

Percepciones ciudadanas, experiencias de uso y
dinámicas de saturación en la estación Calle 127 –
L'Oréal Paris de Sistema TransMilenio: una mirada
desde lo cotidiano

Estudio Cualitativo – Experiencia de Usuario y
Recomendaciones Ciudadanas

Año 2025



1. Resumen

La estación Calle 127 se configura como un punto de tránsito obligatorio para la población residente y trabajadora del norte de la ciudad, pese a que no es percibida como una estación cómoda o segura. Los grupos focales realizados evidencian una percepción generalizada de deterioro funcional y desgaste emocional asociado al uso diario de la estación, lo cual condiciona la experiencia de movilidad de las personas usuarias.

Los hallazgos cualitativos muestran de forma consistente cuatro tensiones principales: deficiencias en señalización, altos niveles de inseguridad, presencia permanente de vendedores ambulantes que alteran el flujo peatonal y un volumen significativo de colados, que incrementa la sensación de desorden y riesgo. A pesar de estas condiciones, la mayoría de usuarios continúa utilizando la estación porque no cuentan con alternativas de movilidad equivalentes, lo que convierte la Calle 127 en un nodo de uso forzado más que preferido.

Las narrativas recabadas reflejan estrategias de autoprotección, recorridos predecibles, hipervigilancia y una valoración crítica del estado actual de la estación. Paralelamente, existe una alta claridad ciudadana sobre las prioridades de mejora, especialmente en materia de seguridad, regulación del comercio informal, control de evasión y optimización del flujo de entrada y salida.

El informe integra estas percepciones en un conjunto de recomendaciones orientadas a la mejora operativa, fortalecimiento de la seguridad, actualización de señalización, organización del espacio peatonal y acciones de control institucional. Estas directrices buscan garantizar una experiencia de viaje más segura, ordenada y funcional para quienes dependen diariamente de la estación Calle 127.

2. Introducción

El presente informe sintetiza los hallazgos derivados de los grupos focales desarrollados con personas usuarias de la estación Calle 127, con el propósito de comprender sus percepciones, tensiones, riesgos, significados y dinámicas cotidianas de movilidad en este punto del sistema. El análisis se basa en una sistematización cualitativa que posiciona a la Calle 127 como una estación “de uso obligatorio pero poco valorada”, marcada por sensaciones persistentes de inseguridad, desorden operativo y condiciones que afectan la experiencia de viaje.

El estudio integra tres ejes complementarios:

- ❖ Narrativa experiencial del usuario (relatos profundos y cotidianos).
- ❖ Hallazgos temáticos (análisis transversal por dimensiones del servicio).
- ❖ Recomendaciones ciudadanas y plan de acción priorizado (técnico–operativo).

Este documento se presenta como insumo institucional para orientar la toma de decisiones operativas, sociales y estratégicas de TransMilenio S.A., con miras a mejorar la calidad del servicio, la percepción de seguridad y la funcionalidad de la estación Calle 127.

3. Metodología

3.1 Diseño

Enfoque cualitativo.

Se desarrollaron seis grupos focales (GF1–GF6) con usuarios frecuentes de la estación Calle 127, con diversidad en edad, género, ocupación y frecuencia de uso.

3.2 Participantes

4 personas por grupo, para un total de 24 participantes. Se incluyeron trabajadores, estudiantes, madres cabeza de hogar y usuarios cotidianos del sistema.

3.3 Técnicas de recolección

Moderación profesional (Lizeth Herrera).

Registro de audio y notas de campo.

Guía temática sobre movilidad, seguridad, mapas y rutas, recarga, convivencia y percepción emocional.

3.4 Análisis

Codificación temática.

Triangulación entre grupos focales.

Validación cruzada con citas representativas.

Sistematización narrativa de saberes situados.

3.5 Alcance

La información corresponde a experiencias en días laborales, en horas pico y valle, integrando percepciones sobre transitabilidad, espera, uso de aplicaciones y sensación de riesgo.

