

CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE MASIVO (SITM) TRANSCARIBE

Actualización: diciembre 2024

**Caracterización de Grupos de Valor del sistema integrado de Transporte Masivo
de Cartagena Transcaribe**

Ercilia Barrios Florez
Gerente General

Marcela Chedrauy Araujo
Secretaria General

Amalia Toro Diago
Profesional Especializada Gestión Social

Tabla de Contenido

Introducción y contexto

Objetivo General

Objetivos Específicos

Capítulo 1: El usuario Transcaribe

Capítulo 2: Operadores SITM

Capítulo 4: Mujer Transcaribe

Capítulo 5: Lideres Transcaribe

Capítulo 6: Transcaribe Transformando Vidas: Articulación Interinstitucional

Grupo 7: La Opinión Publica (análisis y monitoreo de redes sociales del SITM).

Fuentes

SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE MASIVO DE LA CIUDAD DE CARTAGENA Y SUS GRUPOS DE VALOR

Introducción.

TRANSCARIBE S.A., encargada de la gestión y operación del Sistema Integrado de Transporte Masivo (SITM) de la ciudad de Cartagena de Indias D.T. y C., tiene como prioridad escuchar, atender y satisfacer a sus usuarios, entendidos como grupos de valor y de interés alineados a las políticas de servicio y participación ciudadana. Para lograr esto, se ha desarrollado el presente documento de caracterización de grupos de valor del SITM Transcaribe, el cual se encuentra dividido en seis capítulos enfocados en grupos específicos.

Es la meta del equipo de Gestión Social, identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de la población objetivo del SITM Transcaribe, con el fin de mostrar el insumo básico que se utiliza para sugerir o escalar al área de operaciones de la entidad una oferta institucional de servicios ajustados a estos requerimientos identificados. Además, se busca fortalecer los procesos y mecanismos de participación ciudadana por medio de canales de comunicación como correo electrónico, chats de comunicación con líderes comunales, sociales y usuarios frecuentes, reuniones presenciales y virtuales.

El documento de caracterización de grupos de valor del Sistema Integrado de Transporte Masivo SITM TRANSCARIBE S.A. está dividido en seis capítulos, cada uno enfocado en un grupo específico.

El Grupo 1 se enfoca en los Usuarios del sistema, describiendo sus características, necesidades y expectativas para mejorar su experiencia en el transporte público.

El Grupo 2 se enfoca en los Operadores del SITM, describiendo su papel en el sistema, su organización y su relación con los usuarios.

El Grupo 3 se enfoca en las Mujeres que utilizan el sistema, identificando sus necesidades y preocupaciones específicas y proponiendo medidas para mejorar su seguridad y comodidad.

El Grupo 4 se enfoca en los Líderes del SITM, identificando su papel y su influencia en la toma de decisiones y la implementación de mejoras en el sistema.

El Grupo 5 se enfoca en las Instituciones de relacionamiento, describiendo su relación con el SITM y proponiendo medidas para mejorar la comunicación y la cooperación entre ellas.

Finalmente, el Grupo 6 se enfoca en la Ciudadanía y la Opinión Pública, analizando y monitoreando las redes sociales del SITM para identificar tendencias y opiniones que puedan ser utilizadas para mejorar el sistema.

Al comprender las necesidades y preferencias de los diferentes grupos de valor, se pueden diseñar estrategias y servicios más efectivos que satisfagan sus requerimientos específicos, se nos permite identificar qué segmentos de la población utilizan con mayor frecuencia este sistema de transporte y hasta se pueden implementar medidas y servicios adicionales para atender las necesidades particulares de cada grupo.

Caracterizar ayudar a mejorar la planificación y toma de decisiones en cuanto a la expansión y optimización del SITM. Por ejemplo, si se identifica que un

determinado grupo de usuarios tiene una alta demanda en ciertas horas del día o en ciertas estaciones, se podrían tomar medidas para ajustar la oferta de transporte y mejorar la experiencia de viaje para esos usuarios.

En resumen, la caracterización de los grupos de valor en el contexto del SITM es esencial para comprender las necesidades y preferencias de los usuarios, diseñar servicios más efectivos y mejorar la planificación del sistema en general.

Objetivo General:

El objetivo general es identificar y describir a los usuarios, grupos de valor y procesos de relacionamiento que se desarrollan en el ejercicio ejecución del plan de gestión social del SITM Transcaribe de la ciudad de Cartagena, con el fin de mejorar la calidad del servicio y fortalecer la relación entre los diferentes actores involucrados en el sistema.

Objetivos Específicos:

1. Describir a los usuarios del SITM Transcaribe, analizando sus características demográficas, socioeconómicas y culturales, así como sus necesidades y expectativas en relación con la prestación del servicio.
2. Identificar las situaciones que requieren mejoras en el plan de gestión social del SITM Transcaribe, a través de un análisis detallado de los procesos y acciones implementadas hasta el momento.
3. Determinar las propuestas ciudadanas para la solución de problemáticas comunes relacionadas con la prestación del servicio del SITM Transcaribe. Esto

implica recopilar y analizar las sugerencias y opiniones de los usuarios y la ciudadanía en general.

4. Priorizar acciones que favorezcan la gestión de la entidad hacia acciones en pro de la ciudadanía. A partir de las propuestas ciudadanas y el análisis de las situaciones identificadas, se deberán determinar las acciones específicas que permitan mejorar la calidad del servicio y fortalecer la relación entre el SITM Transcaribe y los usuarios.

Estos objetivos específicos permitirán obtener información detallada sobre los usuarios, identificar áreas de mejora en el plan de gestión social, recopilar propuestas ciudadanas y establecer acciones prioritarias para favorecer la gestión en beneficio de la ciudadanía.

Capítulo 1: Usuario TransCaribe.

Siempre en evolución para la transformación de vidas, el Sistema Integrado de Transporte Masivo de Cartagena SITM Transcaribe, reitera el esfuerzo continuo por satisfacer los cambios que obedecen a las dinámicas en la movilidad urbana en una de las ciudades más especiales y atractivas de Colombia.

TRANSCARIBE con una troncal de 10.3 kilómetros que conecta puntos estratégicos de la ciudad y un sistema de rutas diversificado, se ha convertido en el eje central para la movilidad de los Cartageneros y visitantes de la ciudad. Con una tarifa establecida en \$3.000 pesos a corte de abril del 2024, facilita la movilización dentro del perímetro de la ciudad, extendiéndose recientemente a la Gobernación de Bolívar en límites con el municipio de Turbaco, y conectando con la zona norte de la ciudad al polo de desarrollo urbano del proyecto de Serena del Mar que arropa comunidades como Boquilla, Tierra Baja, Villa Gloria y Manzanillo del mar.

Se destaca por su integración física, operacional y tarifaria, ofreciendo una experiencia de viaje coherente y eficiente a través de sus rutas troncales, pre-troncales, alimentadoras y complementarias. Sin embargo, la diversidad en la composición demográfica y socioeconómica de sus usuarios, dada a su extensión, plantea el interrogante sobre la necesidad de introducir tarifas diferenciales que reflejen las distintas capacidades de pago y requerimientos de movilidad de sus grupos de valor.

Teniendo por contexto lo anterior, la caracterización de los usuarios de Transcaribe para el año 2024 se destaca como un elemento esencial en la

evaluación sobre la posibilidad de implementar tarifas diferenciadas. Esta iniciativa se sustenta en un análisis exhaustivo de las preferencias, hábitos de desplazamiento y obstáculos que enfrentan los diversos grupos de usuarios, con el objetivo de trazar el camino hacia una estructura de tarifas que sea más inclusiva y justa. Al reconocer y atender las necesidades específicas de cada usuario, Transcaribe no solo aspira a mejorar la accesibilidad, inclusión y la calidad de su servicio de transporte, sino que también se propone ser un agente de cambio vital en la concreción de los objetivos del Plan de Desarrollo “Cartagena de Indias Ciudad de Derechos”.

Metodología de Distribución de Encuestas en Transcaribe.

Con el objetivo de proveer una representación fiel y equilibrada de las opiniones y necesidades de los usuarios del Sistema Integrado de Transporte Masivo de Cartagena, Transcaribe ha diseñado un meticuloso plan para la aplicación de la Encuesta de Satisfacción del Usuario en 2024. Este plan aseguró una distribución estratégica de las encuestas en diferentes estaciones y paraderos, así como en diversos horarios, incluyendo horas pico y valle, para recoger una amplia variedad de experiencias de viaje.

Las estaciones incluidas en nuestra muestra abarcan desde la Estación Centro, con la mayor participación del 17,7%, hasta la Estación La Popa, con el 3,8%. Además, hemos considerado los paraderos más importantes de nuestras rutas pre troncales y alimentadoras, que representan un significativo 25,2% del total. Esta distribución se ha calculado con base en los patrones de flujo de pasajeros

y las validaciones semanales, garantizando que la encuesta sea representativa de toda nuestra base de usuarios.

Para la primera toma de información —programada del 8 al 13 de abril de 2024— se estableció un total de 385 encuestas, distribuidas según la afluencia diaria y la participación porcentual observada en las validaciones. Por ejemplo, los lunes, con una participación del 17,41%, se planificaron 67 encuestas. Esta metodología permitió ajustar el número de encuestas a la variabilidad diaria del flujo de usuarios y, a la vez, asegurar que la recopilación de datos se realizara de manera eficiente y efectiva.

Con este enfoque estratégico, Transcaribe busca escuchar y comprender mejor las necesidades de sus usuarios, para avanzar hacia un servicio que no solo cumpla, sino que supere las expectativas.

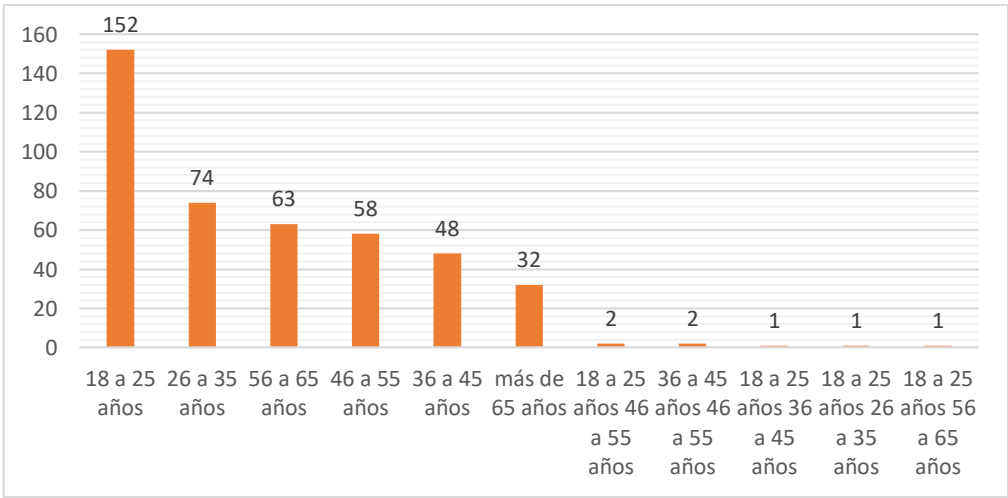
La implementación de la Encuesta de Satisfacción del Usuario Transcaribe 2024 fue posible gracias al dedicado esfuerzo del Equipo de Relacionamento con el Usuario del ente gestor. Este equipo fue indispensable en el proceso de recolección de datos, superando las expectativas al aplicar un total de 434 encuestas en la primera toma y 667 en la segunda durante los meses de noviembre y diciembre, cuando la meta inicial era de 385 encuestas por toma.

Encuestas de Satisfacción 2024

Documento	Encuestas de satisfacción al usuario 2024
Encuesta de satisfacción al usuario – abril 2024	Aplicación KOBBO a usuarios del sistema, la encuesta se aplica en las diferentes estaciones del SITM Transcaribe
Encuesta de satisfacción II – Noviembre 2024	Aplicación KOBBO a usuarios del sistema, la encuesta se aplica en las diferentes estaciones del SITM Transcaribe

Resultados de la primera Encuesta.

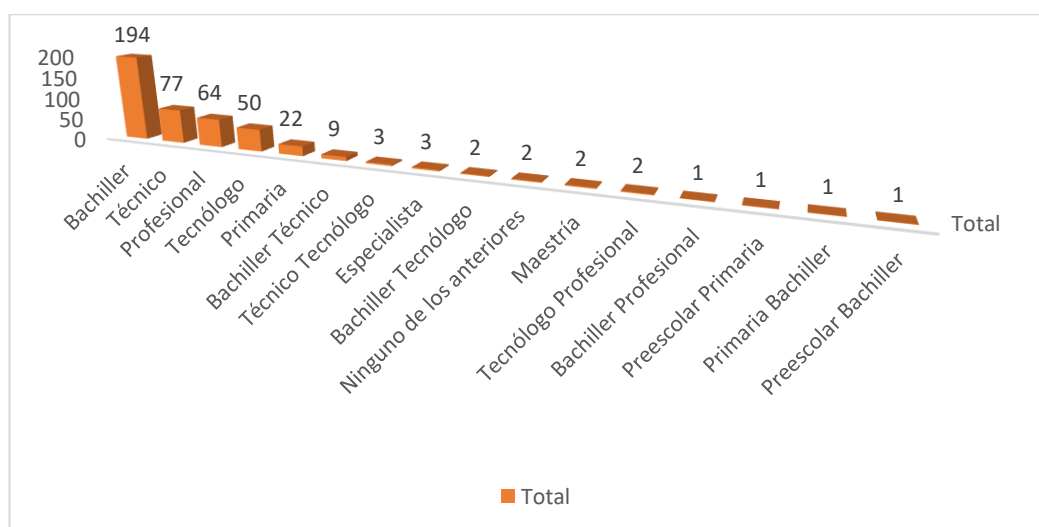
Edad.



En este gráfico se revela una diversa distribución de edades entre los encuestados: el grupo de 18 a 25 años, con 152 respuestas, es el más numeroso, sugiriendo una fuerte dependencia del transporte público por parte de jóvenes, posiblemente estudiantes o recién incorporados al mercado laboral. Los adultos jóvenes de 26 a 35 años, con 74 respuestas, y los usuarios de edad avanzada entre los 56 y 65 años, con 63 respuestas, también muestran una utilización significativa del sistema, reflejando su importancia para la movilidad laboral y personal. Los grupos de 46 a 55 años y 36 a 45 años, con 58 y 48 respuestas respectivamente, indican que personas en plena actividad laboral dependen del transporte para sus desplazamientos diarios.

Finalmente, el grupo de más de 65 años, con 32 respuestas, subraya la relevancia del transporte público para la independencia y movilidad de los usuarios mayores.

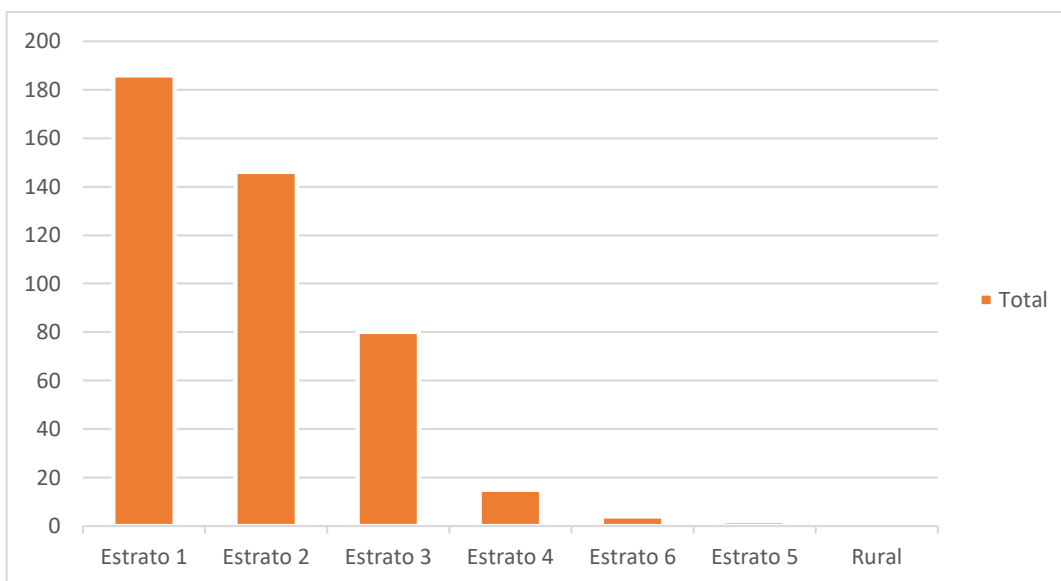
Nivel educativo.



El nivel educativo en Cartagena de Indias muestra un panorama diverso y estratificado. Según datos recientes, la mayoría de la oferta educativa en Cartagena es oficial, constituyendo aproximadamente el 79%, mientras que el 21% restante corresponde a la educación privada, incluyendo programas para jóvenes y adultos.

De acuerdo a la encuesta aplicada frente a cuál es el nivel educativo del usuario, El gráfico de barras anterior muestra la distribución de los niveles educativos más altos alcanzados por el grupo de usuarios. Transcribe entrevistados, siendo el nivel de "Bachiller" es el más común, con 194 personas lo cual se destaca en la gráfica como el valor más alto en comparación con otros niveles educativos listados, como "Técnico Profesional", "Tecnólogo", "Primaria", entre otros. Lo anterior cobra sentido cuando cruzamos la variable con la pregunta sobre las edades de nuestros usuarios, en la cual se arroja como alto el grupo entre los 18 y 25 años.

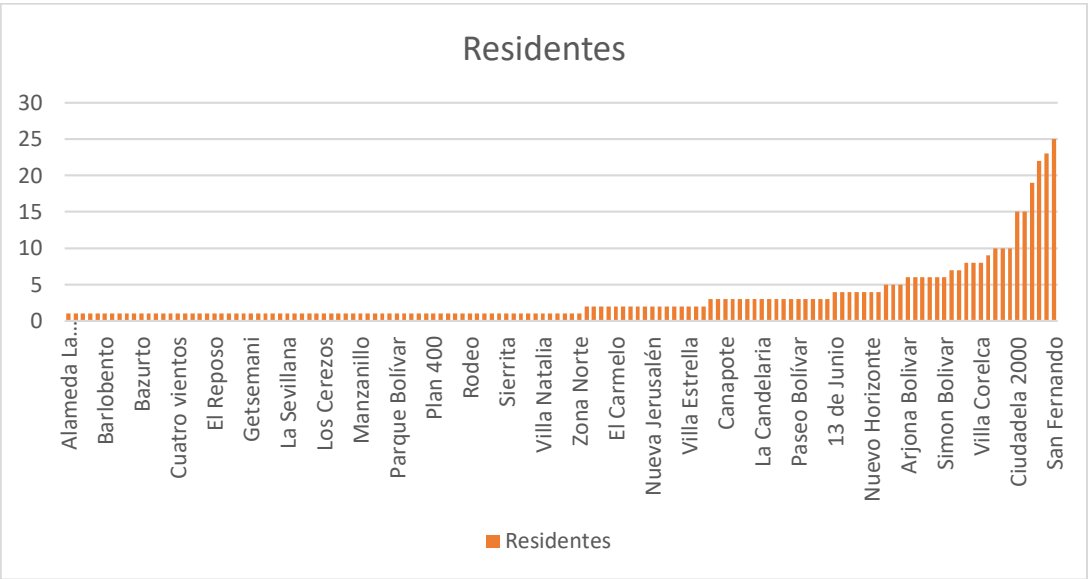
Estrato económico.



Este gráfico muestra que la mayoría de los usuarios del sistema de transporte masivo de Cartagena se encuentran en los estratos socioeconómicos 1 y 2.

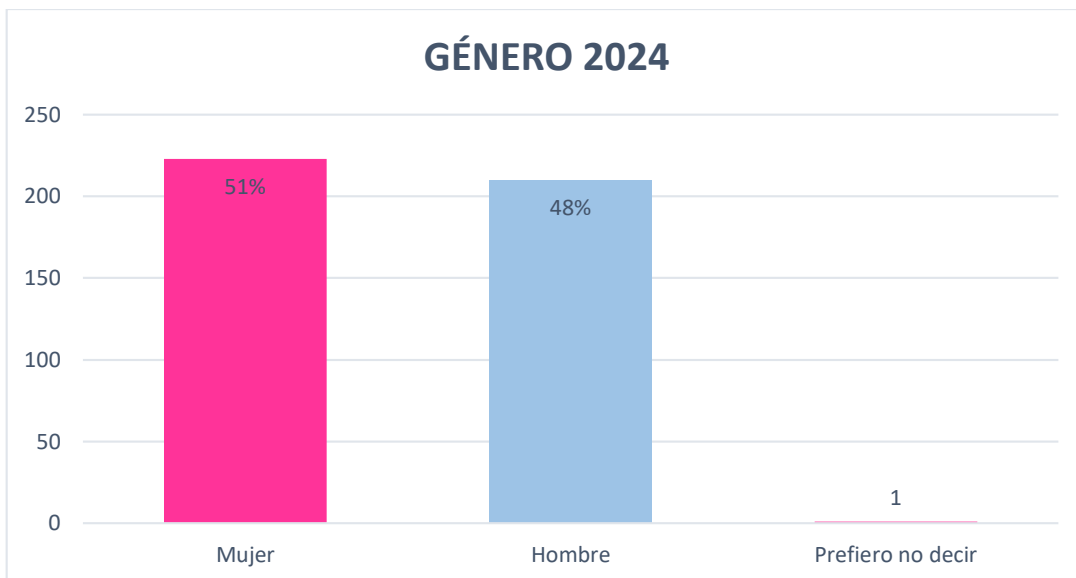
Esto sugiere una dependencia crucial de este servicio de transporte para las comunidades con menores recursos económicos en la ciudad, resaltando la importancia del sistema de transporte masivo como un recurso esencial para la movilidad y el acceso a oportunidades para estos sectores de la población.

Lugar de residencia.



La gráfica muestra los lugares de residencia de los usuarios entrevistados. Observamos que algunos barrios tienen una cantidad significativamente mayor de residentes en comparación con otros. Por ejemplo, barrios como Ciudadela 2000, San Fernando, y Simón Bolívar muestran un número elevado de residentes, lo que indica una densidad poblacional alta de estos, pero al mismo tiempo representan los orígenes de las rutas más utilizadas en el sistema Pre troncal X 105, A 103 y A 104 y otras rutas troncales y alimentadoras.

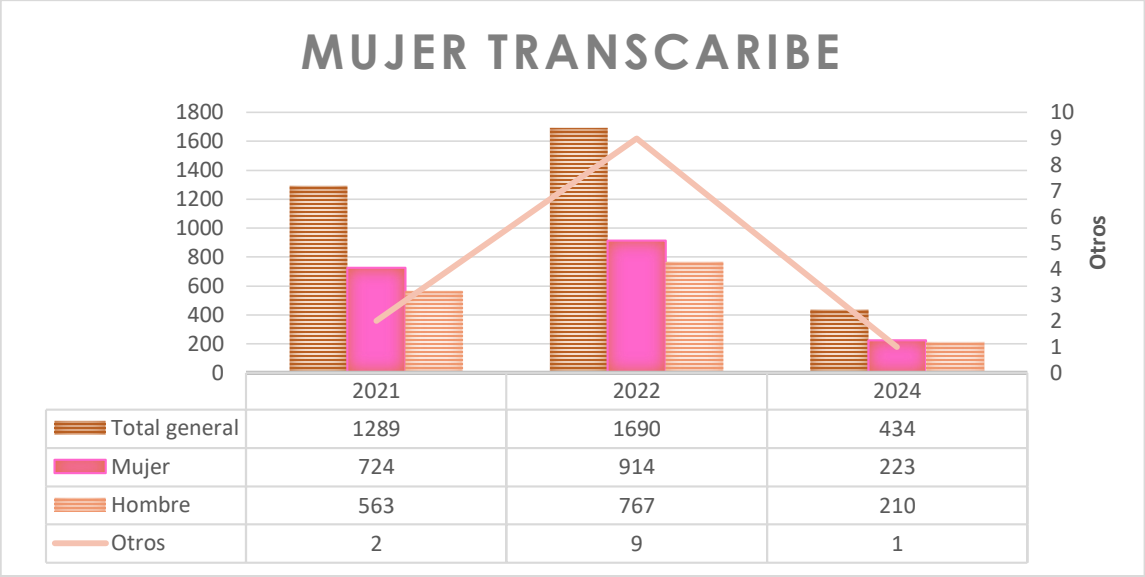
Género.



La gráfica que refleja la distribución de género de los 434 usuarios de Transcribe que participaron de la encuesta de satisfacción ciudadana 2024 revela una composición equilibrada, con 223 mujeres y 210 hombres, además de una persona que prefirió no declarar su género.

Por lo tanto, las mujeres representan aproximadamente el 51.38% de las encuestas aplicadas, mientras que los hombres representan aproximadamente el 48.39%.

Al igual que en los resultados de las encuestas realizadas en los años 2021, y 2022 sigue siendo **la mujer** quien alcanza la mayoría del porcentaje entre el total de los usuarios consultados.



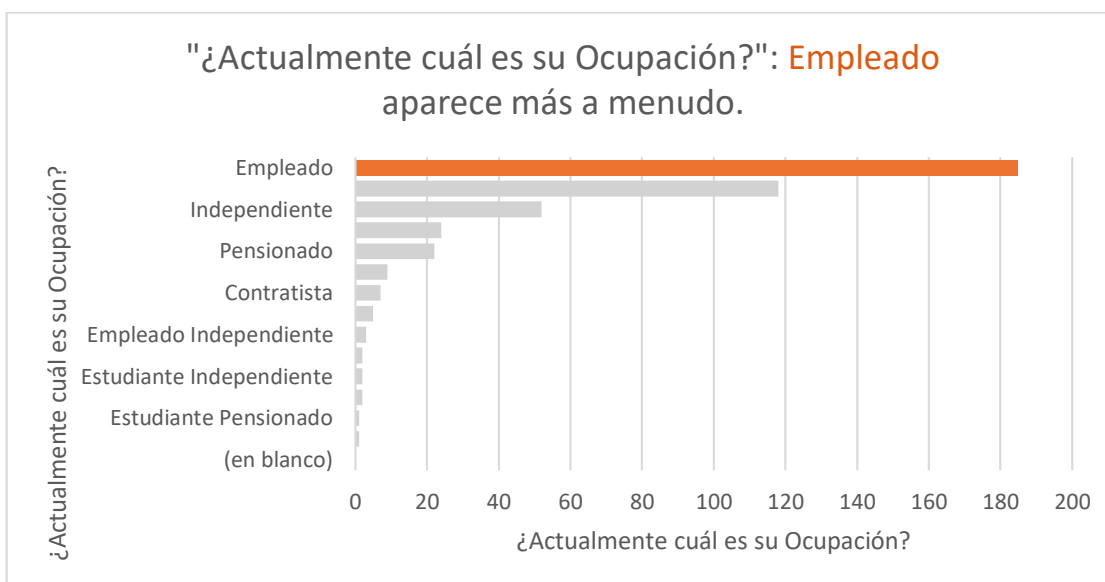
La predominancia de mujeres como usuarios principales en las encuestas de percepción aplicadas por el sistema integrado de transporte masivo de Cartagena S.I.T.M TRANSCARIBE en los años 2021, 2022 y 2024 tiene varias implicaciones importantes y relevantes para la planificación y operación del sistema de transporte, en algunos aspectos claves tales como:

- **Diseño Centrado en el Usuario:** Sugiere que es crucial adoptar un enfoque de diseño centrado en el usuario que tenga en cuenta las necesidades específicas de las mujeres. Esto puede incluir la consideración de aspectos como la seguridad, la accesibilidad, y la comodidad dentro de los vehículos y estaciones.
- **Seguridad y Confiabilidad:** Las preocupaciones sobre la seguridad son particularmente significativas para las mujeres que utilizan el transporte público. Mejorar la iluminación, aumentar la presencia de seguridad, cámaras de vigilancia, y ofrecer espacios designados para mujeres son algunas medidas que pueden aumentar la percepción de seguridad entre las usuarias, botón de pánico, línea de atención, rutas de atención en caso

de acoso o violencia basada en género, apoyos isquiáticos etc... (ej.: Campaña ELLA SE MUEVE SEGURA).

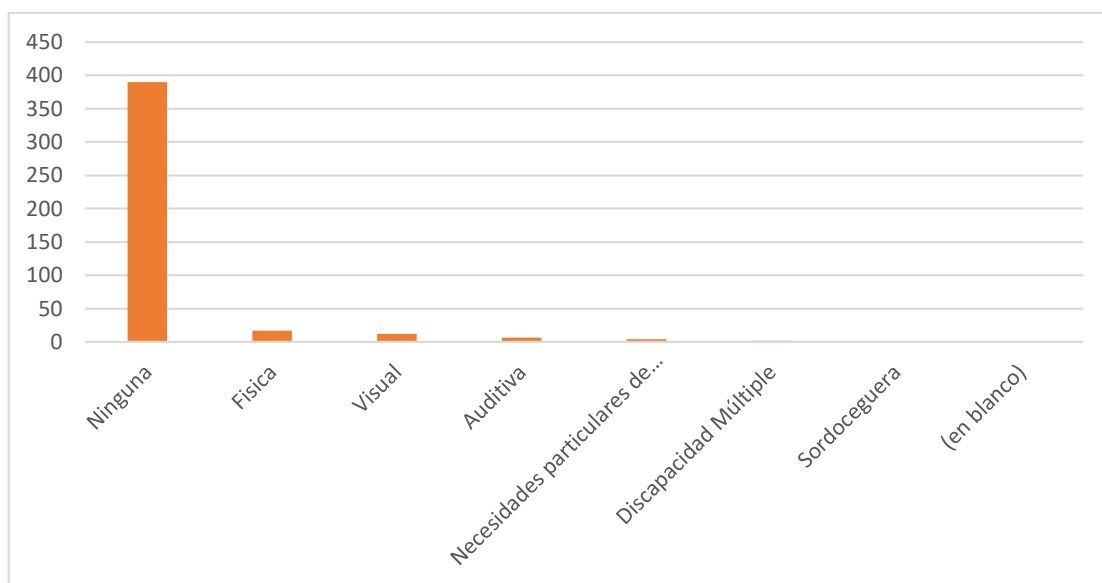
- Programas de Sensibilización: La alta participación femenina en el uso del transporte público también resalta la necesidad de programas de sensibilización y educación dirigidos a todos los usuarios, enfocándose en el respeto y la equidad de género dentro del sistema de transporte. (Articulación oficina de asuntos para la Mujer secretaria de Participación y Desarrollo Social/ Plan de desarrollo Nacional y Local)
- Horarios y Rutas Optimizadas: Entender los patrones de uso de las mujeres puede ayudar a TRANSCARIBE a optimizar los horarios y las rutas para acomodar mejor los horarios laborales, escolares y domésticos de este grupo demográfico, lo cual puede variar significativamente en comparación con otros grupos.
- Participación ciudadana – Mujer Transcaribe: Fomentar la participación de las mujeres en los procesos de toma de decisiones y en los espacios de discusión sobre el transporte que implemente la Gestión social en su proceso de innovación y consulta sobre mejoras que beneficien a toda la comunidad de usuarios.
- Impacto Social y Económico: Facilitar un transporte accesible y seguro para las mujeres no solo mejora la calidad de vida, sino que también tiene un impacto positivo en la economía familiar. Al garantizar que las mujeres puedan viajar de manera segura y eficiente, se promueve su participación en la fuerza laboral y actividades educativas derribando techos de cristal.

Ocupación.



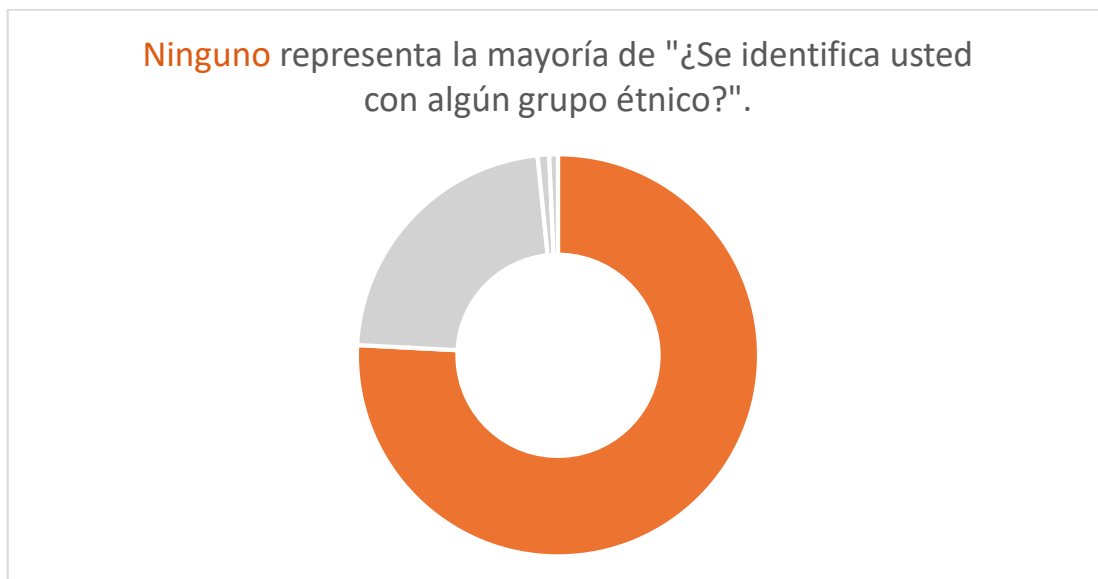
La gráfica muestra la distribución de las respuestas a la pregunta "¿Actualmente cuál es su Ocupación?" entre los usuarios de Transcaribe que participaron en la encuesta. La categoría "Empleado" es la más común, indicando que la mayoría de los encuestados están empleados en trabajos formales. Sigue en importancia "Independiente", y otras categorías incluyen "Pensionado", "Contratista", "Empleado Independiente", "Estudiante Independiente", y "Estudiante Pensionado".

Condición de discapacidad.



La gráfica muestra la distribución de tipos de discapacidad entre los usuarios de Transcribe que respondieron a la pregunta "¿Tiene usted algún tipo de discapacidad?". La mayoría de los encuestados indicaron **no tener ninguna discapacidad**, mientras que una minoría reportó discapacidades físicas, visuales, auditivas, múltiples, necesidades particulares no especificadas y sordo ceguera.

