Proyectamos Colombia SAS

Percepciones ciudadanas, experiencias de uso y dinámicas de saturación de la estación Calle 100 -Market medios. Sistema TransMilenio: una mirada desde lo cotidiano.

Informe etnográfico con hallazgos y recomendaciones de calle 100

Año 2025

TRANSMILENIO

1. Introducción

El presente informe etnográfico reúne los hallazgos derivados de 12 etnografías de campo y 12 entrevistas semiestructuradas realizadas en la estación de la calle 100 durante el mes de octubre de 2025. Este documento surge como parte de un esfuerzo institucional por comprender de manera profunda, situada y humanizada cómo se vive, se transita y se experimenta esta estación, reconociendo que la movilidad no es únicamente un desplazamiento físico, sino también una experiencia emocional, corporal y social que impacta directamente la percepción del servicio.

La etnografía, aplicada al contexto de movilidad urbana, permite observar los comportamientos y sentir de las personas usuarias en su cotidianidad, sin intervenir en sus dinámicas. La movilidad urbana, entendida como práctica social, requiere aproximaciones cualitativas que permitan captar emociones, corporalidades y decisiones inmediatas (Sheller & Urry, 2006). A través de esta metodología se identifican patrones, tensiones, flujos, emociones y estrategias adaptativas que no suelen captarse por medios cuantitativos. Así, este informe complementa y enriquece los diagnósticos operativos tradicionales, aportando una mirada situada sobre cómo se habita la estación, qué factores generan fricción o bienestar y qué oportunidades emergen para mejorar la experiencia ciudadana.

La estación de la calle 100 es un nodo estratégico que articula viajes entre el norte, el centro y el occidente de la ciudad. Su relevancia en la red troncal, sumada a la presión constante de flujo peatonal, hace que la experiencia del usuario esté marcada por variaciones significativas según la hora del día, el nivel de densidad, la claridad de la señalización, el funcionamiento de los servicios de recarga y la presencia de seguridad visible. Comprender estas variaciones exige una lectura que combine infraestructura, comportamiento humano y condiciones sensoriales del entorno.

Este informe se orienta a ofrecer a Transmilenio un análisis cualitativo robusto, claro y accionable, que permita:

- identificar momentos críticos de tránsito
- comprender cómo se construye la percepción de seguridad
- reconocer los retos en señalización y orientación
- evidenciar las dinámicas de uso del espacio
- y proponer recomendaciones enfocadas en mejorar la experiencia y dignidad del viaje.

Este documento busca aportar una visión integral que conecte la operación del sistema con la realidad vivida por las personas usuarias, fortaleciendo la capacidad institucional de tomar decisiones informadas, sensibles y orientadas a mejorar la movilidad desde una perspectiva humana.

2. Marco conceptual

El análisis etnográfico se sustenta en tres ejes conceptuales principales: movilidad urbana situada, corporalidad en tránsito y experiencia emocional del viaje.

a. Movilidad urbana situada

La movilidad no es solamente desplazamiento físico, sino una práctica social cargada de significados, condicionada por el entorno y la historia personal de cada usuario. (Sheller & Urry, 2006), la estación es un “espacio vivido”, donde el tránsito no es solo desplazamiento, sino una experiencia vinculada a seguridad, confianza, accesibilidad y orientación.

b. Corporalidad y tácticas del cuerpo

La corporalidad constituye un eje fundamental para entender cómo los usuarios se adaptan al espacio, negocian microposiciones y reaccionan ante la congestión (Csordas, 1994). El cuerpo es entendido como un actor central en la movilidad, los usuarios reaccionan con su corporalidad frente a la congestión, negociando microespacios, anticipándose a riesgos y adaptándose a ritmos del flujo. Las tácticas corporales permiten al usuario navegar situaciones de alta densidad y riesgo percibido dentro del transporte (Wacquant, 2004). La corporalidad expresa tensiones y estrategias invisibles, como:

- compactación del cuerpo ante aglomeraciones
- protección de bolsos y objetos
- búsqueda de puntos de apoyo
- aceleración o desaceleración según percepción de riesgo
- lectura corporal del ambiente para anticipar el paso

