

# NUEVOS RETOS DE LA CULTURA DE LA MOVILIDAD EN EL SITM TRANSCARIBE EN CARTAGENA DE INDIAS A TRES AÑOS DE SU INICIO Y UNA MIRADA A LOS OTROS SISTEMAS EN COLOMBIA

*Teófilo Omar Boyano Fram<sup>1</sup>*

Cartagena es una ciudad turística en vías de crecimiento, ubicada al Norte del Caribe colombiano y temperatura húmeda y que va de 23 a 34° en promedio durante el año, tuvo durante gran parte de su crecimiento problemas de trazado de vías debido a su condición morfológica natural, ante esos retos se construyó el Sistema de Transporte Masivo que trajo varias externalidades, al principio negativas y hoy muchas más positivas.

A partir del mes 11 de en el año 2015 el Sistema Integrado de Transporte Masivo (SITM) y luego de más de 12 años de iniciar la obra, aunque fue la I Etapa llamada pedagógica, tuvo dos efectos: culturalizar al usuario y ver las bondades del Sistema, con asombro se vio el paso de la informalidad del transporte a la formalidad, de todos modos se dio la puesta en marcha del SITM Transcaribe, aunque como actividad económica de lucro fue desde el mes tercero del año 2016, por lo que ya transcurridos los tres años de funcionamiento

y su implementación ha sido gradual como gran parte, por no decir todos los SITM en el mundo.

El artículo que se presenta se hizo metodológicamente así: desde la percepción y observación estructurada, se hizo con una recopilación de casos y eventos presentados desde la puesta en marcha del sistema, en él se involucra los usuarios y el uso de las tarjetas, el comportamiento de los usuarios en las estaciones, el comportamiento de los no usuarios, los operadores y el manejo de las situaciones incontrolables que se han generado en la cotidianidad de la movilización y por último un breve análisis comparativo de los otros Sistemas que tiene por obvias razones, prácticas comunes en materia de movilidad.

En Latinoamérica, un estudio hecho con relación a la movilidad por Mojica, C. (2018). Y su grupo de investigadores sostiene que: *La implementación de sistemas BRT, y sistemas*

---

<sup>1</sup> Docente Asociado de la Universidad Libre, MBA en Administración de la Universidad de Medellín, Especialista en Ciencias Sociales e Innovación Tecnológica, Especialista en Pedagogía. Miembro del Grupo de Investigación. Ciencia Libre. Correo electrónico: oboyano@gmail.com

*integrados de transporte público, ha supuesto un profundo cambio estructural en la manera como se planifica, gestiona y opera el transporte público urbano en Latinoamérica.*

Es por eso que las ciudades crecen y con ello la movilidad que necesita también crecer, de lo contrario la calidad de vida de los residentes y visitantes bajaría, aun así los orbes cambian como sostiene Montes-Alvarino, I. (2017).

*Las ciudades han cambiado y se mueven a un ritmo acelerado que implica retos para el gobierno que respondan a las ciudades de la globalización mediadas por las tecnologías. En este artículo se revisan estos cambios, así como las respuestas implementadas para mejorar la movilidad, en relación a los sistemas integrados de transporte masivo, en particular el tipo de transporte rápido en bus. Se requiere aún no solo de la integralidad del sistema sino también de conciencia ciudadana que vele por lo colectivo y una movilidad centrada en el ser humano.*

En el caso de Cartagena adolece de liderazgo para la gobernanza y con problemas políticos que reflejan poco avance en materia pública, pero si avance por iniciativas de empresas privadas y jalonamiento del turismo, son cuestionados los Planes de Desarrollo

Distrital, por Jiménez, J. A. M. (2017)., quien sostiene que: *Los retos que impone la gestión del talento humano en una entidad territorial como el Distrito de Cartagena de Indias, y sin un liderazgo transformador, expone a que los planes de desarrollo sean sustituidos por pragmatismos gubernativos.*

Si bien es cierto la situación convulsiva de gobernabilidad ha dado muchos frenos en los trámites de ejecución, la parecer el funcionamiento del SITM que el de Cartagena se le denomina Transcaribe, con todos los tropiezos que ha tenido desde su propuesta por el Conpes, hasta el avance de la obra, se hace énfasis en la movilidad y la cultura de la movilidad que se bien dando en Cartagena en el uso de su SITM. Es por eso que se tiene en cuenta la percepción de los ciudadanos y el comportamiento en su uso, como lo presenta el siguiente texto:

*De acuerdo a la muestra seleccionada para la aceptación del Sitm en Cartagenacomovamos.org arrojó que el 20% de la población hizo uso del Sistema en el año 2018, además que aproximadamente 3 de 4 pasajeros o usuarios del sistema se sienten satisfechos y reconoce por ende haberlo usado al menos una vez desde su inauguración. El más usado es el de la Zona Turística con un 90% y que consideran que ha mejorado en un 44% en promedio lo determinó así, Cartagena cómo vamos (2018)*

La ciudad carece de algunos puntos de criterios definidos para la buena movilidad, en parte por la cultura que tiene algunos usuarios de las principales vías. Boyano, T. O. F., Romero, S y Ramos, N. (2016) además que; *La construcción del Sistema Integrado de Transporte Masivo ha generado dos escenarios, la nueva ruta solo-bus y las otras rutas que siguen con serios problemas de movilidad, de tal forma que si se utiliza el Sitm el tiempo de recorrido es mucho menor para grandes distancias y se acorta más si el destino está sobre la misma Avenida Pedro de Heredia.* (Boyano, T. 2018)

### **Los usuarios y el uso de las tarjetas**

Al comprar el pasaje se dan grandes filas en horas picos, es decir en hora de mayor afluencia de pasajeros o usuarios del Sistema, por lo que se sugiere comprar un monto de pasajes de tal forma que no se necesite el pasaje a diario, aunque se debe reconocer que no todos los usuarios tienen flujo de caja para tener tarjeta con un cupo de más de 10 pasajes.

El cambio del valor del pasaje hizo congestiones al principio, pero se dio toda la información y el incremento del servicio a pesar de que estuvo por encima del precio de los pasajes a nivel nacional, las bondades del servicio han dado mayor calidad de vida a los moradores en la ciudad.

Los sitios de compra de tarjetas y la compra de pasajes ha mejorado en gran manera las largas filas de los usuarios, aunque se puede sugerir por campañas vis medios masivos de comunicación que acudan a recargar las tarjetas en los puntos de atención. Se considera por motivos de seguridad un éxito el haber promocionado la marca de las tarjetas con la cedula del usuario.

### **Los usuarios y el comportamiento en las estaciones**

Contra todos los pronósticos son muy escasas las coladas, o pasarse sin pagar, está prohibido cargar a niños menores de dos años para evitar el pago, aunque en las rutas alimentadoras el conductor permite que pasen por debajo cuando son realmente menores o de baja estatura, no todos admiten eso, ya que por *norma* los usuarios deben pagar. En las estaciones si todo niño al ingresar debe pagar, excepto los de brazo, es decir los que se traen menores de dos años y cargados.

El punto más crítico en horas pico son el del Muelle de la Bodeguita y el Centro en donde gran parte de los jóvenes se ponen en la entrada a buses de la Estación esperando el de su ruta, sin tener en cuenta los que no van en esa ruta y les llegó el de su ruta, ocasionado un forcejeo desagradable y no apto para mujeres embarazadas y adultos mayores.

A pesar de que se han hecho campañas pedagógicas y con hechos escénicos, las personas reaccionan favorablemente, pero en el transcurrir del tiempo siguen estando sin hacer la fila a la entrada a los buses en las estaciones, bloquean el acceso y ponen a los pasajeros del bus que llega y necesitan subir o abordar en posición difícil que conlleva a empujar, aunque no son tan fuertes como los que se dan en el Muelle de la Bodeguita en hora pico.

En la Estación del Centro Histórico se ha colocado una pantalla que muestra la hora que se espera el bus y su respectiva ruta, mejorando en gran manera la información, se necesita que haya un mensaje auditivo para los usuarios con limitación visual.

Sigue el problema de la frecuencia de buses en las estaciones y la aglomeración en las estaciones generando problema de desplazamiento en los que están esperando su ruta, cuando es muy grande la aglomeración los adultos mayores y mujeres embarazadas y niños deben tener mucha precaución, ya que la visibilidad y distinguirlos en medio de tanto flujo de usuarios no es fácil.