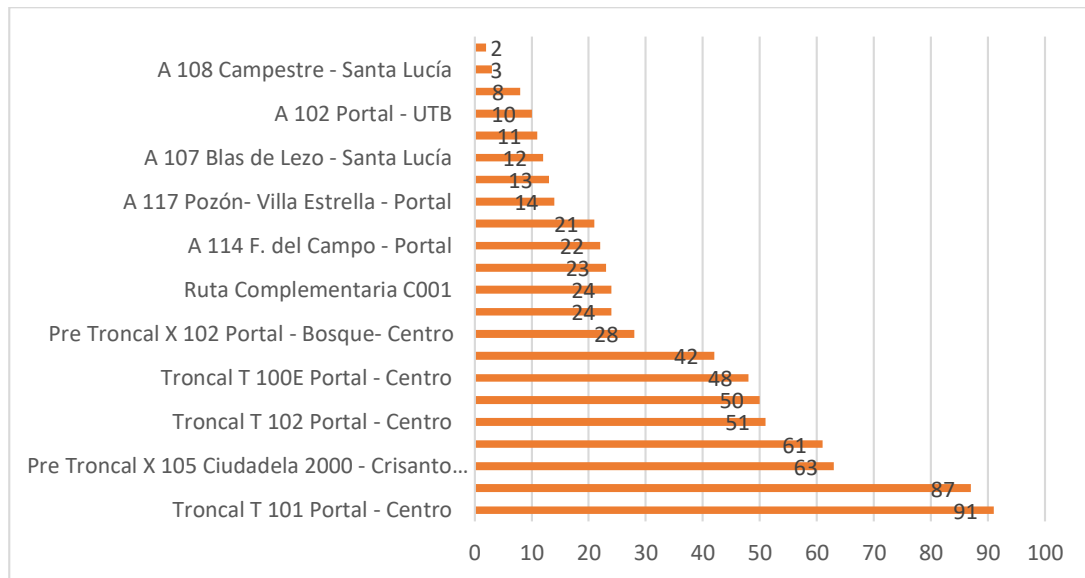
Etnia.



Los principales grupos étnicos en Cartagena incluyen: Afrocolombianos, Mestizos, Indígenas, Blancos/Caucásicos y otros (descendientes árabes y gitanos).

El gráfico muestra la distribución de respuestas a la pregunta "¿Se identifica usted con algún grupo étnico?". La mayoría de las respuestas indican "Ninguno", lo cual es representado por el segmento más grande en color naranja en el gráfico de dona. Esto sugiere que la mayoría de los encuestados no se identifican con un grupo étnico específico. Hay un segmento más pequeño en color gris que representa a los que sí se identifican con algún grupo étnico como afrodescendiente.

Rutas Frecuentes.



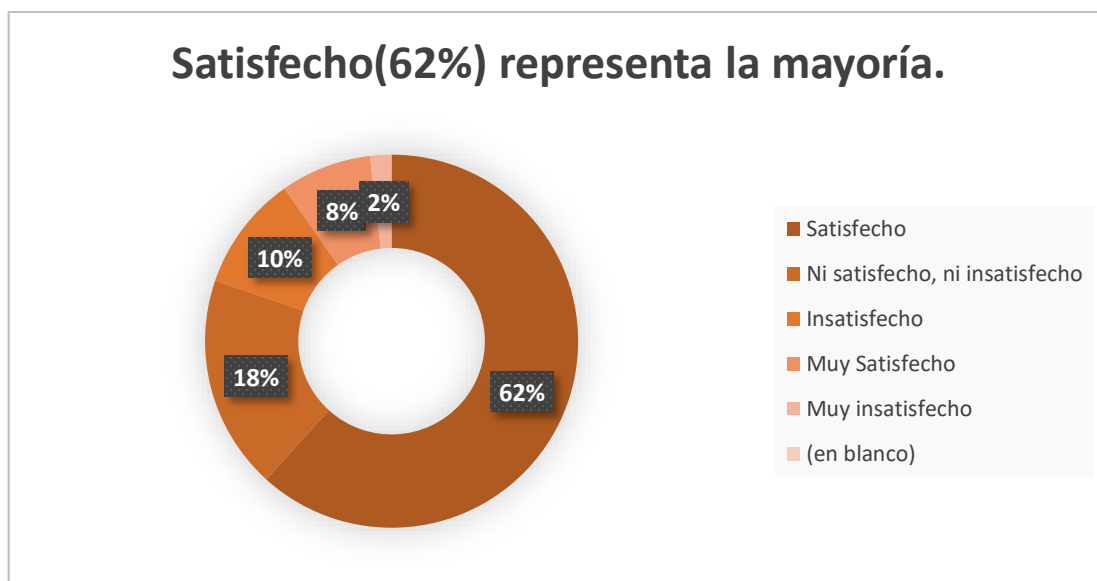
Este gráfico de barras muestra los resultados de las rutas más frecuentadas por usuarios Transcribe. Las barras representan la cantidad de usuarios que frecuentan cada ruta específica.

Los resultados arrojan como las rutas más frecuentadas a destacar:

- Troncal T 101 Portal - Centro: Es la ruta más popular con 91 usuarios indicando que la frecuentan.
- Troncal T 105 Ciudadela 2000 - Crisanto Luque: Tiene 87 usuarios, lo que la hace la segunda ruta más usada.
- Troncal T 102 Portal - Centro: Usada por 63 usuarios.
- Troncal T 100E Portal - Centro* Tiene 51 usuarios.
- Pre Troncal X 102 Portal - Bosque - Centro: Frecuentada por 28 usuarios.

Lo anterior obedece a que son rutas de largo aliento es decir se refiere a rutas que cubren distancias largas, porque están diseñadas para conectar a lo largo de grandes distancias.

Tarifa (2024).



Esta gráfica de dona muestra la satisfacción de los usuarios con respecto a la tarifa actual de \$3000 pesos para el transporte masivo en Cartagena. Los resultados se distribuyen de la siguiente manera:

62% Satisfecho. La mayoría de los usuarios se siente satisfecha con la tarifa. Esto indica que consideran que el precio es razonable o adecuado para el servicio que reciben.

8% Insatisfecho: Una porción significativa de los usuarios no está contenta con la tarifa, lo que podría indicar que la encuentran demasiado alta o que el servicio no cumple con sus expectativas con relación al costo.

10% Ni satisfecho, ni insatisfecho: Esta categoría representa a los usuarios que no tienen una opinión fuerte hacia un lado u otro, posiblemente porque no utilizan el servicio lo suficiente para formar una opinión o porque les es indiferente.

2% Muy Insatisfecho: Este pequeño segmento de usuarios está particularmente descontento con la tarifa, lo cual podría reflejar una fuerte disconformidad con el costo en relación a la calidad del servicio recibido.

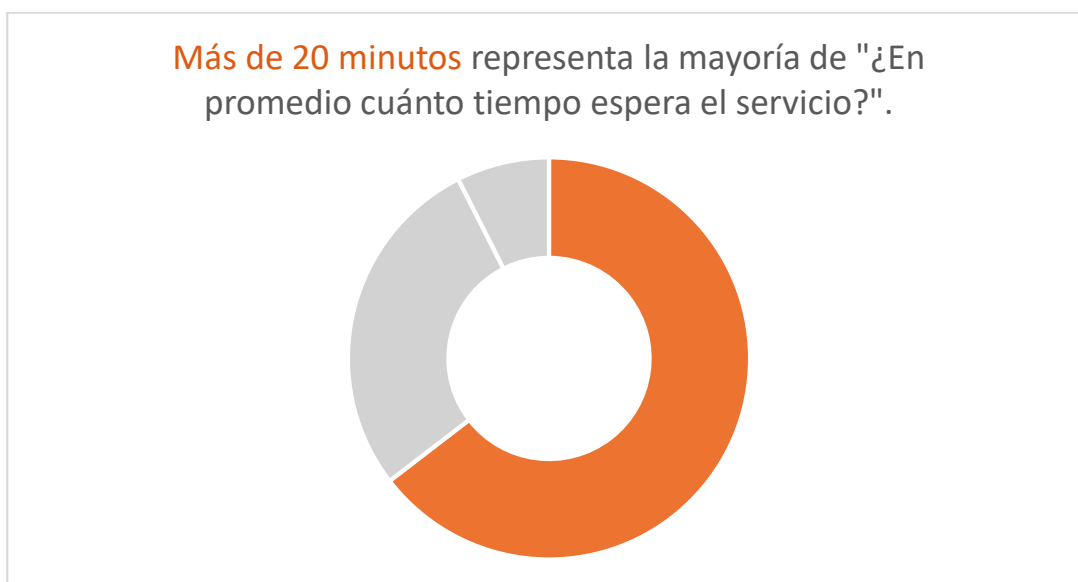
Razón	Total
Por la facilidad de acceso	119
Por su comodidad	72
Porque es el único Transporte que pasa por mi casa	26
Por su calidad en el servicio	16
Porque es el único Transporte que pasa por mi casa	14
Por la facilidad de acceso	11
Por su comodidad	10
Por su seguridad	9
Por su calidad en el servicio	8
Porque es el único Transporte que pasa por mi casa	7
Por su calidad en el servicio	6
Por la facilidad de acceso	5
Porque es el único Transporte que pasa por mi casa	4
Por la facilidad de acceso	3
Por el tiempo de viaje	2

Por la facilidad de acceso (119 votos): Esta es la razón más votada, indicando que la mayoría de los usuarios valoran la facilidad con la que pueden acceder al servicio de Transcaribe. Esto puede incluir el número de paraderos, la conveniencia de las ubicaciones de las estaciones troncales, y la buena conectividad con otras rutas. Le sigue en votación - Por su comodidad (92 votos)

lo que sugiere que Transcaribe proporciona un viaje confortable, probablemente debido a vehículos modernos.

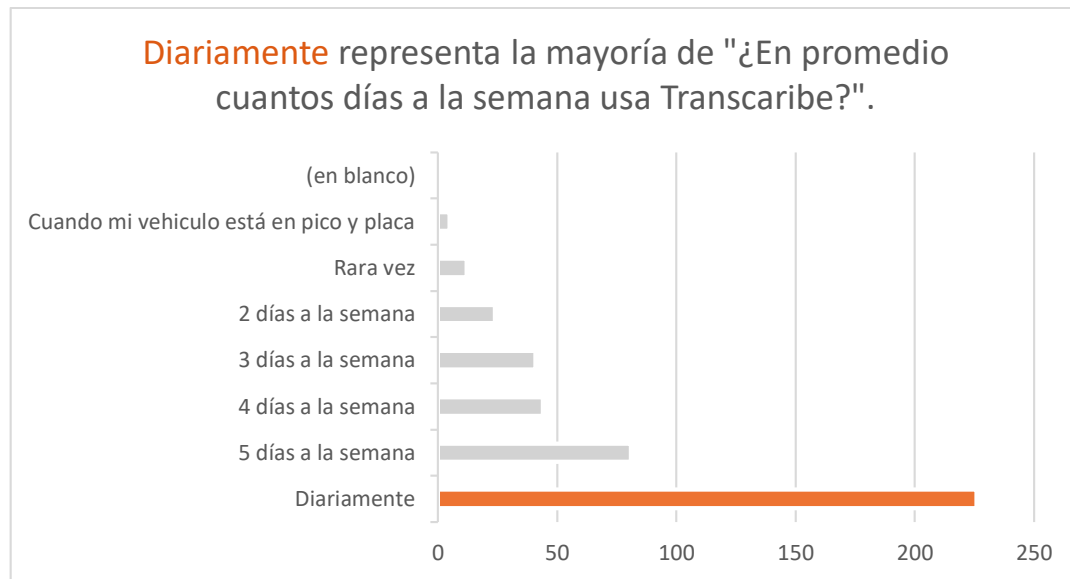
Porque es el único transporte que pasa por mi lugar d residencia (72 votos): Esta respuesta indica que, para muchos usuarios, Transcaribe es la única opción disponible para su movilización, lo que subraya la importancia del sistema en la infraestructura de transporte público de la ciudad.

Promedio de espera.



La gráfica de dona muestra la distribución de las respuestas a la pregunta sobre el tiempo promedio de espera para el servicio de Transcaribe. El segmento más grande, en color naranja, indica que la mayoría de los usuarios esperan más de 20 minutos para el servicio. Esto sugiere que el tiempo de espera es una preocupación significativa para los usuarios del sistema de transporte.

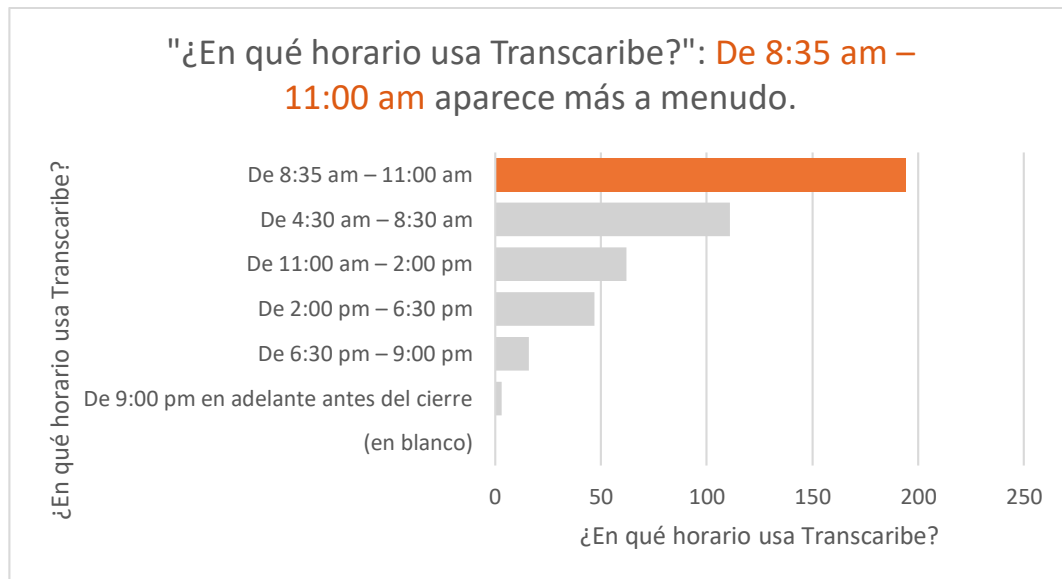
Uso promedio semanal del sistema.



La gráfica de barras muestra las respuestas a la pregunta sobre cuántos días a la semana los usuarios utilizan Transcaribe. La barra más larga, que representa el uso diario, indica que la mayoría de los encuestados usan Transcaribe todos los días de la semana. Esto sugiere una alta dependencia del sistema de transporte público.

Las otras categorías, que incluyen uso de 2 a 5 días a la semana, tienen una presencia significativamente menor en comparación con el uso diario. También hay una pequeña cantidad de usuarios que indicaron que usan el servicio "rara vez" o solo "cuando mi vehículo está en pico y placa", lo que sugiere un uso situacional del sistema de transporte público en función de restricciones vehiculares o necesidades específicas.

Horario.

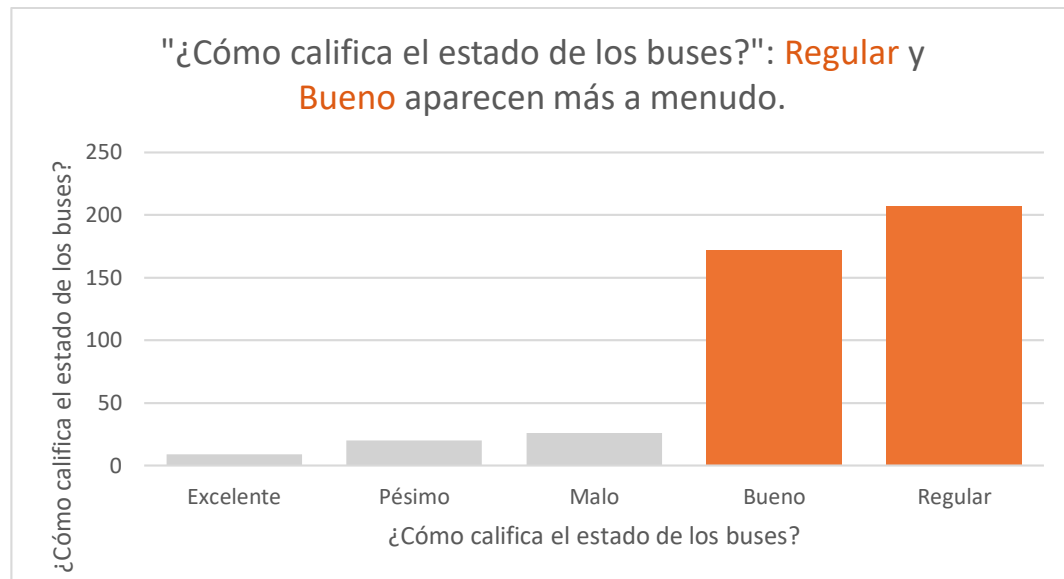


El gráfico de barras muestra la distribución de los horarios en los que los usuarios de Transcribe utilizan el servicio durante el día. La barra más larga indica que el horario de 8:35 am a 11:00 am es el más concurrido, lo que sugiere que una gran cantidad de usuarios prefieren este intervalo, posiblemente debido a actividades matutinas como el inicio de la jornada laboral o escolar.

Otros horarios, como de 4:30 am a 8:30 am y de 11:00 am a 2:00 pm, también muestran una cantidad significativa de uso, pero son menos concurridos en comparación con el pico de 8:35 am a 11:00 am. Los horarios de la tarde y temprano en la noche, de 2:00 pm a 6:30 pm y de 6:30 pm a 9:00 pm respectivamente, muestran un uso moderado.

El horario de 9:00 pm hasta el cierre tiene el menor uso, lo que podría indicar que menos personas dependen del servicio durante las horas nocturnas tardías.

Estado de la flota.



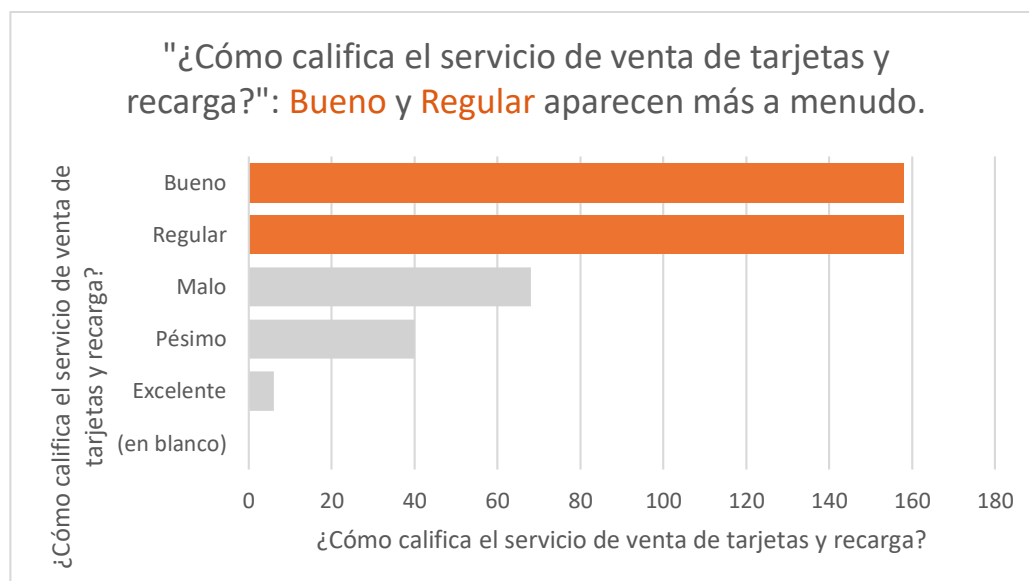
El gráfico de barras muestra cómo los usuarios califican el estado actual de los buses de Transcaribe. Las categorías "Regular" y "Bueno" son las más votadas, lo que indica que la mayoría de los usuarios considera que los buses están en un estado aceptable o satisfactorio, pero no excepcional.

Regular: Esta categoría tiene la mayor cantidad de respuestas, sugiriendo que muchos usuarios encuentran que los buses están en un estado aceptable, aunque posiblemente con áreas de mejora.

Bueno: La segunda categoría más votada indica que una buena parte de los usuarios está satisfecha con el estado de los buses, considerándolos adecuados para sus necesidades de transporte.

Las categorías "Excelente", "Malo" y "Pésimo" tienen significativamente menos votos. Esto muestra que hay menos usuarios que consideran que los buses están en condiciones óptimas o, por el contrario, en condiciones muy malas.

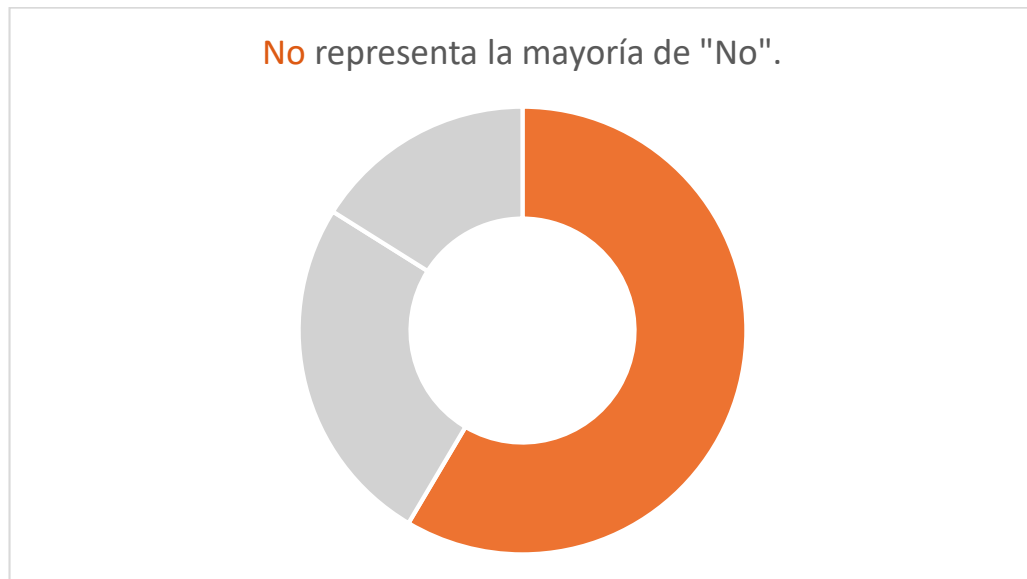
Servicio de venta y recarga.



El gráfico de barras muestra cómo los usuarios califican el servicio de venta de tarjetas y recarga en Transcaribe. Las categorías "Bueno" y "Regular" son las más destacadas, indicando que la mayoría de los usuarios considera que el servicio es satisfactorio o aceptable, pero con espacio para mejoras (opiniones divididas).

Esta información es crucial para la entidad toda vez que proporciona una indicación clara de cómo los usuarios perciben este aspecto del servicio. Mejorar la consistencia y la calidad del servicio de venta y recarga de tarjetas podría ayudar a elevar las calificaciones hacia "Excelente" y aumentar la satisfacción general del usuario.

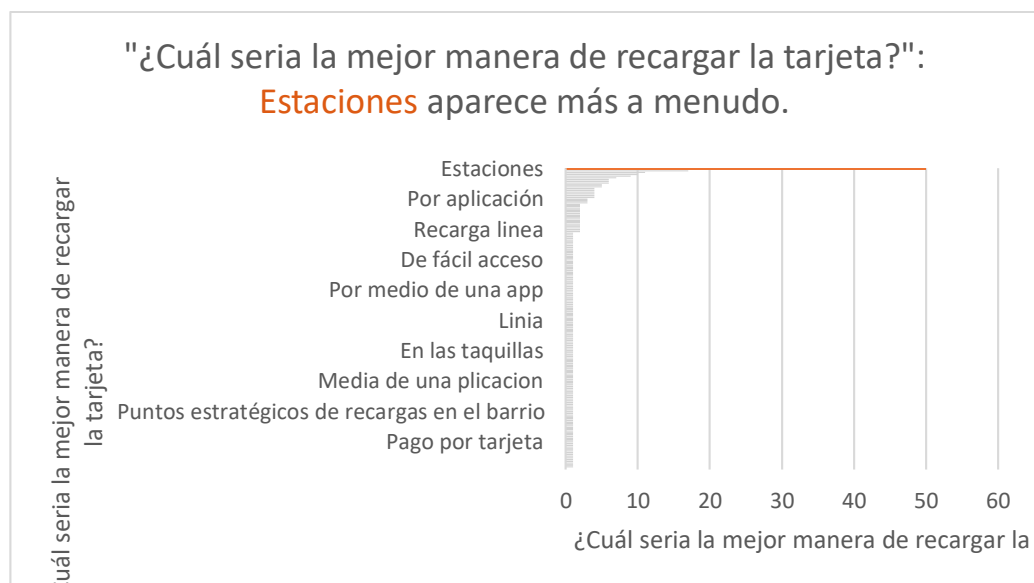
Red de recarga externa.



La anterior gráfica muestra las respuestas a la pregunta sobre si hay suficientes puntos de recarga externos. La mayoría de las respuestas, representadas por el segmento más grande en color naranja, indica que la respuesta predominante es "No". Esto sugiere que muchos usuarios sienten que no hay suficientes puntos de recarga disponibles fuera de las estaciones principales o en áreas externas.

El segmento en gris, que es considerablemente menor, representa las respuestas afirmativas, indicando que solo una minoría de los usuarios considera que los puntos de recarga externos son suficientes.

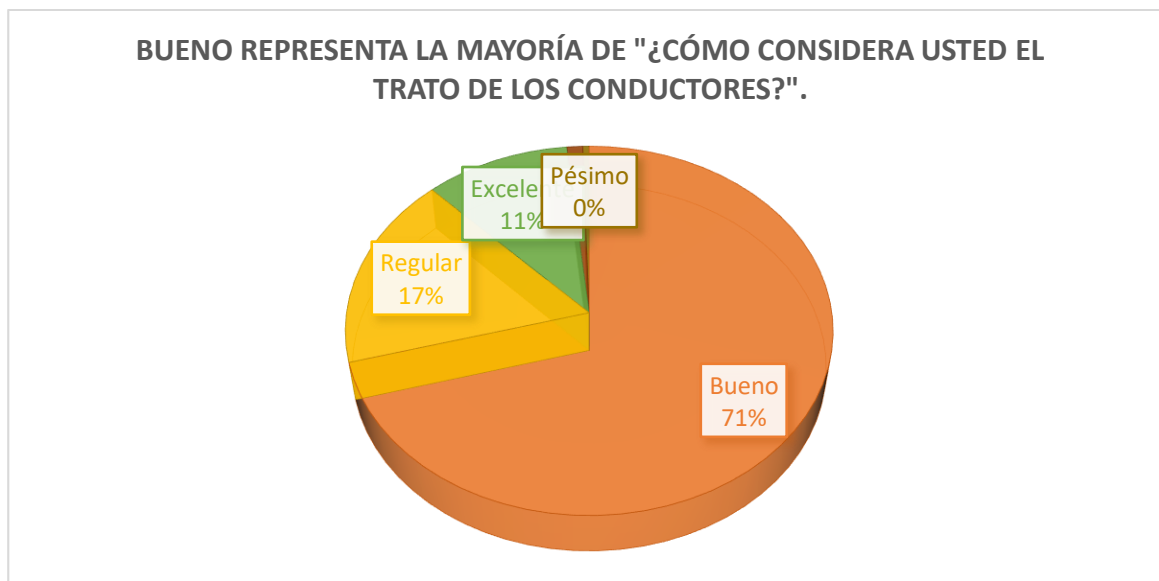
Opciones de recarga.



El gráfico de barras muestra las preferencias de los usuarios sobre la mejor manera de recargar la tarjeta de Transcaribe, destacando que la opción de "Estaciones" es la más popular, apareciendo con mayor frecuencia en las respuestas.

Otras opciones incluidas en el gráfico son "Por aplicación", "Recarga línea", "De fácil acceso", "Por medio de una app", "Línea", "En las taquillas", "Media de una aplicación", "Puntos estratégicos de recargas en el barrio" y "Pago por tarjeta". Cada una de estas opciones tiene una barra que muestra un nivel de preferencia menor en comparación con las estaciones, aunque aún significativas.

Trato del personal.



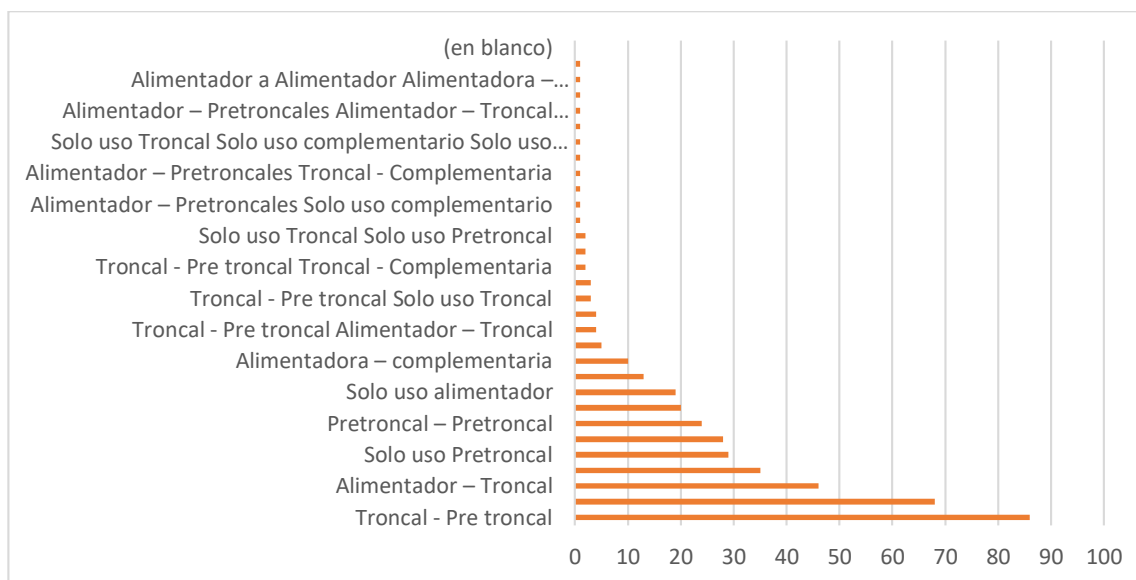
La gráfica muestra la percepción de los usuarios sobre el trato de los conductores de Transcaribe. Según el gráfico:

El 71% de los usuarios calificaron el trato de los conductores como Bueno, esto representa una percepción positiva significativa y sugiere que los conductores generalmente tienen un comportamiento adecuado y profesional hacia los pasajeros.

Sigue el 17% con "Regular" donde una parte menor de los usuarios califica el trato como regular, indicando que, aunque no es malo, hay aspectos que podrían mejorar para alcanzar un nivel de servicio más alto.

Con menor proporción las calificaciones de Excelente (11%) donde un segmento más pequeño de los usuarios siente que el trato de los conductores va más allá de las expectativas normales en su interacción con los pasajeros

Transbordos o Conexiones.



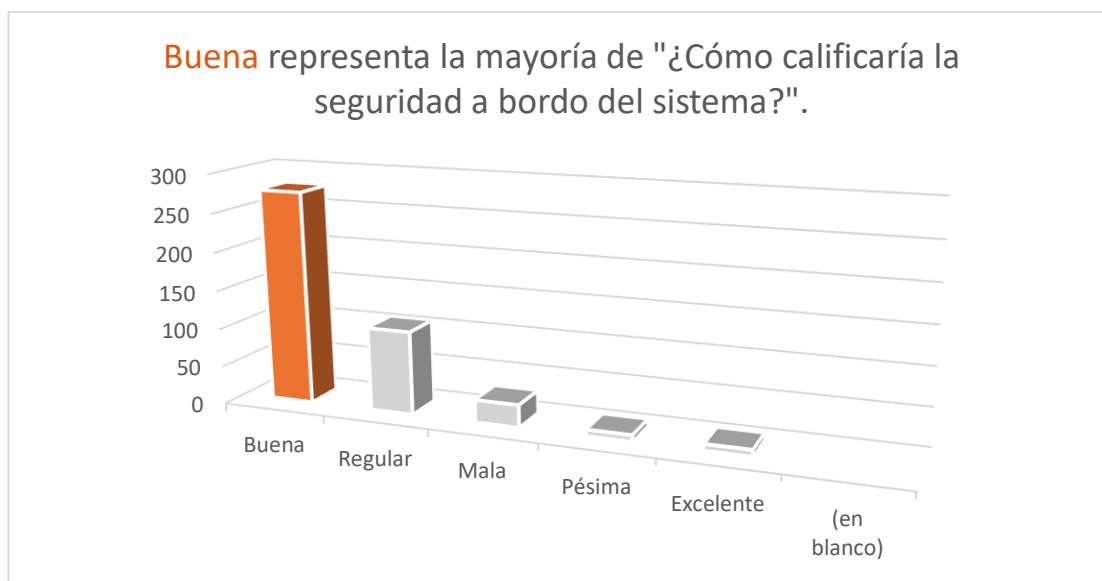
El gráfico de barras muestra los transbordos o conexiones más frecuentes realizados por los usuarios de Transcaribe. Cada barra representa un tipo diferente de conexión entre rutas o modalidades dentro del sistema de transporte.

Las conexiones más frecuentes de nuestros usuarios, según el gráfico, son:

De Troncal - Pre troncal, seguidas de Alimentador - Troncal también significativamente algunos usuarios manifestaron acceder solo al uso de la troncal y en menor proporción transbordo de alimentador a pre-troncal.

Las otras conexiones listadas en el gráfico tienen menor frecuencia, pero aún son significativas para entender cómo los usuarios navegan el sistema de Transcaribe y cómo se podrían mejorar las conexiones para facilitar un viaje más fluido y conveniente. Estos datos son esenciales para planificar mejoras en el servicio y optimizar las rutas según las necesidades de los usuarios.

Seguridad a bordo.



El gráfico de barras muestra cómo los usuarios califican la seguridad a bordo del sistema Transcaribe. La categoría "Buena" es la más destacada, con una barra que alcanza cerca de los 300 votos, lo que indica que la mayoría de los usuarios considera que la seguridad a bordo es buena. Esto sugiere que los pasajeros generalmente se sienten seguros mientras utilizan el sistema de transporte.

