

INTRODUCCIÓN

El sistema de movilidad, dentro de los sistemas que determinan el funcionamiento y estructura básica de la ciudad, tiene la capacidad de modificar el nivel de desarrollo y calidad de vida de los habitantes así como de definir sus hábitos y comportamientos. En la última década, la innovación del sistema de transporte público en Bogotá ha sido evidente. Los planes y proyectos que se adelantan en la administración distrital, presuponen retos para el cambio y la organización de los diferentes servicios urbanos que proporciona la ciudad.

La presente investigación diagnóstica y propuesta de solución, se encuentra relacionada con el aprovechamiento del espacio interior de las estaciones de transporte público masivo en Bogotá, teniendo en cuenta el potencial del espacio interior de los portales del Sistema Transmilenio, mediante la oferta de servicios de valor agregado del transporte público, con el fin de determinar su viabilidad.

En el marco del objetivo general, se plantean tres objetivos específicos que conllevan a una propuesta física e institucional de implementación. Primero, se busca evaluar las determinantes de la oferta y demanda del sistema de transporte público enfocado al Sistema Transmilenio, para comprender el papel que desempeñan los portales y sus espacios interiores; segundo, se identifican las necesidades adicionales que son requeridas por los usuarios de los portales del Sistema Transmilenio dentro del proceso del transporte público; finalmente, se analiza la viabilidad de desarrollar actividades de aprovechamiento del espacio interior de los portales del Sistema Transmilenio (específicamente en el Portal de Usme), a partir de la oferta y demanda de servicios de valor agregado al transporte.

De esta forma, la investigación posee un carácter cualitativo, pues comprende un proceso de indagación que incluye el desarrollo de la observación y de la interpretación de datos e información pertinente, como parte fundamental del análisis sobre la viabilidad de instalación de este tipo de aprovechamiento en estos sitios específicos de la ciudad.

Para lograr el cumplimiento de los objetivos planteados se evalúan los comportamientos de los usuarios al interior de los portales de Transmilenio, y las dinámicas que se presentan alrededor de los mismos. Igualmente se revisaron reportes de carácter institucional, que le dan paso a la evaluación de la viabilidad de implementación del tipo de aprovechamiento.

El instrumento de recolección de información que resultó indispensable en esta investigación consiste en una encuesta aplicada a los usuarios de los portales del Sistema Transmilenio, que define con claridad su percepción frente a la disponibilidad de servicios paralelos al transporte, dando a conocer cuáles son las necesidades que buscan suplir y qué tipo de servicio desean encontrar cuando hacen uso de dichas estaciones.

El aprovechamiento del espacio interior de las estaciones de los Sistemas de Transporte Público Masivo, es una realidad que está ocurriendo y se ensancha con éxito en las grandes ciudades alrededor del mundo. Bogotá, por medio de Transmilenio, no debe quedarse atrás en la innovación de servicios y la prestación de comodidades que brinda a sus ciudadanos.

La razón por la cual se justifica esta investigación diagnóstica, radica en el reconocimiento de la falta de más y mejores servicios al interior de las estaciones cabecera del sistema de transporte masivo en Bogotá y se constituye en una propuesta que podría ser adoptada en la infraestructura actual y en las siguientes fases de construcción del mismo. En este orden de ideas, la investigación se estructura en tres capítulos.

En el primer capítulo se busca la comprensión del aprovechamiento al interior de estaciones de transporte público, especialmente en aquellos de carácter masivo, como modelo a seguir a la hora de suplir las necesidades de los usuarios en el proceso del transporte público. En el segundo capítulo se establece cuál es el problema que hay en la ciudad de Bogotá, en la medida en que cuenta con un sistema de transporte público masivo en donde, después de casi 11 años de funcionamiento, aún se identifican necesidades básicas de los usuarios. En el tercer capítulo se evalúan las potencialidades de implementación, teniendo en cuenta que en Bogotá existe un

marco jurídico y administrativo que le da vía libre a este tipo de aprovechamiento, y a conocer use da a conocer una propuesta institucional general y física ejemplificada en el Portal de Usme del sistema Transmilenio.

El documento se realiza a partir de una argumentación conductiva que enlaza de forma simple los datos estadísticos y el análisis escrito. Para el lector será fácil vincular la argumentación diagnóstica con la argumentación propositiva, en donde se considera un cambio en la estructura funcional de los portales de Transmilenio, pretendiendo crear una discusión acerca de las posibilidades y alcances de su implementación.

1. APROVECHAMIENTO DEL ESPACIO INTERIOR EN ESTACIONES DE TRANSPORTE PÚBLICO MASIVO. UN CONTEXTO GENERAL.

El aprovechamiento del espacio interior de las estaciones de transporte público masivo a partir de la implementación de servicios de valor agregado al transporte -los cuales cubren las necesidades de los usuarios en el proceso del transporte público-, es una oportunidad de adopción por parte de los sistemas de transporte público, en la medida en que estos son un *plus* a su funcionamiento y sobre todo constituyen otra forma de brindarle a los ciudadanos las óptimas condiciones en el proceso.

En este primer capítulo, buscando el cumplimiento parcial del primer objetivo específico planteado, se presenta este aprovechamiento como un fenómeno que se da en unas condiciones específicas de las determinantes de la demanda del transporte público, así como en un escenario puntual de concurrencia en las estaciones que permite el surgimiento de necesidades por parte de los usuarios. Es por esto que varias ciudades han optado por implementar el aprovechamiento en algunas de sus estaciones de transporte público masivo, haciendo evidente que es un servicio demandado por los usuarios y además, que es un modelo exitoso a seguir.

1.1. EL FUNCIONAMIENTO DEL TRANSPORTE PÚBLICO.

Para poder comprender claramente el surgimiento del aprovechamiento del espacio interior de estaciones de transporte público masivo, es indispensable tener en cuenta cómo es el funcionamiento del transporte público en términos generales y entender sobretodo las determinantes de su demanda.

En el funcionamiento del transporte público y en las determinantes de su demanda se dan diversas características y/o fenómenos que dan lugar a dicho aprovechamiento como herramienta que colabora a la solución frente a la aparición de necesidades de los usuarios en el proceso del transporte público; especialmente en aquellos lugares de acceso y trasbordo como lo son las estaciones.

El funcionamiento de las ciudades actuales depende en gran medida de la movilización de los ciudadanos, dado entre otros, a su crecimiento poblacional y a su expansión territorial, aumentando cada vez más su complejidad en este aspecto, lo que ha permitido desarrollar la implementación de sistemas de transporte público.

La puesta en marcha del transporte público se ha vinculado de manera tal al funcionamiento de las ciudades, que se ha convertido en un escenario en donde se pueden visualizar fácilmente las condiciones de calidad de vida urbana de los ciudadanos, sus comportamientos, las expresiones de cultura ciudadana, entre otros.

El sistema de movilidad se compone por aquellos subsistemas de transporte público, los cuales pueden tener un carácter colectivo o individual,¹ entre los que se encuentran sistemas de alta capacidad de pasajeros, considerados como sistemas de transporte público masivo, que se acoplan cada vez más al uso de nuevas tecnologías aplicadas al transporte y mejoran sus condiciones de calidad, en una constante búsqueda de la satisfacción y utilidad del servicio por parte de sus usuarios.

Adicionalmente, el servicio de transporte público en las ciudades, pese a transportar ciudadanos, debe contar con las condiciones óptimas de funcionamiento en términos de costos, infraestructura, tiempo, comodidad, accesibilidad y seguridad.

Dada la importancia y la necesidad del transporte, este es considerado como un bien económico, el cual tiene características propias, tales como ser un bien no almacenable, indivisible, intermedio y derivado.² Estas dos últimas características pueden ser comprendidas, en la medida en que “generalmente (salvo en los viajes de ocio y placer) no se desea viajar *per se*, sino que se hace con el objetivo de realizar una actividad localizada en el espacio y en el tiempo”³, puesto que el transporte es “necesario para la realización de otras actividades económicas”⁴.

¹ Comparar Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Secretaría de Tránsito y Transporte. *Formulación del Plan Maestro de Movilidad para Bogotá D.C., que incluye ordenamiento de estacionamientos*. Bogotá. P.V-9, V-22.

² Comparar Mendieta, Juan Carlos y Jorge Andrés Perdomo. *Fundamentos de economía del transporte: teoría, metodología y análisis de política*. Universidad de los Andes, Facultad de Economía, Centro de Estudios sobre Desarrollo Económico – CEDE. Bogotá, 2003.

³ Ver De Rus, Ginés y Javier Campos y Gustavo Nombela. *Economía del transporte*, 2003. p. 129.

⁴ Ver Mendieta y Perdomo. *Fundamentos de economía del transporte: teoría, metodología y análisis de política*. p. 7.

En este orden de ideas, la demanda del transporte puede ser definida como:

(...) la disposición a pagar que tienen los consumidores por hacer uso de una determinada infraestructura o servicio de transporte. Esta disposición a pagar, que refleja la valoración que hacen los usuarios de dichos servicios, se obtiene a partir de sus preferencias sobre los distintas características de los mismos en comparación con otros bienes que pueden adquirir. Esto permite establecer una relación entre cantidad que se desea consumir y el coste de oportunidad que supone dicho consumo, por lo que la demanda de transporte también podría definirse como la cantidad de servicios y usos de las infraestructuras que se desea comprar por cada precio.⁵

Es así como la demanda del transporte depende de la infraestructura, ya sean las vías, los aeropuertos, las estaciones, los puertos, entre otros; la energía utilizada para transportarse; un equipo móvil con capacidad, en este caso, de pasajeros; otros activos necesarios, tales como el agua o el suelo para desplazarse; y finalmente de un factor definitivo como lo es el tiempo, el cual se encuentra determinado por el desplazamiento, la espera, el intercambio y el acceso.⁶

1.2. NECESIDADES DE LOS USUARIOS DEL TRANSPORTE PÚBLICO Y SERVICIOS DE VALOR AGREGADO.

Al entender el proceso del transporte público y las determinantes de su demanda, se encuentra un fragmento, en el que las necesidades de los usuarios tienen lugar, dando paso a la concepción de la prestación de servicios de valor agregado al transporte público, teniendo en cuenta que este último es un servicio que puede contar con intervenciones en su prestación, las cuales pueden tener un carácter positivo y beneficioso para los usuarios.

Es así como el surgimiento de las necesidades adicionales en el proceso del transporte público se da en la mayoría de los casos en una de sus determinantes como lo es el tiempo, en cada una de las etapas del proceso. Aquellas necesidades que podrían surgir a lo largo del tiempo empleado son, por ejemplo, el acceso a servicio

⁵ Ver De Rus, Campos y Nombela. *Economía del transporte*. p. 129.

⁶ Comparar Mendieta y Perdomo. *Fundamentos de economía del transporte: teoría, metodología y análisis de política*. p. 82.

de baños, consumo de alimentos, pago de servicios públicos y privados, servicios de salud, servicios de comunicaciones, servicios de cajero automático, entre otros.

