

**CULTURA CIUDADANA Y COMUNICACIÓN
TRANSCENDENTES EN EL SERVICIO DE
TRANSMILENIO EN SOACHA**

JEIMMY JULIETH GUZMAN VILLARREAL

**UNIVERSIDAD MINUTO DE DIOS
REGIONAL SOACHA**

COMUNICACIÓN SOCIAL Y PERIODISMO

INVESTIGACIÓN PERIODISTICA

SOACHA

2015

PÁGINA DE ACEPTACIÓN.

La información relacionada dentro de este proyecto de investigación es transcrita a título propio, basada en algunas teorías y conceptos que serán referenciados de manera precisa dentro del proyecto. De igual manera se aclara que la investigación a continuación desarrollada es una propuesta individual y de mi autoría, por tal razón se solicita que cualquier información que sea tomada de este proyecto de investigación sea referenciada.

DEDICATORIA

Este proyecto de investigación está dedicado primeramente a la mujer más fuerte que he podido conocer. A mi madre mi más sincera admiración, respeto y agradecimiento por los esfuerzos que ha realizado para brindarme la oportunidad de ser una profesional y cumplir mis sueños. Seguidamente a Dios por permitirme tener la oportunidad de tener todas las capacidades físicas e intelectuales para el cumplimiento de mis proyectos. A mi familia por su apoyo incondicional y a mis docentes que durante este proceso de formación me han aportado parte de sus conocimientos.

AGRADECIMIENTOS:

Quiero agradecer a mi docente de diseño y formulación de proyectos David Beltrán, por su asesoría para la ejecución de este proceso de investigación. A los usuarios del servicio de TransMilenio que aportaron al desarrollo del proyecto y a mis compañeros de trabajo y universidad que aportaron con sus recomendaciones a las mejoras del proceso.

RESUMEN

El siguiente proyecto de investigación se realizó con el fin de identificar la relación entre cultura ciudadana y los problemas comunicativos verbales y no verbales que se presentan dentro de la estación San Mateo ubicada en el Municipio de Soacha. Este proceso de investigación se desarrolló partiendo de una deducción del porque se presentan los problemas comunicativos tanto verbales como no verbales dentro del sistema a la hora de utilizar la ruta San Mateo-Simón Bolívar. Para el desarrollo de este proceso de investigativo se determinó que las horas de estudio estarían comprendidas entre las 6 a 7 de la mañana donde se evidenció que se encuentra el mayor número de usuarios y por la estructura que tiene la estación genera más incumplimiento de cultura ciudadana y mayor incremento de agresiones y de intolerancia.

El desarrollo de la investigación está fundamentado principalmente en el trabajo de campo, donde se observó de manera recurrente los comportamientos de los usuarios identificando la existencia de los problemas en relación. Por medio de encuestas y entrevistas se logró conocer las diferentes opiniones que tienen los usuarios del servicio y cuáles son las principales falencias que identifican a la hora de hacer uso de la ruta, en lo cual se pudo identificar que las estructura de la estación, la falta de cultura ciudadana, las falencias de logística y el poco conocimiento a las normas establecidas influyen en la creación de los problemas que son recurrentes en el Sistema. Finalmente es necesario indicar que se continua en el proceso de investigación que se estipula tendrá terminación a finales del mes de diciembre del año 2014 cuando sean aplicadas las estrategias que se especificaran más adelante.

PALABRAS CLAVES:

Transmilenio: Sistema de transporte masivo de la capital Colombia, implementado desde el año 2.000. (IDU, 2012).

Soacha: Soacha en la actualidad uno de los municipios colombianos que presenta un mayor desorden físico, espacial y ambiental. La cuenca hidrográfica a la cual pertenece este municipio (cuenca alta del río Bogotá y subcuenta del río Soacha), viene siendo sometida a un grave y progresivo deterioro ambiental que hace necesario y urgente reconsiderar el manejo actual que se le está dando. Soacha es el municipio que tiene la mayor población de la cuenca, representa el 26,8 % del total regional, le sigue en su orden Zipaquirá con el 10.3 % y Facatativá con el 9.6 %. Soacha y Zipaquirá presentan el número de habitantes significativamente mayor dentro del conjunto de los municipios sabaneros, lo que muestra su importancia y peso dentro de los procesos de urbanización del territorio. (Portal principal Web Soacha , 2012)

Cultura Ciudadana: Entre los múltiples significados del concepto de cultura, puede destacarse aquel vinculado al tejido simbólico construido por las personas que componen una comunidad. Dicha urdimbre se crea con las formas de expresión, las costumbres y los rituales compartidos por los integrantes de la sociedad en cuestión.¹

Comunicación verbal: Es el uso de las palabras para la interacción entre los seres humanos, el lenguaje propiamente dicho, expresado de manera hablada o escrita. Constituye un nivel primario de comunicación y se centra en "lo que se dice". La base de este tipo de comunicación está en la utilización de conceptos. (Definición.De, 2008 - 2014)

Comunicación no verbal: Es el uso de las palabras para la interacción entre los seres humanos, el lenguaje propiamente dicho, expresado de manera hablada o escrita. Constituye un nivel primario de comunicación y se centra en "lo que se dice". La base de este tipo de comunicación está en la utilización de conceptos. (EcuRed, 2000)

Sociedad: Es un término que describe a un grupo de individuos marcados por una cultura en común, un cierto folclore y criterios compartidos que condicionan sus costumbres y estilo de vida y que se relacionan entre sí en el marco de una comunidad. Aunque las sociedades más desarrolladas son las humanas (de cuyo estudio se encargan las ciencias sociales como la sociología y la antropología), también existen las sociedades animales (abordadas desde la socio biología o la etología social). (Definición.De, 2008 - 2014)

¹Epistemología Cultura Ciudadana y definición: <http://definicion.de/cultura-ciudadana/>

Normas: Regla que se debe seguir o a que se deben ajustar las conductas, tareas, actividades.²

Cultura: Conjunto de modos de vida y costumbres, conocimientos y grado de desarrollo artístico, científico, industrial, en una época, grupo social.³

² *Real Academia Española*

³ *Real Academia Española*

ABSTRACT

Communication: The act or an instance of communicating; the imparting or exchange of information, ideas, or feelings.

Culture: The attitudes, feelings, values, and behavior that characterize and inform society as a whole or any social within it.

Normas: An authoritative regulation or direction concerning method or procedure, as for a court of law, legislative body, game, or other human institution activity: judges' rules.

Respect: an attitude of deference, admiration, or esteem; regard.

Tolerance: the state or quality of being tolerant.

Society: the totality of social relationships among organized groups of human beings or animals.

INTRODUCCIÓN

Los diferentes problemas que presenta el Sistema TransMilenio han generado varias alertas a la falta de cultura ciudadana que se evidencia a la hora de hacer uso del servicio. Por tal razón se ha desarrollado este proceso de investigación enfocado en la estación de San Mateo, en la ruta San Mateo- Simón Bolívar.

En este proceso de investigación usted lector podrá identificar las diferentes falencias que presentan el servicio en la estación San Mateo, ubicada en el Municipio de Soacha.

La movilización de los habitantes del Municipio de Soacha se realizaba en el servicio de transporte público (Colectivo), hasta la implementación de la fase I de Transmilenio, que contó con inversiones por parte del gobierno nacional por más de 85.000 millones, y entró en operación el 27 de diciembre de 2013, según cifras de la entidad para el año 2014 se movilizaban cerca de 75 mil personas diariamente de los más de 1 millón de personas que se calcula viven en el municipio actualmente. Hay que resaltar que cuando se diseñó la implementación del sistema para el municipio se calculaba un promedio de 280 mil habitantes. De igual manera se ha proyectado la ampliación de la fase II y III para mejorar el servicio de TransMilenio en el Municipio, mediante el Consejo De Política Económica (CONPES) 3185 de 2002, siendo un sistema Intermunicipal Bogotá- Soacha y viceversa la medida que se debía tomar era extender el Sistema de TransMilenio para mejorar la movilidad, desde allí se planificaron las tres fases. A la fecha está demorado el desarrollo de las etapas ya que depende de tres entidades; El Estado Nacional, la Gobernación de Cundinamarca, la Alcaldía del Municipio y se calculan cinco años para la construcción de la II etapa. (Mario Morales Matinéz, 2015)

Adicionalmente encontrará diferentes referentes teóricos; Román Osipovich Jakobson, Lasswell, Charles Darwin y Paul Eckman que aportan a información e investigaciones al modelo de la comunicación, investigaciones sobre la comunicación verbal y no verbal que se han realizado en diferentes ciudades y conceptos de cultura ciudadana y varios procesos investigativos en relación con la cultura y la comunicación dentro de los diferentes servicios públicos.

De igual manera podrá identificar el proceso que se ha venido desarrollando dentro del objeto de estudio y cuáles son las causas y efectos, que se determinaron influyen en los problemas que se presentan en el Sistema.

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN:

Dentro del servicio de TransMilenio se evidencian algunos problemas generales, se puede deducir que entre ellos se presentan problemas comunicativos ¿Existen problemas de comunicación? ¿Cuáles son los factores que generan los problemas de comunicación verbal y no verbal dentro del sistema de TransMilenio y qué incidencia tiene la cultura ciudadana en los mismos?

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:

Identificar cuáles son los principales problemas de comunicación que se presentan dentro del sistema TransMilenio en la estación San Mateo Soacha ruta San Mateo - Simón Bolívar y cuáles son los factores que ocasionan dichos problemas comunicativos, observando los comportamientos de los usuarios analizando la relación de la cultura ciudadana con los problemas que se presentan.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- ✓ Conocer cuáles son las normas establecidas por el sistema Transmilenio para el uso del servicio identificando el conocimiento y el cumplimiento de los usuarios a las normas.
- ✓ Observar el comportamiento de los usuarios de Transmilenio dentro de la hora y ruta establecida a investigar en el momento de hacer uso del servicio.
- ✓ Reconocer cuales son los principales problemas de comunicación verbal y no verbal que se presentan dentro del sistema.
- ✓ Realizar crónicas escritas como soporte de las experiencias vividas en el proceso de investigación.

JUSTIFICACIÓN

El uso del servicio TransMilenio cada vez es más frecuente, sin embargo hay varios factores como la frecuencia con la que se envían los articulados, la escasa flota para cubrir el total de los más de 33.000 pasajeros diarios que usan el servicio en hora pico, carece de infraestructura adecuada para cubrir la demanda de pasajeros, en algunas estaciones los usuarios presencian la mala atención por parte de los trabajadores del sistema, el costo que debe asumir TransMilenio por los daños generados en las estaciones es elevado y no permite la mejora de infraestructura y vías, las filas para poder comprar el pasaje son extensas, las rutas no son fáciles de identificar para los nuevos usuarios, adicionalmente a los factores ya mencionados se generan problemas de comunicación entre los mismos usuarios y se evidencia la falta de cultura ciudadana.

Estos aspectos no permiten no permite un servicio adecuado y que por el contrario se presenten diferentes problemas como es la agresión verbal y no verbal entre los mismos usuarios, enfrentamientos de los usuarios con algunos funcionarios, agresión y acoso hacia las mujeres que son las más vulnerables a estos hechos, protestas frecuentes como protesta a la inconformidad del servicio, daños a las instalaciones del sistema representando un alto costo sus reparaciones, accidentes de tránsito que han dejado un alto porcentaje de muertes e incluso investigaciones en proceso que involucran la calidad de servicio que presta TransMilenio.

Las implicaciones de estas situaciones se han evidenciado de diferentes maneras, incluso como consecuencia de éstas falencias se llegó a pensar en la división de vagones con exclusividad para las mujeres dentro del sistema.

De acuerdo con lo observado he podido evidenciar que uno de los factores más relevantes que afectan la cultura ciudadana son los problemas comunicativos y que ocasionan hechos de agresión e intolerancia que se generan entre los usuarios al momento de hacer uso del servicio. Dentro del sistema ya se encuentran establecidas ciertas normas con el fin de garantizar un óptimo servicio a sus usuarios, sin embargo el incumplimiento a varias de ellas ocasionan problemas de comunicación.

La elección del objeto de estudio es la estación San Mateo ubicado en el Municipio de Soacha. La ruta que se utilizará para el proceso de observación es San Mateo- Simón Bolívar. Se

observara el comportamiento de los usuarios y el funcionamiento del servicio en las horas de mayor flujo de personas que esta comprendido entre las 06:00 a.m. hasta las 07:00 a.m.

El proceso de investigación que se implementará será exploratorio ya que para poder identificar cuáles son los problemas comunicativos y cuáles son los factores que los generan se deben analizar los comportamientos de los individuos que hacen uso del servicio de TransMilenio y el desarrollo del servicio en las horas establecidas para la investigación.

La observación e identificación del comportamiento de los usuarios dentro del servicio TransMilenio, permitirá conocer las razones por las cuales se presentan problemas de comunicación dentro del sistema e incluso dentro del servicio de transporte público tradicional.

METODOLOGÍA

Para poder identificar los problemas de comunicación en la ruta San Mateo – Simón Bolívar y cuáles son los factores que generan dichos problemas de comunicación, tanto verbal, como no verbal, dentro del servicio y qué incidencia tiene la cultura ciudadana en los mismos, se realizará un trabajo de campo observando los comportamientos de los usuarios al momento de hacer uso del servicio e identificar algunas de las situaciones más frecuentes que tengan relación con la comunicación y cultura ciudadana. Este proceso se desarrollará por un tiempo de nueve meses continuos que permitan observar el comportamiento de los usuarios en diferentes situaciones.

De igual manera se desarrollarán entrevistas a usuarios del sistema para dar soporte a los problemas de comunicación, se tomarán algunas de ellas como referentes para realizar crónicas radiales que permitan dar detalle de algunas situaciones que se observen durante el proceso de investigación.

La población objeto de estudio para este proceso de investigación son los usuarios del sistema de TransMilenio en la ruta San Mateo – Simón Bolívar del Municipio de Soacha, (Departamento de Cundinamarca). El Municipio Tiene alrededor de 850.565 habitantes según el dato poblacional que maneja la secretaria de Desarrollo Social del Municipio a principio del año 2014. El municipio de Soacha está dividido en 6 comunas y cerca de 400 barrios; destacados varios de ellos por ser barrios que se conformaron por invasión de terreno por parte de ciudadanos en estado de desplazamiento. El Municipio de Soacha es el más poblado del departamento de Cundinamarca.

De igual manera se utilizarán diferentes apoyos para garantizar una veracidad en la información obtenida en el trabajo de campo.

