

EVALUACIÓN DE LAS MEDIDAS IMPLEMENTADAS POR EL DISTRITO PARA EJERCER CONTROL EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO QUE OFRECE LA EMPRESA TRANSMILENIO S.A EN BOGOTÁ.

MELISSA ANDREA PRIETO GARCÍA

041101395



UNIVERSIDAD LIBRE, FACULTAD DE DERECHO, ÁREA DE FORMACIÓN INVESTIGATIVA DEL CENTRO DE INVESTIGACIONES SOCIOJURÍDICA.

BOGOTÁ D.C

2014

EVALUACIÓN DE LAS MEDIDAS IMPLEMENTADAS POR EL DISTRITO PARA
EJERCER CONTROL EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE
PÚBLICO QUE OFRECE LA EMPRESA TRANSMILENIO S.A EN BOGOTÁ

MONOGRAFÍA DE GRADO PRESENTADO COMO REQUISITO PARA OPTAR AL
TÍTULO DE ABOGADO

ASESORA: LILIBETH GARCÍA HENAO

DIRECTOR DE ÁREA INVESTIGACIÓN: JOSUÉ OTTO DE QUESADA VARONA

UNIVERSIDAD LIBRE, FACULTAD DE DERECHO, ÁREA DE FORMACIÓN
INVESTIGATIVA DEL CENTRO DE INVESTIGACIONES SOCIOJURÍDICA.

BOGOTÁ

2014

Dedico esta monografía a quien con su incondicional amor y apoyo me ayudó a continuar en los momentos en que se dificultaron las cosas, gracias a ella tuve la fuerza suficiente para levantarme después de caer y culminar hoy lo que es esta investigación, para ella no me queda más que agradecimiento y admiración; a mi mamá María Angélica García Rodríguez por su incondicional apoyo, te amo.

Y agradezco este trabajo a quienes con su ayuda y apoyo en diferentes momentos de esta investigación la hicieron posible a: María Isabel Correa Rojas, Yulieth Barco Esteban, Camila Alejandra Urueta Castro, Paola Peña Bejarano, Catalina Peña Bejarano, Gerson Vélez Therán, Ricardo Quiñonez, Laura Carolina Vargas Urrego y la Doctora María Ximena Castilla Jiménez.

FUNDADOR: BENJAMÍN HERRERA

IDEÓLOGOS: BENJAMÍN HERRERA Y RAFAEL URIBE URIBE

RECTOR NACIONAL: NICOLÁS ZULETA HINCAPIÉ

SECRETARIO GENERAL: PABLO EMILIO CRUZ SAMBONI

PRESIDENTE SECCIONAL: EURÍPIDES DE JESÚS CUEVAS CUEVAS

RECTOR SECCIONAL: RAÚL ENRIQUE CARO PORRAS

SECRETARIO ACADÉMICO: ÁLVARO ALJURE MORENO

DECANO: JESÚS HERNANDO ÁLVAREZ MORA

COORDINADOR DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN: JOSUÉ OTTO DE QUESADA
VARONA

CONTENIDO

	Pág.
CONTENIDO.....	6
INTRODUCCIÓN.....	10
1. CAPÍTULO I.....	13
1.1 UNA PERSPECTIVA DESDE LA INDUSTRIA DESARROLLADA PARA PROTEGER EL DERECHO COLECTIVO DE LA SEGURIDAD.....	21
1.2 SEGURIDAD EN RELACIÓN AL CONSUMO DE DROGAS.....	22
1.3 SEGURIDAD, EN LOS RETOS A LOS QUE SE ENFRENTA LA COMUNIDAD INTERNACIONAL, COMO LO SON LA VIOLENCIA, LA DELINCUENCIA COMÚN Y EL CRIMEN ORGANIZADO.....	23
1.4 SEGURIDAD, DESPUÉS DEL ATENTADO CONTRA LAS TORRES GEMELAS EN ESTADOS UNIDOS.....	23
1.5 SEGURIDAD, EN EL ESTADO DE MÉXICO.....	24
1.6 YA EN EL CASO DE CÓMO SE HA VENIDO DESARROLLANDO EL CONCEPTO A NIVEL HISTÓRICO EN COLOMBIA.....	24
2 CAPÍTULO II.....	36
2.1 OBSERVACIÓN CIENTÍFICA.....	38
2.1.1 INFORME VALORATIVO DE LA INFORMACIÓN VALORACIÓN DEL COMPORTAMIENTO DE LA CATEGORÍA.....	38
2.1.2 VALORACIÓN DEL COMPORTAMIENTO DE LA UNIDAD DE OBSERVACIÓN DEL HECHO.....	42
2.2 ENCUESTA.....	43
2.2.1 PORCENTAJE DE LAS PREGUNTAS DE LA ENCUESTA.....	43
2.3 ENTREVISTA.....	53
2.4 MÉTODO DELPHI.....	54
2.4.1 APLICACIÓN DEL MÉTODO DELPHI.....	57
2.4.2 CONCLUSIONES DEL MÉTODO DELPHI.....	62

3. CAPÍTULO III.....	65
3.1 INTEGRACIÓN DE LA HIPÓTESIS CON EL OBJETIVO GENERAL.....	65
3.2 DIMENSIÓN EN LA QUE SE INVESTIGA: EFICACIA JURÍDICA.....	67
3.3 NOVEDAD INSTRUMENTAL.....	70
3.4 CORROBORACIÓN DE LA HIPÓTESIS:.....	72
4. CONCLUSIONES	75
5. BIBLIOGRAFIA.....	79

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
1. GRÁFICO DE ¿EN USTED USUARIO DEL SERVICIO QUE OFRECE EL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO DE TRANSMILENIO?.....	43
2. GRÁFICO DE ¿CONSIDERA USTED SATISFACTORIO EL SERVICIO QUE OFRECE TRANSMILENIO?.....	44
3. GRÁFICO DE ¿CREE USTED QUE AL MOMENTO DE ABORDAR LOS ARTICULADOS Y AL ESPERAR EN LAS ESTACIONES, SE ESTÁ EN CONDICIONES DE HACINAMIENTO Y/O SOBRECUPPO?.....	45

4. GRÁFICO DE ¿CONSIDERA USTED QUE SE HAN TOMADO LAS MEDIDAS NECESARIAS PARA EVITAR EL HACINAMIENTO O SOBRECUPPO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO?.....	46
5. GRÁFICO DE SEGÚN EL CRITERIO DE LOS ENCUESTADOS ¿CONSIDERA QUE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE, QUE PRESTA TRANSMILENIO, EL USUARIO ES TENIDO EN CUENTA EN SU CALIDAD DE PERSONA? (ES DECIR, RESPETANDO SUS DERECHOS FUNDAMENTALES).....	47
6. GRÁFICO DE ¿CONOCE USTED UN MEDIO DE EXPRESAR DIRECTAMENTE SUS OPINIONES A LA EMPRESA TRANSMILENIO S.A?.....	48
7. GRÁFICO DE ¿CONOCE USTED EN QUÉ CONSISTE EL SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS, RECLAMOS Y SOLUCIONES?.....	49
8. GRÁFICO DE ¿CREE USTED QUE LAS OPINIONES, QUEJAS O SUGERENCIAS PROPORCIONADAS POR PARTE DE LA CIUDADANÍA SON TENIDAS EN CUENTA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO?..	49
9. GRÁFICO DE ¿CONOCE USTED LA REGLAMENTACIÓN EXISTENTE PARA LOS USUARIOS, CON OCASIÓN A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO?.....	50
10. GRÁFICO DE ¿USTED RESPETA LAS REGLAS ESTABLECIDAS PARA LA SANA CONVIVENCIA EN EL INTERIOR DE ESTACIONES Y ARTICULADOS?, EJEMPLO: CEDER LAS SILLAS AZULES, DEJAR SALIR PARA PODER ENTRAR, ENTRE OTROS.....	51
11. GRÁFICA DE EN LAS DENOMINADAS “HORAS PICO”, SE MATERIALIZAN LAS CONDICIONES DE SOBRECUPPO Y HACINAMIENTO, ¿CUÁL ES SU ACTITUD FRENTE A ESTA SITUACIÓN?.....	52

INTRODUCCION

Bogotá, capital de Colombia, es la ciudad que actualmente se encuentra más poblada dentro del país, puesto que aproximadamente consta de 7.363.782 habitantes, por lo mismo surge la imperiosa necesidad de que haya un servicio público que se encargue de la satisfacción de la necesidad de movilización masiva que existe a diario en la Capital.

Para lo anterior desde el año de 1998 se inició con la construcción del Sistema Transmilenio, el que luego en el año 2000 el 4 de septiembre se inauguró y entró en operación 14 días más tarde, como opción de abastecimiento de la demanda de transporte público de la ciudad de Bogotá, sin embargo, tal como se puede ver en unas acciones populares instauradas por parte de la ciudadanía ante el Consejo de Estado, siendo este último quien da sentencia el día 11 de agosto del año 2011, se establece que efectivamente en la prestación del servicio de transporte público proporcionado por la empresa Transmilenio S.A, se vulneran los derechos de salubridad y seguridad ciudadana a los usuarios del sistema, por

condiciones de sobrecupo y hacinamiento, debidamente probado en el período que corresponde a los años de 2002 a 2011. Para lo anterior y evitar dicha situación de vulneración, el Consejo solicita a Transmilenio colocar en el interior de los articulados sensores de peso y localización estratégica del personal de Misión Bogotá, pese a que se acogió las consideraciones de dicho órgano, la situación se sigue presentando hoy, año 2014.

Con la situación anteriormente descrita, se evidencia que es una problemática abiertamente conocida, tanto por la ciudadanía como por las autoridades competentes en este tema en particular, además, se han intentado tomar ciertas “medidas”, para contrarrestar la situación, a lo cual surge la siguiente pregunta: ¿Son eficaces las medidas tomadas por parte del Distrito, para evitar la vulneración del derecho a la seguridad ciudadana por las condiciones de sobrecupo y hacinamiento, en las que se ven obligados a viajar los usuarios del servicio que ofrece Transmilenio en el período de 2002 a 2011?, pregunta que a lo largo de este trabajo se le dará respuesta, a través de una evaluación de eficacia jurídica al cumplimiento de la responsabilidad estatal en el control de la responsabilidad empresarial con base en la comprensión del proceso de la interpretación pragmática de la norma, orientada a mejorar la seguridad ciudadana en el Sistema de Transporte Masivo de Transmilenio S.A.

De acuerdo con la pregunta anteriormente formulada, el objetivo general por el que se desarrolla el presente trabajo es el de proponer una solución a la situación identificada en la prestación del servicio de transporte público que actualmente ofrece Transmilenio S.A, en la ciudad de Bogotá.

Además de encontrar una solución a una situación que genera gran malestar social, de acuerdo a la visión y misión de la Universidad Libre, con la presente investigación, se intenta hallar posibilidades que ayuden a la satisfacción de necesidades como la presente en esta situación, como la colaboración integral para hacer de esta sociedad cada vez más democrática, tolerante y pluralista.

Este proyecto de investigación está desarrollado con el Método Empírico-Analítico, es decir, para poder hallar el diagnóstico de la situación identificada, hace falta el trabajo de campo por medio de la entrevista científica y la estadística descriptiva, por la cual es posible hallar las medidas de la tendencia central y de dispersión, elementos para hacer un efectivo análisis de los resultados de la encuesta aplicada.

El tipo de investigación es ius sociológico, que hará uso de la encuesta, para el conocimiento de la perspectiva de los ciudadanos usuarios y no usuarios del sistema, acerca de la situación evidenciada y su comportamiento frente a ella; de acuerdo al periodo en que esta investigación se ha llevado a cabo, esta es una investigación horizontal dado que se amplía a través del tiempo, dando origen al fenómeno objeto de estudio, que es la vulneración del derecho de seguridad ciudadana en la prestación del servicio que ofrece Transmilenio.

Comprende a su vez estudios prospectivos, en aplicación del Método Delphi, el que se desarrolló con la entrevista a tres especialistas en esta materia, como lo son: el Doctor Ricardo Montezuma, quien es arquitecto y doctor en urbanismo y ordenamiento; el arquitecto Gonzalo Navarro Sandino, docente de la Maestría de Planeación Urbana y Regional y en la especialización de Derecho Urbano, en la facultad de Ciencias Jurídicas de la Pontificia Universidad Javeriana; y por último el Doctor José Rory Forero Salcedo, abogado egresado de la Universidad Externado de Colombia, Doctor en derecho por la Universidad Complutense de Madrid (España) y actualmente, docente de la Universidad Libre, para la consecución del logro específico de la presente investigación, que comprende determinar o identificar las posibles soluciones en materia de movilidad de acuerdo al concepto de cada uno de los expertos. Para finalizar, este trabajo es documental y de campo que contiene un enfoque en la fenomenología jurídica, de acuerdo al método y tipo de investigación.

Esta monografía se dividirá en tres capítulos, el primero de ellos tendrá la conceptualización de la situación y el problema identificados en la investigación, se encargará de identificar, analizar y conceptualizar los tres valores que hacen la existencia de la situación identificada, también de definir la estrategia metodológica como el estado del arte del objeto de investigación, en el segundo capítulo se tratará cada una de las técnicas de recolección de la información aplicadas a esta investigación para la identificación de los factores que componen la situación identificada, como lo son la observación científica, la entrevista, la encuesta y por último la ejecución de un estudio prospectivo a través de la aplicación del método delphi y por último en el capítulo tres hablaremos de la corroboración del objetivo general con base en el marco teórico y la validación de la hipótesis a partir de la dimensión de la situación que es la de eficacia jurídica.

Por último el valor social que tiene este trabajo de investigación, es el de dar solución a una situación generalmente conocida como problemática, cuyo escenario de actuación está en la cotidianidad de todas las personas que son

usuarias no solo del sistema, sino también de la movilidad en Bogotá, lo que la convierte en una problemática social e incumbe una pronta y efectiva solución.

CAPÍTULO 1

Dentro de la justificación del problema de investigación, encontramos tanto su justificación social, donde se entiende que el transporte público es un servicio que responde a una demanda de primera necesidad tanto de forma individual, como para el desarrollo económico de una sociedad. En Colombia actualmente impera una situación de vulneración al derecho de la seguridad ciudadana, por las condiciones de hacinamiento y sobrecupo en las que se ven obligados a viajar los usuarios del Sistema Transmilenio, como justificación jurídica encontramos que la sentencia proferida el 11 de agosto de 2011, por el Consejo de Estado, en atención a las acciones populares interpuestas por los usuarios del Sistema Transmilenio en Bogotá, por la vulneración a los derechos anteriormente mencionados de las personas que hacen uso del servicio de transporte público que esta empresa ofrece, falla en favor de estas, afirmando que dichos derechos si son vulnerados con ocasión a la prestación del servicio, dado que se evidencia

un precario control del Estado en la prestación del servicio por parte de la empresa Transmilenio S.A, en el periodo de 2002 a 2011.

Se presentan diferentes acciones populares donde los peticionarios afirman los mismos hechos, como lo son; que los articulados del Sistema, transitan con sobrecupo lo que ocasiona el hacinamiento de los mismos, generando así un importante riesgo para la seguridad de quienes son usuarios del servicio, puesto que los pasajeros se ven obligados a situarse en donde se encuentra la franja amarilla y esto sin contar que muchas veces parte de las extremidades u objetos pertenecientes de los mismos usuarios quedan por fuera del articulado cuando este ya está en movimiento; ya en el caso del interior de las estaciones a la espera de los diferentes servicios, la situación de hacinamiento se intensifica en las horas pico en ciertas estaciones, como lo son: la 100, Escuela Militar, Jiménez, entre otras, donde las personas entran y salen al mismo tiempo de los articulados lo que genera colisiones entre ellas mismas, y genera un estado de riesgo, sin mencionar que a la espera del servicio no dejan cerrar las puertas esperando por fuera de las mismas ignorando así, por completo las franjas amarillas, y corriendo el riesgo de caer en la calza exclusiva en la que transitan los articulados de Transmilenio.

Todas aquellas características anteriormente mencionadas surgidas a partir de una aparente falta de organización al interior del Sistema, y en la prestación de servicio, puesto que ni el Distrito, ni la Empresa Transmilenio S.A, han tomado medidas ya sean estas correctivas o preventivas tendientes a solucionar el problema anteriormente descrito, puesto que tanto el hacinamiento como el sobrecupo sigue siendo la realidad latente, ya sean las causas de esta situación, una mayor demanda respecto de la oferta o por simple desorganización, agregando también cierta falta de cultura por parte de la ciudadanía al momento en que hace uso del servicio, ya que no es solo el sobrecupo lo que genera el malestar colectivo, sino que este está acompañado de la falta de respeto y solidaridad por parte de los demás usuarios.

Dentro de la situación identificada, hay tres elementos que la componen, los cuales son: una falta de control por parte del Estado en la prestación del servicio de transporte público que ofrece la empresa Transmilenio a la ciudadanía capitalina, lo cual, se traduce en responsabilidad del Estado; el segundo elemento, es el precario servicio que actualmente ofrece el sistema Transmilenio, puesto que la demanda excede la oferta lo que consecuentemente termina en las condiciones de sobrecupo y hacinamiento en la que se ven obligados a viajar los usuarios del sistema, también conocido como responsabilidad empresarial; en

conclusión, la inobservancia del Estado, más exactamente del distrito, ha permitido, que se esté ofreciendo un servicio en condiciones que vulneran derechos que pueden hallarse conexos con derechos fundamentales, los cuales gozan de una garantía constitucional, la suma de estos dos elementos hace la existencia de un tercero, el cual es la vulneración a la que se encuentran sometidas los usuarios de la empresa Transmilenio S.A, que a su vez es el objeto del presente proyecto de investigación, la seguridad ciudadana.

Teniendo la Seguridad Ciudadana como el objeto de esta investigación, la responsabilidad del Estado por la falta de control que este debe ejercer y la responsabilidad empresarial como elementos de la situación, seguidamente procederé a dar una explicación conceptual de cada uno de los elementos anteriormente nombrados, para una mayor comprensión de la investigación.

La responsabilidad estatal para el autor Giovanni E. Gómez, se resume en que actualmente los Estados en una gran mayoría, se rigen por un orden jurídico constitucionalmente en concordancia con el modelo de Estado Social de Derecho, en el que se garantiza la democracia y los derechos fundamentales de la vida, libertad, entre otros, puesto que son derechos que no están taxativamente contemplados en la ley, puesto que muchos de ellos tienen desarrollo ya sea doctrinal o jurisprudencialmente de acuerdo con las dinámicas sociales, que con el paso del tiempo son cada vez más diferentes.

Ya en el caso en particular de la Constitución estas no son normas cuyo alcance se limita en lo formal, sino que son normas con poder vinculante en las que se establecen derechos y responsabilidades de los ciudadanos que son de obligatorio cumplimiento y en caso de contradicción con una ley, norma o reglamento, primará el contenido normativo de la Constitución, por ser esta la que se encuentra en la cúspide en la jerarquía del ordenamiento jurídico.

En razón al nuevo ordenamiento jurídico que se origina con la primacía de la Constitución, surge consigo los estatutos de responsabilidad, los cuales permiten mantener un control que versa sobre las potestades de corregir y castigar las actividades que vayan en detrimento de las funciones públicas cuyo único principio en el que se rige es el de responsabilidad, que se encuentra establecido y definido en la Constitución Política, que es aplicable tanto a particulares como a funcionarios públicos.

“El Estado responderá patrimonialmente por los daños antijurídicos que le sean imputables, causados por la acción u omisión de las autoridades públicas. En el

evento de ser condenado el Estado a la reparación patrimonial de uno de tales daños, que haya sido consecuencia de la conducta dolosa o gravemente culposa de un agente suyo, aquel deberá repetir contra este.”¹

Por último se enumera una serie de responsabilidades que pueden encajarse en una conducta realizada ya sea por un particular o un funcionario público, en las que se encuentran:

- “Responsabilidad Social: No es institucional, se determina por mecanismos de participación ciudadana
 - Responsabilidad Política: Moción de Censura, por parte del Congreso sobre algunos funcionarios públicos.
 - Responsabilidad Penal: Función punitiva del Estado a través de las leyes. Protege bienes jurídicos y sociales.
 - Responsabilidad Administrativa o Disciplinaria: A través del proceso administrativo. Protege el bien jurídico de la función pública, es ejercido por medio de controles disciplinarios internos y externos. Aplicable a trabajadores de servicios públicos, régimen especial disciplinario aplicable a un estatuto especial.
 - Responsabilidad Especial o Patrimonial: Obligación que se genera de reparar un daño particular por un sujeto que generó la conducta dañina. Debe crearse una obligación (documental, contractual, extra contractual). El Estado sí es sujeto de responsabilidad patrimonial por daños antijurídicos contrarios a derecho. La imputación debe referirse a la conducta desplegada por la persona, buscando la intención, para saber si la conducta debe ser castigada. Respecto al Estado el castigo no se refiere a la conducta sino al daño. Para que el Estado responda patrimonialmente lo único que se requiere es que se produzca el daño patrimonial causado por un agente del Estado.
- Responsabilidad Fiscal: Aplicable a los servidores públicos y a los particulares. La responsabilidad fiscal se independizó de la patrimonial, es un estatuto propio y autónomo de responsabilidades.”²

Mercedes Pizano Santos, establece en la responsabilidad empresarial:

La empresa es una institución humana que inicialmente se caracteriza por ser un motor impulsador que contribuye a la economía mundial, por el fuerte movimiento de gran capital que se maneja al interior y exterior de las actividades empresariales, sin embargo, es una institución que dado su alto componente

1 Artículo 90 de la Constitución Política de 1991, LA RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL DEL ESTADO

2 La responsabilidad estatal y su relación con las organizaciones empresariales, Autor: Giovanni E. Gómez <http://www.gestiopolis.com/canales/financiera/articulos/39/resp.htm>

humano le es exigido tanto por la ley, el mercado, la sociedad y la Constitución el perfeccionamiento para asegurar la estabilidad de quienes la componen como de las personas que son usuarias y/o beneficiarias de los bienes o servicios que ofrece en el mercado.