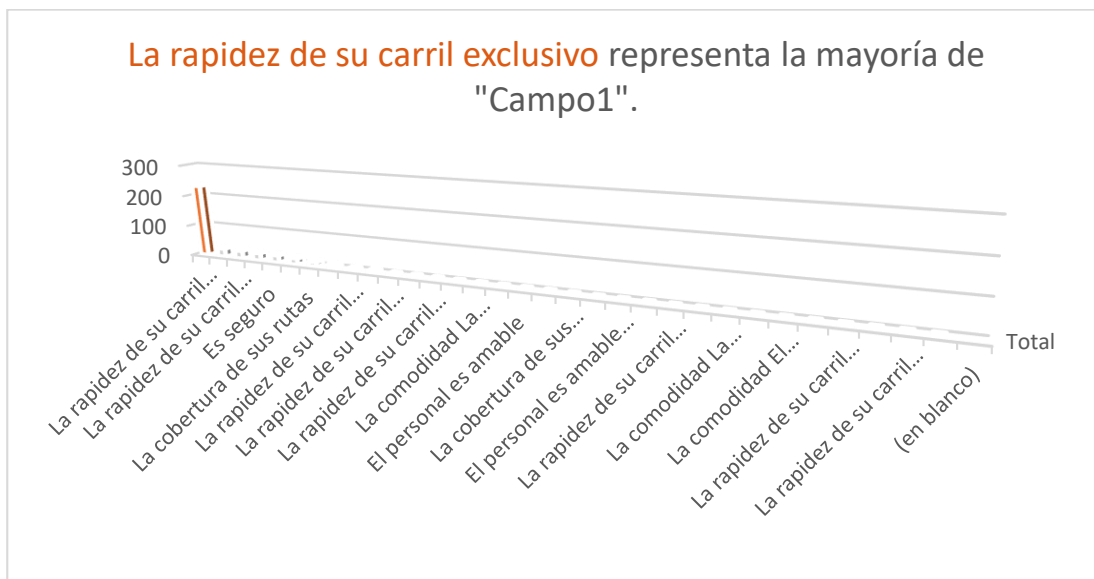
Las otras categorías muestran una cantidad significativamente menor de respuestas:

Regular: Tiene una cantidad moderada de votos, lo que indica que algunos usuarios ven aspectos de la seguridad que podrían mejorar.

Mala y Pésima: tienen muy pocos votos, lo que es positivo, ya que muestra que pocos usuarios consideran que la seguridad es deficiente o muy mala.

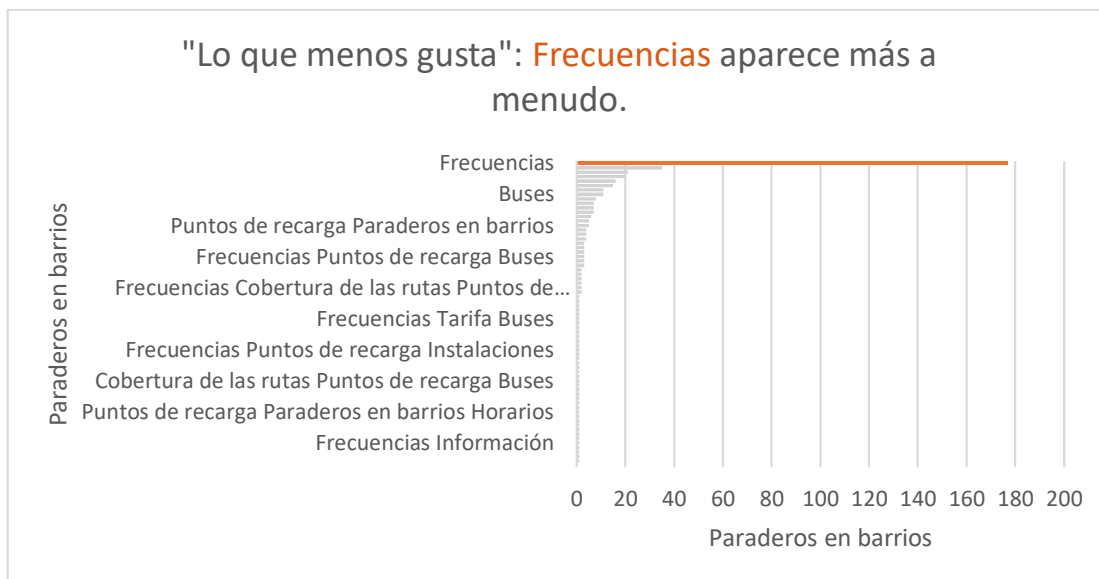
Excelente: También recibe pocos votos, sugiriendo que mientras muchos usuarios están satisfechos con la seguridad, hay un margen para elevar la percepción de seguridad a un nivel excelente.

Razones para elegir Transcaribe.



El gráfico muestra las razones principales por las cuales los usuarios eligen usar Transcaribe, destacando que "La rapidez de su carril exclusivo" es la razón más valorada, indicado por la barra más alta en el gráfico. Esto sugiere que la eficiencia en el tiempo de viaje debido a los carriles exclusivos para el sistema de transporte es un factor decisivo para muchos usuarios.

Oportunidades de mejora.



El gráfico de barras muestra los aspectos menos apreciados por los usuarios de Transcaribe, destacando que las "Frecuencias" son el aspecto que más desagrada, como se refleja en la barra más alta del gráfico. Esto indica que muchos usuarios no están satisfechos con la frecuencia con la que los buses o rutas están disponibles, posiblemente sintiendo que hay largos tiempos de espera o que los servicios no son lo suficientemente frecuentes para satisfacer la demanda.

.

Otros aspectos que también reciben críticas incluyen:

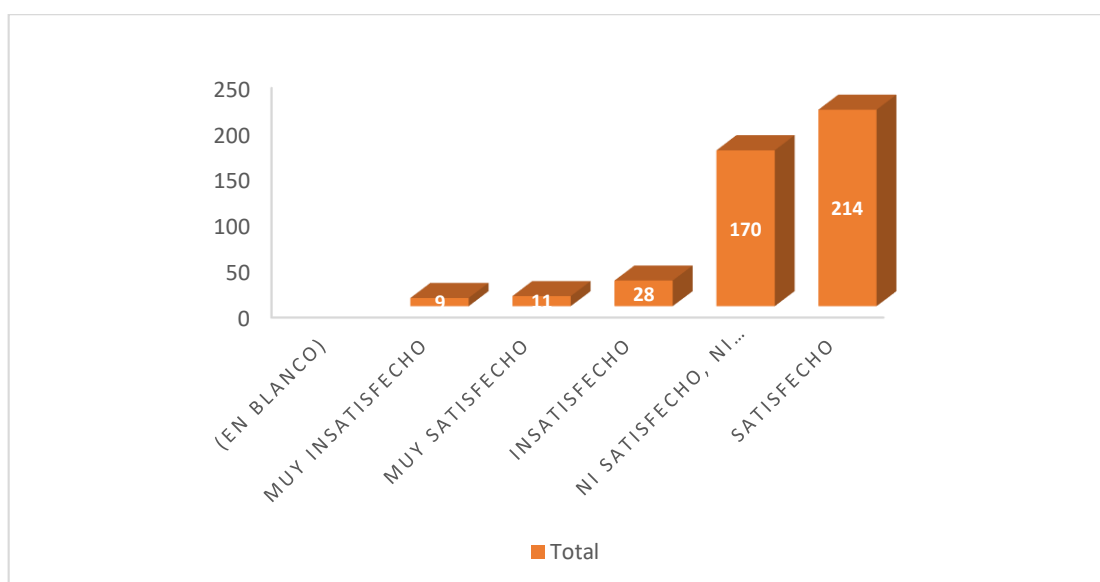
Buses: Algunos usuarios pueden estar insatisfechos con la cantidad de la flota disponible o calidad de los buses.

Puntos de recarga: Las facilidades para recargar las tarjetas de transporte pueden ser insuficientes o estar mal distribuidas.

Paraderos en barrios: La calidad de los paraderos en los barrios también es una preocupación.

Cobertura de las rutas: La cobertura geográfica de las rutas puede no ser adecuada para las necesidades de todos los usuarios.

Grado de satisfacción.



El gráfico muestra la distribución de las respuestas de los usuarios sobre su nivel de satisfacción con el servicio de Transcribe. Los datos indican lo siguiente:

Satisfecho: La mayoría de los usuarios, con un total de 214 personas, se siente satisfecha, lo que indica una percepción generalmente positiva del servicio.

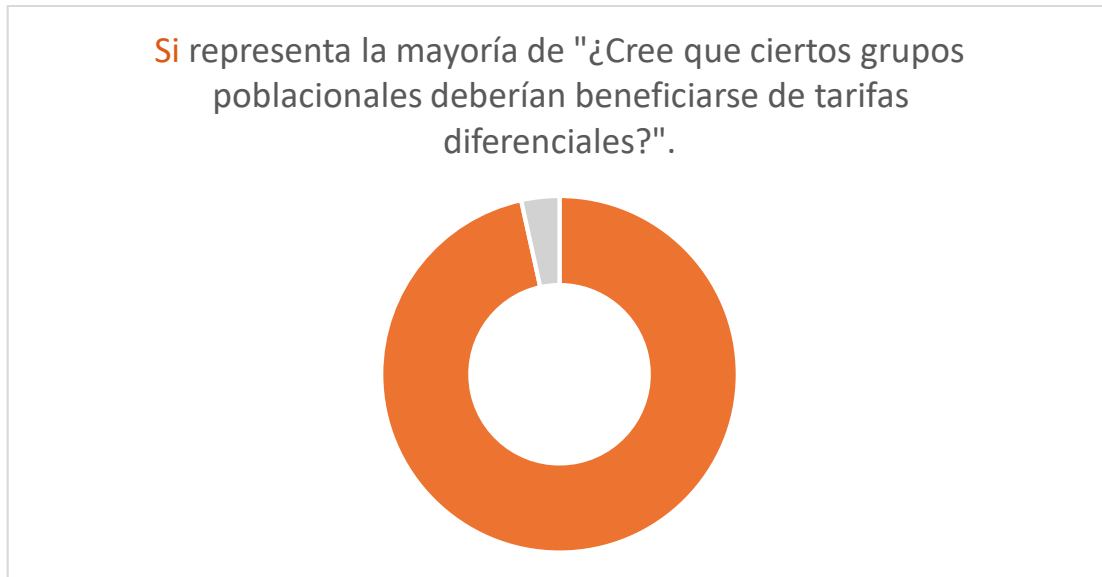
Muy satisfecho: Un pequeño grupo de usuarios, representado por 9 personas, se siente muy satisfecho con el servicio.

Ni satisfecho, ni insatisfecho: Un número considerable de usuarios, 170 en total, se encuentra en una posición neutral, lo que puede indicar aspectos del servicio que son aceptables, pero no destacados.

Insatisfecho: Un grupo más pequeño, compuesto por 28 personas, se siente insatisfecho con el servicio.

Muy insatisfecho: Solo 11 usuarios expresan un alto nivel de insatisfacción. Aunque la mayoría de los usuarios están satisfechos con el servicio de Transcribe, hay una proporción significativa de usuarios que se sienten neutrales o insatisfechos, lo que sugiere áreas de mejora para aumentar la satisfacción general del usuario.

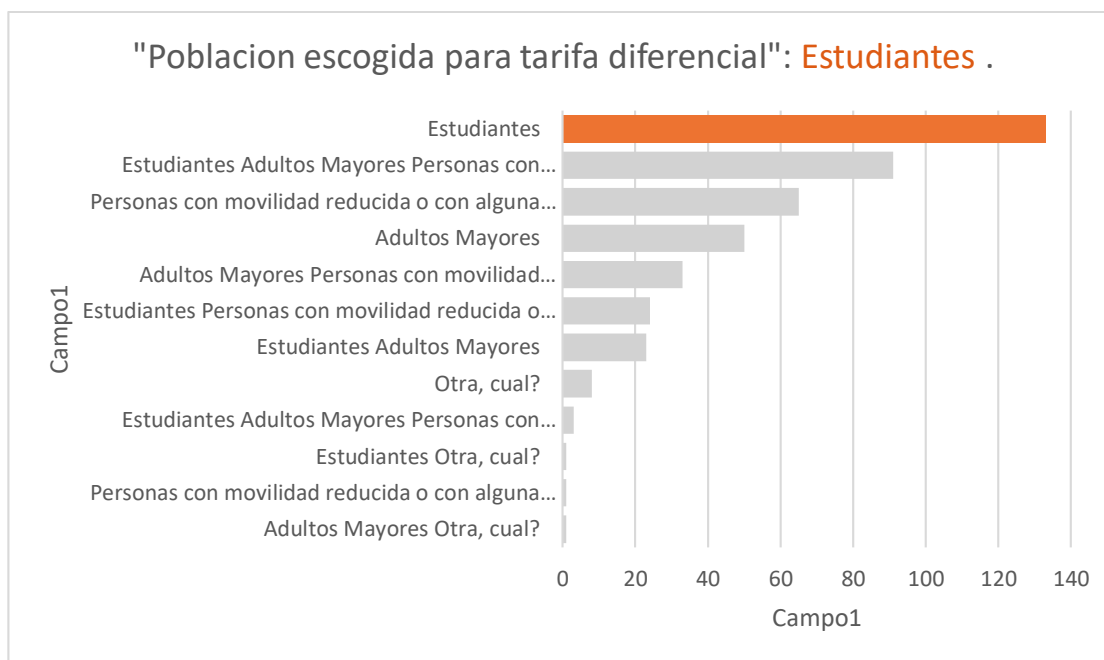
Tarifa diferencial.



El gráfico muestra claramente que la mayoría de los usuarios de Transcaribe están a favor de que ciertos grupos poblacionales se beneficien de tarifas diferenciales. La gran porción en color naranja indica que la mayoría de los encuestados apoya la idea de tarifas preferenciales para determinados segmentos de la población, como podrían ser estudiantes, personas mayores, o personas con discapacidad, entre otros.

Este resultado sugiere que hay un fuerte respaldo comunitario para políticas que consideren descuentos o tarifas especiales que faciliten el acceso al transporte público para grupos que podrían beneficiarse significativamente de tales medidas.

Población elegida para tarifa diferencial.



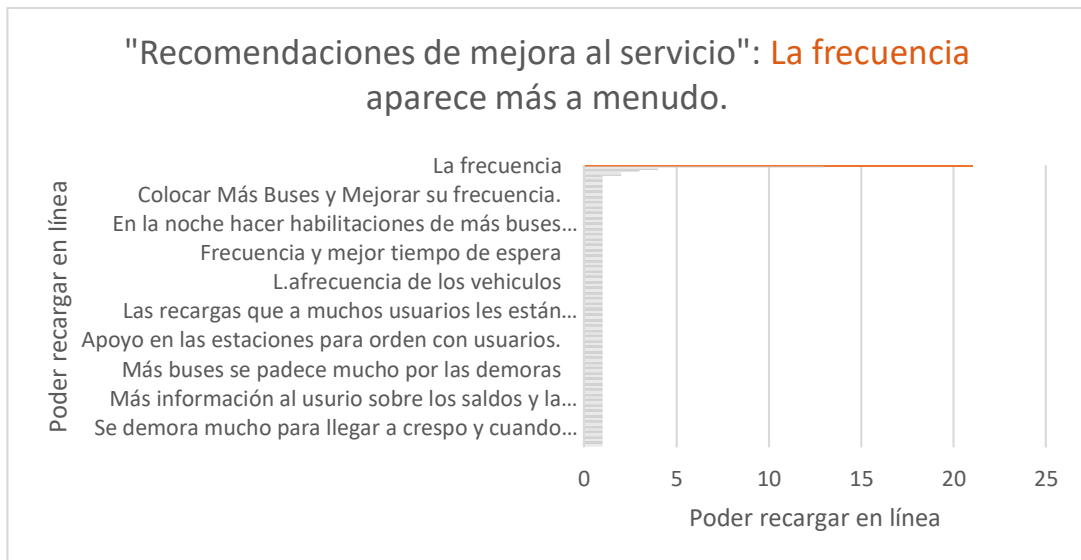
El gráfico de barras muestra claramente que la población que los usuarios consideran que más debería beneficiarse de una tarifa diferencial en Transcribe son los **Estudiantes**. Esta categoría destaca con una barra significativamente más alta que las demás, indicando un fuerte consenso entre los usuarios encuestados.

Otros grupos mencionados incluyen:

Personas con movilidad reducida o con alguna discapacidad: Este grupo también es considerado importante para beneficiarse de tarifas diferenciales, aunque en menor medida en comparación con los estudiantes.

Adultos mayores: También se reconoce la necesidad de ofrecer tarifas preferenciales a los adultos mayores, reflejado por varias barras en el gráfico.

Recomendaciones al sistema.



El gráfico titulado "Recomendaciones de mejora al servicio" muestra claramente que la **frecuencia** de los buses es la preocupación principal entre las sugerencias de los usuarios para mejorar el servicio de Transcaribe.

Este tema se repite en varias formas a través de los comentarios listados, lo que indica una necesidad significativa de ajustes en este aspecto del servicio de transporte.

Las principales recomendaciones incluidas en el gráfico son:

- Aumentar la cantidad de buses y mejorar su frecuencia: Esto sugiere que los usuarios experimentan largos tiempos de espera y una insuficiente disponibilidad de vehículos durante ciertos períodos del día.
- Mejorar la frecuencia en horarios nocturnos: Indica una demanda específica para un servicio más robusto durante la noche, posiblemente cuando menos opciones de transporte están disponibles.

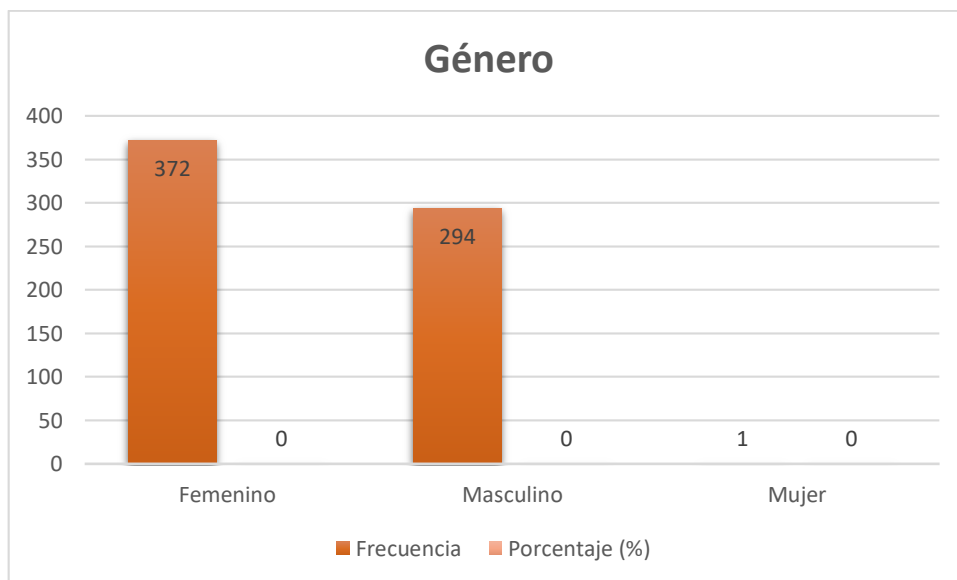
- Reducir el tiempo de espera: Directamente relacionado con la frecuencia, esto refleja la frustración con el tiempo que los usuarios deben esperar en las paradas.
- Mejorar la frecuencia general de los vehículos: Resalta la necesidad de un servicio más constante y predecible.

Además de estas preocupaciones centradas en la frecuencia, hay otras sugerencias que apuntan a mejorar la experiencia del usuario:

- Apoyo en las estaciones para organizar a los usuarios.
- Mejorar la información al usuario sobre los saldos y cobros de pasajes
- Mejorar las opciones para poder recargar en línea

RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION NOVIEMBRE 2024.

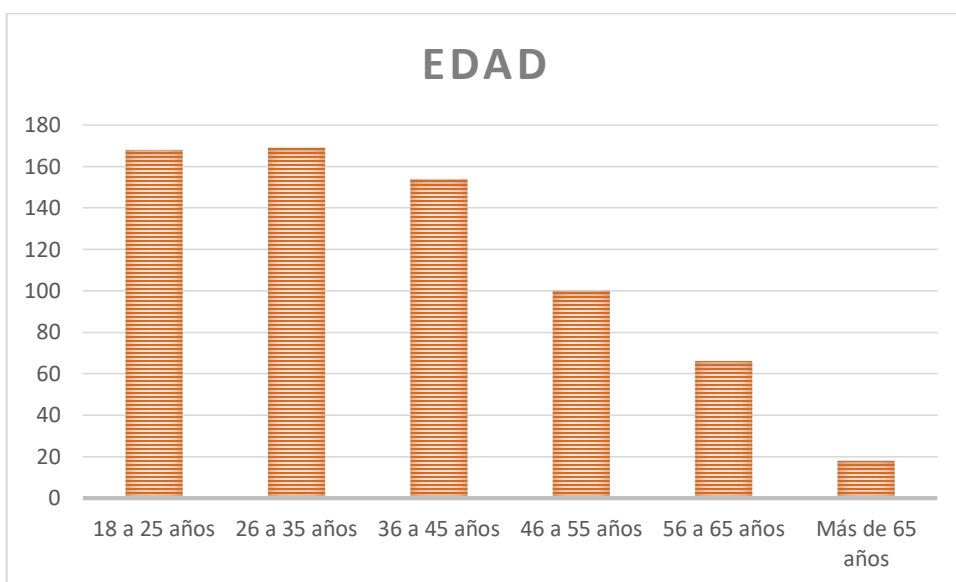
Genero.



La mayoría de la población es Femenina, representando el 55.77% con 372 personas

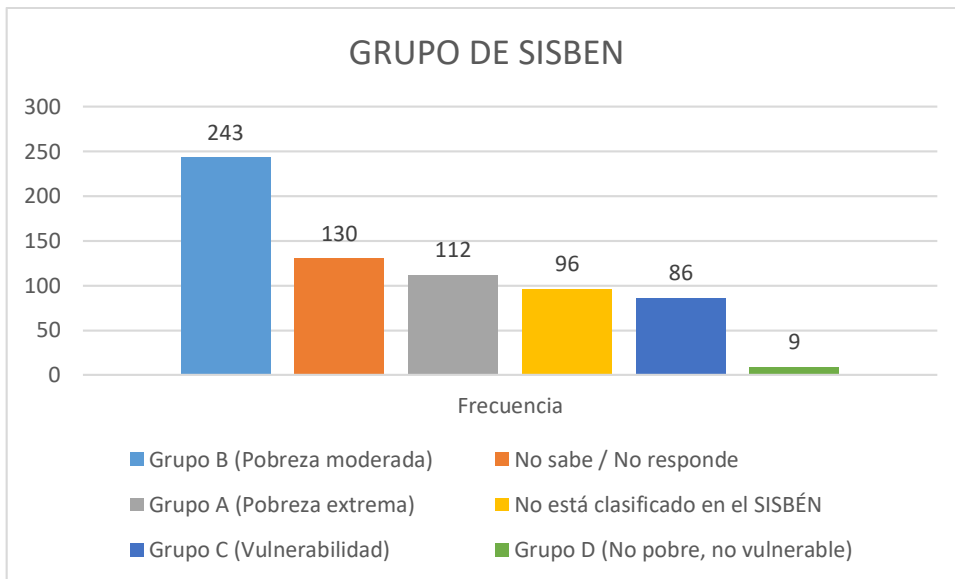
El segundo grupo más grande es Masculino, con 294 personas que representan el 44.08%

Edad.



- Los grupos más numerosos son los jóvenes adultos entre 18-35 años, que en conjunto representan más del 50% de la población
- Hay una disminución gradual en la frecuencia conforme aumenta la edad
- La menor representación está en el grupo de mayores de 65 años

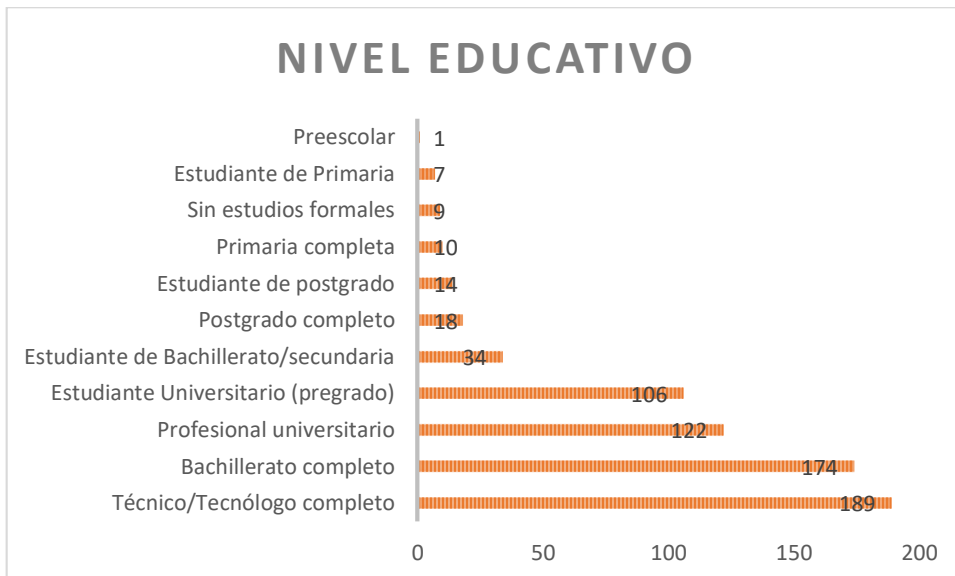
Sisben.



- La mayoría de la población (36.43%) se encuentra en situación de pobreza moderada
- Existe un porcentaje significativo (19.49%) que no conoce o no responde su clasificación
- La pobreza extrema afecta al 16.79% de la población
- Solo el 1.35% se clasifica como no pobre y no vulnerable
- El total de la muestra es de 676 personas
- La suma de los grupos A y B (pobreza extrema y moderada) representa el 53.22% de la población

Este análisis muestra una clara concentración en los niveles socioeconómicos más bajos, con más de la mitad de la población en situación de pobreza.

Nivel educativo.



1. Niveles completados:

- La mayor concentración está en formación técnica/tecnológica (28.34%)
- Seguido por bachillerato completo (26.09%)
- Profesionales universitarios representan 18.29%

2. Estudiantes actuales:

- 15.89% cursan estudios universitarios
- 5.10% están en bachillerato
- 2.10% realizan estudios de postgrado
- 1.05% cursan primaria

3. Niveles básicos:

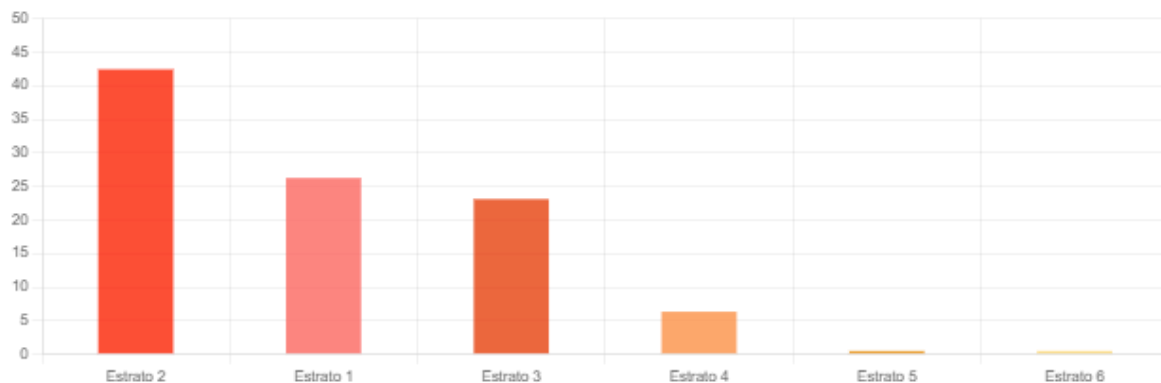
- Solo 1.50% tiene primaria completa

- 1.35% no tiene estudios formales
- 0.15% está en preescolar

Total, de la muestra: 667 personas

El perfil educativo muestra una concentración significativa en educación técnica/tecnológica y secundaria completa, que juntas representan más del 54% de la población.

Nivel Económico.



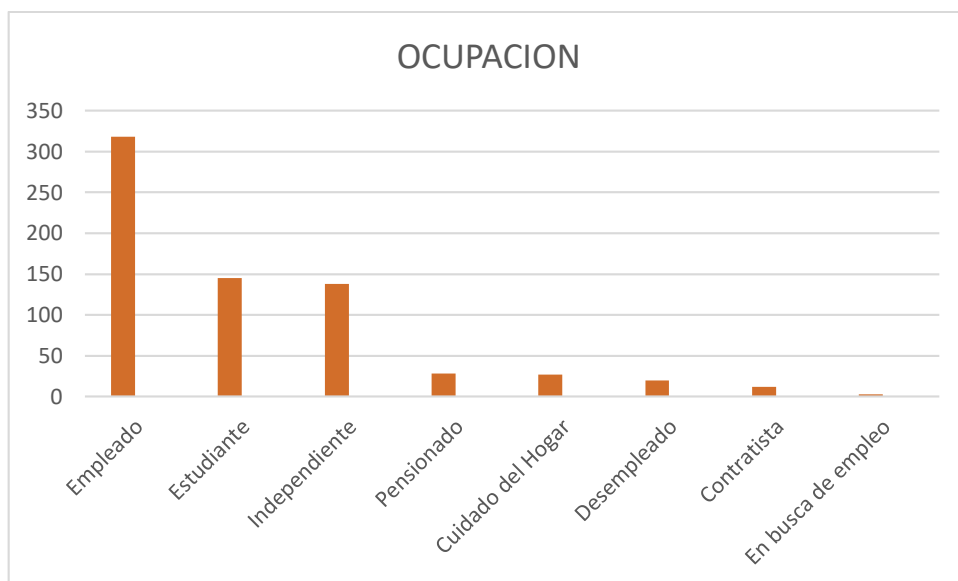
- Los estratos 1 y 2 concentran el 68.67% de la población
- El estrato medio (3) representa casi un cuarto de la muestra
- Los estratos altos (4, 5 y 6) suman apenas el 7.2% del total
- Existe una clara predominancia de estratos bajos en la muestra

Lugar de Residencia.

1,2	TOP BARRIOS	
1		
0,8		
0,6		
0,4		
0,2		
0		
	Los Alpes	1.05
	Daniel Lemaitre	1.05
	Manga	1.20
	Paseo Bolívar	1.20
	Lo Amador	1.65
	Crespo	1.80
	Campestre	2.10
	Torices	2.25
	Tenera	2.70
	Olaya	2.70
	San Fernando	3.30
	Blas de Lezo	3.75
	Socorro	3.75
	Pozón	3.90
	Bicentenario	3.90
	Barrio	Porcentaje (%)

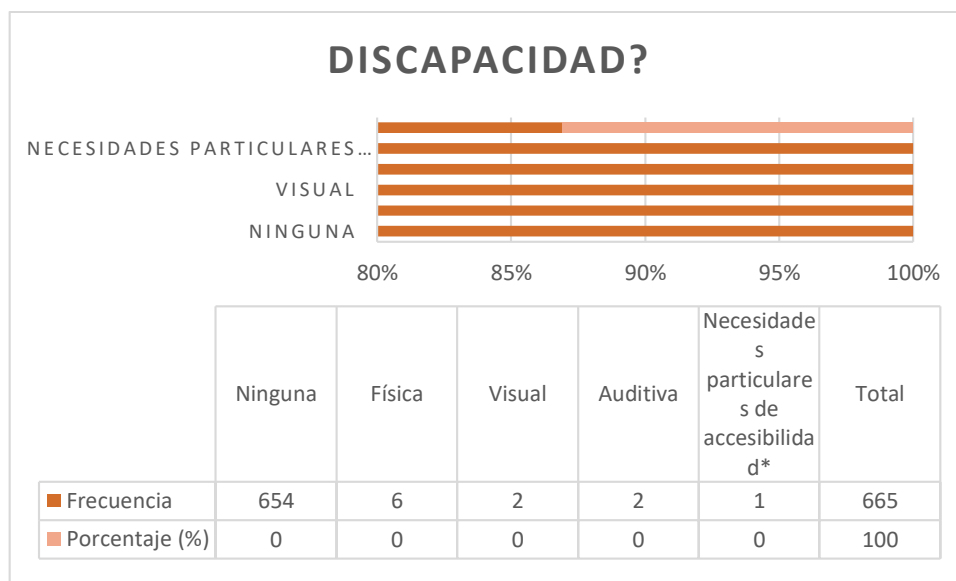
- Los 5 barrios con mayor representación concentran el 18.6% de la muestra
- Existe una gran dispersión geográfica, con más de 90 barrios representados
- La mayoría de los barrios tienen una representación menor al 1%
- Los datos reflejan una amplia cobertura territorial en Cartagena

Ocupación.



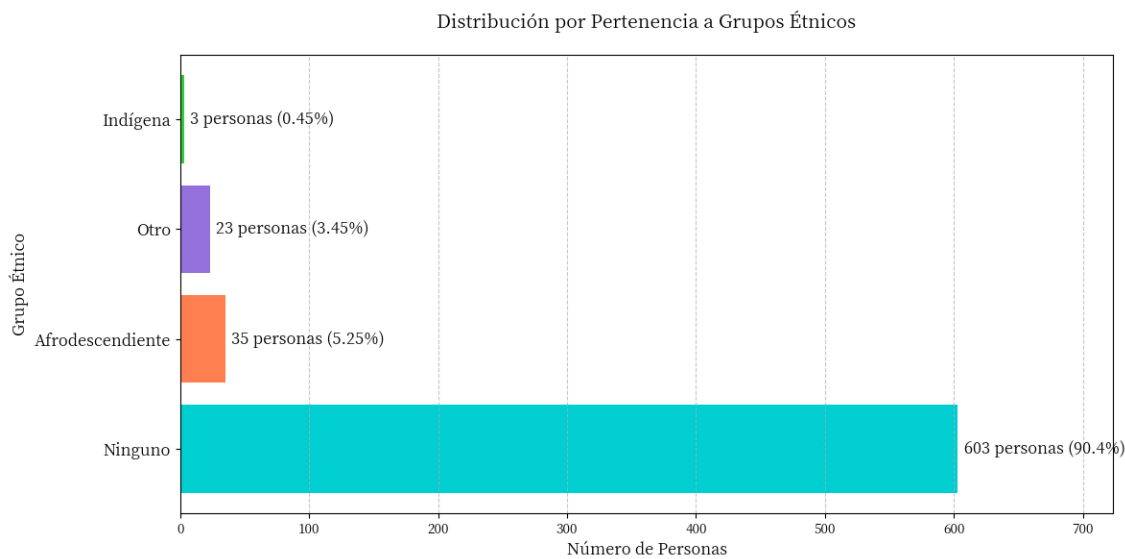
- Casi la mitad de la muestra (318 personas - 47.68%) son empleados formales
- Los estudiantes e independientes suman 283 personas, representando el 42.43%
- La población económicamente inactiva (pensionados y cuidado del hogar) suma 55 personas (8.25%)
- La tasa de desempleo (incluyendo personas en búsqueda) representa 23 personas (3.45%)
- Los contratistas constituyen 12 personas del total de la muestra (1.80%)

Condición de discapacidad.