- Archivo: Recopilación de historia de medios de transporte en el Municipio de Soacha. Permitirá conocer el estado actual en el que se encuentra el sistema de transporte principal del municipio y cuáles fueron sus principales falencias para que hoy en día los ciudadanos no lo utilizan con la misma frecuencia para hacer uso del servicio TransMilenio y como ha sido el impacto que han tenido los diferentes medios del servicio en los habitantes del Municipio.
- Información de las normas establecidas por TransMilenio y el porcentaje de cumplimiento.

- Documentos, textos, escritos de algunas investigaciones que tengan relación con el proceso de investigación a desarrollar.
- Documentos, textos, escritos, archivos de teorías de los diferentes conceptos que se tendrán en cuenta para el desarrollo de la investigación.
- Videos de diferentes situaciones que den soporte de la existencia de problemas comunicativos que se han presentado en el servicio.
- Entrevistas a 50 usuarios del servicio de TransMilenio que utilicen la ruta a investigar y que nos permita además de recolectar información de conceptos específicos, recolectar información para la construcción de las diferentes crónicas.
- Entrevistas a funcionarios de la administración Municipal que nos especifiquen con cifras el número de usuarios que usa el servicio en Soacha y las falencias que han identificado al igual que las estrategias que desde la Secretaria de Movilidad se han implementado.

Parte del estudio se basará en uno de los más recientes y precisos estudios realizados por el mismo sistema TransMilenio, la Secretaría de Cultura con el Instituto de Estudios Urbanos e investigadores de la Universidad Nacional, se desarrolló en el mes de diciembre del año 2013. Este proceso de investigación fue realizado por medio de encuestas a los usuarios del sistema, dentro de los portales Norte y Suba y en las estaciones de la avenida Jiménez y la calle 72. La publicación de los resultados fue a principios del mes de marzo en la página web de TransMilenio. Se evidenciaron estos aspectos:

- Irrespeto por parte de los usuarios a las filas generando un “comportamiento inadecuado” que atenta contra la cultura ciudadana en TransMilenio.
- Ingreso inadecuado por torniquetes o puertas laterales para evadir el pago
- situaciones conflictivas entre usuarios y con funcionarios

Es necesario resaltar que esta investigación no está contemplando la situación actual que vive el sistema en Soacha, dentro de los factores investigados y los resultados obtenidos se podrían hacer una relación con las causas y efectos que se presentan en Bogotá y con algunas situaciones que se han evidenciado en la estación de San Mateo.

Dentro de las falencias que se puede evidenciar en este proceso de investigación es que no se toma una hora y una ruta en específico, se realizó de manera más general y posiblemente los comportamientos de los usuarios en una hora pico es muy distinta al comportamiento de los usuarios en hora valle.

Otro de los aspectos a tener en cuenta es la conclusión general que se da a la administración, se indica que se debe ampliar el número de funcionarios en las taquillas, la ampliación de los torniquetes y la mejora de las rutas, pero no se especifican las razones por las que se hacen las recomendaciones y que impacto podrían tener si se ponen en funcionamiento.

Adicionalmente se han desarrollado varias investigaciones respecto a cultura ciudadana, para este concepto que es uno de los más importantes en la investigación, tomaremos como referente el proyecto de investigación “pedagogía ciudadana” realizado por El Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico IDEP, en la ciudad de Bogotá desde el 2008. (Programa pedagogía ciudadana, 2011) Diseñado con el fin de evaluar y generar un proyecto pedagógico para la formación de cultura ciudadana a los habitantes de Bogotá pero en específico con los niños y jóvenes de la ciudad.

Entre sus alcances de investigación ellos proponen una: “Consideración metodológica de manera cognitiva, afectiva y comportamental en derechos colectivos como el medio ambiente, el patrimonio cultural, el espacio público y la moralidad administrativa, mejora cinco componentes de la cultura ciudadana pensados desde el programa, a saber: convivencia, pertenencia, reconocimiento de derechos y deberes, participación y respeto por el patrimonio público, que son a su vez, los cinco indicadores de la investigación”.⁴

Las características principales que tiene este proyecto es el análisis que se hace a las propuestas de cultura ciudadana en la ciudad de Bogotá. En el proceso de investigación se relacionan la educación como base principal para el cumplimiento de cultura ciudadana en los habitantes de la ciudad de Bogotá, sin embargo aún no se han publicado los resultados de esta investigación, que si bien es cierto tiene planteamientos muy precisos sobre la formación que se debe dar desde la escuela a los niños, para que sean ellos quienes generen nuevos procesos de cultura ciudadana y así se logre empezar un cambio en el comportamientos de la sociedad.

Haciendo una relación de este estudio con la situación actual de Soacha se evidencia que en el Municipio no se ha desarrollado ningún proceso investigativo de cultura ciudadana, tampoco se han implementado estrategias que permitan mejorar el comportamiento de los habitantes dentro de su entorno y son escasas las estrategias que permitan concientizar a sus ciudadanos de la importancia de la cultura ciudadana.

⁴ Programa Pedagogía Ciudadana Identificación y formulación general Versión 2010-2011

Uno de los pocos acercamientos que ha tenido el Municipio al concepto de cultura ciudadana se presentó con la visita del Profesor Antanas Mockus en IX Foro Educativo Municipal realizado en el año 2012. Dejó clara la importancia y urgencia que necesita el Municipio de Soacha de la implementación de proyectos en pro de generar cultura ciudadana en los habitantes de Soacha. “Habría que hacer un inventario de las conductas que los mismos habitantes de Soacha crean que merecen ser cambiadas”⁵.

Sin duda alguna Antanas Mockus es uno de los mayores referentes de cultura ciudadana y aunque más adelante como referente teórico por el proceso de investigación, análisis e investigación que ha desarrollado del concepto en el país será citado, es importante citarlo con este proyecto educativo de cultura e Bogotá. Este proyecto vincula educación y cultura ciudadana y justamente a este concepto también se debe vincular a Mockus: “En una democracia hay reglas comunes que son acatadas por personas con diferentes actitudes morales y tradiciones culturales, y este pluralismo es posible cuando hay congruencia entre la ley, la cultura y la moral”⁶

Estos son los dos referentes que se pudieron identificar en relación al proyecto de investigación en curso, sin embargo es importante resaltar que hasta el momento no se han realizado una investigación que relacionen la falta de cultura ciudadana como factor de los problemas comunicativos dentro de un sistema público. De igual manera se observó que se han adelantado diferentes proyectos como “cultura TM” Bogotá⁷, “móntate en el viaje” en Cartagena⁸ y “Metro Calidad de vida” desarrollado en la ciudad de Medellín.

⁵ Una lección de Cultura Ciudadana con Antanas Mockus: Participación del IX Foro Educativo Municipal realizado en el año 2012 por la secretaría de educación y cultura de Soacha <http://www.periodismopublico.com/Una-leccion-de-Cultura-Ciudadana>.

⁶ (Mockus, 1994)

⁷ Cultura TM es un proyecto conjunto entre la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte, Transmilenio y la Policía Nacional que busca promover comportamientos de uso solidario en los portales y afianzar el sentido de pertenencia de los usuarios hacia su sistema de transporte. solidario en los portales y afianzar el sentido de pertenencia de los usuarios hacia su sistema de transportr.

⁸ Móntate en el viaje es la estrategia de cultura ciudadana que adelanto el sistema integral de transporte masivo- Transcaribe, en Cartagena. Esta estrategia parte de un trabajo de investigación etnográfica realizado por jóvenes estudiantes de artes escénicas de la universidad de Bellas Artes, apoyados por el equipo interdisciplinario de profesionales encargados de los planes estratégicos Comunicación Y Socialización. Para ello se realizó un levantamiento, descripción y análisis de los comportamientos de los usuarios y prestadores del servicio de transporte público colectivo de la ciudad y se caracterizó en una serie de personajes, que expresan de manera directa y jocosa, cuales son los comportamientos deseados una vez entrara en operación el sistema.

De igual manera se tuvo en cuenta algunos referentes teóricos que permitan tener una mayor veracidad en los conceptos que se implementarán en el proceso investigativos. Los conceptos serán; Comunicación verbal, comunicación no verbal, cultura y cultura ciudadana.

Para abordar el concepto de Comunicación verbal, resaltaremos a uno de los más importantes lingüistas y quien más aportó a la nueva teoría de la comunicación que transformó la que estaba establecida por Aristóteles. Román Osipovich se Jakobson⁹ fue el encargado de transformar el viejo esquema de comunicación ya establecido y describió en seis fases el proceso de la acción comunicativa: emisor, receptor, mensaje, canal, código y contexto. De igual manera definió 6 funciones del lenguaje en el proceso comunicativo dividido así: Función emotiva, conativa, referencial, metalingüística, 'fática' y poética.¹⁰ De igual manera define las siguientes fases de la acción comunicativa:

- Emisor: Quien transmite el mensaje
- Receptor: Quien recibe el mensaje
- Mensaje: información que se transmite
- Canal: Medio empleado para la transmisión del mensaje emitido por el emisor al receptor.
- Código: sistema de signos y de reglas que permite formular y comprender un mensaje
- Contexto: ¹¹s un marco, un ambiente, un entorno, físico o simbólico, un conjunto de fenómenos, situaciones y circunstancias (como el tiempo y el lugar), no comparables a otras, que rodean o condicionan un hecho.

Funciones del lenguaje

- Función emotiva: Expresión corporativa y emocional con la que el emisor emite el mensaje o la emoción que contenga la acción.
- Función conativa: Mensaje emitido a receptor con el objetivo de lograr una persuasión. Generando una respuesta del receptor al mensaje que se le transmitió
- Función referencial es la relativa al contenido informativo del mensaje (sitúa o contextualiza sin hacer valoraciones).
- Función metalingüística o de traducción se corresponde con la naturaleza del código y se emplea cuando la lengua habla de la misma lengua.

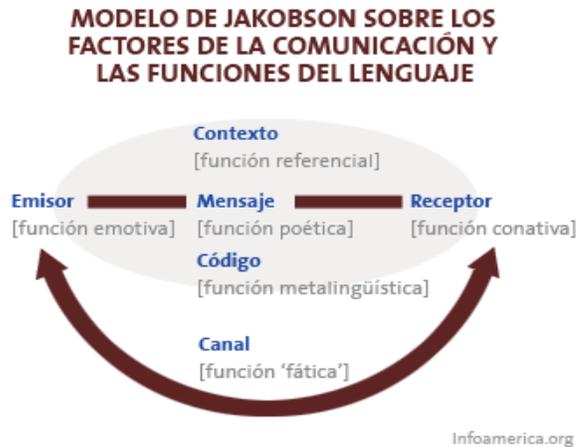
⁹ Nacido en Moscú, Rusia, estudió lingüística comparada y filología eslava en la universidad estatal de su ciudad. Promovió la creación del llamado Círculo Lingüístico de Moscú (1915) y de la Sociedad para el Estudio del Lenguaje Poético de Leningrado (1917). Bajo la influencia de Ferdinand Saussure, las propuestas trazan un estudio del lenguaje a través de la evolución en el tiempo de las palabras.

¹⁰ Comunicación sociedad y cultura. <http://www.infoamerica.org/teoria/jacobson1.htm>

¹¹ Significado de contexto: <http://www.significados.info/contexto/>

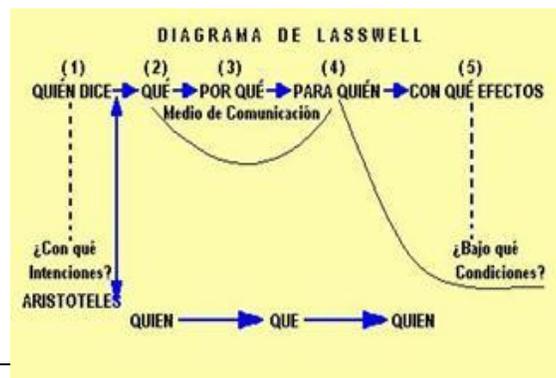
- Función 'fática' enfatiza en el hecho físico del establecimiento de la comunicación y de mantener activo el canal de transmisión y el contacto.
- La función poética alcanza a los valores constructivos del mensaje destinados a producir un sentimiento o efecto en el destinatario, mediante las modulaciones expresivas.

De igual manera estableció la siguiente estructura comunicativa.



Otra de las teorías que nos permiten hacer una relación con el proceso investigativo es la teoría de Lasswell¹² en su teoría hace una vinculación donde integra de manera general a los individuos, las intenciones que tienen los mismos a la hora de transmitir el mensaje, las razones por las que se transmite determinado mensaje y los resultados o la persuasión que se logre con la transmisión del mensaje.

Teniendo en cuenta el análisis que se dará a las manifestaciones de comunicación de los usuarios e incluso las mismas herramientas comunicativas que utiliza el sistema para difundir información a los usuarios, Lassweel diseño la siguiente estructura:



¹² Lasswell

La comunicación no verbal es otro de los conceptos principales a identificar en el trabajo de campo y se tendrá en cuenta a uno de los primeros referentes que le dio transcendencia a la comunicación no verbal; Charles Darwin¹³ quien en su texto *The Emotions in Man and Animals*, manifestó que los seres humanos tienen procesos comunicativos de manera verbal y también lo hacen por medio de expresiones y gestos, adicionalmente hace una relación entre cultura y los signos o gestos que un individuo pueda tener. Aunque Darwin fue el primero en realizar estudios y la implementación de la comunicación no verbal al modelo de comunicación. El aporte de Darwin al proceso de investigación será de suma importancia ya que en sus estudios del lenguaje y comunicación, resalta la importancia de la comunicación no verbal. Por ejemplo; Paul Eckman¹⁴ hace una división entre tres grupos de los signos no verbales¹

- Signos no verbales sociales: (interacción social)
- los signos no verbales como estructura dentro de un discurso (organizar la comunicación en interacción)
- los signos no verbales con usos comunicativos (para expresar sensaciones, sentimientos y determinar nociones).

De igual manera Eckman hace una relación muy interesante del lenguaje gestual (Muecas) y corporal (postura y señas emitidas por el emisor y aceptadas por el receptor. Autores como Grice hablan por ejemplo del lenguaje visual que está implicado en el momento de generar códigos semióticos complejos y simples utilizados por medio de señas, gestos y miradas, el significado que el receptor le dé a cualquiera de este tipo de códigos, depende del contexto lingüístico en el que éste se encuentre.

Eckman de igual manera generó una clasificación de las emociones básicas generadas por los individuos, los resultados que obtuvo dentro de su proceso de investigación en 1972 a un grupo de individuos de la tribu Papúa Nueva Guinea, arrojaron que los individuos generan expresiones faciales similares antes situaciones específicas. Algunas de las emociones

¹³ Charles Darwin

¹⁴ Paul Eckman: Nació el 15 de febrero de 1934, psicólogo pionero en el estudio de las emociones y la expresión facial de las mismas. considerado como uno de los cien psicólogos más destacados del siglo XX. Ekman asume una perspectiva evolutiva, en el sentido de que el desarrollo de los rasgos y estados del ser humano, en el tiempo, es el fundamento de sus investigaciones.³

generales de los individuos según Paul Eckman son: alegría, ira, miedo, sorpresa, tristeza, complacencia o contento, culpa, diversión, desprecio o desdén, entusiasmo o excitación.

