



Alcaldía Mayor de
Cartagena de Indias



Informe 2025

Ella Se Mueve Segura

INFORME "Ella se Mueve Segura"
Fecha de elaboración: noviembre de 2025

PRIMERA PARTE- GENERALIDADES DE ELLA.

Antecedentes y Contexto.

El programa "**Ella se Mueve Segura**" surge de la necesidad de abordar problemáticas de seguridad y accesibilidad en el transporte público de Cartagena, enfocado en las usuarias mujeres y grupos vulnerables.

El principal objetivo de la estrategia es incrementar la seguridad y accesibilidad en el transporte público mediante estrategias integrales de prevención y atención para casos de violencia y/o acoso sexual.

Nace en el 2018 y se implementa como una estrategia meta producto del Plan de Desarrollo Cartagena Ciudad de Derechos 2024-2027.

Objetivos Específicos:

1. Implementar protocolos de atención para casos de violencia y acoso.
2. Mejorar la infraestructura física para garantizar mayor accesibilidad.
3. Capacitar al personal en atención con enfoque de género.
4. Establecer canales efectivos de denuncia y atención.

Componentes del Programa.

1. Campaña "Ella se Mueve Segura":
 - Sensibilización en estaciones y buses.
 - Material pedagógico sobre prevención del acoso.
2. Infraestructura Accesible:
 - Paraderos seguros con iluminación mejorada.
 - Bancas y apoyos adaptados para personas con movilidad reducida.
3. Sistema de Atención Especializada:
 - CAU Violeta: Centro de atención móvil para casos de violencia.
 - Línea de atención especializada (Línea Violeta).
4. Capacitación del Personal:
 - Formación en atención inclusiva y protocolos de género.

5. Participación Ciudadana:

- Mesas de trabajo comunitarias.
- Comité de Seguimiento Ciudadano con representación de grupos diversos.

Resultados Esperados

1. Primer Corte (noviembre 2025):

- Consolidación del protocolo de atención.
- Incremento en la percepción de seguridad de las usuarias.

2. Segundo Corte (noviembre 2026):

- Evaluación del impacto del programa.
- Ampliación de infraestructura accesible.

Indicadores Clave

- Población beneficiada:
 - Mujeres: 51% de usuarios del sistema.
 - Grupos vulnerables (personas mayores, con discapacidad, cuidadores): 15%.
- Total estimado: 180,000 personas beneficiadas directamente.

ODS Relacionados:

- ODS 5: Igualdad de Género.
- ODS 11: Ciudades y Comunidades Sostenibles.
- ODS 16: Paz, Justicia e Instituciones Sólidas.

Estrategias de Implementación

1. Cronograma por Fases:

- o enero 2024: Inicio del programa.
- o octubre 2024: Capacitación del personal.
- o diciembre 2024: Implementación completa.

2. Recursos Asignados:

Presupuesto anual de Transcaribe.

3. Estudios Técnicos:

- Matrices origen-destino.
- Diseños arquitectónicos y estructurales para infraestructura segura.

Riesgos y Soluciones

- o Resistencia cultural:

- Solución: Campañas de sensibilización y formación continua.
- Limitaciones presupuestales:
- Solución: Alianzas con cooperación internacional.

Dificultades técnicas:

Solución: Acompañamiento de expertos y evaluación constante.

Impacto Socioeconómico

- Mejora en la percepción de seguridad en el transporte público.
- Fortalecimiento de la equidad de género en Cartagena.
- Reducción de barreras para grupos vulnerables.

El programa "**Ella se Mueve Segura**" representa un esfuerzo integral para transformar el transporte público en Cartagena en un espacio seguro y accesible para todos. Con la implementación de estrategias específicas y el compromiso de actores locales e internacionales, se espera generar un impacto positivo en la calidad de vida de las usuarias y en la percepción general del sistema Transcaribe.

Paso a Paso del Protocolo de Atención para Casos de Violencia Basada en Género o Acoso Sexual en Transcaribe.

1. Recepción del Reporte

Escuchar atentamente a la víctima, evitando emitir juicios o comentarios personales.

Garantizar un espacio seguro y privado para la atención.

Informar a la víctima sobre sus derechos y las opciones disponibles.

2. Registro del Caso

Documentar los hechos reportados de manera detallada.

Clasificar a la víctima según características como edad, nivel educativo, identidad de género, pertenencia étnica y condición de discapacidad.

Asegurar la confidencialidad del expediente.

3. Activación de Protocolos de Seguridad

Si el incidente está en curso:

Notificar de inmediato al **Centro de Control de Operaciones**.

Coordinar con el personal de seguridad para proteger a la víctima.

Activar la cadena de llamadas (cuadrante y mecanismos de atención).