Este tipo de necesidades surgen en el proceso de transporte público dado a las largas distancias recorridas en los trayectos de movilización en la ciudad o fuera de ella, así como el difícil acceso a estos servicios en lugares que hacen parte del recorrido cotidiano del usuario.

Durante la movilización de usuarios aparecen las necesidades paralelas al transporte público, que demandan el ofrecimiento de servicios diferentes al mismo, pero que son complementarios, los cuales influyen en cierto modo en la calidad del servicio prestado y a la vez, sirven de beneficio a los ciudadanos. Esta influencia se da “en la medida en que el transporte actúa como *input* o servicio intermedio para otras actividades económicas o sociales, su demanda se ve afectada por un conjunto amplio de factores, muy diferentes entre sí, que pueden alterarla o condicionarla en diversas formas”⁷.

1.3. EL APROVECHAMIENTO DEL ESPACIO INTERIOR DE ESTACIONES DE TRANSPORTE PÚBLICO MASIVO.

1.3.1. El transporte masivo: un caso particular del transporte público. Dentro del conjunto de tipos de transporte público se encuentra el transporte público masivo, el cual es entendido como “el servicio que se presta a través de una combinación organizada de infraestructura y equipos, en un sistema que cubre un alto volumen de pasajeros y da respuesta a un porcentaje significativo de las necesidades de movilización urbana”⁸, el cual se encuentra conformado por “el conjunto de predios,

⁷ Ver De Rus, Campos y Nombela. *Economía del transporte*. p.129.

⁸ Ver Presidencia de la República “Decreto 3109 de 1997. Por el cual se reglamenta la habilitación, la prestación del servicio público de transporte masivo de pasajeros y la utilización de los recursos de la Nación”. Bogotá, 1997. Artículo No. 3.

equipos, señales, paraderos, estaciones e infraestructura vial utilizados para satisfacer la demanda de transporte en un área de influencia determinada”⁹.

Es por tal razón que el transporte público masivo tiene connotaciones diferentes al transporte público en general, pues sus condiciones de funcionamiento son un poco más minuciosas. Es decir, el transporte público masivo es un sistema más rígido en torno a la movilización y condiciones de acceso de los usuarios, en la medida en que tiene una infraestructura definida de estaciones, accesos, espera, entre otros; tiene un aforo de usuarios con un volumen más grande, lo que hace que su planeación y su gestión tenga que ser más rigurosa y además, cuenta con condiciones de operación complejas.¹⁰

Debido al proceso y complejidad de la puesta en marcha del transporte público masivo, este debe funcionar a partir de la instalación de estaciones, las cuales permiten el ascenso y descenso de los buses de alta capacidad y se convierten en grandes puntos de confluencia de la población.

Siendo que las estaciones han adquirido relevante importancia al interior de las ciudades, aquellas van más allá de su simple funcionalidad, pasando a convertirse en grandes e importantes *nodos*¹¹, llegando a caracterizarse de manera tal que, en

⁹ Ver Presidencia de la República “Decreto 3109 de 1997. Por el cual se reglamenta la habilitación, la prestación del servicio público de transporte masivo de pasajeros y la utilización de los recursos de la Nación”. Bogotá, 1997. Artículo No. 4.

¹⁰ Uno de los sistemas de transporte público masivo es el “BRT” ó Bus Rapid Transit, el cual tiene un esquema particular de funcionamiento a partir de carriles exclusivos, funcionamiento de estaciones, buses articulados, entre otros. Los BRT es “principalmente un sistema de transporte público de alta capacidad, orientado al usuario, que ofrece movilidad urbana rápida, cómoda y a bajo coste. (...) Estos Sistema BRT incorporan la mayoría de los componentes del metro sin los elevados costes que estos tienen. (...) Sus principales características incluyen: Carriles segregados para los autobuses; terminales y paradas diferenciadas y de fácil acceso; pago o validación del abono al entrar en la estación, antes de subir al autobús; adecuada señalización y en general información en tiempo real; prioridad de los autobuses en las intersecciones con otras vías; integración modal con las líneas alimentadores y trenes, autobuses interurbanos y metros; Tecnologías de recaudación y acceso avanzadas. (...) Son capaces de trasladar más pasajeros por unidad de tiempo que los tranvías, y tienen capacidad similar a los sistemas segregados sobre raíles. Con estas tecnologías, determinadas ciudades han logrado estar en el entorno de los 30.000 pasajeros por hora en cada dirección.”. Ver Bañobre Nebot, Eugenio y Álvaro Romero Requejo. *Los BRT en corredores segregados como sistema óptimo de transporte urbano*. Universidad Rey Juan Carlos. Cátedra de Ecotransporte, Ecología y Movilidad. Madrid, España. Consulta electrónica.

¹¹ “Los nodos son puntos estratégicos dentro de las ciudades, siendo conformados por cruces de caminos, puntos de convergencia de vías, entre otros. Cada uno de estos puntos de concentración adquieren diferentes escalas, logrando ser reconocidos como símbolos claros de las ciudades”. Texto

algunos casos, adquieren un carácter de *hitos*¹² de ciudad, convirtiéndose así en puntos de referencia dentro de los centros urbanos, puntos de encuentro, centralidades comerciales y de servicios, entre otros.

Es por esto que las estaciones son el escenario en el cual pueden ser suplidas las necesidades de los usuarios del transporte público masivo, en la medida en que dada su confluencia pueden relacionarse la oferta y la demanda, teniendo en cuenta que las estaciones poseen las condiciones necesarias de espacios y servicios.

1.3.2. Descripción general del aprovechamiento del espacio interior de estaciones de transporte público masivo. Luego de evidenciar las necesidades adicionales de los usuarios del transporte público y de encontrar a los servicios de valor agregado como estrategia para suplirlas, surge el aprovechamiento del espacio interior de las estaciones de transporte público masivo, como solución a la relación entre estos, debido a que en las estaciones convergen la necesidad del usuario, el espacio físico disponible y el adecuado manejo en términos de funcionalidad u operatividad.

El aprovechamiento del espacio interior de las estaciones consiste en brindar dentro de estas la prestación de diversos servicios diferentes al transporte, tales como los relacionados con las telecomunicaciones, baños públicos, servicios de cafetería o dispensadores de comida o bebidas, servicios permanentes de salud, establecimientos para el pago de servicios públicos y privados, servicios relacionados con la administración local o nacional, entre otros. Al encontrarse estos servicios en las estaciones por las cuales la gente debe circular y acceder al transporte público masivo, estos pueden ser considerados como servicios de valor agregado al transporte público, en la medida en que suplen las necesidades, volviéndose un “plus” del mismo.

original en inglés, traducción libre del autor. Ver Lynch, Kevin. *The Image of the City*. Joint Center For Urban Studies, 1960. pp 48-49.

¹² “Los hitos de ciudad son puntos particulares de referencia, en su mayoría de carácter físico, tales como edificios, monumentos, elementos naturales, entre otros. Los hitos adquieren protagonismo dentro de la ciudad y a la vez brindan identidad a la misma”. Texto original en inglés, traducción libre del autor. Ver Lynch. *The Image of the City*. pp 48-49.

En este orden de ideas, las entidades encargadas del transporte público en otras ciudades del mundo han decidido adoptar este tipo de aprovechamiento, dando resultados exitosos y satisfactorios, demostrando así que este es un modelo de aprovechamiento apropiado y sobre todo viable en los sistemas de transporte público masivo.

1.3.3. Casos internacionales. El aprovechamiento del espacio interior de las estaciones de sistemas de transporte público masivo es un “fenómeno” que ha ocurrido en los sistemas de varias ciudades alrededor del mundo, como es el caso de la estación de *Tokyo Station City* en Tokio, Japón y la denominada estación *Sub – Centro Las Condes* en Santiago de Chile, Chile.

En cada ejemplo, el aprovechamiento se da en estaciones de gran envergadura, pues estas cuentan con una circulación de usuarios precisa para la implementación del aprovechamiento en sus espacios interiores y para la prestación de servicios de valor agregado al proceso del transporte público.

a. Tokio, Japón. Uno de los grandes y mejores ejemplos internacionales que comprenden la inclusión de servicios de valor agregado al transporte, como elementos clave a la hora de satisfacer las necesidades de consumo colectivo de los usuarios de medios de transporte, es el caso de la estación conocida como Tokyo Station City, en Tokio, Japón.

Esta importante y gran estación de trenes y metro de la ciudad se encuentra ubicada en el centro financiero y de negocios, muy cerca al Palacio Imperial, lo que la convierte en una de las estaciones más transitadas de todo Japón, por la cual circulan más de 380.000 usuarios diariamente, con un recaudo total de ¥260 millones¹³ (aproximadamente USD\$3’120.000 diarios).¹⁴

La potencialización de la Estación Central de Tokio está concebida en el marco de la política pública nacional de renovación urbana, conocida como la política

¹³ Comparar JR, East Japan Railway Company. *JR Bulletin* No. 59. p .2. Consulta electrónica.

¹⁴ Conversión realizada por el autor con la tasa representativa del mercado entre dólares y yenes el 21 de Noviembre de 2010.

de Renacimiento Urbano.¹⁵ La estación fue incluida en este proceso de recuperación de áreas estratégicas urbanas, debido a la importancia de la misma como estación de medios de transporte masivo, pero además por estar situada en una de las estructuras arquitectónicas a conservar en la ciudad, el edificio Marunouchi.¹⁶

El proceso de renovación urbana de esta estación se extendió a un completo desarrollo inmobiliario y de servicios en el sector, el cual comprende, además de la rehabilitación estructural de la estación, la construcción de tres grandes torres de oficinas, comercio y servicios, un amplio espacio de esparcimiento peatonal y un centro comercial al interior de la estación.

Los dos grandes complejos de oficinas y servicios son conocidos como Yaesu Side y Sapia Tower. El primero tiene dos grandes edificios dedicados al funcionamiento de oficinas y comercio, la Gran Tokyo South Tower, que se encuentra en funcionamiento desde el año 2007 y la Gran Tokyo North Tower, que será entregada en el año 2013.¹⁷ El segundo también se encuentra en funcionamiento desde el año 2007, pero tiene una particularidad y es que fue construido especialmente para el funcionamiento de centros de educación, universidades, hoteles, entre otros.

Entre la Gran Tokyo North Tower y la Gran Tokyo South Tower tiene lugar el Gran Roof, el cual está concebido como un lugar estratégicamente ubicado para el disfrute y aprovechamiento peatonal, lo cual convierte a esta zona en un lugar más atractivo, pues se diferencia de su entorno agitado y abrumador.

Finalmente, el GranSta se encuentra ubicado al interior de la estación, contando con un total de 1.500m², distribuidos en 45 locales que albergan cafeterías, tiendas de regalos, entre otros. Este complejo comercial y de servicios ha tenido un éxito total, pues el funcionamiento de estos ha brindado dinamismo al lugar y además

¹⁵ Comparar Jetro Buenos Aires, Organización Japonesa para el fomento del comercio exterior. *Gacetilla de prensa*. Agosto de 2003. Consulta electrónica.

