguridad por falta de luz.

Asimismo, se constató que la presencia policial es intermitente, concentrándose principalmente en los andenes principales durante las horas de mayor afluencia. En los momentos de menor flujo, la estación queda con mínima o nula vigilancia, lo que coincide con los altos porcentajes de encuestados que reportaron temor a robos en horas valle.

En cuanto a mantenimiento y limpieza, se observaron pasillos con basura acumulada y algunos elementos de señalización deteriorados. Estas condiciones contribuyen a una percepción de desorden que, según la teoría de las “ventanas rotas”, puede incrementar el miedo al delito y favorecer comportamientos de riesgo.

Por último, se identificó deficiencia en la señalización de rutas de evacuación, lo que podría generar confusión en situaciones de emergencia y agravar la percepción de inseguridad frente a posibles incidentes.

En conjunto, estos hallazgos confirman que las características del entorno físico — iluminación, presencia institucional, limpieza y señalización— son determinantes para la percepción de seguridad en la estación Ricaurte, reforzando los resultados obtenidos en las encuestas.

5.2 Propuesta de estrategias para mitigar la inseguridad en la estación Ricaurte

A partir de los resultados obtenidos en las 33 encuestas aplicadas a los usuarios de la estación Ricaurte de TransMilenio, se identificó que las principales causas de inseguridad percibida corresponden a la falta de presencia policial y control institucional (51,5 %), la alta congestión de personas (27,3 %) y el exceso de vendedores ambulantes (18,2 %). Estas condiciones, reflejadas en los Gráficos 9, 10 y 11, demuestran que la percepción de riesgo no solo está asociada a los delitos, sino también al entorno físico y organizacional del sistema.

DISEÑO DE ESTRATEGIAS BASADAS EN LA GESTIÓN DE PROYECTOS PARA MITIGAR LA INSEGURIDAD EN LA ESTACIÓN RICAURTE DE TRANSMILENIO EN BOGOTÁ D.C

En coherencia con los principios de la gestión de proyectos, se formulan a continuación cuatro estrategias integrales orientadas a mitigar la inseguridad y fortalecer la confianza ciudadana en el sistema TransMilenio. Cada estrategia se sustenta en los resultados del instrumento aplicado y en la literatura sobre gestión de la seguridad urbana y transporte público.

Estrategia 1. Fortalecimiento de la presencia policial y control institucional

Fundamento en resultados:

Esta estrategia responde al hallazgo del Gráfico 10, donde el 51,5 % de los encuestados señaló la falta de vigilancia y control de las autoridades como el principal factor que incrementa la inseguridad en la estación.

Descripción:

Se propone diseñar e implementar un Plan de Vigilancia Estratégica y Control Operativo orientado a garantizar la presencia permanente de las autoridades en los horarios de mayor riesgo (tarde y noche, de acuerdo con el Gráfico 9 donde el 63,6% de los encuestados indico sentirse más inseguro después de las 7:00 p.m). Este plan se desarrollará bajo un enfoque de gestión por resultados, estableciendo metas claras de reducción del delito y mejora de la percepción de seguridad.

El plan incluirá una distribución por turnos de los uniformados, con presencia tanto visible (policía uniformada) como encubierta (policía de civil). Se promoverá la articulación institucional entre TransMilenio S.A., la Policía Metropolitana de Bogotá y la Secretaría Distrital de Seguridad, con reuniones semanales de seguimiento y evaluación de resultados.

Acciones sugeridas:

- Incrementar la cantidad de policías uniformados y de civil asignados a la estación.
- Establecer un punto fijo de atención y reacción inmediata dentro de las instalaciones.
- Realizar rondas preventivas coordinadas entre la Policía Metropolitana y gestores de convivencia.

DISEÑO DE ESTRATEGIAS BASADAS EN LA GESTIÓN DE PROYECTOS PARA MITIGAR LA INSEGURIDAD EN LA ESTACIÓN RICAURTE DE TRANSMILENIO EN BOGOTÁ D.C

Recursos y responsables:

- Entidades responsables: Policía Metropolitana de Bogotá y TransMilenio S.A.
- Recursos: Personal operativo, radios de comunicación, punto de control fijo.
- Duración estimada: 3 meses de implementación piloto y 6 meses de seguimiento.

Impacto esperado:

Aumento de la sensación de seguridad entre los usuarios y reducción de incidentes delictivos durante los horarios nocturnos en al menos un 20 %.

Fundamento desde la gestión de proyectos:

Esta estrategia se enmarca en los procesos de planificación y control de recursos humanos, garantizando la continuidad y el seguimiento de las acciones mediante indicadores de desempeño en seguridad.

Estrategia 2. Fortalecimiento de la vigilancia tecnológica y monitoreo de espacios críticos

Fundamento en resultados:

De acuerdo con el Gráfico 7, el 51,5 % de los delitos reportados corresponde a hurtos personales, principalmente en pasillos y accesos. Los encuestados destacaron la falta de vigilancia en zonas específicas como los puentes y andenes.

Descripción:

Se propone la implementación de un Sistema Integral de Vigilancia y Monitoreo (SIVM) que cubra los puntos ciegos mediante cámaras de alta resolución, alarmas y conexión directa con el Centro de Comando y Control de TransMilenio. Este sistema permitirá el seguimiento en tiempo real y la respuesta inmediata ante incidentes.