4. Asistencia Inmediata.

Brindar **primeros auxilios psicológicos** si es necesario.
Facilitar el contacto con personas de confianza de la víctima, si lo solicita.

5. Información sobre Denuncia Formal.

Explicar a la víctima su derecho a realizar una denuncia formal ante la Fiscalía General de la Nación.
Proporcionar información clara sobre los pasos y canales para presentar la denuncia.

6. Seguimiento del Caso

Asignar un número de radicado para el seguimiento del caso.
Realizar un seguimiento periódico con la víctima, respetando su privacidad y decisiones.

Canales de Reporte

Presencial: Personal de vigilancia, atención al usuario o el operador del bus.

Centro de Atención al Usuario (CAU): Ubicado en Patio Portal.

Correo Electrónico: memuevosegura@transcaribe.gov.co.

Página Web: www.transcaribe.gov.co.

Línea WhatsApp: 3332206679.

Medidas Preventivas

- Implementar campañas de sensibilización sobre violencia basada en género en las instalaciones del sistema.
- Capacitar al personal en la identificación y manejo de situaciones de acoso o violencia.
- Mantener visible la información sobre la ruta de atención en estaciones, buses y paraderos.

Sanciones

Informar que, según la **Ley 1801 de 2016 (Código Nacional de Policía y Convivencia)**, los actos de acoso sexual pueden ser sancionados con **Multa General Tipo 4**.

- En el SITM la sanción es el retiro del agresor o sospechoso por parte del personal de vigilancia o de Relacionamento con el usuario.

- Reporte a autoridades si se presentan por intermedio de cadena de llamadas CCO

Contactos de Emergencia

Policía Nacional: 123. - Cuadrante

Línea Púrpura: 3182002731 / 3163495298.

Fiscalía General de la Nación: 122.

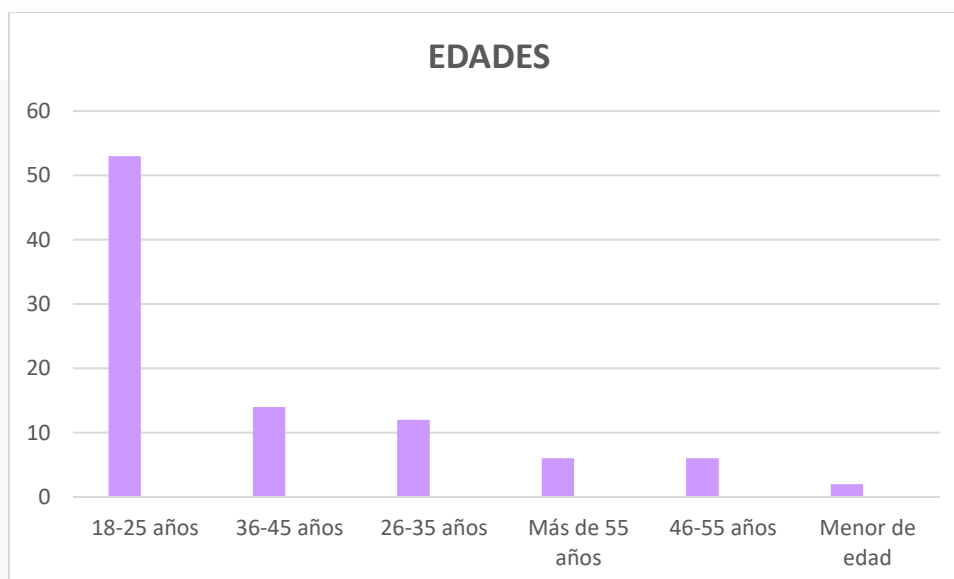
Línea de emergencia Transcaribe: WhatsApp 3332206679.

Centro de Control de la Operación

SEGUNDA PARTE. ELLA EN SI.

