

**LAS REDES SOCIALES COMO HERRAMIENTA DE CONTROL SOCIAL: EL
CASO DE TRANSMILENIO**

OSCAR AMARIS MONTERO

DIRECTOR DEL TRABAJO DE GRADO

FERNANDO ROJAS PARRA

Magister en Gestión Urbana

PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y RELACIONES INTERNACIONALES

CARRERA DE CIENCIA POLÍTICA

BOGOTÁ D.C.

2015

CONTENIDO

Dedicatoria	8
Introducción.....	9
Problema de Investigación	11
Objetivos.....	13
-General.....	13
-Específico.....	13
Justificación.....	13
Hipótesis.....	14
Metodología	15
CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO.....	20
1.1. Contextualización de la Nueva Gestión Pública.....	20
- Gestión de Calidad y Gestión de Servicio.....	22
1.2. Redes Sociales.....	24
1.3 Participación Ciudadana.....	26
1.4. Control social.....	28
CAPÍTULO II. CRISIS DEL SISTEMA TRANSMILENIO.....	32
2.1. El Sistema Transmilenio.....	32
- ¿Qué es Transmilenio?.....	32
- Deterioro del Sistema.....	33
2.2. Hechos y Soluciones incumplidas.....	34
- Cantidad de protestas y Anuncios de las protestas.....	35
- Soluciones del Distrito-Defensor del usuario.....	36
2.3. Caso de Estudio.....	38
-Delimitación del caso.....	38
-Hechos del caso.....	38
2.4. Eventos seleccionados.....	39
CAPÍTULO III. ANÁLISIS DEL CASO TRANSMILENIO	44
3.1. Redes sociales en Colombia y en Bogotá.....	44
3.2. Análisis teórico y práctico del caso.....	51
CONCLUSIONES	56
BIBLIOGRAFIA.....	59
ANEXOS.....	64

DEDICATORIA

*Dedico este trabajo a Jesucristo, quien es bueno y siempre es fiel,
A mis padres que me acompañaron, lloraron y rieron con este trabajo,
A mi hermano que ha sido un ejemplo de vida.*

*A mis amigos de universidad, Laura Castro Arango, Diego Duran,
David Manosalva, Sergio Valdivieso, etc.*

*A todos los que creyeron en mí profesionalmente antes de graduarme:
Daniel Quiroga, Alfonso Valdivieso, José Gonzalo Gutiérrez y Fernando Rojas.*

*A mis actuales compañeros de trabajo y
Mi jefe el Concejal de la Familia Marco Fidel Ramírez por la paciencia y
oportunidad de ser su Jefe de Prensa.*

*A todos los que nunca dejaron de creer en este sueño y
siempre estuvieron ahí, muchas gracias.*

INTRODUCCIÓN

La política desde sus inicios ha visto en la comunicación un medio vital para su desarrollo. Desde la época de los griegos, en el ágora, las discusiones en torno a temas sociales eran los primeros pilares que le darían impulso a la democracia como un sistema de organización político social que buscaba la deliberación restringida, pero finalmente la deliberación.

Así como desde los griegos y romanos existió la necesidad de expresarse en torno al qué hacer del hombre en sociedad, hoy en día los ciudadanos han buscado nuevos espacios deliberativos para generar una respuesta ante ineficiencias en la administración Estatal o Distrital.

Por esta razón, son de vital importancia las transformaciones que aporta la Nueva Gestión Pública, las cuales muestran al ciudadano como un usuario a quien se le presta un servicio y quien en contraprestación tiene la atribución de demandar la calidad del mismo para su disfrute y gozo pleno. Dado el caso que el servicio prestado no satisfaga las necesidades del ciudadano, este puede hacer uso de herramienta de control social. Las tecnologías de la información han logrado convertirse en un mecanismo que ofrece amplias posibilidades de interacción, por lo que se han ido ganando un espacio considerable en la relación gobierno-ciudadano.