Sumado a lo anterior, el defecto por naturaleza que debe superar la figura de la empresa, es como lo afirma Milton Friedman, “la responsabilidad social de la empresa es la de aumentar sus beneficios”³, pero asegurando la inversión para la calidad de los productos y servicios como en el capital humano, pues el aumentar beneficios para la empresa restando su responsabilidad social implica, lo que llamaba Hobbes “Homo homini lupus”⁴.

Para entrelazar las características de la empresa como generador de beneficios y su inherente función de responsabilidad social, Mercedes Pizano establece el triple imperativo de la siguiente forma:

“La función de la empresa es crear valor para la sociedad y si en su consecución genera beneficios, rentas y sueldos mucho mejor porque, aunque no es su esencia, es mérito añadido e indicador de eficiencia. La empresa tiene un triple imperativo. El económico, esto es, el aumento del valor de la misma que orienta las decisiones de inversión y la asignación de los recursos. El ético, que aporta los valores para ilustrar cómo hacer las cosas. Y, por último, pero no menos importante, el legal, aquellas leyes y costumbres que definen los límites de la actuación.

La existencia de un mercado competitivo, es decir, de transacciones libres, competencia y donde todos los costes se incluyen en la determinación del precio final, determina que obtener beneficio no es automático o ni siquiera fácil. Es una parte residual del valor creado por la empresa una vez repartidos sueldos y salarios, alquileres, intereses, amortizaciones, provisiones e impuestos. Esta es la función social de la empresa, su reparto de riqueza y aportación al bienestar. En este marco legal, la empresa busca maximizar su beneficio para optimizar su contribución a la sociedad.”⁵

3 La Responsabilidad Social de la Empresa es la de Aumentar sus Beneficios” Milton Friedman., 1970

4 “El hombre es un lobo para el hombre” Thomas Hobbes, hace alusión a esta locución latina para referirse al Estado de Naturaleza

5 “Responsabilidad Social Empresarial”, Mercedes Pizano Santos, http://www.foment.com/docs/Ensayos_sobre_la_RSE.pdf

Hace falta hablar de tres requisitos para que cuando se hable del beneficio que se genera por la actividad empresarial, se hable así mismo de los beneficios que recibe el componente humano y social de la empresa, como lo es en el caso de los clientes, usuarios y empleados.

Estas tres condiciones de las que hablé anteriormente son la libertad de competencia, la libertad de transacciones y la inclusión de todos los costos en la determinación del precio final, para ello se debe tener en cuenta que tanto comprador como vendedor son ambos beneficiarios del negocio, es decir, en el caso del comprador, le resulta más beneficioso salir a comprar el producto que realizarlo el mismo, por razones que obedecen a categorías como lo es el tiempo y la economía en materia de inversión, por ello resulta más fructífero comprar el producto que está ya listo para su consumo. Y en el caso del vendedor, este es el objeto de su oficio, el de salir al mercado y vender su producto, para ello invierte el dinero y tiempo para el desarrollo de su actividad. En razón a la ya mencionada compraventa ambas partes crearon valor y resultaron beneficiadas, pues según esta lógica, se recibe más de lo que se da.

.Sin embargo el adecuado desarrollo de diseños e implementación de estrategias que lleven a cabo la responsabilidad social en las actividades empresariales se ve truncado por la realidad en la que se desenvuelve la empresa, el cual es el mercado, lo que hace a las empresas tener que sobrevivir a presiones propias del medio como lo es la competencia, oportunismo, la clientela y la inapropiada asesoría.

Para la supervivencia de una empresa en el mercado depende de varios factores entre los que se encuentra la calidad del producto objeto social de la empresa, llámese este bien o servicio, puesto que en el caso de alguna deficiencia en el producto será utilizado por la competencia para la captación de más clientes, lo que sobrevendría sino una crisis, el fin de la misma, dado que los clientes son los generadores de la perpetuación de la empresa en el tiempo, a lo anterior se suma la innovación del producto pues en razón de que la tecnología permea todo a su paso, también las condiciones de vida exigen la tecnificación de cuanto producto se encuentra en el mercado y así mismo se ha convertido en un criterio de competencia, pues tendrá más clientes y por ende más tiempo de existencia la empresa cuyo producto se aproxime más a la satisfacción de las necesidades de los usuarios. Por el conglomerado de elementos anteriormente anunciados se hace de imperiosa necesidad la creación de políticas privadas, similares a las

políticas públicas en las que se estudia y sopesan factores como lo son beneficios, costes de producción e impacto de las decisiones gubernamentales.

Ya desde el plano psicológico, es decir, la imagen que queda en la conciencia del cliente o futuro cliente es determinante en la venta del producto, sobre todo, cuando ya es un cliente y este se encuentra insatisfecho con el bien o servicio del que hizo uso, por ello acude a quejas, reclamos y sugerencias con la esperanza de que sea atendido y si aun así es tenido en cuenta, buscará un nuevo proveedor que esté en la capacidad de otorgarle la calidad que necesita, cuando esto sucede va a ser mucho más difícil que la inicial, puesto que ya queda en la experiencia de la clientela el mal recuerdo de un producto, además de acuerdo con la naturaleza humana, “no se desea dar un buen trato a quien nos ha dado un mal trato, de modo que, a menos que el nuevo proveedor sea aún peor, o alguna punta de actividad requiera una aportación que no puedan realizar otros proveedores, será difícil contar con una ocasión para cambiar la mala imagen creada”⁶,

Para finalizar, estamos frente al objeto de este trabajo el cual es la seguridad ciudadana, que en palabras de Carlos Españadero, En principio ubicó este dentro de una perspectiva psicológica.

Cuando nos encontramos en una situación de seguridad, nos sentimos resguardados, protegidos de todas aquellas circunstancias que nos generan sorpresas indeseables, sin embargo, ello no asegura que dichas situaciones no vayan a ocurrir, pero si se puede tener una posición frente a estas para así contrarrestar sus efectos, y así mismo supurarlas a nuestro favor.

Uno de los factores que alteran la seguridad es la sorpresa, dado que por ella la reacción resulta desfavorable para quien lo experimenta llegando incluso a paralizar la conducta incrementando así el riesgo que se podría evitar.

En cuanto a la aplicabilidad de este concepto en un contexto social, resulta de igual forma efectivo, puesto que la sociedad como comunidad busca la satisfacción de finalidades que resultan comunes a los individuos que hacen parte de ella, cuya existencia se justifica en la consecución de dichos fines.

Como la vida dentro una sociedad se caracteriza por la lucha para lograr determinados intereses la seguridad debe ser un puente seguro para alcanzar

6 “Elaboración de Herramientas en Responsabilidad Social Corporativa Para las Empresas en Cataluña”, http://www.grupcies.com/fileadmin/CIESFilesAll1/pdf-Privados/1._Manual_Divulgacion_castellano.pdf

todas aquellas metas que sean consideradas como metas comunes, teniéndose así la seguridad como una finalidad.

Así dentro del plano que lo deja Españadero es un estado psicológico, el cual solo se podrá llegar a él cuando se tiene la certeza de que los hechos que son circundantes generan protección tanto en la integridad física y psicológica como patrimonialmente que es lo que le permite obtener el bienestar y desarrollo.

Pero aunque se afronten las determinadas circunstancias que resulten riesgosas para la sociedad, siempre va a haber posibilidad por pequeña que sea de que se filtren dichos riesgos convirtiéndose en peligros latentes dentro de una sociedad, pero para tomar una respuesta frente a circunstancias de esta naturaleza, será necesario la concientización para ello serán tomado como riesgos calculados que se afrontarán con una cierta preparación.

Dentro del ordenamiento jurídico se deben afrontar medidas no solo preventivas sino también encargadas del comportamiento de un individuo frente a ellas, lo que permitirá tener mejores respuestas frente a peligros que se encuentran inmersos en la cotidianidad.

Después de explicar cada uno de los factores que inciden en la situación evidenciada en el servicio Transmilenio, paso a explicar concretamente como se aplica en esta problemática particularmente.

Desde el año 2000 se viene prestando un servicio de transporte público en la ciudad de Bogotá, el cual por las características de su sistema era muy novedoso y particular, puesto que buscaba abastecer la gran demanda en dicho servicio en una ciudad que por cuyas características de extensión y densidad poblacional hacía imperiosa la necesidad de estar a la vanguardia como en otras ciudades de un sistema de transporte público masivo, inicialmente se presentó un proyecto donde se construirían varias troncales para que cubriera todos y cada uno de los puntos de la ciudad, sin embargo, 14 años después no ha sido posible llevar a cabo por varias problemáticas, entre ellas, unas muy conocidas de corte político, como lo es la corrupción.

Actualmente el ya nombrado servicio, es brindado por la Empresa Transmilenio S.A, el cual se diferencia de los buses comunes que brindan el mismo servicio, en que se rige por un sistema que consta de troncales, estaciones, articulados, alimentadores, una calzada exclusiva y rutas con paradas específicas, todo con el fin de poder prestar un servicio eficiente, oportuno, completo y organizado.

Pese a que se tomaron formalmente las medidas para brindar un buen servicio, al presente se ha identificado insuficiencias en el mismo, lo que ha generado en una situación de riesgo en las personas que son usuarias del sistema, puesto que se ven obligadas a viajar en condiciones de sobrecupo y hacinamiento, vulnerándose simultáneamente el derecho a la seguridad ciudadana.

Por parte de la empresa no se han tomado las medidas necesarias para evitar o controlar dicha situación, lo que es notable porque en lugar de mermar la problemática, lo que se demuestra a diario es que es un sistema que está a punto de colapsar porque la ciudadanía ha tomado una posición intolerante e incluso agresiva al respecto.

A lo anterior hay que agregar que es un servicio público, es decir, aunque el Estado delegue la responsabilidad de brindar dicho servicio a un particular, como facultad y obligación de éste está el control de la calidad y las condiciones en que se presta el servicio para la satisfacción de una necesidad de carácter general.

Aunque por sentencia proferida por parte del Consejo de Estado, se le exigió como medidas para garantizar la calidad del servicio, la implementación de censores al interior de los articulados, y la ubicación estratégica de personal de Misión Bogotá, hoy día se ha demostrado que fue una medida insuficiente ya sea para la prevención de la problemática como para el control de la misma, dado que se ha seguido presentando además de intensificarse cada vez más. Lo que sí ha demostrado es un intento por controlar la situación, sin embargo, son medidas tendientes a solucionar las consecuencias del problema, en lugar de ir directamente a la causa del mismo, para radicar por completo dicha problemática.

Para entrar de forma más específica a la situación que atañe a esta investigación, hablaré del proceso histórico tanto a nivel externo (internacional) como a nivel interno (nacional) que ha tenido la seguridad, como objeto de estudio del presente trabajo, dado que es este el derecho vulnerado con ocasión de la prestación del servicio de transporte público que hoy ofrece la empresa Transmilenio S.A en la ciudad de Bogotá.

“Es ampliamente asumido que la seguridad moderna se originó durante la Revolución Industrial. Con su advenimiento, el miedo al fuego, a los delitos comunes (robo, atraco) y los movimientos laborales (huelgas y revueltas violentas) llevó al desarrollo de la industria de seguridad. El interés en el progreso social y en las instituciones políticas, iniciado por Locke (1632-1704) y Voltaire (1694-1778), fomentado por Hume (1711-76), Rousseau (1712-1778), Verri (1728-1797), Beccaria (1738-1794), Bentham (1748-1832) y Mill (1806-73), causó un

replanteamiento de los conceptos de justicia, y consecuentemente de seguridad pública. Gracias a estos pensadores liberales, el concepto de seguridad pública empezó a cambiar de bien privado a bien público. El "Bill of Rights" inglés fue seguido por una serie de declaraciones similares, como la Declaración de Derechos de Virginia (1776), o la Declaración Francesa de los derechos del hombre y del ciudadano (1789). Los derechos a la vida, la libertad, la seguridad y la propiedad (incluso la felicidad, en la Constitución Americana) fueron establecidos como fundamentales e insuprimibles⁷".

• **Una perspectiva desde la industria desarrollada para proteger el derecho colectivo de la Seguridad:**

A partir del siglo XX, aparecieron fenómenos como los son la guerrilla y el terrorismo fue necesario un replanteamiento del concepto de seguridad.

"Esto ha incluido gobiernos, escolásticos, profesionales y particulares. Oponentes que estaban ideológicamente motivados, para-militarmente organizados y entrenados, y - frecuentemente- esponsorizados por estados, no eran fácilmente neutralizados por las existentes funciones de seguridad. Su preferencia por blancos fáciles y sus actividades contra civiles desprotegidos obligó a extender una cultura, sistemas y actividades de seguridad entre la población. Nuevas leyes, políticas, estrategias, procedimientos y tácticas fueron adoptados para afrontar el problema. La industria inventó y fabricó nuevos equipos de seguridad, y nuevos perfiles profesionales aparecieron en el mercado. Aunque de forma menos seria que en los '70 y '80, esta situación todavía permanece en 1996"⁸.

Por lo anterior, desde la ya mencionada época la seguridad ha sido un tema de constante desarrollo en las políticas públicas de los Estados y a si mismo ha sido noticia en los diferentes medios masivos de comunicación y proporcionalmente a su desarrollo ha florecido fructíferamente en la industria de la seguridad, puesto que gracias al proceso de educación que se ha venido efectuando en las últimas décadas por medio de televisión, series, libros y revistas se ha establecido toda una cultura de seguridad en las personas, lo que ha generado la existencia de su propio mercado puesto que actualmente la seguridad no solo es un derecho sino se ha venido convirtiendo en un servicio producto de una industria especializada en el tema.

7 Sistema Nacional de Seguridad Pública: Avances y Perspectivas, LIC. Gloria Brasdefer Hernández www.latinoseguridad.com

8 Sistema Nacional de Seguridad Pública: Avances y Perspectivas, LIC. Gloria Brasdefer Hernández www.latinoseguridad.com

Se ha diversificado el concepto de seguridad a tal punto que no solo es toda una industria que se desenvuelve en su propio mercado sino que se ha convertido en tema de estudio por la magnitud de los temas que trae implícitos, convirtiéndose en especializaciones en las universidades, programas de estudio de diferentes planteles educativos, o siendo el punto neurálgico de diseño de políticas públicas gubernamentales como lo es el caso de Colombia y el Plan Nacional de Desarrollo correspondiente al período 2002-2006, presidido por el Expresidente Álvaro Uribe Vélez

Todos y cada uno de los factores anteriormente mencionados han favorecido a cautivar más personas que resultan beneficiadas por las particularidades del tema de seguridad, y a estimular la atención de las empresas especializadas en la materia y de los Estados.

Por otra parte los avances tecnológicos han permitido la miniaturización de diferentes equipos de espionaje los cuales cada vez son de más fácil acceso, mantenimiento y confiabilidad, sin embargo, no se ha aumentado la seguridad con ello puesto que también ha sido de gran ayuda para opositores enemigos, en conclusión, aún no se ha logrado el nivel de seguridad idealizado por medio de dispositivos tecnológicos, como se había esperado.

- **Seguridad en relación al consumo de drogas:**

Entre todos los problemas que puede enfrentar la seguridad y la salubridad públicas, se encuentra en el uso y dependencia en las últimas dos décadas, de tabaco, alcohol y demás sustancias clasificadas como alucinógenas, este se ha convertido en un desafío por superar por los gastos que acarrea tanto en infraestructura como en recursos que son necesarios para control y erradicación.

- **Seguridad, en los retos a los que se enfrenta la comunidad internacional, como lo son la violencia, la delincuencia común y el crimen organizado**

“El secretario general de las Naciones Unidas, Kofi Annan, en el texto titulado “Nosotros, los Pueblos, el Papel de las Naciones Unidas en el Siglo XXI”, hace un llamado para fortalecer la ONU y los propósitos de los Estados-Nación, cuando dice “la mundialización, proporciona beneficios, no solo algunos, sino a todos; que la paz y la seguridad se mantengan, no sólo para unos pocos, sino para muchos...”

Como en el caso del crimen organizado, ya se han ido adoptando diferentes convenios, internacionales para lograr una mayor colaboración internacional.

En el mes de diciembre del año 2000, se firmó la Convención de las Naciones Unidas contra el Crimen Organizado Transnacional⁹

• Seguridad, después del atentado contra las Torres Gemelas en Estados Unidos

Dentro de los regímenes autoritarios la seguridad ha venido teniendo un proceso evolutivo en los últimos años, puesto que en virtud de su concepto se han diseñado, creado e implementado todo tipo de políticas públicas cuya base ha sido la de la garantía de la paz y orden público y así mismo poder tener el control político de los Estados en que se ejecuta las ya mencionadas políticas.

Ya en las funciones principales de las autoridades públicas está la garantía de la protección al derecho de la Seguridad Pública a través de todo un cuadro normativo que ataca todos aquellos factores que alteran dicha seguridad, como lo es el desalentar la delincuencia común por medio de programas cuyo fin es el de combatirlas. Ya el desarrollo del concepto de seguridad pública ha superado fronteras porque en razón de ellas se han suscrito toda una clase de TLC entre estados para derribar cuanto obstáculo fronterizo exista en materia de comercio, lo que se ha convertido en un punto clave en la globalización

“La globalización que todo lo ha cruzado derribando las murallas comerciales y tecnológicas entre los pueblos y además por el influjo de la tendencia democratizadora que obliga al Estado reducir el voluntarioso saco de la inseguridad territorial, el manejo de tropas y armamento autorizados y la estrategia e inteligencia militar; las políticas de respuesta inmediata frente a catástrofes, para evitar males sociales colaterales, así también lo referente a las políticas de inteligencia y estrategia conjunta de corte policial para la investigación y persecución de la delincuencia organizada que comete normalmente los delitos más graves como narcotráfico, tráfico de personas, de armamento, etc.”¹⁰

• Seguridad, en el Estado de México

9 <http://www.lasdrogas.info/index.php?op=InfoNoticia&idNoticia=28750>

10 Seguridad Nacional y la Seguridad Pública Frente a la Nueva Realidad Internacional, Dr. Francisco Javier Acuña Llamas

“A partir de la Constitución de los Estados Unidos Mexicanos y el Plan de Desarrollo de 2001-2006, El presidente Vicente Fox, asumió su papel, en cuanto a la problemática que se desarrolla alrededor de la Seguridad Pública.

Hasta 1994, se hizo escasa referencia en la Constitución Política de los Estados Unidos de México, en relación la Seguridad Pública, para subsanar esta insuficiencia, se realizaron algunas adiciones al artículo 21 y se reformó la fracción XXI del artículo 73 de la Constitución, publicadas en el Diario Oficial de la Federación del 31 de diciembre de 1994, lo que permitió sentar las bases para desarrollar un nuevo modelo de Seguridad Pública en el país.”¹¹

En el Plan de Desarrollo de 2001-2006, se reconoce que la seguridad es un tema neurálgico comúnmente reconocido dentro de la población mexicana, por ello establece la cooperación interinstitucional dentro del Estado Federado de México, asegurando también la participación democrática del pueblo mexicano acompañado también de los principios de rendición de cuentas, es decir, responsabilidad fiscal y transparencia.

Ya en el caso de cómo se ha venido desarrollando el concepto a nivel histórico en Colombia.

“Hablar de Seguridad en Colombia, es tratar los temas de jornadas de desarme voluntario; incursiones de la fuerza pública en áreas metropolitanas; campañas contra el maltrato infantil y la violencia intrafamiliar; restricciones en el consumo de alcohol y el horario nocturno de establecimientos públicos; programas de acercamiento entre la policía y la comunidad; campañas de recuperación del espacio público; y toques de queda bien para recuperar el orden público o bien como una herramienta pedagógica de sensibilización sobre las relaciones entre género y violencia.”¹²

Las políticas públicas en Colombia que buscan reestablecer la seguridad deben enfrentarse a diferentes realidades delictivas del país que atentan contra este derecho colectivo, como lo son los atracos y sus diferentes modalidades como lo es el llamado “paseo millonario”, secuestros y ataques terroristas por grupos insurgentes, por ello hablar de la seguridad en Colombia implica:

“Principios teóricos, conceptos y formas de abordar el crimen y la violencia que, entre otros, incluyen: modelos de prevención inspirados en la salud pública y la

11 Seguridad Nacional y la Seguridad Pública Frente a la Nueva Realidad Internacional, Dr. Francisco Javier Acuña Llamas

12 Una década de Políticas de Seguridad Ciudadana en Colombia, Ángela Rivas Gamboa, pdba.georgetown.edu

epidemiología, programas inspirados en la llamada teoría de la ventana rota, campañas cívicas y de educación ciudadana, modalidades de policía novedosas para el contexto local, principios derivados de la teoría económica del crimen y prioridades relativas a los costos del crimen y la violencia”¹³.

Dentro de las acciones y programas cuyo origen está en el desarrollo de las políticas públicas de seguridad urbana, no se hace una diferenciación entre los conceptos de seguridad pública y seguridad ciudadana, con ello los esfuerzos no solo van encaminados a mantener y resguardar el orden público sino que también a asegurar la dignificación de vida de los colombianos.

Después de la delicada década de los 80 se habla de “La Paulatina Urbanización del Conflicto Armado”¹⁴, lo que ha traído consigo nuevas y perfeccionamiento de antiguas prácticas delincuenciales propias de esta última década, donde ciertas y determinadas ciudades colombianas son más vulnerables que otras. En conclusión, como efecto secundario al narcotráfico Colombia ha venido siendo escenario de toda una serie de conductas típicas íntimamente relacionadas con el tráfico de drogas.