¹⁶ Edificio de gran reconocimiento en Tokio, Japón.

¹⁷ Comparar JR, East Japan Railway Company. JR Bulletin No. 59. p.2. Documento electrónico.

ha servido como centro de servicios agregados al transporte en el cual se satisfacen las necesidades de los miles usuarios que por allí transitan.¹⁸

Imagen No. 1. Interior de *Tokyo Station City*



Fuente: Fotos encontradas como *Tokyo Station City* en www.flickr.com

b. Santiago de Chile, Chile. Así como lo ocurrido en la ciudad de Tokio, el ejemplo que nos ofrece lo sucedido en Santiago de Chile con Sub-Centro Las Condes, es un caso valioso para comprender que a la hora de constituir integralmente el proceso de transporte público es indispensable incluir servicios diferentes al mismo.

El llamado Sub-Centro Las Condes se encuentra ubicado en la intersección de la Avenida Apoquindo y la Avenida Américo Vespucio, ambas de gran envergadura en la ciudad, específicamente en la estación del metro Escuela Militar, considerada como una de las más concurridas en el denominado Santiago Oriente.¹⁹

En este lugar funcionaban desde hace varios años las denominadas galerías comerciales, las cuáles, a través de todo un proceso de recuperación que comenzó en el año 2003,²⁰ hoy en día son un centro de actividad comercial, de transporte y de

¹⁸ Comparar JR, East Japan Railway Company. JR Bulletin No. 59. Consulta electrónica.

¹⁹ Comparar Corbo, Marcello. “Cooperación público – privada, asociada a sistemas de transporte masivo para generación de espacios públicos sostenibles y de calidad”. En, presentación en el *Foro Internacional de Espacio Público y Sostenibilidad* realizado el 9 de Julio de 2009 por la Dirección de Proyectos y Gestión Urbana de la Cámara de Comercio de Bogotá.

²⁰ Comparar Sub Centro Las Condes. “Infraestructura de retail. Caso subcentro Las Condes”. 2009. Consulta electrónica.

espacio público, que sirve como centro apropiado para la prestación de servicios añadidos al transporte.

A partir de la recuperación de todo el entorno de la estación y de las galerías comerciales, este lugar fue concebido como punto de esparcimiento y disfrute de los ciudadanos. Esto contribuyó con el éxito de la operación urbana, pues la prestación de servicios a los usuarios y su confort fue primordial y prevaleció sobre el diseño y sobre el mismo funcionamiento de la estación del metro.

Imagen No. 2. Vista exterior Sub Centro Las Condes



Fuente: Foto encontrada como *Sub Centro Las Condes* en www.plataformaurbana.cl

El Sub-Centro Las Condes está compuesto principalmente por la estación, las galerías comerciales y las plazas públicas, por el cual circulan mensualmente 3.5 millones de personas.²¹ Debido a la cantidad de gente que circula por allí y al dinamismo de los alrededores, este puede ser considerado como un lugar que tiene características similares a las actividades del centro de la ciudad.²²

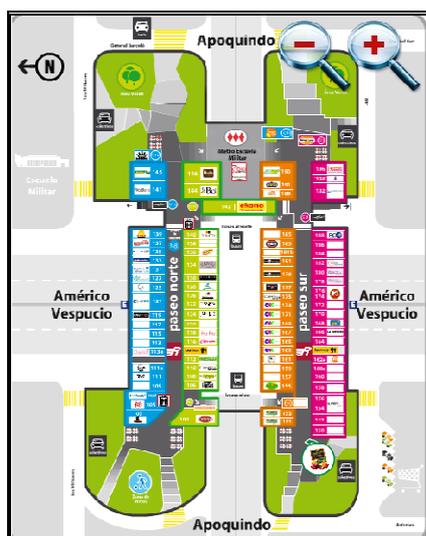
La estación tiene como característica primordial contar con diversos medios de transporte disponibles, desde metro, ciclo-parqueaderos, taxis, buses, entre otros. Las galerías comerciales reactivadas cuentan con 4.000m² de comercio y con 3.000 m² de áreas comunes, divididas en el paseo sur y en el paseo norte, en las cuales se encuentran cafeterías, centros de comunicaciones, tiendas de regalos, restaurantes,

²¹ Comparar Cámara Chilena de la Construcción. “Subcentro Las Condes” 2009. Consulta electrónica.

²² Comparar Cámara Chilena de la Construcción. “Subcentro Las Condes” Consulta electrónica.

entre otros. Finalmente, el área de espacio público cuenta con 20.000 m², en los cuales hay amplias plazas, sitios de encuentro, zonas verdes y demás.²³

Imagen No. 3. Mapa de Ubicación Sub Centro Las Condes



Fuente: Foto encontrada como *Mapa de Ubicación* en la página oficial de Sub Centro Las Condes.

Cada uno de los dos ejemplos son excelentes oportunidades para ver la puesta en marcha la prestación de servicios agregados al transporte, incluyendo estos en el proceso del transporte público, como elemento fundamental tanto del funcionamiento de cada estación, como de la inclusión de la ciudadanía y sus necesidades en los lugares de circulación cotidiana por la ciudad.

En ambos casos es evidente que aprovechan la oportunidad de tener una estación localizada estratégicamente y muy concurrida para satisfacer a los usuarios, crear lugares adecuados de esparcimiento de los ciudadanos y activar desarrollos inmobiliarios de gran envergadura alrededor.

Algo importante a rescatar en este momento es que en ambos ejemplos existió la disposición por parte de las autoridades locales o nacionales y de las entidades prestadoras del servicio de transporte público, para emprender así

²³ Comparar Municipalidad de Las Condes, Santiago de Chile, Chile. “Subcentro Las Condes” 2009. Consulta electrónica.

operaciones estratégicas y de mejoramiento y consolidación, lo que conlleva a que el proceso sea exitoso y cuente con pocas trabas a la hora de su ejecución.

2. LOS PORTALES DE TRANSMILENIO, UN ESPACIO DESAPROVECHADO.

Bogotá, al contar con el sistema de transporte público masivo Transmilenio, tiene las condiciones de surgimiento de la demanda de servicios alternos al transporte por parte de los usuarios del sistema; es decir, el escenario en las estaciones del sistema, especialmente en las estaciones cabecera, permiten diagnosticar que sus usuarios necesitan la implementación de servicios que suplan otras necesidades, tales como baños, cafetería, cajeros automáticos, teléfonos, entre otros.

Esto se puede ver a través de las características de los portales de Transmilenio en términos de operación rigurosa y de la caracterización urbanística de su entorno, debido a que este enmarca la importancia y el impacto de dichas estaciones en la ciudad y en el funcionamiento del sistema. Todo esto buscando complementar el primer objetivo planteado.

Sin embargo, teniendo en cuenta las dinámicas del entorno y considerando sujeto de aprovechamiento a los portales, no es suficiente si los mismos usuarios no están de acuerdo y si sobre todo estos no consideran tener necesidades en su interior; por esto, el sondeo realizado a los usuarios se convierte en un punto clave para poder tener claro que realmente existe un problema a resolver en un tema álgido en la ciudad como lo es el transporte público urbano y que además existen alternativas que pueden solucionarlo. Es así entonces como se le da paso a la consecución del segundo objetivo específico.

2.1. EL SISTEMA TRANSMILENIO Y DINÁMICAS DE LA DEMANDA DEL TRANSPORTE PÚBLICO EN BOGOTÁ.

2.1.1. Operación del Sistema Transmilenio. Transmilenio se encuentra en funcionamiento desde el año 2000, a través de la prestación del servicio de transporte público masivo, siendo un sistema que funciona a partir de la circulación de buses articulados, con una capacidad aproximada de 120 personas, en carriles exclusivos,

recogiendo y dejando pasajeros en estaciones estratégicamente ubicadas a lo largo de la extensión urbana de la ciudad.

La concepción del Sistema Transmilenio surgió a partir de darse cuenta de la necesidad que tenía Bogotá de dar un paso adelante respecto a su movilidad y a la prestación del servicio de transporte público, y de organizar un caos en el transporte, el cual, debido al crecimiento de la ciudad y a la cantidad de población, tenía que ser resuelto a partir de una solución de transporte público masivo. Es así como el mismo Sistema considera que su aparición “permite mejorar la calidad de vida de los habitantes y optimizar la productividad de la ciudad”²⁴.

Hoy en día, el Sistema Transmilenio funciona a través de 85 kilómetros de vías exclusivas, en los cuales funcionan diferentes tipos de estaciones; además, el Sistema cuenta con patios de operación, mantenimiento y estacionamiento, entre otros elementos básicos para el funcionamiento del mismo y para la prestación de los servicios de transporte público masivo. Los carriles exclusivos están diseñados para que únicamente circulen los articulados, con el ánimo de darle eficiencia y rapidez al funcionamiento del sistema; las estaciones son aquellos lugares que tienen la función de ser los únicos puntos de acceso a los buses y se pueden encontrar tres tipos de estas, tales como las portales o cabeceras, las intermedias o las sencillas; los cruces peatonales están concebidos para la adecuada movilización y fácil acceso; y los patios de operación y mantenimiento son aquellos espacios en los que se hacen las tareas de mantenimiento y aparcamiento de los articulados.²⁵

El funcionamiento del Sistema se da a partir de tres elementos clave que trabajan de manera conjunta, pero independiente, como lo son la operación, el recaudo y el control.

La operación consiste en el manejo de los buses troncales y alimentadores, y en el proceso de contratación y capacitación de conductores. Esta se encuentra dividida en servicios troncales y servicios alimentadores. El primero circula a través de carriles exclusivos, los cuales comienzan y acaban en las estaciones cabeceras o

²⁴ Ver Página web oficial de Transmilenio. “Portafolio de Servicios” 2010. Consulta electrónica.

²⁵ Comparar Página web oficial de Transmilenio. “Infraestructura” Consulta electrónica.

portales y hacen su ruta deteniéndose únicamente en estaciones; dentro de este servicio se encuentran los servicios denominados ruta fácil, expresos y súper expresos. Los servicios alimentadores circulan a través de rutas previamente definidas, especialmente en sectores residenciales de estratos uno, dos y tres; también tienen puntos de parada y recogida de pasajeros fijos y su función básica es alimentar el Sistema, brindándole facilidades y acceso a las personas de los sectores definidos.²⁶

Otro de los componentes funcionales en el Sistema Transmilenio es el sistema de recaudo, el cual tiene la tarea de realizar el proceso de recaudo del dinero por motivo de venta de pasajes, así como todo lo relacionado con los elementos electrónicos, de comunicación, entre otros. En términos generales el sistema de recaudo está compuesto por las taquillas, los puntos de venta externos, los terminales de carga automática y móvil, las máquinas registradoras, los equipos de procesamiento de datos y el encargo fiduciario.²⁷

El último de los componentes funcionales consiste en el sistema de control. A partir de este es posible realizar el monitoreo del funcionamiento integral del sistema, es decir, la frecuencia de las rutas, los horarios y demás. Para esto, cada bus cuenta con un sistema de localización y comunicación al centro de monitoreo; así mismo, el sistema tiene una serie de cámaras que colaborar con este proceso.²⁸

2.1.2. Una mirada a la movilización de los bogotanos. El panorama de la movilización de los bogotanos muestra que el transporte público colectivo es aquel que tiene mayor participación en los viajes, contando con un 42% en el año 2008, todo esto a pesar de haber disminuido en 6% respecto al año 2005. Pasa lo contrario, en el caso del transporte en vehículo particular y en Transmilenio, cada uno contando con mayor participación; el vehículo privado pasó del 15% en el 2005 a 22% en el 2008, y Transmilenio pasó del 9.6% en el 2005 al 11% en el 2008.²⁹

²⁶ Comparar Página web oficial de Transmilenio. “Componentes” Consulta electrónica.