Este enfoque permite comprender cómo la estación se “siente” y cómo se habita desde el cuerpo.

c. Experiencia emocional del viaje

Las emociones influyen en la percepción del espacio y del riesgo, especialmente en entornos de tránsito masivo (Ahmed, 2014). El tránsito está cargado de emociones que condicionan la satisfacción del usuario y su percepción del servicio. En hora pico se intensifican afectos como estrés, irritabilidad o ansiedad, lo cual incide directamente en la experiencia de viaje (Thrift, 2008). Estas emociones emergen de factores como:

- densidad y congestión,
- iluminación,
- seguridad percibida,
- claridad de señalización,
- tiempos de espera,
- comportamiento de otros usuarios.

En hora valle predominan sensaciones de control y predictibilidad, mientras que en hora pico emergen emociones intensas como estrés, irritabilidad, cansancio, tensión muscular y alerta permanente.

Comprender estas emociones es clave para diseñar intervenciones que mejoren la experiencia ciudadana.

d. Lectura del espacio y toma de decisiones

La observación sensorial capta atmósferas, ritmos y tensiones que estructuran la experiencia cotidiana del viaje (Pink, 2015) La forma en que los usuarios

interpretan el espacio influye en su movilidad. Mapas desactualizados, señalización fragmentada o rutas poco claras generan incertidumbre y aumentan la carga cognitiva del viaje. De igual forma, las decisiones se basan tanto en información oficial (mapas, señalización, aplicaciones) como en conocimiento empírico construido en la repetición del trayecto.

La experiencia situada y corporal del usuario confirma que los tránsitos urbanos no pueden analizarse únicamente desde métricas operativas (Goffman, 1971; Jiron, 2011). Este marco conceptual permite analizar la movilidad de calle 100 desde una perspectiva integral que vincula cuerpo, emoción, espacio y decisión.

3. Enfoque metodológico

La etnografía se sostiene en la observación situada y la comprensión del comportamiento cotidiano dentro del espacio público (Hammersley & Atkinson, 2019). La elección de la etnografía rápida como metodología principal responde a la necesidad de observar y comprender la experiencia del usuario en condiciones reales, sin intervenir ni alterar su comportamiento natural dentro del sistema. En contextos de alta movilidad como Transmilenio, donde el tránsito cotidiano refleja dinámicas sociales complejas, la etnografía permite identificar detalles que no emergen en estudios cuantitativos ni en encuestas estructuradas, tales como:

- micro decisiones de ruta
- movimientos corporales ante la congestión
- emociones expresadas en tránsito
- cambios en la percepción del espacio según la hora
- tácticas de adaptación ante tensiones operativas
- interacciones implícitas entre usuarios y el entorno

La metodología se justifica además porque la estación calle 100 presenta condiciones de variabilidad operativa que requieren observación situada. La demanda fluctuante, las diferencias entre hora valle y hora pico, la disposición física de pasillos, la presencia de vendedores ambulantes y los contrastes entre

zonas iluminadas y puntos de saturación no pueden captarse plenamente a través de instrumentos rígidos.

Las 12 etnografías fueron realizadas en diferentes franjas horarias (mañana, tarde, hora valle y hora pico), permitiendo un análisis comparado del comportamiento y la experiencia sensorial. Cada observación incluyó una bitácora detallada, registro del tránsito peatonal, descripción del ambiente y notas sobre emociones percibidas en la interacción cotidiana.

Las 12 entrevistas semiestructuradas complementaron esta mirada desde la voz directa del usuario, profundizando en percepciones, prácticas, decisiones y sugerencias espontáneas. La combinación de ambas técnicas otorga robustez al análisis, permitiendo identificar patrones convergentes y divergentes entre lo observado y lo narrado.

Esta aproximación metodológica permite comprender la estación no solo como un punto de tránsito, sino como un espacio social donde se negocian cuerpos, emociones y significados urbanos.