DISEÑO DE ESTRATEGIAS BASADAS EN LA GESTIÓN DE PROYECTOS PARA MITIGAR LA INSEGURIDAD EN LA ESTACIÓN RICAURTE DE TRANSMILENIO EN BOGOTÁ D.C

El proyecto incluirá la evaluación técnica de zonas críticas, el diseño del mapa de cobertura de cámaras, la capacitación del personal en monitoreo y la interconexión con las redes institucionales de seguridad.

Acciones sugeridas:

- Instalación de cámaras de videovigilancia en pasillos, escaleras y zonas externas.
- Creación de un módulo de monitoreo local con personal capacitado.
- Integración del sistema con la Policía Metropolitana y la Secretaría de Seguridad para respuesta inmediata.

Recursos y responsables:

- Entidades responsables: TransMilenio S.A., Secretaría Distrital de Seguridad.
- Recursos: Equipos de videovigilancia, software de monitoreo, personal técnico.
- Duración: 6 meses de instalación y calibración del sistema.

Impacto esperado:

Disminución de incidentes de hurto y mejora del control en los puntos de acceso. Se espera que el 100 % de las áreas críticas quede cubierto por cámaras activas.

Fundamento desde la gestión de proyectos:

Se vincula con la planificación de infraestructura tecnológica, la gestión de riesgos y la gestión de calidad, al fortalecer los mecanismos de control y toma de decisiones basada en información en tiempo real.

Estrategia 3. Incorporación de tecnología y fortalecimiento de la cultura ciudadana

Fundamento en resultados:

Las respuestas abiertas (Pregunta 11) y los resultados del Gráfico 11 evidencian que el 87,9 % de los encuestados ha evitado usar la estación por inseguridad, lo que refleja una pérdida de confianza en el sistema. Los usuarios propusieron combinar tecnología y educación ciudadana para mejorar el entorno.

DISEÑO DE ESTRATEGIAS BASADAS EN LA GESTIÓN DE PROYECTOS PARA MITIGAR LA INSEGURIDAD EN LA ESTACIÓN RICAURTE DE TRANSMILENIO EN BOGOTÁ D.C

Descripción:

Se propone la implementación del Programa “Ricaurte Segura”, que combinará herramientas tecnológicas con campañas de sensibilización ciudadana. Su propósito es fomentar la corresponsabilidad, el autocuidado y la denuncia oportuna, promoviendo una cultura de convivencia y respeto entre los usuarios.

El programa integrará acciones de comunicación, innovación y participación social, a través de alianzas con universidades y organizaciones comunitarias.

Acciones sugeridas:

- Campañas de cultura ciudadana enfocadas en la corresponsabilidad y la prevención.
- Instalación de botones de pánico y señalización de rutas seguras.
- Desarrollo de una aplicación móvil o canal digital para denuncias y alertas.

Recursos y responsables:

- Entidades responsables: TransMilenio, Secretaría de Cultura y Secretaría de Seguridad.
- Recursos: Material audiovisual, personal de apoyo, medios de comunicación.
- Duración: Programa continuo con evaluación semestral.

Impacto esperado:

Incremento del sentido de pertenencia y disminución de comportamientos de riesgo. Se espera aumentar la confianza ciudadana en la seguridad del sistema en al menos un 25 %.

Fundamento desde la gestión de proyectos:

Se apoya en la gestión de la comunicación y la innovación, integrando tecnología y sensibilización social como herramientas para el cambio de comportamiento.

Estrategia 4. Mejoramiento de infraestructura y gestión de convivencia

Fundamento en resultados:

DISEÑO DE ESTRATEGIAS BASADAS EN LA GESTIÓN DE PROYECTOS PARA MITIGAR LA INSEGURIDAD EN LA ESTACIÓN RICAURTE DE TRANSMILENIO EN BOGOTÁ D.C

El Gráfico 10 y las respuestas abiertas (6.5) revelan que la congestión, el desorden y la falta de iluminación también contribuyen a la inseguridad percibida.

Descripción:

Se plantea un Plan de Intervención en Infraestructura y Convivencia (PIIC), orientado a mejorar las condiciones físicas de la estación y promover entornos urbanos seguros. La intervención priorizará la iluminación LED, la señalización interna, la limpieza y el orden, bajo la filosofía de mantenimiento preventivo y mejora continua.

Acciones sugeridas:

- Reforzar la iluminación LED en pasillos, escaleras y zonas de espera.
- Mejorar la señalización interna y flujo peatonal para reducir aglomeraciones.
- Incorporar gestores de convivencia y mediadores en puntos de alta afluencia.

Recursos y responsables:

- Entidades responsables: TransMilenio, Instituto de Desarrollo Urbano (IDU).
- Recursos: Contratos de mantenimiento, equipos eléctricos, personal técnico.
- Duración: 4 meses de ejecución inicial y 12 meses de seguimiento.

Impacto esperado:

Reducción del 30 % en quejas relacionadas con inseguridad ambiental y aumento del uso de la estación en horarios nocturnos.