Se han hecho varios arreglos de las puertas de las estaciones en donde falta sentido de pertenencia y poca cultura ciudadana al impedir el cierre de las puertas y la posibilidad de ocasionar un accidente es latente; ya que las puertas al no poder seguir su proceso sis-

tematizado, se dañan y los usuarios sin distinción de edad y sexo siguen deteriorándolas al obstaculizar su cierre.

Casos muy aislados por error del operador del bus o conductor que no se orilla bien al llegar a la estación dejando un espacio entre el bus y la entrada de la estación, incidentes muy aislados de tropiezo y sin consecuencias de accidentes. La escasa visibilidad y la presión de los pasajeros hacen que las personas no puedan ver ese espacio, aunque a medida que ha pasado el tiempo cada vez más los choferes perfeccionan su llegada a las estaciones.

En el patio portal se observa muy buena cultura para el uso de los buses, no obstante, en la Estación de Madre Bernarda en horas picos también presenta problemas de aglomeración en parte por la frecuencia de los buses.

### **Los usuarios y su comportamiento en buses del Sistema**

Sigue el problema de sentarse en las escaleras del bus, especialmente en horas pico donde la movilidad dentro del bus es más compleja, pone en peligro la integridad física ya que la visibilidad es nula y podrían caer en las escaleras.

El espacio en sillas preferenciales se respeta en gran medida, aunque casos de jóvenes que se ponen audífonos y se hacen los dormidos,

para no ceder el puesto, son casos muy aislados y personas que no cumplen con la edad para estar sentadas en los sitios para tercera edad y discapacitados. En ese punto ha mejorado ya todos los conductores saben atender cuando se sube un discapacitado en silla de ruedas en las rutas alimentadoras, ya que en las estaciones no hay problemas al respecto.

Pocas personas con bolsas grandes, aunque si se observan trabajadores con implementos de trabajo como tanques de soldadura y para aires acondicionados, queda en el tapete la discusión si se puede o permite su inclusión en buses. Para Bocagrande se observa más la presencia de grandes bolsas de comida, generalmente almuerzos, pero bien empacados que permiten al menos no incomodar y movilizarlos bien.

La franja amarilla no es respetada para la libre movilidad de los pasajeros al llegar a las estaciones, en su mayoría se observa a jóvenes, aunque algunos adultos también, generando inconvenientes y tropiezos al desplazarse, ya sea a la subida o a la bajada.

Muchas personas sin distinción de edad y sexo se apoyan en donde se encuentra el botón para las paradas dificultando la labor para la que fueron hechas, especialmente en las rutas alimentadoras que es cuando realmente se necesita timbrar para la parada, a la fecha se presentan casos esporádicos en que los

usuarios creen que parará el bus, lo que es errónea esa inferencia ya que si no timbran el conductor asume que no se bajarán, aunque son esporádicos las personas que presentan esa condición, les toca devolverse a pie, siendo problema de cultura y desconocimiento de cómo opera el Sistema.

La aglomeración en las puertas de salidas de los buses se sigue dando, en parte por el poco tiempo de parada en cada estación que se da entre 15 a 20 segundos, en ocasiones dicho tumulto no permite que se observe si ingresaron adultos mayores o niños y embarazadas para ceder sillas preferenciales. Las personas que se paran en el sitio donde se abren las puertas de los buses crean situación de inseguridad, podría caerse un adulto mayor o generar inestabilidad a los usuarios que ingresan y salen.

### **El comportamiento de los no usuarios con el Sistema**

A pesar de los avisos que llevan los buses en el SITM para la prevención de accidentes, sigue habiendo un gran problema de su mal comportamiento de los no usuarios, las personas en el sector del Mercado de Bazurto y a lo largo de la Avenida Pedro de Heredia se atraviesan sin tener en cuenta las cebras, los semáforos y la velocidad del bus que viene en su vía y a la velocidad autorizada y regulada por el SITM.

Las motos taxis es un transporte informal que genera más de 80, 000 empleos en la ciudad y una externalidad superior a 300.000 personas, ya que muchos de los conductores de las motos viven cerca es decir en su área metropolitana. Son los más imprudentes, han ocasionado accidentes incluso dentro de los buses ya que las frenadas para no aplastarlos ha generado lesionados leves, pero se cuentan como lesionados.

