

Bogotá, diciembre 2021



Cultura Ciudadana

MEMORIA APROPIACIÓN DEL TRANSPORTE PÚBLICO

ESTRATEGIA EN BOGOTÁ NOS MUEVE LA EMPATÍA

Subsecretaría de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento
Dirección Observatorio y Gestión del Conocimiento Cultural



Contenido

1 Presentación

- 1.1. Objetivos de la memoria
- 1.2. Una estrategia con enfoque de Cultura Ciudadana

2 Contexto

3 Acciones de trabajo

- 3.1. Tejiendo historias
 - 3.1.1. Intervenciones realizadas
- 3.2. Encuesta Transmilenio
- 3.3 Investigación: Expresiones gráficas y visuales en Transmilenio en contexto de Manifestación social: Portal Américas

4 Lecciones aprendidas y buenas prácticas: Una reflexión

5 Voces: testimonios del equipo de trabajo

6 Enlace de interés

7 Bibliografía

8 Lista de anexos

1 Presentación

La Subsecretaría de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento, en cabeza de la Dirección Observatorio y Gestión del Conocimiento Cultural y su línea de trabajo de *Memoria social*, realiza una serie de documentos que presentan las estrategias, acciones y actividades con enfoque de cultura ciudadana.

Estos documentos de memoria social son la reconstrucción de un proceso vivido, en este caso de un proceso institucional, que permite reconocer lo realizado, identificar los avances y dificultades del quehacer distrital y escuchar las voces de las personas participantes.



Acción Tejiendo Historias - Estación Av. Jiménez, julio de 2021

Estas memorias, también, buscan contribuir a crear una narrativa del pasado que permita mejorar el presente. Las memorias sociales que propone la **Subsecretaría** son un ejercicio colectivo de construcción de saber social en clave de recuperación del proceso de cada proyecto o estrategia. El saber social entendido como el conocimiento puesto al servicio de la ciudadanía y de los servidores públicos.

1.1. Objetivos de la memoria

- Aportar a los procesos de gestión del conocimiento del sector cultura, recreación y deporte ya que permite identificar de manera colectiva los aprendizajes y las dificultades en la implementación de estrategias que fomentan y promueven la cultura ciudadana.
- Reconocer lo que hace el Distrito en temas de transformación cultural y cultura ciudadana.
- Reconstruir el proceso que conlleva la elaboración de proyectos, programas y estrategias y aprender de los mismos.
- Identificar la manera de abordar las diferentes problemáticas de la ciudad.
- Hacer seguimiento de nuestra gestión.
- Mejorar las capacidades de la ciudadanía y del Estado ya que se da cuenta de sus propias trayectorias, agendas, procesos y sueños.
- Aportar a los procesos de transformación y cambio cultural.
- Consolidar una serie de insumos que ayuden a la investigación social de la ciudad y del país.

1.2. Una estrategia con enfoque de Cultura Ciudadana

La Cultura Ciudadana es un enfoque de análisis y de gobierno que **promueve transformaciones culturales a partir de la corresponsabilidad y la participación activa de la ciudadanía** para resolver problemas de ciudad que nos afectan a todas y todos. En otras palabras, tanto las instituciones del Estado como cada uno de los ciudadanos podemos hacer parte de las transformaciones y las soluciones que necesitamos. Este enfoque indica que, cuando tenemos un conflicto con nuestros vecinos, cuando tenemos que pagar nuestros impuestos, cuando decidimos cumplir o incumplir una norma, cuando utilizamos el espacio público, **estamos inmersos en una situación que se relaciona con la Cultura Ciudadana**. Muchos de los problemas que enfrentamos como ciudad involucran principalmente elementos de infraestructura, gestión y ejecución de rubros, de escasez de recursos, de debilidad institucional, entre otros. Sin embargo, para muchos otros como el incumplimiento de normas, los comportamientos ciudadanos contrarios a la convivencia, la accidentalidad vial por imprudencia, entre otros, **la solución, depende principalmente (aunque no exclusivamente) de impulsar cambios comportamentales en la ciudadanía**.