En el proceso de investigación se busca conocer cuál es la relación que tiene la cultura ciudadana con los diferentes problemas comunicativos que se puedan presentar a la hora de hacer uso del servicio, por eso se toma como referente de cultura ciudadana a María Jesús Lleras¹⁵ quien en su libro “convivencia y cultura ciudadana”: dos pilares fundamentales del derecho policivo (Lleras, 2005) . Permite identificar varios conceptos de cultura, sociedad y cultura ciudadana¹⁶. La importancia de utilizar a Lleras como referente parte de la investigación y relación que hace de los conceptos principales dentro de su libro y la inclusión del concepto de cultura ciudadana que también fue estudiada y posteriormente publicada por Mockus. Sin embargo Lleras hace una diferenciación entre los conceptos de cultura, sociedad y cultura ciudadana, definiéndolos de la siguiente manera:

Cultura: Aunque aún no sea claro y establecido el concepto de cultura si es importante hacer un análisis a las diferentes investigaciones y estudios que se han desarrollado por diferentes autores. Entre los citados por Lleras es importante resaltar el de Rodriguez, Betty Valverde en su obra Cultura Ciudadana: Una mirada desde el bus urbano en la ciudad de Barranquilla (Barranquilla, 2014) quien indica que se debe revisar el significado etimológico de la palabra cultura que proviene del latín *cults que significa* cultivo. Ya establecido así el concepto de cultura para los dos autores, es importante dar relación al concepto con el comportamiento que genera el individuo dentro de la misma sociedad y la importancia que tiene el aporte de conceptos, estrategias, comportamientos, situaciones influyendo para que cierto número de individuos la adopten como suya y se genere un nuevo elemento para la cultura.

Cultura ciudadana: Para Lleras se debe hacer un análisis etimológico de ciudad y ciudadano donde los dos conceptos son provenientes del latín *civitas* que parte de la raíz civilización. Estos conceptos determinan las condiciones de vida y las transformaciones que ha sufrido la sociedad desde el espacio rural hasta encontrasen con un espacio urbano, civilizado del que

¹⁵ Abogada. Especializada en derecho Laboral. Magister en Desarrollo Social de la Universidad del Norte, Barranquilla (Colombia).

¹⁶ La cultura entendida como herencia social encuentra en la ciudadanía una forma particular de expresión, considerada como aquella que surge del ejercicio de la existencia colectiva, del convivir en conjunto, que es la única forma en que es posible la existencia humana. Una cultura ciudadana fundada en la convivencia es aquella que permite vivir pacíficamente en compañía de otros. El derecho de policía se encarga de establecer el conjunto de reglas jurídicas que garantizan los valores colectivos a partir de la búsqueda de los principios esenciales constitucionales. Tale valores han permitido variar la esencia de la norma policiva, la cual utilizaba como principal instrumento la limitación de los derechos y libertades públicas y que actualmente está enfocada a partir de su garantía y materialización efectiva.

hacen parte varias culturas, diferentes comportamientos sociales y culturales que conforman una mezcla entre las diferentes costumbres y normas que traiga consigo cada individuo.

De igual manera la recopilación de la información para este proceso de investigación tendrá varios aspectos que nos permitirá tener mayor información del uso del sistema en San Mateo Soacha.

CONCLUSIONES DEL TRABAJO DE CAMPO

En el trabajo de campo se observó que se presentan varios problemas comunicativos tanto verbales, como no verbales, las más frecuentes son agresiones físicas producidas por empujones, jalones, pellizcos, patadas, pisonos, puños, palabras obscenas y/o agresivas, acoso en su mayoría a mujeres, dentro del servicio de transporte TransMilenio por el incumplimiento de las normas establecidas, genera inconformidad a los usuarios dentro del servicio ocasionando que la movilización dentro de la estaciones no sea la más óptima.

Se necesita una investigación para determinar cuáles son los principales problemas comunicativos que se presentan dentro del servicio, desde allí se podrá identificar cuáles son los factores principales que generan estos problemas, que tan frecuentes se manifiestan y cuál es la reacción de los demás usuarios al presenciar estas situaciones para así generar mecanismos que mejoren la comunicación entre los usuarios que toman a diarios este servicio. Es necesario que se le dé importancia a los problemas comunicativos que se están presentando en este momento dentro de la estación San Mateo para evitar que se generen problemas de intolerancia más frecuentes y con mayor gravedad.

Si tenemos en cuenta la teoría de Eckman con el proceso investigativo se pueden relacionar las emociones como rabia, ira, enojo, miedo, entusiasmo o excitación y el desprecio que él ha determinado con las que tengan los individuos dentro del sistema y las que se utilicen en el momento de estar frente a una agresión no verbal o verbal. Así mismo se puede hacer una relación de su teoría con el lenguaje gestual y no corporal con el comportamiento de comunicación no verbal en los usuarios.

Los resultados obtenidos luego de realizar las encuestas a los usuarios de TransMilenio de la estación San Mateo ubicada en el Municipio de Soacha, permiten identificar que los problemas son frecuentes dentro del sistema. La aplicación de la encuesta de manera abierta nos arroja como resultado que los usuarios tienen diferentes perspectivas de los problemas que se presentan dentro de sistema.

La falta de cultura ciudadana aunque influye en que se presenten los problemas comunicativos dentro del sistema no es la causa principal si se tiene en cuenta que para los usuarios también incide el espacio que tiene la estación, la falta de conocimiento por parte de los usuarios a las normas establecidas por el sistema. De igual manera incide el número de articulados con los

que cuenta el sistema en la estación San Mateo y la frecuencia con la que circulan, especialmente en horas pico.

El proceso investigativo permitió identificar que son varios los factores que influyen en los problemas comunicativos que se presentan dentro del sistema TransMilenio en la estación San Mateo Soacha. Las falencias en la frecuencia de los articulados genera en los usuarios estados de ansiedad, tensión, rabia y desespero lo cual ocasiona problemas de intolerancia. Adicionalmente las fallas de organización por parte del sistema producen que los usuarios no cumplan de manera adecuada las normas establecidas y que por el contrario cada individuo se comporte de acuerdo a sus necesidades y descarte hacer un uso adecuado del servicio.

TransMilenio cuenta con una señalización adecuada y que cumple con los estatutos establecidos para dar garantizar un funcionamiento adecuado de sus servicios, sin embargo para algunos usuarios no es de su total conocimiento y quienes tienen conocimientos de ellas no generan un cumplimiento asertivo y total.

La insuficiente flota que tiene TransMilenio para garantizar el cumplimiento total de la demanda de pasajeros, obliga a los usuarios hacer uso del servicio sin importar las condiciones en las que deban viajar, lo cual produce una invasión del espacio de privacidad que cada uno de los usuarios debería tener con el fin de garantizar una comodidad adecuada y seguridad en los mismos.

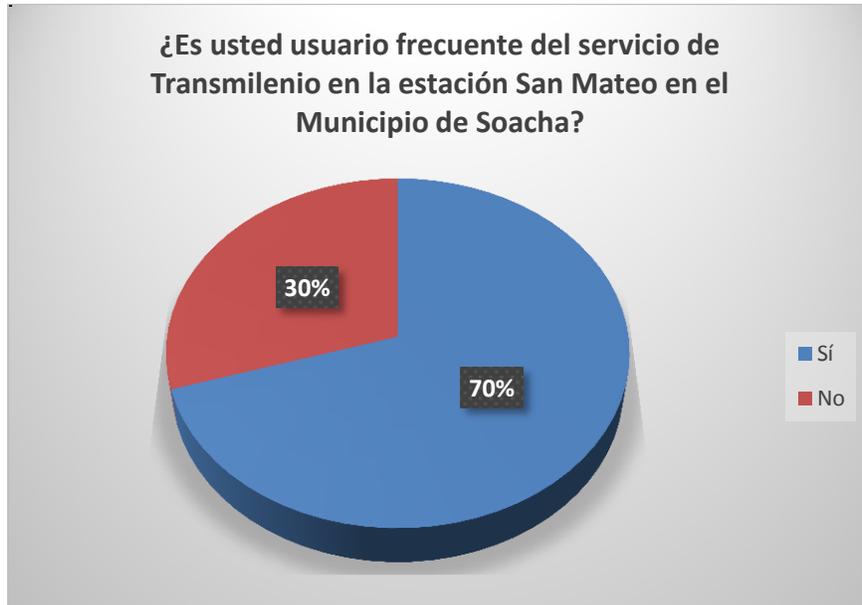
El incumplimiento a las normas establecidas por TransMilenio, entre ellas las sillas preferenciales (azules), las puertas de prioridad para el ingreso de personas con algún tipo de discapacidad, un número establecido de 160 usuarios que puedan abordar un vehículo, señalización con líneas amarillas y blancas que orientan el orden de fila para hacer uso del servicio, el uso y manejo adecuado de las instalaciones, la obediencia para hacer las filas necesarias para poder hacer uso del servicio, es el principal factor que produce los problemas de comunicación ya que los usuarios que si cumplen con las indicaciones se sienten indispuestos con quienes no hacen uso adecuado del servicio, adicionalmente la evasión de estas normas genera desorden en las estaciones lo cual no permite acceder a un servicio de alta calidad.

Aunque se planteó desde el principio la relación de la falta de cultura ciudadana con los problemas comunicativos verbales y no verbales que se presentan dentro del sistema, se

determina que también incide la infraestructura y el espacio de la estación con el número de usuarios que toman el servicio.

ANÁLISIS DE DATOS:

En primer lugar es importante analizar que el 70% de los usuarios manifestó ser un usuario frecuente lo que indica que la muestra es adecuada para los objetivos de estudio a desarrollar.



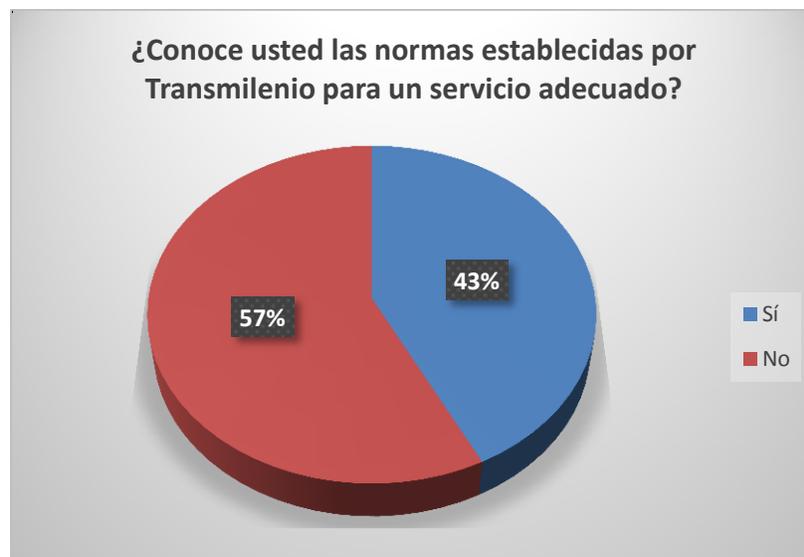
En la búsqueda de identificar cuáles son los principales problemas comunicativos no verbales que se presentan en la estación, se evidencia que un 60% de los encuestados no ha sido víctima de agresión física.



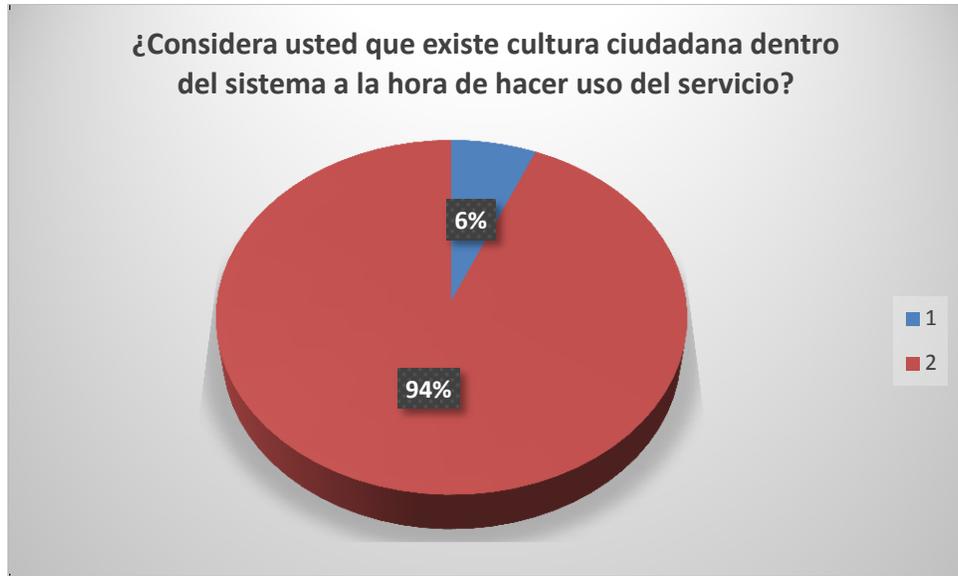
A diferencia del factor anterior un 53% de los usuarios manifestaron haber sido agredidos verbalmente, todos coinciden haber sido agredidos con palabras ofensivas.



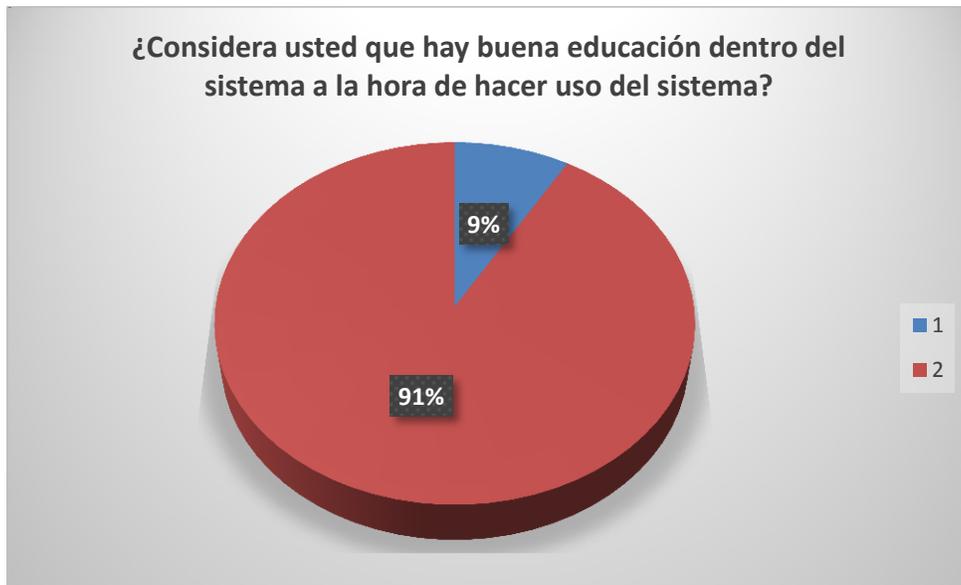
Otro de los conceptos que se consideró tenía incidencia en los problemas comunicativos que se presentan en la estación a la hora de hacer uso del servicio es el conocimiento y cumplimiento de las normas establecidas por TransMilenio. Se evidencia que un 57% de los usuarios no tienen un conocimiento claro de las normas establecidas y quienes las identifican manifiestan que es difícil dar cumplimiento a las mismas, por el irrespeto a las mismas de los demás usuarios.