En este sentido, es necesario tener en cuenta el incremento del uso de las redes sociales, de acuerdo a la firma de análisis digital ComScore en su análisis de audiencia del 2014, se evidenció que Colombia es el cuarto país con mayor audiencia online en América Latina, superando el promedio de minutos en cada visita a la red virtual a nivel global. Lo anterior, significa que hay un creciente interés por las herramientas que proporciona la red virtual dentro de las cuales se

incluye el uso de las redes sociales, por medio de las cuales no solo hay una conexión social, sino también la capacidad para denunciar irregularidades, dificultades y problemáticas que enfrentan los usuarios día a día.

Lo anterior, se ha traducido en un mayor control social que expone a la luz pública la inoperancia de las autoridades competentes y los prestadores de servicios de transporte público, quienes ya no reciben las quejas y opiniones de los usuarios en buzones de recomendaciones, sino a través de los nuevos medios de comunicación conjugados con los tradicionales.

Este fenómeno no es ajeno a la ciencia política. Representa un avance en aspectos de participación ciudadana respecto a problemas sociales, y también ha constituido una oportunidad para el gobierno y sus actores en la modernización del sector público, parte importante del concepto de la Nueva Gestión Pública. Da la sensación que las personas del común han encontrado en los nuevos medios esa eficiencia en sus quejas que la burocracia tradicional no les había dado, que la relación entre el ciudadano y las instituciones es más próxima en esta llama “aldea digital”.

En el caso de Bogotá, en cuanto a la movilidad, está sufriendo del crecimiento poblacional, el aumento de vehículos transitando por una malla vial insuficiente, los escándalos por anomalías en las contrataciones públicas y desfalcos en el heraldo público, son algunos de los factores que han hecho de la movilidad un verdadero reto por superar para la gestión pública de Bogotá y un problema de constante discusión entre los capitalinos.

Siendo este un tema relevante dentro de la agenda pública, al cual no se le ha dado solución, los ciudadanos se han visto la necesidad de generar nuevos espacios democráticos, los cuales han traspasado los procesos electorales de las

corporaciones colegiadas, visibilizando la capacidad de la ciudadanía para manifestarse y movilizarse, actuando no solo en democracia representativa, sino también en participativa utilizando entre otros medios, los avances tecnológicos de la sociedad.

Puntualmente, en el caso de Transmilenio que es el tema de esta investigación, los usuarios del sistema han acudido a las redes sociales como una herramienta de rápido acceso para enviar y recibir datos, produciendo una ola de conocimiento social que sensibiliza las problemáticas de una mala prestación del servicio en el Sistema. Esto, mediante la información oportuna de su insatisfacción por medio de la participación ciudadana en redes como Twitter y Facebook, pretende controlar socialmente a la administración pública, señalándole una responsabilidad determinada y asignándole la carga de la respuesta de quien demanda la deficiencia.

Sin embargo, para poder continuar, es preciso puntualizar que la siguiente investigación es exploratoria y que en términos metodológicos y bibliográficos pretende dar respuesta, entender y analizar un fenómeno nuevo, más no es una investigación concluyente pues es un tema en desarrollo del cual se está conociendo la información.

Problema de investigación

En la actualidad, existe una zona gris entre las exigencias que nacen del control y exposición de la ciudadanía y su participación en la solución del problema. Todavía la ciudadanía y las entidades públicas como la Secretaria de Movilidad y Transmilenio S.A. no tienen claro los elementos de participación ciudadana que las pueden llevar a interactuar con el fin de dar posibles soluciones a problemas que los afecta. Lo anterior, hace parte de una coyuntura en la cual están inmersos

los ciudadanos y las instituciones que requieren buscar una solución al tema de movilidad que cada vez se vuelve más complejo.

Aunque han existido estos problemas para la gestión pública, lo que sí ha seguido creciendo como fenómeno viral es el uso de las redes por parte de los ciudadanos. La utilización de estas en el control y mejora de la movilidad en Colombia representa una gran oportunidad no solo en términos de avances digitales, sino para que la gestión pública conozca las verdaderas necesidades, inquietudes y opiniones de la comunidad con respecto al desarrollo de formas de desplazarse en la ciudad.

Partiendo de este primer diagnóstico, la presente investigación busca responder ¿Cuál es el papel de las redes sociales en el control social de la gestión pública de Transmilenio?