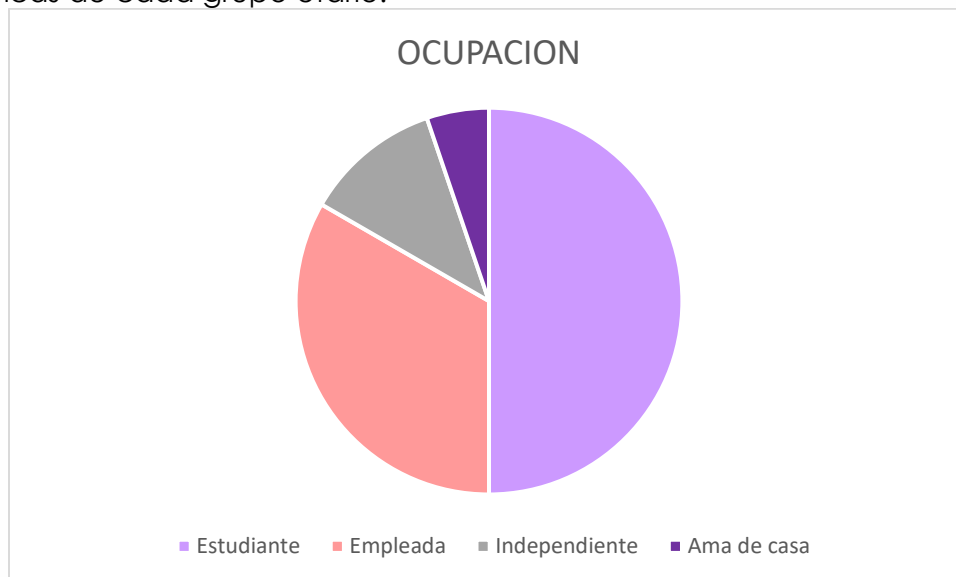
Informe descriptivo de los resultados de la encuesta "Ella se Mueve Segura" 2025

A continuación, se presenta un análisis descriptivo de los principales resultados de la encuesta sobre la seguridad de las mujeres en el sistema integrado de transporte masivo (SITM) Transcaribe, bajo la estrategia "**Ella se Mueve Segura**". Al momento en que se realiza este informe consultamos a 96 usuarias en diferentes espacios del sistema, estaciones, buses, portal, paraderos y universidades.

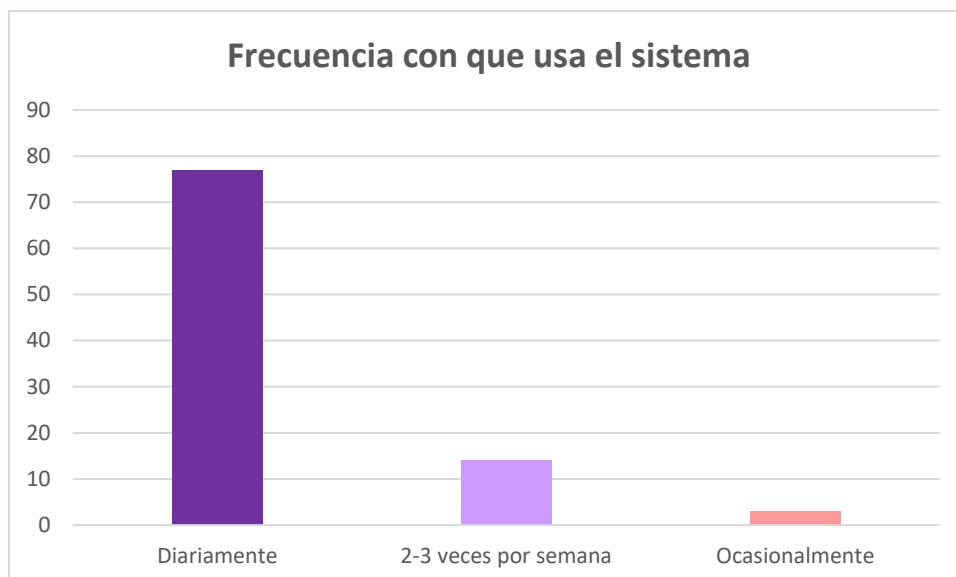


La gráfica muestra que el 55.21% de las mujeres encuestadas tienen entre 18 y 25 años, siendo este el grupo predominante, seguido por los rangos de 26 a 35 y 36 a 45 años. Esto refleja que el sistema de transporte es utilizado principalmente por

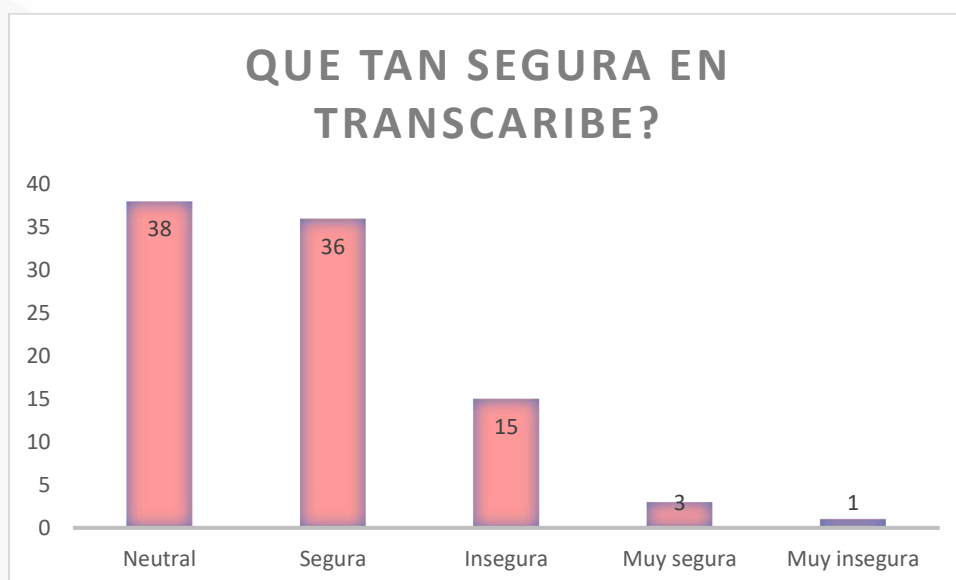
mujeres jóvenes en edad laboral o estudiantil, quienes dependen del servicio para sus actividades diarias. Los grupos de mayor edad y menores de edad tienen una representación significativamente menor, lo que indica patrones de movilidad distintos y la necesidad de estrategias inclusivas que aborden las necesidades específicas de cada grupo etario.