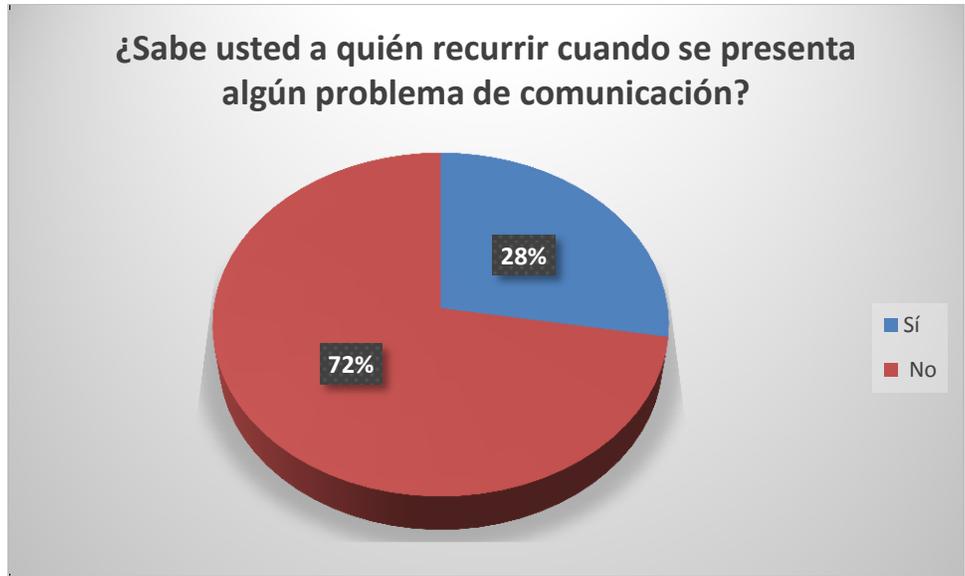
Uno de los factores que ocasiona problemas de comunicación son las falencias que se presentan con la cultura ciudadana, un 94% de los usuarios manifestaron que no hay cultura ciudadana dentro de la estación San Mateo.



Los comportamientos que generan la cultura ciudadana dependen de la educación que cada individuo reciba desde su familia y en sus procesos educativos. Del total de los encuestados el 91% tiene la percepción de que no hay educación por parte de los usuarios de la estación San Mateo a la hora de hacer uso del servicio.



En el servicio de TransMilenio se presentan situaciones de hurto, acoso, violencia y agresiones que inciden en los problemas de comunicación, un 72% de los usuarios no saben a quién acudir cuando se presenta algún problema de comunicación.

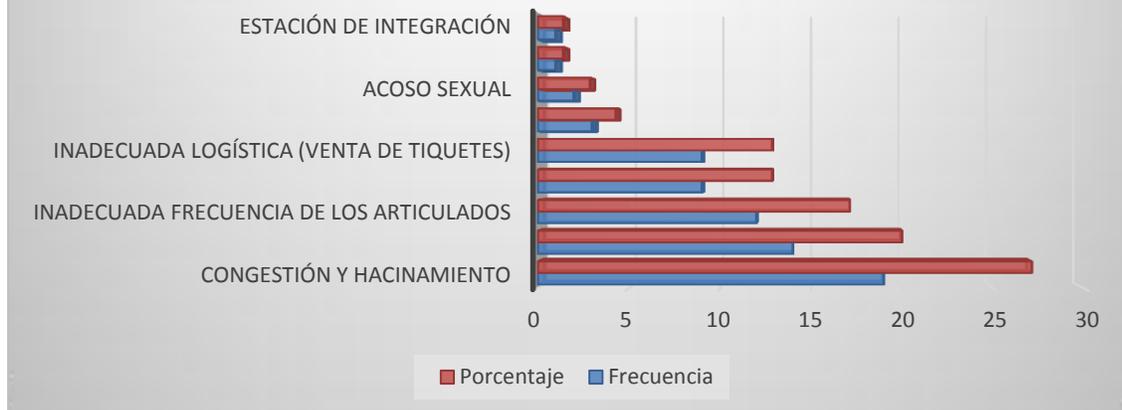


Con el fin de identificar cuáles son los principales problemas que se presentan en la estación, se le permitió a los usuarios indicar libremente cuáles son sus apreciaciones, con un 27% del total de los encuestados el mayor problema que se presenta en la estación es la congestión y hacimiento de usuarios, un 20% coincidió en la falta de cultura ciudadana por parte de los usuarios.

Un 17% de los usuarios denuncian que la frecuencia de los articulados ocasiona problemas en la estación y un 12,9% indica que uno de los problemas es la falta de buses. Los problemas de logística es otro de los aspectos que los usuarios manifiestan especialmente a la hora de la venta de los tiquetes, un 12,9% de los usuarios coinciden con la afectación.

Sin dejar de ser importantes pero con menor percepción un 4,9% resalto los problemas de seguridad que se presentan en las estaciones y dentro de los articulados, un 2,9% está preocupado por los problemas de acoso que se presentan en la estación y un 1,4% indica que dentro de los problemas que tiene el sistema se encuentra la presencia de vendedores ambulantes.

¿Cuáles son las principales problemáticas que puede observar a la hora de hacer uso del servicio en la estación San Mateo?

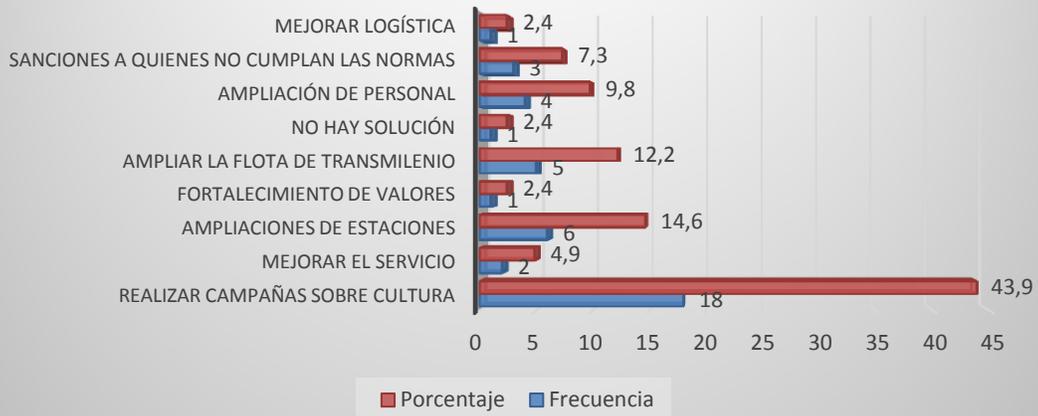


Se pidió a los usuarios plantear algunas soluciones que permitan la reducción de los problemas de comunicación que se presentan en la estación, con un porcentaje del 43,9% la mayoría de los usuarios proponen realizar campañas sobre cultura y mejorar los comportamientos de los usuarios.

Un 4,9% solicitan que se debe mejorar el servicio que ofrece TransMilenio. La infraestructura de las estaciones también es una de las preocupaciones de los usuarios por eso un 14,6% de los usuarios proponen ampliar las estaciones.

De igual manera frente a las falencias que tiene el sistema en su operación un 12,2% invita a realizar una ampliación en la flota de buses y un 9,8% proponen el incremento de funcionarios. Para un 2,4% de los usuarios TransMilenio debe mejorar la logística que tiene establecida.

¿Cuál sería la solución para reducir los problemas de comunicación que se presentan en la estación San Mateo?



COCLUSIONES ENCUESTAS

- Se puede evidenciar que contrario a lo que se planteó en un principio que el mayor problema de comunicación no verbal que se presentaba era la agresión física, un 60% no ha sido agredido físicamente, sin embargo un 47% de los usuarios si ha sido víctima de agresión verbal, por tal razón se puede concluir que son más frecuentes los problemas de comunicación verbal, no hay un dialogo adecuado entre los usuarios.
- La falta de conocimiento de las normas de acuerdo a los resultados obtenidos si incide en la falta de cultura ciudadana de los usuarios, si se tiene en cuenta que un 47% de los usuarios no conocen las normas establecidas y por tal razón un 94% coincide en la falta de cultura ciudadana por parte de los usuarios a la hora de hacer uso del servicio.
- En relación con la falta de cultura ciudadana de los usuarios un 2,4% de los usuarios proponen que los usuarios deben fortalecer sus valores y comportamientos, un 7.3% de los usuarios invita a que se apliquen sanciones a quienes no cumplen con las normas establecidas por TransMilenio y un 2,4% indica que no hay ninguna solución a los problemas que se presentan en TransMilenio.

Si hacemos una relación del concepto de cultura ciudadana planteada por Lleras y los usuarios que utilizan el Sistema TransMilenio se puede identificar que la transformación cultural que ha vivido el Municipio de Soacha en el incremento de la población que se han desplazado desde diferentes puntos del país e incluso del mundo, generan un cambio cultural anteriormente establecido y genera así que la apropiación de las culturas ya establecidas dentro del Municipio sean menores a las transformaciones que ha vivido el mismo, para permitir que todos sus habitantes tengan las garantías básicas a la hora de hacer parte de determinado territorio transformando el territorio rural tradicional del Municipio a un espacio urbano que incluyó un Sistema Urbano en sus servicio de transporte público para satisfacer las necesidades de sus nuevos habitantes y que adicionalmente coincide con el 27,1% de los usuarios que indican que uno de los principales problemas que se presentan en la estación de San Mateo es la congestión y alto número de usuarios que usan el servicio.

- La relación de cultura ciudadana y educación si tienen incidencia en los problemas comunicativos que se presentan dentro de la estación. Ya que un 91% de los usuarios

indica que no hay una buena educación por parte de los usuarios y sus comportamientos son inadecuados.

- De las soluciones planteadas por los usuarios el diseño e implementación de campañas pedagógicas es una de las principales soluciones a los problemas de comunicación que se presentan, al igual que el fortalecimiento de valores.
- Los problemas de comunicación que se presentan dentro de la estación no dependen solamente del comportamiento de los usuarios, también tiene incidencia la infraestructura, la logística y el servicio que ofrecen los funcionarios a los usuarios. El espacio reducido en las estaciones provoca que se generen problemas de comunicación no verbal porque no hay un respeto de privacidad y se genera un contacto cercano con los demás usuarios.

ACTIVIDADES	PLANEACIÓN	Junio 15	Julio 16	Agosto 17	Septiembre 18	Noviembre 20	Enero 10	Febrero 11	Marzo 12	Abril 13	Mayo 14
		Julio 15	Agosto 16	Septiembre 17	Octubre 18	Diciembre 20	Febrero 10	Marzo 11	Abril 12	Mayo 13	Junio 14
Planteamiento de proyecto.	Proyectado										
	Ejecutado										
Identificación y reconocimiento área de campo.	Proyectado										
	Ejecutado										
Recopilación información básica	Proyectado										
	Ejecutado										
Trabajo de campo	Proyectado										
	Ejecutado										
Aplicación de encuestas y entrevistas	Proyectado										
	Ejecutado										
Investigación de referentes teóricos	Proyectado										
	Ejecutado										
Redacción de crónicas	Proyectado										
	Ejecutado										
Elaboración de crónicas con guión americano	Proyectado										
	Ejecutado										
Grabación de crónicas	Proyectado										
	Ejecutado										
Edición de crónicas radiales	Proyectado										
	Ejecutado										
Redacción de documento	Proyectado										
	Ejecutado										
Presentación proyecto	Proyectado										
	Ejecutado										
Correcciones solicitadas											

ACTIVIDADES	PLANEACIÓN	Junio 15	Julio 16	Agosto 17	Septiembre 18	Noviembre 20	Enero 10	Febrero 11	Marzo 12	Abril 13	Mayo 14
		Julio 15	Agosto 16	Septiembre 17	Octubre 18	Diciembre 20	Febrero 10	Marzo 11	Abril 12	Mayo 13	Junio 14
Planteamiento de proyecto.	Proyectado										
	Ejecutado										
Identificación y reconocimiento área de campo.	Proyectado										
	Ejecutado										
Recopilación información básica	Proyectado										
	Ejecutado										
Trabajo de campo	Proyectado										
	Ejecutado										
Aplicación de encuestas y entrevistas	Proyectado										
	Ejecutado										
Investigación de referentes teóricos	Proyectado										
	Ejecutado										
Redacción de crónicas	Proyectado										
	Ejecutado										
Elaboración de crónicas con guión americano	Proyectado										
	Ejecutado										
Grabación de crónicas	Proyectado										
	Ejecutado										
Edición de crónicas radiales	Proyectado										
	Ejecutado										
Redacción de documento	Proyectado										
	Ejecutado										
Presentación proyecto	Proyectado										
	Ejecutado										
Correcciones solicitadas											

BIBLIOGRAFÍA

- Dance, Frank,. teoría de la comunicación humana. edit. troquel. buenos aires. 1.973. pp. 391-417.
- *Programa pedagogía ciudadana*. (Noviembre de 2011). Recuperado el 2014, de idep.edu.co: <http://www.idep.edu.co/pdf/pedagogia/PROYECTOPPC.pdf>
- Barranquilla, C. C. (2014). RODRIGUEZ, Bety VALVERDE, Dorheidi. Barranquilla.
- Bogota.gov.co. (2014). *Bogota.gov*. Recuperado el 06 de mayo de 2014, de Bogota.gov.co: <http://www.transmilenio.gov.co/es/historiaarticulos/>
- Frank, D. (1973). *Teoría de la comunicación* . Buenos Aires Argentina: Troquel.
- IDU. (05 de Mayo de 2012). *idu.gov.co*. Recuperado el 05 de Mayo de 2014, de idu.gov.co: http://www.idu.gov.co/web/guest/construcciones_transmilenio
- Lleras, M. J. (2005). *CONVIVENCIA Y CULTURA CIUDADANA*. Bogotá.