²⁷ Comparar Página web oficial de Transmilenio. “Componentes” Consulta electrónica.

²⁸ Comparar Página web oficial de Transmilenio. “Componentes” Consulta electrónica.

²⁹ Comparar Cámara De Comercio De Bogotá. *Observatorio de Movilidad, comportamiento de los indicadores de movilidad de la ciudad a diciembre de 2009*. No. 5 Agosto de 2010. Consulta electrónica. Ver anexo 1. Cifras de movilidad en Bogotá.

La disminución de los pasajeros movilizados en transporte público colectivo ha sido constante durante los últimos 10 años (teniendo para el año 2009, 1.086 millones de usuarios), viéndose igualmente un aumento en la movilización de pasajeros por medio del Sistema Transmilenio (441 millones en 2009) y en Alimentadores (222 millones en 2009).³⁰

Algo a tener muy en cuenta frente a la aparición de necesidades diferentes a transportarse en el proceso del transporte público, es el factor determinante del tiempo, especialmente aquel empleado en la espera. En este sentido, los ciudadanos que se movilizan en Transporte Público Colectivo, en Transmilenio y en Alimentador, son aquellos que tienen mayores tiempo promedio, cada uno con 10, 8 y 10 minutos respectivamente.³¹

Los usuarios que usan el Sistema Transmilenio diariamente fueron en promedio (durante el año 2010) 1.636.015.³² Para el año 2009 fue de 1.559.949 usuarios y para el año 2008 de 1.430.702 usuarios.³³

En las horas pico también es evidente el aumento de los usuarios que utilizan el Sistema Transmilenio, casi llegando a 4 veces más el promedio de pasajeros en hora pico en el año 2010 respecto a los mismos en el año 2001.³⁴

El Sistema Transmilenio ha movilizado desde su inauguración un total de 3.116.397.170 pasajeros; en los servicios troncales ha movilizado 1.557.300.334 pasajeros y en los servicios intermunicipales un total de 185.206.870 pasajeros.³⁵

³⁰ Comparar Cámara De Comercio De Bogotá. *Observatorio de Movilidad, comportamiento de los indicadores de movilidad de la ciudad a diciembre de 2009*. Consulta electrónica. Ver anexo 1. Cifras de movilidad en Bogotá.

³¹ Comparar Cámara De Comercio De Bogotá. *Observatorio de Movilidad, comportamiento de los indicadores de movilidad de la ciudad a diciembre de 2009*. Consulta electrónica. Ver anexo 1. Cifras de movilidad en Bogotá.

³² Cifra calculada por el autor a partir de datos encontrados en la página web oficial del Sistema Transmilenio. “Estadísticas generales” 2010 Consulta electrónica y en Cámara De Comercio De Bogotá. *Observatorio de Movilidad, comportamiento de los indicadores de movilidad de la ciudad a diciembre de 2009*. Consulta electrónica.

³³ Comparar Cámara De Comercio De Bogotá. *Observatorio de Movilidad, comportamiento de los indicadores de movilidad de la ciudad a diciembre de 2009*. Consulta electrónica. Ver anexo 1. Cifras de movilidad en Bogotá.

³⁴ Cifra calculada por el autor a partir de datos encontrados en la página web oficial del Sistema Transmilenio. “Estadísticas generales” 2010 Consulta electrónica y en Cámara De Comercio De Bogotá. *Observatorio de Movilidad, comportamiento de los indicadores de movilidad de la ciudad a diciembre de 2009*. Consulta electrónica.

Cuenta con 114 estaciones en operación de las cuales 7 son portales o estaciones cabecera; tienen un total de 84 kilómetros de vía en operación troncal; la flota troncal disponible es de 1.254 buses, y su promedio en velocidad es de 27 kilómetros por hora. Hay 83 rutas alimentadoras, 515 buses asociados a la alimentación, en 663 kilómetros, llegando a 318 barrios aproximadamente.³⁶

Los pasajeros movilizados en promedio en las troncales son 41'428.140 usuarios por mes, en rutas alimentadoras son de 20'980.349 usuarios por mes, y en rutas intermunicipales es de 2'298.360 usuarios por mes.³⁷

2.2. LOS PORTALES: SUJETOS DE APROVECHAMIENTO.

Los portales del sistema Transmilenio son aquellas estaciones tipo cabecera, que “son puntos de inicio y finalización de rutas troncales”³⁸ y están ubicadas estratégicamente en la ciudad. Se diferencian de las estaciones sencillas e intermedias, en la medida en que “en estas estaciones se realizan trasbordos entre buses troncales, alimentadores, rutas de transporte intermunicipal y bicicletas”³⁹.

Los portales cuentan con características específicas que permiten que en ellos se puedan implementar servicios en su interior, que evidencian que los estos son sujetos aptos de aprovechamiento. Así mismo, alrededor de estos hay dinámicas inmobiliarias, comerciales, de servicios, entre otros, los que demuestran que los portales son puntos de confluencia importantes en la ciudad y sobre todo que estos alrededores, a pesar de sus dinámicas, presentan fenómenos que muestran las necesidades de los usuarios, en la medida en que hay proliferación tanto de ventas ambulantes, como de prestación de servicios irregulares de transporte intermunicipal, barrial, entre otros.

³⁵ Comparar Página web oficial de Transmilenio. “Estadísticas generales” 2010. Consulta electrónica.

³⁶ Comparar Página web oficial de Transmilenio. “Estadísticas generales” Consulta electrónica.

³⁷ Comparar Página web oficial de Transmilenio. “Estadísticas generales” Consulta electrónica.

³⁸ Ver Página web oficial de Transmilenio. “Infraestructura” 2010. Consulta electrónica.

³⁹ Ver Página web oficial de Transmilenio. “Infraestructura” Consulta electrónica.

2.2.1. Elección de los portales de Transmilenio. Los portales de Transmilenio son aquellas estaciones del sistema sujetos del aprovechamiento de su interior a partir de la instalación servicios de valor agregado al transporte público, debido a que son las estaciones de mayor envergadura dentro del sistema, además por estar vinculados a la prestación del servicio de buses alimentadores e intermunicipales.

Esta importancia en el sistema se ve reflejada en el aforo de personas que acceden a estos, pues están dentro de las estaciones que tienen más registros del promedio diario de entradas y salidas de usuarios dentro del sistema. Para el caso del Portal del Norte el número de entradas y salidas en promedio al día es de 202.163 usuarios, para el Portal de Suba es de 118.483 usuarios, para el Portal de la 80 es de 160.473 usuarios, para el Portal de las Américas es de 106.539 usuarios, para el Portal del Sur es de 89.655 usuarios, para el Portal del Tunal es de 100.736 usuarios y finalmente para el Portal de Usme es de 97.511 usuarios.⁴⁰

Además de la envergadura dentro del sistema, los portales son sujetos de aprovechamiento debido a que, al hacer parte del un sistema de transporte público tan rígido como lo es el masivo en términos de funcionamiento y operación, las necesidades que tienen los usuarios allí no pueden ser suplidas sin salir del sistema, pues si salen deben volver a pagar para entrar.

2.2.2. Caracterización del entorno de los portales. La ubicación de los Portales del Sistema Transmilenio es estratégica en la medida en que corresponden a puntos de gran actividad dentro de la ciudad, además de ser extremos de la misma, ya sea esta actividad generada antes de la aparición del portal o después de la construcción del mismo.

Esta actividad dada en los alrededores de los portales tiene características propias en cada uno de ellos, pero a pesar de cambiar un poco de uno al otro, hay en cada sector circundante una gran dinamización de las actividades comerciales, residenciales y de servicios.

⁴⁰ Comparar Cámara De Comercio De Bogotá. *Observatorio de Movilidad, comportamiento de los indicadores de movilidad de la ciudad a diciembre de 2009*. Consulta electrónica.

Es decir, existen áreas tales como centros comerciales, almacenes de grandes superficies, intensa actividad residencial, terminales de transporte intermunicipal – nacional, entre otros, los cuales le brindan al sector actividad y más atención a la ubicación de cada portal.

Como se mencionó anteriormente, cada uno de los portales cuenta con una dinamización comercial residencial y de servicios en particular; en este orden de ideas, estas son las características de este tipo por cada uno de ellos:

a. Portal del Norte. Para el caso del portal del norte, en sus alrededores se evidencia un alto grado de dinamización, pues se encuentran dos grandes almacenes de gran superficie, como lo son el Éxito y Home Center; también hay una gran actividad residencial en el costado oriental y occidental, así como en las inmediaciones de la Calle 170 y 183; igualmente se encuentra ubicado muy cerca el Centro Comercial Santafé, uno de los más grandes de Bogotá, el Centro Comercial Panamá y el Supermercado Colsubsidio; así mismo se da un fenómeno de recogida y dejada de pasajeros de buses intermunicipales – nacionales (con origen y destino en los Departamentos de Cundinamarca, Boyacá y Santander) a cada lado del portal, sumado a la proliferación de ventas ambulantes en las que se comercializan productos comestibles y no comestibles, lo cual sumado al número de usuarios de los buses intermunicipales generan gran desorden y suciedad en los alrededores del portal.⁴¹

b. Portal de Suba. El área que rodea el portal de suba cuenta con características similares al portal del norte, debido a que está ubicado en sus inmediaciones, por ejemplo, el Centro Comercial Plaza Imperial, el Centro Comercial Fiesta Suba, el almacén de gran superficie Éxito, así como un Super Cade, una gran dinamización de la actividad residencial y el fenómeno de la proliferación de ventas ambulantes.⁴²

c. Portal de la 80. El portal de la calle 80 también cuenta con características similares. En su alrededor se encuentra el Centro Comercial Portal 80, el Hospital de

⁴¹ Ver anexo 2. Entorno de los portales.

⁴² Ver anexo 2. Entorno de los portales.