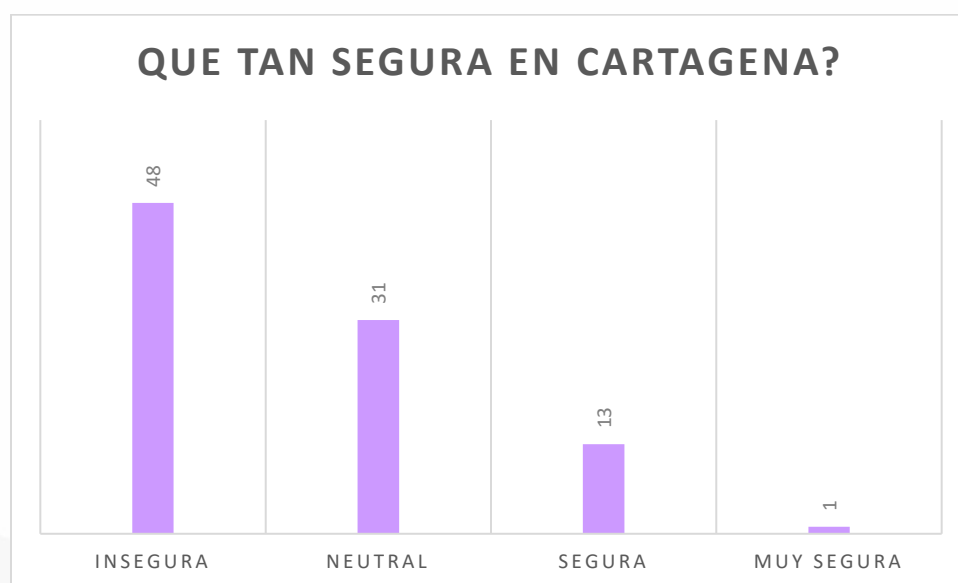
De las 93 mujeres encuestadas que respondieron esta pregunta, el 50% se identificó como estudiantes, seguidas de un 33.33% que son empleadas, mientras que un 11.46% se describieron como trabajadoras independientes y un 5.21% como amas de casa. Estos resultados reflejan que el sistema de transporte es utilizado principalmente por mujeres jóvenes en formación académica y trabajadoras, quienes dependen del servicio para sus desplazamientos diarios.



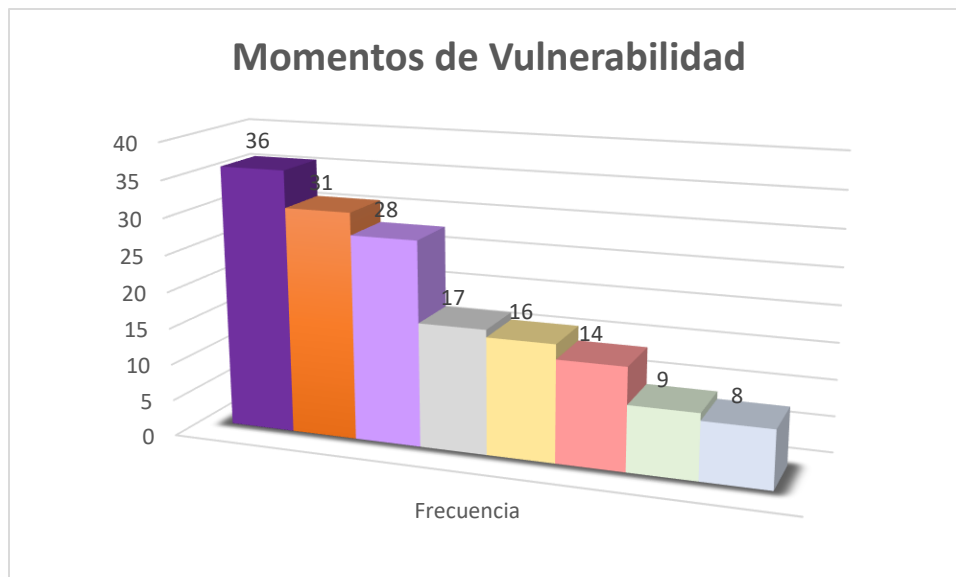
El 80.21% de las encuestadas indicó que utiliza el sistema de transporte diariamente, lo que refleja una alta dependencia del servicio para actividades cotidianas. Un 14.58% lo usa entre 2 y 3 veces por semana, mientras que solo un 3.12% lo emplea de manera ocasional. Esto evidencia que la mayoría de las usuarias son usuarias frecuentes, lo que resalta la importancia de garantizar un servicio confiable y eficiente para satisfacer sus necesidades de movilidad diaria.