Para hacerlo, se parte de la definición de la Nueva Gestión Pública, el uso de redes sociales, el concepto de participación ciudadana y como se convierte en control social. En el capítulo 2, se describe el caso de estudio, qué es Transmilenio, sus problemáticas y soluciones, para seguir en el capítulo 3 toma de ejemplo el caso de Transmilenio y se analiza la interacción ciudadano-institución para extrapolar y aplicar lo explicado en los anteriores capítulos finalizando con las conclusiones del trabajo de investigación.

Objetivos

- General

Establecer el papel de las redes sociales como mecanismo de control social de la Nueva Gestión Pública.

- Específico

- Identificar la relación entre control social, Nueva Gestión Pública, participación ciudadana y redes sociales.
- Describir la dinámica entre el uso de las nuevas tecnologías en el contexto de la gestión pública y la participación ciudadana durante las manifestaciones del día 19 de Marzo del año 2015
- Determinar la relevancia del uso que le ha dado la Administración Distrital a los registros de los usuarios en redes sociales sobre el servicio público de Transmilenio.

Justificación

Al pensar en el tema de investigación, fue de vital importancia pensar en una problemática actual y relevante para los bogotanos, en este caso, la movilidad en la Ciudad ha sido un tema de conversación entre ciudadanos, un tema de discusión en espacios académicos y en toda la opinión pública en general. Esta investigación al ser exploratoria sirve para entender el uso que se le da a las redes sociales y la relevancia que está adquiriendo como herramienta de control social en las denuncias a Transmilenio.

Teniendo en cuenta lo anterior, es de vital importancia para la ciencia política, y especialmente para el politólogo, investigar y analizar la implementación del uso de redes sociales como herramientas para el trabajo conjunto entre instituciones y ciudadanía para mejorar la planeación y gestión pública, para generar una

concertación entre todos los actores involucrados, un control social constante y una mayor participación ciudadana, como alternativa para lograr incorporar planes, programas y proyectos donde la toma de decisiones sea dinámica y las correcciones rápidas.

Al final de la investigación no se pretende que sea concluyente, pero sí que de luces teóricas y prácticas de un fenómeno que está en auge y que beneficiara a quienes buscan participar socialmente en las decisiones de los servicios no solo de Transmilenio, sino también de cualquier entidad pública.

Aunque con esta investigación no se le dará una solución al problema de Transmilenio, ni se mejorará la participación ciudadana, dará luces para entender la importancia de la organización dentro de las entidades públicas, las cuales a nivel de recomendación pueden organizarse mejor en su organigrama para engranar la subgerencia de comunicaciones, con el área operativa del Sistema y así dar respuestas más eficientes a las demandas sociales por medio de redes sociales.

En términos metodológicos, la investigación ayuda a precisar la relevancia de las redes sociales como fuente de información para analizar datos, así como también se sugiere la importancia de estudiar una población de los twitteros, de quienes se tiene poca información pública y solo es obtenida mediante aplicaciones pagas de redes sociales.

Hipótesis

En la actualidad, existe una zona gris entre las exigencias sobre las deficiencias del Sistema Transmilenio que nacen del control social de la ciudadanía como usuarios que exigen un servicio de calidad a través de las redes sociales y la respuesta que debería darse por parte de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la Secretaría de Movilidad y Transmilenio como solución ante las deficiencias de un

servicio optativo que no llena las expectativas de los usuarios, lo que conlleva en el marco de la nueva gestión pública a que los clientes o usuarios soliciten mejoramientos y se determinen responsabilidades.

A pesar de que las Entidades Distritales hacen uso de las redes sociales en Twitter y Facebook, no se registra una interacción de doble vía con la ciudadanía que participa reclamando mejoras específicas en el sistema masivo. En este sentido, cuando se produce un tweet de denuncia, no se ve que la entidad solicite información adicional para ayudar a solucionar las deficiencias, ni recibiendo la queja como una radicación formal, ni enviando equipos técnicos al lugar que es referenciado en los mensajes de Twitter.