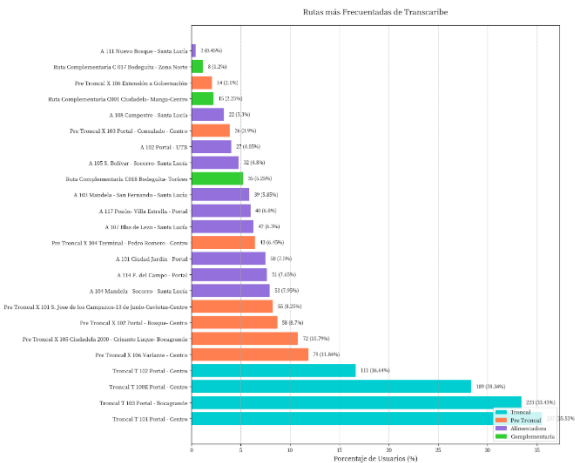
- La gran mayoría de usuarios (98.05%) no reporta ninguna condición especial
- Las personas con algún tipo de discapacidad representan el 1.5% de la muestra
- La discapacidad física es la más frecuente con 6 casos (0.90%)
- Las discapacidades visual y auditiva tienen igual representación (0.30% cada una)
- Se registra un caso (0.15%) con necesidades particulares de accesibilidad por condiciones físicas específicas

Etnia.



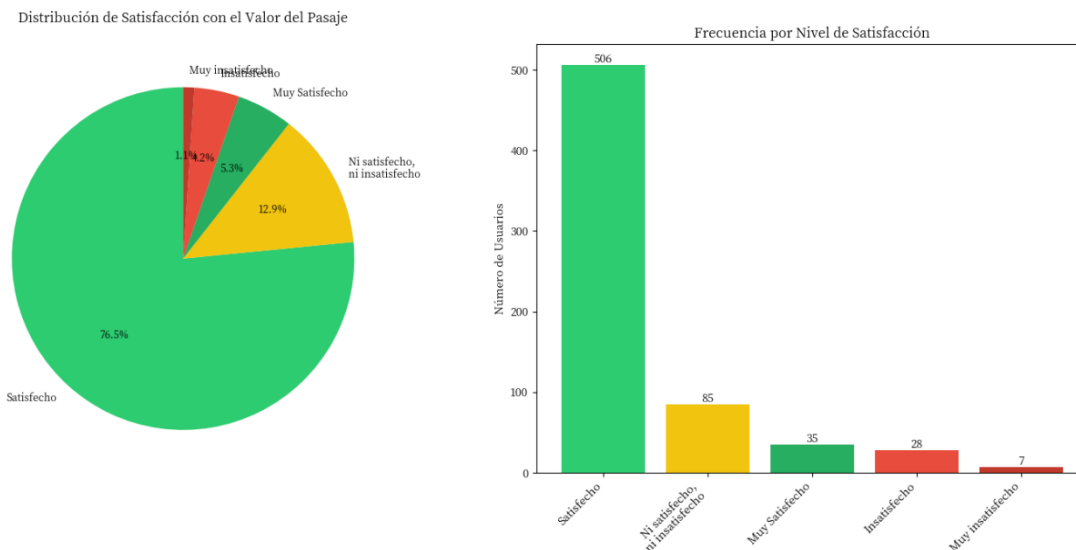
- Ninguno: 603 personas (90.4%)
- Afro descendiente: 35 personas (5.25%)
- Otro: 23 personas (3.45%)
- Indígena: 3 personas (0.45%)

Rutas que más frecuenta.



- Las rutas Troncales son las más utilizadas (49.87%)
- Seguidas por las Alimentadoras (23.56%)
- Luego las Pre Troncales (22.77%)
- Y finalmente las Complementarias (3.81%)

Tarifa 2024.



El 81.8% de los usuarios están satisfechos o muy satisfechos con el valor del pasaje

75.86% están satisfechos

5.25% están muy satisfechos

12.9% de los usuarios (85 personas) mantienen una posición neutral

Solo el 5.3% de los usuarios expresan insatisfacción

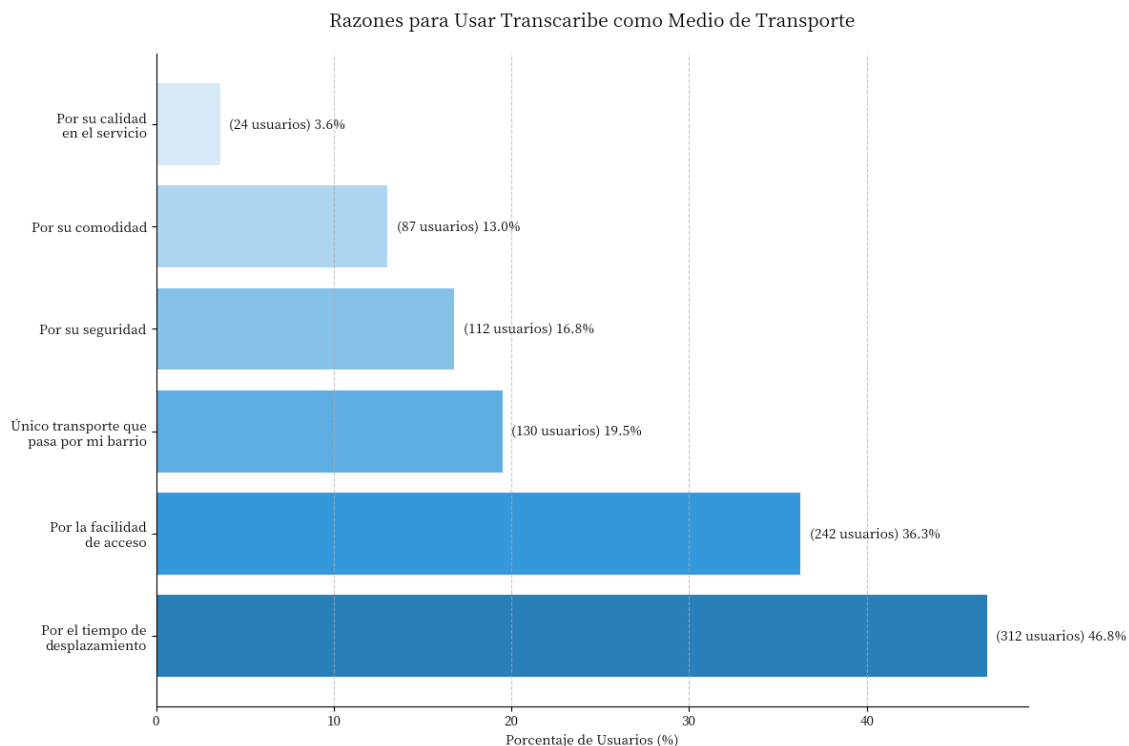
1.05% muy insatisfechos

La encuesta incluyó a 661 usuarios

La gran mayoría (541 usuarios) tiene una opinión positiva sobre el valor del pasaje.

¿Por qué elige a Transcaribe como medio de Transporte?

. Razones por las cuales usa Transcaribe como medio de transporte.



1. Tiempo de desplazamiento (46.78%)

- Es la razón más importante, con 312 usuarios
- Casi la mitad de los usuarios valoran la rapidez del servicio

2. Facilidad de acceso (36.28%)

- Segunda razón más importante
- 242 usuarios consideran que el sistema es accesible

3. Única opción disponible (19.49%)

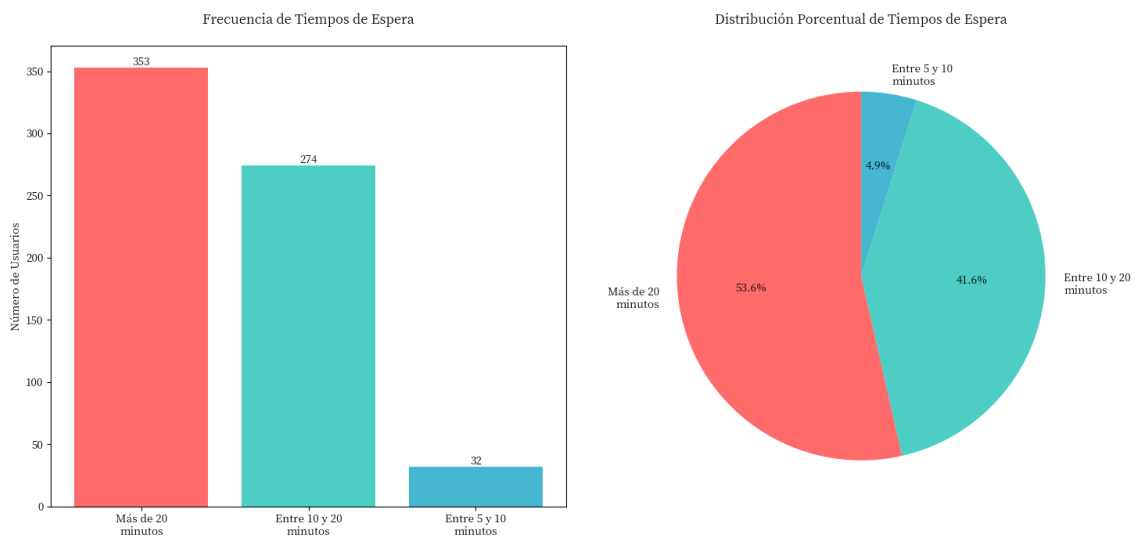
- 130 usuarios dependen exclusivamente de Transcaribe

- Indica la importancia del servicio en zonas específicas

4. Factores de calidad del servicio:

- Seguridad: 16.79% (112 usuarios)
- Comodidad: 13.04% (87 usuarios)
- Calidad del servicio: 3.6% (24 usuarios)

Promedio de espera.



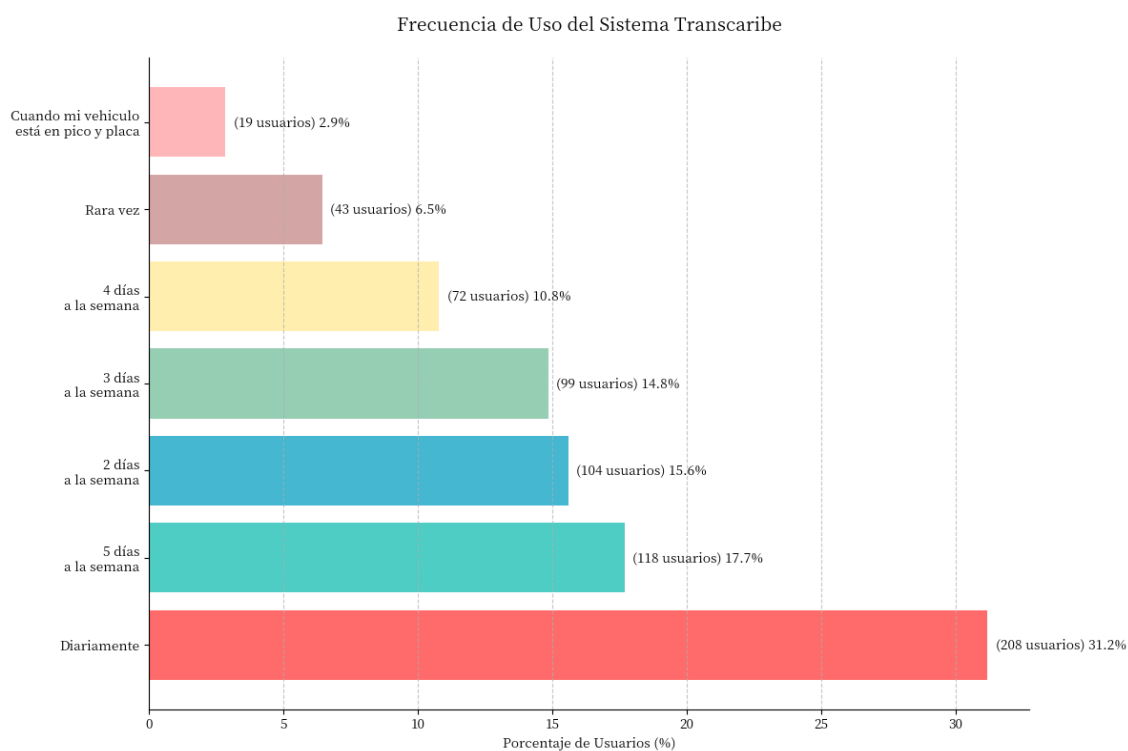
Hallazgos principales:

- La mayoría de los usuarios (52.92%) espera más de 20 minutos
- Un grupo significativo (41.08%) espera entre 10 y 20 minutos
- Solo una pequeña proporción (4.8%) espera entre 5 y 10 minutos

Total, de usuarios encuestados: 659

Esta visualización destaca claramente que el tiempo de espera es un aspecto crítico del servicio, con más de la mitad de los usuarios experimentando esperas superiores a 20 minutos.

Uso promedio semanal del sistema.



1. Usuarios frecuentes:

- El 31.18% (208 usuarios) utiliza el servicio diariamente
- El 17.69% (118 usuarios) lo usa 5 días a la semana
- En total, el 75% de los usuarios utiliza el servicio 3 o más días a la semana

2. Usuarios moderados:

- El 15.59% (104 usuarios) lo usa 2 días a la semana

- El 14.84% (99 usuarios) lo utiliza 3 días a la semana
- El 10.79% (72 usuarios) lo usa 4 días a la semana

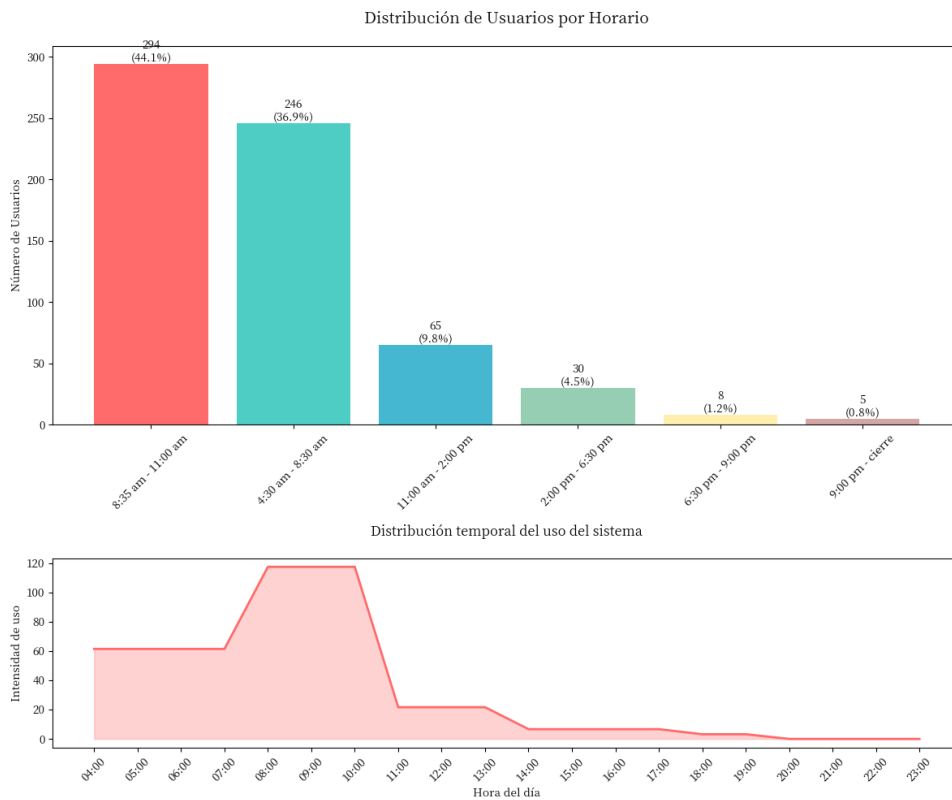
3. Usuarios ocasionales:

- Solo el 6.45% (43 usuarios) usa el servicio rara vez
- Un 2.85% (19 usuarios) lo utiliza únicamente durante el pico y placa

Total, de usuarios encuestados: 663

El gráfico muestra claramente que la mayoría de los usuarios son frecuentes, con una fuerte concentración en el uso diario y de 5 días a la semana.

Horario.



Del análisis se pueden destacar los siguientes puntos:

1. Horas Pico Principal (83.3% de los usuarios):

- **Mañana temprano (4:30 am - 8:30 am):** 36.88% (246 usuarios)
- **Media mañana (8:35 am - 11:00 am):** 44.08% (294 usuarios)

2. Horas Valle:

- **Mediodía (11:00 am - 2:00 pm):** 9.75% (65 usuarios)
- **Tarde (2:00 pm - 6:30 pm):** 4.5% (30 usuarios)

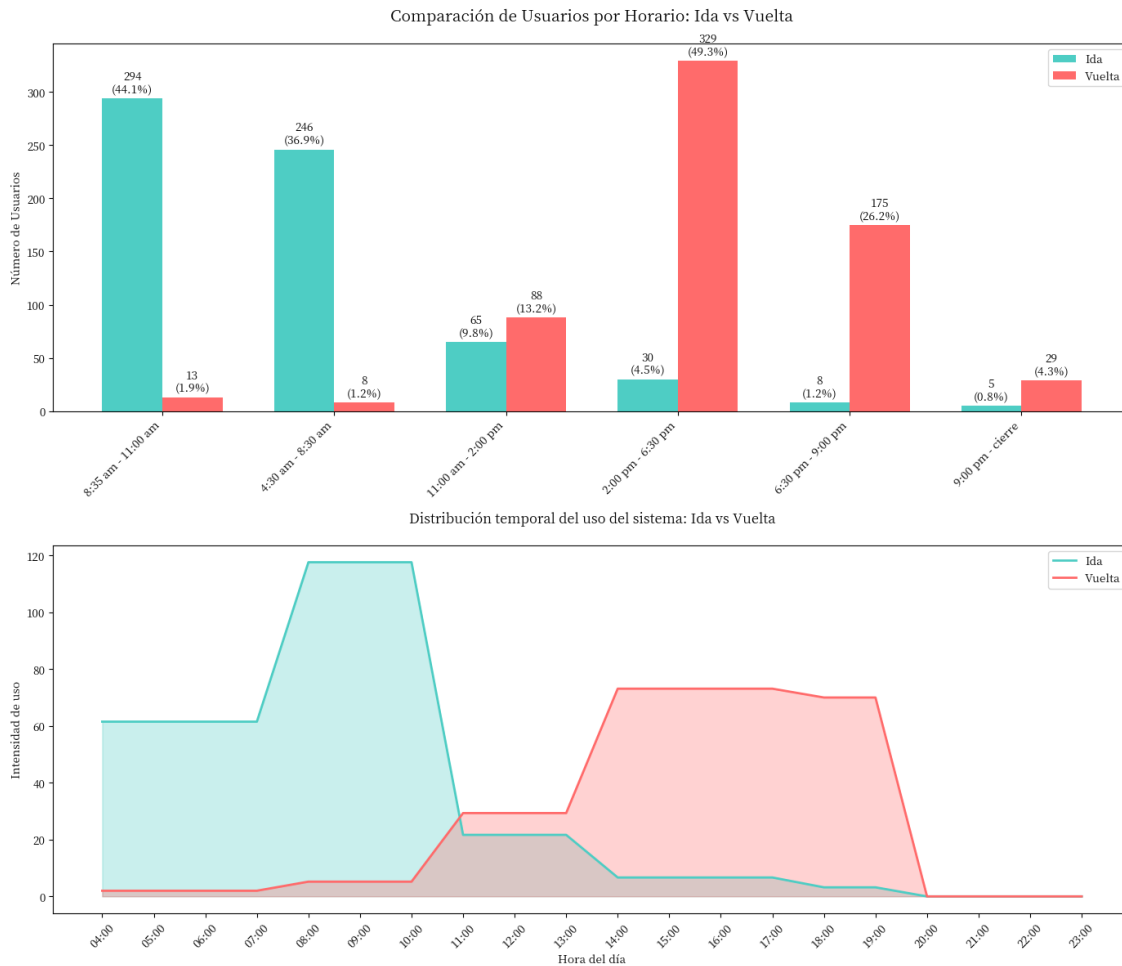
3. Horario Nocturno (menor uso):

- **Noche temprana (6:30 pm - 9:00 pm):** 1.2% (8 usuarios)
- **Noche tardía (9:00 pm - cierre):** 0.75% (5 usuarios)

Clave:

1. La mayor concentración de usuarios se da en las primeras horas del día, especialmente entre las 4:30 am y 11:00 am.
2. Existe una caída significativa en el uso después de las 11:00 am.
3. El uso nocturno es mínimo, representando menos del 2% del total.

Horario de retorno (destino – origen)



Patrones de Ida

1. Hora pico matutina (4:30 am - 11:00 am)

- Concentra el 81% del total de usuarios
- 294 usuarios (44.08%) entre 8:35 am - 11:00 am
- 246 usuarios (36.88%) entre 4:30 am - 8:30 am

2. Descenso gradual durante el día

- Disminución significativa después de las 11:00 am

- Solo 65 usuarios (9.75%) entre 11:00 am - 2:00 pm
- Mínima afluencia en horario nocturno

Patrones de Vuelta

1. Hora pico vespertina (2:00 pm - 9:00 pm)

- Concentra el 75.6% del total de usuarios
- 329 usuarios (49.33%) entre 2:00 pm - 6:30 pm
- 175 usuarios (26.24%) entre 6:30 pm - 9:00 pm

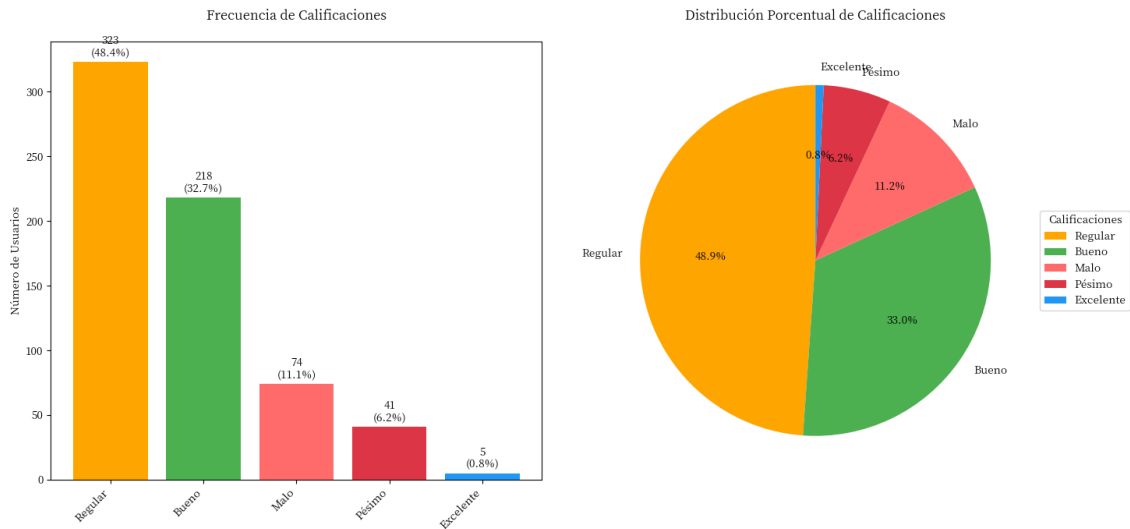
2. Baja afluencia matutina

- Muy pocos usuarios en la mañana
- Solo 21 usuarios combinados antes de las 11:00 am

Claves:

- 1. Comportamiento complementario:** Los patrones de ida y vuelta son prácticamente inversos, lo que sugiere un uso eficiente del sistema.
- 2. Concentración de demanda:**
 - Ida: Concentrada en horas tempranas (4:30 am - 11:00 am)
 - Vuelta: Concentrada en horas tarde/noche (2:00 pm - 9:00 pm)

Estado de la flota.



Basándonos en los datos recopilados, podemos destacar los siguientes puntos clave sobre el estado de la flota:

Análisis General

1. **Evaluación predominante:** "Regular" con 48.43% (323 usuarios)
2. **Segunda calificación más común:** "Bueno" con 32.68% (218 usuarios)

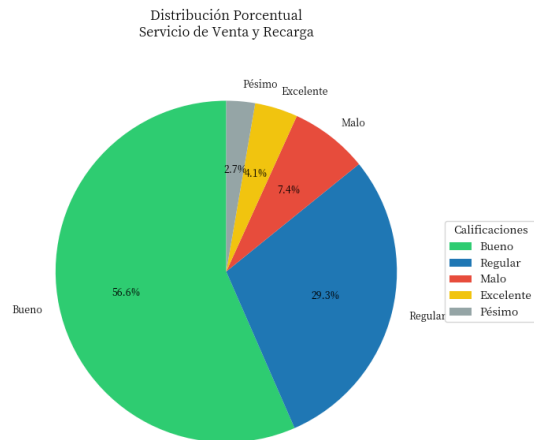
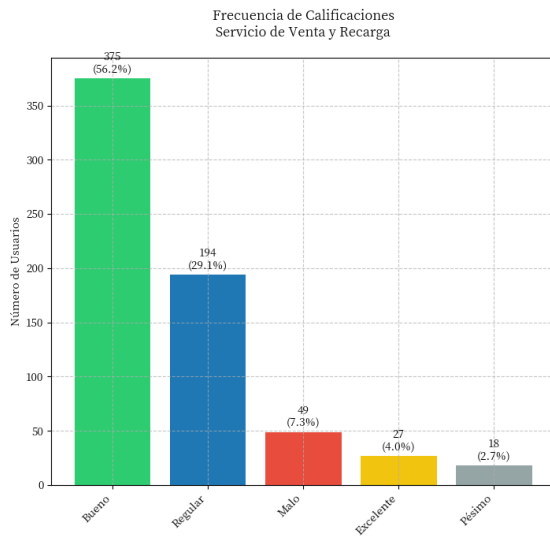
Niveles de Satisfacción

- **Satisfacción positiva** (Bueno + Excelente): 33.43%
- **Satisfacción neutral** (Regular): 48.43%
- **Satisfacción negativa** (Malo + Pésimo): 17.24%

Áreas de Atención

1. **Punto crítico:** El 17.24% de usuarios califica el servicio como malo o pésimo (115 usuarios)
2. **Oportunidad de mejora:** Solo el 0.75% considera el servicio como excelente (5 usuarios)

Servicio de venta y recarga.



Del análisis de los datos sobre el servicio de venta y recarga, podemos destacar:

1. Evaluación Positiva Dominante:

- El 60.27% de los usuarios califica el servicio positivamente (Bueno + Excelente)
- La mayoría (56.22%) califica el servicio como "Bueno"
- Un 4.05% adicional lo considera "Excelente"

2. Evaluación Neutral:

- 29.09% de los usuarios considera el servicio como "Regular"
- Representa casi un tercio de las evaluaciones totales

3. Evaluación Negativa Minoritaria:

- Solo el 10.05% tiene una percepción negativa (Malo + Pésimo)
- 7.35% lo califica como "Malo"

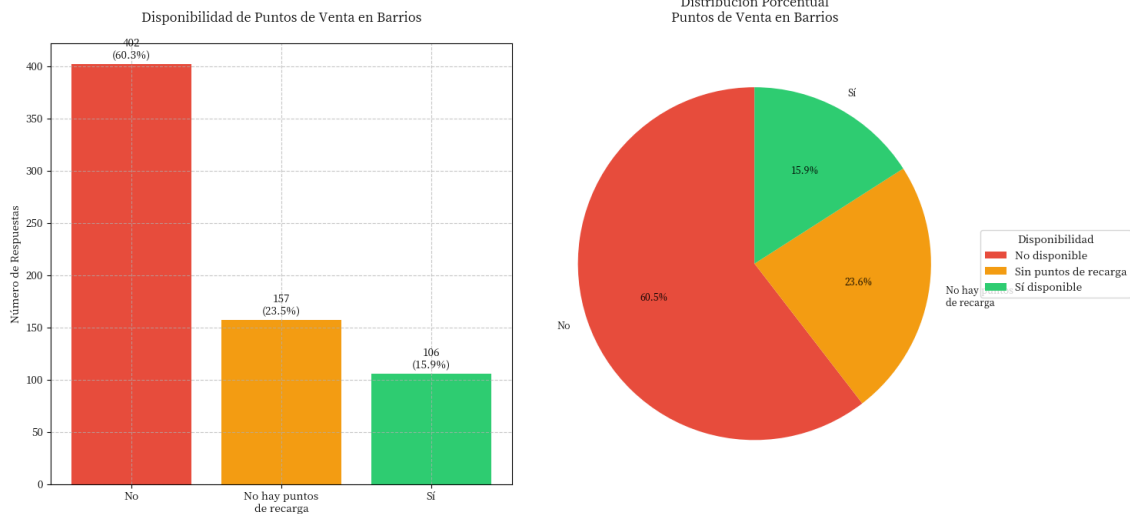
- Un pequeño 2.7% lo considera "Pésimo"

4. Total, de Evaluaciones:

- Se recibieron 663 evaluaciones en total

Esta distribución muestra una tendencia claramente positiva en la percepción del servicio de venta y recarga, con más de la mitad de los usuarios satisfechos con el servicio.

Red de recarga externa.



Del análisis de la disponibilidad de puntos de venta en los barrios, se pueden destacar los siguientes hallazgos críticos:

1. Déficit Significativo de Cobertura:

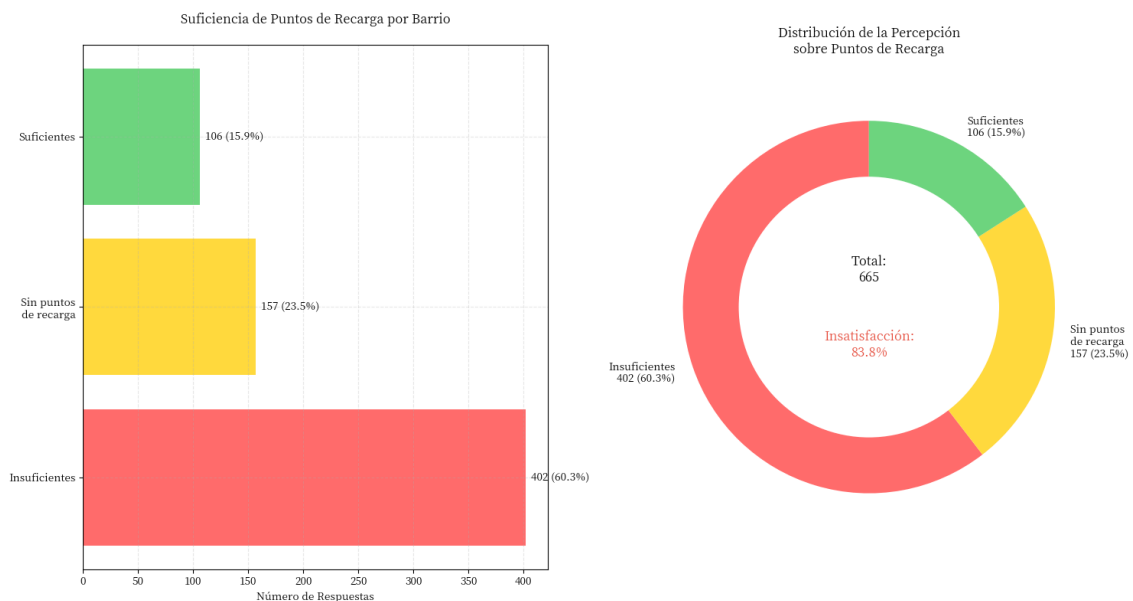
- Solo el 15.89% (106 personas) confirma tener puntos de venta en su barrio
- Un alarmante 83.81% reporta problemas de acceso a puntos de venta

2. Desglose de la Problemática:

- 60.27% (402 personas) indica que no hay disponibilidad
- 23.54% (157 personas) específicamente señala la ausencia total de puntos de recarga en su barrio

3. Implicaciones:

- De 665 respuestas totales, 559 personas (83.81%) enfrentan dificultades para acceder a puntos de venta
- La baja cobertura podría estar afectando significativamente la experiencia del usuario y, migración otros tipos de transporte.