WEBGRAFIA

- *Población del Municipio de Soacha: consultado el 21 de abril 2014: <https://www.dnp.gov.co/portals/0/mapainversion/cundinamarca.pdf>*
- *Historia de Transmilenio, pagina web oficial del sistema. Consultado 21 de abril 2014: <http://www.transmilenio.gov.co/es/articulos/historia>*
- *Medición satisfacción del usuario, (estudio de Transmilenio publicado 22 de agosto 2013) Consultado: 30 de abril de 2014: <http://www.transmilenio.gov.co/es/articulos/medicion-satisfaccion-del-usuario>*
- *Publicación periódico el tiempo: en que se “rajan” usuarios de Transmilenio (redacción Bogotá, 6 mayo de 2014) consultado: 08 de mayo de 2014: <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-13938737>*
- *Publicación trabajo universitario: Estudio del impacto del nuevo sistema de transporte masivo Transmilenio sobre el tejido de urbano de Bogotá. Consultado: 08 de mayo de 2014: http://www.cpsv.upc.es/tesines/resummaus_alfonsocarrero.pdf*
- *Proyecto del fondo de prevención vial: “Cultura Ciudadana y Transformación de Ciudad” (octubre 2014) Consultado 09 de mayo 2014: http://www.fundacionfes.org/attachments/263_Inteligencia%20Vial.pdf*
- *Publicación proyecto cultura TM; publicado por la página secretaria de cultura, recreación y deporte (23 de abril 2014). Consultado 09 de mayo del 2014: <http://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/cultura-democratica/cultura-tm-un-programa-para-movernos-mejor>*
- *Colombia, 1995-1997. Estudio técnico. BID División de Desarrollo Social. Publicación SOC-*
- *127. Washington D.C. 2001 consultado: 09 de mayo de 2014: <http://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/5252/Cultura%20ciudadana,%20programa%20contra%20la%20violencia%20en%20Santa%20Fe%20de%20Bogot%C3%A1,%20Colombia,%201995-1997.pdf?sequence=1>*
- *Teoría de la comunicación Roman Osipovich Jakobson Consultado: 09 de mayo de 2014: <http://www.infoamerica.org/teoria/jacobson1.htm>*

ESTRUCTURA ENCUESTA

Con el fin de identificar cuáles son los principales problemas de comunicación que se presentan dentro del Sistema TransMilenio en la estación San Mateo ubicada en el Municipio de Soacha, se está realizando un proceso de investigación con el cual se busca conocer las falencias comunicativas que se presentan en la ruta San Mateo – Simón Bolívar entre las 06:00 a.m. y las 07:00 a.m. y cuáles son los factores que ocasionan dichos problemas.

¿Es usted usuario frecuente del servicio de TransMilenio en la estación San Mateo en el municipio de Soacha?

Sí

No

¿Ha sido usted agredido (a) verbalmente por otro usuario a la hora de hacer uso del servicio?

Sí

No

Si su respuesta a la pregunta anterior fue sí, indique cuáles fueron:

¿Ha sido usted agredido (a) físicamente por otro usuario a la hora de hacer uso del servicio?

Sí

No

Si su respuesta a la pregunta anterior fue sí, indique cuáles fueron:

¿Cuáles son las principales problemáticas que ustedes pueden observar a la hora de hacer uso del servicio en la estación San Mateo?

¿Conoce usted las normas establecidas por TransMilenio para un servicio adecuado?

Sí

No

Para usted ¿cuál sería la solución para reducir los problemas de comunicación que se presentan en la estación San Mateo?

¿Sabe usted a quién recurrir cuándo se presenta algún problema de comunicación?

Sí

No

¿Considera usted que existe cultura ciudadana dentro del sistema a la hora de hacer uso del servicio?

Sí

No

Si su respuesta a la pregunta anterior fue no, explique cuáles con los factores que generan la falta de cultura ciudadana

¿Considera usted que hay una buena educación dentro del sistema a la hora de hacer uso del servicio?

Sí

No

FALSA ALARMA

(MÚSICA CLASICA DE FONDO) Transmilenio es uno de los medios de transporte más utilizados por los Bogotanos. Los vehículos del Sistema tienen una cobertura de 160 personas y mide 18 metros de largo por 2.60 de ancho. Para el año 2009 se hizo la vinculación de una flota con mayor capacidad, conocida como biarticulados que permite una capacidad mayor para un total de 260 personas.

(RUIDO DE ALARMA UTILIZADA POR BOMBEROS) Las alarmas son avisos de situaciones de preocupación, intranquilidad o temor producido por la aparición o la posibilidad de algún peligro, hay alarmas que son muy frecuentes y permiten una fácil relación con eventos particulares al momento de escucharlas, por ejemplo la alarma de las ambulancias **(ALARMA DE AMBULANCIA)** es señal de que alguien no está bien de salud y cuando la escuchamos inmediatamente la asociamos con algún herido o accidente, incluso si en algún momento se ha utilizado el servicio con algún familiar o conocido lo ha requerido, llega a la memoria ese momento y se relaciona con la situación vivida.

Hay una alarma que aunque transmite una señal de riesgo no permite identificar cuál es su verdadera función. En un recorrido en hora pico los usuarios que hacen uso del servicio de Transmilenio **(EFECTOS DE ALGARABIA Y PITOS DE CARROS)** pueden identificar la alarma de sobre peso que está ubicada en la parte superior de la entrada del articulado, al igual que una alarma que mientras las puertas estén abiertas también se encuentra en funcionamiento.

Después de esperar por más de quince minutos para poder hacer uso del servicio que algunos utilizan para llegar a casa luego de una larga jornada de trabajo, otros para ir a la universidad o ir a una cita con la persona querida o acudir a una cita médica. En fin, Transmilenio es una solución de transporte para muchos ciudadanos de la ciudad de Bogotá y sus alrededores. **(EFECTO DE RELOJ DE FONDO)**

En las mujeres es muy frecuente escuchar la frase “no me gusta esperar” pero ¿Será que a alguien le gusta esperar?, lo que sí es cierto es que a los usuarios de este servicio público no les gusta esperar y menos cuando tienen tanta compañía y competencia a la vez. De acuerdo a las declaraciones del Gerente de Transmilenio Fernando San clemente, Transmilenio no es del todo responsable del retraso de las rutas, pues en materia troncal, la congestión en los puntos de intersección en donde Transmilenio comparte con vehículos particulares, hace que se retrasen las rutas¹⁷.

La aventura para poder hacer uso del servicio empieza al momento de hacer la fila para poder adquirir un pasaje establecido por el Sistema que muchos no están de acuerdo en cancelar por la mala calidad del servicio. **GRITOS DE PROTESTA)** Una vez superada la primera prueba llega el momento de hacer la fila en el vagón donde se encuentra la ruta de acuerdo a la necesidad de cada uno. Usualmente siempre es hora pico, incluso a lo que el sistema de

¹⁷ Los 10 Lunares de TransMilenio: Revista Semana <http://www.semana.com/nacion/articulo/los-10-lunares-de-transmilenio/377131-3>

movilidad llama “pico” debería ser modificado por hora caótica, porque en Bogotá sin importar la hora o el día, las vías, los centros comerciales, los vehículos de servicio público y las calles están congestionadas, no es muy fácil encontrar en la capital la hora “valle”. **(RUIDO DE MUCHOS PASOS)**

Una vez el usuario identifica en medio de la aglomeración cual es la fila para hacer uso del servicio se ve enfrentado a empujones, jalones, pellizcos, pisonos, manoseo, cosquilleo y en muchos casos son incluidos en discusiones verbales porque alguien que está a su alrededor no se siente conforme con su presencia.

Transmilenio en pro de la seguridad de sus usuarios a definido varias señales que los usuarios deben respetar como cumplimiento de las normas que se han establecido, una de ellas son las franjas amarillas que se encuentran ubicadas en el suelo y le indican al usuario que debe ubicarse detrás de esa línea para tomar el servicio y otras flechas del color blanco que indican cual es el orden que deben seguir quienes van hacer uso del vehículo. En medio de tantas personas es difícil observar donde están estas señales, incluso porque quienes lideran la fila han omitido seguir esta indicación.

(MÚSICA CLASICA) Y aunque esta señal no se respete, los usuarios a su manera hacen “la fila”, si bien no parece una fila india como la que enseñan en el colegio, esa fila que usted quizás hizo para una izada de bandera, o para una salida fuera del colegio **(HIMNO DE COLOMBIA)** y que incluía la toma de distancia que permitía un espacio adecuado para cada individuo que participara del ritual; sin embargo cuando se usa Transmilenio esta privacidad y el respeto del espacio para cada uno deja de existir. Todos están muy cerca de todos, es muy fácil sentir la respiración de quienes están a su alrededor e incluso usted en un día de lluvia no sentirá el frío que se produce en la “nevera” porque tiene bastante calor humano.

En aquellas horas pico o críticas, la angustia y el afán de los usuarios es mayor. Algunos lo expresan moviendo sus pies como si arrullaran a un bebé, otros miran más o menos cada dos minutos su reloj, los minutos se hacen más largos. Otros solamente con su rostro expresan la angustia que sienten al ver tantas personas reunidas esperando que llegue el vehículo y la ausencia que a esa hora se presenta. Todos esperan un mismo momento en el cual las puertas se abran y se puedan arrojar a los brazos de una de las sillas, ojala roja para no tener la obligación de ceder la silla.

Mientras Johanna esperaba el servicio en la estación de San Mateo, que se encuentra ubicada en Soacha para poder abordar la ruta que conduce a Simón Bolívar identificada como E44, todas estas situaciones le eran familiares y adicionalmente se encontraba en medio de un gran número de personas que esperaban y un mínimo número de personas que intentaban salir de la estación pero que a esa hora no tenían la facilidad de hacerlo y algunos decidían lanzarse desde el articulado al carril para evitar pasar por la cantidad de personas que seguían ingresando o esperando el vehículo. Ella ya sabía lo que enfrentaba, todos los días debe hacer uso del servicio, y ya se ha acostumbrado a todos estos “rituales”.

(GRITOS DE PERSONAS) Llegan tres vehículos en el que se abalanzan muchos usuarios y en los que ella no logra ingresar, está cada vez más cerca de la puerta y sabe que lo mejor no es

estar de primeras porque se expone a quedar frente alguno de los vidrios del articulado. La angustia y el miedo por ser lastimada es algo que en sus más de dos años de hacer uso del servicio no ha perdido y que por el contrario cada vez siente con más.

Como todos los días la gente protesta, los coros de “manden buses” se hacen abrumadores, las peleas se convierten en algo frecuente y ya muchos no le dan ninguna importancia, sin embargo cada día en la aventura Transmilenio algo nuevo hay por descubrir. **(EFECTO DE ALGARABIA)**

Johanna aun esperaba su momento de abordar el servicio, ya había pasado por el proceso de hacer la fila para ingresar, adquirir el pasaje y la fila en espera del vehículo. El momento llegó, paradójicamente en la primera estación donde inicia el recorrido y en la se debería recoger los usuarios, el articulado venía lleno, pues muchas personas deciden ingresar en alguna estación anterior para poder ir sentados. Sin embargo Johanna no podía esperar más, así que apretó muy fuerte su bolso, miro a su alrededor determinando el riesgo de la situación, de manera práctica y rápida hizo un cálculo aproximado del número de usuarios que también se arrojarían.

(MUCHO RUIDO Y GRITOS) Empezó su lucha por un espacio, empujó a quienes no se corrían de la puerta de ingreso, quienes se aferran a las mismas esperando que en medio de los empujones no los hagan ingresar y poder seguir esperando el próximo vehículo, con la ilusión que este llegue con sillas vacías; pero en Transmilenio es cuestión de suerte. Una vez logro su objetivo, Johanna estaba literalmente colgando, pero eso no era impedimento para que más personas trataran de subir, incluso algunos usuarios empujaban a quienes estaban en el borde de la puerta para lograr más espacio. En ese instante una alarma empezó a sonar.

(EFECTO ALARMA DE TRANSMILENIO) Un sonido irritante e intenso, que algunos habían escuchado y que otros no sabían en qué momento sonaría, porque aunque la señal indica cuando hay sobrepeso – situación común en el Sistema - parece que su activación es cuestión de suerte, como si se tratara de un descuento por ser el cliente número cincuenta. La alarma anunciaba que el vehículo excedía la capacidad de peso y de usuarios, pero aunque estaba encendida siguieron subiendo más usuarios, hasta tal punto que la puerta no podía cerrar. En medio del afán de muchos usuarios Johanna ya no estaba en la puerta, estaba en medio de varias personas que a duras penas se les notaba la cabeza.

Por más de un minuto la alarma sonaba y la puerta continuaba abierta, solo hasta cuando el conductor logró cerrar la puerta está alarma dejó de sonar, en ese instante el sobrepeso no existía, seguramente el peso de más y que provocó la activación de la alarma era producto de que la puerta se encontraba abierta. El vehículo arranco con el gran número de usuarios que ingresaron a él, las personas respiraban lentamente, Johanna solo podía mover de sus rodillas para abajo, tenía que cargar en su espalda al usuario que se recargo sobre ella, entumir su cuerpo y sostenerse con su mayor fuerza sobre el piso, no tenía espacio para mirar a nadie, no tenía ninguna privacidad, no tenía derecho a un espacio y no existía en ese momento un cálculo del peso que sobre ella cargaba y tampoco que le vehículo llevaba, lo único cierto era que los límites de peso estaban sobrepasados.

De acuerdo a cifras Municipales e promedio Transmilenio transporta a 75 mil personas diariamente y según cifras del Ex Gerente de Transmilenio San clemente en todo el sistema se transportan en hora son más de 330.000 pasajeros que deben hacer uso del servicio, aunque las administraciones del sistema han buscado ampliar en un 10% la flota con la que cuentan es escasa si se tiene en cuenta que hay retrasos en las rutas generando un incremento frecuente de usuarios siendo mayor a los 260 que se tiene estipulado por cada vehículo.

(MÚSICA ARMÓNICA) Aunque para el año 2012 Consejo de Estado ordeno a Transmilenio en un plazo de **12 meses instalar sensores y alarmas audibles** para controlar el peso en los alimentadores y los buses articulados, los excesos de sobrepeso son notorios y el gran volumen de personas que reduce el espacio entre los usuarios genera conductas de agresión, irrespeto e intolerancia, por ello se debe mejorar la calidad del servicio, permitiendo un la capacidad de usuarios establecida para cada articulado.