Engativá, el Parque San Andrés; también hay gran impacto a nivel residencial y se presenta el fenómeno de ventas ambulantes.⁴³

d. Portal de las Américas. La actividad residencial es lo predominante en los alrededores del portal de las Américas; allí también se encuentran las ventas ambulantes hacia un costado del portal, se encuentra un Super Cade y actividad comercial.⁴⁴

e. Portal del Sur. En este portal la actividad de su alrededor consta del Centro Comercial Metrosur, de actividad comercial, se encuentra el almacén de gran superficie Carrefour, el fenómeno de ventas ambulantes alrededor; así mismo hay actividad residencial en las inmediaciones del portal y es se encuentra también muy cerca La Terminal de Transporte del Sur.⁴⁵

f. Portal del Tunal. En el área que rodea el portal del tunal se encuentra el Parque Metropolitano El Tunal y en su mayoría hay actividad residencial.⁴⁶

g. Portal de Usme. Este portal tiene en sus inmediaciones actividad comercial correspondiente al Centro Comercial Altavista, el almacén de gran superficie Éxito, así como varios almacenes de artículos de construcción y hogar; además de contar en sus cercanías con actividad residencial.⁴⁷

2.3. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA TRANSMILENIO.

Con el fin de conocer la percepción que tienen los usuarios de los portales de Transmilenio, se realizó una encuesta en cada uno de estos,⁴⁸ preguntándoles por su opinión frente a la instalación de servicios en su interior, sobre cuáles son aquellas necesidades que tienen al viajar en el sistema tomando los portales y además, en cuál

⁴³ Ver anexo 2. Entorno de los portales.

⁴⁴ Ver anexo 2. Entorno de los portales.

⁴⁵ Ver anexo 2. Entorno de los portales.

⁴⁶ Ver anexo 2. Entorno de los portales.

⁴⁷ Ver anexo 2. Entorno de los portales.

⁴⁸ Ver anexo 3. Ficha técnica de la encuesta.

lugar les gustaría y consideran el mejor para encontrarlos.⁴⁹ Esta encuesta es relevante y representa un punto de partida concreto y suficiente para desarrollar la premisa punto de partida de esta investigación diagnóstica y propuesta de solución.

Un total de 350 personas respondieron el formulario en los siete portales del sistema, que contenía en una primera parte la recolección de variables que permitieron conocer más a profundidad la opinión de los encuestados, tales como portal, sexo, edad, ocupación y nivel educativo. Enseguida se indagó por la cantidad de veces que el usuario frecuentaba el Sistema Transmilenio y cuál es su principal destino de viaje.

Luego venían las preguntas que se relacionaban con su percepción y necesidades dentro del sistema; estas son *¿Estaría usted de acuerdo con encontrar servicios al interior de los portales del Sistema Transmilenio, que satisfagan algunas necesidades de su paso por los portales?*, luego respondieron una pregunta en la que abiertamente respondían *¿Cuáles servicios le hacen falta al interior de los portales del sistema Transmilenio?* y después contestaron en una pregunta de selección múltiple *¿Qué otras necesidades tiene usted al utilizar Transmilenio?*, en la cual tenían la posibilidad de referirse a varias opciones para conocer a fondo sus necesidades, tales como *Servicios de Baño, Cafetería, Cajero automático, Puntos especializados de pago de servicios públicos y privados, Servicios de la administración distrital, Comunicaciones, Servicios de salud y otro.*

La encuesta finalizaba preguntándole a los usuarios *¿En cuál lugar dentro de los portales del sistema Transmilenio le gustaría encontrar los servicios anteriormente mencionados?*, para saber exactamente el lugar de preferencia de los usuarios frente a la ubicación de los servicios que necesitan para cumplir sus necesidades, en este punto se les dio una serie de opciones de respuesta, entre las que estaban: *En la entrada, En el área de acceso a los buses, Entre la entrada y el área de buses ó En otro lugar.*

La encuesta se aplicó con el ánimo de conocer la opinión de los usuarios, debido a que hace parte indispensable a la hora de establecer las posibilidades reales

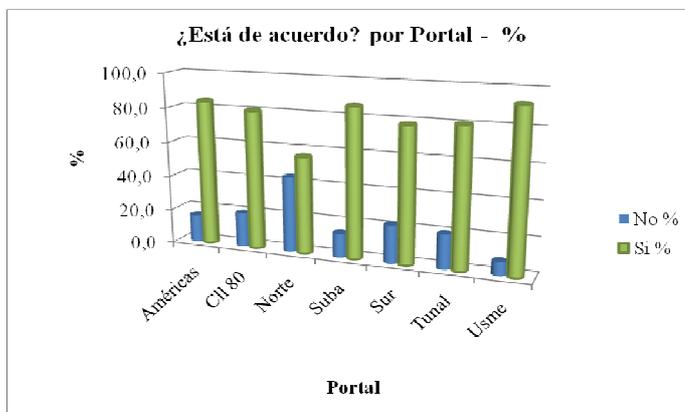
⁴⁹ Ver anexo 4. Formato de encuesta.

de demanda y de establecimiento, pero sobre todo porque son los usuarios quienes se verían beneficiados implementando servicios, los cuales van a cubrir sus necesidades.

De los 350 encuestados, el 49,7% dijo utilizar el Sistema Transmilenio dos veces al día, seguido por el 26,3 % que lo utiliza una vez y por el 24% que lo utiliza más de dos veces.⁵⁰ La mitad de las personas encuestadas tienen como destino de viaje al utilizar Transmilenio el trabajo, el 24,6% lo utiliza para realizar sus trámites personales y el 21,4 % para llegar al lugar de estudio.⁵¹

La mayoría de los encuestados respondieron “Sí” cuando se les preguntó si estaban de acuerdo o no en encontrar servicios al interior a los portales, diferentes a los de transportarse, los cuales pueden cubrir sus necesidades adicionales en el proceso de transporte; este corresponde al 79,4% de las personas que sí están de acuerdo, siendo una cifra considerable frente a la minoría que no está de acuerdo, correspondiente al 20,6 % de los encuestados.⁵²

Gráfico No. 1. Usuarios que están de acuerdo con implementar servicios alternos al transporte al interior de los portales de Transmilenio por portal



Fuente: Gráfico elaborado por el autor del presente trabajo de grado. Encuesta sobre *Aprovechamiento del espacio interior de los portales de Transmilenio a partir de la implementación de servicios diferentes al transporte público*.

⁵⁰ Ver anexo 5. Resultados encuesta.
⁵¹ Ver anexo 5. Resultados encuesta.
⁵² Ver anexo 5. Resultados encuesta.

En cada uno de los portales del Sistema Transmilenio, más del 50% de los encuestados respondieron que estaban de acuerdo. El portal en el que hubo mayor aprobación por parte de los usuarios fue el Portal de Usme, en el cual el 92% estuvo de acuerdo; le sigue el portal de Suba con el 86%, y así el resto de portales con cifras aproximadas al 80%, exceptuando el Portal del Norte que contó con el 56% de aprobación y el 44% de desaprobación.

Las causas de este fenómeno presentado en el Portal del Norte sugiere que en este las personas no encuentran agradable o propicio implementar servicios de valor agregado al transporte, en la medida en que este no cuenta con espacios lo suficientemente amplios para la circulación de pasajeros, especialmente en las horas de mayor confluencia.

Teniendo este panorama en el Portal del Norte y a pesar de que la mayoría de los encuestados en este portal están de acuerdo, no sería completamente viable en términos físico – espaciales y de diseño instalar este tipo de aprovechamiento en estas condiciones.

Se encontró que las mujeres tienen mayor grado de aprobación en la implementación del aprovechamiento al interior de los portales de Transmilenio, pues entre las mujeres encuestadas el 82,2% respondió “Sí”, en cambio para el caso de los hombres aprobaron la implementación cerca del 6% menos que las mujeres con el 76.9%.⁵³

El grado de aprobación en términos de los rangos de edad, estuvo encima del 70%. Es claro que en cada uno de los rangos hay cierta homogeneidad en la aprobación, sin embargo quienes no estuvieron de acuerdo se encuentran en el rango de edad de 41 a 50 años con el 28,1% de desaprobación.⁵⁴

Aquellas personas, según su ocupación, que tienen un mayor grado de aprobación son las amas de casa con el 92,11%, seguido de los estudiantes con el 80%.⁵⁵

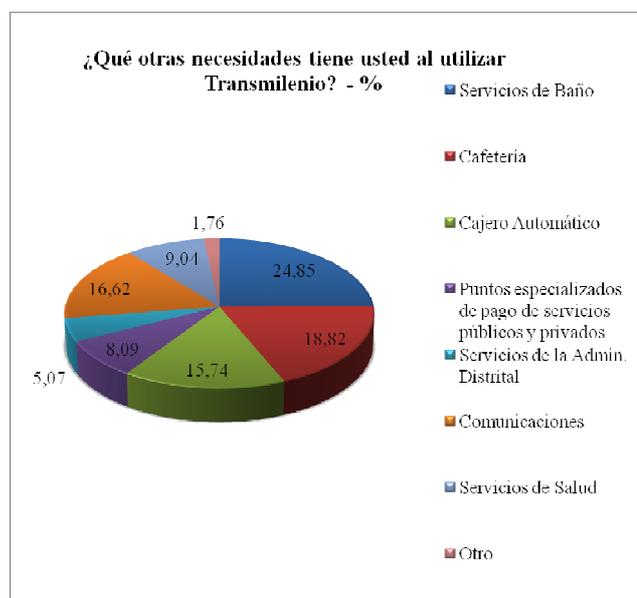
⁵³ Ver anexo 5. Resultados encuesta.

⁵⁴ Ver anexo 5. Resultados encuesta.

⁵⁵ Ver anexo 5. Resultados encuesta.

Cuándo se les preguntó qué otras necesidades tenían los usuarios de los portales del Sistema Transmilenio al utilizarlo, la respuesta con mayor acogida entre cada una de las posibilidades fue el servicio de baño con un 24,85%, seguido por el servicio de cafetería con el 18,82% de aprobación; aquellos servicios que le siguen son los de comunicaciones con el 16,62%, servicio de cajero automático con el 15,74%, servicios de salud con el 9,04%, puntos especializados de pago de servicios públicos y privados con el 8,09% y finalmente servicios de la Administración Distrital con el 5,07%.

Gráfico No. 2. Necesidades de los usuarios de portales de Transmilenio.



