

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

Estudio Cualitativo – Experiencia de Usuario y
Recomendaciones Ciudadanas

Año 2025



1. Resumen

La estación Calle 100 se consolida como un nodo esencial para la movilidad norte-sur de la ciudad y como punto de interconexión con la troncal Caracas y la red del SITP. Su relevancia contrasta con las tensiones operativas que enfrentan diariamente las personas usuarias: congestión extrema en horas pico, fallas en la infraestructura de recarga, falta de señalización actualizada, dificultades de accesibilidad y percepción de inseguridad.

El análisis cualitativo basado en seis grupos focales y la sistematización de narrativas de usuarios revela patrones consistentes: uso por necesidad estratégica, desgaste emocional, estrategias personales de autoprotección y una valoración crítica de la infraestructura actual. Simultáneamente, se identifica un alto nivel de claridad ciudadana sobre prioridades de mejora, especialmente en seguridad, movilidad, recarga y regulación del comercio informal.

Las recomendaciones integradas apuntan a la mejora operativa, fortalecimiento de la seguridad, modernización de señalización, ampliación de infraestructura, optimización del flujo peatonal y fortalecimiento de la gobernanza interinstitucional. El documento presenta un plan de acción por fases y un conjunto de indicadores para seguimiento y mejora continua.

2. Introducción

El presente informe sintetiza los hallazgos derivados de los grupos focales desarrollados con personas usuarias de la estación Calle 100, con el objetivo de comprender las percepciones, tensiones, riesgos, significados y dinámicas cotidianas de movilidad vividas en este punto estratégico del sistema. El enfoque se fundamenta en la sistematización cualitativa realizada, que identifica a Calle 100 como una estación “necesaria pero desgastante”, caracterizada por flujos intensos, sobrecarga operacional y experiencias de riesgo físico y emocional

El informe integra tres ejes complementarios:

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

Este documento se estructura como insumo institucional para fortalecer la toma de decisiones operativas, sociales y estratégicas de Transmilenio S.A.4

3. Metodología

3.1 Diseño

Enfoque cualitativo.

Se desarrollaron seis grupos focales (GF1–GF6) con usuarios frecuentes de la estación Calle 100, con diversidad en edad, género, ocupación y frecuencia de uso.

3.2 Participantes

Entre 3 y 6 personas por grupo, para un total de 26 participantes. Se incluyeron trabajadores, estudiantes, madres cabeza de hogar y usuarios cotidianos del sistema.

3.3 Técnicas de recolección

Moderación profesional (Angélica Silva).

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 caminabilidad, 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 conexión obligado

Los usuarios no eligen la estación: la requieren por necesidad de conectividad, especialmente hacia la troncal Caracas y zonas del norte y occidente. El uso diario genera un sentimiento de habituación forzada.

4.2. Un espacio emocionalmente demandante

Los participantes describen desgaste físico, sensación de vigilancia constante, anticipación del riesgo y agotamiento mental:

“Uno entra pendiente de que no lo roben, es estresante.”

“Llego más cansado por el Transmilenio que por el trabajo.”

4.3. Un entorno saturado y percibido como insuficiente

La estación se siente “pequeña” frente al volumen real de usuarios:

“La estación queda pequeña para tanta gente, deberían ampliarla.”

4.4. Estrategias de adaptación

Los usuarios ajustan horarios, rutas, comportamientos y posiciones corporales para protegerse, subir con seguridad y evitar riesgos.

Estas narrativas permiten comprender el impacto social y emocional vinculado al uso cotidiano del sistema.

5. Hallazgos integrados por temas

5.1. Centralidad y función operativa

- Punto estratégico para flujos norte–sur.
- Alta dependencia para viajes laborales y académicos.
- Interconexiones útiles pero congestionadas.

5.2. Lectura de mapas y rutas

- Experiencia heterogénea dependiendo del dominio del sistema.
- Mapas impresos se perciben como confusos o desactualizados.
- Las apps (Transmilenio App y TransmiApp) son esenciales, pero no universalmente accesibles.
- Los usuarios piden señalización más intuitiva y actualizada.

5.3. Seguridad y convivencia

- Sensación de inseguridad mayor en horas pico.
- Episodios de empujones, colados y tensión emocional.
- Iluminación insuficiente en algunos puntos.
- Comercio informal desregulado aumenta el estrés y la congestión.