“En materia de seguridad los años recientes se destacan como una época de cambio. Las transformaciones en el manejo de la seguridad en la última década se relacionan en buena medida con las exigencias impuestas por las dinámicas del crimen y la violencia en el país. Sin embargo, también se enmarcan en el viraje que ha tenido el manejo de la seguridad tras la pérdida de vigencia de la llamada Doctrina de la Seguridad Nacional”¹⁵.

Por el cambio de doctrina frente al tratamiento de políticas públicas en seguridad se notó un cambio a través de conceptos como el de “Enemigo Interno” y con un predominio de las fuerzas militares en la ejecución de las ya mencionadas políticas, en la seguridad nacional en los últimos años en Colombia. Hasta hace poco se mantuvo el tratamiento policial y militar tanto en la violencia como en el crimen organizado y la delincuencia común. El cambio en la percepción para el tratamiento de contrarrestar la delincuencia, ha iniciado un proceso cuyos frutos se

13 Una década de Políticas de Seguridad Ciudadana en Colombia, Ángela Rivas Gamboa, pdba.georgetown.edu

14 Una década de Políticas de Seguridad Ciudadana en Colombia, Ángela Rivas Gamboa, pdba.georgetown.edu

15 Una década de Políticas de Seguridad Ciudadana en Colombia, Ángela Rivas Gamboa, pdba.georgetown.edu

verán más adelante, la replanteación de estas concepciones ha llevado al surgimiento nociones como la seguridad ciudadana llegando a ser incluso tema central del Plan Nacional de Desarrollo del período 2002-2006 en cabeza del Expresidente Álvaro Uribe Vélez, acompañado de acciones, procesos y normas que van allá de concepciones militares y policiales.

“De acuerdo con datos de la Policía Nacional, entre 1990 y 2002 en promedio 78% de los delitos contra la vida ocurrieron en áreas urbanas y 22% en áreas rurales. Para este mismo periodo, en promedio 92.23% de los delitos contra la propiedad sucedieron en áreas urbanas y el 7.77% restante en áreas rurales. La mayor concentración de delitos en áreas urbanas presenta algunas variaciones a lo largo de este período, pero en términos generales se mantiene”¹⁶.

Los puntos claves en los que tiene su fundamento las estrategias ejecutadas para lidiar la inseguridad se utilizaron los temas de la articulación de instituciones de justicia en el tema de seguridad, defensa de los derechos humanos, la guerra abierta contra la corrupción y el incentivar la participación y apoyo de los colombianos frente a la lucha contra la violencia y la delincuencia.

Dentro de las estrategias utilizadas dentro del Plan Nacional por parte del Expresidente Ernesto Samper lanzado en agosto de 1995 en el período que comprende 1994 a 1998, abarca las siguientes:

- Fortalecimiento y modernización de la función policial.
- Actualización y adecuación normativa.
- Gestión descentralizada de la seguridad.
- Desarrollo social para la seguridad ciudadana

“La orientación dada por esta administración al manejo de la seguridad corresponde a lo consignado en el plan de desarrollo “El Salto Social”. En él, la seguridad ciudadana junto con la justicia y los derechos humanos hacen parte de las acciones encaminadas a garantizar lo que durante el gobierno Samper se denominó “el tiempo de la gente”. Es decir, hacen parte de las acciones encaminadas hacia el desarrollo social, que de acuerdo con el plan de gobierno se anclan en elementos como la equidad y el capital social, así como en la idea de un nuevo ciudadano”.¹⁷

16 Una década de Políticas de Seguridad Ciudadana en Colombia, Ángela Rivas Gamboa, pdba.georgetown.edu

17 Una década de Políticas de Seguridad Ciudadana en Colombia, Ángela Rivas Gamboa, pdba.georgetown.edu.

Ya en el gobierno de Álvaro Uribe Vélez dentro de su política de seguridad, creó una serie de requisitos que deben llenar los conocidos grupos ilegales o insurgentes para poder negociar con el Estado Colombiano, dichas condiciones fueron abiertamente rechazadas por las FARC, seguidos por el ELN y asumidas por las AUC, lo que dio lugar a las supuestas desmovilizaciones de los Paramilitares en el Estado Colombiano, aunque dicha desmovilización fue blanco de numerosas críticas en razón de que consideran que hay un alto grado de impunidad por los crímenes de lesa humanidad y narcotráfico cometidos por este grupo, así mismo en el caso de la reparación de las víctimas que aún no han sido resarcidas satisfactoriamente e incluso aquellas que han llegado a reclamar su indemnización han sido perseguidas y asesinadas.

Como lo he mencionado con anterioridad la situación socio jurídica problemática, que hemos venido estudiando en el proceso de esta investigación, es una problemática abiertamente conocida, tanto por la ciudadanía a través de los medios de difusión y la experiencia diaria, como Transmilenio S.A, el Estado y por lo tanto las autoridades competentes en este caso, puesto que si se ha intentado tomar medidas o regulaciones para evitar el problema de dicha situación, pero no se ha logrado el fin esperado, se ha intentado por medio del ya mencionado fallo del Consejo de Estado, como también por medio de la ley.

La ley se ha encargado de regular tanto la responsabilidad empresarial, la responsabilidad del Estado en el control de los servicios públicos, la seguridad como también particularmente la prestación del servicio de transporte.

Dentro del ordenamiento jurídico la seguridad ciudadana se encuentra consagrada en la ley 1453 de 2011, en el artículo 88 de la Constitución política de 1991 y como mecanismo de protección al artículo 88, se establece que la seguridad como derecho colectivo, permite la interposición de acciones populares de conformidad con el procedimiento previsto en la ley 472 de 1998. La responsabilidad estatal, también está consagrada dentro de las normas de la Constitución política, en los regímenes de responsabilidad estatal, como lo son, la falla probada del servicio, la falla presunta del servicio y regímenes objetivos. La responsabilidad empresarial también se encuentra regulada, a nivel nacional, como es una actividad comercial, a través del Código de Comercio y a nivel internacional con la Norma SA 8000: Social Accountability 8000 (SA8000) *“es una norma internacional para la responsabilidad social iniciada por CEPAA (Consejo de la Agencia para la Prioridad Económica) a fin de asegurar las normas para la producción ética de bienes y servicios. Esta es una norma voluntaria que puede aplicarse a cualquier organización o empresa en*

*el campo industrial*¹⁸. Para finalizar también establece una regulación en la prestación del servicio de transporte en virtud de un contrato, debidamente regulado en sus obligaciones en el Código de Comercio.

Como puede evidenciarse, si existe normatividad vigente que se encarga de regular tanto nuestro objeto de estudio, la seguridad ciudadana, como cada uno de los valores que integran la situación, como fenómeno complejo que es, en conclusión a lo anterior, hay normas aplicables a una situación existente, sin embargo, en lugar de controlarse, mermar o desaparecer la problemática, aún sigue existiendo y cada vez se intensifica más y esto se debe a un problema de eficacia, lo que nos lleva a la dimensión de nuestro problema de investigación.

Resulta ser un problema de eficacia dado que existen normas aplicables a un caso en concreto, pero después de ser aplicada se sigue presentando la situación, lo que traduce en la inutilidad de la existencia de dicha norma, puesto que el fin con el que llegó al ordenamiento jurídico, no se cumple. En el caso en particular de la situación identificada en la prestación del servicio de transporte público por parte del Sistema Transmilenio.

Para Manuel Arenilla Sáez, es función del Estado el implementar la ejecución de decisiones adecuándolas al entorno, porque esta transmite creencias, normas, valores, razonamientos y símbolos a los administrados, para poder mantener la integridad y el equilibrio dentro del Sistema, en virtud de que el Estado está en la obligación de dar lugar a una cohesión social para garantizar derechos y deberes, y así conservar la democracia. Una vez adoptadas medidas que estén en concordancia con el entorno en el que se pretenden aplicar, éstas medidas gozarán de eficacia y por ende brindarían una solución fáctica y real a la situación, sino estas no fueren adecuadas, seguiremos viviendo las consecuencias de adoptar medidas que a la hora de ser aplicadas resultan siendo inútiles. Dado el caso del servicio que presta la empresa Transmilenio S.A, hoy en día los usuarios del Sistema y demás ciudadanos, se sienten insatisfechos e incluso argumentan vulneración en sus derechos llegando a afectar su dignidad humana, lo que hace que adopten una posición que consiste en ignorar las mínimas reglas de convivencia establecidas por el Sistema, como una forma de protesta para expresar su inconformidad, y esto es tan solo una consecuencia de las ineficaces medidas tomadas por parte del Distrito, dado que las personas no se sienten

18 empresaresponsable.wordpress.com

motivas a respetar dichas normas, puesto que hay una ruptura en la transmisión de creencias, símbolos y normas y esto hace que no sientan el derecho de ser salvaguardados sino que sientan que sus vidas e integridad física se encuentra en un constante riesgo a la hora de abordar los articulados y estaciones del Sistema, lo que hace que haya una ausencia de conciencia en la obligación del usuarios de respetar y proteger las normas de convivencia estipuladas, haciendo que este asuma comportamientos riesgosos tanto para él como para los demás usuarios.

Por otra parte Arenilla Sáez, asegura en su teoría que para mantener la seguridad ciudadana dentro del marco de la democracia, tienen que existir una cohesión social dentro de la sociedad, para garantizar los derechos de los ciudadanos y recíprocamente crear conciencia de las obligaciones que estos tienen con la sociedad, puesto que si los ciudadanos tienen claro cuáles son sus deberes en su calidad de administrados, así mismo sabrán que derechos están facultados a reclamar, pues en virtud de las teorías contractualistas, como las personas se obligan, renunciando a una parte de su libertad, el Estado también se obliga garantizando la seguridad para así vivir en armonía. Si la administración logra garantizar tanto los derechos como los deberes, las personas logran tomar conciencia del papel que desempeñan dentro de la sociedad, generando así una cohesión, fundamental para cumplir con los propósitos de una democracia, entendiéndose esta última como el fin de perseguir, respetar y concretar los intereses generales, los cuales se establecen dentro la unidad de una sociedad.

Para finalizar de exponer los objetivos de esta investigación, paso a exponer el objetivo práctico, el cual consiste en evaluar la responsabilidad estatal en el control de la responsabilidad empresarial del servicio que ofrece el Sistema de Transporte Masivo Transmilenio, para el eficaz respeto del derecho de seguridad ciudadana.

Para generar las medidas necesarias y llegar a dar una solución definitiva a la problemática presentada en el servicio que ofrece la empresa Transmilenio S.A, es necesario evaluar la función del Estado en realizar el control pertinente a los servicios públicos que prestan empresas del sector privado, para poder así cumplir con su función primordial de garantizar la cohesión social y así mismo garantizar los derechos y deberes de los coasociados.

Respecto a nuestro objeto de investigación, la seguridad, es un tema que se ha venido trabajando y estudiando en diferentes temas, donde se ha identificado el comportamiento de la seguridad y ha tenido disímiles interpretaciones, como se

verá en los apartes de otros estudios y trabajos de investigación que ha tenido como objeto de estudio.

Cyber Chong en la “Perspectiva Organizacional de los servicios de Seguridad Pública” utiliza la organización de los servicios de Seguridad Pública para que así cumpla con los requerimientos de funcionalidad y las expectativas comunitarias, ya que se entiende por Seguridad Pública, es la constitución de esfuerzos comunitarios, los cuales tienen como fin proteger y preservar el orden y tranquilidad pública.

“El concepto de solución que se propone, es la instrumentación de una configuración integrada de todos los componentes de la plataforma de recursos que sustentan la operación del servicio, alineada con los objetivos y metas establecidos para el funcionamiento de los Servicios de Seguridad Pública; pero considerando al componente de Personal como el eje toral, y bajo el supuesto de que existe una dinámica retroalimentada recíprocamente entre los factores de Actitud y Aptitud del Personal, que se puede convertir tanto en un “círculo vicioso”, si las condiciones de desempeño no son o no se perciben como favorables, con sus obvias consecuencias de una degradación del servicio, o bien en un “círculo virtuoso”, con la perspectiva de un perfil de desempeño que cumpla con las condiciones esperadas por la comunidad.

Por ello, el enfoque de la solución que se plantea, consiste en dotar al Personal de los atributos adecuados de Actitud (disposición para hacer el trabajo) y Aptitud (capacidad para realizar el trabajo), con el propósito de alcanzar ciertos niveles de eficacia, eficiencia y calidad en el desempeño funcional del servicio; para lo cual es imprescindible establecer, como marco de referencia, las condiciones del perfil de desempeño esperado”¹⁹.

Valoración Crítica:

El autor utiliza como propuesta una organización para contribuir a la seguridad pública, sin embargo, es una perspectiva netamente de protección y no de prevención, es decir, solo se preocupó por adecuar los medios una vez que se vea en estado de vulneración la seguridad, y no hay una propuesta en cuanto a medios para evitar la violación del derecho.

19 Perspectiva Organizacional de los Servicios de Seguridad Pública, Cyber Chong, www.latinoseguridad.com

En “Seguridad Pública: Desafíos y Realidades”, escrita por Oscar Martínez Medina, la Seguridad Pública es responsabilidad de profesionales y requiere un meticuloso planeamiento previo, es una responsabilidad del Estado, está dirigida en evitar la perturbación del orden social, busca la convivencia armónica entre los ciudadanos y al respeto de los derechos individuales.

“La Seguridad Pública es un Servicio y su objetivo, ampliamente comprendido, es mantener el orden público, proteger la integridad física de las personas y sus bienes, prevenir la comisión de delitos e infracciones a las leyes y reglamentaciones, colaborar en la investigación y persecución de los delitos, delincuentes e infractores, auxiliar a la población en casos de siniestros y desastres”²⁰.

Cómo también argumenta que la Seguridad Pública es trabajo de profesionales y no de inexpertos o personas sujetas a la improvisación, destina gran parte de la responsabilidad a la fuerza pública, sin embargo no lo concentra todo en ellos, puesto que también reconoce el trabajo de personas no uniformadas pero si personas capacitadas o formadas, tanto en administración del Estado como en la educación superior para la seguridad, con fundamentos y metodología científica de nivel universitario.

Valoración Crítica:

Pese que el autor, consagra que no solo la Seguridad Pública la pueden establecer fuerzas armadas, sino, reconoce que puede ser cualquier otra persona que esté en condiciones, es decir, que tenga una previa formación al respecto, también advierte que es un tema complejo el cual no puede ser tratado por personas que no estén con una formación universitaria para afrontarlo, en mi criterio, considero que está olvidando que la Seguridad Pública es un derecho colectivo, y lo reclama la sociedad para así llegar a una convivencia armónica, por ende, pese a que corresponde al Estado la protección de este derecho, también corresponde a cada uno de los asociados el respeto y hacer respetar, claro está utilizando las vías de derecho, la seguridad pública, pues no es un supuesto que está en lo abstracto, lejano de la realidad, sino es un derecho que debe ser fáctico dentro de las relaciones de los ciudadanos.

20 Seguridad Pública: Desafíos y Realidades, Oscar Martínez Medina, <http://www.forodeseguridad.com/artic/discipl/4093.htm>Comentario

En el artículo “Seguridad Pública: el problema es de todos y la solución también”, abarca el tema de los países de América Latina como lo son: Brasil, Colombia, Venezuela, El Salvador y México, la violencia es una de las principales causas de muerte, en consecuencia de los altos índices de criminalidad. Las instituciones policiales no pueden, solas, encargarse de la seguridad pública.

“El fenómeno de la violencia y de la criminalidad es extremadamente complejo y dinámico, exigiendo un abordaje integrado, multisectorial, que involucre a toda la sociedad en la búsqueda de soluciones efectivas y sustentables. Intervenciones que accionen apenas las instituciones policiales o de justicia criminal, desarticuladas, no ofrecen resultados durables, principalmente porque el campo de acción de estas instancias sobre las posibles causas del fenómeno es limitado”²¹.

Este autor también se encarga de nombrar alguna de las causas por las cuales se ha generado la antítesis de la Seguridad Pública, como consecuencia de la criminalidad y violencia, causas como: a degradación ambiental, el desempleo, problemas de saneamiento, iluminación pública y falta de opciones de recreación

Valoración Crítica:

Este autor no solo deja a responsabilidad de la policía, el mantener el orden público, sino que tiene en cuenta e integra a la sociedad, en razón del dinamismo que tiene dicho derecho, sin embargo su propuesta en sí, se singulariza en el trabajo que desempeña la policía, dejando a la sociedad en mera mención, pues, como ya lo menciona el autor anterior, la Seguridad Pública es un tema lo suficiente complejo, para dejar al libre arbitrio de los ciudadanos, para que la sociedad pueda ser parte de la problemática que genera la inseguridad, debe haber una previa organización y por esto mismo una capacitación, para que haya una concientización general y así todos se apropien del tema.

En la revista Nueva Sociedad, en su edición 212 del período de Noviembre-Diciembre del año 2007, sacó un artículo titulado “Seguridad pública en América Latina: ¿qué pueden hacerlos gobiernos locales?”, Lucía Dammert sustenta que la inseguridad es uno de los ejes del debate política latinoamericano.

²¹ Seguridad Pública: el problema es de todos y la solución también, Comunidad Segura, Comunidad Segura, redes de ideas y prácticas en Seguridad Humana, www.comunidadesegura.com.br

“Su incremento se vincula a la pérdida de espacios públicos, un comportamiento social más individualista y una creciente sensación de angustia y temor. En este contexto, la ciudad ha ido perdiendo su capacidad socializadora, para convertirse en un campo de batalla. Aunque la función de control de la seguridad está a cargo de los gobiernos nacionales o estatales, en cuya órbita se encuentran las fuerzas policiales, las gestiones locales son, sin duda, las más adecuadas para trabajar en la prevención del delito. Para ello deben dejar de lado los planteos simplificadores y desarrollar políticas de largo plazo que impliquen el compromiso de la comunidad”²².

También se indica que uno de los problemas de la Seguridad Pública es la diversidad de personas y pluralidad en ideologías, es decir, en foca más que todo que la causa de la inseguridad es la intolerancia, producto de la diversidad que hay actualmente.

Valoración Crítica:

La autora aporta diferentes soluciones para combatir la inseguridad, la cual es la realidad no solo de Colombia, sino de diferentes países de América Latina, ofreciendo diferentes ejemplos, como lo hace en al nombrar los periodos de administración Mockus-Peñalosa, sin embargo, la falencia que refleja esta autora, es que menciona solo una de las causas que generan la falta de seguridad, la cual es la intolerancia fruto de la diversidad ideológica y cultural de la que es propia cualquier sociedad, es claro que para poder implementar medidas necesarias y duraderas para combatir la problemática suscitada es necesario combatir primero las causas para erradicar el problema de raíz, para luego poder adoptar las soluciones a las consecuencias de las verdaderas causas, para finalizar, considero necesario, primero hacer una diferenciación entre las causas del problema y las consecuencias del problema, puesto que al generar las medidas para las consecuencias, tal vez si se vea subsanada la problemática, pero de manera momentánea y lo que realmente se busca es encontrar un solución definitiva.

Oscar Daniel Feliciano Fajardo en su artículo “Seguridad Pública: elemento sustantivo en el propósito de consecución de la prosperidad humana para América”, sostiene:

²² Seguridad pública en América Latina: ¿qué pueden hacerlos gobiernos locales?, Revista: Nueva Sociedad, Número: 212, Periodo: Noviembre-Diciembre 2007

“la seguridad un problema que compete a la sociedad en su conjunto, se incorpora de la necesidad de más democracia y, por ello de más política, componentes ineludibles de una ciudadanía activa. Comprender que la seguridad pública es un asunto que debe tener en cuenta las necesidades sociales debe ser imperativo para el Estado a la hora de formular directrices de política, por ello, debates sobre el gasto público en las áreas de defensa y seguridad nacional es, sin lugar a duda, uno de los temas más polémicos y delicados de la actualidad, Pues debe haber un equilibrio entre el gasto militar y el social que podría disminuir los índices de pobreza y con ellos los vectores de violencia más agudos, ese debate está teniendo eco en todas las sociedades Americanas”²³.

Valoración Crítica:

Como todos los autores estudiados, este no es la excepción y también marca la diferencia, este autor trató uno de los temas más polémicos que trae consigo los debates que están alrededor de la Seguridad Pública, y es el gasto y sobrecostos que acarrea las actividades militares, las cuales, tienen como función el preservar y proteger la seguridad al interior de un Estado, sin embargo, como se ha visto con anterioridad una de las causas de la Inseguridad es producto de los altos índices de criminalidad y violencia, que a su vez son una consecuencia de la pobreza, una característica muy marcada en los países de América Latina, la controversia que se genera, es que mucho del dinero invertido en armamento, uniformes y capacitación podrían suplir verdaderas necesidades y esto ayudaría a reducir la inseguridad puesto que se cree que muchas personas actúan de manera delictiva, cuando sus derechos fundamentales, se ven vulnerados.

A pesar que trae nuevos temas a colación respecto de las causas de la falta de Seguridad Pública, su propuesta no es innovadora, puesto que no toma riesgos de proponer medidas sino se limita a describir, y postular posibles debates en virtud de una cumbre que se desarrollaría con posterioridad, y dadas las condiciones actuales, se evidencia una falta de tratamiento del tema, pues aún no hay posibles soluciones que sean eficaces formulada por los Estados parte de la OEA.