Fundamento desde la gestión de proyectos:

Se vincula con los procesos de gestión de calidad, sostenibilidad y mejora continua, priorizando el bienestar y la experiencia del usuario.

Conclusión del apartado

Las estrategias propuestas se construyen a partir de los hallazgos empíricos y la participación de los usuarios, integrando los componentes institucional, tecnológico, educativo y

DISEÑO DE ESTRATEGIAS BASADAS EN LA GESTIÓN DE PROYECTOS PARA MITIGAR LA INSEGURIDAD EN LA ESTACIÓN RICAURTE DE TRANSMILENIO EN BOGOTÁ D.C

físico. Su implementación permitiría reducir los incidentes delictivos, mejorar la percepción de seguridad y fortalecer la confianza ciudadana en el sistema TransMilenio.

Estas propuestas se constituyen como un plan base para futuras intervenciones desde la gestión de proyectos, bajo principios de planificación, control, evaluación y sostenibilidad

5.2.1 Analisis de resultados por objetivos específicos

A continuación, se presentan los hallazgos de acuerdo con los objetivos específicos planteados en la investigación, interpretando los datos obtenidos a partir de las encuestas aplicadas a los usuarios de la estación Ricaurte y de las observaciones de campo realizadas mediante la lista de chequeo.

Objetivo 1. Identificar las principales modalidades delictivas que se presentan en la estación Ricaurte de TransMilenio, así como su frecuencia y características más relevantes.

Los resultados muestran que las modalidades delictivas más frecuentes en la estación Ricaurte corresponden principalmente al hurto de pertenencias personales y al hurto mediante engaño o distracción, con una representación conjunta superior al 80 % de las percepciones de los usuarios. Este hallazgo indica que la inseguridad se manifiesta, en su mayoría, a través de delitos oportunistas, que aprovechan la aglomeración de personas, el desorden y la falta de control en los accesos y pasillos.

La violencia física directa, como el atraco o la agresión, tiene una presencia mucho menor, lo que sugiere que la inseguridad percibida en Ricaurte no proviene tanto del uso de la fuerza, sino de la ausencia de medidas preventivas efectivas que dificulten el accionar de los delincuentes.

Este patrón es consistente con estudios realizados en otros sistemas de transporte masivo, donde los hurtos sin violencia son los más comunes en espacios con alta densidad

DISEÑO DE ESTRATEGIAS BASADAS EN LA GESTIÓN DE PROYECTOS PARA MITIGAR LA INSEGURIDAD EN LA ESTACIÓN RICAURTE DE TRANSMILENIO EN BOGOTÁ D.C

peatonal y baja vigilancia visible. En este sentido, el análisis evidencia que el problema central radica en la oportunidad del delito y la falta de control del entorno, lo que justifica que las estrategias propuestas prioricen el fortalecimiento de la vigilancia y el orden situacional.

Objetivo 2. Examinar las estrategias, metodologías y prácticas implementadas en otros contextos nacionales e internacionales para mitigar la inseguridad en los sistemas de transporte masivo, con el fin de reconocer experiencias exitosas que sirvan de referente para el caso de estudio.

A partir de la comparación con prácticas exitosas documentadas en otros sistemas de transporte, se observa una coincidencia notable entre las percepciones de los usuarios y las medidas aplicadas en entornos seguros. Las respuestas de la encuesta reflejan que el 51,5 % de los participantes considera la falta de vigilancia o presencia policial como el principal factor que aumenta la inseguridad, mientras que otro 21,2 % señala la necesidad de mejorar la infraestructura y la tecnología, particularmente mediante cámaras de videovigilancia.

Estas percepciones se alinean con experiencias internacionales en las que la seguridad efectiva combina tres pilares: presencia institucional constante, apoyo tecnológico para la supervisión y participación ciudadana. Así, la evidencia empírica obtenida confirma la pertinencia de adaptar buenas prácticas globales al contexto de TransMilenio, particularmente las que integran vigilancia visible, monitoreo en tiempo real y campañas de convivencia.

Este análisis también permite concluir que los usuarios reconocen el valor de las soluciones mixtas —control institucional más cultura ciudadana—, lo que facilita la aceptación y sostenibilidad de futuras estrategias. En consecuencia, los resultados respaldan la implementación de acciones locales inspiradas en modelos de gestión aplicados en otros sistemas urbanos de transporte, como Santiago de Chile, Medellín y Ciudad de México.

Objetivo 3. Analizar los factores ambientales, estructurales y sociales de la estación que inciden en la ocurrencia de hechos delictivos y en la percepción de inseguridad de los usuarios.

Los resultados evidencian que los factores institucionales y ambientales son los que más inciden en la percepción de inseguridad. Más de la mitad de los encuestados (51,5 %) considera

DISEÑO DE ESTRATEGIAS BASADAS EN LA GESTIÓN DE PROYECTOS PARA MITIGAR LA INSEGURIDAD EN LA ESTACIÓN RICAURTE DE TRANSMILENIO EN BOGOTÁ D.C

que la ausencia de autoridad o control policial es el elemento principal que incrementa el riesgo, seguido por la alta congestión de personas (27,3 %) y la presencia de vendedores ambulantes (18,2 %). Estos porcentajes muestran que la inseguridad no se explica únicamente por la criminalidad en sí, sino por las condiciones estructurales y sociales del entorno.