Basado en el análisis detallado de los datos, se pueden identificar las siguientes conclusiones y recomendaciones críticas:

Hallazgos Principales:

1. Situación Crítica de Cobertura:

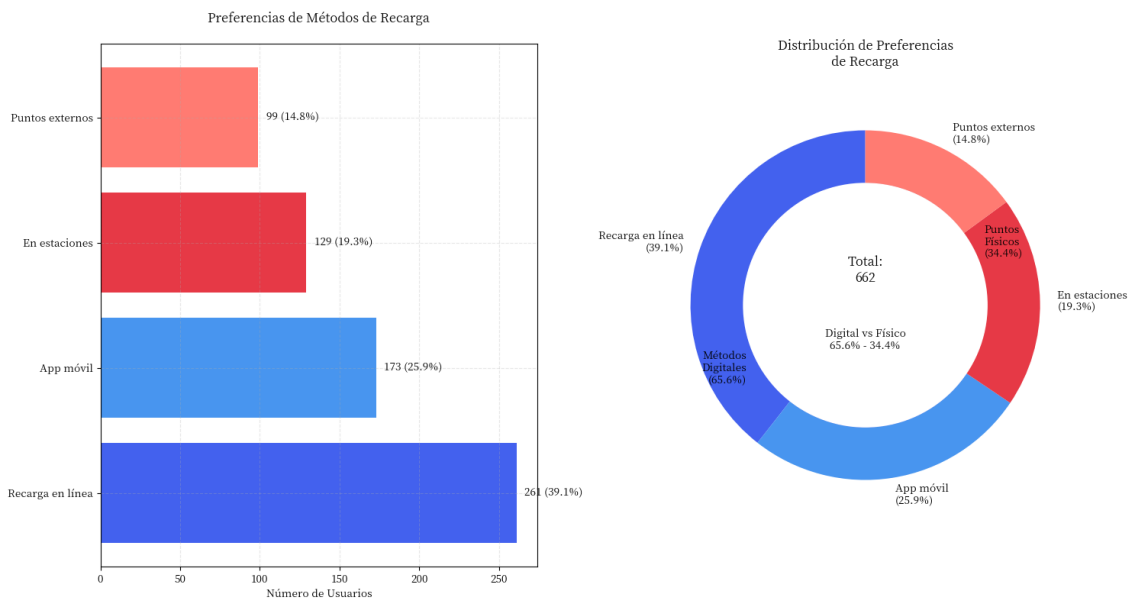
- Un alarmante 83.8% de usuarios reporta problemas de disponibilidad
- Solo el 15.9% considera suficientes los puntos de recarga

- Casi un cuarto de los encuestados (23.54%) no tiene acceso a ningún punto

2. Desglose de la Problemática:

- 402 personas (60.3%) consideran insuficientes los puntos existentes
- 157 personas (23.5%) reportan ausencia total de puntos
- Apenas 106 personas (15.9%) están satisfechas con la cobertura

Opciones de recarga.



Basado en el análisis de las preferencias de recarga, podemos extraer las siguientes conclusiones y recomendaciones estratégicas:

Conclusiones Principales:

1. Dominancia Digital (65.6% del total):

- Recarga en línea: 39.1% (261 usuarios)

- Aplicación móvil: 25.9% (173 usuarios)

2. **Puntos Físicos** (34.4% del total):

- Estaciones: 19.3% (129 usuarios)
- Puntos externos: 14.8% (99 usuarios)

Recomendaciones Estratégicas:

1. **Priorización Digital:**

- Desarrollar una plataforma robusta de recarga en línea
- Implementar una aplicación móvil intuitiva
- Asegurar la estabilidad de los sistemas digitales

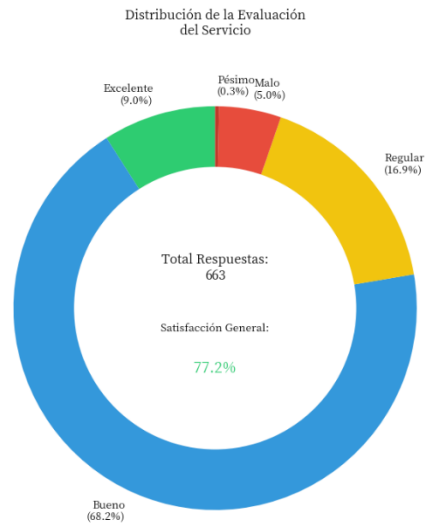
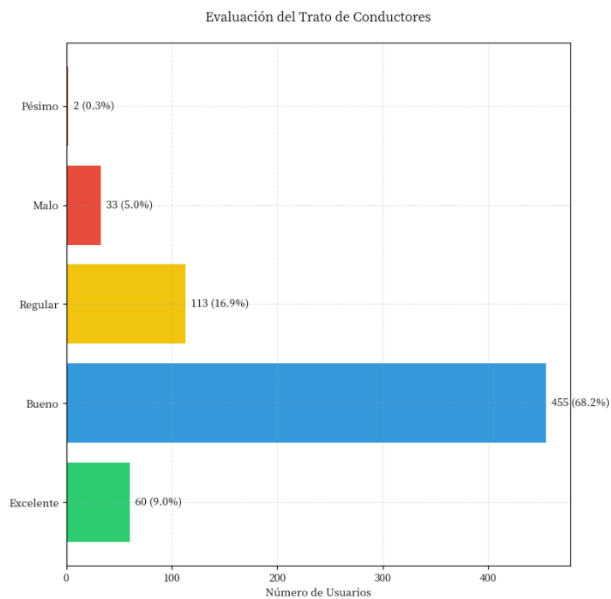
2. **Optimización de Puntos Físicos:**

- Mantener puntos estratégicos en estaciones principales
- Evaluar la ubicación de puntos externos según demanda
- Considerar alianzas con comercios locales

3. **Plan de Implementación:**

- Fase 1: Desarrollo de plataforma digital integrada
- Fase 2: Optimización de red de puntos físicos
- Fase 3: Campaña de educación al usuario

Trato del personal.



Basado en el análisis de la evaluación del trato de los conductores, podemos extraer las siguientes conclusiones y recomendaciones:

Análisis de Satisfacción

1. Satisfacción Positiva (77.2%):

- Bueno: 68.2% (455 usuarios)
- Excelente: 9.0% (60 usuarios)

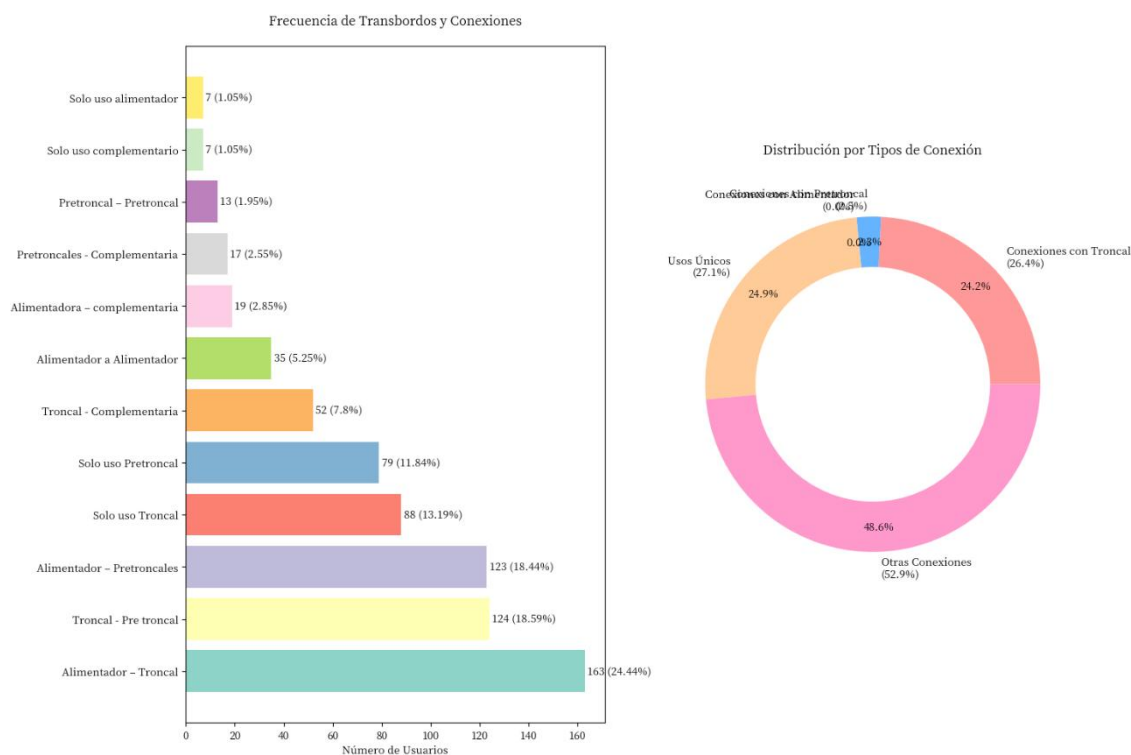
2. Área de Mejora (16.9%):

- Regular: 16.9% (113 usuarios)

3. Puntos Críticos (5.2%):

- Malo: 4.95% (33 usuarios)
- Pésimo: 0.3% (2 usuarios)

Transbordos o Conexiones.



Basado en el análisis de los patrones de transbordo, podemos extraer las siguientes conclusiones y recomendaciones:

Hallazgos Principales

1. Conexiones más frecuentes:

- Alimentador – Troncal: 24.44% (163 usuarios)
- Troncal - Pre troncal: 18.59% (124 usuarios)
- Alimentador – Pretroncales: 18.44% (123 usuarios)

2. Usos sin transbordo:

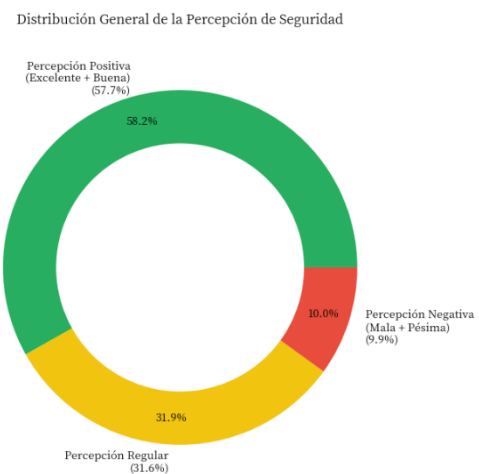
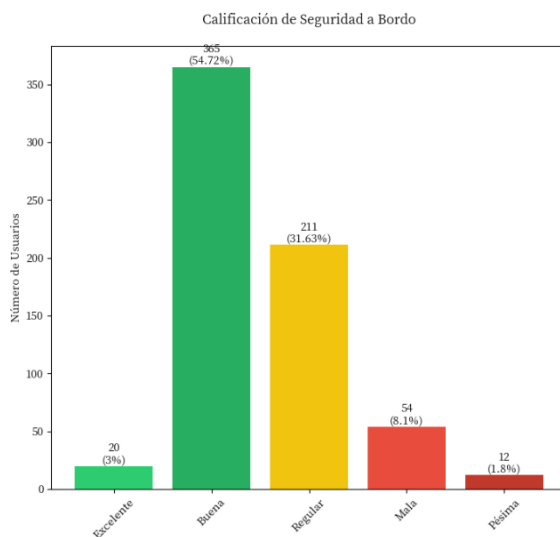
- Solo uso Troncal: 13.19% (88 usuarios)
- Solo uso Pretroncal: 11.84% (79 usuarios)

- Otros usos únicos: 2.10% (14 usuarios)

3. Conexiones menos frecuentes:

- Pretroncal – Pretroncal: 1.95%
- Solo uso complementario: 1.05%
- Solo uso alimentador: 1.05%

Seguridad a bordo.



Basado en los resultados de la encuesta sobre la seguridad a bordo del sistema, podemos extraer las siguientes conclusiones:

Aspectos Positivos

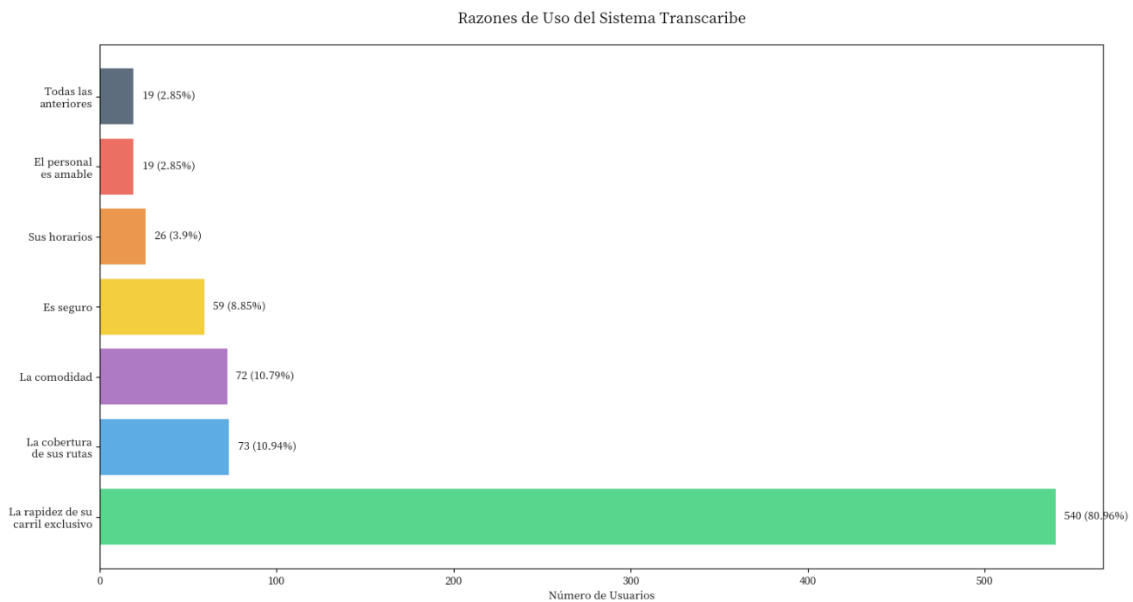
1. Alta Satisfacción General:

- El 57.72% de los usuarios califica la seguridad como "Buena" o "Excelente"
- La calificación "Buena" domina con un 54.72% (365 usuarios)

2. Baja Insatisfacción:

- Solo el 9.9% califica la seguridad como "Mala" o "Pésima"
- La calificación "Pésima" representa apenas el 1.8% (12 usuarios)

Razones para elegir Transcaribe.



Basado en los resultados de la encuesta sobre las razones de uso del sistema Transcaribe, podemos realizar el siguiente análisis:

1. Ventaja Competitiva Principal

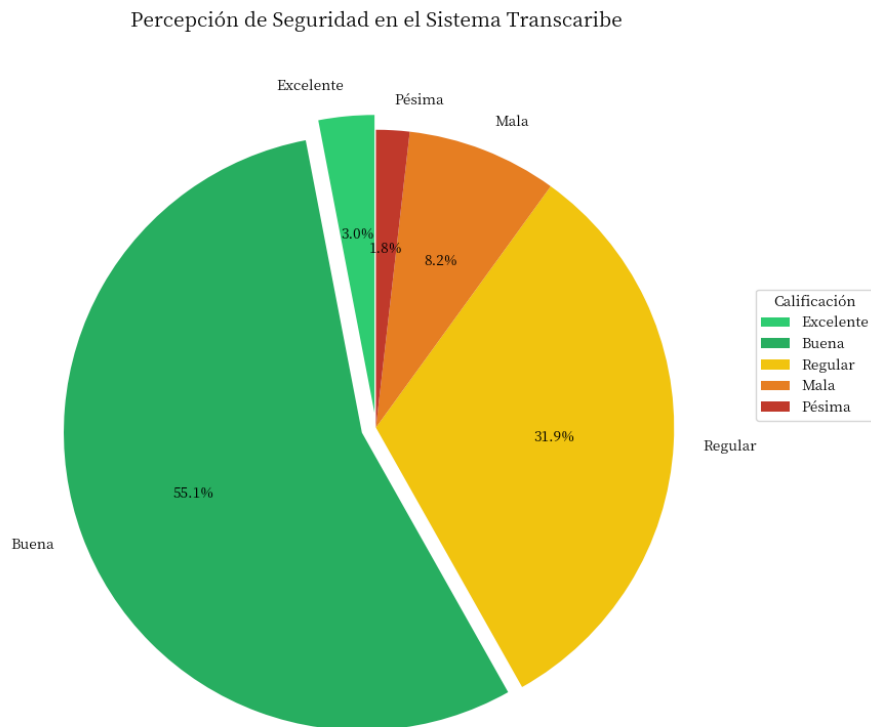
- **Carril Exclusivo:** Es, por mucho, la razón dominante
 - 540 usuarios (80.96%) lo señalan como motivo de uso
 - Demuestra el alto valor que los usuarios dan a la eficiencia en tiempo de viaje

2. Fortalezas Secundarias

- **Cobertura de Rutas:** 73 usuarios (10.94%)

- **Comodidad:** 72 usuarios (10.79%)
- Estos aspectos, aunque secundarios, son significativos y muestran una apreciación por el servicio integral

Seguridad a bordo.



Basado en los resultados de la encuesta sobre la percepción de seguridad en el sistema Transcribe, podemos realizar el siguiente análisis detallado:

- **Percepción Mayoritariamente Positiva:**
 - 58.2% califica la seguridad como positiva (Excelente + Buena)
 - La calificación "Buena" domina con 54.72% del total
 - Solo 3% considera la seguridad como "Excelente"

2. Puntos de Atención

- **Zona Media:**

- 31.63% califica la seguridad como "Regular"
- Representa un tercio de los usuarios con experiencia mejorable

- **Percepciones Negativas:**

- 10% califica negativamente (Mala + Pésima)
- 8.1% la considera "Mala"
- 1.8% la califica como "Pésima"

3. Indicadores Positivos

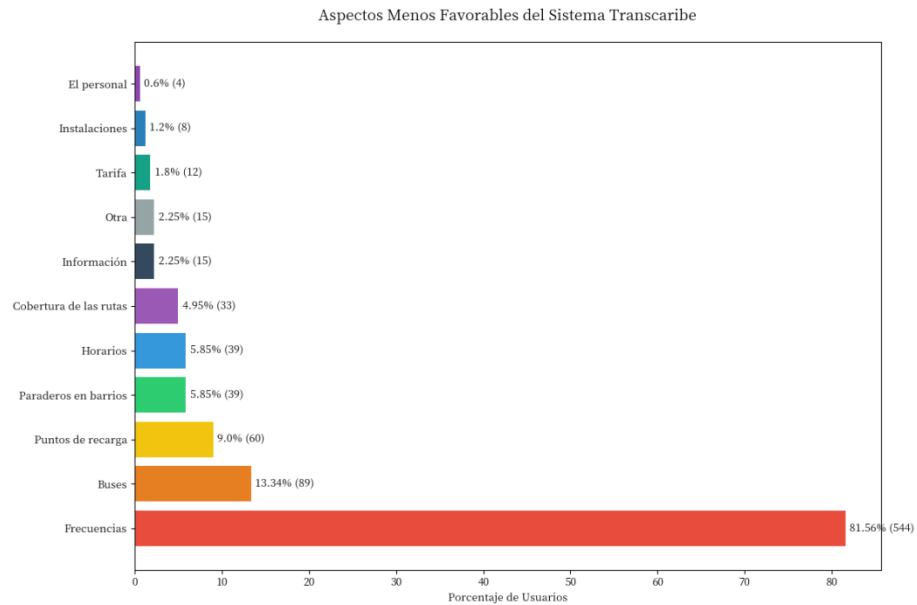
- **Ratio Favorable:**

- Relación positivo/negativo de 5.8 a 1
- Por cada usuario insatisfecho, hay casi 6 satisfechos

- **Baja Insatisfacción:**

- Solo 66 de 662 usuarios tienen percepción negativa

Oportunidades de mejora.



1. Frecuencias (81.56%):

- Principal punto de insatisfacción
- 544 usuarios lo identifican como problema
- Afecta directamente la calidad del servicio

2. Estado de los Buses (13.34%):

- Segunda preocupación más importante
- 89 menciones
- Relacionado con la calidad de la flota

3. Puntos de Recarga (9%):

- 60 usuarios reportan inconformidad
- Problema de infraestructura crítico

2. Problemas de Nivel Medio

4. Accesibilidad y Horarios:

- Paraderos en barrios: 5.85%
- Horarios: 5.85%
- Ambos con 39 menciones cada uno

5. Cobertura de Rutas (4.95%):

- 33 menciones
- Indica necesidad de expansión del servicio

3. Aspectos Menos Críticos pero Importantes

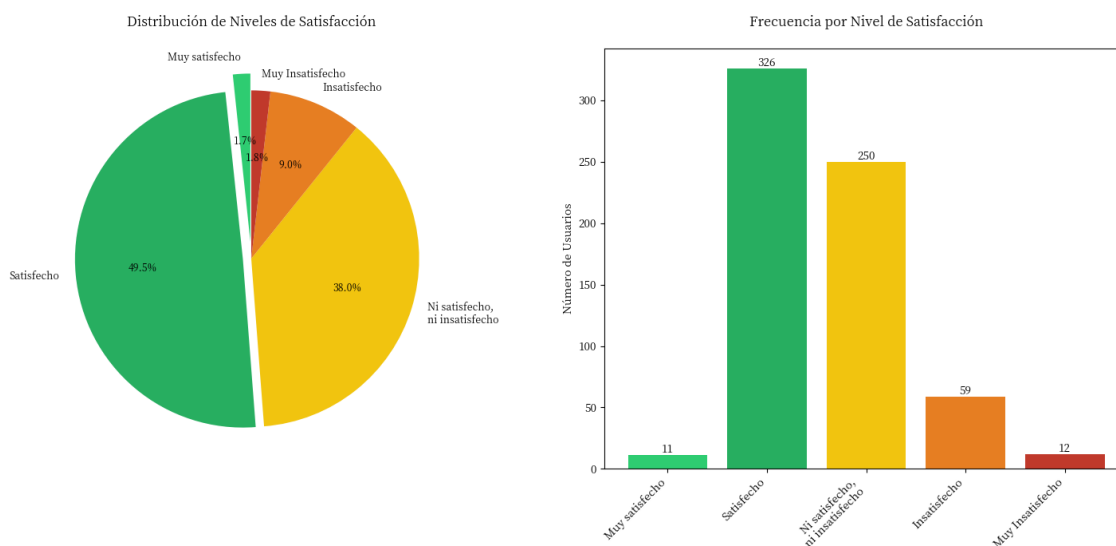
6. Información y Comunicación:

- 2.25% (15 menciones)
- Oportunidad de mejora en comunicación

7. Tarifa e Instalaciones:

- Tarifa: 1.8% (12 menciones)
- Instalaciones: 1.2% (8 menciones)

Nivel de satisfacción.



Basado en el análisis detallado de la satisfacción de los usuarios con Transcribe, podemos destacar los siguientes puntos clave:

1. Balance General Positivo

- **Satisfacción Total:** 50.5% de los usuarios están satisfechos o muy satisfechos
- **Ratio Positivo:** La satisfacción positiva supera 4.7 veces a la negativa
- **Baja Insatisfacción:** Solo 10.7% expresan insatisfacción

2. Distribución Detallada

1. Usuarios Satisfechos:

- Satisfechos: 48.88% (326 usuarios)
- Muy satisfechos: 1.65% (11 usuarios)
- Total positivo: 337 usuarios

2. Zona Neutral:

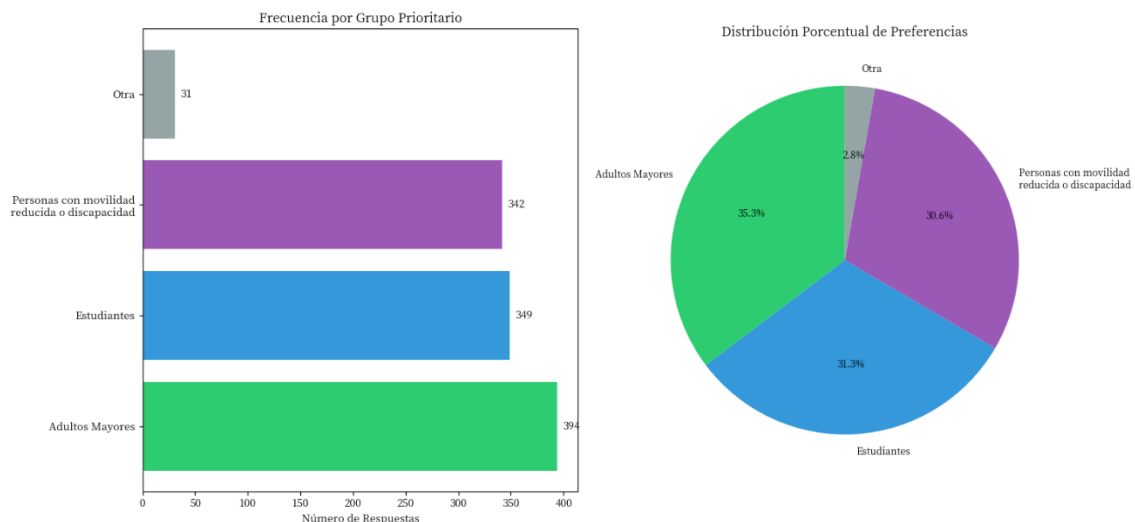
- 37.48% (250 usuarios)

- Representa una oportunidad de mejora

3. Usuarios Insatisfechos:

- Insatisfechos: 8.85% (59 usuarios)
- Muy insatisfechos: 1.8% (12 usuarios)
- Total negativo: 71 usuarios

Poblaciones elegidas para tarifa diferencial.



Recomendaciones Estratégicas para Transcaribe

1. Implementación por Fases

- **Fase 1:** Iniciar con adultos mayores (59.07% de apoyo)
- **Fase 2:** Incorporar estudiantes (52.32%)
- **Fase 3:** Incluir personas con movilidad reducida o discapacidad (51.27%)

2. Consideraciones Operativas

- Establecer mecanismos claros de verificación para cada grupo
- Desarrollar un sistema de identificación eficiente
- Evaluar el impacto financiero de cada fase

3. Marco Legal y Administrativo

- Revisar la normativa vigente sobre tarifas diferenciales
- Establecer criterios claros de elegibilidad
- Desarrollar procedimientos administrativos para la implementación
- Buscar la fuente.

Observaciones Finales

La distribución de preferencias muestra un claro consenso sobre los tres grupos principales que deberían recibir tarifas diferenciales. La diferencia marginal entre estudiantes y personas con movilidad reducida (apenas 1 punto porcentual) sugiere que estos grupos podrían ser considerados con igual prioridad en la implementación.

Capítulo 2: Personal Operativo.

El sistema de transporte masivo Transcaribe fundamenta su operación diaria en el compromiso y profesionalismo de su personal operativo, pieza fundamental en la prestación de un servicio de calidad para la ciudad de Cartagena. Este capítulo aborda la caracterización de los diferentes roles que conforman la columna vertebral de nuestras operaciones, distribuidos estratégicamente en dos grandes categorías: el Personal en Estaciones y el Personal de Operación.

En las estaciones, nuestro primer punto de contacto con los usuarios, contamos con taquilleros y taquilleras, personal de atención al usuario que pertenecen al Contratista de recaudo SONDA, un equipo de relacionamiento con el usuario (guías del sistema y Gestores sociales) y un equipo de vigilancia privada que garantiza la seguridad de nuestras instalaciones. Estos colaboradores son la cara visible del sistema y juegan un papel crucial en la experiencia del usuario.

Por otra parte, el Personal de Operación constituye el engranaje que mantiene en movimiento nuestro sistema. Desde los operadores de buses que conducen la flota con precisión y responsabilidad, hasta los despachadores que coordinan la operación en vía, el personal

de mantenimiento que garantiza el óptimo estado de la flota, y los controladores que optimizan la frecuencia y regularidad del servicio.

La sinergia entre estos grupos operativos es fundamental para cumplir nuestra misión de ofrecer un servicio de transporte público eficiente, seguro y de calidad para todos los cartageneros. A continuación, exploraremos en detalle las responsabilidades, competencias y el impacto de los roles que más relevancia prestan en la operación integral del sistema.

Operadores del sistema.

Dentro de los grupos de valor de la entidad, el equipo de conductores es el más grande y se les denomina "operadores". Estos profesionales del volante son fundamentales para el funcionamiento del sistema de transporte masivo de Cartagena, ya que son quienes ponen en marcha los vehículos representando el rostro de la entidad para los usuarios.

Los conductores tienen la responsabilidad de transportar a más de cien mil pasajeros al día, convirtiéndose en el contacto más cercano o incluso en algunos casos son el único contacto que los usuarios tienen con la entidad. Por lo tanto, su papel es de suma importancia.

Para ser considerado operador del SITM, es necesario cumplir con las competencias y requisitos establecidos en el "Protocolo Técnico de Flota" de la entidad.

Además de su importancia en el sistema de transporte masivo de Cartagena, en cualquier sistema de transporte los conductores son fundamentales ya que tienen la responsabilidad de llevar a los pasajeros de manera segura de un lugar a otro. Son los encargados de manejar los vehículos de transporte de manera eficiente y cumplir con las normas de tránsito para prevenir accidentes.

Los conductores también deben estar capacitados para manejar situaciones de emergencia y prestar atención a las necesidades de los usuarios. En resumen, su rol es crucial para que el sistema de transporte funcione correctamente y se brinde un servicio de calidad a los usuarios.

Son requisitos para ser Operador Transcaribe:

Para poder operar vehículos dentro del Sistema Transcaribe, los aspirantes a conductores de los Concesionarios Operadores de Transporte deben obtener una credencial emitida por Transcaribe S.A., la cual tiene una vigencia de un año y puede ser renovada anualmente.

Para obtener la acreditación, los concesionarios deben remitir a Transcaribe S.A. los documentos y certificaciones exigidos de los aspirantes a conductores cada vez que se requiera su acreditación.

Documentos y certificaciones para la acreditación de conductores:

- ✓ Documento de Identificación (ampliación al 150%).
- ✓ Licencia de conducción expedida por el Ministerio de Transporte para vehículos de servicio público.

- ✓ Copia impresa de la constancia de registro de la licencia en la Base de Datos del Ministerio de Transporte.
- ✓ Certificado Judicial vigente expedido por la Policía Nacional.
- ✓ Certificado del DATT que indique estar a Paz a Salvo por multas de tránsito.
- ✓ Certificados de aprobación de cursos de capacitación y entrenamiento para conductores.
- ✓ Certificado de competencias laborales expedido por el SENA.
- ✓ Certificado de examen médico ocupacional.
- ✓ Certificado de valoración psicológica.

Requisitos físicos:

- ✓ Edad mínima: 18 años.
- ✓ Examen Médico Ocupacional:
- ✓ Sin antecedentes de afecciones cardíacas, diabetes, disfunciones respiratorias, alta presión arterial, enfermedades reumáticas, epilepsia u otras enfermedades que afecten la operación de un vehículo.
- ✓ Agudeza visual y campo de visión adecuados.
- ✓ Capacidad para reconocer colores y sin pérdida auditiva significativa.
- ✓ Sin antecedentes de trauma acumulativo, alcoholismo o drogadicción.

Examen Clínico Psicológico:

- ✓ Adaptabilidad, atención al detalle, disciplina y auto organización.
- ✓ Estabilidad emocional y manejo de los estados de ánimo.

- ✓ Estilos de vida saludables.

Cultura de servicio – Decálogo del operador Transcaribe.



Este decálogo destaca la importancia de la seguridad y el servicio al cliente para los conductores del sistema de transporte.

Promueve una cultura de seguridad, respeto, servicio al cliente y profesionalismo para los conductores del sistema de transporte.

Formación de los operadores.

La formación inicial para los conductores de vehículos de los concesionarios de transporte en el sistema Transcaribe consta de ocho módulos, que abarcan diferentes áreas de conocimiento y técnicas relacionadas con la conducción. A

Voy

continuación, se detallan los temas que se incluyen en cada módulo:

1. Relaciones Humanas: Se enfoca en aspectos como el respeto, la tolerancia, las técnicas de comunicación, la interrelación con las autoridades y el manejo de conflictos y estrés. También se aborda la atención al usuario y el manejo de

personas en situación de discapacidad, así como el conocimiento de la ciudad y las normas de convivencia y amabilidad.

2. Primeros Auxilios y Seguridad: Se enseñan conceptos básicos de primeros auxilios, el uso de elementos de seguridad y primeros auxilios (extintores, botiquín, etc.), los procedimientos en emergencias y accidentes, la prevención y control de incendios, y los procedimientos de evacuación. También se incluye la utilización de señales preventivas, informativas y reglamentarias.

3. Aspectos Generales del Sistema y Visita a CCO: Se brinda una presentación general del sistema Transcaribe, se habla sobre la estructura de la empresa y se fomenta el sentido de pertenencia, la cultura organizacional y el trabajo en equipo. Además, se realiza una breve descripción del sistema de programación y control, y se lleva a cabo una visita al centro de control.

4. Manual de Operaciones: Se proporciona una presentación general del sistema, se aborda el conocimiento general del sistema alimentador, se estudia el manual del operador y se presentan las responsabilidades de los conductores. También se enseñan las normas del Sistema Transcaribe, los procedimientos de comunicación, los procedimientos de contingencias y el cumplimiento de itinerarios y rutas en general. Se incluye el reconocimiento de patios y portales, así como el estudio del manual y códigos de multas, la señalización y restricciones de velocidades por tramos, y las prelación y uso de luces.

5. Conocimiento del Vehículo: Se proporciona información sobre la identificación de los sistemas del vehículo, la interpretación de instrumentos, la inspección y diagnóstico de daños, los sistemas de seguridad (frenos, bloqueo

de puertas, etc.), los primeros auxilios mecánicos, el conocimiento y manejo de la unidad lógica, el sistema de comunicación por voz, y la revisión y alistamiento del vehículo.

6. Manejo Defensivo y Accidentalidad: Se enseñan técnicas para preservar distancias, la señalización en cruces e intersecciones, los sitios de riesgo y la semaforización. También se abordan los documentos remitidos por Transcaribe relacionados con este tema, el Código Nacional de Tránsito, las consecuencias del uso de alcohol y drogas, el código penal y de procedimiento en caso de accidentes, así como el manejo de incidentes, accidentes y percances comunes.

7. Conducción de Buses: Se brinda formación en el cálculo de distancias, los giros y curvas, la aproximación a plataformas, las maniobras de emergencia (lluvias, patinadas, etc.) y las maniobras en cruces peatonales.

8. Conducción para Reducir Emisiones Contaminantes: Se enseñan técnicas para el encendido y apagado eficientes del vehículo, el frenado y arranque adecuados, la regulación de la velocidad para un manejo más eficiente, la detección y reporte de fallas, y el manejo económico ambiental.