Los resultados muestran que el 39.58% de las encuestadas se sienten neutrales respecto a su seguridad en el sistema de transporte, mientras que un 37.5% se perciben seguras y solo un 3.12% muy seguras. Por otro lado, un 15.62% expresó sentirse insegura y un 1.04% muy insegura. Estos datos reflejan que, aunque una parte significativa de las usuarias tiene una percepción positiva, existe una proporción considerable que manifiesta preocupación por su seguridad, lo que subraya la importancia de fortalecer las medidas y estrategias de prevención como parte de la campaña "Ella se Mueve Segura".



La percepción de seguridad en Cartagena de Indias refleja que el 50% de las encuestadas se sienten inseguras, mientras que un 32.29% tienen una opinión neutral. Solo el 13.54% se perciben seguras y únicamente el 1.04% muy seguras. Estos resultados evidencian una preocupación generalizada por la seguridad en la ciudad, lo que subraya la necesidad de implementar estrategias que mejoren la confianza y la protección de sus habitantes, especialmente de las mujeres.



Los resultados de la encuesta sobre los momentos en que las personas se sienten más vulnerables son los siguientes:

Momento de vulnerabilidad	Frecuencia	Porcentaje
En horario nocturno	36	37.5%
Al esperar en la estación	31	32.29%
En paraderos	28	29.17%
Durante el viaje	17	17.71%
Al subir o bajar del vehículo	16	16.67%
En los alrededores de las estaciones	14	14.58%
Cuando hay vendedores y cantantes en el bus	9	9.38%
En el Patio Portal	8	8.33%

Observaciones clave:

- Horario nocturno es el momento en que las usuarias se sienten vulnerables (37.5%).
- Estaciones y paraderos concentran una parte significativa de las respuestas, con 32.29% y 29.17%, respectivamente.
- Los momentos de entrada y salida del vehículo también generan una percepción considerable de vulnerabilidad (16.67%).
- Los alrededores de las estaciones y situaciones específicas, como la presencia de vendedores o cantantes en los buses, tienen menor incidencia, pero siguen siendo relevantes.

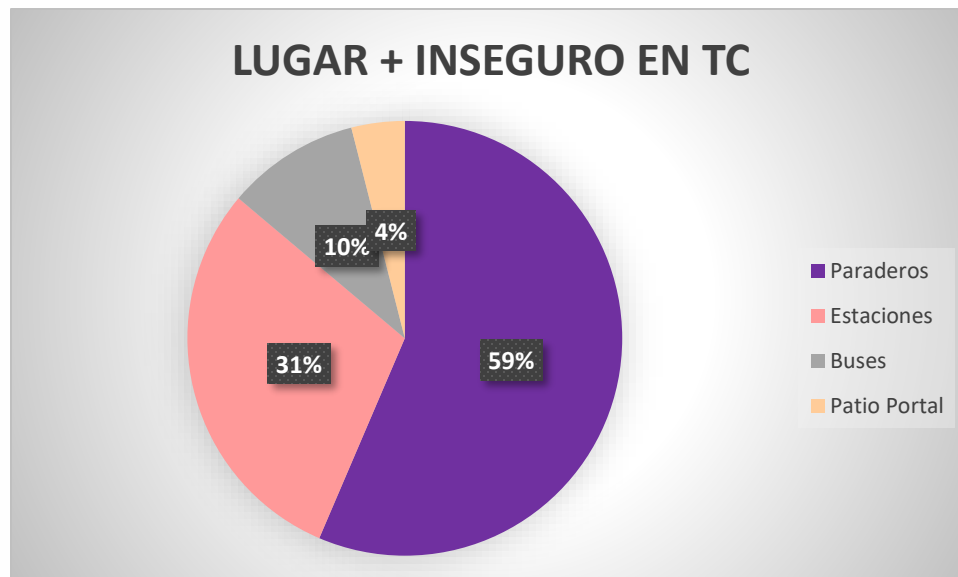


Los resultados de la encuesta sobre las personas responsables de acoso en el sistema son los siguientes:

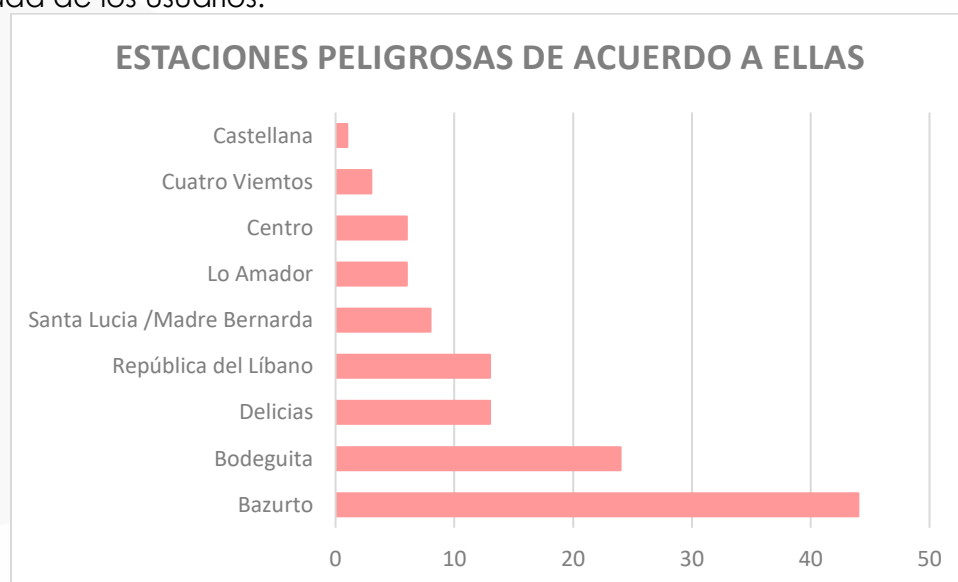
Responsable del acoso	Frecuencia	Porcentaje
Por otro usuario	23	23.96%
Vendedor informal en el sistema	13	13.54%
Habitante de calle a bordo	10	10.42%
Cantante o predicador informal a bordo	6	6.25%

Observaciones:

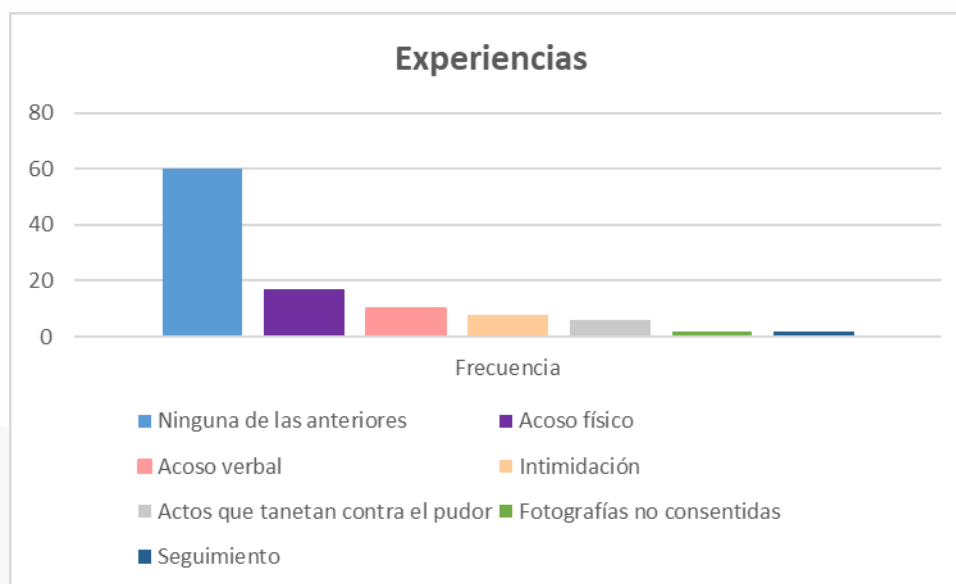
- **Otro usuario** es el principal responsable señalado en los casos de acoso (23.96%).
- **Vendedores informales** también representan una fuente significativa de acoso (13.54%).
- Los **habitantes de calle** y **cantantes o predicadores informales** son mencionados con menor frecuencia, pero siguen siendo relevantes.