4. Descripción del territorio

La estación calle 100 se ubica en un punto estratégico de la red troncal, funcionando como articulador de flujos entre el norte, el centro y corredores con alta demanda. Su localización la convierte en un nodo de conexión para estudiantes, trabajadores, usuarios en tránsito intermodal y personas que requieren acceder a servicios o desplazarse entre comunas de la ciudad, dentro de las características del territorio inmediato se encuentran:

- alto flujo peatonal
- intersección de rutas troncales y SITP
- presencia constante de comercio informal
- dinámicas laborales que aceleran el ritmo urbano
- densidad variable según franja horaria
- infraestructura que, si bien funcional, resulta insuficiente en hora pico.

Las entradas y salidas generan cuellos de botella, especialmente en pasillos estrechos y puntos donde confluyen usuarios que ingresan, egresan y realizan transbordos. La iluminación, la amplitud de los pasillos y el estado de las superficies influyen directamente en la percepción de seguridad.

- Condiciones sensoriales del espacio

La estación presenta contrastes marcados:

- Sonido: anuncios, conversaciones, música de vendedores ambulantes y ruido del tráfico.
- Movimiento: flujo acelerado en hora pico, tránsito calmado en hora valle.
- Ambiente: sensación de calor y presión corporal en momentos de aglomeración.

Estos factores configuran una experiencia que es vivida de manera diferente según el momento del día, la frecuencia de uso y las condiciones del usuario.

5. Hallazgos etnográficos integrados (12 etnografías)

5.1 Corporalidad y gestión del espacio

Las observaciones muestran que el cuerpo es protagonista del tránsito:

En hora pico, los usuarios compactan su postura, protegen bolsos y celulares, y avanzan con pasos cortos por la falta de espacio.

En hora valle, la corporalidad se expande: caminar es más libre, las personas observan mejor su entorno y el espacio se percibe “transitable”.

Se identifican micro estrategias como cambios de carril peatonal, anticipación al flujo y elección de zonas con mayor visibilidad.

5.2 Flujo y densidad

La estación presenta congestión crítica entre 6:30–8:00 a.m. y 4:30–7:00 p.m.

En estos momentos se generan tapones especialmente en:

- Entrada principal
- Pasillos de conexión
- Zonas cercanas a vendedores

La movilidad se ralentiza y se incrementan fricciones interpersonales.

5.3 Emociones y experiencia sensorial

En hora valle predominan sensaciones de “agilidad”, “rapidez” y “control”.

En hora pico emergen emociones como:

- estrés
- irritabilidad
- sensación de vulnerabilidad
- fatiga física

La percepción de ruido, empujones y calor aumenta la carga sensorial, lo que incide en la evaluación del servicio.

5.4 Seguridad percibida

El riesgo de hurto se percibe mayor en pasillos estrechos y zonas sin visibilidad.

La seguridad mejora cuando:

- hay personal visible
- la iluminación está completa
- el flujo es continuo y no estancado

Los momentos de mayor alerta coinciden con aglomeraciones y detenciones del flujo.

5.5 Señalización y navegación

Se observan dificultades para interpretar el mapa físico, especialmente en usuarios nuevos.

La señalización vertical es insuficiente en cruces claves.

La falta de actualizaciones frente a obras temporales aumenta la confusión.

5.6 Recargas y soporte tecnológico

Varias etnografías registraron fallas intermitentes en máquinas.

Las colas para hacer la recarga en hora pico generan estrés adicional.

Los usuarios que dominan herramientas digitales mitigan problemas, pero esto no aplica para todos los segmentos.

5.7 Vendedores ambulantes: interacción espacial

Aportan servicios útiles (aguas, alimentos, cargadores…).

Sin embargo, generan obstrucción de pasillos cuando no hay delimitación.

La convivencia depende de la hora: en hora valle fluye; en hora pico, se vuelve conflictiva.

6. Síntesis de entrevistas semiestructuradas (12 usuarios)

Las entrevistas profundizaron en temas claves:

6.1 Experiencia del recorrido

Personas entrevistadas describen la estación de la calle 100 como:

“rápida pero desgastante”,

“central, pero muy llena”,

“práctica para conectar”,

“estresante en horas punta”.

6.2 Seguridad

Miedo a hurto en zonas densas.

Apreciación por presencia visible de vigilancia.

Solicitud reiterada de iluminación constante en accesos.