Ya en el caso en particular del tema de estudio, el cual se centrará en el desarrollo de la pregunta, ¿son eficaces las medidas tomadas por parte del Distrito, para evitar la vulneración del derecho a la seguridad ciudadana por las condiciones de

²³ Seguridad Pública: elemento sustantivo en el propósito de consecución de la prosperidad humana para América, Oscar Daniel Feliciano Fajardo.

sobrecupo y hacinamiento, en las que se ven obligados a viajar los usuarios del servicio que ofrece Transmilenio en el período de 2002 a 2011?, a la que se le dará respuesta, con base en la teoría de Manuel Arenilla Sáez en su libro “La Administración Pública Entre Dos Siglos” en la eficacia de las leyes, quien establece que para que una ley goce de eficacia esta debe estar en concordancia con el entorno a la que pretende ser aplicada, dado que las normas también se encargan de transmitir signos, ideas y creencias, y en el dado caso en que no tenga dicha concordancia adolecerá de eficacia, lo que hace de su existencia dentro del ordenamiento jurídico totalmente inútil, puesto que no está cumpliendo el fin con el que fue creada. Dicha respuesta se hará a través de una evaluación de eficacia jurídica al cumplimiento de la responsabilidad estatal en el control de la responsabilidad empresarial con base en la comprensión del proceso de la interpretación pragmática de la norma, orientada a mejorar la seguridad ciudadana en el Sistema de Transporte Masivo de Transmilenio S.A, y estableciendo simultáneamente el sistema de objetivos a los que deberá responder la siguiente investigación, lo que serán:

La presente monografía cuenta un objetivo general que es el de Evaluar la eficacia de la seguridad ciudadana en el Sistema de Transporte Masivo Transmilenio, con base en la interpretación pragmática de la norma en las relaciones de la responsabilidad estatal y responsabilidad empresarial, acompañado de tres objetivos específicos como los 1. Identificar y analizar cada uno de los factores que inciden en la situación evidenciada; 2. Establecer la perspectiva tanto de las personas que son usuarias del Sistema, como las que no, respecto de la situación identificada y su comportamiento frente a este y Tercero pero no menos importante, Analizar la opinión de expertos en materia de movilidad, para la formulación de una propuesta que sirve de solución, cada uno de estos objetivos constituye una guía para el desarrollo de la investigación para hallar una solución a la situación planteada.

CAPÍTULO II

La presente investigación está desarrollado con el Método Empírico-Analítico, es decir, para poder hallar el diagnóstico de la situación identificada, hace falta el trabajo de campo por medio de la entrevista científica y la estadística descriptiva, por la cual es posible hallar las medidas de la tendencia central y de dispersión, elementos para hacer un efectivo análisis de los resultados de la encuesta aplicada.

El tipo de investigación es ius sociológico, que hará uso de la encuesta, para el conocimiento de la perspectiva de los ciudadanos usuarios y no usuarios del sistema, acerca de la situación evidenciada y su comportamiento frente a ella; de acuerdo al periodo en que esta investigación se ha llevado a cabo, este proyecto es de carácter horizontal dado que se amplía a través del tiempo, dando origen al fenómeno objeto de estudio, que es la vulneración del derecho de seguridad ciudadana en la prestación del servicio que ofrece Transmilenio.

Comprende a su vez estudios prospectivos, en aplicación del Método Delphi, el que se desarrolló con la entrevista a tres especialistas en esta materia, como lo son: el Doctor Ricardo Montezuma, quien es arquitecto y doctor en urbanismo y ordenamiento; el arquitecto Gonzalo Navarro Sandino, docente de la Maestría de Planeación Urbana y Regional y en la especialización de Derecho Urbano, en la facultad de Ciencias Jurídicas de la Pontificia Universidad Javeriana; y por último el Doctor José Rory Forero Salcedo, abogado egresado de la Universidad Externado de Colombia, Doctor en derecho por la Universidad Complutense de Madrid (España) y actualmente, docente de la Universidad Libre, para la consecución del logro específico de la presente investigación, que comprende determinar o identificar las posibles soluciones en materia de movilidad de acuerdo al concepto de cada uno de los expertos.

Para finalizar, este trabajo es documental y de campo que contiene un enfoque en la fenomenología jurídica, de acuerdo al método y tipo de investigación.

La ejecución de cada una de estas técnicas ayudó a la determinación de varios elementos que son parte del problema, como lo son el comportamiento de los usuarios cuando se presenta la situación de sobrecupo y hacinamiento, condiciones que vulneran el derecho colectivo de la seguridad ciudadana, puesto que las conductas de los usuarios, como se evidenció en el trabajo de campo, aumentan los riesgos en el uso del servicio, el no respetar las mínimas reglas establecidas para abordar articulados y estaciones hace que la situación se

intensifique sobre todo en las llamadas “Horas Pico”, en cuanto al conocimiento del Distrito de la problemática que enfrenta hoy la ciudad en materia de movilidad y las estrategias diseñadas para solucionar los problemas, su fundamento está en el hecho de que en la prestación de un servicio público a cargo de un particular se está generando el riesgo que atenta contra un derecho colectivo, y el Estado, en este caso representado por el Distrito debe velar para que el servicio se preste en condiciones dignas en las que se garantice la calidad, por último el entrevistar a expertos ofrece la oportunidad de plantear posibles soluciones desde una perspectiva profesional.

Esta investigación interdisciplinariamente está en la sociología puesto que el comportamiento y las prácticas sociales cotidianas hacen parte de la situación evidenciada, además se suma el hecho de que la problemática es ampliamente conocida por el conglomerado social e incluso se ha intentado aminorar la situación a través de estrategias y medidas implementadas las cuales respecto a la solución del problema resultaron estériles, pues como lo establece Arenilla Sáez²⁴, la razón de ser de la existencia de una norma está en el hecho de que regula una determinada situación en particular, pero en el caso del servicio de Transmilenio dichas normas no han cumplido con el fin por el que fueron creadas y esto se debe a que dicha normatividad carece de eficacia, puesto que la norma no es consecuente con la realidad a la que se pretende ser aplicada.

Para superar la brecha existente entre sociedad y norma, hay que tratar primero el problema de eficacia que se está presentando, por ello se utilizó la observación científica para establecer hasta qué punto iba la situación descrita en las acciones instauradas ante el Consejo de Estado. Una vez terminado el esbozo general de los métodos aplicados y el porqué de ellos, procedo hablar de cada uno en detalle, con indicadores y categorías.

Para finalizar hago énfasis que la hipótesis en la que se apoyó la siguiente investigación es el de hacer una evaluación de eficacia jurídica al cumplimiento de la responsabilidad estatal en el control de la responsabilidad empresarial con base en la interpretación pragmática de la norma²⁵ mejoraría la orientación de la seguridad ciudadana en el Sistema de Transporte Masivo Transmilenio S.A.

24 ARENILLA SÁEZ, Manuel: La Administración Pública Entre Dos Siglos, INAP

25 GIRALADO ÁGEL, Jaime: Metodología y Técnica de la Investigación Jurídica

- **La Observación Científica:**

La aplicación de este método tuvo por objetivo específico evaluar la responsabilidad estatal en el control de la responsabilidad empresarial del servicio que ofrece el Sistema de Transporte Masivo Transmilenio, para crear las justas condiciones de seguridad ciudadana.

Generar las medidas necesarias y llegar a dar una solución a la problemática de sobre cupo y hacinamiento en que se ven obligados a viajar los usuarios del servicio que ofrece la empresa Transmilenio S.A, es necesario evaluar la función del Estado en realizar el control pertinente a los servicios públicos que prestan empresas del sector privado, para poder así cumplir con su función primordial; de garantizar la cohesión social y simultáneamente garantizar los derechos y deberes de los coasociados.

Como tarea correspondiente en la ejecución del método de observación científica fue la de observar de forma directa el impacto en los usuarios del sistema de transporte que ofrece Transmilenio S.A, de la función administrativa en la responsabilidad estatal en el control de la responsabilidad empresarial. Haciendo uso de una observación externa, en calidad de participante, muy sistematizada, con un tipo de información cuantitativa.

En cuanto a la valoración de los resultados del método, fue el siguiente:

INFORME VALORATIVO DE LA INFORMACIÓN

Valoración del Comportamiento de la Categoría

La unidad de análisis, corresponde al comportamiento de los usuarios del Sistema de Transporte Público de Transmilenios S.A, las tres categorías fueron escogidas de tal forma que respondieran a unos criterios de favorabilidad (muestra solidaridad), neutralidad (proporciona opinión), y por último de negatividad (muestra antagonismo), esto con el fin de proporcionar la información adecuada y consolidar un informe de carácter objetivo, en cuanto a la realidad de la

problemática de hacinamiento y sobre cupo en las que se ven obligados a viajar los usuarios de Transmilenio y su posición, conducta y comportamiento ante esta situación.

1.1. Muestra Solidaridad: esta es la primera categoría que comprende la unidad de análisis, cuyos indicadores son los de: elevar el status de los demás, ayudar y premiar. En cuanto al primer indicador, los resultados fueron totalmente desfavorables, puesto que ninguna de las personas que fueron observadas durante el proceso mostró tal comportamiento, se observó un marcado individualismo, lo cual en relación con el tiempo en que se llevó a cabo la observación de este comportamiento, demuestra que no existe la manifestación de dicha conducta o resulta de forma muy inusual.

En el segundo indicador, el cual hace referencia a la ayuda, se cuenta con una frecuencia mucho mayor en comparación a la anterior, pero este comportamiento obedeció primordialmente en momentos en que la situación se salía de control, donde la seguridad ciudadana se veía más que afectada, puesto que se presentó esencialmente en los momentos en que llegaba el articulado a su paradero y la gente procedía a entrar y salir a la vez, lo cual ocasionaba choques causando a su vez caídas con las puertas abiertas, corriendo el riesgo de caer por fuera de la estación y cayendo en la acera donde transitan los articulados.

Se considera que las personas de la tercera edad, mujeres en estado de embarazo y niños, se encuentran en desventaja por su condición física, condición que se supone que deben reconocer el resto de las personas, en el momento de abordar el articulado, sin embargo el comportamiento frente a estas personas en la mayoría del tiempo fue de indiferencia y brusquedad contra ellos también.

Para abordar el tercer indicador, el cual es el de premiar, hay que establecer que al igual que el primer indicador (elevar el estatus de los demás), muestra una frecuencia de cero personas incurriendo en este comportamiento, lo cual denota que es una conducta prácticamente nula dentro de las estaciones de Transmilenio.

A modo de Conclusión de la primera categoría, es claro que los indicadores reflejan que la solidaridad es una conducta y sentimiento poco frecuente dentro de los usuarios, puesto que los comportamientos que demostraban eran totalmente contrarios a mostrar solidaridad, utilizando incluso “la ley del más fuerte”.

El único indicador que mostró una frecuencia, fue el de ayuda, lo cual demuestra que hizo falta que personas se encontraran frente a un inminente peligro para que

el resto de las personas tomaran conciencia y mostrar algo de solidaridad, ayudando a las personas que terminaban en estas condiciones, con base a lo anterior, el correr riesgos de heridas, golpes e incluso de muerte es aparentemente el único estimulante para que se pueda hablar de solidaridad a la hora de utilizar este servicio.

1.2. Proporciona Opinión: Esta es la segunda categoría, la cual no busca un comportamiento positivo o negativo de las personas, sino está dirigida en la opinión que tienen las personas que hacen uso del servicio y como lo manifiestan, esta categoría está dividida en los indicadores de: Evaluación, análisis, y el expresar sentimientos.

En el primer indicador que corresponde a el de evaluación, desde mi perspectiva de observador, noté que las personas frente a la situación que se presenta en Transmilenio, toman una posición crítica, evaluando el servicio que se les está ofreciendo, escuché en más de una oportunidad quejas por parte de ellos, en cuanto a las frecuencias en que llega cada bus, en el costo del pasaje en relación de las condiciones en las que tienen que viajar, en lo llena que se encontraba la estación, la brusquedad y abusos propinados por la misma gente y la falta de algún tipo de autoridad que se encargara de establecer orden.

En el segundo indicador hay una frecuencia superior a la anterior, en el estudio del comportamiento referente a este indicador, percibí más que quejas, soluciones, en total pude contar 21 personas que dadas las condiciones y la situación, asumieron actitudes de liderazgo intentando guiar a la gente, ya fuera llamando la atención de que permitieran primero la salida de las personas para luego poder ingresar, como pidiendo a las personas un orden, como lo era haciendo fila y tratado de que conservaran su derecha, estas personas afrontaron una posición analítica, para poder hallar una mediana solución de momento.

El tercer y último indicador de esta categoría, hace referencia a la expresión de sentimientos. En una hora determinada la estación donde se practicó la muestra, que es Escuela Militar, por la cantidad de gente que se en centra en el lugar, hace que sea imposible el conteo de personas que manifiestan sentimientos, pues esto depende no solo a una expresión oral, sino también de gestos faciales.

En cuanto a esta categoría parece que se manifiesta de maneca casi unánime, puesto que todas las personas al momento de ingresar a los articulados, hacían sonidos, decían comentarios o hacían gestos los cuales reflejan el desespero y

enojo de estas por todo lo que tenían que afrontar al momento de espera y al abordar los buses.

Para finalizar, haré una síntesis mencionando los tres indicadores, para dar fin a la valoración del comportamiento en la categoría de proporción de opinión.

Es claro que una vez que los individuos tienen una experiencia, se crea una opinión frente a esta, en esta categoría buscamos observar, cuántos de los individuos que utilizan Transmilenio manifiestan de una u otra forma esta opinión y como la manifiestan, para ello se hablará del análisis, evaluación y expresión de sentimientos, el indicador que más se evidencia es el de expresión de sentimientos, puesto que hablamos de un comportamiento que es prácticamente unánime, en los grupos de conglomeraciones que se forman a la hora de la espera de los articulados, hablamos de una cantidad aproximadamente superior a treinta personas, para tener idea de cuantas personas se habla, se contó las frecuencias de los buses en la estación, en la puerta en que me hallaba ubicada, más o menos de cinco minutos, donde como había gente que se iba, otra llegaba. En cuanto al análisis y a la evaluación, hubo un total de treinta y siete personas que expresaron de forma oral su opinión, sin embargo, pese a que todas eran posiciones críticas, la mayoría mostró una tendencia más que de queja, hizo apreciaciones tendientes a la búsqueda de una solución.

1.3. Muestra Antagonismo: Esta es la tercera categoría que se encarga de complementar y finalizar la unidad de análisis, la cual es el comportamiento de los Usuarios del Sistema de Transporte Público de Transmilenio, al igual que las dos anterior categorías, está dividida en tres indicadores, los cuales son: Tratar de rebajar el status de los demás, actitud de defensa y egoísmo.

En el primer indicador, el cual es el de intentar rebajar el status de los demás, noté a trece personas que incurrieron en esta conducta, todas estas situaciones en que ocurrió esto tiene como punto en común, que todas fueron por intolerancia, la mayoría de estas trece conductas acaecieron en momentos en que la Estación Escuela Militar, se encontraba totalmente llena, lo cual se prestó para empujones, insultos y disputas entre los mismos usuarios.

En la actitud de defensa, y el egoísmo correspondientes al segundo y tercer indicador, son conductas que se presentan casi simultáneamente, esto se evidencia sobre todo en el momento en que la gente entra al articulado y sale gente del mismo, en el mismo momento, la gente empuja sin importar si se lastima

a alguien más, si se le empuja actúa de igual forma, lo cual hace que de momento la gente empiece a insultar lo que da lugar a peleas.

Para terminar con esta categoría, en definitiva si se muestra antagonismo, los indicadores muestran gran frecuencia en estos comportamientos, lo cual de manera obvia indica que hay un antagonismo muy marcado, por parte de los usuarios, siendo el común denominador de las conductas que más se denotan.

VALORACIÓN DEL COMPORTAMIENTO DE LA UNIDAD DE OBSERVACIÓN DEL HECHO.

Para la elaboración de la valoración del comportamiento de la unidad de observación, utilizaré como base las tres categorías con sus tres indicadores correspondientes.

Como lo mencioné en un principio, las tres categorías fueron escogidas de tal forma que todas tuvieran una orientación diferente, para poder determinar objetivamente cual es la tendencia del comportamiento.

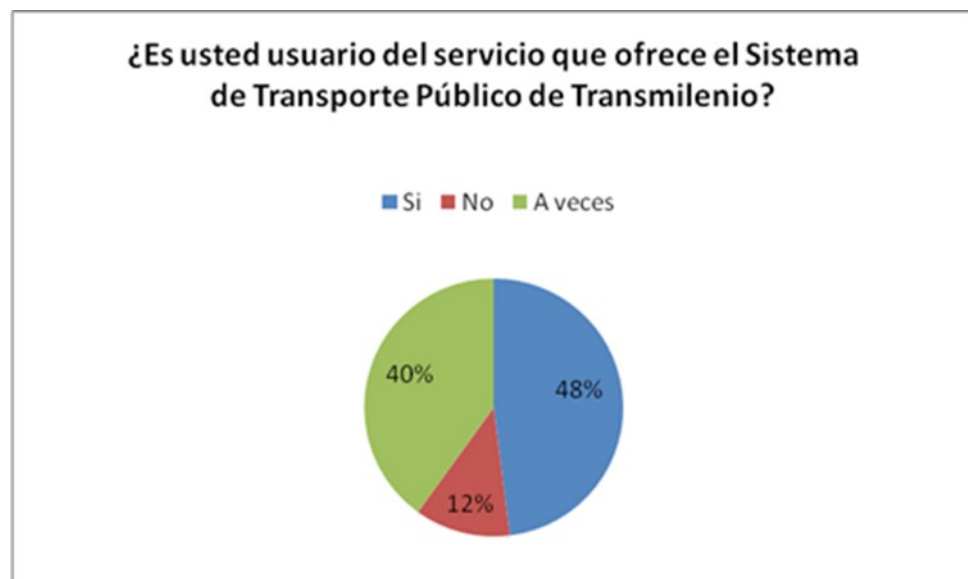
La primera categoría estaba orientada a encontrar con qué frecuencia se generaban en el comportamiento, situaciones favorables, por esa razón tomé como categoría muestra de solidaridad, en esta categoría, en términos generales no se presenta mayor frecuencia, incluso dos de sus indicadores cuenta con una frecuencia de cero, es decir, es una conducta que más bien es nula, puesto que al parecer, se necesita que haya una situación de riesgo para ver solidaridad entre las personas dentro de la estación, lo cual, el riesgo yo lo apreciaría como estimulante, para que se genere solidaridad, a través de la ayuda. En la segunda categoría que era la proporción de opinión, estaba alineada solo en la búsqueda de la opinión de las personas, más que actos de favor o en contra de la empresa, sin embargo, la tendencia está marcada en la insatisfacción de la necesidad que reciben por parte del servicio, puesto que en la evaluación que las personas hicieron, lo único que demostraron fueron las falencias del sistema, en el análisis, se ven soluciones que plantean los mismos usuarios, lo cual denota una problemática, y en la expresión de los sentimientos, son más que obvios los sentimientos de enojo y cólera que experimentan los usuarios, tanto con las demás personas como con la empresa, además agregando a esto último, no vi a una sola persona satisfecha o si quiera conforme con el servicio que se le estaba prestando.

Haciendo un análisis conjunto de las tres categorías, mi propósito era el de encontrar cual era la tendencia, si ésta era favorable, negativa o si había una división en el comportamiento, de acuerdo con la primera categoría que era la de propensión favorable, mostró en la frecuencia de los indicadores que esta no es la tendencia, puesto que casi ni presenta una frecuencia, en relación con las otras dos categorías, la segunda buscaba la espontaneidad y sinceridad de la opinión de las personas, aunque encontré personas que manifestaran su opinión, de acuerdo con los tres indicadores, todas mostraron las fallas del sistema expresando a su vez su inconformidad, dejando una búsqueda infructífera de opiniones divididas, encontrando más bien uniformidad en éstas.

Con lo anterior es evidente que la tendencia que hay en cuanto a la valoración del comportamiento de los usuarios de Transmilenio, es negativa, sin embargo vale aclarar que esta tendencia es mucho más marcada de 6:00 A 7:00 pm, que del horario de 4:00 a 6:00 pm.