NI UN PASÓ ATRÁS

Cerca de cuatro se presentan al día en las diferentes estaciones del sistema como consecuencia de la inconformidad que sienten los ciudadanos al hacer uso del servicio **Transmilenio**, en promedio \$1.890 millones de pesos al año se gasta en reparación de puertas de **Transmilenio**, lo que representa una suma importante en el incremento de impuestos que los ciudadanos y adicionalmente los daños ocasionados por vándalos que aprovechan estas manifestaciones para generar disturbios.

El ambiente no podría ser distinto, como todas las estaciones de Transmilenio en hora pico, los usuarios en medio del alboroto, empujones y jalones esperaban el momento en el que pudieran abordar un articulado. En esta ocasión, el escenario es la estación Ricaurte en el vagón del servicio G44. **(EFECTO DE RELOJ)** El reloj marcaba las seis con quince minutos, muchas personas salían de sus lugares de trabajo. **(RUIDO DE PASOS)** Algunos lucían trajes costosos y zapatos brillantes, otros overoles manchados y desgastados, todos los rostros reflejaban cansancio. Había una mezcla de olores, entre delicadas fragancias y diversos sudores que reflejaban una larga y ardua jornada de trabajo.

(MURMULLO DE PERSONAS) Con el paso de los minutos, el número de personas a la espera del articulado aumentaba al igual que el desespero por la poca frecuencia con la que llegaban los articulados. Según las cifras que maneja Transmilenio, los articulados transitan con una frecuencia de xxx minutos. Tan pronto llegó el primer vehículo cerca de cincuenta personas se alistaban para disputarse un espacio, y aunque aún se detenía ya las personas se empujaban, era una lucha por poder ingresar. **(GRITOS DE PERSONAS)**

Una vez llegó el vehículo la emoción de los usuarios desapareció, cuando observaron que ya venía completamente lleno, en este articulado solamente dos personas lograron ingresar. Muchos lanzaban sus miradas hacia el carril a la espera de la llegada de más articulados. Por más de cinco minutos desde el último vehículo, los usuarios esperaban ansiosamente, en medio de la multitud se escuchaban llantos de bebés, **(LLANTO DE BEBÉS)** gritos de personas que rogaban la rapidez del servicio, **(RUIDO DE MUCHAS PERSONAS)** murmullos de personas que cuestionaban el servicio que ofrece Transmilenio, etc.

Se evidencio en el proceso de investigación que un 75% de las personas encuestadas no están conformes con el tiempo de frecuencia de los articulados. Un 40% no está de acuerdo con el servicio que ofrecen los funcionarios y un 65% está inconforme con el valor que se debe cancelar para hacer uso del servicio, ya que no garantiza un servicio adecuado y digno. Y aunque hay inconformidad por las falencias del servicio, un 80% de las personas entrevistadas manifestaron que hacen uso de Transmilenio en lugar del servicio de tradicional (colectivo), motivados por tiempo de desplazamiento teniendo en cuenta los trancones que se presentan sobre la Autopista Sur, especialmente en horas pico.

En medio de la espera los usuarios observaban la vía por la que transitan taxis, motos, vehículos de servicio público y vehículos particulares; quienes a diferencia de Transmilenio transitaban a baja velocidad, aunque no tengan que enfrentar los problemas en el servicio de un sistema de transporte masivo.

Después de pasados siete minutos llegó un nuevo articulado, este tenía un poco más de espacio que el anterior, sin embargo no el indicado para prestar el servicio a la totalidad de los usuarios que esperaban impotentemente su momento de llegar a casa.

Mientras terminaba de llegar el vehículo, nuevamente se alistaban los pasajeros para la avalancha que se produce cada vez que llega un “rojito”. **(EFECTO DE ESTRÉS)** En esta ocasión aproximadamente diez personas lograron salir del caos y mientras tanto los demás aumentaban su angustia, pronto el escenario de impotencia pasaría a ser un escenario de furia.

Mientras pasaba el tiempo y seguía incrementando el volumen de usuarios, la estación ya estaba a reventar, **(MUCHAS VOCES)** de repente una persona que se encontraba en la parte delantera de la última puerta, comenzó a pedir calma a los usuarios que empujaban desde atrás quizás también como señal de manifestación e inicio de “alboroto” para que llegaran vehículos. Dentro de la gestión de 2013 se encaminó dentro de las (4) cuatro líneas estratégicas de la entidad: Integración Funcional SITP, gestión de Infraestructura, comunicación y Cultura ciudadana con la cuál buscan fomentar comportamientos de tolerancia y respeto dentro del Sistema Transmilenio y la estructuración y puesta en marcha de una estrategia de divulgación de la forma y normas de uso del Sistema Integrado del Transporte Público y por último la optimización Empresarial.

Una señora tenía un coche en el que se encontraba su bebita **(EFECTO DE BEBÉ BALBUSEANDO)** de aproximadamente siete meses, pero en ese momento la reacción de los pasajeros fue de inconformidad porque ella estaba ubicada en la parte final del articulado y no en la puerta de prioridad. La señora muy molesta por la falta de solidaridad grito:

— ¿Cómo esperan que me haga en esa puerta, si está peor que esta, les estoy pidiendo que por favor no empuje, será mucho pedir? Actúen como seres humanos por favor, no veo la necesidad de empujar.

Las personas que se manifestaron guardaron silencio, pero la persona que estaba al lado de ella le indicó que lo mejor era que ella hiciera trasbordo a la estación del Simón Bolívar donde termina la ruta y se regresara, ya que nadie tendría precaución y lo más seguro era que la empujaran y terminara lastimada; **(VOCES DE MUCHAS PERSONAS)** a esta petición varias

personas se sumaron y le indicaron que era lo mejor. La joven por varios minutos se quedó allí a la espera de un vehículo y a la suerte de que los demás usuarios respetaran la situación en la que se encontraba. Al ver que no se aproximaba ninguno, decidió salir de la fila y tomar la ruta que le aconsejó la señora.

Mientras ella se retiraba los demás usuarios empezaron a reaccionar, en medio de gritos pedían que “mandaran” buses, otros lanzaban alentaban a tomarse la vía y otros solamente tenían una actitud de resignación, pero este vagón no era el único que se encontraba colapsado, **(RUIDO DE PERSONAS GRITANDO Y PITOS DE MOTOS Y CARROS)** toda la estación presentaba un retraso en sus servicios, era cuestión de minutos para que se generara una gran manifestación de los usuarios a tan mal servicio.

Los murmullos en los pasillos de la estación eran más fuertes, las frases de enojo más frecuentes y los articulados más escasos, **(MÚSICA DE DESESPERO)** cuando la situación empezaba a salir de control algunos funcionarios de Transmilenio se acercaron a los usuarios indicando que los inconvenientes con el servicio provenía de otras estaciones que se encontraban con algunos retrasos para despachar los vehículos, las personas no quedaron muy contentos con la explicación, así que algunos usuarios decidieron tomarse la vía y exigir la presencia de articulados, **(EFECTO DE SIRENA)** en cuestión de minutos llegaron algunas patrullas de la policía con el fin de persuadir a los protestantes el desalojo de la vía, pero ellos solamente exigían la presencia de vehículos para poder reducir el número de usuarios que llevaban más de treinta minutos a la espera del servicio.

La situación se salió de control para el sistema que transporta más del 60% de los ciudadanos que se movilizan en el servicio público, quienes se encontraban en los vagones gritaban por el envío de buses, los que estaban en el carril exigían la presencia de los vehículos de manera inmediata y los policías comenzaron a utilizar la fuerza como solución al caos que se vivía. **(GRITOS DE PERSONAS)** Pero no sucedió, no llegó ningún articulado, la gente se alteraba cada vez más, mientras hacía presencia el ESMAD para retomar el control.

Muchos usuarios decidieron abandonar la estación, ya estaban cansados de la situación y estaban seguros de que todo se prolongaría, en la estación los usuarios se empujaban y otros llenos de impotencia decidieron expresar su furia agrediendo a algunos usuarios; la policía reacciono expulsando de la estación a las personas que se comportaban agresivamente. Sin embargo la situación seguía siendo tensa, las personas se empujaban, se pisaban, se movían de manera inquieta, murmuraban, todos estaban agotados de la jornada de trabajo y la larga espera para poder regresar a casa.

Ya habían pasado algunos minutos y la situación empeoraba. Varios articulados esperaban en el carril a la espera de que los usuarios se retiraran del carril para poder avanzar, pero aún la policía no lograba despejar el área. De pronto el murmullo de varias personas provocó que los usuarios fijaran sus miradas en el techo de uno de los articulados y no era para menos, **(CANTOS BARRA DE MILLONARIOS)** cuatro jóvenes se encontraban allí, saltaban como si se tratara de una tarima o un saltarín. Se evidenciaba los rostros de miedo de las personas que se transportaban en ese articulado, los usuarios que esperaban en la estación gritaban a los rebeldes que se bajaran, pero esto no pasó.

La policía era escasa, no podían tener una reacción inmediata porque se encontraban en la vía invitando a los usuarios a permitir la prestación del servicio, pero por el contrario empezaron a llegar más personas con el fin de no permitir un desbloqueo sin contar con la presencia de algún representante del sistema que les garantizará un buen servicio. **(RUIDO DE PATRULLAS)** Las protestas seguían y el tiempo pasaba. Y mientras eso ocurría, los muchachos arriba el articulado, que por su vestimenta parecían ser barristas decidieron aprovechar la situación para generar más caos. **(PERSONAS MURMULLANDO)**

Uno de ellos se bajó del techo, abrió con sus manos las puertas del articulado, algunos usuarios que estaban allí decidieron bajarse porque observaban que se agravaba la situación, **(GRITOS DE PERSONAS PIDIENDO AYUDA)** después de algunos minutos el joven regreso nuevamente con sus compañeros, pero esta vez subió con un extintor que había tomado del articulado y que una vez en el techo empezaron a esparcir en toda la estación, sin la más mínima precaución de los demás usuarios que resultaron afectados por el gas que expulsaba.

La situación cada vez se hacía peor.

En otras estaciones la situación era similar y los varios agentes del ESMAD se encontraban retomando la calma en esos puntos, mientras que los disturbios empezaban a aparecer en la estación sin que se le pudiera dar alguna solución. Los manifestantes decidieron extender su protesta y bloquearon todos los carriles, la reacción de los agentes de tránsito y los bachilleres era limitada, no tenían las herramientas suficientes para retomar el control.

(RUIDO DE PITOS DE MOTOS Y CARROS) Los conductores del carril tradicional empezaron a pitar de manera insistente para que se despejara la vía, esto sin ningún resultado. Quienes estaban dentro de los vagones gritaban a los que se encontraban en los carriles, esperando terminar el bloqueo para poder avanzar, pero nada cambiaba. **(MÚSICA DE TERROR)** Los barristas seguían saltando encima del vehículo, los agentes de la policía insistían en una solución pacífica, los que estaban en la estación gritaban desesperados y al mismo tiempo se escuchaban las **(EFECTO SIRENAS DE AMBULANCIA)** sirenas de ambulancias que llegaban para apoyar a la policía y de un momento a otro llegó el ESMAD con sus agentes que venían dispuestos a retomar el control de la estación.

Mientras las autoridades conversaban para identificar cuál sería su plan de choque, varios jóvenes empezaron a llegar a la estación, armados de palos, piedras, ladrillos y otros elementos que estaban dispuestos a utilizar para no permitir que el servicio funcionara. Las personas entraron en pánico, **(PERSONAS GRITANDO)** eran pocos los niños que se encontraban en la estación porque sus familiares decidieron abandonar la estación antes de que las cosas empeoraran. La situación era tan impactante que al ver esa escena cualquiera que haya visto la película “La vida es bella” se transportaría en uno de los capítulos donde lo único que importaba en medio caos era la protección de los niños y buscar alternativas de salida.

Los integrantes del ESMAD empezaron a lanzar gases lacrimógenos para alejar a los jóvenes de la estación de Transmilenio y retomar el servicio, sin embargo los jóvenes no estaban dispuestos a ceder espacio **(EFECTO DE GOLPES Y VIDRIOS ROTOS)** y por el contrario estaban dispuestos a protestar hasta las últimas consecuencias, utilizando las piedras de la

obra que se está realizando entre la estación Comuneros y Ricaurte que busca crear una gran intersección a desnivel en el cruce de la carrera Décima con calle Sexta o Avenida Comuneros, la cual será similar a la ubicada en la calle 63 por avenida 68. La estructura tendrá 3 pisos, por la parte más baja circularán los buses de Transmilenio, en la zona media los peatones y por la más alta pasarán los vehículos particulares y taxis, para defenderse y atacar a las autoridades que buscaban retomar el control.

Los usuarios que ya estaban dentro de los articulados se agachaban para protegerse de las piedras que eran lanzadas con el fin de romper los vidrios de los articulados y quienes estaban dentro de las estaciones se movían de un lado a otro tratando de escapar de los gases. **(RUIDO DE ESTALLIDOS)** Todos decidieron cubrir sus bocas con las chaquetas que tenían, con sus manos, con sus bolsos y quienes no tenían ningún elemento se enfrentaron a las complicaciones de inhalar gases.

Todos estaban aterrados, los jóvenes que se encontraban unos minutos antes en el techo del articulado saltando efusivamente con los extintores aterrando a las personas terminaron aterrados y de inmediato se bajaron del articulado para salir huyendo. Algunas puertas de la estación estaban dañadas, algunos articulados tenían los vidrios rotos y las personas estaban en estado de shock reflejando en sus rostros el miedo, angustia y rabia. **(LLANTO DE PERSONAS)**

En medio de la multitud una señora en estado de embarazo era una de las más afectadas, no tenía con que cubrir su rostro por lo cual inhaló humo y empezó a toser muy fuerte, se encontraba de pie y nadie le ofrecía la silla azul. Las personas la miraban, la angustia de la señora aumentaba con el paso de los minutos, cuando intentaba respirar **(EFECTO DE RESPIRACIÓN RAPIDA)** y al abrir la ventana para poder hacerlo un nuevo lanzamiento de gases lacrimógenos se producía ¿Cómo no sentir angustia en esta situación?

Para permitir que avanzaran los vehículos el ESMAD debía lanzar gases, y en medio del humo los conductores tenían que cruzar aumentando los niveles de velocidad porque si de no cruzar en ese instante se exponían a ser agredidos por los rebeldes. La situación caótica se presentó en varias estaciones del sistema, **(EFECTO INTRO NOTICIAS RCN)** los medios de comunicación anunciaban la situación que se presentaba y los familiares de muchos de los que utilizan el servicio se angustiaron porque no sabían que sucedía con ellos. La señora en estado de gestación ya llevaba más de tres horas en espera de llegar a la casa y aunque buscaba proteger su vida, su mayor preocupación era la vida de su hijo. Cuando llegaron a la estación del General Santander parecía que ya había terminado la terrorífica situación, pero no aún tenían que enfrentarse con otros jóvenes que también buscaban bloquear esa estación.

