

# Acción comunicativa de Solidaridad en TransMilenio

“Estación Solidaridad”

100 días de Gobierno

Marzo 16 de 2020



SECRETARÍA DE  
MOVILIDAD



# 1. Objetivo

Implementar una acción de cultura ciudadana que promueva la solidaridad entre los usuarios de TransMilenio, y contribuya a mejorar la relación entre los ciudadanos y el sistema; a través de una experiencia óptima en las estaciones cuidando la salud de los participantes.

## 2. Situación actual

- ✓ 15% de los usuarios del sistema se cuelan, en su mayoría por encima de los torniquetes, seguido por las puertas laterales; en horas valle más que en horas pico.
- ✓ Los usuarios perciben que este porcentaje es mucho mayor.
- ✓ La justificación que dan colados y otros usuarios frente a ese fenómeno, es la falta de plata, los sentimientos de injusticia frente al costo y la mala calidad del servicio.
- ✓ Los costos humanos son invaluable. Para el 2018, 13 personas perdieron la vida intentando colarse\*. Financieramente, para 2017 los costos fueron de 29 mil millones.

### 3. Mecanismo comportamental

El contagio psicológico ha promovido que algunos ciudadanos se cuelen en el sistema, generando una norma descriptiva pese que no es la regla.

Hagamos del contagio psicológico nuestro aliado para promover la solidaridad en TransMilenio y transformar la narrativa de “la mayoría se cuela”.



# 4. La intervención

- ✓ “Un café extra” nos inspira a realizar una actividad de “contagio psicológico”.
- ✓ Mecanismo de cadena de favores: Tarjeta Solidaridad.
- ✓ 2 días en 2 estaciones de TransMilenio (más una estación de control).
- ✓ Serán optimizadas y su personal preparado para ofrecer una experiencia de cortesía inesperada.
- ✓ 1.000 tarjetas solidarias, donados por funcionarios (Alcaldía, SDM y TM).
- ✓ Un viaje para su uso en el sistema troncal.
- ✓ Para usar, cargar y pasar a alguien más.
- ✓ Construiremos un mapa digital para rastrear cómo viaja la solidaridad en Bogotá

# Propósito

Contagiar a la ciudadanía para que se vincule a esta iniciativa y sea solidaria:

- ✓ Recargando la tarjeta y entregándola a alguien más.
- ✓ Contando su experiencia en redes sociales y a sus familiares y amigos.
- ✓ Comprando más Tarjetas Solidaridad y poniéndolas a circular.

# Marly, Virrey y General Santander



ESTACION

SOLIDARIDAD

JUNTOS POR UN MISMO CAMINO



## INTERVENCIÓN ANDENES



## INTERVENCIÓN ESTACIONES



# 5. Desarrollo:

Se recomienda adaptar la imagen de Estación Solidaridad a la Tarjeta Solidaridad.

## Aliados de la solidaridad:

600 funcionarios y contratistas de Alcaldía, Secretaría de Movilidad y TransMilenio, donan las primeras Tarjetas Solidarias.

Valor por tarjeta: \$7.500

Comunicación interna liderada por la Alcaldesa: video y carta.

## Optimización estación:

Estación Solidaridad “personas valla” (actores) entregan 1.000 Tarjetas Solidarias a los usuarios en las estaciones seleccionadas y optimizadas.

Los tiquetes se entregan con una carta emotiva que promueve la solidaridad, firmada por los funcionarios y contratistas que donaron.

## Divulgación:

En video se registra la actividad y el recorrido de una de las Tarjetas Solidarias, mostrando que la solidaridad es una actitud que nos lleva a ayudar a quienes no imaginamos.

Gestión en redes sociales y medios de comunicación para lograr que sea tendencia y tema del día.

## Nuevos aliados de la solidaridad:

Empresarios, beneficiarios del Pico y Placa Solidario y ciudadanía en general se vinculan a esta iniciativa comprando nuevas Tarjetas Solidarias.

Desarrollo digital para que más aliados se puedan vincular.

## 6. Mensaje: Recarga tu solidaridad (Divulgación interna)

- ✓ Yo me uno a esta acción solidaria, únete y hagamos diferente el día de alguien más.
- ✓ Cuando nos unimos como ciudadanos logramos una ciudad diferente.
- ✓ Solo la acción colectiva puede generar transformaciones sociales.
- ✓ Yo me uno porque creo en el cambio a través de las pequeñas acciones.
- ✓ Con tu ayuda fomentaremos una cultura de la solidaridad.
- ✓ Hoy puede ser un día diferente, únete a la Estación de la Solidaridad

## 6. Mensaje: Recarga tu solidaridad

- ✓ Úsala, cárgala y pásala.
- ✓ Recibiste una Tarjeta Solidaridad, alguien pensó en ti el día de hoy.
- ✓ Esta tarjeta la donó un ciudadano para que estés mejor el día de hoy y puedas hacer tus próximos recorridos.
- ✓ Si ya tienes una tarjeta, contágate de solidaridad, recárgala y entrégala a alguien más que la necesite.
- ✓ Con tu compromiso se podrán beneficiar más personas.
- ✓ Tú también puedes hacer parte de la estación solidaridad y recargar la tarjeta para entregarla a alguien que la necesite.
- ✓ #RecargaTuSolidaridadEnTransMi
- ✓ #SolidaridadEnTransMi

# 7. Resultados esperados:

- 1. Etapa de solidaridad:** aumento de la disposición ciudadana a confiar en los demás y a replicar el ejercicio de donación voluntaria tras recibir la Tarjeta Solidaridad.
- 2. Experiencia mejorada:** identificar los efectos de aprobación en los usuarios del sistema como resultado de las intervenciones de mejora de las estaciones.
- 3. Aliados de la Solidaridad:** réplica de la acción solidaria con nuevos pasajes donados por 3 organizaciones aliadas en la siguiente iteración.

# 8. Estrategia de monitoreo y evaluación:

**1. Etapa de solidaridad:** mediante un equipo encuestador incorporado al teatro invisible durante la intervención y posterior a la misma.

- Herramienta: sondeo in situ y seguimiento telefónico, bajo la aplicación de 3 cuestionarios: ex-ante, ex-post 1 y ex-post 2.

**2. Experiencia mejorada:** mediante equipo encuestador posterior a la intervención.

- Herramienta: sondeo telefónico, aplicación de cuestionario: ex-post 2

**3. Seguimiento de la solidaridad:** construcción de un “mapa de la solidaridad” con base en los viajes rastreados de las Tarjetas Solidaridad.

- Herramienta: seguimiento a través de la ingeniería de datos y la tecnología dispuesta por TransMilenio.

**4. Caracterización y monitoreo del fenómeno de evasión:** conteo y observación de caracterización a través de grabaciones en las estaciones seleccionadas.

- Herramienta: análisis conductual en línea de tiempo.

## 9. Cronograma: fechas relevantes

- ✓ 25 de marzo: divulgación de la campaña interna de solidaridad (entidades del Distrito).
- ✓ 30 y 31 de marzo y 1 de abril: evento de donación en las entidades del Distrito, con móviles de TransMilenio.
- ✓ 6 y 7 de abril: ejecución de la intervención en las estaciones.

Evaluemos cómo nos afecta COVID-19 para establecer escenarios y planear consecuentemente.



REPUBLICA DE COLOMBIA



BOGOTÁ



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ S.C.

SECRETARÍA DE  
MOVILIDAD

BOGOTÁ