La Cultura Ciudadana se constituye como un **enfoque innovador de políticas públicas porque aborda los problemas desde una mirada cultural y comportamental**. Asimismo, aborda los fenómenos sociales a partir de las creencias, las actitudes, las representaciones y las normas sociales que se encuentran involucradas, para desde ahí generar alternativas y soluciones. En ese sentido, una **estrategia de Cultura Ciudadana no solo busca resolver problemas inmediatos, sino que pretende generar cambios culturales más profundos**; es decir, en nuestras maneras de sentir, pensar y actuar. Por eso, trasciende soluciones basadas en multas y sanciones legales para resolver los problemas, y **se centra en las relaciones entre ciudadanos, la auto y mutua regulación, la cooperación y las acciones colectivas** como principal generador de soluciones para los problemas sociales.

La memoria de la línea de trabajo **Apropiación del transporte público,** presenta el contexto; la descripción de las acciones, unas reflexiones en torno a buenas prácticas y lecciones aprendidas y algunos testimonios de las personas involucradas en el desarrollo de la estrategia.



Acción Tejiendo Historias - Estación Av. Jiménez, julio de 2021

2 Contexto

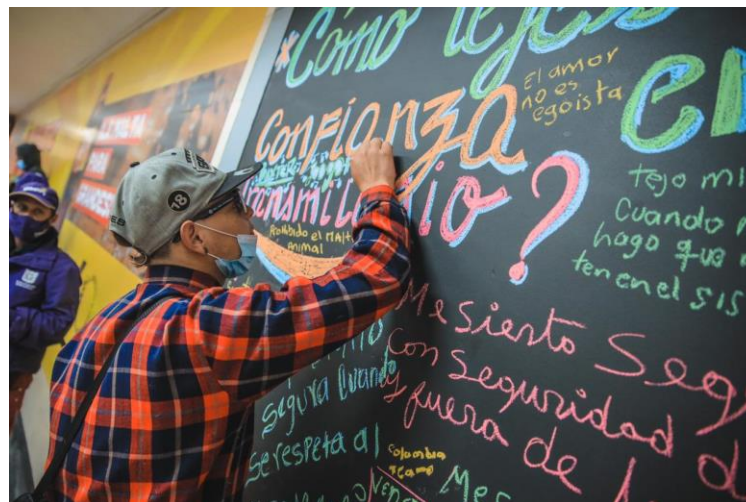
Para el 2021 el ámbito de movilidad no tenía estrategias priorizadas. Aun así, la movilidad en la ciudad contiene retos de ciudad en los cuales se requiere trabajar y preparar la estrategia para que en los próximos años se desarrolle. Los retos más apremiantes establecidos a lo largo de 2021 son en parte respuesta a la reactivación económica tras la pandemia, pero en mayor medida, son problemáticas culturales que se han intentado abordar desde diferentes perspectivas, pero que requieren de un trabajo continuo y de estrategias que aborden distintas barreras y motivadores. Estas son la siniestralidad, principalmente de los tres actores más vulnerables: peatones, ciclistas y motociclistas; y falta de **apropiación del transporte público por parte de las personas usuarias**.

En el Plan de Desarrollo Distrital 2020-2024 “Un nuevo contrato social y ambiental para el siglo XXI”, propósito 4 Hacer de Bogotá Región un modelo de movilidad multimodal, incluyente y sostenible, programa 49 Movilidad Segura, sostenible y accesible, se encuentra bajo el número de meta 399 la meta sectorial de reducir en 2 puntos porcentuales la evasión en SITP, donde la línea base es tomada es del estudio de la Universidad Nacional (2019). De manera complementaria, bajo el mismo propósito y programa, en la meta 375 se establece el aumentar en 4 puntos porcentuales la confiabilidad del servicio del SITP en sus componentes zonales. Aun cuando no se enfocará en la confiabilidad del servicio ya que esta acción recae en Transmilenio, se encuentra como potencial fortaleza el poder articular los dos para tener un diálogo diferente con la ciudadanía. Bajo estas premisas se propone y desarrolla la acción **Apropiación al transporte público** como parte de la estrategia de **Movilidad empática: “En Bogotá nos mueve la empatía”**.

3 Acciones de trabajo

La línea de trabajo **Apropiación del transporte público** tiene como objetivo generar las bases para la formulación de una estrategia que busque mejorar la apropiación del transporte público por parte de las personas usuarias.

Las siguientes actividades se realizaron en el marco del trabajo sobre la problemática de la evasión del pago de TransMilenio, con las acciones desarrolladas se transformó en una lectura asociada a la falta de apropiación de las personas usuarias hacia el Transporte Público.