4. Caracterización de la experiencia de usuario

A partir de la sistematización cualitativa, la estación Calle 100 se experimenta como:

4.1. Un punto de uso obligatorio más que preferido

Aunque algunos participantes mencionan la cercanía como una ventaja, la elección de la Calle 127 no se relaciona con preferencia sino con necesidad: queda cerca del trabajo, estudio o ruta cotidiana.

Los usuarios expresan que la estación es “la que toca usar” porque es la más práctica o la única opción viable dentro de sus recorridos diarios.

Esto genera una relación funcional, no afectiva, marcada por la idea de que el sistema es confiable para llegar rápido, pero no necesariamente cómodo.

4.2. Un espacio emocionalmente exigente

Las emociones predominantes son estrés, cansancio acumulado, frustración y miedo, especialmente en horas pico.

Los participantes describen:

- Sensación de inseguridad y temor a robos dentro de las estaciones y en los buses.
- Carga emocional elevada al final del día, cuando confluyen el cansancio laboral/estudiantil y las aglomeraciones.
- Un ambiente donde las personas “solo piensan en acomodarse” y no en la comodidad del otro.

- La idea de que Transmilenio “le quita a uno las ganas” cuando el trayecto empieza o termina con congestión.

Frases representativas:

- “Me da miedo que me roben, uno no se siente seguro.”
- “Es muy estresante convivir con tanta gente, uno llega más cansado.”
- “El transporte frustra demasiado cuando está lleno.”

4.3. Un entorno saturado y físicamente demandante

La estación se vive como congestionada, incómoda en horas pico y con tiempos de espera prolongados, lo que incrementa la percepción de insuficiencia operacional.

Los usuarios reportan:

- Aglomeraciones intensas, especialmente entre 5:30 p.m. y 7:00 p.m.
- Empujones, golpes, pisotones y choques contra estructuras, que afectan el bienestar físico.
- Sensación de que los buses no pasan con la frecuencia necesaria.
- Percepción de riesgo asociado a la falta de control y al volumen de personas.

Impactos frecuentes:

- Dolor de espalda, brazos o cuello por ir de pie sin dónde sujetarse.
- Dolor de cabeza por estrés.
- Fatiga física acumulada durante el trayecto.

4.4. Estrategias cotidianas de adaptación

Para afrontar la saturación y el desgaste emocional, los usuarios implementan estrategias personales de manejo y autoprotección, como:

- Esperar más tiempo para poder ir sentados.

- Buscar buses menos llenos, aunque implique demoras.
- Tomar rutas más largas pero más seguras cuando la hora es avanzada.
- Entrar incluso en buses llenos cuando el cansancio es extremo.
- Ajustar horarios dependiendo del estado de ánimo del día.
- Uso constante de la aplicación de TransMilenio para ubicarse y evitar errores en rutas.

Estas estrategias evidencian un proceso de adaptación forzada ante un entorno percibido como desgastante, inseguro y saturado.

5. Hallazgos integrados por temas

5.1. Centralidad y función operativa

- Los usuarios no eligen la Calle 127 por preferencia, sino porque “es la que queda más cerca”, “es la que toca usar” o es la única estación disponible dentro de su trayecto cotidiano.
- Se usa principalmente para viajes laborales y académicos, convirtiéndose en un punto obligatorio de entrada o salida del sistema.
- Aunque la estación facilita conexiones hacia el norte y occidente, los participantes sienten que la experiencia no es satisfactoria, pero deben asumirla por necesidad.

5.2. Lectura de mapas y rutas

- La orientación depende del nivel de familiaridad de cada usuario: quienes dominan el sistema no tienen dificultades, pero los demás deben preguntar o apoyarse en la app.
- Varias personas mencionan que los mapas y señalizaciones “son confusos”, “no se entienden bien” o “están viejos”.
- Las aplicaciones como TransMiApp o Google Maps se utilizan de forma constante para verificar rutas y evitar errores, aunque algunos participantes dicen que a veces falla el internet o la app es difícil de leer en el afán.
- Se demanda señalización más clara, especialmente para identificar salidas y rutas con mayor rapidez.