El 63,6 % de los encuestados indicó sentirse más inseguro durante la noche, lo que refuerza la idea de que el iluminado insuficiente y la baja visibilidad son variables determinantes. Asimismo, un 87,9 % admitió haber evitado usar la estación por motivos de inseguridad, lo que refleja un impacto directo en el uso del transporte público y la calidad de vida de los ciudadanos.

Estos hallazgos permiten concluir que la estación Ricaurte enfrenta un déficit de seguridad integral, donde confluyen deficiencias institucionales, físicas y sociales. Factores como la distribución del espacio, la congestión, el desorden y la falta de presencia estatal crean un ambiente propicio para la comisión de delitos y deterioran la confianza del usuario. Por ello, las estrategias propuestas deben abordar el problema desde un enfoque multidimensional, articulando control, infraestructura y cultura ciudadana.

Objetivo 4. Diseñar estrategias integrales, fundamentadas en la gestión de proyectos y en la evidencia recopilada, orientadas a mejorar la seguridad y la percepción de seguridad de los usuarios en la estación Ricaurte.

Con base en los resultados de la investigación, se diseñaron tres estrategias integrales orientadas a reducir los delitos y mejorar la percepción de seguridad en la estación Ricaurte.

Estas son:

1. Fortalecimiento institucional y control policial.
2. Implementación de tecnología y vigilancia inteligente.
3. Promoción de cultura ciudadana y mejoramiento del entorno físico.

El diseño de estas estrategias responde directamente a los hallazgos del estudio. La alta percepción de inseguridad, la falta de vigilancia y la deficiente iluminación justifican la necesidad de una intervención coordinada desde la gestión de proyectos, que permita planificar, ejecutar y controlar acciones sostenibles en el tiempo.

El enfoque metodológico aplicado asegura que cada estrategia tenga objetivos, responsables, recursos y mecanismos de evaluación definidos, lo cual garantiza su viabilidad.

DISEÑO DE ESTRATEGIAS BASADAS EN LA GESTIÓN DE PROYECTOS PARA MITIGAR LA INSEGURIDAD EN LA ESTACIÓN RICAURTE DE TRANSMILENIO EN BOGOTÁ D.C

Además, la evidencia empírica respalda la adopción de modelos de gestión utilizados en otros sistemas de transporte, demostrando que la combinación de presencia institucional, tecnología y cultura ciudadana es la vía más efectiva para lograr entornos seguros.

De este modo, el análisis de resultados confirma el cumplimiento del cuarto objetivo específico, al traducir la información recopilada en propuestas concretas de intervención fundamentadas en la evidencia, que buscan no solo reducir los delitos, sino también restablecer la confianza y la percepción de seguridad de los usuarios en el sistema TransMilenio.

5.3 Discusión

Los resultados obtenidos en esta investigación confirman y amplían los hallazgos reportados en la literatura sobre percepción de inseguridad en los sistemas de transporte masivo. La alta proporción de usuarios que manifestó sentirse inseguro en la estación Ricaurte (78,8 %), a pesar de que solo un 36,4 % ha sido víctima directa de algún delito, coincide con lo planteado por el Observatorio de Seguridad de Bogotá (2023), que identifica a TransMilenio como uno de los espacios urbanos con mayor percepción de riesgo, incluso en ausencia de victimización.

Este fenómeno se explica a partir de la teoría de las ventanas rotas (Wilson y Kelling, 1982), la cual sostiene que el deterioro físico y la falta de control social incrementan el miedo al delito. La deficiente iluminación, el desorden en los accesos y la presencia de vendedores ambulantes, observados en los resultados y en la lista de chequeo, refuerzan este argumento, ya que los espacios con señales de abandono o falta de autoridad generan sensación de vulnerabilidad y temor entre los usuarios.

Asimismo, los hallazgos respaldan los principios de la prevención del delito a través del diseño ambiental (CPTED, Newman, 1972), que destacan la importancia de un entorno bien iluminado, limpio y vigilado para reducir tanto los delitos como la percepción de inseguridad. En coherencia con este enfoque, el 63,6 % de los encuestados manifestó sentirse más inseguro durante la noche, lo que subraya la influencia de las condiciones ambientales en la percepción del riesgo.

El hecho de que el 51,5 % de los participantes identifique la falta de vigilancia o presencia policial como el principal factor de riesgo evidencia la necesidad de fortalecer la presencia

DISEÑO DE ESTRATEGIAS BASADAS EN LA GESTIÓN DE PROYECTOS PARA MITIGAR LA INSEGURIDAD EN LA ESTACIÓN RICAURTE DE TRANSMILENIO EN BOGOTÁ D.C

institucional y las estrategias de control, en línea con los estudios de Pérez (2023) y Ramírez (2022), quienes señalan que la vigilancia visible y la intervención coordinada entre autoridades y operadores son determinantes para mejorar la seguridad en el transporte público.

Por otra parte, la percepción de que el hurto a pertenencias personales (51,5 %) es el delito más frecuente coincide con los reportes de la Policía Metropolitana de Bogotá y del Observatorio de Seguridad, que ubican el hurto a personas como el principal delito dentro del sistema TransMilenio.