6.3 Señalización y orientación

Confusión con rutas y cambios temporales.

Preferencia por la APP cuando está disponible.

Recomendación de mapas más simples y visibles.

6.4 Infraestructura

Incomodidad por estrechez de pasillos.

Necesidad de zonas de flujo más organizadas.

Demanda de puntos de apoyo en momentos de contingencia.

7. Análisis integrado 2024–2025

Comparado con el estudio previo, las observaciones muestran continuidad en:

Problemas de aforo y congestión.

Percepción variable de seguridad según hora.

Brechas persistentes en señalización.

Se suman nuevos elementos:

Mayor dependencia tecnológica para orientarse.

Relevancia aumentada de la convivencia con vendedores.

Mayor sensibilidad ciudadana frente a la gestión del flujo.

8. Conclusiones

- ✓ La estación de la 100 es un nodo vital, pero opera bajo una presión constante que afecta la experiencia de viaje.

- ✓ Las emociones del tránsito influyen directamente en la evaluación del servicio, especialmente en hora pico.
- ✓ La señalización y orientación requieren una actualización integral.
- ✓ La convivencia con vendedores ambulantes necesita gestión equilibrada y delimitada para evitar obstrucciones.
- ✓ Las tecnologías de recarga y navegación son aliadas, pero las fallas generan frustración y retrasos.
- ✓ La seguridad percibida está profundamente vinculada a densidad, iluminación y flujo continuo.
- ✓ La experiencia general mejora significativamente en hora valle, lo que muestra el peso del aforo en la percepción final.

9. Recomendaciones

8.1 Seguridad y control de flujo

- ❖ Aumentar presencia de personal en accesos críticos.
- ❖ Implementar guías de circulación en hora pico.
- ❖ Mantener iluminación completa en puntos ciegos.

8.2 Señalización y navegación

- ❖ Actualizar mapas físicos con mayor claridad e iconografía universal.
- ❖ Reforzar señalización vertical en nodos de decisión.
- ❖ Integrar pantallas con información en tiempo real.

8.3 Recargas y soporte tecnológico

- ❖ Garantizar mantenimiento permanente de máquinas.
- ❖ Ofrecer apoyo técnico visible en hora pico.
- ❖ Promover recarga digital, con campañas para población poco digitalizada.

8.4 Gestión del espacio para vendedores

- ❖ Diseñar zonas reguladas sin obstrucción a pasillos.

- ❖ Establecer horarios o micro zonas dependiendo del flujo.

8.5 Infraestructura y accesibilidad

- ❖ Optimizar pasillos, mejorar continuidad del flujo y retirar obstáculos.
- ❖ Revisar accesos al puente peatonal para garantizar tránsito seguro.

10. Verbatim representativos

“Aquí toca venir preparado. Uno sabe que en hora pico esto colapsa.”

“Si las máquinas fallan, se pierde mucho tiempo.”

“El mapa confunde más que ayudar. Mejor pregunto.”

“Los vendedores sirven, pero en la tarde no se puede ni pasar.”

.

Referencias

Ahmed, S. (2014). *The cultural politics of emotion* (2nd ed.). Edinburgh University Press.
Csordas, T. J. (1994). *Embodiment and experience: The existential ground of culture and self*. Cambridge University Press.
Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (Eds.). (2018). *The Sage handbook of qualitative research* (5th ed.). Sage.
Goffman, E. (1971). *Relations in public: Microstudies of the public order*. Basic Books.
Hammersley, M., & Atkinson, P. (2019). *Ethnography: Principles in practice* (4th ed.). Routledge.
Jiron, P. (2011). On becoming “la sombra”: Walking as a social practice and urban theory. *City & Society*, 23(2), 222–234.
Pink, S. (2015). *Doing sensory ethnography* (2nd ed.). Sage.
Sheller, M., & Urry, J. (2006). The new mobilities paradigm. *Environment and Planning A*, 38(2), 207–226.
Thrift, N. (2008). *Non-representational theory: Space, politics, affect*. Routledge.
Wacquant, L. (2004). *Body & soul: Notebooks of an apprentice boxer*. Oxford University Press.