Fuente: Gráfico elaborado por el autor del presente trabajo de grado. Encuesta sobre *Aprovechamiento del espacio interior de los portales de Transmilenio a partir de la implementación de servicios diferentes al transporte público.*

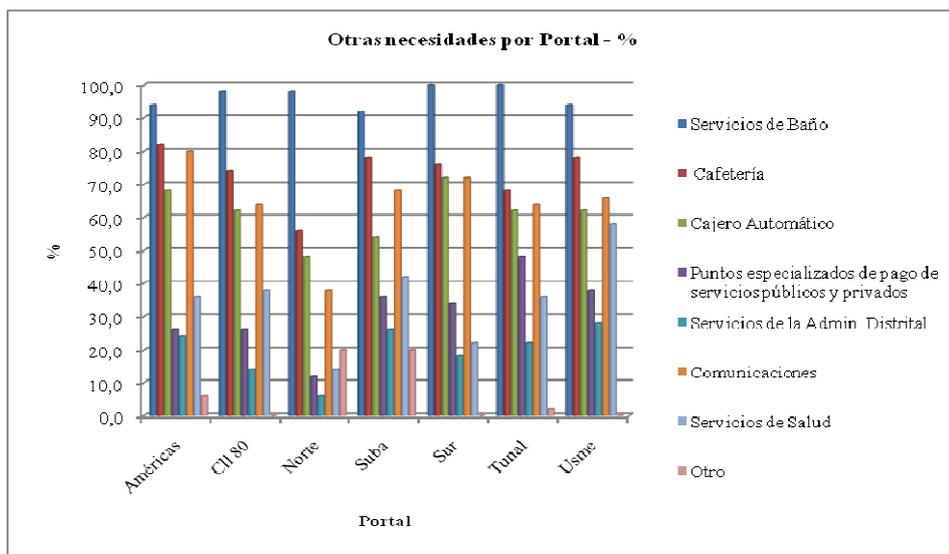
Aquellos servicios que fueron mencionados por las personas que además tomaron como opción *otro* servicio, tienen que ver con la instalación de cabinas para acceso a taxis, sitios de descanso, áreas especiales para niños, parqueaderos, entre otros.

Los servicios demandados por los usuarios de los portales de Transmilenio varían según cada portal. Sin embargo hay cuatro servicios predominantes en cada

uno de los portales, los cuales tienen que ver con el servicio de baño, seguido por los servicios de cafetería, las comunicaciones y los cajeros automáticos.

Dependiendo del servicio hay mayor demanda en unos portales que en otros, aunque la diferencia entre estos no sea tan grande. En este caso el servicio de baño tiene una acogida total en el Portal del Sur y del Tunal, el servicio de cafetería tiene mayor demanda en el Portal de las Américas, el servicio de cajero automático en el Portal de Usme, los puntos especializados de pago de servicios públicos en el Portal del Tunal, los servicios de la Administración Distrital en el Portal de Usme, las comunicaciones en el Portal de las Américas y los servicios de salud en el Portal de Usme.

Gráfico No. 3. Necesidades de los usuarios del sistema Transmilenio por portal.



Fuente: Gráfico elaborado por el autor del presente trabajo de grado. Encuesta sobre *Aprovechamiento del espacio interior de los portales de Transmilenio a partir de la implementación de servicios diferentes al transporte público*.

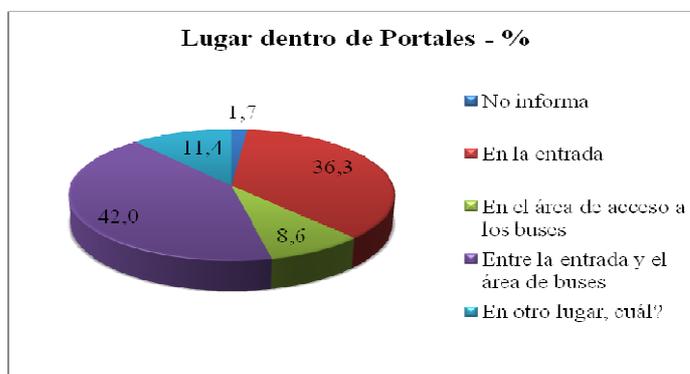
Teniendo en cuenta el sexo de los encuestados, la mayoría de servicios prevalecen frente a la demanda de las mujeres. Aquellos que prevalecen en los hombres son las comunicaciones y los servicios de la Administración Distrital.

Según los rangos de edad, los servicios que prevalecen por cada uno de ellos son: el servicio de baños tiene una acogida de más del 90% en cada uno de estos, los

servicios de cafetería en los encuestados de más de 60 años y de los de 51 a 60 años así como los servicios de la Administración Distrital, el servicio de cajero automático en los mayores de 60 años y de los de 41 a 50 años, los puntos especializados de pago de servicios públicos y privados en aquellos que tienen más de 60 años y de los que 31 a 40 años, las comunicaciones en el rango de los mayores de 60 y los que están entre los 31 a 40 años, y finalmente servicios de salud igualmente por los mayores de 60 años y los que se encuentran entre 51 a 60 años.⁵⁶

El lugar que contó con mayor aprobación dentro de los encuestados, para la implementación de aprovechamiento dentro de los portales de Transmilenio es aquel que se encuentra entre la entrada y el área de los buses. Se entiende que este lugar fue elegido por los usuarios porque son lugares en los que no se obstaculiza la circulación al interior de los portales, es de fácil acceso y además disponen de los espacios más amplios dentro de los mismos.

Gráfico No.4. Lugar elegido por los usuarios de los portales de Transmilenio para implementar servicios



Fuente: Gráfico elaborado por el autor del presente trabajo de grado. Encuesta sobre *Aprovechamiento del espacio interior de los portales de Transmilenio a partir de la implementación de servicios diferentes al transporte público*.

En este punto es destacable que aquellos usuarios que respondieron en *otro* lugar, optaron como lugar estratégico de la implementación algún lugar anexo, con el ánimo de que no se vea afectada su circulación ni el funcionamiento del sistema.

⁵⁶ Ver anexo 5. Resultados encuesta.

Como se evidenció en la aplicación de la encuesta, hay una disposición clara por parte de los usuarios de los portales de contar con servicios que suplan sus necesidades. Esto demuestra que los usuarios buscan acercar los servicios que encuentran en el entorno de la ciudad al interior de los portales, con el fin de disminuir los tiempos de su desplazamiento, número de viajes y de encontrar facilidades en sus recorridos cotidianos.

3. EL APROVECHAMIENTO EN LOS PORTALES DE TRANSMILENIO: UNA PERSPECTIVA PARA SU IMPLEMENTACIÓN.

A partir de ver en los capítulos anteriores cómo es el funcionamiento del aprovechamiento al interior de las estaciones de los sistemas de transporte público y de evidenciar que el sistema de transporte público masivo de Bogotá cuenta con una situación que requiere este tipo de aprovechamiento, dadas las dinámicas en el entorno de los portales, la percepción de los usuarios y las necesidades generadas en los portales, es perceptible fácilmente que hay potencialidades de implementación de este modelo de aprovechamiento en el Sistema Transmilenio.

Por tal razón en el presente capítulo se establece el cumplimiento del tercer objetivo, en la medida en que se enmarca la viabilidad de la implementación en la ciudad respecto al marco institucional y a la demanda y además, se muestran posibilidades de ejecución institucional y físicas de funcionamiento, como ofrecimiento al Distrito, el cual lo puede tomar como opción de adaptación no solo en la infraestructura actual de Transmilenio, sino como posibilidad clara en las demás fases del sistema.

3.1. VIABILIDAD DE IMPLEMENTACIÓN.

Las potencialidades de implementación se evidencian al momento de tener en cuenta los casos internacionales, la situación de los portales del Transmilenio y la percepción y necesidades de los usuarios de los mismos; es por tal razón que se presenta un marco jurídico – administrativo disponible para Bogotá, en el cual se da un marco de actuación que puede ser adaptado por las instituciones pertinentes con el fin de dar paso a una solución de la situación que presenta la ciudad en este tema.

Esta potencialidad no solo se da en términos institucionales, sino que además se puede establecer a partir de la demanda de servicios diferentes al transporte público en cada uno de los portales y a partir de la gran confluencia de población con

la que cuentan estos, asegurando así una cierta cantidad de personas que podrían tener acceso y hacer uso de los servicios.

3.1.1. Marco jurídico – administrativo. En Bogotá, la concepción del aprovechamiento de los espacios disponibles no es un tema ajeno a la administración distrital. En la ciudad se han adoptado mecanismos de aprovechamiento económico del espacio público, en los cuales se vinculan y acondicionan este tipo de espacios, con el objetivo de prestar el servicio a la ciudadanía y a la vez, motivar económicamente a quien necesita de ellos y así beneficiar a cada una de las partes.

En este sentido, la estrategia de gestión económica plasmada en el Plan Maestro de Espacio Público de Bogotá tiene como objetivo:

- a) Diferenciar, regular y organizar el aprovechamiento económico del espacio público
- b) Actuar conjuntamente con el sector privado en el desarrollo de operaciones integrales de recuperación del espacio público y revalorización de los inmuebles privados
- c) Promover la organización de los vendedores informales y profesionalizar sus actividades, a través de una red pública de prestación de servicios al usuario del espacio público
- d) Organizar y concentrar las fuentes de financiación para la generación y mantenimiento del espacio público.⁵⁷

Es así como este mismo Plan tiene definido el aprovechamiento económico del espacio público como “la realización de actividades con motivación económica de manera temporal, en los elementos constitutivos y complementarios del espacio público del Distrito Capital, previa autorización de la autoridad pública competente a través de los instrumentos de administración del espacio público”⁵⁸.

Las figuras utilizadas con el fin del aprovechamiento en el Distrito, en estos casos corresponden a la Red Pública para la Prestación de Servicios al Usuario del Espacio Público (REDEP), los Usos Temporales, los Parqueaderos Públicos, los

⁵⁷ Ver Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. “Decreto 215 de 2005. Plan Maestro de Espacio Público de Bogotá. Por el cual se adopta el plan maestro de espacio público para Bogotá distrito capital, y se dictan otras disposiciones”. Bogotá, 2005. Artículo No. 15.

⁵⁸ Ver Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. “Decreto 215 de 2005. Plan Maestro de Espacio Público de Bogotá. Por el cual se adopta el plan maestro de espacio público para Bogotá distrito capital, y se dictan otras disposiciones”. Artículo No. 16.

Contratos de Administración, Mantenimiento y Aprovechamiento económico de espacios públicos y adopción de parques, y el Mobiliario Urbano.⁵⁹

La figura que sirve como ejemplo para enmarcar el aprovechamiento del espacio interior de estaciones de transporte público, es la REDEP, en la medida en que en el espacio público regulado por esta, se generan necesidades de consumo colectivo similares a aquellas que se dan durante el proceso del transporte público.

En este sentido, la REDEP se constituye como

una estrategia para ofrecer servicios y productos al peatón mediante el aprovechamiento regulado del espacio público (...) De forma paralela, con la REDEP se espera ofrecer nuevas oportunidades de negocio a las empresas y a vendedores ambulantes callejeros que se encuentran en los diferentes programas que coordina el Instituto para la Economía Social (IPES).⁶⁰

Dentro de la implementación de este, surgen puntos de encuentro y quioscos de venta en calle,⁶¹ los cuales muestran un claro ejemplo de los mecanismos adoptados en términos de aprovechamiento económico del espacio público.

Por otro lado, tomando modelos existentes de concesiones en el Distrito, en este caso vinculados al Sistema Transmilenio, se presentan las concesiones de explotación comercial relacionados con la publicidad al interior de los buses y las estaciones del sistema,⁶² coordinada por *Publimilenio*⁶³, lo cual demuestra que existe previamente cierto tipo de aprovechamiento dentro del sistema, lo cual da paso a que exista la posibilidad dentro de este de encontrar otras figuras de aprovechamiento, teniendo como antecedente la publicidad.