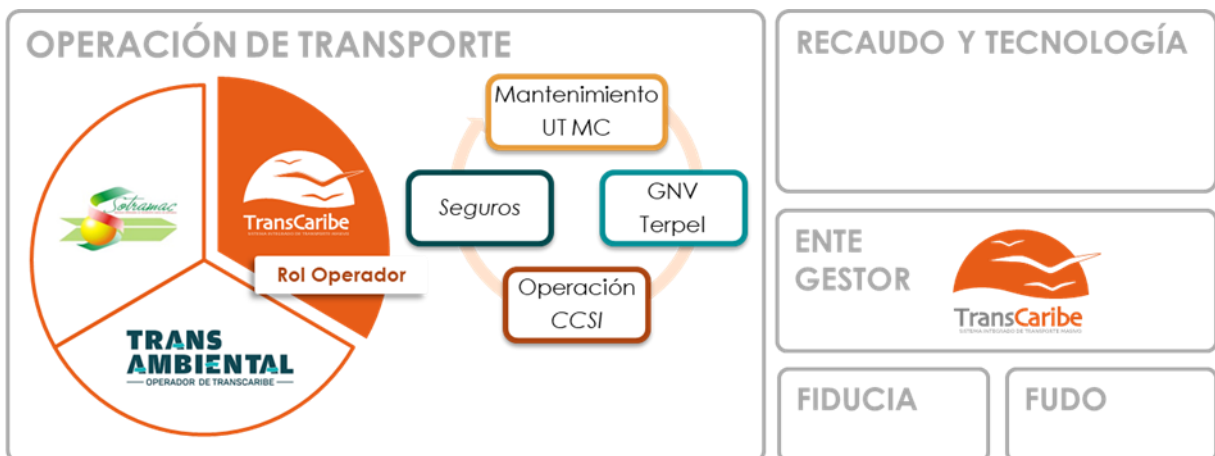
Además, los concesionarios deben presentar un programa anual de "Actualización de Formación" para sus conductores que conste de no menos de 42 horas lectivas. Este programa se basa en los ocho módulos de formación inicial, pero con una variación en la intensidad horaria.

La formación continua es fundamental para garantizar la seguridad, calidad y eficiencia en la operación del sistema Transcaribe.

El SITM de Cartagena se estructuró inicialmente para que el servicio de transporte fuera prestado mediante concesiones:

- 3 para la provisión y operación de los vehículos del sistema,
- 1 contratista del Sistema de Recaudo, gestión y control de flota, e información al usuario y
- TRANSCARIBE S.A. como sociedad gestora del Sistema de Transporte Masivo.

En la siguiente imagen mostramos los agentes del transporte:



1. SOTRAMAC S.A.S.: Este concesionario opera dos tipologías de vehículos en el sistema de transporte masivo Transcaribe. Los vehículos articulados circulan por rutas troncales y pre troncales, tienen dos cuerpos convencionales y capacidad para 160 pasajeros. Los vehículos duales son exclusivos en la ciudad de Cartagena, tienen capacidad para 140 pasajeros y cuentan con accesos a nivel de plataformas con plataforma de acceso para usuarios con movilidad reducida. Además, SOTRAMAC opera busetones, que son vehículos de un

cuerpo con capacidad para 50 pasajeros y que circulan por las rutas alimentadoras y complementarias.

2. TRANSAMBIENTAL S.A.S.: Este concesionario opera vehículos padrones y busetones en el sistema de transporte Transcaribe. Según el contrato de concesión, se le asigna la operación de hasta 89 vehículos padrones y 123 busetones. TRANSAMBIENTAL se encarga de la operación de rutas pretroncales, alimentadoras y complementarias implementadas en el sistema.

3. CARTAGENA COMPLEMENTARIA Y SOCIAL DE INDIAS S.A.S. (CCSI): Después de varias convocatorias desiertas, se determinó que CCSI se encargaría de la operación en rol operador de la Porción No. 2 del sistema Transcaribe. Este concesionario desarrolla la operación de rutas troncales y pretroncales del sistema.

Capítulo 3. La mujer en Transcaribe

En este capítulo se dedica a la mujer como el usuario más frecuente en el sistema. Se busca analizar y reconocer la percepción de los diferentes usuarios frente posibles reacciones físicas o psicológicas ante las situaciones de violencia o acoso sexual callejero, que se puedan vivenciar en vehículos, estaciones, patio portal y paraderos del sistema, ya que como medio de transporte masivo pueden propiciarse como conductas.

Siendo el SITM TRANSCARIBE S.A.S un eje transformador de la ciudad de Cartagena, que busca transfigurar los comportamientos ciudadanos

procurando la convivencia armónica, incluyente, equitativa aspecto como la violencia de género deben ser revisados de manera constante bajo la lupa de las dinámicas evidenciadas.

Por consiguiente, desde la Gestión Social de TRANSCARIBE, se considera indispensable empapar a nuestras usuarias y usuarios en el conocimiento de la ruta de atención a víctimas de violencia ante situaciones de acoso sexual dentro del sistema, ¿Cómo intervenir? ¿Cómo actuar en caso de ser víctima u observador? Y sobre todo reconocer e identificar la reacción ante una situación vulnerable.

Para la caracterización de la mujer Transcaribe, se decidió utilizar una metodología de investigación mixta, ya que, se aplicaron interrogantes cuantitativos, y a su vez cualitativos, utilizando el sondeo como un tipo de estudio descriptivo de corte experimental, aplicado de manera presencial, aleatoria y manual en los diferentes escenarios del sistema tomando como grupo focal Mujeres.

Ahora bien, teniendo en cuenta lo anterior, conviene enfatizar que para el desarrollo de este capítulo se unificaron los resultados de la encuesta “BUZON VIOLETA 2022 y “ELLA SE MUEVE SEGURA 2023” puesto que tienen correlación.

El tiempo de acopio de la información se realizó entre los meses de marzo a julio de 2022 y junio a Julio de 2023 con un total de 1.179 encuestas aplicadas.

Cabe resaltar que el sondeo Ella se mueve segura inicialmente fue diseñado, aplicado y dirigido para mujeres, sin embargo, al aplicarlo en los diferentes

escenarios específicamente en estación 4 vientos y universidades algunos hombres manifestaron haber vivenciado alguna situación de acoso en el sistema, pero muchos optan por evadir o reprimir la situación debido a que en la construcción social y cultural los hombres no conciben de la misma manera el acoso sexual, ellos, perciben el acoso dependiendo del sexo del acosador como en el caso de mujeres acosadoras, los hombres lo toman como parte del coqueteo por lo que resulta gratificante la mayoría de las veces, ya que ser deseados resalta su masculinidad ante los otros hombres e incluso aumenta su autoestima; sin embargo, cabe mencionar que esto solo sucede hasta cierto punto, no obstante en silencio pueden sentirse avergonzados, por ende, cuando se produce la violencia contra el hombre, generalmente ésta suele ser vista con risas entre las demás personas, al denunciar vivencian dificultad para ser validados por las autoridades, se minimizan los abusos o en algunos casos no les dan importancia, por esta razón se les aplica este sondeo, puesto que el SITM no es excluyente de ningún grupo de valor, si no que busca soluciones óptimas para garantizar derechos y bienestar a sus usuarios.

Por otro lado, el sondeo Buzón Violeta si fue dirigido netamente a mujeres usuarias, en donde se pretendía identificar si han vivenciado algún tipo de violencia y/o acoso sexual dentro del sistema, conocimiento de la ruta de atención, omisión de denunciar o dar a conocer las situaciones de acoso.

Definición y características del subgrupo de mujeres TRANSCARIBE

El grupo de valor MUJER TRANSCARIBE, es considerado por su alto nivel de legitimidad, por ende, se promueve el derecho a recibir un servicio que respete su dignidad y garantice su seguridad, libre de acoso con alto nivel de urgencia ante el reconocimiento de la ruta de atención integral a víctimas de violencia

sexual, debido a que, pueden enfrentar situaciones de vulnerabilidad o discriminación en el sistema, esto con el propósito de seguir ofreciendo una movilidad segura.

Dado que, según las encuestas aplicadas y observaciones en diferentes franjas horarias, se ha comprobado que el mayor número de usuarios del sistema integrado de transporte masivo TRANSCARIBE son mujeres, las cuales se movilizan de diferente manera, hacen más viajes en desplazamientos más cortos y cercanos en horarios más dispersos durante el día, es decir, la movilidad de las mujeres está condicionada por motivos asociados por los roles de género (cuidado de niños, trabajo doméstico o cuidado de personas mayores, compras para el hogar).

Legitimidad y derechos de las mujeres TRANSCARIBE

Como bien se relaciona, la violencia de género es una problemática presente en el contexto colombiano, que afecta a diferentes mujeres en distintos ámbitos sociales. Esta se caracteriza por causar daños en el área psicológica, física, sexual, social, económica o laboral de la mujer, lo que dificulta su bienestar integral (Herrera, Cañas, González, Uribe, Padilla, 2020, p.4).

Sin embargo, cabe resaltar que el acoso sexual callejero contra las mujeres se observa en cualquier etapa de su ciclo de vida y se experimenta tanto en lugares públicos como privados; prevalece y tiene consecuencias graves en la vida personal y mental de la persona víctima.

A pesar de ello desde Transcaribe, no existe tolerancia a situaciones de violencia o acoso sexual dentro del sistema de todos los cartageneros. Por eso, es labor del sistema socializar, orientar y colaborar con pasajeros víctimas de este tipo de acciones.

El sistema implementa y evalúa constantemente medidas y estrategias, pedagógicas y de seguridad, para evitar la ocurrencia y reincidencia de estos casos, actuando de manera articulada con la Secretaría de Participación y Desarrollo Social del Distrito.

Desde el equipo de Gestión Social, se han desarrollado campañas como “Ella se mueve segura” “Buzón violeta” y “Ellas aman a Transca”, movimientos con acciones pedagógicas que impulsan una vida libre de violencia para las mujeres en espacios públicos y en el sistema de transporte masivo, con cero tolerancias hacia los piropos, silbidos, insultos, manoseos, golpes, empujones y acoso.

Estas acciones también van encaminadas a la socialización del protocolo de atención para casos de acoso o violencia de género del Distrito, y la ruta para que quienes sean víctimas de estas conductas en el sistema, o quienes presencien la comisión de estas conductas, lo reporten.

No obstante, el acoso sexual callejero en el SITM es una de las manifestaciones más frecuentes, pero estas son normalizadas por algunas víctimas, ya que muchas manifestaciones son consideradas como una connotación de patrones de crianza machista y cultural en los varones de la ciudad de Cartagena, un ejemplo ello es: llamar con silbido, hacer sonidos de besos, gestos sexualmente sugestivos como ruidos de succión, guiños, aullidos relamerse los labios al hacer contacto visual, el hacer comentarios sexuales acerca de la ropa, el cuerpo o apariencia de la persona, mirar de una manera ofensiva, el aprovechar alta demanda de usuarios en horas picos y la aglomeración para realizar acercamientos, manoseos y roces indebidos, tomar fotos sin autorización,

masturbaciones, persecución en paraderos pocos concurridos u oscuros etc, estas prácticas pueden ser ocasionadas por usuarios, personas que infringen las normas del manual del usuario o funcionarios del sistema.

Es importante resaltar que el acoso puede provenir del personal que trabaja para el sistema, ya sea un operador/conductor, vigilante, personal de campo, taquilla, etc. Dado a que se han evidenciado reportes y PQRSD por esta situación, dentro de los Concesionarios de la operación se han implementado campañas internas de prevención del acoso como "YO DIGO SÍ", apoyada por el ente gestor. El objetivo de esta campaña es sensibilizar al personal sobre comportamientos que pueden considerarse acoso sexual o acoso callejero.

En el marco de esta campaña y como representantes del sistema y de la cultura Transcaribe, DECIR SI ES:

- Respetar tanto a las mujeres como a los hombres.
- Eliminar piropos, silbidos y cumplidos inapropiados.
- Denunciar ante las autoridades competentes.
- Reportar al sistema para que se tomen las medidas adecuadas.
- Promover un espacio seguro para los pasajeros, libre de acoso.
- Cambiar estereotipos y comportamientos machistas.

Urgencia en atender las necesidades de las mujeres TRANSCARIBE

Dicho esto, desde el SITM TRANSCARIBE se atiende la importancia de la movilidad del cuidado en la mujer, comprendiendo y reconociendo todos los viajes realizados por los usuarios para desarrollar las tareas cotidianas como, por ejemplo, el cuidado de personas, acompañar a menores al colegio, actividades extraescolares, al médico, a practicar deporte; hacer mercado,

compras; hacer recados visitar y acompañar personas enfermas y personas mayores, etc. Estas actividades, normalmente no remuneradas, implican una sobrecarga de tareas y generan mayores desafíos en su movilidad ya que deben viajar a lugares específicos de la ciudad, a horas específicas del día, teniendo en cuenta las condiciones de precio y seguridad.

Por ende desde el SITM TRANSCARIBE se aporta visión y herramientas públicas para impulsar un modelo social integrador, inclusivo y equitativo, se ofrece oportunidades de desarrollo vital para toda la población mediante el servicios de transporte público urbano luchando contra los factores que hacen persistentes las desigualdades, contribuye en la alineación de estratégicas con las entidades distritales competentes para promover la seguridad y bienestar de la mujer TRANSCARIBE y garantizar calidad en el transporte de ellas.

Partiendo de lo anterior, se evidencia una discrepancia entre la movilidad de hombres y mujeres, tanto por el motivo de sus viajes como por el medio de transporte que utilizan, pues, los hombres realizan menos desplazamientos o viajes pendularesⁱ, pero a una mayor distancia, invierten más tiempo, utilizan más el vehículo privado o mototaxis, sus desplazamientos se deben a motivos laborales y de ocio casi siempre repetitivos, rara vez sufren acoso o son molestados, baja percepción de inseguridad, mientras que, las mujeres recorren menos distancia, realizan un mayor número de desplazamientos, tardan menos tiempo, fundamentalmente van a pie o en transporte público y sus viajes se deben al cuidado de terceros, asistencia al médico, ir de compras, se movilizan con sus hijo, cargan con bultos, coches, bolsos, mas vulnerables al acoso sexual y ser molestadas, alta percepción de la inseguridad.

Poder y organización de las mujeres TRANSCARIBE

Aunque las mujeres tienden a ejercer una movilidad urbana de tipo más activa y sustentable sean conscientes de ello o no, se sitúan de relaciones forjadas donde el espacio social ha sido construido a partir de los dominios y las jerarquías del género, definiendo tanto sus actividades, como los usos del tiempo y los territorios físicos de sus desplazamientos, no obstante, la mujer transcaribe se caracteriza por sus márgenes de autonomía, fortaleza, diligencia y residencia.

La brecha de género ha conllevado a mejorar, diseñar y modificar las políticas de movilidad los transportes urbanos, el SITM TRANSCARIBE, busca cada mejorar sus políticas de inclusión y género empoderando a las mujeres acerca la mitigación, prevención y no normalización de conductas relacionadas a la violencia y acoso sexual callejero, por ende se crearon espacios de escucha, y formación dirigidos a este y todos los grupos de valor a través de espacios pedagógicos en diferentes ámbitos de la ciudad como empresas, secretarías, estaciones, vehículos instituciones educativas, universidades, al igual que los canales de atención virtual.

Por ello se cuenta con enlaces, apoyo y participación de diferentes entidades y secretarías distritales que promueven la difusión la representación y participación activa de las mujeres TRANSCARIBE, principalmente la secretaria de participación oficina para la mujer, Escuela de Gobierno y Liderazgo entre otras.

Género y Transporte, como persive el usuario al sistema en referenci a la seguridad y calidda del viaje teniendo en cuenta un sistema libre de acosos y violencias.

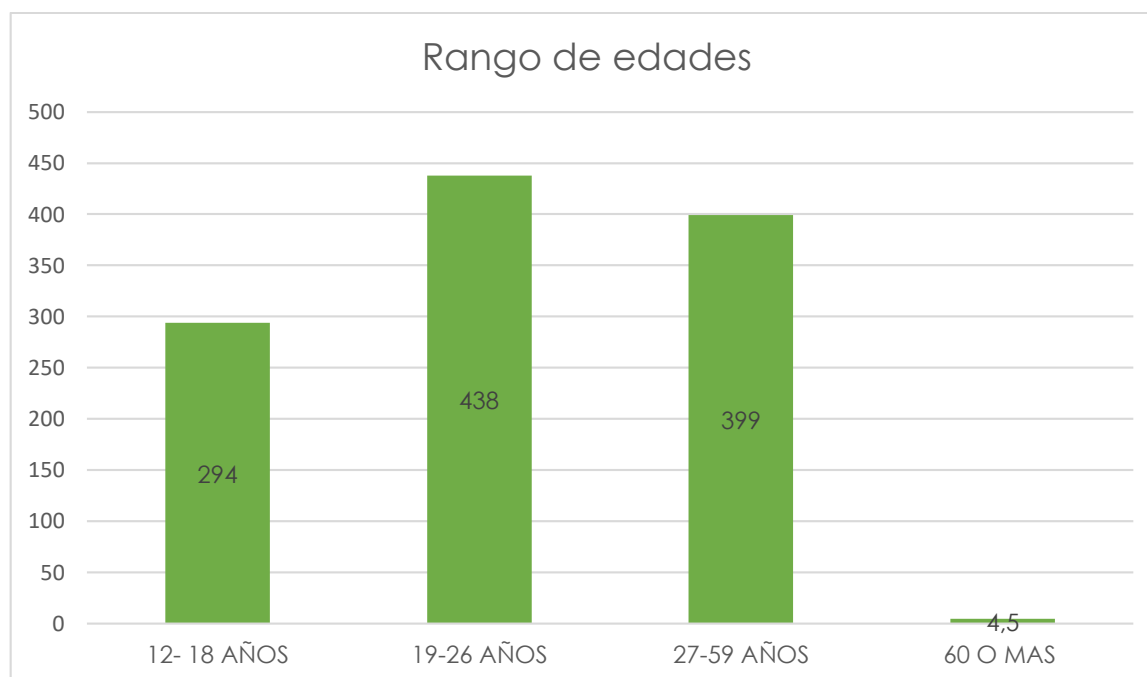
Con el objetivo de caracterizar el viaje de hombres y mujeres en relación a la seguridad, violencia o acoso, el equipo de gestión social aplicó una encuesta a

una muestra de 1.179 usuarios, compuesta por 258 hombres y 921 mujeres. La muestra fue seleccionada de manera aleatoria mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, que permite seleccionar aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos. Esta metodología se basa en la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos encuestados.

Es importante tener en cuenta que los resultados obtenidos pueden no ser generalizables a toda la población de usuarios de Transcribe debido al tipo de muestreo utilizado. Sin embargo, los datos recopilados pueden proporcionar una visión general de las experiencias y percepciones de seguridad de los usuarios encuestados, lo que puede ayudar a identificar posibles áreas de mejora en relación a la seguridad y prevención de violencia o acoso en el sistema de transporte. (Otzen & Manterola, 2017).

Rango de edades.

GRÁFICO 2.



La población encuestada son usuarios frecuentes del sistema, los cuales desde su experiencia dieron su punto de vista u opinión ante posibles situaciones de violencia y/o acoso de género con edades entre 12 y 60 años.

En este sentido, la muestra infiere que el mayor número de usuarias encuestadas oscila entre los 19 a 26 años, seguidamente entre los 27 a 59 años, por otro lado, entre los 12 a 18 años y finalmente el menor rango oscilo entre los 60 años o más.

Lugar de residencia.

En cuanto a los datos geográficos se obtuvo un total de 98 Barrios de residencia de la zona sur occidental, el grupo poblacional con mayores usuarios encuestados son: Barrio Pozón, municipio de Turbaco y Bicentenario.

Percepción de seguridad.

Frente a la pregunta "¿Qué tan seguro/a se siente usted usando el SITM Transcaribe?", se puede evidenciar que la mayoría de los usuarios consideran sentirse seguros. Esto indica que el sistema de transporte SITM Transcaribe ha logrado tomar medidas efectivas para mitigar y erradicar situaciones de acoso sexual. Estos resultados resaltan la importancia de promover prácticas de cultura ciudadana en las que se garantice la legitimidad de las mujeres y se les brinde una movilidad segura y sostenible.

¿Ha sido víctima o ha observado alguna situación de acoso sexual en SITM TRANSCARIBE?

Según los datos recopilados, de los usuarios encuestados, 858 manifestaron no haber sido víctimas ni haber presenciado alguna situación de acoso sexual en el sistema de transporte SITM Transcaribe. Sin embargo, es importante destacar que

308 usuarios sí han vivenciado u observado estas situaciones. Además, 13 usuarios indicaron que experimentan o presencian frecuentemente estas situaciones.

Estos resultados generan preocupación, ya que sugieren que algunas situaciones de acoso sexual podrían ser recurrentes y normalizadas por un grupo de usuarios. Esto puede deberse a la evasión, el temor o el desconocimiento de la problemática. Es fundamental abordar esta situación y tomar medidas para garantizar la seguridad y protección de todos los usuarios del sistema de transporte.

En caso de haber sido víctima u observado alguna situación de acoso ¿Dónde fueron presentados los hechos?

La mayoría de los participantes del estudio, concuerda en que la mayoría de situaciones de acoso ocurre en vehículos y estaciones, sobre todo en horas pico P.M. sobre todo que aprovechan las aglomeraciones para realizar manoseos y roces.

¿Quién ha cometido los actos de acoso en caso de que los hayas evidenciado o experimentado?

Los encuestados infieren que quiénes más realizan acoso sexual callejero dentro del sistema son usuarios, seguido de los operadores, guardas y algunos funcionarios del sistema identificados, por lo tanto, es de suma importancia abordar a los actores del sistema interno para mitigar desde la entidad las situaciones o conductas de acoso sexual callejero, ya que estas prácticas son normalizadas por la cognición cultural, por ende el reto del ente gestor debe ser el continuar con la pedagogía y socialización de la campaña ella se mueve segura y nuevas masculinidades.

Franja horaria que evidencia incidencia de situaciones de acoso y/o violencia.

Según los resultados considera la franja horaria pico P.M. la cual oscila entre las 18:00 P.M. Y 22:00 P.M, como la más vulnerable y propensa para que ocurran las situaciones de acoso debido al alto volumen de usuarios en estaciones y vehículos, seguido de la franja horaria entre las 12:00 P.M. Y 18:00 P.M. y finalmente la franja A.M. en la que casi no concurren estas situaciones.

¿Cómo actuarías FRENTE A UNA SITUACION de acoso sexual en el SITM Transcaribe?

Ser acosado se asocia con diversas emociones negativas tales como sentirse avergonzada, insegura, disgustada, objetivada, frustrada, vulnerable, enojada, humillada, traumatizada, degradada; el sentimiento de que el acoso callejero es omnipresente sumado a la vulnerabilidad experimentada lleva a las víctimas a ser cautelosas o temerosas y generar cambios conductuales en sus rutinas diarias como por ejemplo salir menos de noche, especialmente solas, concurrir menos a espacios públicos en ciertos momentos, evitan tomar autobuses o taxis solas, evitar frecuentar áreas comerciales y algunos restaurantes o cines, incluso evitar usar ciertas prendas de ropa que puedan fomentar su acoso callejero.

Toda acción conlleva a una reacción y es por ello que la mayoría de encuestados opta por considerar como mecanismo de defensa el defenderse y protegerse, confrontar al victimario, gritar e insultar para atraer la atención de los demás y poder recibir ayuda, otros buscan agredir o encarar a su agresor de manera inmediata y no omitir la situación, ahora, se debe tener en cuenta que las reacciones van acorde a la personalidad de cada individuo, por ende cada uno actuaría y reaccionaría de manera diferente.

En caso de enfrentar una situación de acoso sexual en el sistema de transporte SITM Transcaribe, ¿te sentirías cómodo/a emitiendo algún sonido o gesto para solicitar ayuda?

En cuanto los tipos de reacciones conductuales ante alguna situación de acoso, los usuarios infirieron que, si reaccionarían, por lo cual gritar y pedirle ayuda a alguien cercano domino la estrategia de disuasión y confrontación contra el agresor, mientras que quedarse callada o ignorar también es considerado como un mecanismo de defensa porque que así estarían más seguros ante el acosador y evitar que les causen daño alguno. Además, tienen bien presente el qué dirán, las acosadas tienen temor que la consideren como “loca” o “escandalosa”.

En caso de acoso sexual ¿sabes dónde acudir? si tu respuesta es sí ¿Cuál es

La gran mayoría desconoce la ruta de atención integral a víctimas de violencia o acoso sexual, no saben dónde acudir o donde dirigirse para colocar las denuncias.

Recomendaciones para mejorar la atención y satisfacción de las necesidades de las mujeres TRANSCARIBE en el sistema de transporte

- Socialización y difusión de los canales de denuncia y rutas de atención.
- Sensibilización y capacitación del personal. Es recomendable capacitar al personal interno del sistema, específicamente operadores y guardas para que puedan confrontar y dar una adecuada praxis a las usuarias o usuarios en caso de denunciar violencia y/o delito sexual en el sistema integrado de Transporte masivo transcaribe, empoderarlo de las campañas de equidad de género, Ella se mueve segura, y nuevas masculinidades,

romper estigmas acerca de esta problemática, dar a conocer que es el acoso y sus tipos.

- Evaluación periódica y mejora continua de la atención y satisfacción de las necesidades manifestados por usuarias y usuario con relacion a la seguridad en el sistema.
- Realización de talleres o encuentros vivenciales en donde se realicen cambios o juego de roles basados en situaciones de acoso con los grupos de valor.
- Aplicación y empleo de estrategias especiales, tales como crear una seña o implementar silbatos de emergencia o botón del pánico para empoderar a las jóvenes que les da temor o no saben cómo reaccionar ante situaciones de acoso.
- Campañas de concientización /Difusión en redes material 5D, para promover el respeto por la esfera personal, igualdad de género y prevención del acoso sexual.

Protocolo de atención TRANSCARIBE para el manejo de en casos de violencia o acoso en el sistema.

Toda persona que considere haber sido víctima de acoso sexual a bordo del sistema, puede reportarlo de manera presencial y verbal en las taquillas de las estaciones, o ante el personal de vigilancia o atención al usuario. También podrá

hacerlo en el Centro de atención al usuario CAU de Patio Portal, en la oficina de Gestión Social de Transcaribe en la sede administrativa de la entidad, y en el correo pqr@transcaribe.gov.co o memuevosegura@transcaribegov.co

Los funcionarios de la entidad, principalmente taquilleras, personal del Centro de Atención Ciudadana, y personal de Gestión social, encargadas de recibir la información de los hechos deben asegurar un trato respetuoso, imparcial, privado y seguro para la persona afectada, sin que les sea dable emitir juicios personales acerca de la conducta o valoraciones a priori sobre la forma en que ocurrieron los hechos.



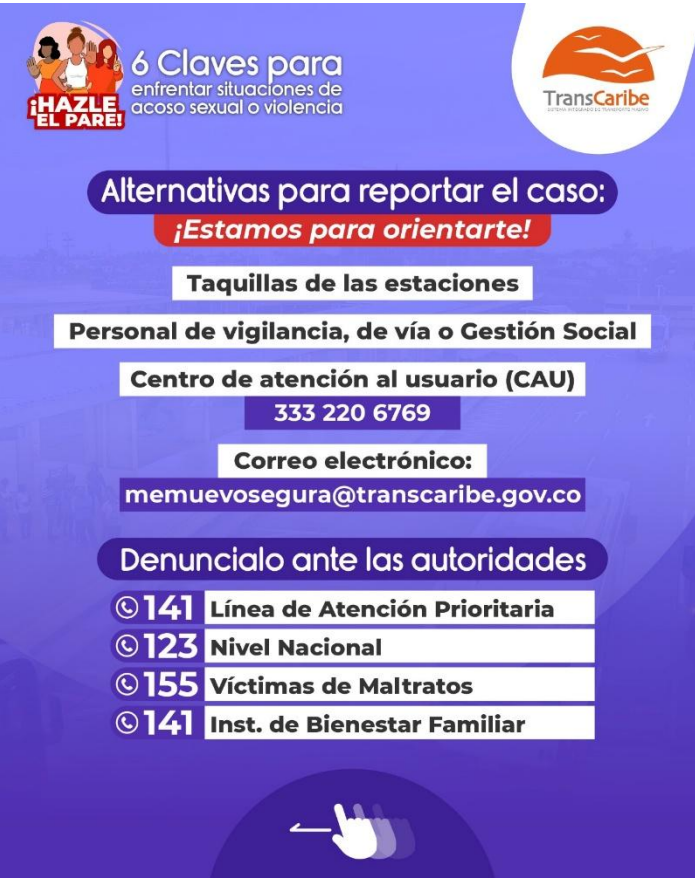
1. Campaña ELLA SE MUEVE SEGURA

La lucha contra la eliminación de las violencias contra las mujeres en el SITM no consiste en una campaña de mes, sino en el ejercicio continuo para desnaturalizar la prácticas normalizan comportamientos de discriminación y manifestaciones de

Violencias:

- No quedarse callada
- No sentir culpa

- Identificar al agresor
- Buscar ayuda
- Diligenciar la PQRS en los canales anteriormente mencionados.
- Denunciar ante las autoridades: línea 141 atención prioritaria- 123 nivel nacional- 155 víctimas de maltratos- 141 inst. de Bienestar Familiar.



6 Claves para
enfrentar situaciones de
acoso sexual o violencia

¡HAZLE EL PARE!

TransCaribe
CORPORACIÓN VENEZOLANA DE TRANSPORTES PÚBLICOS

Alternativas para reportar el caso:
¡Estamos para orientarte!

Taquillas de las estaciones


Personal de vigilancia, de vía o Gestión Social

Centro de atención al usuario (CAU)
333 220 6769

Correo electrónico:
memuevosegura@transcaribe.gov.co

Denuncialo ante las autoridades

☎ 141	Línea de Atención Prioritaria
☎ 123	Nivel Nacional
☎ 155	Víctimas de Maltratos
☎ 141	Inst. de Bienestar Familiar



Capítulo 4. Comunidad y Entorno

Cartagena de Indias, Distrito Turístico y Cultural de Colombia, capital del departamento de Bolívar, es el escenario donde Transcaribe desarrolla su operación como sistema integrado de transporte masivo. Con una población que supera el millón de habitantes, distribuidos en tres localidades (Histórica y del Caribe Norte, De la Virgen y Turística, e Industrial y de la Bahía), la ciudad presenta una compleja estructura administrativa y social que incluye 15 Unidades Comuneras de Gobierno urbanas y 15 corregimientos.

La gestión territorial de la ciudad, liderada por el Alcalde Mayor y ejecutada a través de los alcaldes locales, se fortalece con la participación activa de las Juntas Administradoras Locales y las Juntas de Acción Comunal (JAC). Estas últimas, como organizaciones cívicas y sociales sin ánimo de lucro, constituyen la base de la participación ciudadana en cada barrio, representando los intereses comunitarios y promoviendo el desarrollo integral de sus territorios.

El sistema de transporte masivo Transcaribe trasciende su función básica de movilidad para convertirse en un actor fundamental en el tejido social de Cartagena. Al extender sus servicios a través de las tres localidades de la ciudad, establece una relación simbiótica con las comunidades, reconociendo que el éxito de su operación está intrínsecamente ligado al bienestar de quienes serve. Esta interacción se materializa principalmente a través de la gestión con las Comunidades del Área de Influencia, conformadas por residentes, comerciantes e instituciones educativas cercanas a nuestras estaciones y rutas, así como con los Grupos de Interés Social, que incluyen organizaciones de personas con

discapacidad, asociaciones de usuarios, grupos ambientales y las propias Juntas de Acción Comunal.

El liderazgo y la participación ciudadana se han convertido en fenómenos de alta importancia en la intervención comunitaria de Transcaribe. Los líderes comunitarios desempeñan un papel fundamental al conocer de primera mano las necesidades y demandas de la población, sirviendo como puente entre el sistema y los usuarios. Su involucramiento en la planificación y ejecución del sistema de transporte garantiza que las soluciones propuestas sean adecuadas y satisfagan las necesidades reales de la comunidad.

Este capítulo tiene como propósito fundamental identificar las principales características y necesidades de los líderes y las comunidades de las áreas de influencia por donde transita el servicio de Transcaribe, así como ofrecer información crucial para definir estrategias de servicio al ciudadano, rendición de cuentas, trámites y participación ciudadana en la gestión de la entidad. A través de estas páginas, exploraremos cómo la sinergia entre el sistema de transporte y su entorno social contribuye a la construcción de una Cartagena más integrada, sostenible e inclusiva.

Líder Transcaribe.

Como grupo de valor, un Líder Transcaribe, representa los intereses colectivos de su área de influencia. Esto puede extenderse a otros grupos, como los usuarios y los conductores del sistema de transporte masivo.

Un líder comunitario tiene un alto nivel de poder, ya que puede movilizar a sus seguidores y generar presión social en las decisiones del sistema. Además, goza

de un alto nivel de legitimidad. Su nivel de urgencia puede depender del grado de afectación o beneficio que reciban de las rutas del sistema.

En cuanto a los líderes comunitarios, se identifican a miembros de las juntas de acción comunal y local, líderes sociales, veedores, usuarios del sistema y líderes naturales.

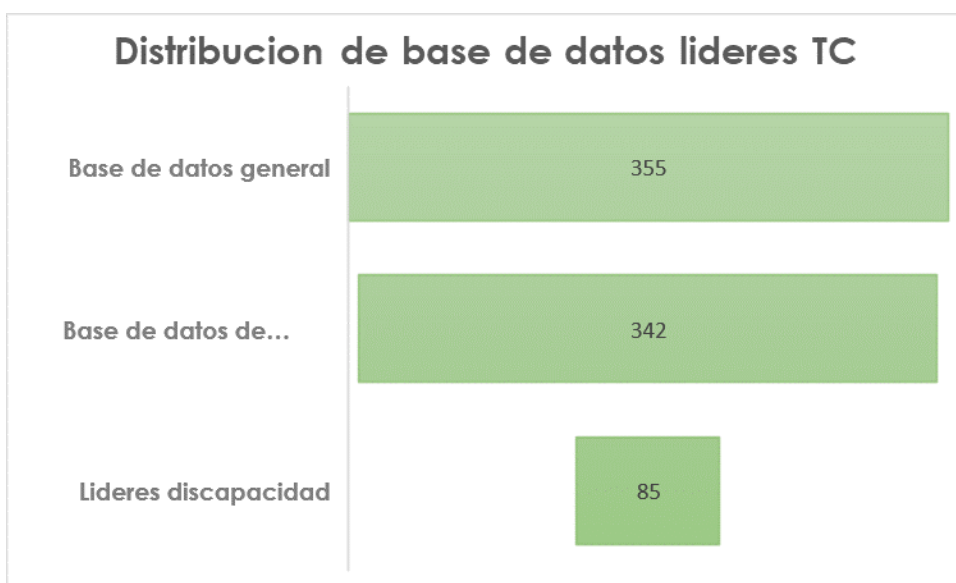
Desde el comienzo de la etapa pedagógica en el sistema, hemos establecido y ejecutado actividades con alrededor de 420 líderes de manera constante, siendo adaptativas a las circunstancias surgidas en las rutas hacia los barrios internos. Paralelamente, con el fin de fortalecer la conexión y el diálogo, se han desplegado desde nuestra entidad estrategias de participación social y atención a la comunidad. Estas acciones comprenden reuniones comunitarias, interacciones con comités de veeduría ciudadana, gestión de P.Q.R.S.D (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, y Denuncias), rendición de cuentas y ejercicios como Focus groups.