Los colectivos no respetan al SITM siguen en zonas donde está prohibido estacionarse, esperan pasajeros, especialmente hacia los barrios que frenan la movilidad específicamente las rutas alimentadoras.

Las busetas de las rutas que no han salido de circulación, se observan que paran y recogen pasajeros en cualquier parte, algunas lo hacen hasta en los paraderos del SITM específicamente en las rutas de los alimentadores, ya que en las estaciones no es posible por el solo bus o ruta exclusiva para el SITM.

Las carretas, son tan tradicionales que así se le llama a una calle colonial del Centro Histórico de la ciudad: "Calle de las Carretas", se atraviesan y todavía creen tener derecho de circular por el solo bus, no es fácil absorber la cultura de la movilidad y hay que resolver objetivamente el problema, el caso de los vehículos de tracción animal ha disminuido notoriamente por la innovación radical del

burro a las pequeñas moto camiones para llevar carga.

Aunque han sido incidentes aislados, el sólo hecho de presentarse ocasiona problemas de movilidad, estrés a los usuarios que necesitan el tiempo, muchas veces por que ha demorado el bus.

El funesto caso de las ambulancias que ya han ocasionado siniestro, es otro tema para debatir, no solamente las ambulancias a veces las motos y vehículos policiales autorizados para circular ponen en peligro a los usuarios y no usuarios.

### **Los operadores y su gestión**

El tiempo de la movilidad al comenzar el Sistema en funcionamiento se pusieron muchos buses que pasaban con intervalo inferior a 5 minutos, pero cuando se incorporaron nuevas rutas, fueron sacando de la ruta pionera más buses y el flujo desmejoró en gran manera.

Como resultado a veces se esperan por más de 20 minutos la llegada de los buses, especialmente en rutas alimentadoras. Esa situación incentiva la informalidad del transporte en las rutas alimentadoras, así que siguen los taxis colectivos en los barrios y las motos taxis hasta donde se les permite. Algunos se quejan de tiempo de espera superior a 40 minutos, muchas veces por obstáculos por ac-

cidente o manifestaciones que obstaculizan la movilidad.

**El tiempo de pago** de pasajes en las estaciones en ocasiones el recaudo se hace lento debido a fallas tecnológicas, muy esporádicamente no ha servido, realmente han sido muy pocas veces. Pero la aglomeración se hace manifiesta en horas picos, por lo que se sugiere a los usuarios acudir a otros puntos de recaudo, existen diferentes puntos en la ciudad y ubicados céntricamente los usuarios para que se hagan recargas de pasajes.

**La interrupción del Sistema** al crear estaciones al final de la ruta. En la ruta al barrio Crespo se da una interrupción y los conductores u operadores de los buses hacen una pausa y esperan mientras les llega el bus que viene atrás, de tal manera que luego se pasan unos a otros como lo hacían las rutas tradicionales.

**El mantenimiento de los buses** ya se evidencia falta de mantenimiento, especialmente en lo climatizado del bus y se observan algunas puertas de buses con falta de mantenimiento y ruido de amortiguadores cuando lleva el cupo casi al límite.

### **El reto de los paros y la invasión de la vía del Sistema**

Aunque es inconstitucional y así se ha determinado en Colombia, los paros siguen obsta-

culizando la vía y frenan en gran manera el Sistema, por lo que es inevitable y no tiene nada que ver con la prestación, no obstante cuando se presenta los obstáculos la administración hace programación de la salida de los buses y escalona las paradas para descongestionar a los pasajeros de las estaciones, de tal manera que desde el Centro desde la Bodeguita, hasta las otras estaciones se escalona la parada y descongestiona poco a poco los usuarios, pero cuando se hace por mucho tiempo el paro que frena literalmente el Sistema, las personas se desesperan y no respetan que los buses den la vuelta y no permiten la reprogramación para rutas y se sale de las manos esas situaciones al entrar en los buses en el Centro y no permitir que se reinicie la ruta, para los de Bocagrande ese problema no se da, solo para los buses que retornan por la Glorieta del Limbo, se reitera que es una situación incontrolada o incontrolable que se sale de las manos de la operación del SITM.