No se encontraron discrepancias significativas con el estado del arte; por el contrario, los resultados de esta investigación respaldan y actualizan la evidencia existente, mostrando que las condiciones físicas, la insuficiente vigilancia y la ausencia de control visible continúan siendo los determinantes más relevantes de la inseguridad percibida.

6. CONCLUSIONES

El desarrollo de esta investigación permitió comprender de manera integral la problemática de inseguridad en la estación Ricaurte de TransMilenio, revelando que la percepción del riesgo no depende únicamente de los delitos ocurridos, sino también de las condiciones físicas, sociales y operativas del entorno. A partir de los resultados obtenidos y del análisis de la información recolectada, fue posible identificar patrones, factores y oportunidades de mejora que orientan hacia la formulación de estrategias más efectivas para la seguridad ciudadana.

Los hallazgos muestran que el hurto a personas continúa siendo la modalidad delictiva más frecuente en la estación, representando el 51,5 % de las percepciones de inseguridad. Este tipo de delito, asociado a la distracción y a la alta congestión, refleja la ausencia de control situacional y de presencia constante de autoridad. Dichos resultados coinciden con estudios recientes del Observatorio de Seguridad de Bogotá (2023), que reconocen al hurto como la principal causa de temor entre los usuarios del sistema TransMilenio.

El análisis comparativo de estrategias implementadas en otros sistemas de transporte en América Latina y Europa evidenció que la tecnología, la cooperación institucional y la cultura ciudadana son elementos determinantes para reducir la inseguridad. Estas experiencias coinciden con las percepciones de los usuarios de Ricaurte, quienes priorizan la presencia policial (51,5 %) y la instalación de cámaras de vigilancia (21,2 %) como medidas prioritarias. Se reafirma así la importancia de integrar soluciones tecnológicas y de gestión social que fortalezcan la confianza de los usuarios.

En cuanto a los factores ambientales y sociales, la investigación confirmó que la deficiente iluminación, la congestión en horas pico y la desorganización del flujo peatonal son condiciones que favorecen la inseguridad percibida. El 63,6 % de los encuestados señaló sentirse más inseguro durante la noche, mientras que el 87,9 % manifestó haber evitado el uso de la estación por miedo a ser víctima de un delito. Estos resultados demuestran que la percepción de inseguridad supera los niveles reales de victimización, influyendo directamente en la experiencia del usuario y en la reputación del sistema.

DISEÑO DE ESTRATEGIAS BASADAS EN LA GESTIÓN DE PROYECTOS PARA MITIGAR LA INSEGURIDAD EN LA ESTACIÓN RICAURTE DE TRANSMILENIO EN BOGOTÁ D.C

Con base en estos hallazgos, se propusieron estrategias integrales fundamentadas en la gestión de proyectos, enfocadas en tres líneas principales: el fortalecimiento institucional y del control policial, la implementación de tecnología y monitoreo inteligente, y la promoción de cultura ciudadana y mejoramiento del entorno físico. Estas acciones, al combinar prevención, infraestructura y corresponsabilidad social, ofrecen una respuesta práctica y sostenible al problema de la inseguridad.

En conjunto, los resultados reflejan que la percepción de inseguridad (78,8 %) es mayor que la victimización real (36,4 %), lo que evidencia la influencia de los factores ambientales y del manejo institucional sobre el miedo al delito. Las cifras obtenidas confirman que los principales desafíos de la estación Ricaurte están asociados a la falta de vigilancia visible y al deterioro del entorno, condiciones que pueden transformarse mediante una gestión estructurada, planificada y colaborativa.

Finalmente, la investigación demuestra que la gestión de proyectos constituye una herramienta clave para la intervención en entornos urbanos complejos, al permitir diseñar soluciones coordinadas, medibles y replicables. La propuesta presentada puede servir como modelo de intervención para otras estaciones del sistema TransMilenio, contribuyendo al fortalecimiento de la seguridad, la convivencia ciudadana y la confianza en el transporte público como espacio colectivo.

DISEÑO DE ESTRATEGIAS BASADAS EN LA GESTIÓN DE PROYECTOS PARA MITIGAR LA INSEGURIDAD EN LA ESTACIÓN RICAURTE DE TRANSMILENIO EN BOGOTÁ D.C