Según los resultados de la encuesta, los paraderos son percibidos como los lugares más inseguros dentro del SITM Transcaribe, con un 59.38% de las respuestas. Le siguen las estaciones con un 31.25%, mientras que los buses y el Patio Portal son considerados menos inseguros, con un 10.42% y un 4.17%, respectivamente. Estos datos reflejan una percepción de mayor vulnerabilidad en espacios abiertos y menos controlados, como los paraderos, en comparación con áreas más estructuradas o supervisadas. Esto resalta la importancia de implementar medidas de seguridad más estrictas en los paraderos para mejorar la percepción de seguridad de los usuarios.



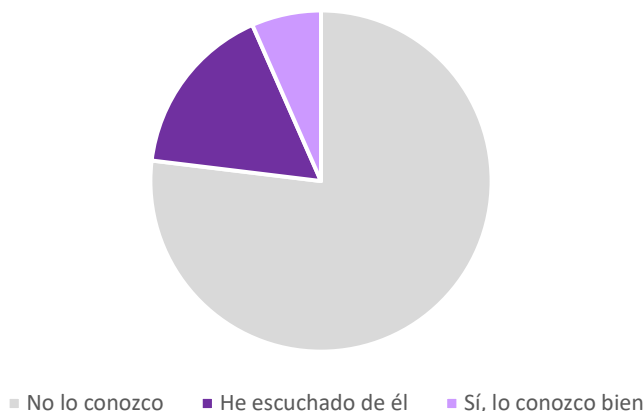
Los resultados de la encuesta revelan que la estación Bazurto es percibida como la más peligrosa en el Sistema Integrado de Transporte Masivo (SITM) Transcaribe, con un 45.83% de las respuestas. Le siguen la estación Bodeguita con un 25%, y las estaciones Delicias y República del Líbano, ambas con un 13.54%. Las estaciones Santa Lucía/Madre Bernarda, Lo Amador y Centro obtuvieron un 8.33% y 6.25%, respectivamente, mientras que Cuatro Vientos y Castellana fueron consideradas las menos peligrosas, con un 3.12% y 1.04%. Estos datos subrayan la necesidad de priorizar medidas de seguridad en las estaciones con mayor percepción de inseguridad, especialmente en Bazurto y Bodeguita, para mejorar la experiencia de los usuarios y garantizar su bienestar.



Los resultados de la encuesta muestran que la mayoría de los encuestados/as (62.5%) no ha experimentado ninguna de las situaciones planteadas. Sin embargo, un 17.71% reportó haber sufrido acoso físico, seguido de un 10.42% que mencionó acoso verbal. Otras situaciones menos frecuentes incluyen intimidación (8.33%), actos que atentan contra el pudor (6.25%), así como fotografías no consentidas y seguimiento, ambas con un 2.08%.

Esto indica que, aunque la mayoría no ha enfrentado estas situaciones, existe una proporción significativa de usuarios que sí han experimentado algún tipo de acoso o conducta inapropiada, lo que subraya la importancia de implementar medidas efectivas para garantizar la seguridad y el bienestar de todos los usuarios del sistema.

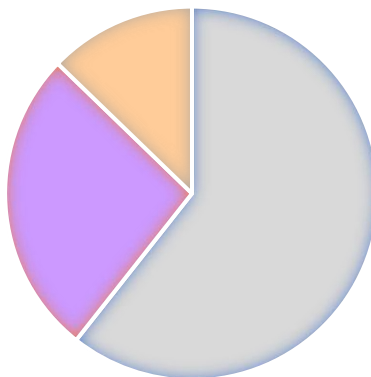
Conoces nuestra Campaña "ELLA SE MUEVE SEGURA"



Los resultados de la encuesta reflejan que la mayoría de los encuestados/as (72.92%) no conoce el programa "Ella se Mueve Segura" o "Hazle el Pare". Un 15.62% de los participantes mencionó haber escuchado sobre el programa, mientras que solo el 6.25% afirmó conocerlo bien. Esto evidencia la necesidad de fortalecer las estrategias de difusión y sensibilización para incrementar el conocimiento y alcance de estas iniciativas, diseñadas para promover la seguridad y prevenir el acoso en el sistema de transporte masivo.

SABES DÓNDE ACUDIR?

■ No ■ Si ■ No estoy segura



Los resultados de la encuesta muestran que un 59.38% de los encuestados/as no sabe a dónde acudir en caso de ser víctima de violencia o acoso en el sistema de transporte, mientras que solo un 26.04% indicó que sí sabe a dónde dirigirse, y un 12.5% no está seguro. Este panorama evidencia una importante brecha en el conocimiento sobre los recursos disponibles para la atención de estas situaciones.

Transcaribe ha implementado iniciativas como el programa "Ella se Mueve Segura", que incluye medidas como el CAU Violeta, una línea de atención especializada, y campañas de sensibilización. Sin embargo, estos resultados reflejan la necesidad de fortalecer la difusión de información sobre los canales y protocolos de atención, como el correo memuevosegura@transcaribe.gov.co, el WhatsApp 3332206679, y la Línea Púrpura (3182002731 - 3163495298), para garantizar que los usuarios conozcan cómo proceder ante estas situaciones.