- **Encuesta:**

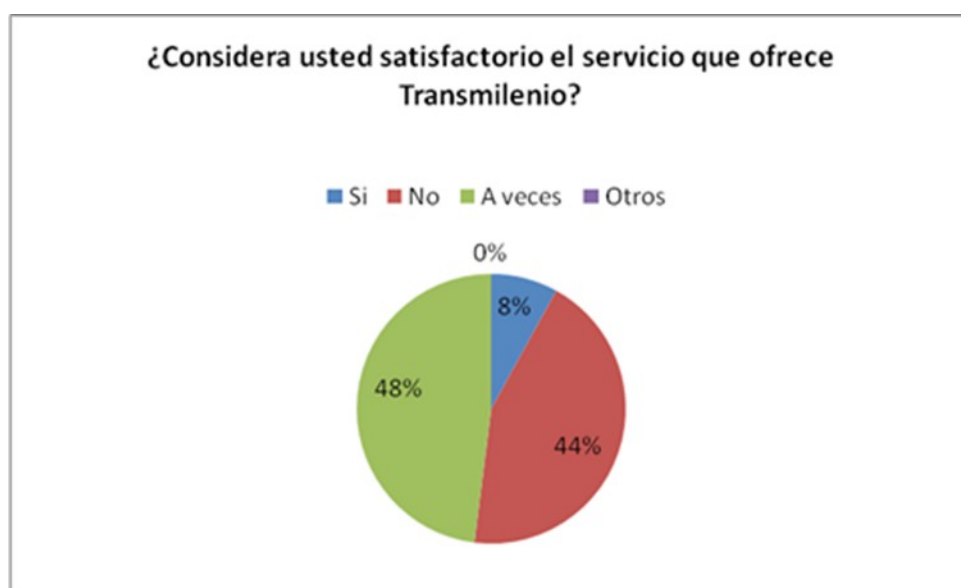
PORCENTAJE DE LAS PREGUNTAS DE LA ENCUESTA



1. Esta es una pregunta, cuyas respuestas son de carácter cualitativo y no cuantitativo, lo cual no hace significativo su tendencia central, el cual es de 16,6 utilizando la Media como tabulación estadística de los datos. De las cincuenta

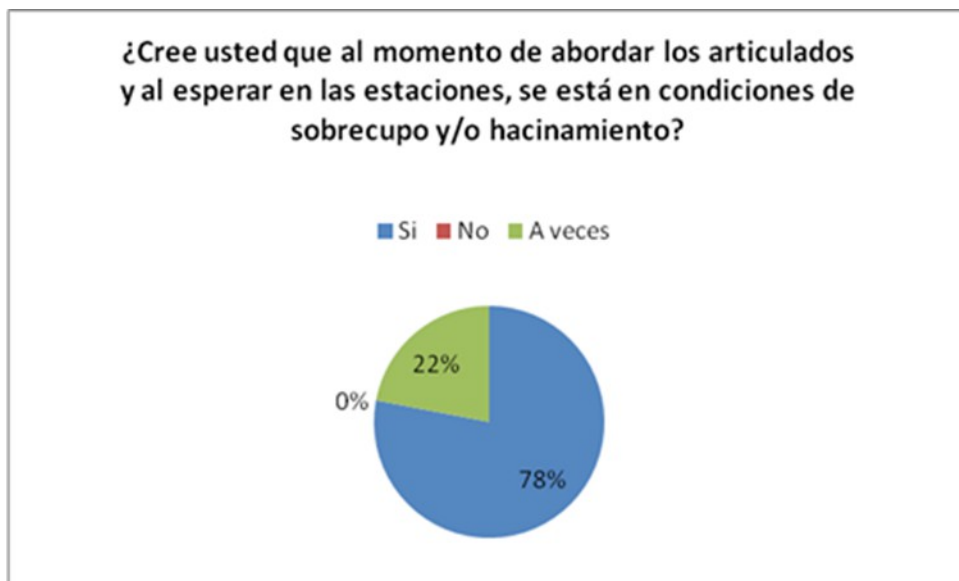
personas encuestadas veinticuatro de estas utilizan el Servicio de Transporte Público ofrecido por Transmilenio, veinte de vez en cuando, y seis que no hacen uso de este, lo que denota que el servicio brindado por Transmilenio S.A, es en relación con la muestra, comúnmente utilizado por la ciudadanía para transportarse de un lugar a otro en una ciudad macro como lo es Bogotá, donde se recorren largas distancias. Y la movilidad es vital para el desarrollo normal tanto económico como social de la ciudad, siendo esta la capital del país.

Por ende un mal servicio prestado por parte de la empresa representa una gran mayoría de la población afectada, teniendo en cuenta los porcentajes de la muestra que corresponden al 88% que hace uso de este servicio.

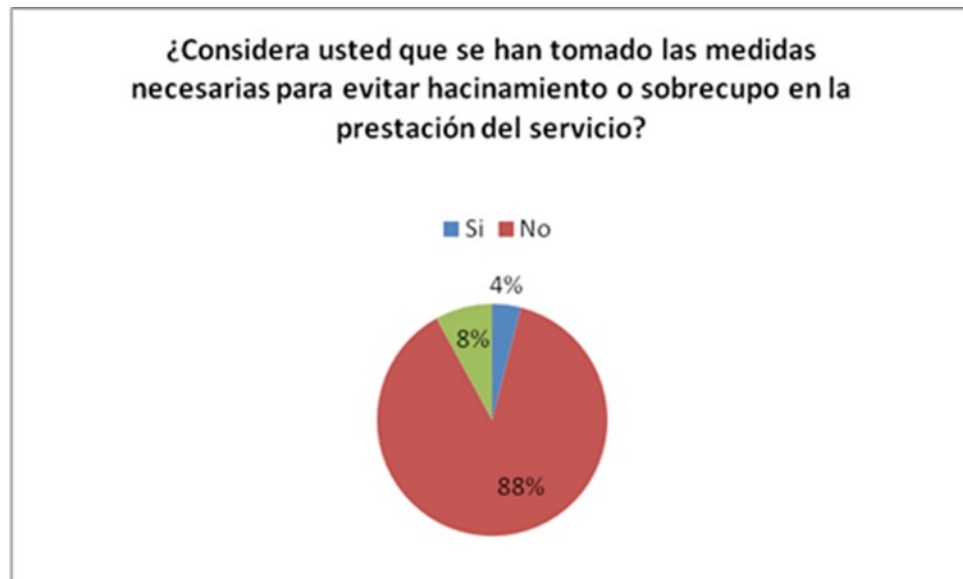


2. Esta es una pregunta, cuyas respuestas son de carácter cualitativo y no cuantitativo, lo cual no hace significativo su tendencia central, el cual es de 12,5 utilizando la Media como tabulación estadística de los datos. Se encuestaron cincuenta personas, estudiantes de la Universidad Nacional, quienes en el 48%, lo que equivale a veinticuatro personas, consideran que el servicio de transporte público prestado por Transmilenio S.A a veces es satisfactorio, un 44%, es decir, veintidós personas consideran que no es para nada satisfactorio y tan solo un 8%, cuya equivalencia es de cuatro personas, si consideran satisfecha la necesidad que el servicio pretende saciar, sin embargo, analizando las respuesta de los que no lo consideran satisfactorio y los que de vez en cuando, lo encuentran satisfactorio, demuestra que hay una división y no una unanimidad en la opinión, de lo que infiero según conversación con muchos de los encuestados,

manifestaban que las condiciones se hacen insoportables, en las llamadas “horas pico”, es decir, que la insatisfacción va más que todo en el horario en que se presenta este fenómeno social, también hay diferentes quejas relacionadas con las frecuencias y la cantidad de los articulados, razón por la cual, muchos sostienen que el sobrecupo y hacinamiento en el interior de articulados y estaciones, son causa de la situación anteriormente nombrada.

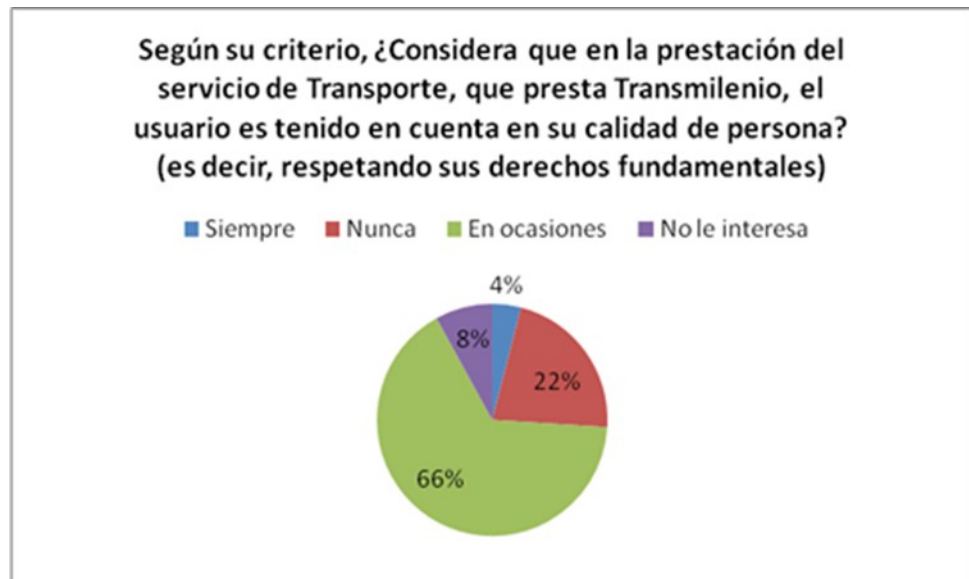


3. Esta es una pregunta, cuyas respuestas son de carácter cualitativo y no cuantitativo, lo cual no hace significativo su tendencia central, el cual es de 16, 6 utilizando la Media como tabulación estadística de los datos. Un 78% de las cincuenta personas encuestadas, es decir, treinta y nueve de ellas, piensan que en la prestación del servicio indudablemente se está en condiciones de sobrecupo y hacinamiento, mientras que once de los encuestados, equivalente al 22%, consideran que es una situación que se presenta a veces, pero ninguna de las personas que hicieron parte de la encuesta consideran nula esta posibilidad, lo que quiere decir, según la opinión de las personas y usuarios encuestado, es que si se viaja en tales condiciones, lo que ha generado una indignación común, pues esto afecta considerablemente la seguridad ciudadana y a su vez la dignidad humanada de cada una de las personas que hacen uso de este servicio.

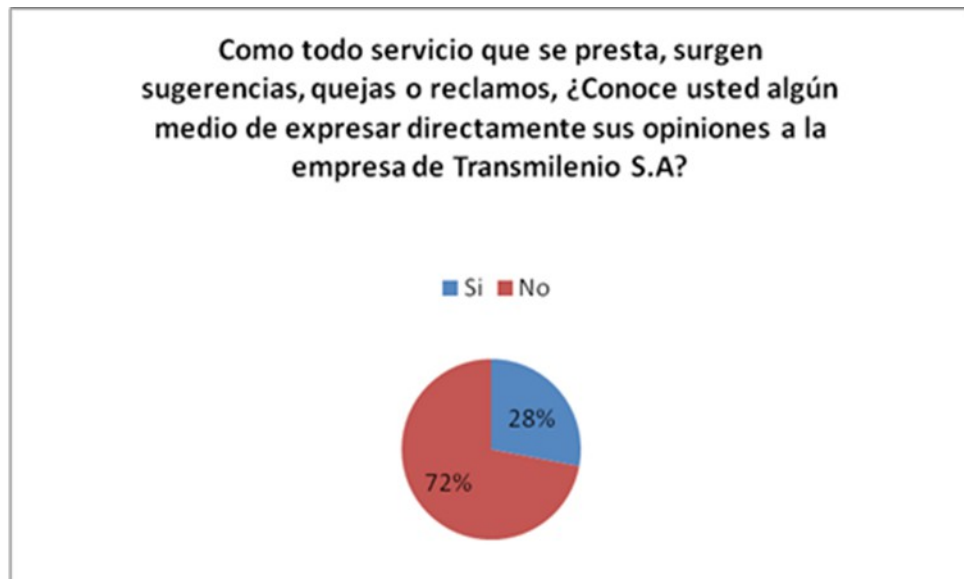


4. La gráfica se encuentra después del siguiente análisis. Esta es una pregunta, cuyas respuestas son de carácter cualitativo y no cuantitativo, lo cual no hace significativo su tendencia central, el cual es de 16,6 utilizando la Media como tabulación estadística de los datos. Cuarenta y cuatro personas consideran que no se han tomado las medidas necesarias para evitar el hacinamiento y sobrecupo, cuatro personas prefirieron no tomar una respuesta radical, y ser indulgentes en relación a como Transmilenio ha llevado la situación, y tan solo dos encuestados han mostrado confianza en el Sistema afirmando que si se han tomado las medidas necesarias para evitar la situación presentada, lo cual suma un total de cincuenta personas con un porcentaje del 100% de los encuestados.

En relación con las respuestas aportadas por parte de las personas encuestadas, se evidencia una mayoría, mostrando unanimidad en que consideran que el Sistema de Transporte Público de Transmilenio ha sido negligente respecto al tratamiento que se le ha dado a esta situación, el cual ha sido insuficiente, puesto que las condiciones ya planteadas no solo siguen siendo existentes, sino que no han disminuido en lo más mínimo después de que estas fueron difundidas por diferentes medios.

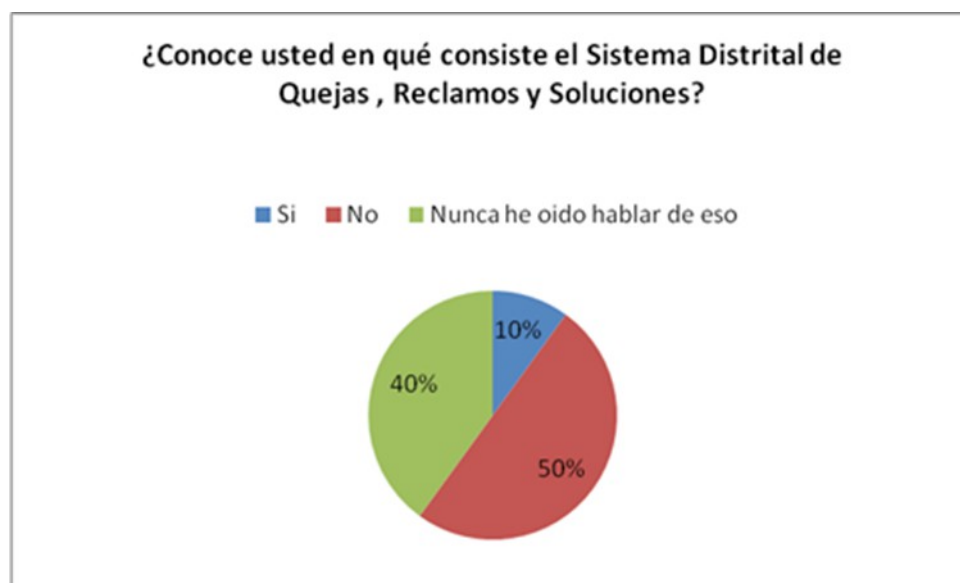


5. Esta es una pregunta, cuyas respuestas son de carácter cualitativo y no cuantitativo, lo cual no hace significativo su tendencia central, el cual es de 12,5 utilizando la Media como tabulación estadística de los datos. Esta pregunta cuenta con cuatro posibilidades de respuesta, una de estas posibilidades es la de “no le interesa”, lo cual denota indiferencia con la situación que se está presentando en la prestación del servicio de transporte público que ofrece la empresa Transmilenio S.A, en esta respuesta hay un 8%, equivalente a cuatro personas que la escogieron, lo cual es un número más alto en comparación con las dos personas que respondieron que según su opinión siempre son respetados los derechos fundamentales de las personas con ocasión de la prestación del servicio, lo que equivale a un 4%, un 22%, es decir once personas consideran que la empresa solo tiene fines económicos sin importar la presencia humana en la actividad que desarrollan y por último treinta y tres personas, cuya equivalencia es del 66% , piensan que si se respetan los derechos de las personas, pero que la problemática identificada es algo que se presenta en ocasiones, lo cual demuestra según los usuarios, que Transmilenio si se ha preocupado por este aspecto, pero debe mejorar los medios o mecanismos para optimizar la calidad del servicio.



6. Esta es una pregunta, cuyas respuestas son de carácter cualitativo y no cuantitativo, lo cual no hace significativo su tendencia central, el cual es de veinticinco utilizando la Media como tabulación estadística de los datos. Como es evidente, según los trabajos ya realizados y relacionados con esta situación sociojurídica problemática, se denota que el servicio de transporte público prestado por Transmilenio S.A, presenta varias falencias, lo que ha ocasionado la insatisfacción e incluso mal estar entre los usuarios del Sistema, para que se mejoren dichas falencias, tanto el Distrito encargado del control de la responsabilidad empresarial, sobre el servicio que se está prestando, como la empresa, deben tener un conocimiento real de lo que sucede con ocasión en la prestación del servicio, y quien puede ofrecer una visión amplia y real para cumplir con este fin, es el usuario, por esto, se hace necesario la creación y existencia de medios eficaces de comunicación entre los ya mencionados, como la dimensión del derecho que se investiga es la eficacia jurídica, la ciudadanía también debe tener un conocimiento claro sobre estos medios y como utilizarlos.

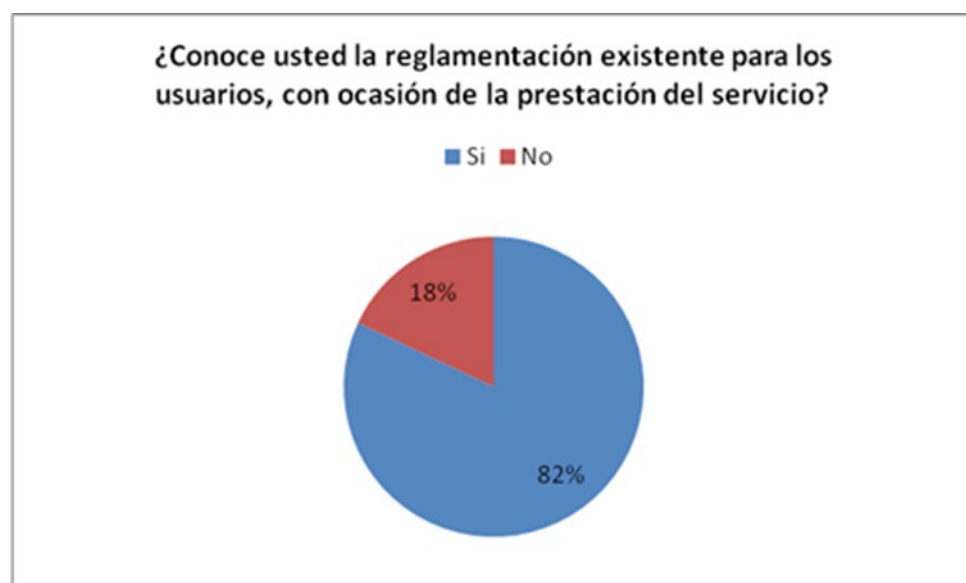
Esta pregunta refleja un punto clave en el objetivo específico de la realización de la tarea, pues 72%, es decir, treinta y seis personas de las encuestadas no tienen conocimiento y apenas las catorce restantes lo conocen, lo cual demuestra una evidente ruptura en la comunicación que debería generarse, pues el usuario también es una parte activa en la prestación del servicio.



7. Esta es una pregunta, cuyas respuestas son de carácter cualitativo y no cuantitativo, lo cual no hace significativo su tendencia central, el cual es de 16.6 utilizando la Media como tabulación estadística de los datos. La anterior pregunta es introductoria de la presente, puesto que el Sistema Distrital de Quejas, Reclamos y Soluciones es uno de los medios previstos por el Distrito, a través de la Secretaría de Movilidad, para tener un control sobre las opiniones y reclamos hechos por parte de la ciudadanía, si se revisa la gráfica, hay un 90% de las 50 personas encuestadas, que no tienen si quiera una noción de que es el SDQRS, en comparación con una escasa minoría de cinco personas que afirman conocer dicho Sistema.



8. Esta es una pregunta, cuyas respuestas son de carácter cualitativo y no cuantitativo, lo cual no hace significativo su tendencia central, el cual es de 12.5 utilizando la Media como tabulación estadística de los datos. Esta pregunta está relacionada con lo favorable y útil que ven los usuarios el manifestar públicamente sus opiniones, lamentablemente hay un 44% , es decir, veintidós personas que no le encuentra el sentido a expresarse, pues no muestran confianza en que sus apreciaciones serán atendidas y veintiún encuestados que consideran que si se tienen en cuenta sus opiniones, sin embargo, las medidas que toman no son lo suficientemente eficaces y por esto mismo, no se notan en la cotidianidad, seis personas prefirieron no responder a esa pregunta, perteneciendo así al 12% y apenas una persona mostró confianza en la fidelidad del Sistema con los usuarios.

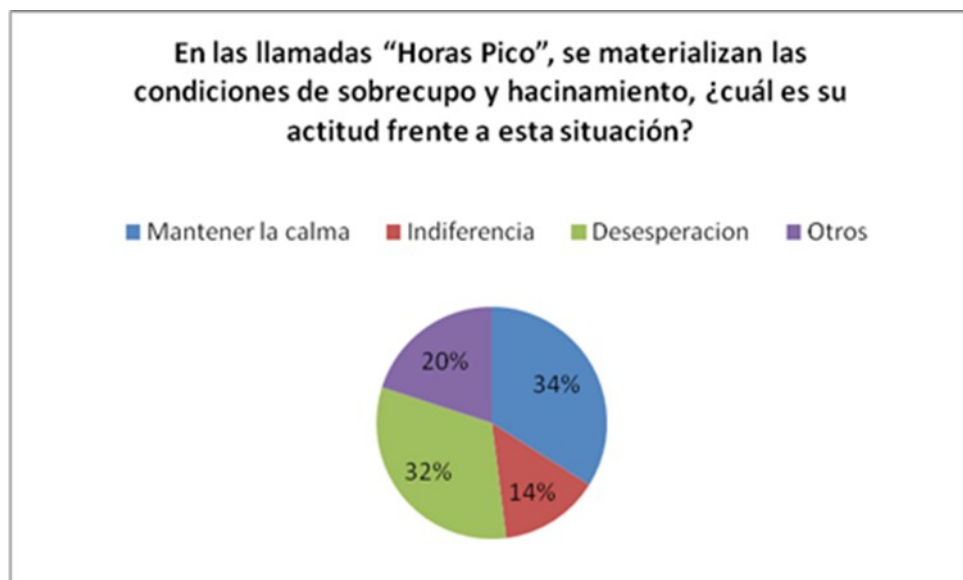


9. Esta es una pregunta, cuyas respuestas son de carácter cualitativo y no cuantitativo, lo cual no hace significativo su tendencia central, el cual es de veinticinco utilizando la Media como tabulación estadística de los datos. Esta pregunta está íntimamente relacionada con la categoría del comportamiento de los usuarios de Transmilenio. Para la prestación del servicio, se ha establecido un reglamento con el fin de que se genere la sana convivencia tanto en el interior de los articulados como en las estaciones. En función de dicho reglamento pregunté a las cincuenta personas encuestadas, de las cuales cuarenta y uno, representada

con el 82% manifiesta desconocerlo y apenas el 18%, es decir, nueve personas dicen conocerlo, en relación a esto, ¿cómo es exigible un determinado comportamiento, cuando no se le ha dado la publicidad necesaria, para difundir su conocimiento en los usuarios?, lo cual puede ser una de las razones, por las que en la prestación del servicio, se genere tanto desorden.