5.4. Congestión y tiempos de espera

- Filas prolongadas en ingreso, recarga y abordaje.
- Cuellos de botella por falta de gestión de aforo.
- Las zonas de trasbordo tienen saturación estructural.

5.5. Accesibilidad e infraestructura

- Necesidad de rampas y ascensores en buen estado.
- Obstáculos en circulación por vendedores y flujo peatonal desorganizado.

- Falta de claridad en pasillos y salidas de alto tráfico.

5.6. Tecnología, recargas y servicios

- Fallas repetidas en máquinas.
- Dependencia creciente de recarga digital, pero con barreras de uso.
- Necesidad de soporte rápido y más opciones de pago.

5.7. Comercio informal

- Aporta dinamismo económico.
- Pero genera congestión cuando ocupa zonas de circulación.
- Los usuarios solicitan zonificación y regulación equilibrada.

6. Patrones transversales y tensiones estructurales

- La estación es indispensable pero insuficiente.
- La seguridad (física y emocional) determina la experiencia.
- La brecha digital afecta la navegación y recarga.
- El comercio informal necesita gobernanza clara.
- Obras, desvíos y cambios no se reflejan oportunamente en señalización.
- La interconexión troncal–SITP presenta saturación recurrente.

7. Recomendaciones desde la perspectiva ciudadana

Esta sección integra y organiza de manera articulada las recomendaciones ciudadanas expresadas durante los grupos focales con el análisis técnico-operativo desarrollado en el estudio. El objetivo es traducir las percepciones, necesidades y propuestas de las personas usuarias en lineamientos de acción concretos, viables y alineados con los procesos de Transmilenio. De esta forma, se combinan las voces de los usuarios (verbatim) con criterios de gestión, movilidad, seguridad, infraestructura e intervención institucional, para construir un conjunto de

recomendaciones priorizadas, coherentes y orientadas a la mejora del servicio en la estación Calle 100.

A. Seguridad integral

- ✓ Presencia policial permanente.
- ✓ Mejor iluminación en accesos y pasillos críticos.
- ✓ Acciones interinstitucionales con Secretaría de Seguridad e IDIPRON.
- ✓ Control de colados y flujos de ingreso.

B. Flujo operativo y movilidad

- ✓ Aumentar frecuencia en horas pico.
- ✓ Permitir que buses lleguen vacíos a Calle 100.
- ✓ Mejorar transiciones entre troncales y SITP.
- ✓ Separadores físicos para organizar filas.
- ✓ Orientadores de movilidad en picos.

C. Señalización y mapas

- ✓ Actualizar mapas incorporando obras y desvíos.
- ✓ Instalar pantallas digitales con información en tiempo real.
- ✓ Usar iconografía accesible y lenguaje simplificado.
- ✓ Fortalecer adopción de apps con guía rápida para nuevos usuarios.

D. Accesibilidad

- ✓ Mejora integral de rampas, ascensores y trayectos libres de obstáculos.
- ✓ Priorización de adultos mayores, embarazadas y personas con movilidad reducida.

E. Tecnología y recargas

- ✓ Garantizar mantenimiento continuo de máquinas.
- ✓ Personal técnico de apoyo en horas críticas.
- ✓ Integrar más billeteras y métodos de pago alternativos.

F. Gestión del comercio informal

- ✓ Zonas reguladas de venta.
- ✓ Horarios definidos.
- ✓ Prevención de obstrucción del flujo peatonal.

G. Coordinación interinstitucional

- ✓ Trabajo conjunto con IDU, Alcaldía Local, Policía e IDIPRON.
- ✓ Evaluación del rediseño estructural de la estación según demanda real.

8. Plan de acción por fases

Corto plazo (0–3 meses)

Objetivo: aliviar tensiones inmediatas, reducir la percepción de inseguridad y mejorar la orientación del usuario sin necesidad de obras mayores.