5.3. Seguridad y convivencia

- La sensación de inseguridad es uno de los elementos más mencionados: miedo a robos dentro del bus, en la estación y en los ingresos.
- Se reportan empujones, peleas por espacio y tensiones entre usuarios, especialmente en horas pico.
- La presencia de colados genera molestia y percepción de desorden: “uno va haciendo fila y ellos pasan por donde sea”.
- Varias personas señalaron que en la noche sienten mayor riesgo por iluminación insuficiente y menor presencia de personal de apoyo.
- El comercio informal se siente “agobiante” en ciertos puntos y aumenta el estrés, especialmente cuando los vendedores obstruyen los pasillos.

5.4. Congestión y tiempos de espera

- Las mayores quejas se relacionan con la congestión en horas pico, especialmente entre 5:30 p.m. y 7:00 p.m., donde la presión física y emocional aumenta.
- Se mencionan esperas prolongadas para poder abordar, buses llenos que no se pueden tomar y flujos desorganizados en las plataformas.
- Los usuarios reportan empujones, golpes involuntarios, pisotones y choques con estructuras metálicas cuando la estación está al límite de aforo.
- Varias personas señalan que la frecuencia de buses no logra cubrir la demanda real, generando acumulación de usuarios.

5.5. Accesibilidad e infraestructura

- Personas de baja estatura comentan dificultades para sujetarse: “si uno no alcanza, se va dando golpes en cada frenada”.
- Los pasillos y zonas de circulación se ven obstruidos por vendedores, usuarios detenidos o flujos en contravía.
- Hay confusión en ciertos puntos de entrada/salida, especialmente cuando hay alta afluencia y los pasillos se vuelven muy estrechos.
- Se menciona la necesidad de más espacios para esperar de manera segura sin interferir con el paso de otros.

5.6. Tecnología, recargas y servicios

- Los usuarios reportan fallas ocasionales en máquinas o demoras en las recargas.
- Algunos participantes tienen dificultades para usar la recarga digital o dependen de terceros para hacerlo.
- Se señala la importancia de tener más personal para orientar, especialmente cuando hay filas largas, fallas técnicas o personas mayores que necesitan apoyo.
- La app del sistema se usa constantemente para verificar rutas, horarios y evitar errores, aunque a veces no coincide con la frecuencia real de los buses.

5.7. Comercio informal

- Algunos participantes encuentran útil comprar alimentos o artículos rápidos en el camino, reconociendo que el comercio informal hace parte del entorno habitual.
- Sin embargo, la mayoría expresa que estos vendedores generan bloqueos en los pasillos, aumentan la congestión y dificultan el tránsito fluido.
- Se solicita una regulación equilibrada: permitir su presencia, pero evitar que afecten los flujos peatonales o zonas de seguridad.
-

6. Patrones transversales y tensiones estructurales

- Uso obligatorio, no elegido: La estación es un paso obligado por cercanía y conectividad, no por comodidad.
- Sobrecarga emocional constante: Los usuarios describen estrés, alerta permanente y agotamiento como parte natural del viaje.
- Afluencia que supera la capacidad: La saturación en horas pico vuelve el movimiento lento, tenso y físicamente demandante.
- Seguridad percibida como frágil: La sensación de riesgo aparece por robos, empujones, aglomeración y poca reacción del entorno.

- Información insuficiente para navegar: Cambios en rutas, desvíos y señalización poco clara generan confusión y pérdida de tiempo.
- Convivencia desgastada: Los roces, discusiones y empujones se normalizan como parte del día a día en la estación.

7. Recomendaciones desde la perspectiva ciudadana

Las recomendaciones ciudadanas para la estación Calle 127 emergen directamente de las vivencias, tensiones y estrategias relatadas por los participantes de los grupos focales. Las personas usuarias describen una estación funcional pero emocionalmente demandante, marcada por aglomeraciones, sensación de inseguridad, dificultades de orientación y obstáculos en la circulación. A partir de estas experiencias, las y los usuarios plantean mejoras concretas que consideran necesarias para hacer el tránsito más seguro, claro y cómodo. Este apartado organiza esas propuestas en lineamientos prácticos que reflejan la realidad cotidiana de la estación, integrando sus voces con principios básicos de operación, infraestructura, accesibilidad y convivencia para orientar acciones que respondan a las dinámicas particulares de Calle 127.