10. Esta es una pregunta, cuyas respuestas son de carácter cualitativo y no cuantitativo, lo cual no hace significativo su tendencia central, el cual es de 12.5 utilizando la Media como tabulación estadística de los datos. La anterior pregunta es una introducción a la presente y a la vez una pregunta de control, se manifestó en las respuestas de la anterior pregunta, prácticamente unanimidad en que se tenía desconocimiento del reglamento, sin embargo, el 64%, es decir, de las treinta y dos personas, manifiestan cumplir con dichas reglas, el 14 y 20% respetan el reglamento en ocasiones, y apenas una persona, representada en el 2% manifestó nunca cumplirlas, lo cual demuestra una clara contradicción con la pregunta anterior.



11. Esta es una pregunta, cuyas respuestas son de carácter cualitativo y no cuantitativo, lo cual no hace significativo su tendencia central, el cual es de 12.5 utilizando la Media como tabulación estadística de los datos. Esta es una pregunta netamente enfocada a la actitud que asumen los usuarios en los momentos que se intensifican las situaciones de hacinamiento y sobrecupo, lo cual denota diferentes actitudes, pues diecisiete personas de las cincuenta encuestadas, manifiestan mantener la calma, contrastando con dieciséis personas que afirman desesperarse, diez afirman tomar actitudes distintas a las planteadas y un restante de siete personas, que aparentemente dicen asumir una actitud de indiferencia, es claro que con lo anterior, es imposible, marcar una pauta de comportamiento, pues, las opiniones están muy divididas.

12. ¿Tiene usted alguna sugerencia en cuanto a la prestación del servicio?

Esta fue la pregunta que demostró más inconveniencia en ser respondida, de los cincuenta encuestados, solo veintinueve personas, accedieron en contestarla, entre las personas que contestaron, sugirieron un mejor servicio por parte de las personas que laboran con la empresa Transmilenio S.A, una disminución en el costo del pasaje en relación con la baja calidad del servicio, sanciones para las personas que incumplan el reglamento, un mayor número de articulados y por último una mayor frecuencia de estos últimos y alimentadores.

- **Entrevista:**

En la aplicación de este Método, se entrevistó a un funcionario de la Secretaría de Movilidad de Bogotá. El Doctor Luis Eduardo Aponte, la valoración de la entrevista se resume en:

Mi propósito fue el de entrevistar a una persona con conocimiento de la información que está manejando el Distrito en relación con la situación presentada en Transmilenio, y las propuestas de soluciones a esta problemática.

Para esto consideré importante establecer si hay mecanismos existentes para que la ciudadanía se manifieste en relación con el servicio de transporte público que se le está prestando, pues como ya anteriormente fue establecido, la dimensión del derecho que se investiga es el de la eficacia jurídica, y como lo especifican varios autores, la ausencia de eficacia, se presenta cuando las leyes creadas e implementadas no están de acuerdo a la realidad social, por esta razón resultan siendo ineficaces en el momento de su aplicación. Como se evidencia en la entrevista, si son existentes dichos mecanismos, pero como se demuestra en el trabajo de encuestas, la gente en su mayoría desconoce o ignora por completo estos medios, cuyo supuesto propósito es el tener una comunicación con los usuarios, para estar en conocimiento de las inconformidades, para poder así mejorar la calidad del servicio.

Se tienen medios como son el de doble vía, el cual consta de correos, fax, línea 125 entre otros, donde busca tener una comunicación directa con los usuarios; una solo vía, este medio es el que se establece con el fin de informar al usuario por medio de la página web, y por último está el Sistema Distrital de Quejas, Reclamos y Soluciones, sin embargo, existiendo los mecanismos establecidos de comunicación los cuales están previstos para tener una realidad de la cotidianidad de Transmilenio, estos han demostrado ser ineficaces. Tal como lo manifiesta el Dr. Aponte, se tiene conocimiento de la insatisfacción general presentada en la ciudadanía y aunque se han tomado medidas para solucionar esta problemática, es evidente que no han sido suficientes, lo que según mi criterio, es una evidente falta de conocimiento a las verdaderas dimensiones de la situación, me explico, conocen del problema, pero desconocen las causas e incluso consecuencias del mismo.

En cuanto a las soluciones y retos previstos para la prestación del servicio, no solo el que brinda Transmilenio S.A, sino el Transporte Público en general, en cuanto al primero se dan soluciones indirectas, es decir, no atacando como tal el problema de sobrecupo y hacinamiento, sino ofreciendo una mayor variedad de transporte, esto último haciendo referencia al Transporte Público, se presentó la propuesta del proyecto, el cual ya se está llevando a cabo, de la implementación del Sistema Integrado de Transporte (SITP), el cual corresponde a la tercera categoría que establecí, para poder mejorar la calidad del servicio, considerando al ser humano de las personas, usuarios del Sistema, este último ha referencia a la segunda categoría, como solución a las diferentes problemáticas presentadas en mi primera categoría, el Sistema de Transporte Público de Transmilenio, como parte que integra un problema mayor, que es el de movilidad en Bogotá

Para finalizar, la propuesta de la integración total del servicio de transporte público en Bogotá busca dar fin, no solo a la situación presentada de hacinamiento y sobrecupo, en el servicio de Transmilenio S.A, sino también a toda la problemática de la movilidad, que es el verdadero génesis de los inconvenientes en la prestación del servicio prestado por el Sistema de Transmilenio y el Servicio Público de Transporte en general, Sin embargo, en caso de que el proyecto fracasara y no lograra los fines perseguidos, no se ha hablado como tal de un segundo plan, y en cuanto a una solución directa al sobrecupo y hacinamiento, se han mantenido con las ya demostradas ineficaces medidas.

- **Método Delphi:**

El método cualitativo que se aplicó en esta investigación fue el Método Delphi, para la ejecución de las tareas específicas de la investigación, las cuales en su desarrollo se pretenden utilizar con la novedad científica para hallar la hipótesis de la investigación, la que será propuesta como posible solución al problema expuesto en el desarrollo del presente artículo. Este método tiene como objetivo, identificar las causas del problema planteado desde la perspectiva de diferentes expertos en materia de movilidad Y urbanismo, para así llegar a soluciones que se adecuen a las necesidades de la ciudad y adoptar medidas que gocen de eficacia.

En la aplicación del método, se realizaron entrevistas a tres expertos diferentes, quienes fueron: Gonzalo Navarro Sandino, arquitecto egresado de la Universidad de los Andes, quien actualmente se desempeña como docente en la maestría en

Planeación Urbana y Regional y en la especialización en Derecho Urbano de la Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Javeriana; Ricardo Montezuma, arquitecto egresado de la Universidad Piloto de Colombia, quien es magister en Urbanismo y obra urbana, igualmente tiene un doctorado Ph.D en Urbanismo y Ordenamiento, ENPL – París y actualmente es docente de la Universidad Nacional; y por último está, José Rory Forero Salcedo, jurista egresado de la Universidad Externado de Colombia, doctor en Derecho por la Universidad Complutense de Madrid (España), estudios avanzados en Derecho Constitucional, especialista en Derechos Humanos por la Universidad Complutense, especialista en Derecho Público de la Universidad Externado de Colombia, tratadista, Conferencista y Catedrático, miembro activo del Instituto Colombiano de Derecho Disciplinario (I.C.D.D.) y del Colegio de Abogados en Derecho Disciplinario (C.A.D.D.), Director del Grupo de Investigación en Derecho Disciplinario y Derechos Humanos, categoría “C” de Colciencias, y actualmente docente de la Universidad Libre de Colombia.

Como elementos facilitadores para la aplicación del método, está el hecho de haber tenido un conocimiento previo del tema, como también el haber tenido una previa relación con personas que ayudaron para contactar y localizar a uno de los expertos, la ayuda por parte del Centro de Investigaciones de la Universidad Libre de Colombia y por último la colaboración por parte de la Facultad de Arquitectura y Diseño de la Pontificia Universidad Javeriana, la cual fue determinante para la aplicación del método. Ya en contraste con lo anterior, como obstáculos para el desarrollo del método cualitativo, en primer lugar fue el identificar a qué clase de expertos eran los que podían colaborar respondiendo a las diferentes preguntas establecidas en las dos fases de las entrevistas, en segundo lugar fue el de concretar citas con dichos expertos y por último, dado que se implicó a personas con múltiples compromisos fue inevitable la cancelación de las citas por parte de ellos, en más de una ocasión.

Dado que la situación problemática que se ha identificado, que es la vulneración de la seguridad ciudadana de los usuarios del servicio que presta el Sistema Transmilenio, y esto es una problemática consecuencia de una situación mayor que es la de movilidad, por ello se tomó como unidad de análisis la Identificación de las causas del problema de movilidad que actualmente impera en Bogotá, y el planteamiento de posibles soluciones desde la perspectiva de la Arquitectura, el Urbanismo y por último el Derecho, como con anterioridad se ha mencionado Manuel Arenilla Sáez, el Estado tiene por obligación la implementación como la

ejecución de políticas adecuándolas a las necesidades de su entorno, que al estar identificados correlativamente hay transmisión de valores, creencias, normas, racionalizaciones y símbolos los cuales son elementos determinantes para mantener la integridad y equilibrio del sistema. Y dado que en el Estado contemporáneo se da una prevalencia del sector privado, ha provocado que el Estado se haya cosificado, perdiendo así la credibilidad de los ciudadanos, dejando de lado el eje principal de la administración, que es la de mantener la cohesión social y para garantizar los derechos, y deberes para poder mantener una democracia estable²⁶.

Según Arenilla Sáez, hay que adecuar las decisiones al entorno, para hacer esto posible es necesario, primero identificar cuáles son las causas del problema, para llegar a una solución definitiva, erradicando la situación de raíz, puesto que si se ataca directamente al problema se hallaran soluciones de momento, de ahí la importancia de identificar y clasificar el origen.

Una vez determinadas las causas, se estudiará la forma de implementar políticas adecuadas al entorno, así éstas tendrán eficacia y los ciudadanos por su parte reconocerán y respetaran dichas normas, haciéndolas habituales en su comportamiento, dado que comprenden psicológicamente que su propio comportamiento les beneficiará.

En cuanto a las categorías, estas fueron: Sistema Integrado de Transporte Público, Infraestructura de Bogotá y la Problemática en materia de movilidad identificada, en relación a la evidente ausencia de control del Estado en el servicio de transporte público que ofrece la empresa Transmilenio, dadas las ineficaces medidas hasta el momento tomadas, ya que cuando se da la creación de una norma o una política, esta tiene una finalidad, la cual debe ser alcanzada para que se justifique la existencia de dicha creación, al momento que se va a legislar esta debe estar en concordancia con la realidad social existente, para que así pueda tener eficacia y por lo tanto una presencia real, hace que una vez establecidas las categorías se busquen emplear medidas que si funcionen, primero se debe establecer el fin de esa norma, medida o política en relación a los que está sucediendo y lo que busca evitar o proteger, así esta será precisa de acuerdo a la realidad.

26 ARENILLA SÁEZ, Manuel: La Administración Pública Entre Dos Siglos, INAP

Estableciendo dicho fin en estos tres puntos neurálgicos dentro del estudio de investigación, hará más sencilla la labor de crear las medidas necesarias, puesto que no se están estableciendo al azar, sino que están respondiendo a una necesidad común.

En los indicadores de la categoría del Sistema Integrado de Transporte Público, se estableció si se considera que la construcción de la fase III de Transmilenio es oportuna y ayudará a contrarrestar los problemas hoy existentes en materia de movilidad, y en relación a las otras dos categorías restantes, los indicadores para la infraestructura de Bogotá, fueron, si la ciudad está en condiciones para que sea implementado ya sea el metro o tranvía, si podría ser una solución la implementación del tren de cercanías y por último la adopción de los medios de transporte anteriormente nombrados, que costo tendrían y si este es proporcional a los beneficios y soluciones que representan, y para finalizar los indicadores de cuáles son las problemáticas hoy existentes, cuál de ellas es la más grave y si hay políticas que se estén aplicando como solución al problema, corresponden a la categoría de la problemática en materia de movilidad identificada. Se establecieron dichas categorías con sus respectivos indicadores puesto que como se ha venido mencionado en el desarrollo de este artículo hay existente una problemática, pero primero es importante determinar qué factores inciden en dicha problemática, para dar solución a cada uno de estos factores y así llegar a una solución general y definitiva, en cuanto a lo que el Distrito hasta el momento ha propuesto como solución, que es la implementación del SITP, se consideró importante indagar sobre el estado de Bogotá en cuanto a su infraestructura, para saber qué tan factibles son las soluciones planteadas y si estas tienen una real viabilidad.

Al hacer una previa y plena identificación de todos y cada uno de los elementos que inciden en la formación de la problemática hoy común en materia de movilidad, ayudará a encontrar soluciones reales, dado que estas se adecuaran a las verdaderas necesidades, de ahí la importancia de una interpretación pragmática de la norma, y de la realidad social donde esta entrará a operar. Si se establecen los factores de la problemática la norma tendrá como fin dar solución a estos, y esto justificará su creación y existencia dentro del ordenamiento jurídico, dado que será comúnmente reconocida y respetada por la comunidad y esto generará en la confianza y eficacia de la misma.

APLICACIÓN DEL MÉTODO DELPHI

Para concluir, los resultados de las categorías según el conocimiento de cada uno de Los expertos fueron los siguientes.

En la categoría de la problemática identificada en materia de movilidad, se encontró que son varios los problemas los que conforman esta gran problemática, entre éstas encontramos el subdesarrollo, la inseguridad y la mala calidad de vida. El más grave, según el criterio del Doctor José Rory Forero²⁷ es la mala calidad de vida, por la limitación rígida del derecho a la libertad de locomoción, que conlleva limitación y suspensión de los demás derechos, salud, educación, trabajo, etc. El Doctor Ricardo Montezuma²⁸ agrega que es la inequidad, mientras que el arquitecto Gonzalo Navarro²⁹ resalta que uno de los más grandes problemas es Incapacidad del gobierno para tomar las decisiones adecuadas, puesto que se sigue trabajando en la ciudad, como si fuera esta preindustrial, cuando se tiene un crecimiento metropolitano, dada esta condición la palabra ciudad desaparece, dando lugar a lo urbano. A esto sumándole la orientación de las universidades en educar en el reconocimiento del exterior para luego ser implementado en nuestra realidad, sin tener un previo conocimiento de las necesidades realmente existentes, hace que se vivan las consecuencias de la falta de un proceso, puesto que la cuestión no es solo identificar ¿cómo se mueve la gente?, sino ¿por qué y para qué se mueve la gente.

En la categoría del Sistema Integrado de Transporte Público, es importante aclarar que en el mundo de hoy se está utilizando el SIT (Sistema Integrado de Transporte) como propuesta a la solución de la problemática de movilidad que actualmente impera en el mundo, el cual es un conjunto de todos los medios de desplazamiento comúnmente utilizados por las personas, desde los buses de transporte público, vías férreas, bicicletas, caminatas, y por último los carros particulares o privados, además de estudios hechos previamente de las

27 Jurista egresado de la Universidad Externado de Colombia, experto seleccionado para la presente muestra.

28 Arquitecto egresado de la Universidad Piloto de Colombia, experto seleccionado para la presente muestra.

29 Arquitecto egresado de la Universidad de los Andes, experto seleccionado para la presente muestra.

necesidades de la población para poder hacer políticas urbanistas, y así las personas de acuerdo a sus necesidades, no estén obligadas hacer largos desplazamientos, esto como solución para mitigar los problemas de contaminación y congestión que hoy día son comunes en todas las partes del mundo, Bogotá ha tomado esta idea para implementarla como SITP (Sistema Integrado de Transporte Público), es decir solo se ha diseñado este Sistema para el Transporte Público, dado que, previamente se tiene que hacer una nueva planeación de cómo estarán ubicados ciertos puntos estratégicos, como lo son: centros comerciales, colegios, centros médicos, entre otros, para que las personas puedan hacer sus desplazamientos a pie o en bicicleta, para evitar la utilización de vehículos, o sistemas de Transporte público, superando las problemáticas presentadas en materia de movilidad, y proporcionalmente mejorando la calidad de vida de las personas. Ya en relación con la construcción de la fase III de Transmilenio, los tres expertos coinciden en que es oportuna pero que lamentablemente no se construyó de forma completa, dado que faltó la que se considera la más importante dentro del diseño de la fase III, que es la carrera séptima, y eso le resta eficacia a esta solución planteada al problema de movilidad.

Ya en los resultados de la última categoría la cual corresponde a la infraestructura de Bogotá, los tres expertos coincidieron en que Bogotá tiene la capacidad para los planes previstos en materia de movilidad, entre ellos la infraestructura, como lo son el implementar ya sea el tranvía, el metro y las 18 fases establecidas en el Sistema Transmilenio, realmente el problema está, en que por una parte las personas no toman en serio su papel a la hora de elegir las personas que dirigirán el país y por lo tanto no hay un control político al trabajo que ellos desempeñan, lo que ha dado lugar a la corrupción, hoy existente, que a su vez hace que dinero que debería ser utilizado para las mejoras de la ciudad, vaya a parar en otra parte distinta a su fin. Por otra parte, cada cuatro años se están cambiando de planes, lo que hace que no haya una continuidad. En el caso en particular de Transmilenio, este no es la solución al problema actual de movilidad, pero si sería una parte de dicha solución, sin embargo llevamos diez años con el Sistema, cuyo diseño consta de dieciocho fases, de las cuales tan solo dos han sido construidas en su totalidad y de la tercera solo se ha construido una parte, ya que aún no se ha decidido que transitará por la carrera séptima, lo que hace que no sea un problema de infraestructura, sino al implementar las políticas y soluciones planteadas.

Ya en la Unidad de Análisis que corresponde a la identificación de las causas del problema de movilidad que actualmente impera en Bogotá, y el planteamiento de posibles soluciones desde la perspectiva de la Arquitectura, el Urbanismo y por último el Derecho, encontramos que si hay políticas existentes pero a la hora de ser aplicadas carecen de eficacia, lo que denota que hay una falta de concordancia entre el fin de la norma y el orden social en la que ésta está operando, lo que ha trascendido en problemas como lo son la inequidad, la inseguridad, y la mala calidad de vida, siendo esta última la más grave dado que la limitación rígida del derecho a la libertad de locomoción conlleva a la limitación y suspensión de otros derechos, en cuanto a las soluciones plateadas por parte de los expertos, se encuentra que se deben implementar políticas serias, eficaces y transparentes adecuadas a las necesidades de la sociedad, en este punto el Doctor Montezuma, hace la aclaración de que no comparte la idea de “Soluciones”, en movilidad, puesto que en este tema se debe hablar de alternativas de gestión de un problema, pero no de resolución de un problema puesto que el número de autos y motos no parará de aumentar y no se puede, ni deben ser prohibirlos, así que lo único que es posible hacer es administrar, gestionar, gerenciar una demanda de infraestructura y de viajes.

Ya en relación con la unidad de análisis que es la de identificación de las causas del problema de movilidad, con base en la interpretación pragmática de la norma, es claro que la población que necesita hacer largos desplazamientos de un lugar a otro, consta de una gran mayoría y que un porcentaje significativo de esta gran mayoría hace uso del transporte público, de esto, es necesario que el Sistema que rige en Bogotá actualmente en materia de movilidad, sea modificado acorde a las necesidades de la ciudad, por ello, de acuerdo a todo el trabajo adelantado a esta investigación, se concluye que la posible solución a esta situación es la Planeación Territorial a nivel Distrital.

Para Daniel Rodríguez Pinzón la fundación y el desarrollo de áreas urbanas homologan el vínculo que existe entre el uso del suelo y transporte. Paradójicamente este vínculo que parece ser tan evidente ha sido relegado a un segundo plano, por ello este autor busca sentar las bases necesarias para articular una política integral entre uso y transporte en Bogotá, dado que ligar el transporte con el uso del suelo es una estrategia para atender a las necesidades de mejoramiento de la calidad de vida de los bogotanos. Las tres bases para articular la política integral a mediano plazo, son las de información, participación ciudadana y capacitación.

Dos elementos que hacen parte fundamental de dicha política integral son la accesibilidad y la movilidad, atendiendo al actual paradigma que corresponde a Accesibilidad = Movilidad. Teniéndose en cuenta que la movilidad incluye también la creciente motorización de la población³⁰, y la acción deliberada de los planificadores para tratar de acomodar a los deseos de movilidad de la población. Sin embargo, el énfasis en la movilidad hace que lo importante sea llegar a los destinos de manera rápida, sin importar cuán distantes sean estos. Altos niveles de congestión vehicular socavan la movilidad y sacrifican la accesibilidad, se postula que la planeación de transporte debe reencauzar su énfasis en el mejoramiento de la accesibilidad ciudadana, lo cual incluye pero no se limita a la movilidad. La accesibilidad es encargada de medir la calidad, magnitud, facilidad y carácter de poder acceder a cierta interacción en un espacio urbano, esto determina el nuevo paradigma, que es el de Accesibilidad = f (tiempo, espacio, destinos variables, costos directos, posibilidad de concatenar viajes, uso de suelo mixto).

La accesibilidad urbana es un componente que tiene que ver con la fluidez de la interacción en el tiempo. Sin embargo, la accesibilidad debe ser más que la movilidad. Planear para la movilidad es otorgarles a los ciudadanos la posibilidad de escoger entre destinos, actividades, y modos de transporte. Proximidad de usos mixtos del suelo, otorga alta accesibilidad sin ser vulnerable a la congestión vehicular³¹.