En cuanto al análisis de su papel en la representación y movilización de grupos de valor. En un esfuerzo constante por mantener a nuestros líderes y grupos de valor informados, llevamos a cabo acciones de participación ciudadana que involucran a nuestra entidad a través de programas como TRANSCARIBE TE ESCUCHA y TRANSCARIBE TE INFORMA.

Organizamos grupos focales, mesas de trabajo y otros esfuerzos de participación con grupos específicos como la población con discapacidades, adultos mayores, la comunidad afrocolombiana, entidades dedicadas a la construcción de paz y atención humanitaria. Realizamos visitas a centros de vida y

monitoreamos las redes sociales, todo con el propósito de que la información sea multiplicada a través de nuestros suscriptores.

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente, el equipo de Gestión Social se encarga de contactar y actualizar las bases de datos de líderes legítimos, así como mantener una base de datos de líderes naturales para los barrios y rutas. Esto se hace con el objetivo de consultar cambios y novedades del sistema, y aplicar mecanismos de participación ciudadana e innovación en lo público. De esta manera, se establecen canales de intercomunicación con los usuarios a través de sus organizaciones de base, lo que permite personalizar el servicio y satisfacer las necesidades de la comunidad.



Con el objetivo de mostrar la relación entre la operación del sistema y el territorio, así como los barrios con los que se conecta en cada localidad, nos complace presentar la distribución de las rutas y su vínculo con la comunidad. Esto nos permitirá visualizar de manera clara y concisa cómo el sistema de transporte se integra en cada área y su impacto en los diferentes barrios.

Rutas del Sistema Integrado de Transporte Masivo de Cartagena	
Troncales	T101- Centro T102 – Crespo T103 - Bocagrande T100E: Expresa. Portal - Centro
Pre troncales	X101: San José de Los Campanos - 13 de junio - Gaviotas - Centro X102: Portal - Bosque - Centro X103: Portal - Av. Consulado - Centro X104: Terminal De Transporte - Av. Pedro Romero - Centro X105: Ciudadela 2000 - Crisanto Luque - Boca grande X106: Variante – Centro y su extensión a Gobernación
Complementarias	C001 Ciudadela 2000 – Manga- Centro C016 Portal – Terminal de transportes C017 Bodeguita – Zona Norte C018 Bodeguita - Torices
Alimentadoras	A101 -Portal - Ciudad Jardín A102: Portal - U. Tecnológica De Bolívar (Es También Llamado La Ruta De Los Estudiantes). A103: Santa Lucía - San Fernando - Mandela A104: Santa Lucía - Socorro - Mandela

	A105: Santa Lucía - Socorro - Simón Bolívar A107: Santa Lucía - Blas De Lezo A108: Santa Lucía - Campestre A109: Santa Lucía - Nuevo Bosque (Actualmente Fuera De Servicio). La Ruta Fue Socializada. A111: Santa Lucía - Nuevo Bosque (No Está Operando) A114: Portal - Flor Del Campo A117: Portal - Pozón - Villa Estrella
--	---

Localidad 1. Histórica y del Caribe Norte

Rutas:

- Ruta alimentadora A111 Nuevo Bosque - Santa Lucía
- Ruta Pre Troncal X102 Portal – Bosque- Centro
- Ruta Pre Troncal X 103 Portal – Consulado- Centro
- Ruta Troncal T 102 Portal – Crespo
- Ruta Troncal T 103 Portal – Bocagrande
- Ruta Complementaria C 018 Bodeguita - Torices

Barrios: Zaragocilla, Amberes, Armenia, Andalucía, Buenos Aires, Camagüey, Tacarigua, Los ángeles, Villa Sandra, Nuevo bosque, Los calamares, Los Corales, Ceballos, San Isidro, Martínez Martelo, Torices, Canapote, La María, Crespito, Crespo, Marbella, El Cabero, entre otros.

Localidad 2. De la Virgen y Turística.

Rutas:

- A101 Portal – Ciudad Jardín
- A114 Portal – Flor del Campo
- X104 Terminal – Centro
- C017 Bodeguita – Zona Norte

Barrios:

Villa Rosita, Terminal De Transporte, Ciudad Jardín, Huellas De Alberto Uribe, Villa Juliana, Nuevo Horizonte, Horizontes, Villa Grande Indias, Villa Sol, Variante, Ternera, Bosques De La Ceiba, Villa Andrea, Urbanización La India, Villas De Aranjuez, Flor Del Campo, Bicentenario, Colombiaton, Portal De La Cordialidad. La Boquilla, tierra baja, puerto Rey, Manzanillo del Mar.

Localidad 3. Industrial y de la bahía

Rutas:

- A102 Universidad Tecnológica - Portal
- A103 Mandela – San Fernando – Santa Lucia
- A 104 Mandela – Socorro – Santa Lucia
- A107 Blas de Lezo – Santa Lucia
- X101 San José de los Campanos - Centro
- X105 Ciudadela 2000 – Crisanto Luque – Bocagrande
- X106 Variante – Centro
- C001 Ciudadela 2000 – Manga- Centro

Barrios:

Terrazas de granada, el recreo, ternera, entrada a simón bolívar, plazuela, san Fernando, ciudadela 2000, barrio Nelson Mandela, la Consolata, socorro, los jardines, la princesa , Simón Bolívar, las bodegas de ternera, portales de san Fernando rosedal, villa Corelca, Santa lucía, Blas de Lezo, nueva Venecia, plan

400, la Gaitana, maría cano, buenos aires del educador, los Santanderes, el silencio, la sierrita, cesar flores, Nueva Delly, camilo torres, el milagro, Tv 54, El Rubí, Buenos Aires, Entrada a los Caracoles, Blas de Lezo.

Problemáticas asociadas a las rutas.

A continuación, nos permitimos detallar algunas rutas y sus problemáticas la cuales han sido trabajadas en contacto directo con las comunidades de líderes que le representan en la mayoría de los casos.

A101: Portal - Ciudad Jardín:

Malla vial en mal estado, y alto tráfico vehicular o sobre la avenida cordialidad,

A102: Portal - U. Tecnológica De Bolívar (Conocida como la ruta de los estudiantes por quedar en uno de los corredores Universitarios de la ciudad):
Tráfico vehicular lento por la diagonal 32

A103: Santa Lucía - San Fernando – Mandela: malla vial estrecha, alta accidentalidad.

A104: Santa Lucía - Socorro – Mandela: cultura inapropiada de parqueos en vía, invasión del espacio público.

A107: Santa Lucia - Blas De Lezo: congestión vial en el sector de las cuatro cruces.

A108: Santa Lucía – Campestre: Congestión vehicular a la altura de Contecar.

A114: Portal - Flor del Campo: Congestión vehicular en paraderos de la zona y terminal ilegal en rotonda del Pozón Avenida la cordialidad.

A117: Portal - Pozón - Villa Estrella: Flotas fusionadas (Antes rutas A 115 y A 113) Las comunidades más representativas de estas rutas no están de acuerdo con la fusión que se hizo de estas rutas y reclaman volver a las rutas originales, los sectores han vuelto a presentar la presencia de transporte colectivo, líderes de Pozón siempre han solicitado conexión directa con el centro y por ende no se sienten conformes con tener que hacer transbordo en el portal, alto tráfico de transporte mixto en rotonda Pozón a ingreso a Cartagena por la cordialidad. Esta ruta requiere ser fortalecida con más flota para sostener alta demanda de pasajeros.

X101: San José de los Campanos - 13 de junio - Gaviotas – Centro: flota insuficiente, alta demanda de pasajeros.

X102: Portal - Bosque – Centro: demoras por congestión vehicular es a la altura de la rotonda de Bazurto y manifestaciones en vía que ocasionan cierres, desvíos y congestión vial.

X103: Portal - Av. Consulado – Centro: quejas de la comunidad de Tacarigua y Consulado por vibración emitida por los buses.

X104: Terminal de Transporte - Av. Pedro Romero – Centro: en horario AM congestión vehicular por el cuartelillo de Olaya y a la salida de la terminal de transportes.

X105 y C001: Ciudadela 2000 - Crisanto Luque – Bocagrande: Temas de seguridad vial con los actores viales frene al Colegio de Ciudadela 2000, en

época invernal la operación se atrasa por corrientes en san Fernando y congestión vehicular por alto tráfico en Bocagrande.

X106: Variante – Centro: congestión vehicular en variante. En su extensión a gobernación hay limitación de horario y baja afluencia de pasajeros a Gobernación. A esto le sumamos el tráfico y la alta congestión vehicular.

T102: Portal – Crespo: congestión vehicular a la altura de la avenida Santander por el semáforo cabrero y el de la india catalina, competencia de otros tipos de transporte, parqueo de vehículos privados en paraderos del sistema

T103: Portal – Bocagrande: falta de vehículos, cuando llueve se atrasa la operación, congestión vehicular en Bocagrande en horario PM, quejas por el uso del pito por parte de los operadores del sistema.

C001: Ciudadela 2000 – manga – centro: Esta ruta tiene el tiempo de ciclo más amplio del sistema y la congestión a lo largo de su recorrido impide cumplir con la frecuencia, estudiantes de las Universidades que conectan a uso la ruta se quejan por no llegar a sus destinos a tiempo, congestión vehicular en el centro en Getsemaní, todos los despachos no salen de ciudadela 2000, la mayoría salen de patio portal.

C017: Bocagrande – Zona Norte. Esta ruta, que atiende un importante corredor turístico y residencial de la ciudad, presenta un desafío operacional particular debido a la distancia entre su zona de cobertura y el Patio Portal. Si bien mantiene niveles de demanda favorables, la optimización de sus costos operativos representa una oportunidad de mejora para el sistema. Una

alternativa estratégica para potenciar su eficiencia sería la implementación de un patio auxiliar en la zona norte, lo cual permitiría reducir los kilómetros en vacío y maximizar el aprovechamiento de los recursos.

C018: Bodeguita – Torices: Implementada en 2024, esta ruta representa un avance significativo en la cobertura del sistema, beneficiando a comunidades históricamente desatendidas en materia de transporte público formal. Su operación ha demostrado una alta aceptación por parte de los usuarios, aunque enfrenta dos aspectos por fortalecer: la necesidad de articulación interinstitucional para el mejoramiento de la infraestructura vial y la ampliación de su frecuencia horaria, esta última sujeta a la disponibilidad de flota adicional. Se suma a lo anterior la compleja competencia del gremio de jeeps colectivos transporte informal que ha servido al sector y aun circula por el mismo.

Capítulo 5. Transcaribe Transformando Vidas: Articulación Interinstitucional.

La transformación de Cartagena hacia una Ciudad de Derechos requiere una articulación robusta entre las entidades corresponsables del desarrollo territorial. En este contexto, el Sistema Integrado de Transporte Masivo Transcaribe se posiciona como un actor fundamental en la materialización del derecho a la movilidad y su conexión con otros derechos fundamentales de la ciudadanía cartagenera.

La corresponsabilidad institucional trasciende la simple coordinación operativa para convertirse en un pilar estratégico de la gestión pública, alineando la operación del sistema con los ejes transformadores del Plan de Desarrollo "Cartagena Ciudad de Derechos". Esta articulación reconoce que la movilidad sostenible e incluyente es un catalizador esencial para el acceso equitativo a oportunidades y servicios en el territorio.

En este marco de gestión, la interacción entre el ente gestor, los concesionarios y las entidades distritales debe responder a una visión integral del desarrollo urbano, donde el transporte público no solo facilita desplazamientos, sino que contribuye activamente a la reducción de brechas sociales y territoriales. Esta perspectiva exige establecer mecanismos de coordinación efectivos que garanticen la calidad del servicio y su aporte a la transformación social de la ciudad.

El presente capítulo caracteriza los actores institucionales del Distrito, detallando sus competencias y responsabilidades en relación con el SITM Transcaribe. Este

análisis se fundamenta en el principio de que la garantía de derechos requiere una acción coordinada y sostenida, donde cada entidad aporta desde su especialidad a la construcción de una Cartagena más equitativa, sostenible e incluyente.

La articulación interinstitucional se presenta, así como una herramienta fundamental para materializar los principios del Plan de Desarrollo, asegurando que las acciones del sistema de transporte contribuyan efectivamente a la consolidación de Cartagena como una verdadera Ciudad de Derechos, donde la movilidad actúa como eje integrador del desarrollo territorial y social.

Entidades Corresponsables públicas y privadas.

Legitimidad de las entidades del Distrito.

a. Deber de velar por el interés público y el bienestar social.

De acuerdo con Jorge Hintze^[1] es posible que conjuntos de instituciones se integren de manera corresponsable en procesos de trabajo encaminados a satisfacer las necesidades de terceros como un mecanismo para buscar el desarrollo y la construcción de capital social y territorial. El mismo autor afirma que los mecanismos de articulación entre los actores tienen un peso especial en la dinámica institucional ya que en ellos se expresa la lógica de las reglas de juego y la distribución del poder y la autoridad.

^[1] Jorge Hintze. Modelos organizativos y redes institucionales. Ponencia en el XII Congreso Internacional del CLAD, Santo Domingo, República Dominicana, 2007. 25 p.

b. Importancia de la legitimidad en la gestión del sistema de transporte.

El transporte público es considerado un servicio fundamental para el crecimiento económico y social, pues permite conectar a los ciudadanos a otros servicios como salud, educación, etc. Además, de los diferentes bienes y servicios que permiten mejorar la calidad de vida de las personas.

La gestión del sistema de transporte masivo de la ciudad, es lograr administrar, planear, controlar, ejecutar planes y estrategias que tengan en cuenta las necesidades, intereses, enfoques diferenciales, de la población, además de estudios de movilidad que permitan atender la demanda de la manera más eficiente, colocando a disposición todos los recursos humanos y tecnológicos. Con lo cual se genera confianza en los usuarios del servicio.

Nivel de urgencia de las entidades del Distrito.

a. Relación entre el cumplimiento de metas y objetivos institucionales y la urgencia en la toma de decisiones.

Las metas y objetivos institucionales derivan del plan de desarrollo Distrital, herramienta de gestión que promueve el desarrollo social en un determinado territorio. De esta manera, sienta las bases para atender las necesidades insatisfechas de la población y para mejorar la calidad de vida de todos los ciudadanos durante un periodo de gobierno, es decir cada alcalde electo desarrolla las propuestas que planteo para su gobierno.

El cumplimiento de metas y objetivos institucionales representa un gran esfuerzo para cada entidad pública o privada, además debe considerar que cada entidad se debe alinear al plan de desarrollo y realizar los planes, estrategias, acciones enfocadas en alcanzar los objetivos propuestos, es posible que dentro de lo establecido también se deba atender lo inesperado, es ahí donde el proceso de toma de decisiones implica identificar el problema o la situación a mejorar, recopilar información, identificar alternativas, evaluarlas, seleccionar la mejor opción, implementarla y evaluar los resultados.

Para las entidades distritales y Transcribe siempre será prioridad darle solución o buscar todas las alternativas posibles para la solución de las diferentes problemáticas sociales.

Planes de desarrollo de la Ciudad.

a. Relación entre las entidades del Distrito y el plan de desarrollo.

Teniendo en cuenta que el Plan de desarrollo Nacional es un instrumento donde se formalizan los objetivos del Gobierno central y presenta soluciones, programas políticas y estrategias de desarrollo como línea nacional, y que El propósito del Plan Nacional de Desarrollo para nuestra querida Colombia entre el 2022 y el 2026 se denomina **Colombia potencia mundial de la vida**, y sus elementos constitutivos son, el ordenamiento del territorio alrededor del agua; segundo, la transformación de las estructuras productivas, de tal manera que las economías limpias y biodiversas reemplacen la producción intensiva en el uso del carbono;

y, tercero, la sostenibilidad tiene que estar acompañada de la equidad y la inclusión.

Dentro del Plan de Desarrollo "Cartagena Ciudad de Derechos" 2024-2027, Transcaribe juega un papel fundamental como eje articulador de la Línea Estratégica 4: "Ciudad Conectada y Sostenible", específicamente a través del Programa 4.6.5 "Transporte Masivo Confiable, Eficiente y Sostenible". Con una operación actual de 316 buses que movilizan aproximadamente 110,000 usuarios diarios en las tres localidades de Cartagena, el sistema busca fortalecer su confiabilidad, mejorar la percepción de los usuarios, ampliar la cobertura del servicio y garantizar su sostenibilidad financiera y operativa.

El plan establece una meta de implementación de 25 estrategias para la promoción de la cultura ciudadana y uso del sistema durante el cuatrienio, incluyendo iniciativas de inclusión social, mejoramiento del servicio, optimización de recursos y fortalecimiento de la articulación interinstitucional, posicionando así a Transcaribe como un catalizador clave en la transformación de Cartagena hacia una ciudad más equitativa y sostenible.

Acción coordinada bajo un plan de trabajo: TRANSCARIBE TRANSFORMANDO VIDAS.

Los recursos de toda índole (económicos, humanos, institucionales, tecnológicos, entre otros) se pueden aprovechar mejor si se gestiona un plan de trabajo bajo una acción coordinada entre los agentes cooperantes.

Bajo este enfoque en septiembre de 2015 ad portas de la entrada en operación del sistema se proyectó entre el Ente Gestor en conjunto con la Alcaldía Distrital la expedición Decreto Distrital No. 1225 del 14 de septiembre de 2015 *"Por medio del cual se crea el Comité para control y seguimiento del proyecto "Transcaribe Transformando Vidas" en el Distrito Turístico y Cultural de Cartagena de Indias"*, dentro de sus considerandos, lo siguiente:

- “La construcción de una movilidad eficiente requiere de la gestión y coordinación de las distintas dependencias del nivel central y la invitación de algunas entidades del sector público y privado para lograr una acción coordinada que permita la definición de estrategias, acciones y programas que garanticen la seguridad de quienes hacen uso del sistema de transporte de la ciudad, pues en esta prestación están involucrados derechos fundamentales como la vida y salud de las personas.
- La promoción de la calidad de vida necesita de acciones concertadas que partan de la identificación de necesidades y expectativas de la ciudadanía que se puedan atender en el marco del objeto social y capacidad de cada una de las instituciones responsables del servicio a la ciudad y a los ciudadanos.
- La transformación cultural en torno a la movilidad y el mejoramiento de la calidad de vida es un compromiso de corresponsabilidad entre las instituciones y los ciudadanos”.

Esquema de funcionamiento del comité “Transcaribe transformando vidas”

El comité está conformado por los siguientes miembros principales:

- Alcalde Mayor o su delegado, quien lo preside
- Secretario (a) General de la Alcaldía
- Secretario (a) de Planeación
- Secretario (a) de Infraestructura

- Secretario (a) de Educación
- Gerente de Espacio Público
- Secretario (a) del Interior y Convivencia Ciudadana
- Secretario (a) de Participación Ciudadana y Desarrollo Social
- Director (a) de la Escuela de Gobierno y Liderazgo
- Director (a) del DATT
- Alcaldes menores o de localidades

El comité además cuenta con invitados permanentes:

- Director (a) de Distriseguridad
- Director (a) del EPA
- Gerente de TRANSCARIBE
- Directores o Gerentes de los concesionarios de la operación de TRANSCARIBE

Este comité tiene una función estratégica y requiere reunirse al menos una vez al mes con el fin de dar lineamientos y hacer seguimiento a los avances en materia de control y seguimiento a lo acordado de cara a lograr que TRANSCARIBE transforme vidas. Al principio de la operación es decir el año 2016 la frecuencia de las reuniones era posible gracias a la coyuntura de que el sistema era una novedad y había acciones que articular. Esta dinámica ha ido cambiando con las administraciones subsiguientes.

Además, para el cumplimiento de las políticas, programas, campañas y acciones, se definió un comité operativo conformado por los delegados de los

miembros principales, que debe reunirse una vez a la semana. El funcionamiento del Comité "Transcribe transformando vidas" se aprecia en la siguiente gráfica:

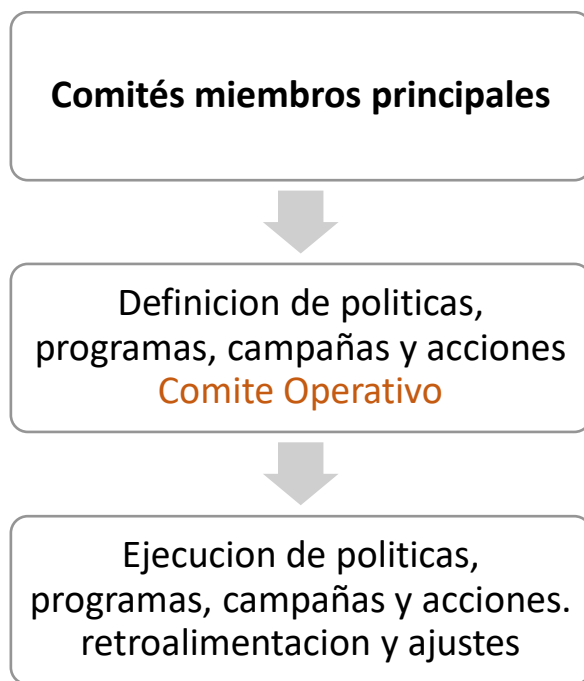


Figura 1 Esquema de funcionamiento comité "Transcribe transformando vidas".

Articulación y coordinación intersectorial.

Al acoger las propuestas planteadas en el plan de desarrollo se deben guiar todos los esfuerzos institucionales para la consecución de los mismos. Transcribe S.A. define entonces los siguientes lineamientos para la articulación con las instancias del sector público y privado en el entorno cartagenero:

Principalmente mantener relaciones de cooperación, estas deben basarse en dos condiciones que son a) la transparencia y b) la confianza. La transparencia alude a la simetría de información, entendida como acceso en idénticas condiciones a la información y suministro abierto de la información, es decir que

los cooperantes “no requieren esconder información”, puesto que disponer abiertamente de ellas potencia las acciones y el logro de los objetivos comunes en función del modelo de gestión social.

La confianza está directamente asociada con la transparencia, puesto que se construye gracias al manejo abierto de las reglas de juego en la relación que garantiza un actuar seguro y transparente entre las partes.

El primer lineamiento que se define, entonces, es el fomento de relaciones de cooperación basadas en la transparencia y en la confianza.

División especializada del trabajo

Se refiere a la aceptación y reconocimiento del conocimiento técnico y especializado de cada una de las entidades o instituciones, de sus competencias y desempeño, con el fin de no duplicar esfuerzos y acciones. En este sentido se propone como lineamiento de articulación establecer relaciones con instancias que pueden contribuir con su conocimiento técnico y especializado a logro de propósitos de beneficio colectivo, respetando las competencias y fortalezas específicas de cada participante en la relación de cooperación.

Importancia de la coordinación con otras entidades corresponsables.

Cada entidad territorial posee dentro de su estructura dependencias y secretarías con autonomía administrativa y financiera cuyo objeto es orientar y

liderar la formulación y seguimiento de las políticas encaminadas al fortalecimiento de la gobernabilidad democrática en el ámbito distrital y local, mediante la garantía de derechos de los ciudadanos.

Debido que cada temática tiene un liderazgo desde la alcaldía Distrital, es imperativo el relacionamiento directo y permanente para articular soluciones conjuntas de acuerdo a cada situación, para socializar las campañas dirigidas a pedagogía de usuarios menores de edad del sistema en las diferentes instituciones educativas, la secretaria de educación es quien ofrece las garantías para poder llevar a cabo estas acciones, en el caso de los desvíos, cambiar ubicación de paraderos, apoyos en vía en puntos críticos de la ciudad y en horas de alto flujo vehicular para controlar la movilidad, es importante trabajar con DATT, de la misma forma cada dependencia o secretaria aporta, acompaña, fortalece en la ejecución del plan de gestión de la entidad.

A continuación, se relacionan las entidades públicas y privadas con las cuales el sistema se relaciona:

INSTANCIAS DEL SECTOR PÚBLICO Y DEL SECTOR PRIVADO QUE REPRESENTAN UNA INTERACCIÓN SIGNIFICATIVA PARA EL MODELO DE GESTIÓN SOCIAL DE TRANSCARIBE

SECTOR PÚBLICO	INSTANCIA
Entidades descentralizadas	IDER – Instituto de Deporte y Recreación
	DATT – Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte
	DADIS – Departamento Administrativo Distrital de Salud
	IPCC – Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena

	EPA – Establecimiento Público Ambiental
	EDURBE S. A. – Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar
	DISTRISEGURIDAD
Secretarías de Despacho	Educación
	Participación y Desarrollo Social
	Planeación
	Interior y Convivencia Ciudadana
	Hacienda Pública
Alcaldías Menores	Alcaldía Histórica y del Caribe Norte
	Alcaldía de la Virgen y Turística
	Alcaldía Industrial y de la Bahía

Tabla 1 Instancias del sector público

Para determinar las interacciones, relacionamiento y coordinación de cara al modelo de gestión social entre las instancias públicas, privadas y TRANSCARIBE, se requirió establecer e identificar de cada entidad su objeto misional, programas y/o áreas de responsabilidad.

3. MAPA DE ARTICULACIÓN.

El mapa de articulación es dinámico y es responsabilidad de la Gestión Social del SITM que este actualizado periódicamente en función de los cambios del entorno que activen la presencia de nuevas instancias en el territorio y en función de los planes de acción de corto, mediano y largo plazo del modelo de gestión social de TRANSCARIBE.

A continuación, se mencionan las entidades, su misionalidad y de acuerdo al área de responsabilidad de cada una de ellas las acciones articuladas o coordinadas con Transcaribe S.A.:

1. TRANSCARIBE ENTE GESTOR

Como Ente Gestor, es una sociedad anónima entre entidades públicas del orden Distrital, constituida con aportes públicas, dotada de personería jurídica, Autonomía administrativa y capital independiente que tiene por objeto social ejercer la titularidad sobre el sistema Integrado de Transporte Masivo de pasajeros del Distrito de Cartagena y su área de influencia.

El SITM de Cartagena se estructuró para que el servicio de transporte fuera prestado mediante concesiones, 3 para la provisión y operación de los vehículos del sistema y 1 para Recaudo.

Página web: <https://transcaribe.gov.co/>.

2. CONCESIONARIOS DE LA OPERACIÓN cliente interno.

SOTRAMAC: Sociedad operadora de transporte masivo de Cartagena SOTRAMAC S.A.S. No cuenta con página web.

TRANSAMBIENTAL: Es una empresa privada habilitada para la operación del Sistema Integrado de Transporte Masivo de la ciudad de Cartagena, Transcaribe.

Página web: <https://www.transambiental.com.co/>,

CCSI: En la operación del SITM ejerce el rol de operador de la porción no. 2 del SITM de Cartagena de Indias que Transcaribe S.A. No cuenta con página web.

Transcaribe ente gestor lidera todos los procesos generales de cara a la atención del usuario y sus múltiples necesidades, campañas de enfoque social y procesos de retroalimentación, socialización y/o información al usuario de manera permanente y conjunta con gestión social y seguridad vial de los concesionarios de la operación para mantener la sinergia y lograr el impacto o el objetivo propuesto. En este orden se vienen realizando las siguientes acciones:

Capacitación a operadores de los concesionarios de la operación: Espacio cedido a Transcaribe ente gestor por área de recursos humanos para la socialización de campañas de cara al usuario, el fortalecimiento de la comunicación asertiva al usuario, trato formal y respetuoso al usuario, actitud de servicio, protocolos de atención del sistema, canales de atención de pqr, campaña de prevención de acoso y violencia de género, nuevas

masculinidades, etc. Cabe aclarar que cada concesionario desarrolla su programa de capacitaciones anual de manera independiente.

Campaña Somos Vales: Busca concientizar y generar empatía en usuarios hacia el personal del sistema, propende por un buen trato y sana convivencia.

Campañas de seguridad vial: Anualmente los concesionarios de la operación desde los equipos de gestión social y seguridad vial de manera conjunta con Transcaribe ente gestor desarrollan esta iniciativa que busca generar conciencia, autocuidado y prevención de accidentes, dirigido a usuarios, peatones, bici usuarios y motociclistas de la ciudad, dentro de estaciones, en zona contigua a estaciones y áreas de influencia del sistema con alto riesgo de accidentalidad, cebras, etc.

Campaña una acción por el cambio: Busca prevenir actos de vandalismo a vehículos y estaciones, agresiones contra colaboradores e incentivar el respeto y la sana convivencia en el SITM. Esta campaña cuenta con el apoyo de líderes comunales, Policía Metropolitana de Cartagena, Secretaría del Interior y DATT.

Se socialización a usuarios acerca de campañas de apropiación de manual del usuario, campañas de seguridad vial, socialización de ampliación, cambios o desvíos de rutas en sus comunidades, estaciones, campañas en articulación con otras entidades, en estaciones, comunidades del área de influencia del sistema, etc.

Tomas pedagógicas: Se realizan en coordinación con las instituciones educativas, universidades de la ciudad, fundaciones, asociaciones, etc. Se lleva

la oferta institucional por medio de stands informativos, socializaciones en auditorios, en salones, etc.

Actividades de impacto social para fortalecer las relaciones con las comunidades: se realizan actividades lúdico pedagógicas dirigido a niños, jóvenes y adultos, estas actividades buscan fortalecer el conocimiento del sistema y apropiación del mismo.

SONDA

Contratista que a partir del 2023 (diciembre) y por tres años, se obliga a prestar los servicios y sistema de recaudo, sistema de control de flota y sistema de información al usuario del sistema integrado

Página web: <https://www.sonda.com>

3. CONTRATISTAS

a. ATALAYA: Operador de vigilancia del sistema.

Se realiza formación al personal guarda de vigilancia para el fortalecimiento de habilidades sociales, trato formal y respetuoso al usuario, importancia del cumplimiento de la labor como garante de la seguridad en el sistema, actitud de servicio, protocolo de atención del sistema, campañas de cara al usuario, generalidades del sistema, etc. Reinducciones para el refuerzo de temas antes

mencionados y retroalimentación de la labor de campo para coadyuvar en acciones de mejora. Estos procesos son coordinados con recursos humanos del contratista y área de infraestructura supervisor de contrato.

4. ENTIDADES PÚBLICAS DEL SECTOR CENTRALIZADO

clientes externos.

a. GERENCIA DE ESPACIO PUBLICO Y MOVILIDAD (GEPM).

Para 2030 deberá proporcionar a sistemas de transportes seguros, económicos y sostenibles para todos, mejorar la seguridad vial, en particular mediante la ampliación del transporte público, con especial atención a las necesidades de las personas en situación de vulnerabilidad, mujeres, niños, personas con discapacidad y personas mayores.

Página Web: <https://espaciopublico.cartagena.gov.co/>.

Acciones:

Desde su programa de movilidad Transcaribe articula las siguientes acciones:

1. Articulación para tomas pedagógicas y de seguridad en estaciones del sistema: Se socializa a usuarios las recomendaciones para una movilidad segura en el sistema,

2. Control de evasión: verificación de ingreso de usuarios a la estación solo por torniquetes.
3. Revisión de ajuste de paraderos en diferentes sectores de la ciudad.
4. Apoyo a mesa técnica Ciclovía Dominical liderada por IDER y GEPM, Transcaribe es miembro de la mesa y participa en las ciclovías realizando jornadas de formación en manual del usuario, seguridad vial y demás campañas del sistema.

b. SECRETARIA DE PARTICIPACION Y DESARROLLO SOCIAL.

La Secretaría de Participación Ciudadana es la encargada de garantizar, fortalecer y generar estrategias de comunicación, movilidad, formación y participación democrática, entre otras, que aseguren la convivencia, la participación activa y las garantías que le permitan a la ciudadanía transformar la ciudad con equidad.

Página Web: <http://participacion.cartagena.gov.co/>.

Acciones:

1. Infancia, niñez y adolescencia: celebración Día de la niñez barrio Colombiatón, Conmemoración día mundial contra el trabajo infantil: Estaciones Madre Bernarda, Castellana, Bodeguita, Chambacú, con el acompañamiento de Policía Nacional, Bienestar familiar, IPCC, Migración

Colombia, secretaría de interior, para la socialización a usuarios del sistema la importancia de denunciar a las autoridades casos de menores de edad vulnerados/explotados, no incentivar la mendicidad en el sistema.

2. Adulto mayor: Se socializaron a usuarios en estaciones las Campañas: Transcribe Senior (Adulto mayor). También se socializan campañas de apropiación del manual del usuario, seguridad vial, etc. en centros de vida de la ciudad programa que lidera esta secretaria.
3. Mujeres y equidad de género: en coordinación con la Oficina de la Mujer se desarrollan capacitaciones acerca de las nuevas masculinidades o nuevas formas de vivir la masculinidad dirigido a operadores del sistema de los diferentes concesionarios.

Campaña de prevención de acoso y violencia de género: Se realizaron tomas de socialización del violentometro herramienta pedagógica que ilustra los niveles de alerta ante situaciones de violencia hacia la mujer, en estaciones, patio portal y vehículos. Esta campaña se articula con la liderada desde la gestión social de Transcribe denominada ella se mueve segura y hazle el pare con enfoque de prevención de casos de acoso y violencia de género, explica de forma sencilla el protocolo de atención, así como recomendaciones para llamar la atención ante la vivencia de un caso a si mismo o a otra persona, se socializa correo electrónico de la entidad para dar a conocer la situación y números de emergencia de entidades competentes a nivel nacional. Se aclara a los usuarios que la intervención de Transcribe es solo como canal de apoyo ante estas

situaciones, ya que la víctima debe acercarse a las entidades competentes a denunciar.

Conmemoración del 25N: Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer. Vinculación a eventos, actividades, etc. en torno a la conmemoración de esta fecha.