Los resultados de la encuesta reflejan que la mayoría de los encuestados/as (59.38%) conoce la línea de atención de la Policía Nacional como recurso frente a situaciones de violencia o acoso. Sin embargo, un 30.21% indicó no conocer ninguno de los recursos disponibles. Otros recursos menos conocidos incluyen la **Línea Púrpura** (10.42%), el **Protocolo de atención a víctimas** (9.38%) y el **CAU Violeta** (4.17%).

Esto pone de manifiesto la necesidad de una mayor difusión de los recursos específicos implementados por Transcaribe, como el CAU Violeta disponible en el Patio Portal, la Línea Púrpura (3182002731 - 3163495298), y los protocolos de atención a víctimas de violencia y acoso. Además, es fundamental continuar

fortaleciendo las campañas de sensibilización y educación, como las impulsadas por el programa **"Ella se Mueve Segura"**, para garantizar que los usuarios estén informados sobre cómo acceder a estos servicios.

A la pregunta: **¿Qué sugerencias tiene para mejorar la seguridad de las mujeres en el sistema de transporte? ELLAS** respondieron:

Se presenta la tabulación de las respuestas obtenidas en la encuesta realizada a las usuarias de Transcaribe sobre la seguridad de las mujeres en el sistema de transporte, agrupadas en categorías similares:

1. Mayor presencia de personal y vigilancia.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Mayor vigilancia	2	2.08%
Más personal de Transcaribe en estaciones	1	1.04%
Más personal atento a eventualidades	1	1.04%
Presencia de las autoridades policiales	1	1.04%
Mayor presencia de la policía	3	3.12%
Acompañamiento de policía en horas pico	2	2.08%
Guardas de vigilancia	3	3.12%
Más cámaras de seguridad	2	2.08%
Que haya más vigilancia	2	2.08%

2. Infraestructura y organización.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Organización de filas en estaciones	4	4.16%
Vagones exclusivos para mujeres	3	3.12%
Iluminación en paraderos críticos	1	1.04%
Mejorar frecuencias de rutas	2	2.08%
Paraderos más seguros	1	1.04%

3. Capacitación y protocolos.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Capacitación del personal	2	2.08%
Botón de pánico	2	2.08%
Difusión de protocolos de atención	4	4.16%
Publicidad sobre líneas de atención	3	3.12%
Información visible en estaciones	3	3.12%

4. Otras sugerencias.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Camiones exclusivos con conductoras femeninas	1	1.04%
Respetar espacios para mujeres embarazadas	1	1.04%
Evitar ventas dentro de los buses	1	1.04%

Conclusiones.

Mayor presencia de seguridad y vigilancia:

La mayoría de las encuestadas sugieren reforzar la seguridad mediante un aumento en la vigilancia, tanto con personal de Transcaribe como con la policía. También se destaca la necesidad de implementar más cámaras de seguridad y acompañamiento en horarios críticos.

Mejoras en infraestructura y organización:

Se identificó una demanda significativa de infraestructura diferenciada, como vagones exclusivos para mujeres, mejoras en la iluminación de paraderos y una mayor organización en las estaciones, especialmente en horas pico.

Capacitación y protocolos:

Las usuarias consideran fundamental capacitar al personal del sistema en atención a situaciones de acoso y violencia, así como difundir de manera más visible los protocolos y líneas de atención en estaciones y vehículos.

Sugerencias

específicas:

Algunas encuestadas propusieron iniciativas como camiones exclusivos para mujeres conducidos por mujeres, evitar ventas ambulantes dentro de los buses y respetar los espacios para mujeres embarazadas y personas vulnerables.

Recomendaciones para Transcaribe – UNA NOTA AMABLE PARA EL EQUIPO DE R.C

- Refuerzo de la seguridad: Incrementar la presencia de policías y guardas de vigilancia en estaciones y buses, especialmente en horarios pico.
- Infraestructura diferenciada: Implementar vagones exclusivos para mujeres y mejorar la iluminación en paraderos y estaciones.
- Capacitación y concienciación: Diseñar e implementar programas de capacitación para el personal, con un enfoque en prevención y atención de casos de acoso.
- Comunicación efectiva: Aumentar la difusión de los protocolos de atención y las líneas de ayuda mediante campañas visibles en estaciones y vehículos.

- Orden y accesibilidad: Mejorar la organización en las filas de las estaciones y garantizar el respeto a los espacios destinados a mujeres embarazadas y personas mayores.



Proyecto:
Amalia Toro Diago
P.E. Gestión Social