A. Seguridad y control en la estación

- ✓ Incrementar la presencia de personal de seguridad y policía.
- ✓ Mejorar la iluminación en zonas críticas.
- ✓ Controlar el ingreso de colados.
- ✓ Supervisar pasillos y plataformas con alta congestión.

B. Gestión del flujo de personas

- ✓ Clarificar y organizar las filas de ingreso y abordaje.
- ✓ Instalar señalización visible para orientar el tránsito peatonal.
- ✓ Contar con gestores en horarios pico para evitar empujones.
- ✓ Optimizar los puntos de entrada y salida para reducir cuellos de botella.

C. Señalización y orientación al usuario

- ✓ Actualizar los mapas de rutas y simplificar su lectura.
- ✓ Ubicar mejor los carteles informativos.
- ✓ Comunicar oportunamente cambios de rutas, obras o desvíos.
- ✓ Mejorar la señalización interna en buses y plataformas.

D. Tecnología, recarga y soporte al usuario

- ✓ Garantizar el funcionamiento permanente de las máquinas de recarga.
- ✓ Aumentar los puntos de pago para evitar filas largas.
- ✓ Brindar orientación para el uso de recarga digital.
- ✓ Monitorear fallas en las aplicaciones y en las tarjetas.

E. Accesibilidad e infraestructura

- ✓ Mantener en buen estado rampas, ascensores y barandas.
- ✓ Mejorar pisos, pasillos y áreas de circulación.
- ✓ Retirar obstáculos que dificulten el paso.
- ✓ Facilitar el tránsito a personas con movilidad reducida.

F. Ordenamiento del comercio informal

- ✓ Establecer zonas organizadas para vendedores ambulantes.
- ✓ Evitar ocupación de pasillos y entradas.
- ✓ Equilibrar la actividad comercial con la movilidad segura.

G. Convivencia y clima emocional

- ✓ Implementar campañas de respeto y cultura ciudadana.
- ✓ Mensajes visuales o auditivos que reduzcan estrés en horas pico.

- ✓ Mayor presencia institucional para orientar a usuarios.

8. Plan de acción por fases

Corto plazo (0–3 meses)

Objetivo

Incrementar la disponibilidad de buses con capacidad real de abordaje en la estación Calle 127, reduciendo los tiempos de espera y la acumulación de usuarios en hora pico, a partir de ajustes operativos inmediatos en la frecuencia y secuencia de llegada de los servicios.

Este objetivo responde a lo expresado por los participantes en los grupos focales, quienes señalaron que los buses llegan reiteradamente llenos y que la llegada de un bus con cupo ocurre, en promedio, solo una vez por hora, lo que intensifica la congestión, el cansancio físico y la frustración.

Acciones propuestas

1. Ajuste inmediato de la secuencia de despacho de buses

Reorganizar el orden de llegada de los servicios para que, en horas pico, ingresen a la estación Calle 127 buses con menor nivel de ocupación o provenientes de puntos de inicio cercanos.

“Pasan buses seguidos, pero todos llenos; toca esperar mucho para poder subir.”

- ✓ Priorización de servicios que inicien recorrido en estaciones previas.

- ✓ Redistribución temporal de flota en franjas críticas (5:30–7:00 a. m. / 5:00–7:00 p. m.).

Sentido humano: disminuir la sensación de impotencia y desgaste que se produce al ver pasar buses llenos sin posibilidad de abordaje.

2. Refuerzo de servicios “alivio” en hora pico

Implementar buses de apoyo con recorrido corto que ingresen específicamente a Calle 127 en momentos de mayor acumulación.

“Uno puede estar 40 minutos esperando hasta que llegue uno medio vacío.”

✓ Activación de buses de refuerzo durante picos críticos.

✓ Comunicación visible de estos servicios para evitar desorden en el abordaje.