Para Ángel Massiris Cabeza las experiencias y conceptualizaciones sobre ordenamiento territorial en el mundo, permiten colegir que se trata de una política de Estado y un proceso planificado de naturaleza política, técnica y administrativa, cuyo objeto central es el de organizar, armonizar y administrar la ocupación y uso del espacio, de modo que éstos contribuyan al desarrollo humano ecológicamente sostenible, espacialmente armónico y socialmente justo.

Lo anterior pone en evidencia que en el ordenamiento territorial confluyen las políticas ambientales, las políticas de desarrollo regional, espacial o territorial y las políticas de desarrollo social y cultural, cuya naturaleza es determinada por el modelo de desarrollo económico dominante en cada país.

30 Lave, C., Cars and demographics. Access, N°. 1, Otoño 1992

31 Daniel A. Rodríguez Pinzón, Presente y futuro de la movilidad en Bogotá: Retos y realidades, Planeación de transporte y uso de suelo: ¿automovilidad o accesibilidad?, páginas 161-163

Visto así, en el Ordenamiento Territorial el espacio pierde el carácter pasivo propio de la visión sectorial, para convertirse en estructurante de los objetivos, las políticas y las acciones públicas y privadas, tanto sectoriales como territoriales. Se trata, en este caso, de articular los objetivos económicos, sociales, ambientales y administrativos con el territorio, racionalizar las actuaciones sobre éste y orientar provisoriamente su desarrollo y aprovechamiento sostenible, basado, especialmente, en estrategias de uso, ocupación y manejo del territorio y de desarrollo territorial³².

Teniendo a estos dos autores, quienes se han preocupado por definir la planeación u ordenamiento territorial, se destaca el evidente vínculo que tiene este tema con la movilidad, el cual es un tema por el que se debe preocupar el Estado al momento de legislar y aplicar diferentes políticas, dado que dicha planeación contribuye al desarrollo humano, y por ende económico y social de la ciudad. Además que el suelo y el transporte tienen un vínculo ineludible, pues de acuerdo al suelo dependen elementos constituyentes del transporte como lo son la accesibilidad y la movilidad.

Una correcta planeación territorial a nivel distrital, permitirá un uso adecuado del suelo, teniendo en cuenta y respetando las políticas ambientales, para combatir la contaminación. Esa utilización del suelo permitirá a su vez crear políticas de transporte que tengan en cuenta factores de movilidad y accesibilidad, para que estas sean eficaces al momento de operar y así puedan contrarrestar la situación que hoy impera, dado que una re planeación territorial, permitirá aprovechar mejor el suelo, dando una posibilidad de crear más vías y medios de transporte para que las personas puedan elegir y así descongestionar tanto las vías de la ciudad, como las estaciones de las diferentes troncales del Sistema Transmilenio, lo que a su vez generará la mejora en el servicio, puesto que así los articulados y alimentadores no estarán en condiciones de sobrecupo y hacinamiento lo que ha generado la vulneración a la seguridad ciudadana, puesto que habrá una mayor oferta a la demanda de los usuarios de transporte público.

La Planeación Territorial a nivel Distrital, permitirá que las personas que habitan en la ciudad de Bogotá se sientan conformes y satisfechas con el servicio que se les está prestando, no solo por parte del Sistema Transmilenio, sino por el servicio de transporte público en general, lo que generará confianza por parte de los

32 Ángel Massiris Cabeza, ORDENAMIENTO TERRITORIAL Y PROCESOS DE CONSTRUCCIÓN GENERAL

ciudadanos hacia el Sistema como en la administración pública, dado que se utilizarían políticas y normas eficaces, puesto que estarían conformes a la realidad social en la que operarían, permitiendo establecer respeto y conciencia en los ciudadanos en cuanto al papel en el que ellos se desenvuelven, que es el de acatar las normas y tener un comportamiento conforme a estas, ya que su comportamiento es un elemento de vital importancia para proteger y garantizar el derecho de la seguridad ciudadana, que es fundamental en un Estado que cuyo presupuesto filosófico se alimenta del concepto de dignidad humana.

CONCLUSIONES DEL METODO DELPHI

El Estado tiene el deber constitucional de velar por la garantía y protección de los derechos de las personas que se encuentren dentro de su territorio, y en caso de que se esté vulnerando a uno de estos derechos, debe hallar las medidas que solucionen dicha situación salvaguardando los presupuestos de la Carta Política dentro de un marco de democracia.

Esto en relación con la situación evidenciada de la vulneración del derecho de seguridad ciudadana, por las condiciones de sobrecupo y hacinamiento en las que tienen que viajar los usuarios del Sistema de transporte público que ofrece la empresa Transmilenio, el Estado, en este caso el Distrito, debe hallar una solución real y factible para superar esta problemática.

En este trabajo investigativo que se ha venido desarrollando a través de diferentes métodos, se ha utilizado la interpretación pragmática de la norma para encontrar una solución definitiva a esta situación, esto en compañía a la aplicación del método cualitativo, en este caso el método Delphi, el cual consta de la ayuda de diferentes expertos con conocimientos de la situación, en este caso la movilidad, permiten tener un conocimiento práctico del mismo.

En la aplicación del Método Delphi, se escogieron tres expertos, dos de ellos arquitectos, uno de ellos con maestría en Urbanismo y Obra Urbana y Doctorado en Urbanismo y Ordenamiento y el tercer experto un jurista con estudios avanzados en Derecho Constitucional, especialista en Derechos Humanos por la Universidad Complutense y especialista en Derecho Público de la Universidad Externado de Colombia, que con cuyos conocimientos colaboraron con el desarrollo del método cualitativo, el cual permitió encontrar una solución a la presente problemática.

Se estableció la Planeación Territorial a nivel Distrital, como solución, dado que responde a las necesidades de la ciudad y esto ayudará a la creación y estipulación de normas y medidas eficaces, que estén acordes a la realidad social, definiendo previamente el fin de la norma.

La problemática identificada en la prestación del servicio de transporte público por parte de Transmilenio, se ha venido presentado por las carencias presentadas al momento de la prestación del servicio a cargo de la empresa, por ello mismo, el primer elemento es la responsabilidad empresarial comprometida, en este caso en particular, seguidamente el servicio que se ha venido prestando es de carácter público, razón por la cual es deber del Estado el control y vigilancia de la calidad del mencionado servicio, pero pese a esta obligación del Estado la situación se ha seguido presentando además de intensificarse con el paso del tiempo, lo que ha desencadenado en la afectación del derecho colectivo de seguridad ciudadana. Con lo anterior se establecen los tres elementos que dan lugar a la situación identificada, los cuales son: responsabilidad empresarial, responsabilidad estatal desde la perspectiva del control ejercido por parte del Estado y por último la seguridad ciudadana, que es el derecho que está siendo afectado con toda la problemática descrita.

No obstante el Distrito en su calidad de representante del Estado, ha procurado controlar la situación evidenciada a través de ciertas medidas implementadas como lo son el ubicar estratégicamente personal de Misión Bogotá o instalar los sensores de peso al interior de los articulados, sin embargo, la problemática no ha cesado sino que contrario a esto ha aumentado de tal forma que ha llegado a salirse de las manos de las autoridades y expertos competentes. La razón por la que las medidas ejecutadas para contrarrestar la situación no han cumplido con la función con la que fueron creadas, se debe a que carecen de eficacia, para superar esta ruptura entre norma y realidad utilizaré la interpretación de la norma en función del fin pragmático de la misma, y de la realidad social en donde debe operar, puesto que hace referencia a que el legislador produce la norma como una conclusión lógica, a partir del estudio de una realidad empírica, es decir, tiene en cuenta los elementos fácticos, para que la norma una vez sea expedida, tenga tanto validez como eficacia, pues esta debe adaptarse de una forma real, para dar satisfacción a las necesidades que se están demandando³³.

33 GIRALADO ÁNGEL, Jaime: Metodología y Técnica de la Investigación Jurídica

Lo anterior cede el espacio para la creación de la hipótesis de la presente investigación, que es la de hacer una evaluación de eficacia jurídica al cumplimiento de la responsabilidad estatal en el control de la responsabilidad empresarial con base en la comprensión del proceso de la interpretación pragmática de la norma, orientada a mejorar la seguridad ciudadana en el Sistema de Transporte Masivo de Transmilenio S.A, dicha evaluación dará respuesta a la pregunta inicial que es la de si ¿son eficaces las medidas implementadas por parte del Distrito para evitar la vulneración del derecho de seguridad ciudadana en la prestación del servicio público por la empresa Transmilenio S.A, en el período 2002 a 2012?, la cual será el desarrollo del objetivo general de la presente monografía.

Capitulo III

En el presente trabajo de investigación se ha planteado como objetivo general el evaluar la eficacia de las medidas adoptadas por el Distrito para la garantía de la seguridad ciudadana en la prestación del servicio público en el Sistema de Transporte Masivo Transmilenio, dado que la situación identificada ha sido que con ocasión a la prestación del ya mencionado servicio se ha venido vulnerando y puesto en inminente riesgo la dignidad, la vida, salud y seguridad ciudadana, siendo este último, el objeto de esta investigación y como ya ha sido señalado dentro del marco jurídico esta situación ha sido regulada, sin embargo, no se ha visto ningún avance, evolución o progreso en pro de la disminución o control del problema identificado, sino contrario a esto la problemática sigue latente en la cotidianidad de quienes hacen uso de los articulados, estaciones y alimentadores que integran el Sistema y en los últimos meses dicha situación ha empeorado, no solo intensificándose en las llamadas horas pico sino también en las denominadas horas valle, lo que demuestra que el servicio que ofrece la empresa Transmilenio está colapsando, pero como se ha demostrado a lo largo de este proyecto, esto es

apenas una de las consecuencias de un problema más complejo que actualmente atraviesa la ciudad de Bogotá que es la movilidad.

Integración de la Hipótesis con el Objetivo General.

Para la materialización del objetivo general se integrará la hipótesis, como una evaluación de eficacia jurídica al cumplimiento de la responsabilidad estatal en el control de la responsabilidad empresarial con base en la comprensión del proceso de la interpretación pragmática de la norma, orientada a mejorar la seguridad ciudadana en el Sistema de Transporte Masivo de Transmilenio S.A, para la consecución del fin de ejecución de dicho objetivo que fue por el que se orientó cada una de los métodos aplicados y técnicas de recolección de la información empleadas, cuyos resultados se encuentran presentes tanto en el primer como segundo capítulo de esta Monografía.

Para la construcción de la hipótesis con la que se busca cumplir el objetivo general, se utilizó como novedad instrumental el texto de Jaime Giraldo Ángel

“La utilización de una interpretación pragmática de la norma, dentro de la realidad donde esta debe operarse, hará posible hallar verdaderas soluciones, que serán definitivas, pues la eficacia a si lo permitirá, pero para que esta solución pueda hallarse, esta eficacia tiene que estar determinada por factores que sean reales y cotidianos en los usuarios, es decir, se deben hallar las normas que tengan como fin, no atacar el problema como tal, sino a las causas de este, para que así el problema no se vuelva a generar”³⁴.

La razón por la que escogí el anterior aparte como novedad instrumental para la construcción de la hipótesis del presente estudio, es porque la situación sociojurídica problemática, se ha presentado e intensificado puesto que aunque se han tomado medidas como intentos para evitar o si quiera controlar dicha situación, esta no solo se sigue presentando sino que se ha intensificado cada vez más, ya no limitándose a las horas pico sino extendiéndose también a las denominadas horas valle.

34 Jaime Giraldo Ángel, Metodología y Técnica de la Investigación Jurídica

Teniendo en cuenta que hay una situación que perturba la seguridad de las personas que hacen uso del Sistema para suplir la necesidad de transportarse de un lado a otro, cubriendo largas distancias en prolongados periodos de tiempo y así cumplir con las obligaciones diarias, por razones de sobrecupo y hacinamiento durante la prestación del servicio tanto en estaciones, articulados y alimentadores se ha presentado la vulneración al ya mencionado derecho, que para fines metodológicos es el objeto de estudio de esta investigación, dicha problemática no es ajena al conocimiento de las autoridades encargadas del Distrito, incluso por sentencia del Consejo de Estado, se ordenó al Sistema tomar ciertas medidas de seguridad como lo fue la implementación de censores de peso dentro de los articulados y la ubicación estratégica del personal de Misión Bogotá, sin embargo, dichas medidas adoptadas no solucionaron la situación y ni si quiera llegaron a mitigarla si quiera un poco, puesto que hoy 2014, tres años después de proferirse dicha decisión, la problemática se ha incrementado de una manera alarmante.

Como se señaló es una situación que se ha degenerado en una problemática de común conocimiento, no solo por parte de los usuarios del servicio de transporte público que presta Transmilenio S.A, sino también es de conocimiento por parte de las autoridades en materia de movilidad y en general del Distrito y pese que han procurado diseñar, adoptar, implementar y ejecutar estrategias que contrarresten las condiciones de sobrecupo y hacinamiento que es lo que genera la vulneración de la seguridad ciudadana, estas no han dado el resultado esperado, es decir, no han cumplido el fin con el que fueron creadas.

Dicho de esta forma hay unas medidas adoptadas, cuyo fin por el que fueron creadas fue el de evitar o si quiera controlar la problemática evidenciada durante la prestación del servicio por parte del Sistema Transmilenio, sin embargo, una vez implementadas dichas estrategias y después no solo de un tiempo prudencial para determinar los resultados, sino tres años después encontramos que ésta cada vez está más fuera de control, a esto cabe la pregunta, si hay una situación socio jurídica identificada y se han adoptado medidas para contrarrestarla ¿Por qué el problema no ha mostrado siquiera una tendencia a disminuirse sino todo lo contrario?.

Dimensión en la que se investiga: Eficacia Jurídica

Como respuesta de la pregunta anteriormente formulada, está el hecho de que nos hayamos frente a un problema cuya dimensión es la eficacia jurídica, es decir,

hay una situación identificada y por sus connotaciones requiere la presencia del Estado, puesto que este tiene la obligación de garantizar la seguridad de quienes habitan en su territorio, no obstante, en la situación en particular de Transmilenio encontramos que la obligación del Estado no se limita a garantizar la seguridad, sino que por mandato constitucional, cuando se trate de la prestación de un servicio público a cargo de un particular, el Estado será responsable de ejercer control sobre el servicio que se está prestando. El Estado a través del Distrito y del Consejo de Estado ha establecido una serie de disposiciones para controlar la situación, pero resulta que dichas estrategias, medidas o disposiciones no se están adecuadas a la realidad donde fueron aplicadas y se tenía la ambiciosa pretensión de mermar el problema, esta distinción entre norma y realidad provoca un lapsus que es a lo que llamamos ineficacia, es decir, la norma nació estéril dentro de un ordenamiento cuya aplicabilidad en la realidad cotidiana no es más que letra muerta positivizada.

Dentro del marco teórico tenemos como autor a Arenilla Sáez, quien nos dice sobre la eficacia:

“la administración pública tiene como funciones, tanto la implementación como la ejecución de decisiones adecuándolas a un entorno, que a su vez también transmite valores, creencias, normas, racionalizaciones y símbolos lo cuales resultan siendo de vital importancia para mantener la integridad y el equilibrio del sistema”³⁵.

También este autor afirma que hay una dificultad de abarcar toda la actividad de las administraciones contemporáneas, el poder que se ejerce sobre la sociedad, una cultura política que tiene preferencia a los principios del sector privado frente a los principios públicos, estos referentes han ayudado para que la administración pública se haya cosificado, perdiendo credibilidad frente a los ciudadanos e incluso una parte de sus estudiosos, ocasionando así el olvido del papel primordial de la administración, la cual es la de mantener la cohesión social y para garantizar los derechos, y deberes para poder mantener una estable democracia.

De acuerdo con lo anterior, el Estado, es decir la administración, es quien tiene la función y el deber de garantizar el orden sin que este se vea perturbado, causando

35 Manuel Arenilla Sáez, La Administración Pública Entre Dos Siglos, INAP

posteriormente lo que es el objeto de investigación de mi situación socio jurídica problemática, que es la falta de seguridad ciudadana, ocasionada por el servicio que ofrece Transmilenio S.A. Sin bien es cierto, que cada uno de los ciudadanos estamos sometidos a la “soberanía” de la administración, en virtud de un contrato “el Pacto Social”, entendiéndose, que ambas partes se obligan, tenemos como derecho exigir una actuación por parte del Estado, para el control, del servicio que se está ofreciendo, puesto que no solo es un servicio público, como lo es el transporte, que es esencial para el funcionamiento económico dentro de una ciudad macro como lo es Bogotá, sino también a causa de las pésimas condiciones en las que se ven obligados a viajar los usuarios de este sistema, vulnera derechos colectivos como la salubridad pública y la seguridad ciudadana, que a su vez afectan un derecho fundamental que es la dignidad humana, contradiciendo a su vez, la carta política la cual se escribió con una especial inclinación al respeto de este derecho, puesto que estamos en un Estado Constitucional (tal como lo dice la Constitución en el artículo 4º) Social y Democrático de Derecho y para mantener dicha fórmula es justo y necesario que se les garantice a los ciudadanos la seguridad para mantener una sólida democracia y una sana convivencia.

Como lo establece Arenilla Sáez las normas transmiten más que prohibiciones o deberes, también por medio de ellas se transmiten valores, ideas, sentimientos y éstas deben estar acorde en el entorno al que se van aplicar para que gocen de eficacia, es decir, cumplan con el fin que fueron creadas, puesto que si dicho propósito no se hace efectivo no se justifica la norma en el ordenamiento jurídico.

Situándonos en el problema identificado como ya había sido mencionado, cuenta con claras disposiciones para contrarrestar la situación, sin embargo, la situación además de seguirse presentando tiene claros índices y tendencias a intensificarse, todo ello porque las estrategias implementadas carecen de eficacia, puesto como ya lo revisamos en el marco teórico, las disposiciones no se están adecuando al entorno al que se están aplicando, en nuestro caso se ha procurado utilizar diferentes medidas dentro del Sistema durante la prestación del servicio, pero de acuerdo a la investigación realizada y los diferentes métodos aplicados y técnicas de recolección de la información empleadas, se ha concluido que las condiciones de sobrecupo y hacinamiento que a su vez vulneran derechos individuales como lo son la vida y la dignidad humana y colectivos como son la salubridad pública y la seguridad ciudadana, siendo esta última objeto de esta investigación, es apenas

una consecuencia de una problemática mucho más grave y general que aqueja a la ciudad de Bogotá que es la movilidad.

Una de las razones por las que las estrategias y disposiciones adoptadas para controlar la situación identificada en la prestación del servicio por parte del Sistema Transmilenio, recae en el hecho de que se está intentando dar solución a un problema que no es más que una consecuencia de una situación más compleja, por esta razón hasta que no se dé una solución a los serios problemas que enfrenta Bogotá en materia de movilidad, la problemática en Transmilenio se seguirá presentando, puesto que aunque esta incierta situación resulta siendo un retroceso, la población y la economía crecen proporcionalmente a la necesidad de cubrir largas distancias dentro de una misma ciudad, para responder con todas las obligaciones diarias con las que cuenta un capitalino promedio, como es el de salir de la casa a ir al trabajo a estudiar y viceversa, donde una gran mayoría tenemos que recorrer distancias que consta de 40 – 90 minutos en incluso más, dado que la ciudad no cuenta con una verdadera planeación urbanística.

El tiempo que se tiene en cuenta para transportarse de un lugar a otro, se suma el que se gasta esperando para que llegue un articulado que cubra la ruta que se necesita, adicional a esto los intervalos son extensos y la cantidad de gente no da espera dentro de las estaciones y consecuentemente dentro de los articulados, llegando incluso a situaciones de riesgo en que las puertas de las estaciones quedan abiertas corriendo los usuarios el riesgo de caer en la calzada exclusiva de Transmilenio, también dentro de los buses se han visto personas con partes de sus pertenencias e incluso de sus cuerpos fuera cuando esté ya se encuentra en movimiento y para finalizar el comportamiento y actitud de los usuarios tampoco es el más adecuado porque recurren a peleas, empujones llegando a actitudes violentas.

Novedad Instrumental:

La novedad instrumental de este trabajo de investigación como ya lo referí con anterioridad, corresponde a:

“La utilización de una interpretación pragmática de la norma, dentro de la realidad donde esta debe operarse, hará posible hallar verdaderas soluciones, que serán definitivas, pues la eficacia a si lo

permitirá, pero para que esta solución pueda hallarse, esta eficacia tiene que estar determinada por factores que sean reales y cotidianos en los usuarios, es decir, se deben hallar las normas que tengan como fin, no atacar el problema como tal, sino a las causas de este, para que así el problema no se vuelva a generar”³⁶ .

Como también ya fue hecho alusión con anterioridad esta es una situación sociojurídica problemática cuya dimensión jurídica es la de eficacia, también mencioné que la razón por la que las normas y regulaciones prescritas para aminorar el problema evidenciado carecen de eficacia es porque dichas medidas no están ajustadas a la realidad de la ciudad en la que han venido operando, puesto que han buscado dar solución a una problemática cuando esta es apenas una de las consecuencias de un problema mucho más grande y complejo que es la movilidad en la ciudad de Bogotá, el cual ha venido permeando y ha sido permeado por todas las problemáticas que hoy enfrenta la ciudad.