3.1.2. Demanda de los servicios. Además de contar con herramientas administrativas para la implementación, las necesidades de los usuarios son

⁵⁹ Comparar Cámara De Comercio De Bogotá. *Renovación urbana y participación público – privada: una opción para la sostenibilidad del sistema integrado del transporte público de Bogotá*. Bogotá, Noviembre de 2009. p. 52.

⁶⁰ Ver Cámara De Comercio De Bogotá. *Renovación urbana y participación público – privada: una opción para la sostenibilidad del sistema integrado del transporte público de Bogotá*. p. 53.

⁶¹ Comparar Cámara De Comercio De Bogotá. *Renovación urbana y participación público – privada: una opción para la sostenibilidad del sistema integrado del transporte público de Bogotá*. p. 54.

⁶² “Con el fin de atender a los principios de autosostenibilidad y costeabilidad del Sistema, se deben establecer negocios colaterales que permitan la captación de recursos adicionales, con los cuales se brindará cada día un mejor servicio a los usuarios. Entre estos negocios colaterales está el de la publicidad, debidamente autorizada por TRANSMILENIO S.A. en los buses y estaciones del sistema”. Ver Página oficial de Transmilenio. “Preguntas frecuentes” 2010. Consulta electrónica.

⁶³ Empresa encargada de gestionar la publicidad en el Sistema Transmilenio.

primordiales a la hora de mejorarles el servicio prestado, sobre todo cuando es claro que están de acuerdo y además, cuando estos tienen necesidades que buscan solucionar a partir de la instalación de baños, cafeterías (o dispensadores de comida), cajeros automáticos, centros de comunicaciones, entre otros, tal cual como fue evidente a la hora de conocerlas a partir de la implementación de la encuesta.

Igualmente, en el momento de determinar cuál es la demanda generada por las necesidades de los usuarios, es indispensable conocer cuál sería esta en términos de la población que podría tener acceso a los servicios. En este sentido, los portales del sistema Transmilenio, al ser estaciones tipo cabecera ubicadas estratégicamente en varios puntos de la ciudad, cuentan con las mayores cifras de entradas y salidas diarias en el sistema, lo que en cierta medida asegura que existe la suficiente demanda en cada uno de estos.

3.2. EL MARCO DE UNA POSIBLE IMPLEMENTACIÓN.

Teniendo en cuenta que existen posibilidades en el Distrito y en el Sistema Transmilenio de implementar el modelo de aprovechamiento al interior de los portales, hay que llamar a las entidades pertinentes y al mismo sistema a adoptar dicho modelo, en la medida en que es una posibilidad con aplicabilidad, sobre todo cuando el sistema busca aprobación por parte de sus usuarios, no solamente por el servicio de transporte como tal, sino por la percepción de las facilidades que este brinda frente a los demás mecanismos de transporte en la ciudad.

Apropiándose de la viabilidad de implementación, es pertinente hacer una propuesta general en términos institucionales, con el fin de invitar a Transmilenio a adoptar el aprovechamiento del interior de sus portales como una oportunidad viable que contribuirá con la prestación de su servicio; además se plantea una propuesta física de funcionamiento mediante un esquema básico de modelación en el Portal de Usme, mostrando cómo podrían ser implementados algunos servicios en este portal.

3.2.1. Oportunidad institucional. Al ver que los usuarios tienen varios tipos de necesidades al tener uso del servicio brindado por los portales de

Transmilenio, que además están de acuerdo con la implementación de servicios al interior de estos, que hay una potencial demanda no solo por la opinión de los usuarios, sino demostrada a partir de la envergadura de cada uno de los portales en términos de acceso de la población que hace uso de estos y que hay un entorno que permite observar las dinámicas y los servicios demandados por la población, se puede ver claramente que la opción de adoptar el aprovechamiento del interior de los portales es una iniciativa viable y acertada para el caso de Transmilenio.

Es por tal razón que desde la institucionalidad del Distrito y sobre todo del mismo sistema Transmilenio hay que intervenir con decisiones sobre este asunto, en la medida en que no solamente se podría estar beneficiando a los usuarios del sistema, sino que igualmente se podría estar contribuyendo con la percepción de calidad, servicio e imagen de Transmilenio, pues se convierte en una visión ventajosa por parte de los usuarios, sobre todo en momentos en los que el sistema cuenta con varios inconvenientes en términos de operación, capacidad, ampliación, saturación, entre otros.

Los mecanismos jurídicos y/o administrativos que pueden ser utilizados al tomar la determinación de implementación en los portales de servicios no son un inconveniente muy grande, pues afortunadamente la ciudad cuenta con un marco de operaciones y actuaciones delimitado, como lo son aquellos planes maestros referidos al espacio público, la movilidad, entre otros.

Es decir, la capacidad de actuación institucional no es una traba, pues las maneras de interacción entre los entes reguladores de cada sector en Bogotá cuentan con interlocuciones que dan paso fácilmente a la puesta en marcha del aprovechamiento interior de los portales.

Por otro lado, la visión que tiene el sistema Transmilenio de buscar constantemente la rápida y adecuada circulación de sus usuarios⁶⁴ es muy acertada,

⁶⁴ “¿Se pueden instalar teléfonos o cafeterías en las estaciones de Transmilenio? El sistema de transporte masivo urbano de pasajeros Transmilenio se diseñó conforme a los parámetros de experiencia de otros países que con anterioridad utilizan sistemas de transporte masivo. Una de estas características de funcionalidad es que en las zonas pagas del sistema (zona paga es la existente dentro del sistema después de pasar el torniquete de acceso) no se permite la prestación de servicios, que

pues en los sistemas de transporte público masivo de ciudades tan grandes como Bogotá es primordial que la permanencia de estos en estaciones, buses y lugares de acceso sea la mínima, con el objetivo de no saturar el sistema y además de brindar un servicio rápido y adecuado que le guste a la gente por lo eficiente del mismo. Sin embargo, esta premisa del transporte público masivo no se constituye en una oposición radical, en la medida en que al interior de la mayoría de los portales del sistema existen espacios que pueden ser adecuados y modificados, en los que la instalación de servicios para los usuarios no afectaría considerablemente su circulación. Así mismo, si no existiesen espacios amplios existe la posibilidad de construir o adaptar lugares anexos y para el caso de las nuevas estaciones de las próximas fases en funcionamiento, en estas se podrían anticipar en los diseños dichos espacios con el mínimo impacto en el normal funcionamiento de cada portal.

Respecto a la prestación específica de cada servicio existen varias posibilidades al momento de definir quién contará con dicha responsabilidad. Es decir, las formas de prestación de los servicios pueden darse a partir de contratos de concesión o la figura jurídica que considere Transmilenio como la más adecuada; a partir de convenir favorablemente con empresas privadas o instituciones públicas y así poder realizar alianzas en las que todos se verían beneficiados; Transmilenio al ofrecer servicios que benefician a los usuarios y al contribuir en la búsqueda de su acertado funcionamiento, los usuarios debido a que están satisfaciendo sus necesidades, las empresas privadas en la medida en que los portales se convierten en otro punto de venta rentable y las entidades distritales debido a que pueden encontrarse más cerca con los ciudadanos y así mismo estos contarían con mayores vínculos con la administración.

demoren de cualquier forma la libre y eficiente movilidad del personal a transportar. Como quiera que el sistema está diseñado con un 95% de su espacio como zona paga para que cada pasajero después del ingreso a la estación este abordando el vehículo correspondiente en un lapso aproximado de tres (3) minutos, según las frecuencias de despacho; instalar cualquier tipo de servicio en estas zonas sería prever en ellas la permanencia de personas que entorpecerían y afectarían la seguridad y oportunidad de la operación”. Ver Página oficial de Transmilenio. “Preguntas frecuentes” 2010. Consulta electrónica.

3.2.2. Oportunidad de una mayor apropiación ciudadana. La implementación de servicios al interior de las estaciones se convierte en una oportunidad para la ciudadanía de apropiarse social y culturalmente con el funcionamiento del sistema Transmilenio, pues este le está brindando posibilidades y facilidades de esparcimiento y de cubrimiento de necesidades.

Es decir, la ciudadanía debe propender por el buen funcionamiento de los servicios haciendo el mejor uso de ellos, concibiendo esto una oportunidad de incentivar a la ciudadanía a adquirir cualidades de convivencia dentro de la ciudad y del funcionamiento del sistema.

Un claro ejemplo de la apropiación y aprovechamiento al máximo por parte de los usuarios tiene que ver con el servicio de cafeterías, pues el sistema prohíbe a sus usuarios consumir alimentos o bebidas al interior de los buses, lo que no se debería ver afectado al momento de instalar una cafetería; es así entonces como el fomento de los buenos comportamientos ciudadanos dentro del sistema se podrían aprovechar para su apropiación.

3.2.3. Los aspectos físico – funcionales. El Portal de Usme ha sido elegido como ejemplificación de la modelación física general de funcionamiento debido a que es uno de los portales que cuenta con mayor espacio⁶⁵ en el que la circulación de los usuarios no se ve afectada, así como en el cual la encuesta aplicada demuestra que la aceptación de implementación y demanda de diversos servicios es un poco mayor que en los demás portales.

⁶⁵ Ver anexo 6. Espacio disponible en portales.

Imagen No. 4. Modelación del servicio de baños al interior del Portal de Usme



Fuente: Elaborado por el autor del presente trabajo de grado

Imagen No. 5. Modelación del servicio de cafetería y dispensadores de comida al interior del Portal de Usme



Fuente: Elaborado por el autor del presente trabajo de grado

Imagen No.6. Modelación del servicio de cajeros automáticos al interior del Portal de Usme



Fuente: Elaborado por el autor del presente trabajo de grado

Imagen No. 7. Modelación del servicio de puntos especializados de pago de servicios públicos y privados al interior del Portal de Usme



Fuente: Elaborado por el autor del presente trabajo de grado

Imagen No. 8. Modelación del servicio de comunicaciones al interior del Portal de Usme



Fuente: Elaborado por el autor del presente trabajo de grado

Imagen No. 9. Modelación de servicios de salud al interior del Portal de Usme



Fuente: Elaborado por el autor del presente trabajo de grado

Como una visualización física del funcionamiento en los portales, se presenta un modelo físico general dentro del Portal de Usme, en el cual a partir de los espacios disponibles en los túneles se ejemplifica la prestación de servicios tales como baños, cafeterías (o dispensadores de comida), puestos de salud, cajeros electrónicos, puntos de pago de servicios públicos y privados, entre otros.

A pesar de encontrar en algunos portales el servicio de baño, las personas que fueron encuestadas lo piden como si no existiera, buscando la prestación de un mejor servicio, más amplio y con más acceso a los usuarios.

Para el caso del servicio de cafetería o de dispensador de comida, la idea es que este funcione no como un punto de encuentro, sino que sirva rápidamente al usuario en su necesidad, ya sea esta dada en el interior del sistema o sea esta para después de arribar a su destino.