Sentido humano: ofrecer una respuesta visible que reduzca la ansiedad y el cansancio físico del usuario.

3. Gestión activa de filas y abordaje

Organizar el abordaje para evitar empujones y asegurar que los buses con cupo se utilicen de forma eficiente.

✓ Presencia de orientadores en plataforma.

✓ Control de aforo en tiempo real.

✓ Priorización de adultos mayores y personas con movilidad reducida.

Sentido humano: transformar el momento de espera en una experiencia más digna y menos violenta.

Indicadores de corto plazo

* Frecuencia de buses con cupo disponible

Porcentaje de buses que llegan a Calle 127 con capacidad efectiva de abordaje en hora pico.

Meta: aumento del 30 % en los primeros 3 meses.

* Tiempo promedio de espera para abordar

Tiempo entre la llegada del usuario a plataforma y el ingreso efectivo al bus.

Meta: reducción del 20 %-25 % en hora pico.

* Percepción de mejora en disponibilidad

Usuarios que reportan que “pasan buses con espacio con mayor frecuencia”.

Meta: ≥ 65 % de percepción positiva.

* Disminución de aglomeración crítica en plataforma

Reducción de acumulación extrema medida por observación operativa.

Meta: reducción del 20 %

Mediano plazo (3–12 meses)

Objetivo

Fortalecer el orden operativo y la convivencia en la estación Calle 127 mediante el control sostenido de colados, la organización estructurada de los flujos peatonales y la regulación del comercio informal, con el fin de reducir la congestión, los conflictos entre usuarios y la percepción de inseguridad en horas pico.

Este objetivo se fundamenta en lo expresado por los participantes de los grupos focales, quienes señalaron que el desorden, los colados y la ubicación de vendedores en zonas críticas intensifican el estrés, los empujones y la sensación de falta de control institucional.

Acciones propuestas

1. Implementación de controles sistemáticos contra colados

Los usuarios reportaron que el ingreso irregular es frecuente y visible, especialmente cuando la estación está llena.

✓ Presencia estable de gestores y apoyo policial en torniquetes.

✓ Controles aleatorios diarios en franjas horarias críticas.

✓ Ajustes operativos en accesos para evitar ingresos masivos irregulares.

Sentido humano: disminuir la sensación de injusticia y recuperar la confianza en el sistema.

2. Organización permanente del flujo peatonal

Los grupos focales evidencian que el desorden obliga al contacto físico y genera conflictos.

✓ Delimitación fija de filas y zonas de espera.

✓ Señalización clara de circulación interna.

✓ Orientadores que regulen el abordaje en hora pico.

Sentido humano: reducir el estrés corporal y emocional asociado al ingreso y la espera.

3. Regulación funcional del comercio informal

Los usuarios reconocen la presencia del comercio, pero rechazan su impacto en la movilidad.

✓ Definición de zonas autorizadas fuera de accesos y pasillos angostos.

✓ Acuerdos de permanencia y horarios según nivel de afluencia.

✓ Seguimiento institucional para evitar reocupación de puntos críticos.

Sentido humano: equilibrar subsistencia económica con seguridad y movilidad.

Indicadores de mediano plazo

* Reducción de colados

Meta: disminución del 30 %–40 %.

* Flujos organizados en zonas críticas

Meta: 75 % de observaciones con circulación fluida.

* Reducción de conflictos y empujones

Meta: disminución del 25 %–30 %.

* Percepción de orden institucional

Meta: ≥ 70 % de percepción positiva.

Largo plazo (>12 meses)

Objetivo

Desarrollar un modelo de atención integral e interinstitucional para la gestión del ingreso recurrente de habitantes de calle a la estación Calle 127, que permita reducir

el impacto negativo en la experiencia de viaje de los usuarios especialmente asociado a olores fuertes, ocupación del espacio y percepción de insalubridad, garantizando simultáneamente un abordaje digno, humano y sostenible para esta población.

Este objetivo surge de los grupos focales, donde los usuarios expresaron incomodidad, malestar y evitación del espacio cuando ingresan personas con costales, sin que exista una respuesta institucional clara y permanente.