REFERENCIAS

- Acevedo Argüello, C., Zabala Vargas, S., Rojas Mesa, J., & Guayán Perdomo, O. (2020). Análisis de Redes Sociales como estrategia para estudiar los Sistemas de Innovación. Revisión sistemática de la literatura. *Revista Interamericana de Investigación, Educación y Pedagogía*, 13(2), 369-402.
<https://doi.org/10.15332/s1657-107X>
- Alcaldía Mayor de Bogotá. (2023). *Informe anual de seguridad Bogotá 2023*. ProBogotá.
<https://www.probogota.org/wp-content/uploads/2024/05/Informe-Anual-de-Seguridad-2023.pdf>
- Alcaldía Mayor de Bogotá. (2023). *Observatorio de Seguridad de Bogotá: Informe anual 2023*. Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia. <https://seguridadbogota.gov.co>
- AS Colombia. (2024, 14 de mayo). *Bogotá mejora su seguridad excepto en este servicio utilizado por la mayoría de ciudadanos*. Diario AS.
<https://colombia.as.com/actualidad/bogota-mejora-su-seguridad-excepto-en-este-servicio-utilizado-por-la-mayoria-de-ciudadanos-n>
- Banco Interamericano de Desarrollo (BID). (2021). *El transporte público desde una perspectiva de género: Percepción de inseguridad y victimización en Asunción y Lima*.
<https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/El-transporte-publico-desde-una-perspectiva-de-genero-Percepcion-de-inseguridad-y-victimizacion-en-Asuncion-y-Lima.pdf>
- Bernal Torres, C. A. (2016). *Metodología de la investigación*. Pearson Educación.
- CAF - Banco de Desarrollo de América Latina. (2022). *Innovación en el diagnóstico de la movilidad urbana de Bogotá y Buenos Aires*. <https://www.caf.com/es/blog/innovacion-en-el-diagnostico-de-la-movilidad-urbana-de-bogota-y-buenos-aires>
- Camacho, L., & Torres, M. (2021). Seguridad ciudadana y participación comunitaria en el transporte público urbano. *Revista Latinoamericana de Seguridad Ciudadana*, 28(2), 55–72.

DISEÑO DE ESTRATEGIAS BASADAS EN LA GESTIÓN DE PROYECTOS PARA MITIGAR LA INSEGURIDAD EN LA ESTACIÓN RICAURTE DE TRANSMILENIO EN BOGOTÁ D.C

Carvajal, S., & Romero, L. (2023). *Percepción de inseguridad y calidad del servicio en sistemas de transporte masivo en América Latina*. Universidad del Valle.

Castro, J. (2022). *Factores que inciden en la percepción de inseguridad en el transporte público de Quito*. Universidad Central del Ecuador.

Concejo de Bogotá. (2022, 27 de septiembre). *Ni en TransMilenio nos salvamos de la inseguridad*. <https://concejodebogota.gov.co/ni-en-transmilenio-nos-salvamos-de-la-inseguridad/cbogota/2022-09-27/142654.php>

Concejo de Bogotá. (2024, 18 de septiembre). *Las cámaras del sistema de transporte público y la inseguridad*. <https://concejodebogota.gov.co/las-camaras-del-sistema-de-transporte-publico-y-la-inseguridad-foco-de/cbogota/2024-09-18/143548.php>

Consejo Gremial Nacional. (2024, junio). *Tendencias recientes de los principales indicadores de seguridad en Colombia*. Observatorio de Seguridad. <https://politicaspublicas.com.co/wp-content/uploads/2024/07/Presentacion-publica-primer-informe-Observatorio-de-Seguridad-Consejo-Gremial-Nacional-27-06-2024.pdf>

Cortés, P., & Hernández, D. (2021). *Gestión de proyectos públicos orientados a la prevención del delito en espacios urbanos*. Universidad Nacional de Colombia.

El Espectador. (2024, 5 de marzo). *Mejoró la percepción de seguridad en Bogotá, pero no en el transporte público*. <https://www.elespectador.com/bogota/mejoro-la-percepcion-de-seguridad-en-bogota-pero-no-en-el-transporte-publico>

García, L., & López, R. (2023). *Programas de seguridad ciudadana y prevención del delito en el Sistema de Transporte Colectivo Metro de Ciudad de México*. Universidad Autónoma Metropolitana.

Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (6.^a ed.). McGraw-Hill.

Jaimes-Quintanilla, M., & Zabala-Vargas, S. (2024). Inteligencia artificial en la gestión de proyectos: Caso construcción y obra civil. *European Public & Social Innovation Review*, 9, 1-21. <https://doi.org/10.31637/epsir-2024-1615>

DISEÑO DE ESTRATEGIAS BASADAS EN LA GESTIÓN DE PROYECTOS PARA MITIGAR LA INSEGURIDAD EN LA ESTACIÓN RICAURTE DE TRANSMILENIO EN BOGOTÁ D.C

Jaimes-Quintanilla, M., & Zabala-Vargas, S. (2025). Apropiación de tecnologías emergentes en el sector de obra civil: Un análisis cualitativo. En *Ciencia Transdisciplinar en la Nueva Era* Edición 4 (4.a ed.). Editorial Instituto Antioqueño de Investigación. 10.5281/zenodo.17831487

López, J., & Pérez, A. (2022). Criminalidad, seguridad y percepción de inseguridad en las ciudades colombianas. *Via Inveniendi et Ludicandi*, 17(1), 45–63. Universidad Santo Tomás.

<https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/viei/article/download/9197/8177/24727>

Ministerio de Seguridad de la Nación. (2022). *Plan de seguridad y vigilancia en el sistema Subte de Buenos Aires*. Gobierno de Argentina. <https://www.argentina.gob.ar/seguridad>

Ministerio de Transporte de Colombia. (2023). *Lineamientos de seguridad vial y prevención del delito en sistemas de transporte masivo*. Gobierno de Colombia.

Moreno, C., & Vega, F. (2023). *Estrategias de diseño ambiental y prevención del delito (CPTED) aplicadas al transporte urbano*. Pontificia Universidad Javeriana.