3.1. Tejiendo historias

En articulación con la Fundación Gilberto Alzate (FUGA), la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia (SSCJ), TransMilenio, IDARTES, Orquesta Filarmónica de Bogotá y la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte (SCRD) se desarrolló *Tejiendo Historias*, una serie de intervenciones temporales en algunas de las estaciones más afectadas por las protestas.

Esta acción se compone de una serie de actividades que buscan transformar la experiencia diaria, la apropiación, los comportamientos y proponer nuevas formas de experimentar los viajes en Transmilenio para cumplir tres objetivos:



Jornada "Tejiendo historias" - Estación Ricaurte, octubre de 2021

I) Transformar la experiencia de viaje

Por medio de la instalación de algunas bibliotecas en estaciones del sistema, la Biblioteca Digital a la que se puede acceder por código QR, y otras actividades, se busca convertir a Transmilenio en un espacio que permite crear y entrar en mundos posibles a través de la lectura y el arte.

II) Apropiación y construcción de tejido ciudadano

Con acciones artísticas que proponen creación colectiva, juego, otras formas de movimiento por las estaciones y la construcción conjunta de nuevos relatos que se entrelazan a partir de las experiencias que se viven en Transmilenio, se busca promover la construcción de ciudad y un cambio en la narrativa que tiene la ciudadanía sobre el transporte público.

III) Comportamiento ciudadano

A través de la visibilización de las historias de aquellas personas que tienen comportamientos ejemplares dentro de Transmilenio y de sus voces cotidianas en contenidos audiovisuales, buscamos promover el respeto por el sistema como parte del tejido que mueve a Bogotá.

3.1.1. Intervenciones realizadas

FECHA	LUGAR	ACTIVIDADES REALIZADAS
15 de Julio	Avenida Jiménez	Tejido participativo, pintura en el piso con mensaje alusivo a la reactivación económica, tablero de participación activa, pintando en conjunto. Se realizó conteo por 3 horas de participación pasiva y activa en la actividad. En redes sociales tuvo un total de 31226 interacciones en redes sociales (interacciones, me gusta, retweets y reproducciones)
23 de julio	Salitre El Greco	Tejido participativo, Gustavo el Asintomático (parte de la estrategia del ámbito de Salud).
22 de septiembre	San Diego	Tejido, tablero de participación activa, caricaturistas, pasos de baile acompañados por un músico. Tuvo la participación de 596 personas de las cuales 51 participaron de manera activa. En redes tuvo un total de 262 interacciones (interacciones, me gusta, retweets y reproducciones).
6 de octubre	Museo del Oro	Tejido participativo, tablero de participación activa, actores en la parte interna (por IDARTES) y externa (por la SSCJ) de la estación. Se realizó conteo parcial de personas que brindó un aproximado de 292 personas por hora. En redes tuvo un total de 151 interacciones (interacciones, me gusta, retweets y reproducciones).

FECHA	LUGAR	ACTIVIDADES REALIZADAS
8 de octubre	Ricaurte Intervención 1	Mediciones análogas que invitaban a la reflexión de las personas pasajeras que usan esta estación sobre las otras personas que son usuarias, sus comportamientos y autopercepciones. Adicionalmente se tuvo la activación de creación de historias conjuntas. Tuvo participación activa de 97 personas.
15 de octubre	Ricaurte Intervención 1	Mediciones análogas como la creación de historias conjuntas, y adicionalmente se llevaron a cabo tejido participativo, golosa en el piso, pasos de baile, interpretación musical por parte de músicos de la Orquesta Filarmónica de Bogotá. Se realizó conteo con un total de 852 participantes y 7004 observadores en la jornada completa. En redes se obtuvo una participación de 5100 interacciones (interacciones, me gusta, retweets, reproducciones) en las redes no sólo de la Subsecretaría de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento, sino también de la FUGA, la SSCJ, el gerente de TransMilenio, la SCR D y TransMilenio.
29 de octubre	Calle 22	Tejido participativo, tablero de dibujos, tablero de participación guiada, golosa en el piso, pasos de baile. Se realizó conteo parcial de personas que brindó un aproximado de 1308 personas usuarias de la estación durante la intervención. En redes tuvo un total de 59 interacciones (interacciones, me gusta, retweets y reproducciones).