Acciones propuestas

1. Implementación de un protocolo interinstitucional de atención social

Los usuarios perciben que actualmente no hay control ni acompañamiento cuando habitantes de calle ingresan a la estación.

✓ Diseño de un protocolo conjunto entre TransMilenio, Secretaría de Integración Social, Alcaldía Local y Policía.

✓ Activación de equipos sociales en horarios y puntos donde el ingreso es recurrente.

✓ Derivación voluntaria a servicios de atención, higiene y alojamiento temporal.

Sentido humano: pasar de la expulsión reactiva a una intervención social organizada que proteja a todos los actores.

2. Gestión del uso del espacio y de objetos voluminosos

Los grupos focales señalaron que los costales bloquean el paso y generan incomodidad física y sensorial.

✓ Definición clara de normas sobre el ingreso de objetos voluminosos.

✓ Intervención preventiva antes del ingreso a plataformas.

✓ Redirección a servicios externos cuando el volumen o las condiciones sanitarias afecten la operación.

Sentido humano: proteger la movilidad y la salubridad sin recurrir a prácticas violentas o humillantes.

3. Estrategia de higiene, salubridad y mantenimiento reforzado

Los usuarios manifestaron rechazo asociado principalmente a olores fuertes y suciedad persistente.

- ✓ Rutinas de limpieza profunda programadas en franjas críticas.
- ✓ Intervención inmediata en puntos donde se concentran olores fuertes.
- ✓ Instalación de estaciones de higiene externa coordinadas con oferta social.

Sentido humano: mejorar el confort ambiental y reducir el impacto sensorial negativo del viaje.

4. Formación del personal en manejo social de situaciones complejas

Los gestores no siempre cuentan con herramientas para intervenir adecuadamente.

- ✓ Capacitación en enfoque diferencial y manejo de crisis sociales.
- ✓ Protocolos claros de actuación no confrontativa.
- ✓ Acompañamiento psicosocial al personal operativo.

Sentido humano: reducir tensiones, evitar conflictos y proteger tanto a usuarios como a trabajadores.

Indicadores de largo plazo

- * Reducción de reportes de incomodidad por salubridad

Usuarios que manifiestan malestar por olores o suciedad.

Meta: reducción del 40 %–50 % en un año.

- * Activaciones efectivas del protocolo social

Casos atendidos con acompañamiento institucional.

Meta: ≥ 70 % de los casos identificados.

- * Percepción de mejora en condiciones ambientales

Usuarios que reportan mayor comodidad en la estación.

Meta: ≥ 75 % percepción positiva.

* Disminución de ocupación crítica del espacio por objetos voluminosos

Observaciones de bloqueo de pasillos o plataformas.

Meta: reducción del 50 %.

9. Verbatim

Orden operativo y frecuencia del servicio

“Hay momentos en los que pasa un bus muy lleno y toca dejarlo, y el siguiente puede demorarse mucho; eso desespera.”

“A veces toca subirse así esté lleno porque no pasa otro rápido.”

“Uno espera y espera, y los buses no llegan con la frecuencia que deberían.”

Congestión, colados y control en hora pico

“En hora pico es demasiado lleno, la gente empuja porque no hay orden.”

“Cuando se cuelan se vuelve peor, porque no hay control y todo se congestiona más.”

“Uno siente que nadie está organizando, cada quien entra como puede.”

Presencia institucional y sensación de seguridad

“Uno entra pendiente de que no le roben.”

“Hay zonas donde se siente más inseguro, sobre todo cuando hay mucha gente.”

“Cuando hay más control, todo se siente más tranquilo.”

Uso del espacio y comercio informal

“Los vendedores no están mal, pero a veces ocupan mucho espacio.”

“En los pasillos se vuelve difícil caminar cuando todo está lleno.”

“Hay partes donde se forman embudos y ahí es donde más empujan.”

Salubridad y confort ambiental

“Hay momentos en que el ambiente se vuelve incómodo, como por olores.”