Acciones propuestas

1. Refuerzo de seguridad en puntos críticos

Los usuarios han expresado que la inseguridad es un sentimiento constante, especialmente en:

- El puente peatonal
- El acceso sur
- Zonas de embudo en hora pico

Se recomienda:

- ✓ Presencia visible de policía y gestores en horarios críticos
- ✓ Puntos fijos de vigilancia en el puente
- ✓ Rondas móviles cada 10–15 minutos
- ✓ Acompañamiento activo a adultos mayores y mujeres que viajan solas en tarde–noche

Sentido humano: la presencia visible reduce de inmediato el miedo, baja la tensión corporal y mejora la sensación de acompañamiento.

2. Actualización de mapas y señalización

Los mapas actuales generan confusión:

- Muestran rutas suspendidas
- Están deteriorados o mal ubicados
- No permiten lectura fluida en hora pico

Acciones:

- ✓ Reemplazo de mapas obsoletos
- ✓ Señalización temporal de apoyo en horas críticas
- ✓ Elementos visuales simplificados (“norte–sur”, “siguiente parada”, “conexiones”)

Sentido humano: un mapa claro reduce ansiedad, mejora la autonomía del usuario y evita micro trancas por desorientación.

3. Campañas cortas sobre rutas y uso de aplicaciones

Se propone una estrategia simple basada en mensajes directos:

- Cómo identificar rutas
- Cómo usar la app oficial
- Cómo anticipar congestión

En los grupos focales los usuarios expresaron: "Nos dicen que descarguemos la app, pero nadie nos explica cómo usarla realmente."

Por ello se sugiere:

- ✓ Demostraciones rápidas en hora valle
- ✓ Volantes digitales con instrucciones básicas

Indicadores de corto plazo

- % de máquinas operativas

Evalúa cuántos validadores funcionan realmente frente al total instalado.

Meta: $\geq 90\%$ funcionales en hora pico.

- Tiempo de respuesta a incidentes

Mide cuántos minutos transcurren entre un incidente y la llegada del apoyo operativo.

Meta: 3 minutos en incidentes críticos.

- Comprensión del mapa

Porcentaje de usuarios que logran identificar su ruta o conexión sin ayuda externa.

Meta: 80% comprensión autónoma.

Mediano plazo (3–12 meses)

Objetivo: reorganizar el funcionamiento interno de la estación y mejorar las dinámicas espaciales que hoy generan saturación, inseguridad y tensiones corporales. Estas medidas requieren planeación, pero no implican obras mayores.

Acciones propuestas

1. Zonificación del comercio informal

El comercio informal es parte del paisaje humano y cotidiano de la estación Calle 100. Los vendedores no son solo actores económicos, sino parte de la vida del sistema. Sin embargo, su ubicación actual particularmente en los accesos y pasillos angostos genera:

- Estrechamientos peligrosos
- Puntos de congestión

- Choques entre flujos
- Interrupciones del paso
- Aumento del riesgo de incidentes y hurtos

Por ello se sugiere:

- ✓ Definir zonas autorizadas donde el flujo peatonal sea menos crítico
- ✓ Evitar la instalación en áreas de embudo, especialmente en el acceso sur
- ✓ Implementar señalización visual para delimitar espacios seguros
- ✓ Establecer horarios flexibles según franjas horarias de menor saturación
- ✓ Promover acuerdos de convivencia entre vendedores, gestores y usuarios

Sentido humano: Su presencia debe conciliarse con la seguridad y la movilidad del resto de usuarios.

2. Optimización de pasillos y rutas peatonales

Los grupos focales revelaron que muchos de los problemas de movilidad no son del usuario sino del espacio que lo obliga a empujar, detenerse o negociar el paso en zonas muy angostas.

Por ello se sugiere:

- ✓ Reubicar estructuras, mobiliario o elementos que generan bloqueos (armarios, conos, puntos de control).
- ✓ Crear “corredores limpios” que mantengan un flujo constante.
- ✓ Señalizar entradas y salidas con flechas táctiles y visuales claras.
- ✓ Organizar los puntos de embarque por ruta y franja horaria.
- ✓ Evaluar la posibilidad de abrir pasillos intermedios para dispersar filas.

Sentido humano: el flujo se siente más liviano, menos violento y más digno.