3.2. Encuesta Transmilenio

En el mes de noviembre de 2021 se realizó la recolección de información en estaciones de TransMilenio asociada a las hipótesis planteadas con respecto a la falta de apropiación de transporte público. Para esto se llevaron a cabo 4 formularios, que fueron contestados por 2.964 personas. Algunos de los hallazgos más importantes encontrados fueron que: el 16.4% de las personas admiten no pagar siempre el pasaje de TransMilenio; el 24.1% sentiría “Nada” si evaden el pago del pasaje; 36.8% de las personas admiten haber ingresado al Sistema sin haber pagado el pasaje en algún momento de sus vidas de los cuales el 61.1% se debió a falta de dinero; el 73.4% están en desacuerdo en que las personas no paguen el pasaje; el 41.2% no justifica la evasión bajo ninguna circunstancia ; y el 30.4% piensa que es un sistema de transporte administrado por entidades privadas **(PENDIENTE PPT DE RESULTADOS)**.

3.3. Investigación: Expresiones gráficas y visuales en Transmilenio en contexto de Manifestación social: Portal Américas

Esta investigación realizada por el Observatorio y Gestión del Conocimiento Cultural con el apoyo del ámbito de Movilidad, se desarrolló como parte de las indagaciones iniciales para la formulación de la estrategia y tenía como objetivo *Identificar las expresiones gráficas y visuales del arte urbano y callejero que se presentan en Transmilenio en el marco de los eventos masivos promovidos por la ciudadanía (protestas) de manera que se pueda proponer nuevas formas de expresión cultural y social de y para la ciudadanía* (Ver documento Anexo 1: *Expresiones gráficas y visuales en Transmilenio en contexto de Manifestación social: Portal Américas*).



4 Lecciones aprendidas y buenas prácticas: Una reflexión

- Aunque trabajar con las y los usuarios de TransMilenio es una labor necesaria, se requiere también hacerlo con quienes trabajan en TransMilenio en distintos niveles de incidencia, para poder articular las necesidades asociadas a la corresponsabilidad en cuanto a la lectura de la apropiación hacia el sistema de transporte público.
- La ciudadanía es receptiva y les gusta sentirse incluidos por Bogotá en su rol como ciudadanos. Muchos tienen el sentido de agencia para transformarse y dar ejemplo.



5 Voces

Testimonios del equipo de trabajo

Esta línea de trabajo se realizó gracias al equipo del ámbito de **Movilidad**, del **laboratorio en Calle** y de los investigadores cualitativos del **Observatorio**, conformado por 5 profesionales de diferentes ámbitos del conocimiento.



¿Qué fue lo más satisfactorio del proceso?

“Encontrar que las y los usuarios de TransMilenio no se representan por la narrativa que se tiene sobre ellos. Y que al cuestionar esto, también cuestionan su visión sobre las y los otros”. **Estefanía Guzmán**

Mi rol dentro del desarrollo de las diferentes acciones y construcción de las estrategias fue el de líder del ámbito, generando conversaciones al respecto, articulando con las entidades del sector Movilidad y Cultura y con alcaldía, estableciendo prioridades de investigación, seguimiento a análisis de la información recolectada, construcción conjunta de acciones, haciendo coordinación en las puestas en escena, solicitudes logísticas, apoyando las guías narrativas de cada uno de los esfuerzos.

“El contacto con la ciudadanía, verlos interactuar en las actividades y cuestionarse en cuanto a cultura ciudadana sobre su rol y su corresponsabilidad como ciudadano a través del arte”. **Christian García**

Previa a cada acción en Transmilenio en el marco de la estrategia "Tejiendo Historias": Visita de campo previa, toma fotográfica y realización de documento de caracterización de estaciones a intervenir. Subir acción realizada a plataforma Kobo.

Durante la actividad en estación: participación realizando tejido y pizarras, recepción de materiales para las acciones, recepción y entrega y recepción de firmas de recibido de refrigerios, pendiente de toda necesidad durante el ejercicio.

Para recopilación de manifestaciones artísticas gráficas y visuales en las estaciones de transmilenio en el marco del paro nacional. Toma fotográfica, creación de documento con la información obtenida, discusión en reuniones sobre este material.

¿Qué fue lo más satisfactorio del proceso?

“La fluidez con la que se trabajó y la articulación de los equipos del Observatorio, el Ámbito de Movilidad Sostenible y el del Laboratorio en Calle para la realización de diagnósticos y acciones que se implementaron durante la vigencia 2021”. **Rafael de la Ossa**
Investigador Cualitativo y referente del Observatorio para el Ámbito de Movilidad Sostenible.