“Uno evita quedarse mucho tiempo en ciertos puntos.”

“No es agradable esperar así cuando ya viene cansado.”

Carga emocional del viaje

“Después de un día largo, todo eso estresa más.”

“El cansancio se siente más cuando el sistema está lleno.”

“Uno llega a la casa más agotado por el transporte que por el trabajo.”

Adaptación forzada del usuario

“Uno ya sabe cómo moverse para no chocar tanto.”

“Depende del cansancio, a veces espera y otras se mete como sea.”

“Uno aprende a aguantarse porque toca.”

10. Conclusiones

1.La estación Calle 127 cumple una función esencial, pero no preferente

Los grupos focales evidencian que la estación es utilizada principalmente por necesidad y cercanía a los destinos laborales y académicos. Su uso responde a

criterios de funcionalidad más que de comodidad o satisfacción, lo que configura una relación instrumental con el sistema.

2.La congestión recurrente intensifica el desgaste físico y emocional del usuario

Las aglomeraciones, los tiempos de espera y la baja disponibilidad de buses con capacidad suficiente generan cansancio, frustración y estrés acumulado, especialmente en las franjas de mayor demanda.

3.La percepción de inseguridad atraviesa la experiencia cotidiana del viaje

Aunque no todos los participantes han sido víctimas directas de incidentes, el temor a robos, empujones y conflictos condiciona el comportamiento, la postura corporal y las decisiones de viaje de los usuarios.

4.La falta de orden operativo agrava la saturación del espacio

Fenómenos como colados, desorganización en el abordaje y ausencia de control visible contribuyen a un ambiente percibido como caótico, donde cada persona actúa desde la autoprotección.

5.El uso del espacio no responde al volumen real de demanda

Pasillos angostos, zonas de embudo y ocupación informal del espacio limitan la circulación, incrementan los contactos físicos no deseados y elevan el riesgo de incidentes.

6.Las condiciones ambientales influyen en la percepción de bienestar

Olores fuertes, acumulación de residuos y presencia de habitantes de calle con pertenencias voluminosas afectan la experiencia de espera y permanencia, generando rechazo y evitación del espacio.

7.Los usuarios desarrollan estrategias de adaptación forzada

Ante la falta de soluciones estructurales inmediatas, las personas ajustan horarios, rutas y comportamientos para poder movilizarse, normalizando condiciones que impactan negativamente su bienestar.

11. Recomendaciones

1.Incrementar la frecuencia y capacidad operativa en horas críticas

Se recomienda ajustar la programación de buses para que ingresen con mayor frecuencia vehículos con menor nivel de ocupación, especialmente en hora pico, reduciendo tiempos de espera y acumulación en plataformas.

2.Fortalecer el control de acceso y orden en el abordaje

Es prioritario implementar estrategias visibles de control frente a colados y desorganización, combinando presencia institucional y señalización clara para ordenar flujos y reducir tensiones entre usuarios.

3.Regular el uso del espacio por parte del comercio informal

Se sugiere establecer zonas definidas y horarios acordados para el comercio ambulante, evitando su ubicación en pasillos y accesos críticos, con el fin de proteger la movilidad peatonal y la seguridad.

4.Reforzar la presencia institucional con enfoque preventivo

La presencia constante de gestores, personal de apoyo y seguridad debe priorizar la prevención, la orientación y la mediación, más allá de la reacción ante incidentes.

5.Mejorar las condiciones ambientales y de salubridad

Se recomienda implementar acciones coordinadas de limpieza, manejo de residuos y control ambiental, así como protocolos de atención social para población en condición de calle que permanece en la estación.

6.Optimizar la gestión del espacio físico y los flujos peatonales

Es necesario reorganizar pasillos, accesos y puntos de espera para responder al volumen real de usuarios, reduciendo embudos y mejorando la circulación continua.

7.Incorporar la experiencia emocional del usuario en la gestión del sistema

Se recomienda que las decisiones operativas integren indicadores de percepción, bienestar y carga emocional, reconociendo que la calidad del servicio no se mide solo en tiempos, sino también en experiencia humana.