3. Revisión de capacidad troncal

Las rutas G-12, G-46 y H-27 no logran absorber el volumen real de demanda. El resultado visible es:

- Tiempos de espera prolongados

- Acumulación masiva en puntos específicos
- Aumento del riesgo de hurtos por saturación
- Frustración y desgaste físico de los usuarios

Por ello se sugiere:

- ✓ Evaluar la demanda real por minuto en hora pico.
- ✓ Aumentar la frecuencia de las rutas más utilizadas.
- ✓ Introducir buses articulados en periodos de alta saturación.
- ✓ Ajustar la operación estacional según lluvia, tráfico o eventos especiales.
- ✓ Redistribuir servicios a otros vagones para equilibrar la carga.

Sentido humano: reducir la espera no solo mejora la operación, disminuye la ansiedad, baja el tono emocional del viaje y evita tensiones entre usuarios.

Indicadores de mediano plazo

- Reducción de tiempos de espera

Evalúa si los ajustes de frecuencia y capacidad realmente alivian la congestión.

Meta recomendada: reducción del 15%–25%.

- Flujo peatonal organizado

Mide mejoras en la circulación:

- ✓ Menos embudos
- ✓ Flujos más fluidos
- ✓ Menos interrupciones

Se evalúa con observación etnográfica y conteos de paso.

- Disminución de incidentes

Incluye:

- ✓ Riñas
- ✓ Caídas
- ✓ empujones fuertes
- ✓ Intentos de hurto.

Meta: reducción sostenida.

Largo plazo (>12 meses)

Objetivo: modernizar la estación, integrar tecnologías, ampliar capacidades y transformarla en un nodo multimodal más humano, eficiente y preparado para el crecimiento urbano.

Acciones propuestas:

1. Sistema de monitoreo integral (Tablero de KPIs)

La estación necesita evolucionar hacia un modelo de gestión predictiva y no reactiva.

- ✓ Instalar sensores de conteo automatizado de flujo.
- ✓ Implementar cámaras con análisis de aforo en tiempo real.

Crear un tablero centralizado con KPIs como:

- ✓ Saturación por vagón
 - ✓ Estado de validadores,
 - ✓ Tiempos de espera,
 - ✓ Incidentes registrados,
 - ✓ Comportamiento de rutas.
-
- ✓ Activar alertas automáticas para redistribuir personal o ajustar operación.
 - ✓ Integrar el sistema con centros de control de la troncal.

Sentido humano: los datos permiten decisiones rápidas que evitan que la estación se vuelva un espacio hostil. Un monitoreo efectivo protege la experiencia cotidiana del usuario.

2. Integración con futuras troncales y extensiones

La estación de la calle 100 debe prepararse para la movilidad futura, no solo para la demanda actual.

Por ello se sugiere:

- ✓ Articular la estación con extensiones de la troncal norte.
- ✓ Conectar con rutas futuras del sistema integrado.
- ✓ Diseñar zonas de espera que faciliten transbordos.
- ✓ Incorporar infraestructura para modos alternativos (bicicletas, patinetas).
- ✓ Asegurar que las nuevas rutas no saturen zonas ya críticas.

Sentido humano: una estación integrada reduce tiempos de traslado, evita trayectos innecesarios y facilita viajes más amables, sobre todo para madres, adultos mayores y trabajadores que pasan largas horas en el sistema.

Indicadores de Largo Plazo

- Satisfacción general

Medida mediante encuestas semestrales. Refleja la percepción emocional y práctica del viaje.

Meta: > 70% satisfacción positiva.

- Disminución de eventos de riesgo

Indica avances en seguridad y convivencia:

- ✓ Hurtos
- ✓ Caídas
- ✓ Congestión crítica

- ✓ Eventos de agresión

Meta: reducción entre 30%–40% en un año.

- Mejor conectividad modal

Mide la facilidad y eficiencia para hacer transbordos entre modos de transporte.

Incluye:

- Reducción de tiempos de conexión
- Aumento del uso de modos integrados
- Percepción de facilidad en trayecto

Meta: mejora sostenida del 20%–30%.

9. Verbatim

Mapas y rutas:

“El mapa impreso sirve, pero a veces está desactualizado; la aplicación confirma el tiempo real.”

“Para usuarios nuevos es difícil ubicarse sin apoyo.”

Seguridad y convivencia:

“La congestión genera estrés y empujones; con más control mejora todo.”

“Los vendedores están bien, pero deben tener un lugar asignado.”

Recargas y tecnología:

“Las máquinas fallan mucho; la app ayuda, pero no todos la saben usar.”