Organización de Estados Iberoamericanos (OEI). (2022). *Seguridad y convivencia ciudadana en América Latina: Retos y estrategias*. OEI.

Patiño, J., & Rodríguez, C. (2022). *Percepción de inseguridad y movilidad en sistemas de transporte masivo en América Latina*. Universidad Nacional de Colombia, Facultad de Ciencias Humanas.

Pérez, A., & Duarte, M. (2023). *Gestión de proyectos sociales aplicados a la seguridad ciudadana*. Universidad del Rosario.

Policía Metropolitana de Bogotá. (2023). *Balance de seguridad en el sistema TransMilenio: Informe operativo anual 2023*. <https://www.policia.gov.co>

Rodríguez, M., & Gómez, L. (2022). Análisis de la percepción de inseguridad con enfoque de género en la elección del transporte público: Estudio de caso Tunja, Colombia. *Revista Latinoamericana de Estudios de Transporte*, 18(3), 55–72.

Sánchez, D., & Rivera, C. (2023). *Estrategias de gestión pública para la prevención del delito en sistemas de transporte masivo en América Latina*. Universidad del Rosario.

DISEÑO DE ESTRATEGIAS BASADAS EN LA GESTIÓN DE PROYECTOS PARA MITIGAR LA INSEGURIDAD EN LA ESTACIÓN RICAURTE DE TRANSMILENIO EN BOGOTÁ D.C

Secretaría Distrital de Movilidad. (2023). *Plan estratégico de seguridad en el transporte público de Bogotá*. Alcaldía Mayor de Bogotá.

TransMilenio S.A. (2023). Informe de gestión 2023. <https://www.transmilenio.gov.co>

Vega, P., & Ramírez, J. (2023). Gestión de proyectos sociales y prevención del delito urbano. Universidad de los Andes.

Zabala-Vargas, S., & Jaimes-Quintanilla, M. (2025). Tecnologías 4.0 (IOT y ciencia de datos) orientada a optimizar la gestión de proyectos de construcción. *European Public & Social Innovation Review*, 10, 1-21. <https://epsir.net/index.php/epsir/article/view/1621>

Zabala-Vargas, S., Jaimes-Quintanilla, M., & Jimenez-Barrera, M. H. (2023). Big Data, Data Science, and Artificial Intelligence for Project Management in the Architecture, Engineering, and Construction Industry: A Systematic Review. *Buildings*, 13(12), 2944. <https://doi.org/10.3390/buildings13122944>

Zabala-Vargas, S., Jiménez-Barrera, M., Vargas-Sanchez, L., & Jaimes-Quintanilla, M. (2023). Big data in construction project management: The Colombian northeast case. *Life-Cycle of Structures and Infrastructure Systems*, 1, 1, 3476-3483. <https://doi.org/0.1201/9781003323020>

Zabala-Vargas, S., Martinez-Ortega, J., & Jaimes-Quintanilla, M. (2025). Administración de proyectos apoyada en tecnologías emergentes (inteligencia artificial y ciencia de datos) en el sector de obra civil. VII International conference on applied engineering and innovative technologies-AENIT, Perú. <https://easychair.org/cfp/AENIT2025>

Zambrano, T., & Ortiz, M. (2022). Seguridad, percepción y confianza en el transporte público urbano. *Revista Iberoamericana de Estudios Urbanos*, 12(4), 89–104

DISEÑO DE ESTRATEGIAS BASADAS EN LA GESTIÓN DE PROYECTOS PARA MITIGAR LA INSEGURIDAD EN LA ESTACIÓN RICAURTE DE TRANSMILENIO EN BOGOTÁ D.C

Anexos

Anexo 1. Encuesta estructurada para usuarios

Encuesta sobre percepción de seguridad en la estación Ricaurte de Transmilenio.

ENCUESTA SOBRE PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD EN LA ESTACIÓN RICAURTE DE TRANSMILENIO

B I U ↻ ✕

OBJETIVO:

Esta encuesta busca conocer la percepción de los usuarios del sistema TransMilenio sobre la seguridad en la estación Ricaurte. Tus respuestas serán anónimas y utilizadas únicamente con fines investigativos. ¡Gracias por tu participación!

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente investigación, "Estrategias para mitigar la inseguridad en la estación Ricaurte de TransMilenio en Bogotá D.C", tiene como propósito analizar la problemática de inseguridad en dicha estación en Bogotá, identificando sus causas, consecuencias y posibles estrategias para mejorar la seguridad de los usuarios. Esta investigación es desarrollada por ESTUDIANTES DE LA ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE PROYECTOS de la CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS, y para ello se solicita la participación voluntaria en una encuesta con preguntas relacionadas con la experiencia como usuario del sistema, la percepción de seguridad en la estación Ricaurte y algunas características personales como edad, género y frecuencia de uso.

La duración estimada para responder es de 10 a 15 minutos. No existen riesgos físicos ni psicológicos significativos asociados a la participación, ni beneficios económicos directos, aunque los resultados podrían contribuir a mejorar la seguridad y calidad del transporte público en Bogotá. Toda la información recolectada será tratada de forma anónima y confidencial, sin registrar ni divulgar datos personales, y se usará exclusivamente con fines académicos, respetando las normas éticas y de protección de datos. Esta investigación garantiza el respeto, la dignidad y los derechos de todos los participantes.