Cuatro jóvenes se encontraban en el carril de Transmilenio de esa estación tomados de las manos en pro de continuar con el caos que se estaba presentando en varias estaciones. El conductor tomó la decisión de tomar la vía tradicional para poder continuar su recorrido, **(RUIDO DE PATRULLA DE POLICIA)** llegó una patrulla de la policía en busca de persuadir a los jóvenes, logrando retomar el control de la situación.

Después de más de cuatro horas de caos se logró finalizar la situación de desespero que se vivía. Los rostros de tranquilidad regresaba y la felicidad de poder regresar a casa sin lesiones

de alto riesgo. Por fin las largas horas de angustia y de rabia terminaron, los usuarios murmuraban su inconformismo con la situación y el lamentable estado en el que quedaron las estaciones y la poca educación y apropiación que deberían con un servicio tan necesario para todos.

(MÚSICA DE PIANO) Lo lamentable de estas manifestaciones son los daños que se producen en las diferentes estaciones del sistema, cerca de \$1.890 millones de pesos al año de pesos son invertidos para mejorar estaciones, vehículos y vías que después de estos disturbios se utilizan el dinero que se debe utilizar para el mantenimiento del sistema en general, recursos que salen de cada uno de los pasajeros que cancela su pasaje.

PAPÁ ENOJADO

(MELODÍA DE PIANO DE FONDO) Cada día hay tres accidentes con conductores fantasmas en las vías de Bogotá y 55% de los accidentes de Transmilenio ocurren por actos inseguros de los operadores y el 45% por imprudencia de los peatones. Pero si usted no cuenta con las condiciones de salud adecuadas, ¿quién garantiza que su movilidad e integridad en estos medios de transporte sea la adecuad?

Homero Rodríguez es uno de los muchos usuarios con algún tipo de discapacidad que hacen uso del servicio de Transmilenio y que deben enfrentar las diferentes dificultades que se presentan en Bogotá y en Soacha porque no cuentan con los espacios adecuados que les permita un bienestar óptimo a los cerca de 1.14 millones de personas que integran la población con algún tipo de discapacidad.

Homero Romero es habitante del municipio de Soacha, actualmente reside en el barrio Compartir ubicado en la comuna uno, él es padre cabeza de hogar, su familia está conformada por cuatro hijos, dos de ellos menores de edad y dos hijos en la etapa de la adolescencia. Su esposa Margarita actualmente no está trabajando, pues su hogar requiere una atención y acompañamiento continuo para garantizar el bienestar de su familia.

(MUSICALIZACIÓN DE LOS SIMSONS) Homero tiene una vida casi parecida al personaje de la serie animada “Los Simpson” donde Homero es el gerente de la casa y debe responder por las necesidades de su familia, sin embargo no tiene un vehículo particular que le permita movilizarse con facilidad desde su lugar de residencia a su lugar de trabajo

Cuando eran las 07: 15 a.m. del 10 de febrero del año en curso, Homero se dirigía a su trabajo como todos los días para cumplir sus obligaciones, para poder llegar a la estación de Transmilenio debe tomar un colectivo tradicional ya que aún no se ha implementado el servicio de alimentadores en el Municipio, cuando se bajó del colectivo dio un paso equivocado con el pie derecho y en ese momento se fracturo, cuando se dobló hacia adentro. El dolor era fuerte, aunque él pensaba en ese momento que la situación no era de mayor importancia, sus pasos ya no tenían la misma firmeza, sin embargo el decidió continuar con su trayecto y empezó a cruzar el puente peatonal de la estación de San Mateo cojeando.

Sin la ayuda de ninguna de las personas que también se dirigían hacer parte del uso del sistema, cruzo el puente sin ninguna exclusividad, se vio obligado hacer la fila como si no tuviera ninguna dificultad para poder adquirir el pasaje y después de varios minutos logro acceder a la tarjeta y hacer una nueva fila para esperar la ruta que lo llevaría a su destino.

En medio de la aglomeración de personas que comúnmente se evidencia en estas horas, decidió hacer uso de la puerta preferencial en espera de no tener lesiones adicionales; sin embargo la puerta principal también estaba congestionada, su dolor se hacía más fuerte y sin embargo nadie se interesaba en prestarle un apoyo a Homero.

Aunque su lamentable situación era notoria porque su pie estaba inflamado, el aún seguía cojeando, su rostro reflejaba el dolor que en ese momento estaba sintiendo, pero aunque logro

ingresar a al vehículo nadie tomo conciencia de su dificultad y no le cedieron una silla azul o roja.

Aunque los demás pasajeros eran conscientes de la necesidad que Homero tenía de viajar sentado, esto no representó ninguna importancia para los demás pasajeros y pese a que algunas personas reclamaron ayuda para Homero, pero durante todo el trayecto se vio obligado a viajar de pie.

Después de varias estaciones logró obtener una silla, pero el drama hasta ahora empezaba. Cuando Homero se fue a bajar del articulado para salir de la estación nadie le brindo un auxilio adecuado, pese a que existen varios trabajadores que deben apoyar a los usuarios en las diferentes necesidades que se les presenten y hay auxiliares de la Policía Nacional todos hicieron caso omiso a las penurias que dificultaban el camino que Homero debía seguir para llegar a su cita de trabajo.

(EFECTO MISIÓN IMPOSIBLE) Aunque su dolor e inflamación del pie era igual de grande a su responsabilidad y a sus obligaciones. Homero no podía dar pasos firmes, se vio obligado a saltar su movilización era difícil, debió brincar por toda la estación como dice la canción de Jorge Zeledón; con un solo pie o como si estuviera jugando uno de los juegos tradicionales de los niños la golosa, apoyado de las paredes y tubos que estaban a su paso vivió los diez minutos más desoladores de su vida, minutos marcados de abandono e incompreensión.

(EFECTO NOTICIOSO) El 72% de los usuarios de Transmilenio de San Mateo no saben a quién recurrir si se presenta algún problema de comunicación y manifestaron que aunque saben que hay apoyo de la Policía Nacional y personal de la Bogotá no cuentan con el apoyo necesario de los funcionarios y un 9,8 manifiestan que el personal es mínimo para cubrir la demanda de usuarios.

(EFECTO DE TENSIÓN) Homero debió cruzar un puente con una amplia distancia y que usualmente atravesaba con tranquilidad y con sus audífonos que le permitían desconectarse de la agitada ciudad. Sin embargo se enfrentó solo al paso y a la estructura de este puente que no cuenta con una rampa y en medio de dificultades empezó a bajar cada uno de los escalones del puente. Su dolor no era solamente por la dificultad del pie también sentía dolor y rabia por la falta de solidaridad de los funcionarios y usuarios que integran el servicio.

(PIANO DE FONDO) La situación para él y para su familia a partir de ese momento cambiaría.
(EFECTO DE AMBULANCIA)

(MÚSICA CLASICA) Cuando Homero terminó su recorrido por el extenso puente peatonal continuó su camino en busca de la dirección acordada con uno de los clientes, continuaba con la dificultad de su pie y aún nadie se animaba a prestarle alguna colaboración. Las personas que caminaban cerca de él tenían demasiado afán como para suspender por un minuto su corre y corre y preguntar ¿en qué le puedo colaborar? Nadie lo hizo, nadie se interesó. Camino por varios minutos, angustiado miraba la hora en su celular, observaba el estado del pie, empezaba a desesperarse pues llegaría tarde al compromiso pactado con su cliente y podría perder el negocio del mes que le permitiría suplir los gastos, deudas y necesidades de su

familia. Empezarían a producirse el mal humor de papá enojado, ese sería uno de los peores días de su vida.

(EFECO DE PITOS) Después de atravesar varias calles saltando con un solo pie, llegó al cruce de la calle 63 con 50, debía cruzar para poder llegar al lugar acordado. En medio de su difícil situación una vez más fue positivo y pensó que alguna de las personas también cruzarían le ayudarían, pero ese día las personas que caminaban por la capital habían desayunado indiferencia. La precaución de los vehículos en este punto es nulo y más en una ciudad como Bogotá que no solamente es la capital del país sino también la capital del estrés y del caos.

(EFECO NOTICIOSO) En un estudio realizado por la Escuela de Posgrados de la universidad Manuela Beltrán que buscaba medir los factores de estrés de Bogotá y el impacto que tiene en la población el 51%) de los encuestados manifestó que se estresan por el tiempo que se demoran en el desplazamiento diario a sus viviendas, lugares de trabajo o estudio y viceversa. El 18% señaló que le incomodan las aglomeraciones en el transporte y en las calles. Un 13% se refirió a la sensación de inseguridad, a las obras y al estado de las calles como factor de disgusto y un 2,9% indicó que el ruido y el alto volumen del tráfico son los factores que les produce estrés¹⁸. Y en la ciudad no gótica sino caótica estaba Homero, con tanta gente, pero solo a la vez.

Empezó Homero a cruzar la vía, no tenía mucho tiempo para llegar, ya su estado de salud le había retrasado el compromiso, su cliente quizás estaría molesto y él seguía impotente.

(EFECTO DE CHOQUE DE VEHÍCULO) Su angustia no le permitió tener ninguna precaución, cuando sintió un fuerte golpe, quedó inconsciente. Despertó y no estaba en justamente con el cliente que lo esperaba para indicarle cual sería el trabajo que debía realizar, estaba en una sala de urgencias. Angustiado observaba a los demás pacientes que estaban cerca de él, estaba desconcertado, no recordaba que había sucedido.

(MÚSICA DE APLANCHAR DE FONDO) Llegó su esposa Margarita, los quehaceres de la casa quedaron a medias porque mientras preparaba el almuerzo para sus cuatro hijos, **(EFECTO TIMBRE TELÉFONO)** sonó el teléfono, una de esas llamadas inesperadas y que por lo mismo son aviso de una emergencia. Homero le preguntó a su esposa que había sucedido. Aún Margarita no sabía que Homero había empezado su día con el pie izquierdo, solo tenía conocimiento del accidente fantasma.

(MÚSICA MELANCOLICA) Cuando Homero cruzaba la calle cojeando uno de los vehículos que daban giro en ese punto **(EFECTO DE CHOQUE)** lo arrojó. El conductor decidió huir y como ese día todos olvidaron tomar la píldora de la solidaridad nadie supo quién fue el responsable del accidente. Homero duro ocho días hospitalizado, afortunadamente las implicaciones de salud no fueron con lesiones permanentes, sin embargo Homero tiene una incapacidad por ocho meses en la que le ordenaron total reposo en este lapso de tiempo no puede hacer ningún tipo de movimiento fuerte y debe reducir los movimientos, esto implica una gran reducción de su trabajo.

¹⁸ <http://www.elespectador.com/noticias/bogota/bogota-capital-de-caos-y-de-estres-articulo-255170>

(MUSICALIZACIÓN DE PIANO) Las pocas oportunidades de trabajo que consigue para el sustento de su familia las deben buscar en Bogotá ya que en Soacha la demanda de publicidad es reducida y cuando se presenta alguna oportunidad la recompensación económica es mínima. Margarita angustiada por la situación económica de su hogar decidió pedir ayuda a los vecinos de su barrio pero la indiferencia también llegó a la tierra del Dios Varón, ha pasado varias hojas de vida porque los gastos de la casa no pueden esperar y la recuperación de homero es por lo menos de ocho meses. Lamentablemente “Margi” como la llama su esposo no cuenta con experiencia laboral y esto ha dificultado la situación, les han cerrado las puertas.

Homero es trabajador independiente, su profesión de diseñador gráfico no tiene un reconocimiento y remuneración adecuada, las empresas buscan personas recién egresadas porque su salario les resulta más económico y quienes ya cuentan con una trayectoria avanzada se ven obligadas a trabajar de manera independiente y sin posibilidad de acceder a una eps, a la cotización de pensión y cesantías.

Hasta la fecha los costos médicos han sido asumidos por La Secretaría de Movilidad ya que al no existir un responsable de los hechos se considera como accidente fantasma, de todas estas dificultades, Homero resalta el buen servicio y apoyo que ha recibido de la Clínica Marly, ellos son los únicos inyectados de solidaridad y amor por los demás.

Homero ya no cuenta con oportunidades de empleo suficientes para cubrir sus necesidades porque no puede movilizarse hacia Bogotá en busca de camellito. Aunque ya no tiene una cita de trabajo que cumplir, si debe acudir a sus terapias los días Martes, jueves y viernes en la Clínica Marly. Aunque entre en conflicto todos los días al momento tiene que hacer uso del servicio porque sabe que nuevamente encontrará la indiferencia de las personas y que aunque este con sus muletas pocas personas le cederán la silla.

(RUIDO DE MUCHAS PERSONAS) Cada vez que va hacer uso del servicio, él se ubica en la entrada preferencial establecida por Transmilenio, allí es más factible que las personas tengan respeto a la situación que viven las personas prioritarias, sin embargo Homero debe espera por más de 15 minutos para poder acceder a uno de los vehículos, por su seguridad se corre cuando los empujones son muy fuertes. Usualmente debe pedir una silla o los demás usuarios que se molestan por la falta de compromiso de los demás solicitan colaboración.

Hay días de buena suerte y encuentra personas amables que sin importar el color de la silla le brindan la oportunidad de viajar sin mayores dificultades. Al igual que los demás usuarios, Homero debe enfrentar los empujones y jalones en busca de una silla, la diferencia que se presenta con los demás pasajeros es que él está apoyado en un solo pie y es más vulnerable al momento de defender su espacio y su integridad.

(MÚSICA MELANCOLICA) Homero ha decidido vender empanadas afuera de su casa, su esposa Margarita las prepara, y aunque tiene una profesión y nunca pensó estar en su situación y la responsabilidad de su hogar no dan tregua. No hay tiempo para esperar su recuperación, no hay posibilidades de trabajo fáciles porque para las más de 1,14 millones de personas con alguna discapacidad no hay alternativas que les permitan tener una vida social sin complicaciones.

(MÚSICA CLASICA) Lamentablemente hasta este momento Homero vio la importancia de ayudar a las personas que presentan alguna dificultad, de brindar una silla a las mujeres embarazadas, a las personas de la tercera edad, personas con algún tipo de lesión, los usuarios que viajan con coches o con bebés en brazos, usuarios con bastones, la indolencia de las personas cada vez es más frecuente y esto es producto del individualismo y satisfacción personal de cada usuario. Homero confiesa que era uno de los usuarios que no prestaba mayor importancia a colaborar con los demás usuarios, pero como dice el dicho, “hasta que no nos pasa, no nos ponemos en el lugar del otro” Si todos entendiéramos la importancia de servir, mejoraríamos la calidad de vida de muchas personas que esperan ser ayudadas.