4. Diversidad sexual: se realiza concientización mediante acciones inclusivas dentro de estaciones y patio portal del sistema, para generar conciencia y respeto hacia esta comunidad por parte de personal del sistema y usuarios.

Vinculación a las acciones y actividades en el marco del Día Internacional del Orgullo LGBTQ+ (lesbiana, gay, bisexual y trans), se celebra cada año el 28 de junio con el objetivo de instar a la tolerancia, la igualdad y la dignidad de las personas gays, lesbianas, bisexuales y trans.

5. Personas en condición de discapacidad: Se realizan campaña de inclusión realizada con y para personas con discapacidad, capacitaciones a operadores en lenguaje inclusivo y atención a personas con discapacidad, articulación de actividades en estaciones, patio portal en el marco del 3 de diciembre día internacional de la discapacidad.
6. Habitante de la calle: Se vincula a la secretaria en casos de habitantes de calle que han invadido estaciones para reciclar, solicitar dádivas (menores de edad), con el apoyo del personal psicosocial de la entidad.

c. OFICINA DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN.

Vela por el acceso de los ciudadanos a la información sin trabas, recibe denuncias de particulares o agentes públicos, con el objeto de determinar la existencia de hechos ilícitos cometidos en ejercicio o en ocasión de la función pública, en el ámbito de su competencia.

Acciones:

1. Campaña de socialización y concientización de los pilares fundamentales de la administración Distrital; socializaron los medios necesarios para denunciar actos de corrupción o irregularidades por parte de funcionarios y entidades públicas que hagan parte de la administración por los canales institucionales, se entregaron 500 tapabocas, aproximadamente 1.000 Sticker de material pedagógico anticorrupción.
2. Feria de Transparencia: Atención al ciudadano en stand informativo sobre los procesos de contratación, rutas y generalidades del sistema.

d. OFICINA ASESORA PARA LA GESTION DE RIESGO.

Dirigir la implementación de la gestión del riesgo de desastres atendiendo las políticas de desarrollo sostenible. Coordinar el funcionamiento, desarrollo continuo y fortalecimiento del Sistema para la Gestión del Riesgo de Desastres.

Acciones:

1. Campaña contra vandalismo a vehículos del sistema, con el apoyo de los líderes COMBAS coordinado por dependencia del Distrito Gestión del Riesgo. Se busca socializar la campaña al equipo COMBAS y generar alianza en toda la ciudad especialmente en los puntos críticos.

e. DATT – DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE

Garantiza la seguridad vial para preservar la vida y movilidad ágil de los ciudadanos, educando y aplicando las normas de tránsito, como resultado de un trabajo eficiente en equipo. Sus ejes de acción son: Educación vial, Control del tránsito, Control del transporte.

Página Web: <http://www.transitocartagena.gov.co/>.

Acciones:

1. Campañas de prevención: Uso del puente peatonal en patio portal.
2. Campañas educativas conjuntas en instituciones educativas.
3. Revisión de ajuste de un paradero en diferentes sectores de la ciudad.

f. ESCUELA DE GOBIERNO Y LIDERZGO.

Conecta a la Administración Distrital con las y los ciudadanos, fortaleciendo la participación, la cultura ciudadana e incentivando el sentido de pertenencia por nuestra ciudad Heroica. Súmate y trabajemos juntos en la transformación de nuestra ciudad.

Página WEB: <https://escueladegobierno.cartagena.gov.co/>.

Acciones:

1. Laboratorios sociales en estaciones y patio portal para el fortalecimiento de buenos comportamientos, respeto por el manual del usuario, señalética para la ubicación de filas en estación bodeguita como parte del proyecto en ambos módulos, tomas cada miércoles de control, organización y pedagogía a los usuarios.

g. SECRETARIA DE HACIENDA DISTRITAL

La Secretaría de Hacienda es la encargada de garantizar los recursos financieros y económicos necesarios para financiar los planes y programas del Plan de Desarrollo, los cuales buscan el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad.

Acciones:

1. Pacto “Movilizando el Empleo con Transcaribe” busca el cierre de brechas de empleabilidad en la ciudad, con acciones colaborativas para avanzar

en la formalización laboral y mejorar la productividad y el sostenimiento de las empresas en este territorio.

2. La Secretaría de Hacienda, a través de su grupo asesor de Desarrollo Económico, brindó su apoyo a Transcaribe en la promoción de esta convocatoria con la *Feria de Empleabilidad* para divulgar las vacantes que requieren los operadores del sistema para lograr alcanzar la meta del 100% en contratación contribuyendo a la empleabilidad en el distrito de Cartagena, se llevó a cabo en el centro comercial caribe plaza.

También se constituyó un comité de seguimiento a las condiciones de empleabilidad.

h. SECRETARIA DEL INTERIOR Y CONVIVENCIA CIUDADANA

Garantizar la seguridad y la convivencia sana y pacífica en el territorio Cartagenero, a través del establecimiento, coordinación y aplicación de políticas públicas dirigidas a la preservación del orden público, el respeto de los derechos individuales y colectivos de los ciudadanos, y la promoción de la armonía y solidaridad entre habitantes y visitantes de Cartagena.

Página Web: <http://secinterior.cartagena.gov.co/>.

1. Se coordinan operativos de seguridad y control de vendedores, cantantes, evasores, por intermedio de la secretaria como autoridad de seguridad en la ciudad. Convoca a las autoridades competentes como

policía nacional, migración Colombia, ICBF, policía de infancia y adolescencia, secretaria de participación y desarrollo social, DADIS, etc. para realizar control a quienes transgreden las normas de uso del sistema, pedagogía a usuarios con relación al respeto y cumplimiento del manual del usuario. Así mismo con su presencia institucional fortalecen campañas de "Acción por el cambio" para el flagelo del vandalismo al sistema

i. SECRETARIA DE EDUCACION

Garantizar el derecho a la educación con equidad, calidad, efectividad y pertinencia, proporcionando una atención integral que contribuya al mejoramiento de la calidad de vida y competitividad de la comunidad del Distrito de Cartagena.

Página Web: <http://www.sedcartagena.gov.co/>.

Acciones:

1. Se realizan reuniones de articulación para la socialización de las diferentes campañas pedagógicas del sistema a estudiantes, personal administrativo, de las instituciones educativas oficiales de la ciudad.

j. DADIS – Departamento Administrativo Distrital de Salud

Generar oportunidades sociales, políticas y económicas que garanticen el ambiente necesario para que los cartageneros desarrollen sus capacidades, llevando una vida creativa y productiva, de acuerdo con sus necesidades e intereses, en el marco de la Constitución Política y las leyes de Colombia. Asimismo, propiciarán la equidad social, por lo que reforzarán y consolidarán el compromiso cívico de los ciudadanos implicándolos en el proceso de desarrollo de la ciudad, a través de reales y verdaderos procesos de participación ciudadana y gobernando para el beneficio de todos: niños, jóvenes, ancianos, subempleados, mujeres cabezas de familias, desplazados, familias en pobreza y ciudadanos en general.

Acciones:

1. Jornada de vacunación en patio portal –DADIS, coordinación de la jornada.

k. IPCC – Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena.

Es el rector de la Política Cultural del Distrito de Cartagena de Indias, que a partir de la afirmación, defensa y dinámica del multiculturalismo y la descentralización enriquece las posibilidades de realización humana en el espacio urbano, estimula procesos de formación, creación e investigación, defiende las tradiciones, artísticas y culturales, modernas y sus relaciones con las expresiones universales. Vela por la preservación, la promoción y la difusión del patrimonio, contribuyendo a la construcción de una cultura que integre y promueva la diversidad de la Nación Colombiana.

Página Web: <http://www.ipcc.gov.co/>.

Acciones:

1. Intervención y gestión del patrimonio cultural: Mediante convocatoria de estímulos IPCC realizó la intervención artística de varias columnas de patio portal.
2. Red de bibliotecas públicas y comunitarias, centros culturales y casas de la cultura: Se realizan talleres pedagógicos acerca del manual del usuario y seguridad vial dirigidos a los niños y niñas vinculados a las bibliotecas y casas culturales.
3. Fiestas de la Independencia: Se realizó jornada de socialización de ABC Transcribe a candidatas al reinado de independencia como representantes y líderes sociales de sus comunidades multiplicadoras de la cultura Transcribe.

I. EPA – Establecimiento Público Ambiental

Entidad pública encargada de administrar y orientar el ambiente y los recursos naturales renovables que propicia acciones que propenden por la conservación, restauración y desarrollo sostenible, propendiendo por una mejor calidad de vida y el aseguramiento del desarrollo sostenible garantizando así la

participaron de la comunidad y los criterios de equidad y participación ciudadana.

Página Web: <http://epacartagena.gov.co/>.

m. DISTRISEGURIDAD

Obtener recursos, aplicarlos y controlarlos racional y transparentemente en el apoyo logístico y tecnológico a la Alcaldía Distrital, organismos de seguridad y fuerza pública de Cartagena de Indias para el desarrollo e implementación de proyectos y programas cuyo fin sea contribuir con el mejoramiento de las condiciones de seguridad integral y convivencia en el Distrito.

Página Web: <http://www.distriseguridad.gov.co/>.

- n.** Instituto Distrital de Acción Comunal de Cartagena y el Caribe (IDACC) es una entidad pública del Distrito de Cartagena que tiene como objetivo principal fortalecer y promover la participación ciudadana a través de las Juntas de Acción Comunal (JAC) y otras organizaciones comunitarias.

Sus principales funciones incluyen:

- Facilitar trámites y servicios a las organizaciones comunales
- Brindar asesoría técnica y jurídica a las JAC
- Servir como puente entre la comunidad y la administración distrital
- Promover la participación ciudadana en el desarrollo local
- Apoyar la gestión y el fortalecimiento de las organizaciones comunales

El IDACC es importante para Transcaribe porque:

7. Entidades Públicas sector Descentralizado

Cliente Externo

a. IDER

Tiene como misionalidad desarrollar programas, proyectos y acciones de deportes, recreación, actividad física y aprovechamiento del tiempo libre en el distrito de Cartagena orientados hacia la masificación e integración social comunitaria, generando hábitos y estilos de vida saludables dentro de un ambiente participativo de sana convivencia, en espacios adecuados y seguros.

Página Web: <http://ider.gov.co/>.

Acciones:

1. En el marco de la estrategia de formación del talento humano para dinamizar el buen desarrollo de la política de deporte, recreación, educación física y actividad física del Distrito, se han realizado capacitaciones dirigidas a operadores de los diferentes concesionarios.
2. Empresas saludables: Mediante estas acciones preocupa por mejorar de manera activa y continua la salud de sus trabajadores, haciendo más saludable tanto el ámbito de trabajo como los hábitos de sus empleados

dentro y fuera del entorno laboral. En estas charlas realiza concientización con relación a los hábitos de vida saludable, tamizaje, ejercicios de pausas activas, etc.

3. Deporte social comunitario: Articulación para apoyo a actividades de interacción con grupos de valor (usuarios en sus comunidades) de diferentes edades, jóvenes, niños y adultos mayores.
4. Ciclovía Dominical: Transcaribe se vincula a este evento de ciudad con la pedagogía "AULA MÓVIL DE SEGURIDAD VIAL – TRANSCARIBE" con el cual se socializa el "ABC" del sistema a los participantes jóvenes, niños y adultos. Así mismo se realiza dinámica de juego "Sabeloto Transcaribe" para explorar y fortalecer los conocimientos acerca del sistema, esta actividad propicia la interacción con las familias cartageneras y la apropiación del sistema.

b. Escuela Taller Cartagena de Indias

La Escuela Taller Cartagena de Indias (ETCAR) es una institución de Formación para el Trabajo y el Desarrollo Humano, que se dedica a la formación de jóvenes vulnerables, en oficios tradicionales y recientes relacionados con el patrimonio cultural, posibilitando su desarrollo integral y mejorando sus posibilidades de empleabilidad. Tiene la misión de administrar, inventariar y registrar los bienes de propiedad de la Nación de Interés Cultural cumpliendo los siguientes objetivos: protección, conservación, mantenimiento, restauración, puesta en valor y divulgación.

Página Web: <http://www.patrimoniodecartagena.com/>.

Acciones:

1. Socialización a aprendices de la Campaña ABC Transcribe para el cumplimiento del manual del usuario.
2. Recorrido pedagógico por estaciones dirigido a aprendices de los diferentes talleres.

8. ENTIDADES SECTOR PUBLICO

a. SENA.

Cumplir la función que le corresponde al Estado de invertir en el desarrollo social y técnico de los trabajadores colombianos, ofreciendo y ejecutando la formación profesional integral, para la incorporación y el desarrollo de las personas en actividades productivas que contribuyan al desarrollo social, económico y tecnológico del país.

Página Web: <http://www.sena.edu.co/>.

Acciones:

1. SENA sede EMPRENDER: Se socializó presentación denominada “ABC Transcribe” acerca de generalidades del sistema, manual del usuario, canales para colocar PQRS, dirigido a aprendices.

b. Veolia: Veolia Cartagena actualmente presta un portafolio de servicios los cuales originan una GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS.

Página Web: <https://www.veolia.com.co/cartagena/>.

Se acompañó campaña liderada por Veolia llamada "Mi Avenida Limpia" en el barrio Blas de Lezo área de influencia del sistema, se socializó con residentes y comerciantes del sector la necesidad de mantener los espacios libres de basuras, no colocar basuras en paraderos del sistema ya que los usuarios hacen uso de los mismos, no estacionar en ellos vehículos particulares, etc.

c. Policía Nacional

La Policía Nacional está encargada de garantizar el ejercicio de los derechos y libertades públicas, y que los habitantes de Colombia convivan en paz.

Página Web: <https://www.policia.gov.co/>.

Se realizan las siguientes acciones:

1. Capacitaciones Auxiliares de Policía acerca de generalidades del sistema socialización de la presentación "Como Funcionamos", procedimiento de ingreso de policías sin validar desde estaciones y vehículos, rol del auxiliar en apoyo a estaciones y patio portal.

2. Policía de Infancia y Adolescencia: Revisión de caso y/o intervención de joven menor de 14 años en condición de calle en estación Chambacú. Y sensibilización a usuarios para concientizar y no apoyar la mendicidad.
3. Apoyo a operativos de seguridad y control de evasores, vendedores, cantantes, predicadores, habitantes de calle, que infringen las normas el manual del usuario en estaciones y vehículos del sistema.
4. Campaña de prevención de vandalismos liderada por el concesionario Transambiental, en los puntos ciudadela 2.000, Pozón – El Cariñoso.

d. Migración Colombia.

Velar por los derechos los migrantes, retornados y sus familias. - Promover alianzas para la creación de una Red Interinstitucional de Atención al Migrante.

Página Web: <https://www.migracioncolombia.gov.co/>.

Acciones:

1. Apoyo a operativos de seguridad y control de personas extranjeras en el sistema que infrinjan las normas de uso del mismo.

9. Universidades publicas

a. Universidad de Cartagena.

Página Web: <https://www.unicartagena.edu.co/>.

Acción:

1. Socialización de Campaña "Yo Amo Transca" pedagógicas acerca de uso del sistema y socialización de beneficios de la personalización de tarjetas.

b. Institución Universitaria Mayor de Bolívar

Página Web: <https://umayor.edu.co/>.

1. Campaña de socialización de cultura Transcaribe "Yo Amo Transca".
2. Estudiantes en práctica: Inducción y objetivos a trabajar durante las practicas, acompañamiento y seguimiento a la labor de campo.

10. Universidades Privadas

a. Universidad Tecnológica de Bolívar.

Página Web: <https://www.utb.edu.co/>

1. Articulación con bienestar Universitario apoyo de voluntariado en línea estratégica del sistema "Ella se mueve segura", se realizó sondeo de opinión

a usuarias en estaciones, cuyo objetivo fue conocer si hubo casos de acoso o violencia de género en el sistema, si fueron denunciados o no, si se conocen los canales o ruta para realizar estas denuncias, se realizó con la metodología del BUZON VIOLETA en estación Castellana.

2. Apoyo enfoque de violencia o acoso de género, socialización de correo electrónico institucional para denuncia de casos.

b. Universidad de San Buenaventura.

1. Socialización de Campaña "Ellas Aman Transca", enfocada en la prevención y eliminación de cualquier tipo de acoso o violencia de género en el sistema. Se entregaron 30 botones alusivos a la campaña.

c. Fundación Universitaria Antonio de Arévalo - UNITECNAR.

1. Voluntariado: En coordinación con equipo de bienestar, estudiantes empoderados realizaron pedagogía y socialización del ABC Transcaribe a usuarios en estación cuatro vientos, realizaron recomendaciones de seguridad, organización de filas para ingreso a vehículos, entre otros.

11. ASOCIACIONES, FUNDACIONES, ETC.

a. DISCAR.

La Fundación DISCAR es una Organización que desde 1991 trabaja por la inclusión de las personas con discapacidad intelectual, en todos los ámbitos de la sociedad.

Página Web: <https://www.fundaciondiscar.org.ar/index.html>.

Acción:

1. Se coordinan mesas de trabajo y acompañamiento de casos.

b. Fundación CIRCULO DE OBREROS.

Círculo de Obreros de San Pedro Claver, con domicilio en la ciudad de Cartagena de Indias, es una Organización no gubernamental de carácter privado, sin ánimo de lucro, que en desarrollo de su misión institucional trabaja un modelo de intervención social con enfoque de desarrollo humano, aportando a los Objetivos de Desarrollo Sostenible - ODS en el trabajo con familias/comunidades/organizaciones de base comunitarias, organizaciones no gubernamentales del desarrollo, de la ciudad de Cartagena.

Página Web: <https://www.circulodeobrerros-ong.org/>.

Acciones:

2. Articulación para aportar espacios de desarrollo de las labores de los jóvenes vinculados a la Campaña liderada por PES como apoyo al primer

empleo juvenil. Fueron las de 10° jóvenes capacitados en cuanto a generalidades del sistema, rutas y sus conexiones, atención al usuario, protocolos de atención, lenguaje claro, canales de atención PQRS, etc. Para poder desarrollar a cabalidad la atención de usuarios en estaciones y en diferentes puntos de la ciudad como guías y asesores del Distrito de Cartagena.

c. Fundación Exploradores del Saber barrio 20 de julio.

Entidad sin ánimo de lucro que trabaja en pro del desarrollo de la primera infancia.

Página Web: <https://www.informacolombia.com/directorio-empresas/informacion-empresa/fundacion-exploradores-saber-chaustre>.

d. Casa Rosada. La Fundación Casa Rosada es una organización dedicada a mitigar y prevenir casos de violencia basada en género, cuya labor se alinea estratégicamente con las iniciativas actuales de Transcaribe como "Ella se Mueve Segura" y "Un Bus para Ellas". Esta fundación representa un potencial aliado clave para fortalecer los protocolos de atención y prevención de acoso en el sistema de transporte masivo, ofreciendo oportunidades de colaboración en áreas como la capacitación del personal, el desarrollo de campañas de sensibilización en estaciones y buses, y la articulación de rutas de atención efectivas para casos detectados dentro del sistema, contribuyendo así al objetivo común de

crear espacios más seguros y libres de violencia para las usuarias del transporte público en Cartagena.

Capítulo 7. Medios y opinión pública.

La Opinión Pública como grupo de valor.

La opinión pública cobra clara importancia cuando sus interacciones miden la temperatura y grados de aceptación en reacción a noticias, novedades, informaciones y presentación del sistema.

Para la generación del valor público, es importante tener en cuenta sus necesidades y expectativas para poder diseñar un sistema que satisfaga sus demandas y promueva su apoyo

En este contexto, el capítulo final del documento de caracterización de Grupos de valor de Transcaribe, tiene el objetivo de conocer y profundizar como se asocia la opinión pública a través de los diferentes canales informativos como lo son: redes sociales, página web, canales de WhatsApp, entre otros, con el impacto que puedan tener en el mejoramiento y aprovechamiento de la matriz de una entidad, ya sea pública o privada.

Todas las entidades empresariales, trabajan en beneficio la productividad o alcances de resultados de dicha entidad, a través de la opinión pública se logra realizar un hallazgo desde la perspectiva de las personas que interactúan en los diferentes canales de información, por medio de los cuales se logra identificar las debilidades, oportunidades, fortalezas, amenazas (DOFA) que pueden ir en contra del desarrollo óptimo, eficaz y eficiente de la misma.

Es de gran importancia tener en cuenta que la opinión pública se basa en el concepto de “Manifestar el sentir sobre un tópico en concreto es una acción que **disponen todos los humanos por derecho**, sobre todo, cuando los temas a tratar son de naturaleza pública. En este caso, la opinión pública es una expresión que se contempla y se realiza en muchos ámbitos que incumben a la sociedad en general y la valorización positiva o negativa que emite un grupo organizado de personas, es de alto interés para las [empresas](#), los Estados o cualquier entidad organizativa. Por lo que, estas manifestaciones tienen **gran incidencia en las decisiones** pasadas, actuales y/o futuras de una organización, la **opinión pública** se define como las diversas formas de expresión que una sociedad tiene con respecto a temas de carácter público. Los ámbitos de discusión son de naturaleza política, económica, social y cultural, para que un juicio público se considere como tal, los temas en cuestión deben ser públicos”.

1

Así mismo, “La relevancia por la capacidad legitimadora de políticas sociales mediante la incorporación de la opinión de los ciudadanos”.² Teniendo en cuenta lo anterior, la política pública permite que los ciudadanos o un grupo de personas puedan a través de ellas defender objetivos que sean de valor para la sociedad, para así resolver una problemática que sea de interés o de beneficio público.

Para la recolección de la información y metodológica de análisis se observan las interacciones de cada uno de los canales informativos que se manejan en la entidad, en este caso las redes sociales como: **Twitter, Instagram y Fan Page /**

¹ <https://www.ceupe.com/blog/opinion-publica.html>

² https://www.sanidad.gob.es/estadEstudios/estadisticas/sisInfSanSNS/IIForoSiSNS/foro_mesa4_ponencia1_08_es.pdf

Face Book, con el fin de conocer el impacto de la opinión pública en el Sistema de Transporte Masivo, por medio de la información recopilada en las redes sociales de la entidad, en este caso Transcaribe, desde el enfoque de diferentes grupos poblacionales que interactúan en estos canales de opinión.

Así mismo, es importante resaltar el impacto que tiene la opinión pública en el sistema integral de transporte masivo SITM, el cual tiene en cuenta las opiniones negativas o positivas frente al funcionamiento de la entidad, las cuales pueden ser herramientas para el mejoramiento y optimización del servicio de transporte, teniendo en cuenta la opinión de un grupo de ciudadanos.

Factores que influyen en la opinión pública sobre el sistema de transporte:

- Calidad y eficiencia del servicio ofrecido: Se refleja en el trato amable de los operadores hacia los usuarios, la frecuencia adecuada de las rutas y vehículos, así como en el mantenimiento y despacho oportuno de los mismos."
- Accesibilidad y cobertura del sistema: La accesibilidad y cobertura del sistema de transporte se refiere a la capacidad de llegar a sectores con difícil acceso, así como a la disponibilidad de suficientes puntos de recarga para que los usuarios puedan adquirir sus boletos. Estos aspectos pueden representar desafíos para ofrecer un servicio óptimo en algunas ocasiones.

- Impacto ambiental y sostenibilidad: El impacto ambiental y la sostenibilidad son temas importantes a considerar en el contexto del sistema de transporte masivo. Las intervenciones humanas pueden generar efectos adversos que tienen un impacto directo en la sostenibilidad. Por ejemplo, las lluvias, inundaciones y la contaminación de canales pueden afectar negativamente el drenaje fluvial y, en consecuencia, el funcionamiento del servicio de transporte masivo. Estas situaciones pueden resultar en atrapamientos, corrientes y crecientes de agua que afectan a muchos vehículos.
- Seguridad y confiabilidad: Para mejorar la seguridad y confiabilidad del sistema de transporte, es importante asignar personal de vigilancia en estaciones y paraderos. Estos equipos de seguridad deben garantizar el bienestar y la integridad de los usuarios frecuentes. Además, se requiere una vigilancia constante para asegurar la tranquilidad de los usuarios durante su espera en estaciones y paraderos, así como dentro de los vehículos.

Es esencial tener un mayor control sobre el ingreso de personas en condiciones de calle, vendedores ambulantes y personas en situación de vulnerabilidad. Estas situaciones pueden promover el trabajo infantil o la solicitud de dádivas en el sistema, lo cual afecta directamente la comodidad del usuario al utilizar el servicio de transporte. Estas conductas no cumplen con las normas y reglas establecidas en el manual del usuario de la entidad.

- Estado de la malla vial. El estado y las condiciones de la malla vial son aspectos que tienen un impacto directo en la frecuencia y el estado de los vehículos. En un escenario optimo, es importante ampliar y mejorar la infraestructura vial para garantizar una movilidad eficiente.

El mal estado de las vías puede generar un alto tráfico de vehículos y afectar la frecuencia del servicio de transporte. Además, puede resultar en la falta de cobertura de rutas, lo que impide brindar un servicio óptimo que satisfaga todas las necesidades de los usuarios.

- Comportamientos viales Los comportamientos viales inadecuados, como la invasión del carril exclusivo o SOLO BUS, son una preocupación diaria que resulta en accidentes y siniestros viales. Estos incidentes afectan negativamente la movilidad y la calidad del servicio de transporte. Además, tanto el operador como el vehículo involucrado pueden entrar en un proceso de reparación, lo que puede llevar a la suspensión temporal de las actividades. Esto resulta en una disminución en la cantidad de vehículos disponibles para prestar el servicio a la ciudadanía, lo que afecta tanto la cantidad como la calidad del servicio debido a la alta demanda de usuarios.

- Contingencias por marchas y bloqueos: Las marchas y bloqueos representan una contingencia que puede afectar el servicio de transporte de manera significativa. A lo largo del año, se llevan a cabo diversas manifestaciones por parte de gremios o grupos sociales que buscan llamar la atención o hacer valer sus derechos a través de protestas y bloqueos. Estas situaciones tienen un impacto directo en la movilidad y el servicio de transporte, generando demoras en la

frecuencia de las rutas y el cierre de estaciones por motivos de seguridad. Además, se busca evitar que el servicio colapse debido a la alta demanda de usuarios, especialmente durante las horas pico. Estas marchas programadas o no, en algunas ocasiones invaden el carril exclusivo, causando represión de la flota de vehículos y por ende afectando la operación.

Observación: Es importante resaltar que toda marcha o manifestación programada es debidamente analizada y conversada en mesas de trabajo virtuales que encabeza y lidera la Secretaría del Interior en conjunto con Policía Nacional y otras entidades tales como Transcaribe y el Departamento Administrativo de tránsito y transporte DATT y dado el caso conforman un Puesto de mando unificado (PMU) para su monitoreo.

Estrategias para gestionar la opinión pública:

Se generan estrategias de comunicación, como herramienta para optimizar los resultados adquiridos desde las diferentes redes sociales de la entidad, a partir de la recopilación de comentarios positivos y negativos por un grupo de personas, que interactúan a través de la opinión pública en los canales informativos. Luego de esto se plantean estrategias para la gestión e intervención desde la opinión pública como herramienta de recolección de información, las cuales son:

- Es importante crear un espacio de respuesta a inquietudes y solicitudes del usuario, en aras que se sienta escuchado, este espacio puede realizarse

en horas valle que permita al Community Manager o persona encargada, dar una respuesta acertada, ya que muchos comentarios que requieren de respuesta eficaz no son respondidos oportunamente.

- Aplicar sondeos de opinión en historias de Instagram, con el fin de crear un espacio de interacción y participación ciudadana, frente a la opinión previa en cambios de rutas o ajustes de recorridos, donde puedan conocer la opinión de los usuarios, los cuales se dan luego de un análisis previo por parte del área de planeación y operación de la entidad.
- La red social Twitter/ X, debe ser enfocado al tipo de público, información más estratégica (que brinde conocimiento a los usuarios de esta red social), como lo es un contenido más enfocado a políticas públicas, información relacionada con procesos de contratación, información a ciudadanía de cómo funciona la entidad y su operación, lo cual permite tener transparencia en los diferentes procesos que desarrollé y ejecute la entidad. Teniendo en cuenta que el contenido actual relacionado con cambios, desvíos de rutas o afectaciones en la operación, son de interacción muy mínima, por parte de los usuarios.
- Generar un espacio de interacción entre el equipo de comunicaciones a través de un programa, que sea de participación ciudadana que permita escuchar solicitudes y soluciones por parte de los usuarios, así mismos espacios con actores claves de las comunidades, a través de las redes sociales como : “ Un café con Transcaribe” , “ Transcaribe más cerca de

ti" o " Transcribe te escucha" , los cuales se lleven al campo virtual como los es los llamados " live" de Instagram o de face book.

- Visibilizar la gestión social , desde el área de comunicaciones por medio de herramientas audiovisuales como : " Transcribe en 60 segundos" " Gestión y servicio" o " Gestión social en 90 segundos" , los cuales proyecten las herramientas y actividades diarias, que se ejecutan a través del equipo de Gestión social , el cual trabaja en pro a optimizar el servicio que se le brinda a la ciudadanía y promueve las buenas prácticas y el buen uso del Manual del Usuario en espacios que son utilizados por usuarios , es importante resaltar que en el mundo de la tecnología global "lo que no es visible al publico , no se realiza" .
- Reuniones en un periodo entre 8 a 15 días, entre el equipo del área de comunicaciones y las personas asignadas del monitoreo y análisis de la percepción y opinión pública de los canales informativos de la entidad, este espacio se desarrolló en base a retroalimentación de opiniones y conceptos de estos, con el fin de apostar a la mejora continua del sistema.

Recomendaciones para el manejo de la información que se obtiene de la Opinión pública.

En el Ente Gestor, se lleva a cabo un trabajo articulado interno que involucra a los equipos de comunicaciones, operaciones y gestión social, quienes trabajan en pro del servicio de transporte y las necesidades y beneficios de los clientes, en este caso, los usuarios del sistema. Es fundamental contar con espacios de retroalimentación continuos que permitan analizar la opinión pública y

desarrollar estrategias o propuestas para mejorar todos los factores que puedan afectar el servicio de transporte.

Los canales informativos o redes sociales de la entidad deben enfocarse en el contenido de interés directo del usuario para mantenerlos informados en tiempo real. Además, es importante mostrar el contenido con las acciones y actividades que se desarrollan en cada una de las áreas de la entidad para que los usuarios conozcan los diferentes procesos y programas que se ejecutan en pro de la calidad del servicio que se presta diariamente a la ciudadanía.

Es esencial considerar y gestionar la opinión pública como una herramienta de recolección de información para trabajar en pro del éxito del sistema de transporte masivo. La expresión de pensamientos por parte de un grupo poblacional, como lo son los usuarios del transporte, puede proporcionar una percepción negativa o positiva de la ciudadanía frente al funcionamiento del servicio. Por lo tanto, es fundamental tener en cuenta estas opiniones y trabajar en conjunto para mejorar el servicio y satisfacer las necesidades de los usuarios.

Los canales de atención Transcaribe son:

Transcaribe Pagina WEB: www.transcaribe.gov.co

La página web, está enfocada a contenido específico de la entidad como: misión, visión, objetivos específicos y valores del servidor público.

También maneja contenido de instructivos para realizar diferentes tramites o solicitudes como lo son PQRS, jornadas de personalización, actualización de datos, puntos de recarga externa y protocolos de atención especiales como el de ELLA SE MUEVE SEGURA (casos de violencia basada en género y/o acoso sexual).

Por otro lado, se publica contenido informativo relacionado con diferentes programas, Manual del usuario, atención ciudadana, procesos de contratación y como está conformado el Sistema Integral de Transporte Masivo, en las diferentes áreas que la conforman su estructura como: rutas del sistema, sistema vial, estaciones y paraderos.

INSTAGRAM: Esta red social está enfocada, a la difusión de las jornadas, comunicados y actividades que desarrolla la entidad en pro al mejoramiento del servicio de transporte, es un espacio de interacción y de participación ciudadana que permite la expresión de la opinión pública de un grupo de ciudadanos, los cuales utilizan este medio como una herramienta para expresar sus experiencias negativas o positivas en el SITM.

TWITTER/ X: Esta red social, es considerada un medio de interacción con un público objetivo como lo son: personalidades políticas y públicas, así mismo profesionales y estudiantes, la cual permite la comunicación de mensajes rápidos y frecuentes entre usuarios de la misma, donde expresan su opinión a través de pensamientos cortos y específicos frente a un tema en común o particular, pueden ir acompañados de videos y fotos.

En la entidad de Transcaribe se cuenta con un perfil, donde es la red con menor interacción y número de post, lo cual genera participación mínima

FACEBOOK/ FAN PAGE: La red social Facebook, la cual funciona como fan page, debido a la cantidad de seguidores o personas que tienen interacción o comunicación con el contenido informativo de una empresa o entidad ya sea pública o privada, donde se identifican grupos de personas de una comunidad

las cuales se les brinda un servicio , en este caso de transporte público y así mismo estas expresan su opinión frente a los beneficios y necesidades que se le ofrece.

Desde la entidad de Transcaribe esta red social, tiene el mayor número de comentarios y post / publicaciones, lo cual permite realizar un mejor análisis de las opiniones de los usuarios frente al servicio de transporte, generando una recopilación de información que permite conocer las debilidades y fortalezas que permitan la optimización del mismo.

YOUTUBE: Desde esta red social o canal de comunicación se logra la publicación o acceso a noticias realizadas por canales locales y nacionales, por personas de la comunidad o líderes representativos de este medio como youtubers, relacionadas con el servicio, con el objetivo de mantener informados o contenido de interés para los usuarios.

TIK TOK: Red recién explorada por el sistema actualmente cuenta con 244 seguidores.

Canal WhatsApp Oficial de Transcaribe. La red de difusión de WhatsApp de Transcaribe ha logrado un impacto significativo en la comunicación con los usuarios del sistema, alcanzando un total de 126.812 cuentas, de las cuales 20.125 son seguidores directos del canal oficial "Transcaribe te informa" que reciben actualizaciones en tiempo real, mientras que la mayoría del alcance (92.8%, equivalente a 117 mil cuentas) corresponde a usuarios que visualizan la información a través de reenvíos, lo que demuestra un efecto multiplicador

importante en la difusión de información, con una cobertura del 100% en Colombia, principalmente concentrada en la región de Cartagena.

ⁱ Viaje pendular es un sin transbordos, ni escalas.