“Si no hay internet, uno queda perdido.”

10. Conclusiones

1. La experiencia de uso confirma un desbalance entre la importancia estratégica de la estación y su capacidad actual: como se evidenció a lo largo del informe, la estación de la calle 100 funciona como un punto crítico de interconexión, pero la demanda supera las condiciones operativas existentes. Esta tensión estructural

explica gran parte de las percepciones asociadas a saturación, estrés y desgaste emocional.

2. Las percepciones de inseguridad no se originan solo en hechos puntuales, sino en las dinámicas mismas del flujo y el entorno: tal como se desarrolló en los hallazgos, la combinación de aglomeraciones, iluminación insuficiente y circulación desordenada genera un clima emocional de alerta constante que incide en la percepción de riesgo, incluso sin eventos directos.

3. Las dificultades de acceso a información, recarga y señalización se traducen en aumento de la carga cognitiva del usuario: más que un problema aislado, estas brechas producen incertidumbre en navegación, duplicación de tiempos y necesidad de “motivación extra” para movilizarse por la estación.

4. La presencia de comercio informal y la falta de zonas definidas son un factor de impacto transversal: no se trata únicamente de un tema de ocupación del espacio, sino de un elemento que afecta movilidad, seguridad y percepción de orden institucional.

5. La ciudadanía aporta una lectura clara, realista y alineada con las necesidades operativas.

Las propuestas surgidas en los grupos focales coinciden con los desafíos identificados por el análisis técnico, lo que demuestra un alto nivel de comprensión del funcionamiento del sistema y disposición a contribuir.

6. El conjunto de hallazgos apunta a la necesidad de intervenciones simultáneas y escalonadas.

Ninguna acción aislada resolverá las tensiones identificadas; el enfoque debe combinar infraestructura, operación, información, accesibilidad y presencia institucional, articuladas en el tiempo.

11. Recomendaciones

1. Fortalecer la presencia institucional de manera estratégica

Dado que la percepción de seguridad es un reflejo del entorno y no solo de incidentes, se recomienda una presencia visible y permanente de personal de seguridad, orientadores y equipos de apoyo en puntos donde la dinámica de flujo genera mayor tensión emocional.

2. Implementar un modelo de gestión del flujo acorde con la demanda real

A partir de las tensiones detectadas entre volumen de usuarios y capacidad instalada, se sugiere priorizar intervenciones que ordenen accesos, transbordos y pasillos, integrando elementos físicos (separadores, demarcación) y humanos (orientadores).

3. Consolidar un sistema de información en tiempo real accesible para diversos perfiles de usuario

Dado que la carga cognitiva es un factor crítico, se recomienda unificar criterios de señalización, actualizar mapas con mayor frecuencia, ampliar el uso de pantallas informativas y fortalecer la alfabetización digital para quienes lo requieren.

4. Reforzar la infraestructura de accesibilidad como elemento de equidad

Considerando que las dificultades de tránsito afectan especialmente a personas con movilidad reducida, adultos mayores y mujeres con niños, se propone asegurar rutas claras, rampas funcionales, ascensores en servicio y puntos de prioridad visibles.

5. Optimizar el ecosistema de recarga con enfoque de resiliencia operativa

Dado el impacto transversal de las fallas en máquinas, se recomienda mejorar el mantenimiento preventivo, ampliar horarios de soporte técnico e incrementar las alternativas de recarga remota para reducir presión sobre los puntos físicos.

6. Definir una política de ocupación ordenada para el comercio informal

Partiendo del reconocimiento de su valor económico y de la necesidad de gobernanza, se sugiere crear zonas reguladas, con horarios definidos y criterios de ubicación que eviten interferir con los flujos principales.

7. Adoptar un enfoque de articulación institucional como línea permanente

Considerando que los desafíos exceden la operación diaria, se recomienda fortalecer la coordinación entre Transmilenio, IDU, Policía, Alcaldía Local e IDIPRON para ejecutar acciones conjuntas sobre seguridad, espacio público, infraestructura y gestión social.

8. Implementar un sistema de seguimiento continuo

Con base en las tensiones identificadas, se propone un tablero de indicadores que monitoree aforo, incidentes, niveles de servicio, percepción del usuario y funcionalidad de recargas, permitiendo ajustes tempranos.