LA SALVADORA DE ACOSADORES

Seguramente usted a escuchados algunos de los casos más de los 67 casos anuales de acoso o manoseo que se presentan a la hora de hacer uso del servicio en Transmilenio. Quizás incluso a cuestionado la reacción de quienes han presenciado esta situación y ha planteado una alternativa propia, pero ¿Cuál sería su reacción si usted no es la víctima del acoso pero sin saberlo protege a un acosador o acosadora?

En el mes de octubre (**EFFECTO DE FANTASMAS DE FONDO**) se empieza a vivir una sensación de locura, quizás se debe a que en esta temporada todos nos podemos liberar y expresar de diferentes maneras sin ser cuestionados, porque es el mes de los disfraces que anteriormente se consideraba una fecha especial para los niños pero poco a poco ahora niños, adultos e incluso mascotas disfrutaban de esta festividad.

(MUSICA CLASICA Y BAJA DE FONDO) Pero más allá de las particulares características del mes de octubre, en la estación de San Mateo Camila sería la salvadora de un acosador de mujeres, sería ella quien podría recibir el castigo que en ese momento le querían brindar al “acosador” y como decía el Chapulín Colorado (**TONO DE PRESENTACIÓN CAPITULO, CHAPULIN COLORADO**) “fue sin querer queriendo”, y ciertamente eso fue lo que pasó, ella no sabía a quién estaba defendiendo

Todo empezó muy temprano, el calendario indicaba martes veintiocho de octubre de 2014, el lugar de los hechos fue la estación de San Mateo en la ruta E44, San Mateo- Simón Bolívar. Como es usual a las 07:00 de la mañana la estación de Transmilenio estaba llena, **(MURMULLO DE PERSONAS)** desde la fila que hasta entonces se tenía que hacer en medio de la vía **(RUIDO DE CARROS Y PERSONAS HABLANDO)** que utilizaban los articulados del servicio. Algo sucedía esa mañana porque estaba más colapsado que nunca. Las filas no eran largas solamente en el vagón del servicio E44, las filas estaban dispersas en toda la estación, desde el ingreso se podía ver que utilizar el servicio ese día, sería uno de los más difíciles desde la llegada de Transmilenio a Soacha.

Después de esperar más de 40 minutos en la fila para poder ingresar a la estación, los estados de tensión de los usuarios era notoria y con el paso de los minutos y el aumento de más usuarios el mal humor se apoderaba del lugar. **(MUSICA DE SUSPENSO DE FONDO)** Una vez superado el primer obstáculo de este laberinto diseñado especialmente como ruta obligada de llegada a los lugares de trabajo, estudio o quizás acudir a una cita médica urgente que posiblemente se había solicitado un poco más de un mes, llegó la segunda prueba, esperar detrás de la “inexistente” línea amarilla que según las normas de seguridad de Transmilenio protegen las vidas de los usuarios y le dan mayor orden al servicio, pero que es imposible respetar porque inmediatamente sale un bus quedan suspendidas al borde de un abismo de asfalto y las ilusiones de llegar temprano **(VOCES DE PERSONAS EUFORICAS)** En esta ocasión no existían líneas amarillas, ni blancas, ni siquiera líneas imaginarias que dividan los vagones de las rutas que se prestan en Soacha, ni las que permitan tener distancia prudente para no incomodar al otro, lo único que se evidenciaba era la aglomeración de personas.

Rostros llenos de angustia, rabia, impotencia, desespero, hasta expresiones de miedo. **(MÚSICA DE TENSIÓN)** que sometían incluso a los trabajadores del sistema y no era para menos, aunque quisieran hacer circular vehículos y disminuir el número de personas desesperadas que se encontraban en estado de defensa esperando ser liberados no podían solucionar la caótica situación, era imposible, no había vehículos.

Los primeros en las filas eran los únicos que podían evidenciar la situación, algunos por no aumentar el desespero entre los otros usuarios no lo decían, otros con frecuencia se asomaban en espera de un vehículo y otros no decían nada pero su cara de angustia reflejaba que nada estaba bien y en muchos las expresiones eran de resignación y confusión porque nadie sabía el porqué de la demora de los articulados ni el tiempo de su llegada. **(RUIDO DE MUCHAS PERSONAS)**

La situación se complicaba, entre más pasajeros ingresaban más empujones se observaban como si se tratará del volcamiento de un carro transportador de ganado, se escuchaban voces de desespero, unas más fuertes que otras, unas con más rabia y desespero que otras, entre tanta algarabía casi no se identificaban frases que algunos cantaban y otros susurraban. **(RUIDO DE MUCHAS PERSONAS)**

- "Manden buses", "Si no mandan buses nos bajamos", "que pasa con los buses, que porquería de servicio", "Buses, buses, buses".

Durante más de treinta minutos se prolongó la absurda y abrumadora situación. No se pudo evitar lo que muchos sabían que iba a pasar pero que mirando al cielo e implorando por su bienestar no sucediera. Finalmente pasó. Alrededor de 30 usuarios se aventuraron y aun sabiendo lo que implica tomarse la vía se bajaron de los vagones y con algarabíos llenos de rabia y de inconformidad empezaron a exigir La presencia de los buses que hasta ese momento llevaban una hora de retraso. **(RUIDO DE GRITOS)**

Transcurrieron cinco minutos desde que los "rebeldes" se tomarán la vía y de manera instantánea y después de tanto tiempo de espera empezaron a llegar los buses. Todo absolutamente todo, era caos, los usuarios que se encontraban aún sobre los vagones en espera de los articulados emitieron diferentes frases en medio de gritos.

-¡Súbanse!

¡Llegaron los buses por favor súbanse!

¡Ya no más, por favor que alguien los suba!

¡Si ustedes no se suben no podremos arrancar!

Fueron algunas de las frases que sonaban en medio del despelote que se vivía. Mientras ellos pedían a gritos que despejaran la vía y pudieran circular los cuatro articulados que habían enviado para empezar a disminuir el caos, los que se encontraban en el carril por el que circulan los articulados insistían en que no se subirían hasta que no mandaran la cantidad suficiente de articulados para que todos los que estaban esperando pudieran terminar la tortura.

Sin embargo había un grupo pequeño de usuarios que no estaban dispuestos a ceder hasta ver la presencia de los medios nacionales de comunicación, para que ellos pudieran informar que no era una situación de solo un día, querían expresar su furia y desahogar el molesto viacrucis que a diario tiene que enfrentar a la hora de usar el servicio.

Pasaron ocho minutos y llegaron agentes de la Policía Nacional (**RUIDO DE SIRENAS DE VEHICULO DE POLICIAS**) dispuesta a dialogar con los usuarios que se encontraban bloqueando el paso de los articulados. Al principio nadie quería ceder. En ese instante se vivieron tres situaciones; por un lado los manifestantes en la vía exigían la presencia de representantes del sistema para que les diera soluciones concretas, (**PERSONAS GRITANDO**) por otro lado los agentes de policía ya con rostros de desesperación por no poder controlar de inmediato la situación y solicitando por medio de sus radios apoyo del ESMAD para poder dar paso a los articulados y por último los usuarios “pacíficos” (**MÚSICA DE PANICO**) que gritaban con rabia e impotencia que ya no siguieran en la vía y dieran paso a los articulados. La algarabía era insoportable.

Algunos de los usuarios que se encontraban aun en los vagones empezaron a desahogar su rabia con violencia, se sentían empujones, jalones, pisotones, pellizcos, muchos de los usuarios ya eran víctimas de manoseo y otros del famoso “cosquilleo”. No había señales de que el servicio volviera a su normalidad.

De repente llegó la primera fila del Escuadrón Móvil Anti Disturbios (ESMAD), listos para retomar el control del sistema, alistaban sus escudos de protección, se bajaron las máscaras que los protegen de los gases tóxicos que ellos lanzan para poder “ahuyentar” a los “rebeldes”, la escena no podía ser más trágica los rostros de los padres que llevaban a sus hijos (**LLANTO DE BEBÉ**) reflejaban el miedo que produce la sola presencia del ESMAD, que paradójicamente intentan retornar la tranquilidad a la sociedad por medio de la agresión.

En ese momento los que se encontraban en la vía sintieron el mismo temor y decidieron volver a los vagones. Otro de los factores que los motivo a regresar al orden fue no contar con el apoyo de los demás usuarios y la poca probabilidad de la presencia de funcionarios de Transmilenio y por el contrario el incremento de agentes del ESMAD.

Por fin terminaría la locura en la que se encontraba el servicio, el desespero de todos aumentaba al ritmo del latido del corazón (**LATIDOS DE CORAZÓN FUERTES**). Los manifestantes se subieron, los articulados empezaron a encender motores y como si se tratara de una carrera de caballos empezaron a sentirse empujones de un lado al otro (**EFFECTO DE ALGARABIA**). Se asomó el primer vehículo y ya todos estaban en sus marcas y listos para ser montados en el vehículo solo faltaba que se acercara el articulado a la puerta para decir ¡fuera! y presenciar una salida agresiva y sin ninguna precaución como si se tratará de animales saliendo de su corral. Llegó el primer articulado y termino el calvario de cerca de 180 personas, en medio de sacudones, pellizcos, empujones y jalones. Detrás de él, venía otro articulado al rescate y el resto de los usuarios esperaban tener la suerte de viajar en ese, ya era mucho el tiempo que llevaban esperando por tener esta oportunidad.

Cuando arranco el primer articulado, los demás usuarios alistaban sus posiciones para “saltar y agarrar su espacio” pero en medio de la multitud se escuchaba a una usuaria que estaba en la parte delantera y prácticamente colgando de la puerta gritó:

-Qué le pasa hijo de puta

-Lo voy a joder, miserable.

Nadie entendía que sucedía hasta que se vio a una señora lanzando puños de un lado a otro y en su rostro se veía la ira hacia uno de los usuarios. Camila estaba en medio de los dos, si no se quitaba sería ella quién recibiera los golpes de furia de la usuaria que hasta ese momento no tenían ninguna justificación. **(MUSICA DE TENSIÓN)** En medio de la algarabía y para el gran número de usuarios desesperados en tomar el sistema y que ya llevaban mucho tiempo, esta sería la gota para rebosar la copa de la poca calma que les quedaba a algunos.

Las cifras que maneja la Secretaria de Movilidad Distrital indican que el 64% de las mujeres dicen haber sido víctimas de alguna agresión sexual en el transporte público. El 80% plantea que principalmente las agresiones suceden en los articulados del sistema de Transmilenio, según explicó Lisa Gómez, directora del programa Eliminación de violencia contra mujeres de la Secretaría de la mujer. Y pese a que los indicadores no son alentadores la mayoría de las mujeres que son víctimas de estas agresiones no hacen una denuncia formal porque no tienen claro a quién acudir y cuál es el proceso que deben seguir.

Con temor de ser agredida y con gran autonomía le dijo a la usuaria:

_Por favor señora, respete, somos varios usuarios y todos merecemos respeto. El señor no le está haciendo nada para que usted se comporte así.

(RUIDO DE ABUCHEO) En medio del zambullido el usuario afectado logró correrse hacia atrás y así evitar los golpes de la usuaria, se abrieron las puertas del articulado y se lanzó el gran número de usuarios sin ningún tipo de precaución, **(GRITOS DE PERSONAS)** por suerte Camila logró que la entraran y quedó frente a la usuaria que estaba llena de ira, el señor no se subió. Una vez se encontraron en el mismo espacio la mujer furiosa sacó de su bolso un descargador de corriente estática que utilizaría con el agresor y con ira le dijo:

_ Usted no se vuelva a meter, porque a la próxima la jodo a usted también por metida.

Señora, no tiene que ser tan agresiva, tranquila solamente quería que no agrediera a señor, respondió Camila.

_ Ese malparido me estaba manoseando desde hace rato, y se merecía que lo jodiera para que respete a las mujeres y usted se mete como si no fuera mujer, casi la jodo por lambona.

En ese instante varias de las usuarias que estaban cerca de la usuaria empezaron a manifestar su respaldo y comentaron que presenciaron la lamentable situación de acoso que enfrentó en medio del tumulto.

Una de las usuarias que estaban cerca de la agredida dijo:

_Yo pensé que venía con usted señora, el llevaba rato “manoseándola” nos hubiera dicho en ese momento y todos le hubiéramos pegado a ese miserable cochino.

Por un momento el vehículo quedó en silencio. **(MUSICALIZACIÓN DE ARMONÍA)** Se veía en el rostro de Camila un cuestionamiento con ella misma al escuchar los comentarios de las demás mujeres que estaban cerca de ella, quizás en ese momento reaccionó como mujer y se puso en su lugar. ¿Cuál sería la reacción que ella hubiera tomado?

Con el fin de reducir los indicadores de acoso que enfrentan las mujeres al momento de hacer uso del servicio, se implementó en varias estaciones del sistema desde el mes de agosto de 2014, vagones exclusivos para mujeres, esta medida no fue aceptada en su totalidad, uno de los usuarios del servicio decidió interponer una acción de tutela en contra de la medida que, según él, vulnera su derecho a la igualdad, a la dignidad humana, al libre desarrollo de la personalidad, a la progresividad y a la libre locomoción, sin embargo El Tribunal Administrativo de Cundinamarca negó una tutela que pretendía eliminar los vagones preferenciales para mujeres.

Durante el trayecto la víctima manifestó su rabia con la mirada y los gestos de su rostro. Finalmente la “salvadora” llegó a su punto de partida y la mujer que fue agredida continuó su camino. Pero cuando se bajó se quedó por un momento mirando hacia la mujer fijamente. ¿Será qué Camila pensaba que no había actuado de la mejor manera? **(MUSICA DE SUSPENSO)** Pero más allá de estas situaciones hay que tener presente las alarmantes cifras de intolerancia que vive el país, si Camila hubiera permitido la agresión a este “acosador” el desorden en la estación hubiera aumentado al igual que los índices de agresión en el sistema y en el país.

(MUSICA TRANQUILA) Estas situaciones se deben manejar con campañas de tolerancia, respeto. Se debe mejorar e incentivar a los procesos de denuncias para que las mujeres y hombres que sean víctimas de estas situaciones tomen la decisión de denunciar y evitar que se tomé como alternativa la agresión.

Según la encuesta realizada por la Secretaría de la Mujer, que mide cómo va la iniciativa, solo el 50% de los usuarios se sienten tranquilos al usar Transmilenio y el 60% de ellos conocen la medida. En cuanto a su aceptación, el 61.3% de las mujeres y el 56.3% hombres está de acuerdo con esta acción.¹⁹

¹⁹ <http://www.elespectador.com/noticias/bogota/espaldarazo-juridico-vagones-mujeres-transmilenio-articulo-520904>