### **¿Quién frena a los vendedores ambulantes dentro del Sistema?**

Contra todos los pronósticos los vendedores ambulantes se han apropiado del Sistema y venden dulces, manillas y cuando no les compran echan chistes o adivinanzas, pero antes un sermón de lo que hacen que es ilegal y comprenden la incomodidad que causan. Cuando no les ha dado resultado el as bajo la manga es la inolvidable receta médica.

No se puede negar que existe un deterioro social en Venezuela y que muchos colombianos se beneficiaron en tiempos de prosperidad en el vecino país, pero muchísimos colombianos fueron a laborar y la hermandad es histórica, pero la realidad es que se ha convertido un problema social la gran migración de venezolanos a Colombia y la movilidad

no está exenta de padecer el problema de escasez de empleo y de la informalidad con que se presentaron por cualquiera que sea el motivo que tuvieron en abandonar su país. Muchos de los vendedores ambulantes que ofrecen sus productos dentro del Sistema son de origen venezolano.

### ***Retos de la cultura de la movilidad del SITM Transcribe en Cartagena de Indias***

PARTE DEL SISTEMA	DIAGNÓSTICO	PROPUESTA
Usuarios	Aglomeración en compra de pasajes y poca cultura de movilidad dentro del bus	Persistir en campañas y volver a vigías de movilidad dentro del Sistema
No usuarios	Imprudencias que ponen en riesgo al Sistema, accidentes y siniestros	Más campañas por parte del Distrito
Operadores	Aislado y no integrado de manera sistémica	Sistematizar toda la operación, para la conectividad e interacción de los inconvenientes y soluciones
Obstáculos incontrolables	Invasión de carriles por huelgas Invasión de motos taxis	Drásticas sanciones y penalizaciones

*Fuente: Elaborada por el autor*

### **Comparación con los otros Sistemas de Transporte Integrado de Colombia**

En cuanto a Metrolínea en Bucaramanga, un estudio realizado por González-Jiménez, S. A. (2016), y su equipo de trabajo sostienen que: *El área metropolitana de Bucaramanga y el SITM necesitan mejoras, primordial-*

*mente en infraestructura, para la efectiva implementación de un servicio expreso que cumpla con la demanda y necesidades de los usuarios.*

Si bien es cierto el Sistema es comparable en algunos aspectos con el de Cartagena de Indias, deja también la inquietud de satisfacer

más la demanda de los usuarios; mientras que otro estudio hecho en Bogotá por Arévalo Forero, D. H. (2016), relacionado con la prestación del Servicio de Transmilenio arrojó; *La problemática del Sistema se enfoca en 3 puntos álgidos: Frecuencia en las rutas, Miles de nomenclaturas y Exceso de usuarios por bus, desencadenando en el usuario desinformación y confusión.*

Es evidente y se corrobora la situación diariamente en los noticieros de Colombia, así que la congestión en la gran ciudad es muy notoria y el estrés por la prestación del servicio y la indisciplina y poca cultura de movilidad se ven en varios sectores por donde pasa Transmilenio. En Cali a pesar de haberse considerado como un servicio aceptable por varios años, hoy con la prestación del SITM Mío tiene en contra el gran crecimiento del transporte informal, como lo señala Orozco, V. (2018). Y su equipo de investigadores que sostiene que:

*Mediante un análisis del transporte informal en la zona oriente de la ciudad de Cali, con el fin de conocer porque este medio de transporte está creciendo de forma deliberada en este sector de la ciudad, se realizan entrevistas a conductores y pasajeros con el fin de sondear sus diferentes puntos de vista con respecto al transporte informal y formal. Donde se puede observar que*

*los conductores lo ven como una forma de empleo y los pasajeros lo perciben como un servicio ágil y rápido, a diferencia de la percepción que*

Se insiste que el estudio arrojó esa información en una parte de la ciudad y que no se considera como en toda su magnitud por donde pasa, el Mío, Sistema Integrado de Transporte Masivo en Cali; mientras que en Barranquilla con el SITM Transmetro se han dado algunas inconsistencias en lo relacionado al territorio, Hurtado Tarazona, A., y Hernández Ospina, M. P. (2013), sostienen que;

*Los hallazgos sugieren que esta aplicación del programa nacional de SITM, si bien intenta superar los obstáculos de gestión que presentaron las primeras aplicaciones de estos sistemas de transporte (como Transmilenio en Bogotá y Megabús en Pereira), se ha tenido que enfrentar a problemas más estructurales, como los desequilibrios territoriales entre el núcleo metropolitano y el municipio metropolizado, que dificultan los procesos de gestión metropolitana de grandes proyectos urbanos.*

El aporte es desde la construcción y trazado, aunque se considera que estas condiciones se den por que se inicia con un sentido urbano y al extenderse a el área metropolitana

las condiciones de los municipios cercanos tienden a ser diferentes, como sería el caso del Municipio de Turbaco cuando se amplíe el Sistema hacia ese municipio.