La instalación de cajeros automáticos tiene un ejemplo de implementación anterior, ubicado en el Portal de la 80 del banco BBVA, el cual se encuentra permanentemente fuera de servicio. Es por esto que se propone la instalación de este servicio no como un adjunto simplemente, sino que se convierta en la prestación más adecuada frente a las condiciones de seguridad que este conlleva.

El servicio de puestos especializados de pago está ideado como la instalación de los establecimientos no bancarios (conocidos comúnmente como los puntos Vía Baloto), en los cuales es fácil y rápido pagar las facturas de los servicios públicos y que a la vez reciben el pago de servicios privados o gastos personales, tales como recarga de celular, compra de boletos de lotería, entre otros.

Aquellos servicios de la administración distrital se conciben como puntos de información en general, de pago de servicios públicos, trámites con el distrito, puntos de información turística, entre otros, que a pesar de tener similitudes a la prestación de los servicios de los Supercades, permitirían un práctico y fácil acceso a los ciudadanos para consultar y resolver sus asuntos sencillos con el distrito.

Contando algunos portales con la prestación de servicio de teléfono público con tarjeta prepagada, el servicio no es el más adecuado al interior, primero porque al hacer una revisión de estos por portal aquellos que no están ya sujetos en las paredes están averiados. Es por esto que se propone una prestación del servicio de las comunicaciones un poco más amplio, en donde se encuentren facilidades de comunicación telefónica y a la vez exista la posibilidad de encontrar otros servicios como internet, fax, entre otros.

El servicio de salud está concebido no como la implementación de un centro de salud, sino como una ampliación a los puntos de emergencia ubicados en algunos portales, debido a que en estos la prestación del servicio está más relacionada con una simple llamada a una ambulancia que a la misma prestación del servicio dentro del portal. Es decir, el servicio de salud a proponer consiste en mejorar los puntos para emergencias y además, incluir la prestación de otros servicios, como por ejemplo la instalación de un centro de donación de sangre de la secretaría de salud distrital o de un centro de vacunación de la Cruz Roja, entre otros.

Esta implementación de servicios adicionales al transporte público que beneficien a los usuarios de los portales de Transmilenio, estaría ubicada espacialmente en aquellos lugares dentro de estos que son punto medio entre la entrada y el acceso a los buses, con el fin de no obstaculizar ninguno de estos dos espacios clave. Cada uno de los portales cuenta con dichos espacios, compuestos por túneles, puentes internos y grandes áreas a lo largo de cada uno.⁶⁶

Tabla No.1. Áreas aproximadas de implementación de los servicios propuestos en metros cuadrados.

Áreas aproximadas de implementación	
Servicio	Área
Baños públicos	35 m ²
Cafetería y/o dispensadores de comida	15 m ² / 1 m ²
Cajeros automáticos	10 m ²
Puntos especializados de pago de servicios públicos y privados	3 m ²
Comunicaciones	10 m ²
Salud	12 m ²

Fuente: Tabla elaborada por el autor del presente trabajo de grado.

Para la puesta en marcha del aprovechamiento propuesto es necesario tener en cuenta, además del modelo físico de funcionamiento, una estrategia o herramienta de gestión para su adecuada, beneficiosa y eficiente implementación.

Debe propenderse por encontrar la estrategia que cuente con las condiciones máximas posibles de favorabilidad tanto para el funcionamiento general del sistema, Transmilenio, para quienes estén encargados de la prestación del servicio, como para los mismos usuarios. Así mismo, debe conformarse como una herramienta que concuerde con la constante búsqueda por parte de Transmilenio de ser un sistema autosostenible, con posibilidades de costeabilidad para su funcionamiento.⁶⁷

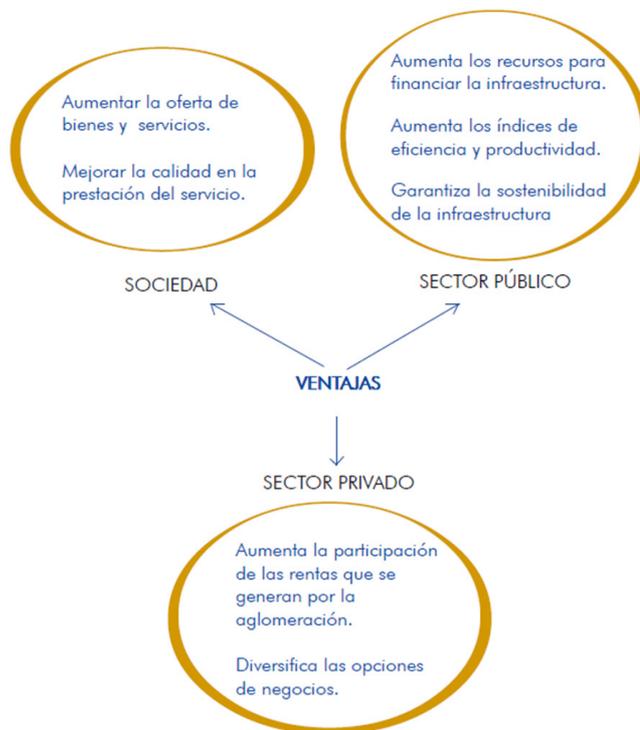
⁶⁶ Ver anexo 6. Espacio disponible en portales.

⁶⁷ Comparar Página oficial de Transmilenio. “Preguntas frecuentes” 2010. Consulta electrónica.

En este orden de ideas, el sistema de gestión que más se acerca a las condiciones de funcionamiento planteadas, consiste en el de aunar esfuerzos que surgen a partir de la vinculación del sector público con el sector privado, o en pocas palabras, con lo llamado comúnmente como la participación público – privada.

Esta participación entre los dos sectores se define en el marco de una gestión que le compete al sector público, pero que de una u otra forma puede ser cubierta por el sector privado. Este *cobrimiento* de la competencia del sector público, se concibe en la medida en que se busca que a partir de ser suplido por el sector privado sea ejecutado de la mejor manera posible, propendiendo por la mayor efectividad, cooperación, gestión, entre otros, siempre encaminado a la prestación del servicio hacia el beneficio de todos y a cada uno de los participantes en este esquema de gestión.

Gráfico No.5. Ventajas de la Participación Público – Privada.



Fuente: Ver Cámara De Comercio De Bogotá. *Renovación urbana y participación público – privada: una opción para la sostenibilidad del sistema integrado del transporte público de Bogotá.* p. 12.

Para el caso de los servicios vinculados a la prestación del servicio de transporte público, la participación público – privada se presenta como una de las estrategias de gestión óptima y de éxito⁶⁸, la cual puede ser utilizada en el caso del Sistema Transmilenio, como herramienta para la puesta en marcha de la propuesta aquí presentada de implementación de servicios agregados al transporte al interior de sus estaciones cabecera.

⁶⁸ “Son múltiples las razones que hacen posible la vinculación de estos dos sectores en la provisión de infraestructura. Primero, la movilidad se constituye en un factor de calidad de vida y competitividad de ciudades y regiones, y por ello está en las agendas de los gobiernos. No obstante, y este es el segundo punto, estas acciones comprometen gran parte de los recursos públicos de los países y las ciudades; es decir, su provisión (construcción y mantenimiento) es costosa. Tercero, la infraestructura vial genera externalidades positivas que pueden convertirse en rentas adicionales si se incluyen desde el comienzo en la estructuración de los proyectos, y pueden ayudar a financiar o sostener parte de la infraestructura. Y Cuarto, algunas de estas externalidades pueden ser mejor aprovechadas si se vinculan al sector privado, con la correspondiente retribución para el sector público”. Ver Cámara De Comercio De Bogotá. *Renovación urbana y participación público – privada: una opción para la sostenibilidad del sistema integrado del transporte público de Bogotá*. p. 12.

4. CONCLUSIONES

A lo largo de toda la investigación diagnóstica, es claro ver que el aprovechamiento del espacio interior de las estaciones de transporte público masivo, a partir de la implementación de servicios de valor agregado al mismo, es una de las herramientas que tienen las instituciones encargadas del transporte público en la ciudades, para brindar a sus usuarios aquellos servicios que demandan cuando hacen uso de este.

Los casos internacionales demostraron que es viable implementar dicho aprovechamiento en el caso de estaciones de gran envergadura dentro de los sistemas de transporte público masivo, como lo son los portales del Sistema Transmilenio en Bogotá, siendo estos un gran aporte en términos de apropiación de un fenómeno o problema en la ciudad y de gestión del mismo, para un posible aplicación en la ciudad.

Así mismo, después de conocer la importancia y el entorno de las estaciones cabecera de Transmilenio, la opinión de sus usuarios es fundamental a la hora de concebir la implementación de servicios de baño, cafeterías, cajeros automáticos, servicios de la administración distrital, puntos especializados de pago, servicios de salud, entre otros, al interior de estas, pues la manifestación de sus necesidades es radical al momento de presentar una posibilidad de implementación a la entidad encargada del sistema.

Las facilidades que estos servicios prestarían al interior de los portales contribuiría con la percepción de los usuarios frente al servicio brindado por Transmilenio; pero más allá de esto, se estaría aportando a las condiciones de calidad de vida de los ciudadanos y sobre todo, se convertiría en una oportunidad de promover la cultura ciudadana y el comportamiento adecuado de los usuarios dentro del sistema.

En este mismo sentido, también se busca dirimir los miedos o las prevenciones con las que cuenta el Sistema Transmilenio, debido a que este no considera viable la implementación de dichos servicios, en la medida en que supone que obstaculizaría toda su operación. No obstante, es claro que existen mecanismos

físico – funcionales que no proliferarían este fenómeno negativo; por otro lado, hay que tener en cuenta que Transmilenio se encuentra en la constante búsqueda de la satisfacción de sus usuarios y además dentro de este ya existen sistemas de aprovechamiento tales como el de la publicidad, como una herramienta que aporta a la sostenibilidad económica del sistema.

Esto refleja la importancia de usar como una estrategia de gestión la participación público – privada, en la medida en que busca y permite contar con un esquema en el cual se brinde el servicio de la mejor manera posible, obteniendo beneficios tanto Transmilenio al tener un nuevo servicio por brindar, el prestador del servicio al ubicarse en un punto de gran confluencia de población, como el usuario al obtener el cumplimiento de la demanda de diversas necesidades que pueden surgirles al interior de los portales.

Por tal razón el modelo de implementación en el Portal de Usme demuestra las oportunidades físico – funcionales como una visión a futuro para Transmilenio, pues debe tomar ventaja en este tema en la futura inauguración de las siguientes fases de su funcionamiento.

Es por esto que esta investigación diagnóstica y propuesta de solución es una invitación al Sistema Transmilenio y al Distrito a considerar esta oportunidad como una visión a futuro para el adecuado funcionamiento y aceptación del sistema por parte de los ciudadanos, así como un proceso de modernización y adaptación a las tendencias mundiales en la operación y funcionamiento de los sistemas de transporte masivo a nivel mundial.