- Sí
- No

DISEÑO DE ESTRATEGIAS BASADAS EN LA GESTIÓN DE PROYECTOS PARA MITIGAR LA INSEGURIDAD EN LA ESTACIÓN RICAURTE DE TRANSMILENIO EN BOGOTÁ D.C

1. Edad:

Texto de respuesta breve

2. Género:

- Masculino
- Femenino
- Otro
- Prefiero no decirlo

3. Frecuencia con la que utiliza la estación Ricaurte

- Diario
- Varias veces a la semana
- Ocasionalmente
- Rara vez

DISEÑO DE ESTRATEGIAS BASADAS EN LA GESTIÓN DE PROYECTOS PARA MITIGAR LA INSEGURIDAD EN LA ESTACIÓN RICAURTE DE TRANSMILENIO EN BOGOTÁ D.C

4. ¿Se ha sentido inseguro(a) en la estación Ricaurte?

- SI
- NO

5. ¿Ha sido víctima de algún delito en esta estación?

- SI
- NO

6. Si respondió "Sí", ¿qué tipo de delito fue?

- Hurto de pertenencias (celular, bolso, billetera, etc.)
- Atraco con arma blanca o de fuego
- Hurto mediante engaño (cosquilleo, distracción, etc.)
- Agresión física
- Acoso o violencia sexual

7. ¿Cuál cree que es el delito más frecuente en esta estación?

- Hurto (robo de celulares, billeteras, bolsos, etc.)
- Acoso (verbal o físico)
- Riñas o peleas
- Venta o consumo de drogas
- Vandalismo (daño a instalaciones)
- Otro: _____

8. ¿En qué momentos del día percibe mayor inseguridad en la estación?

- Mañana (5:00 a.m. – 9:00 a.m.)
- Medio día (11:00 a.m. – 2:00 p.m.)
- Tarde (4:00 p.m. – 7:00 p.m.)
- Noche (después de las 7:00 p.m.)

DISEÑO DE ESTRATEGIAS BASADAS EN LA GESTIÓN DE PROYECTOS PARA MITIGAR LA INSEGURIDAD EN LA ESTACIÓN RICAURTE DE TRANSMILENIO EN BOGOTÁ D.C

☰

9. ¿Qué factores cree que aumentan la inseguridad en esta estación?

- Falta de vigilancia o presencia policial
- Iluminación deficiente
- Exceso de vendedores ambulantes
- Alta congestión de personas
- Personas bajo efectos de sustancias
- Otro: _____

10. ¿Ha evitado usar esta estación por motivos de inseguridad?

- SI
- NO

11. ¿Qué acciones considera necesarias para mejorar la seguridad en la estación Ricaurte?

Texto de respuesta breve
.....

DISEÑO DE ESTRATEGIAS BASADAS EN LA GESTIÓN DE PROYECTOS PARA MITIGAR LA INSEGURIDAD EN LA ESTACIÓN RICAURTE DE TRANSMILENIO EN BOGOTÁ D.C

Anexo 2. Lista de chequeo para observación directa.

Objetivo: Registrar condiciones y comportamientos observables en la estación.

Lugar: Estación Ricaurte

Fechas y horarios de observación: _____

Ítem observado	Sí	No	Observaciones breves
Presencia de personal de seguridad visible			
Zonas con iluminación deficiente			
Aglomeraciones peligrosas			
Presencia de vendedores ambulantes			
Daños en infraestructura (vidrios, puertas)			
Presencia de comportamientos sospechosos			
Consumo de sustancias psicoactivas			
Señalización clara y accesible			
Cámaras de seguridad visibles			

Anexo 3. consentimiento informado

La presente investigación, "**Percepción de inseguridad en la estación Ricaurte del sistema TransMilenio**", tiene como propósito analizar la problemática de inseguridad en dicha estación en Bogotá, identificando sus causas, consecuencias y posibles estrategias para mejorar la seguridad de los usuarios. Esta investigación es desarrollada por un grupo de estudiantes de la especialización en gerencia de proyectos, de la CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS, y para ello se solicita la participación voluntaria en una encuesta con preguntas relacionadas con la experiencia como usuario del sistema, la percepción de seguridad en la estación Ricaurte y algunas características personales como edad, género y frecuencia de uso.

La duración estimada para responder es de 10 a 15 minutos. No existen riesgos físicos ni psicológicos significativos asociados a la participación, ni beneficios económicos directos,

DISEÑO DE ESTRATEGIAS BASADAS EN LA GESTIÓN DE PROYECTOS PARA MITIGAR LA INSEGURIDAD EN LA ESTACIÓN RICAURTE DE TRANSMILENIO EN BOGOTÁ D.C

aunque los resultados podrían contribuir a mejorar la seguridad y calidad del transporte público en Bogotá. Toda la información recolectada será tratada de forma anónima y confidencial, sin registrar ni divulgar datos personales, y se usará exclusivamente con fines académicos, respetando las normas éticas y de protección de datos. Esta investigación garantiza el respeto, la dignidad y los derechos de todos los participantes.