“Pasar del borrador al prototipo en acción. Los tableros de movilidad fueron los primeros de medición análoga que se realizaron en la Subsecretaría de Cultura Ciudadana y fue muy satisfactorio ver lo intuitivos que eran para la ciudadanía y cómo en el espacio público lograban impactar visualmente e irrumpir en la cotidianidad de la estación de Transmilenio. Al finalizar, el análisis que realizamos de las percepciones y datos cualitativos, fue sumamente valioso y contribuyó a comprobar y repensarnos las hipótesis iniciales planteadas. En este sentido, lo más satisfactorio es que se haya hecho un proceso continuo y juicioso que empezó con la matriz de consistencia y terminó con el análisis de la acción”. **Claudia Cely**
Mi rol desde el laboratorio en calle es apoyar la medición de las acciones que se realizan mediante el uso de herramientas análogas, así como la realización de productos de memoria que den cuenta de los principales aprendizajes que se obtiene en cada uno de los prototipos y sus iteraciones. Para el caso de la acción realizada con el ámbito de Movilidad, mi rol estuvo en el diseño de los tableros de medición análoga, en el diseño de la experiencia de las acciones y en el acompañamiento y análisis de los insumos recolectados en conjunto con el Observatorio de culturas y el ámbito de movilidad.

¿Qué fue lo más difícil del proceso?

“Ganarse la confianza de TransMilenio y mostrar el valor de las acciones dentro de su sistema”. **Estefanía Guzmán**

“No ví dificultades, solo amor por Bogotá y 100% actitud para hacer bien mi trabajo”. **Christian García**

“La falta de personal para llevar a cabo las investigaciones cualitativas y la articulación con el equipo cuantitativo para la realización de mediciones y encuestas de Transmilenio; falta de personal cuantitativo constante para la planeación de las investigaciones y desarrollo de metodologías cuantitativas ya que debería tenerse en cuenta en todo el proceso de formulación de las metodologías e instrumentos que son requeridos y necesarios para el desarrollo de las actividades que se proponen desde el Ámbito de Movilidad Sostenible”. **Rafael de la Ossa**

“La iteración que se realizó en una segunda ocasión fue mucho más compleja en tanto que no hubo acompañamiento de un equipo cualitativo por parte del Observatorio. En este sentido, se comprobó la importancia de contar con un equipo de mediación que conozca la intención de cada herramienta, así como las hipótesis y las posibilidades de preguntas a la ciudadanía, después de todo las herramientas tienen como fin generar diálogos con la ciudadanía para llegar a las percepciones e imaginarios. Otra dificultad es el ambiente de Transmilenio en tanto que es un lugar en el que las personas tienen afán y buscan moverse de la manera más eficiente por la ciudad, por lo que la mayoría no está dispuesta a detenerse a participar y la participación termina siendo uno de los elementos más difíciles del proceso”. **Claudia Cely**

¿Si pudiera resumir en una frase o en una palabra los aprendizajes que dejó el proceso, ¿cuál sería??

“Organización, perseverancia, capacidad de adaptación”.

Estefanía Guzmán

“Actitud de cambio”.

Christian García

“Los datos en el espacio público son el inicio de una conversación”.

Claudia Cely

“El proceso ha sido satisfactorio y fluido. La comunicación y consecución de objetivos fueron determinantes para el buen desarrollo de las acciones planteadas para el proceso en el 2021”.

Rafael de la Ossa

6 Enlace de interés

Para mayor información sobre el ámbito de trabajo de **Movilidad** ingresar a:

www.culturaciudadana.gov.co/ambitos/movilidad



7 Bibliografía

Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte (2021a). Documento Balance 2021. Ámbito de Movilidad. Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte.

Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte (2021b). Apropiación al transporte público. Parte de la estrategia de Movilidad empática: En Bogotá nos mueve la empatía (Documento técnico). Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte.

8 Lista de anexos

Anexo 1: Expresiones gráficas y visuales en Transmilenio en contexto de Manifestación social: Portal Américas).

Anexo 2: Resultados Formulario 1 2021

Anexo 3: Resultados Formulario 2 2021

Anexo 4: Resultados Formulario 3 2021

Anexo 5: Resultados Formulario 4 2021



BOGOTÁ



SECRETARÍA DE
CULTURA, RECREACIÓN
Y DEPORTE