De acuerdo a la investigación que precede la presente monografía y los resultados de los diferentes métodos y técnicas de recolección de la información empleados se ha establecido que la comunidad ha venido presentando y mostrando reiteradas veces su inconformidad respecto del servicio de transporte público que hoy ofrece Transmilenio S.A, dado que durante la prestación de dicho servicio las personas que hacen uso del Sistema se ven sometidas a viajar en condiciones de sobrecupo y hacinamiento que consecuentemente pone en riesgo la seguridad ciudadana, las mencionadas condiciones se dan por numerosas causas en las que se encuentran:

- Intervalos prolongados de tiempo entre las rutas
- Es mayor demanda que la oferta
- Falta de organización en el Sistema
- Falta del adecuado comportamiento de los usuarios en la prestación del servicio.

Adicional a las causas anteriormente prescritas está el hecho de que el tema de movilidad nunca ha sido un punto fuerte en Bogotá y lo que hoy en día está

36 Jaime Giraldo Ángel, Metodología y Técnica de la Investigación Jurídica

sucedido no es más que la falta de planeación estratégica a nivel urbanístico y la mala administración por parte del Distrito que cada vez que se presentaba una contingencia en lugar de recurrir a soluciones definitivas a través de estudios técnicos en la materia, no hicieron más que tomar medidas fuera de contexto que ni si quiera de momento lograban controlar y mucho menos contrarrestar los problemas suscitados en ese entonces.

Bogotá es una ciudad que ha sido construida a medida en que poblacionalmente ha crecido, intentando satisfacer las necesidades de habitación y vivienda de cada una de las personas que llegan de otras ciudades y nacen día a día en Bogotá, sin embargo, por la falta de previos estudios para la construcción de viviendas, colegios, universidades, hospitales, entre otros, se ven usualmente alejados los unos de los otros, lo que ha venido obligando a los ciudadanos tener que cubrir largas distancias en su cotidianidad para responder diariamente con sus obligaciones, como ejemplo de ello, está el hecho de niños que aún están en su época escolar y tienen que viajar por 40 minutos o más para llegar a los colegios. Si a lo anterior se suma el hecho de la falta de previsión de la construcción de vías principales para el tránsito, la falta de un adecuado medio de transporte masivo y el crecimiento demográfico desmesurado que se ha venido presentando en la Ciudad debido a factores sociales como lo es la falta de empleo en otras regiones, la calidad de la educación superior y el peor de los problemas que aqueja a Colombia en las últimas décadas que es el desplazamiento a causa de la violencia. Todas estas circunstancias han permeado y dado su aporte para el que hoy es un gran problema hasta el momento sin una aparente solución factible que es el de movilidad.

Corroboración de la Hipótesis:

Dentro de los métodos de investigación encontramos aparte de la identificación del problema, la evidencia del mismo a través de la sentencia que falló el Consejo de Estado el día 11 de agosto de 2011, en que profirió su decisión respecto de una serie de acciones populares cuyos accionantes alegaban los mismos hechos en las que se veían obligados a viajar en condiciones de sobrecupo y hacinamiento lo que vulneraba su derecho a la seguridad ciudadana durante la prestación de un servicio de carácter público, razón por la cual, dicha Corporación ordenó a la empresa Transmilenio S.A, la implementación de sensores de peso al interior de los articuladores y la ubicación estratégica del personal de Misión Bogotá en las

estaciones para evitar las conglomeraciones, sin embargo, unas vez ejecutadas dichas disposiciones la situación está cada vez más latente sin mostrar algún tipo de mejora en la protección del derecho vulnerado, razón por la cual se ha establecido que la dimensión de este problema se sitúa en la eficacia jurídica y para superar esta fisura entre el hecho y la norma se ha propuesto la interpretación pragmática de la norma en el contexto en el que esta opera y para determinar este contexto se tendrá en cuenta los resultados arrojados en la aplicación de las técnicas de recolección de la información.

Haré una breve referencia respecto de los resultados de las técnicas de recolección, toda vez que en el capítulo anterior se dedicó sus páginas a la descripción detallada de las mismas, en la observación científica se encontró que la situación se intensifica en unas determinadas estaciones en las denominadas “horas pico”, en que las estaciones como lo son Escuela Militar, Calle 100, Ricaurte, entre otras se llenan al punto de no permitir la circulación dentro de las mismas, causando empujones y enfrentamientos muchas veces agresivos entre los mismos usuarios, respecto de la entrevista se verificó con un funcionario del Distrito el conocimiento que se tiene al respecto de la situación identificada y así mismo se indagó sobre las propuestas establecidas para mitigar el problema; la aplicación de las encuestas tuvo por objeto la investigación del conocimiento de los ciudadanos siendo estos usuarios o no del servicio que ofrece el Sistema Transmilenio acerca de la problemática evidenciada y el comportamiento de los usuarios en la prestación del servicio, sobre todo cuando se presentaban las condiciones de sobrecupo y hacinamiento dado que la actuación de los usuarios también es un factor determinante en la vulneración del derecho colectivo de la seguridad ciudadana y para finalizar en la aplicación del método Delphi se entrevistó a tres expertos en materia de movilidad, para la determinación de una posible solución que se adapte a la realidad social, económica, estructural y urbanística bogotana.

Dichas técnicas de recolección corroboraron y validaron la hipótesis establecida que es la de evaluar la eficacia jurídica al cumplimiento de la responsabilidad estatal en el control de la responsabilidad empresarial con base en la comprensión del proceso de la interpretación pragmática de la norma, orientada a mejorar la seguridad ciudadana en el Sistema de Transporte Masivo de Transmilenio S.A. Más específicamente la técnica de Entrevista aplicada a un funcionario de la Secretaria de Movilidad en Bogotá, con el fin de determinar que conocimiento tiene el Estado, en este caso en particular el Distrito, acerca de la situación

sociojurídica evidenciada y documentada, también se tenía como propósito establecer que propuestas y estrategias se tenían planteadas por parte de la Secretaría de Movilidad referente al problema descrito, como deducción de la ejecución de dicha técnica se concluyó que se tiene conocimiento de la problemática por parte de la administración y adicional a ello se tienen ciertos mecanismos en pro de optimizar el servicio para las personas que hacen uso de este, entre los medios existentes para hacer posible la comunicación entre las autoridades competentes y los ciudadanos para dar a conocer las inconformidades con relación al Sistema se encuentra como son el de doble vía, el cual consta de correos, fax, línea 125 entre otros, donde se busca tener una comunicación directa con los usuarios; una solo vía, este medio es el que se establece con el fin de informar al usuario por medio de la página web, y por último está el Sistema Distrital de Quejas, Reclamos y Soluciones, adicional a ello como estrategia de la administración de la ciudad de Bogotá para mermar la problemática de movilidad que hoy en día se está presentando y cuya consecuencia es la vulneración al derecho de seguridad ciudadana por condiciones de sobrecupo y hacinamiento al interior de articulados, alimentadores y estaciones con ocasión a la prestación del servicio, se propuso la implementación del SITP (Sistema Integrado de Transporte Público), el cual se busca la integración del servicio de transporte público para una estructuración definitiva que supla la necesidad de proporcionar la oferta a la demanda del servicio, organización en las rutas para evitar congestiones en las vías principales, varios tipos de buses en el que cada uno diferenciado por un color presta un servicio diferente de transporte y más economía respecto de lo que paga cada usuarios con relación al servicio prestado.

En la aplicación de la técnica de Observación Científica, se evidenció a qué se encuentran sometidos los usuarios del Sistema y como conclusiones se estableció que si hay unas condiciones de sobrecupo y hacinamiento y que evidentemente el derecho colectivo de la seguridad ciudadana no solo frecuentemente se encuentra en riesgo sino que en muchas ocasiones se vulnera, esto en relación con la Entrevista realizada al funcionario de la Secretaría de Movilidad quien nos informa que hay mecanismos existentes para que sea posible la comunicación entre el Distrito y los usuarios para expresar sus quejas, reclamos y sugerencias, sin embargo, pese a que las autoridades competentes tiene conocimiento de la situación y se han adoptado las medidas que se han considerado pertinentes, la situación se sigue presentando, además de acuerdo con el resultado de la aplicación de la técnica de encuesta que tuvo por objeto establecer el

conocimiento, opinión y actitud frente a este problema de los ciudadanos usuarios y no usuarios del Sistema, se estableció que es una problemática abiertamente conocida, que la actitud de los usuarios es un factor que incrementa el riesgo de la vulneración del derecho de seguridad y finalmente aunque existen los medios para que la ciudadanía comunique las inconformidades, quejas, reclamos y sugerencias al Distrito, respecto al servicio de transporte, específicamente el que ofrece Transmilenio, los usuarios no tienen si quiera idea de la existencia de dichos mecanismos.

Finalmente para formar un concepto general para la evaluación propuesta como objetivo general de la investigación, se dio paso a la aplicación del método Delphi, el cual es un método cuya característica es la prospectiva, es decir, irse al futuro con los factores incidentes en la propagación o disminución de la problemática de acuerdo a la opinión y perspectiva de expertos en el tema, en este caso de movilidad y urbanismo, que con sus conocimientos están facultados para hacer dichas aseveraciones. En mi caso específico se hizo una entrevista con las mismas preguntas a tres expertos de urbanismo y movilidad, dos de ellos arquitectos urbanistas y el otro experto, jurista conocedor en temas de movilidad, cuyas especializaciones y conocimiento ayudaron a establecer la causa del problema identificado y así mismo la destinación de las posibles soluciones.

CONCLUSIONES:

- El transporte público es un servicio que responde a una demanda de primera necesidad tanto de forma individual, como para el desarrollo económico de una sociedad. En Colombia actualmente impera una situación de vulneración al derecho de la seguridad ciudadana, por las condiciones de hacinamiento y sobrecupo en las que se ven obligados a viajar los usuarios del Sistema Transmilenio.
- La sentencia proferida el 11 de agosto de 2011, por el Consejo de Estado, en atención a las acciones populares interpuestas por los usuarios del Sistema Transmilenio en Bogotá, por la vulneración a los derechos de seguridad ciudadana y salubridad pública de las personas que hacen uso del servicio de transporte público que esta empresa ofrece, falla en favor de estas, afirmando que dichos derechos si son vulnerados con ocasión a la

prestación del servicio, dado que se evidencia un precario control del Estado en la prestación de dicho servicio por parte de la empresa Transmilenio S.A, en el periodo de 2002 a 2011.

- Este proyecto de investigación está desarrollado con el Método Empírico-Analítico, es decir, para poder hallar el diagnóstico de la situación identificada, hace falta el trabajo de campo por medio de la entrevista científica y la estadística descriptiva, por la cual es posible hallar las medidas de la tendencia central y de dispersión, elementos para hacer un efectivo análisis de los resultados de la encuesta aplicada.

El tipo de investigación es ius sociológico, que hará uso de la encuesta, para el conocimiento de la perspectiva de los ciudadanos usuarios y no usuarios del sistema, acerca de la situación evidenciada y su comportamiento frente a ella; de acuerdo al periodo en que esta investigación se ha llevado a cabo, esta es una investigación horizontal dado que se amplía a través del tiempo, dando origen al fenómeno objeto de estudio, que es la vulneración del derecho de seguridad ciudadana en la prestación del servicio que ofrece Transmilenio.

Comprende a su vez estudios prospectivos, en aplicación del Método Delphi, el que se desarrolló con la entrevista a tres especialistas en esta materia, como lo son: el Doctor Ricardo Montezuma, quien es arquitecto y doctor en urbanismo y ordenamiento; el arquitecto Gonzalo Navarro Sandino, docente de la Maestría de Planeación Urbana y Regional y en la especialización de Derecho Urbano, en la facultad de Ciencias Jurídicas de la Pontificia Universidad Javeriana; y por último el Doctor José Rory Forero Salcedo, abogado egresado de la Universidad Externado de Colombia, Doctor en derecho por la Universidad Complutense de Madrid (España) y actualmente, docente de la Universidad Libre, para la consecución del logro específico de la presente investigación, que comprende determinar o identificar las posibles soluciones en materia de movilidad de acuerdo al concepto de cada uno de los expertos.

Para finalizar, este trabajo es documental y de campo que contiene un enfoque en la fenomenología jurídica, de acuerdo al método y tipo de investigación.

- En las acciones populares, los peticionarios afirman los mismos hechos, como lo son; que los articulados del Sistema, transitan con sobrecupo lo

que ocasiona el hacinamiento de los mismos, generando así un importante riesgo para la seguridad de quienes son usuarios del servicio, puesto que los pasajeros se ven obligados a situarse en donde se encuentra la franja amarilla y esto sin contar que muchas veces parte de las extremidades u objetos pertenecientes de los mismos usuarios quedan por fuera del articulado cuando este ya está en movimiento; ya en el caso del interior de las estaciones a la espera de los diferentes servicios, la situación de hacinamiento se intensifica en las horas pico en ciertas estaciones, como lo son: la de la 100, Escuela Militar, Jiménez, entre otras, donde las personas entran y salen al mismo tiempo de los articulados lo que genera colisiones entre ellas mismas, y genera un estado de riesgo, esto sin mencionar que a la espera del servicio no dejan cerrar las puertas esperando por fuera de las mismas ignorando así, por completo las franjas amarillas, y corriendo el riesgo de caer en la calza exclusiva en la que transitan los articulados de Transmilenio.

- Todas aquellas características anteriormente mencionadas surgidas a partir de una aparente falta de organización al interior del Sistema, y en la prestación de servicio, puesto que ni el Distrito, ni la Empresa Transmilenio S.A, han tomado medidas ya sean estas correctivas o preventivas tendientes a solucionar el problema anteriormente descrito, puesto que tanto el hacinamiento como el sobrecupo sigue siendo la realidad latente, ya sean las causas de esta situación, una mayor demanda respecto de la oferta o por simple desorganización, agregando también cierta falta de cultura por parte de la ciudadanía al momento en que hacen uso del servicio, ya que no es solo el sobrecupo lo que genera el malestar colectivo, sino que este está acompañado de la falta de respeto y solidaridad por parte de los demás usuarios.
- La situación de vulneración al derecho de Seguridad ciudadana goza del conocimiento por parte de la administración, es decir, el Distrito y por lo mismo han intentado diseñar, implementar y ejecutar medidas cuyo propósito es el de aminorar la situación presentada en la prestación de servicio público de transporte que actualmente ofrece Transmilenio S.A., sin embargo, la problemática sigue en constante crecimiento sin muestras de descenso, lo que a denotado que es una problemática cuya dimensión es la eficacia jurídica y en razón que se presenta en virtud de las dinámicas

sociales en materia de movilidad en Bogotá, tiene esta investigación su campo de acción es la sociología.

- Para finalizar, respecto a la hipótesis de este trabajo que es el de evaluar la eficacia jurídica al cumplimiento de la responsabilidad estatal en el control de la responsabilidad empresarial con base en la comprensión del proceso de la interpretación pragmática de la norma, orientada a mejorar la seguridad ciudadana en el Sistema de Transporte Masivo de Transmilenio S.A., se ejecutaron diferentes métodos los cuales son los de inducción – deducción, análisis – síntesis, histórico – lógico, de lo abstracto a lo concreto, modelación teórica, dialéctico e hipotético – deductivo, cuya aplicación se justifica para establecer cuál es el problema de investigación, que es el de una situación de vulneración al derecho de seguridad ciudadana con ocasión a la prestación del servicio de transporte público puesto que no se está brindando un servicio acorde a la necesidad de los usuarios, a cargo de la empresa Transmilenio S.A., y la falta de control del servicio por parte del Estado; cuáles son sus características, en las que se encuentran dos valores enfrentados que son la responsabilidad empresarial por la falta de prestación de un debido servicio y la responsabilidad del Estado por falta de un adecuado control de un servicio que ostenta el carácter de público, lo que ha causado la vulneración al derecho de seguridad ciudadana; cuál ha sido el comportamiento del objeto de investigación y la regulación existente hasta el momento respecto de la seguridad ciudadana de la cual no consta de una normatividad eficaz que resguarde y garantice el respeto de este derecho, también se ejecutaron las técnicas de recolección de la información de observación científica, entrevista y encuesta, las cuales después de su aplicación rindieron como resultados la verificación de una situación de vulneración, el conocimiento de las autoridades en materia de movilidad, las estrategias y medidas implementadas, la existencia de mecanismos para la comunicación entre el Distrito y los usuarios para manifestar molestias, inconformidades, quejas, sugerencias o reclamos pero también se evidenció la falta de conocimiento de los usuarios del Sistema de la existencia de dichos medios y por último la actitud y comportamiento frente a la problemática y la opinión al respecto de la misma.

El último método empleado fue el Delphi con el cual se buscó hacer una prospección de las posibilidades de solución al problema de la situación

sociojurídica problemática, en la cual se entrevistó a tres expertos en urbanismo y movilidad, quienes desde un punto de vista técnico explicaron a su consideración las causas del problema de la vulneración al derecho a la seguridad ciudadana en la prestación del servicio de transporte público que ofrece Transmilenio, que como se ha dicho con anterioridad en otros puntos de esta monografía están solo la derivación de una problemática más grande y compleja como lo es la movilidad en la ciudad de Bogotá.

Como innovación de esta monografía se propone una replanteación territorial a nivel distrital, en el que se ubique y construya estratégicamente por barrios y localidades, dado que es la distribución geográfica de la ciudad de Bogotá, centros de salud como lo son hospitales y centros educativos, para evitar lo máximo que sea posible el recorrido de tan largas distancias. Sumado a lo anterior la propuesta del SITP y extenderla más allá del transporte público a los carros particulares, integrando además como medio de transporte la bicicleta y la caminata para evitar congestiones en vías principales y así mismo mejorar la calidad de vida de las personas que habitan en la ciudad.

BIBLIOGRAFÍA

ACUÑA LLAMAS FRANCISCO JAVIER, SEGURIDAD NACIONAL Y LA SEGURIDAD PÚBLICA FRENTE A LA NUEVA REALIDAD INTERNACIONAL

ÁNGEL MASSIRIS CABEZA, ordenamiento territorial y procesos de construcción general

ARENILLA SÁEZ, MANUEL: la administración pública entre dos siglos, inap

FELICIANO OSCAR DANIEL, fajardo seguridad pública: elemento sustantivo en el propósito de consecución de la prosperidad humana para américa

FRIEDMAN MILTON la responsabilidad social de la empresa es la de aumentar sus beneficios”, 1970

GAMBOA RIVAS ÁNGELA una década de políticas de seguridad ciudadana en Colombia,

GIRALADO ÁGEL, JAIME: metodología y técnica de la investigación jurídica

HOBBS THOMAS, el hombre es un lobo para el hombre”, hace alusión a esta locución latina para referirse al estado de naturaleza

LAVE, C., cars and demographics. access, nº. 1, otoño 1992

RODRÍGUEZ PINZÓN, DANIEL A., presente y futuro de la movilidad en bogotá: retos y realidades, planeación de transporte y uso de suelo: ¿automovilidad o accesibilidad?, páginas 161-163

SEGURIDAD PÚBLICA EN AMÉRICA LATINA: ¿QUÉ PUEDEN HACERLOS GOBIERNOS LOCALES?, REVISTA: NUEVA SOCIEDAD, NÚMERO: 212, PERIODO: NOVIEMBRE-DICIEMBRE 2007

Periódicos, internet, otros

[Anónimo][print(0)]. disponible en: <http://www.lasdrogas.info/index.php?op=infonoticia&idnoticia=28750>

[Anónimo]elaboración de herramientas en responsabilidad social corporativa para las empresas en cataluña . [print(0)]. disponible en: http://www.grupcies.com/fileadmin/ciesfilesall1/pdf-privados/1._manual_divulgacion_castellano.pdf

Artículo 90 de la constitución política de 1991, la responsabilidad patrimonial del estado

Brasdefer Hernández, Gloria. sistema nacional de seguridad pública: avances y perspectivas . [print(0)]. disponible en: www.latinoseguridad.com

Chong, Cyber. perspectiva organizacional de los servicios de seguridad pública. [print(0)]. disponible en: www.latinoseguridad.com

Comunidad segura. Redes de ideas y prácticas en seguridad humana. Seguridad pública: el problema es de todos y la solución también. [print(0)]. Disponible en: www.comunidadessegura.com.br

Elaboración de herramientas en responsabilidad social corporativa para las empresas en Cataluña ", http://www.grupcies.com/fileadmin/ciesfilesall1/pdf-privados/1._manual_divulgacion_castellano.pdf

Empresaresponsable.wordpress.com

Gómez, Giovanni e. la responsabilidad estatal y su relación con las organizaciones empresariales. [print(0)]. disponible en: <http://www.gestiopolis.com/canales/financiera/articulos/39/resp.htm>

<http://www.lasdrogas.info/index.php?op=infonoticia&idnoticia=28750>

La responsabilidad estatal y su relación con las organizaciones empresariales, autor: Giovanni E. Gómez <http://www.gestiopolis.com/canales/financiera/articulos/39/resp.htm>

Martínez Medina,Óscar. seguridad pública: desafíos y realidades. [print(0)]. Disponible en: <http://www.forodeseguridad.com/artic/discipl/4093.htmcomentario>

Perspectiva organizacional de los servicios de seguridad pública, Cyber Chong, www.latinoseguridad.com

Pizano Santos,Mercedes. responsabilidad social empresarial. [print(0)]. Disponible en: http://www.foment.com/docs/ensayos_sobre_la_rse.pdf

Responsabilidad social empresarial”, Mercedes Pizano Santos, http://www.foment.com/docs/ensayos_sobre_la_rse.pdf

Seguridad pública: desafíos y realidades, Oscar Martínez Medina, <http://www.forodeseguridad.com/artic/discipl/4093.htmcomentario>

Sistema nacional de seguridad pública: avances y perspectivas, lic. Gloria Brasdefer Hernández www.latinoseguridad.com

Sistema nacional de seguridad pública: avances y perspectivas, lic. Gloria Brasdefer Hernández www.latinoseguridad.com