## Conclusiones

Contra todos los pronósticos dados por el problema de gobernabilidad Distrital, el SITM es y ha sido desde su implementación un Sistema que ha dado calidad de vida a los usuarios y su construcción embelleció la ciudad, la unificó y facilitó la movilidad en tiempos que antes eran imposible cruzarla, de 75 minutos a 20 minutos.

Los usuarios en Cartagena de Indias y Colombia, deben aprender a regular la compra de pasajes, en horas valle o no pico cuando no hay enormes filas; respetar la franja amarilla en el bus, al igual que no sentarse en escaleras y no recostarse al sitio donde están los timbres, quitarse de la franja amarilla si es posible, ya que en horas pico es casi imposible; de igual manera los conductores deben buscar espacios para el mantenimiento de los buses, ser más tolerantes con la regulación del bus climatizado y estar más atentos cuando el bus va muy lleno para las paradas por lo que habrá que incluir un sistema que apoye lo visual para la bajada y no perder tiempo esperando que salga el último pasajero; mientras que por parte del operador y en alianza con el Distrito se propone seguir con

las campañas y reguladores en las estaciones que brinden información, mientras se cultiva los usuarios, aunque dada la condición de ciudad destino, habrá siempre turistas y personas habitadas de información.

## Bibliografía

- Arévalo Forero, D. H. (2016). *Propuesta de mejoramiento al sistema integrado de transporte público (SITP) en Bogotá* (Bachelor's thesis, Universidad Piloto de Colombia).
- Boyano, T. O., Romero, S., & Ramos, N. (2016). La movilidad como factor sostenible de la ciudad Cartagena de Indias, caso Avenida Pedro de Heredia. *Revista Cultural Unilibre*, (2), 34-40.
- Boyano, T. O. F. (2018), Puntos críticos de las principales vías terrestres de Cartagena y Su incidencia en la movilidad para la búsqueda de una ciudad inteligente.
- Cartagena cómo vamos (2018), Datos relacionados con la percepción del Sitm Transcribe en <http://www.cartagenacomovamos.org/nuevo/wp-content/uploads/2019/02/Resultados-Encuesta-de-percepci%C3%B3n-Ciudadana-2018.pdf>
- González-Jiménez, S. A., Hernández-Moreno, C. J. L., & Rueda-Sosa, D. E. (2016).

Análisis preliminar de un servicio expreso derivado de la ruta P8 del Sistema Integrado de Transporte Masivo (SITM) Metrolínea en Bucaramanga. *Ingenierías USBMed*, 7(2), 74-88.

- Hurtado Tarazona, A., & Hernández Ospina, M. P. (2013). Transmetro Barranquilla-Soledad: retos para la gestión metropolitana en un contexto de desequilibrios territoriales. *Revista científica Pensamiento y Gestión*, (34).
- Jiménez, J. A. M. (2017). ¿Sirven los planes de desarrollo en cartagena de indias para gobernar, cuando hay alcaldes mayores inestables en el cargo? *Gerencia Libre*, 3, 46-54.
- Mojica, C., Díaz, R., & Hollnagel, J. (2018). *Retos y lecciones aprendidas en la implementación de proyectos de transporte público: cinco casos de Latinoamérica* (No. IDB-TN-01567). Inter-American Development Bank.
- Montes-Alvarino, I. (2017). Ciudades en movimiento: los sistemas integrados de transporte masivo como respuesta a la movilidad en Colombia. *REVISTA ADELANTE-AHEAD*, 6(3).
- Orozco, V., Sneyder, B., Gomez, J. J., & Rojas Arboleda, L. F. (2018). Transpor-

te informal en Cali vs sistema integrado MIO¿ Por qué el transporte Masivo integrado de Occidente MIO, influye en el crecimiento del transporte informal, en el oriente de la ciudad de Cali?