Esto, evidencia que la Administración Distrital, no le está dando relevancia a las redes sociales como una herramienta que facilitaría la identificación de problemas por parte de los usuarios para la generación de soluciones por parte de la gerencia de Transmilenio, para tener un servicio de calidad. En este sentido, Transmilenio solo ha venido cumpliendo un papel informativo de una sola vía, más no ha establecido un canal de comunicación donde ven al usuario como un determinante de la eficiencia en el servicio masivo de transporte de acuerdo al interés, disciplina e información suministrada.

Metodología

El análisis de este trabajo de grado, se centra en torno a la identificación del uso de las redes sociales como nueva herramienta de participación ciudadana, para ejercer el control social sobre el problema de la movilidad en el Transmilenio de Bogotá.

El enfoque metodológico de esta investigación es cualitativo considerando que la recolección de datos no se realiza con fines estadísticos, sino para explorar el fenómeno de las redes sociales, el cual se conduce en un ambiente natural que está fundamentado en el significado que producen los datos recolectados. La ventaja de esta investigación es el enriquecimiento interpretativo del papel de las redes sociales y la contextualización del fenómeno generalizado y ejemplificado en los bloqueos que se produjeron en el Sistema Transmilenio del 17 al 20 de Marzo del año 2015.

Al no ser un análisis estadístico, es necesario comprender que esta investigación parte de la teoría de la Nueva Gestión Pública, específicamente de su Gestión de calidad en la prestación de un servicio, posteriormente se exponen las redes sociales como una herramienta de participación ciudadana, mediante la cual se realiza un control social. Al examinar el mundo social y el sistema de movilidad se enlazan entre sí los cuatro temas mencionados, con la descripción detallada de la interacción entre Administración Pública, Transmilenio y los ciudadanos como usuarios.

En cuanto a la interpretación del fenómeno se permite la subjetividad y en este caso la realidad puede variar dependiendo de la recolección de datos en la investigación digital, llevada a cabo en redes sociales sobre la movilización y manifestación ciudadana de Marzo del año 2015 en las cuentas de Twitter y Facebook de los usuarios de Transmilenio. Para este análisis, se usará la lógica inductiva que consiste en ir de lo particular a lo general, en tomar los registros de los ciudadanos y la actividad en redes sociales de la Secretaría de Movilidad, Transmilenio y usuarios, para llegar a la teoría de las redes sociales como herramienta de control social, lo cual no parte de investigaciones previas, sino de un fenómeno activo.

El comportamiento de los actores sociales, se analizó a partir de las interacciones personalizadas y generalizadas, en lo que tiene que ver con las formas en que dieron posible respuesta a los usuarios que criticaron el sistema ante las deficiencias del mismo. Para el presente caso, después de hacer un proceso de observación y recolección de datos, se eligieron cuentas de redes sociales masivas creadas por los usuarios y hashtags (#) de donde se extrajeron los datos, las cuales pueden ofrecer una panorámica de referente que no busca generalizar los resultados del estudio. Así mismo, se analizaron las redes sociales de la Secretaria de Movilidad y de Transmilenio en la misma fecha para saber el contexto de su actividad digital y si habían generado alguna respuesta a los usuarios.

La finalidad de este análisis tiene como fundamento comprender a los usuarios, sus contextos y el uso que le dan a las redes sociales, basándonos en sus manifestaciones vía twitter y Facebook, y ligándolas a los conceptos de Nueva Gestión Pública, participación ciudadana, redes sociales y control social.

Finalmente, al buscar la información se hizo uso del buscador de twitter con la palabra Transmilenio en la fecha de los bloqueos, seleccionando los siguientes perfiles relacionados con el caso de estudio:

Twitter:

Reporte Transmilenio: @transmireporte

Usuario Transmilenio: @utransmilenio

Oficial Transmilenio: @Transmilenio

Hashtag: #SalvemosTransmilenio

En el caso Facebook, también se hizo la búsqueda con la palabra Transmilenio.

Facebook:

Liga de usuarios Transmilenio:

<https://www.facebook.com/ligadeusuariosdetransmilenio>

Transmileniadas fotográficas:

<https://www.facebook.com/groups/transmileniadas/?fref=ts>

Liga de usuarios de Transmilenio:

<https://www.facebook.com/pages/Liga-de-Usuarios-de-Transmilenio/168385976516208?fref=ts>

CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO.

La teoría analizada y expuesta a continuación son enfoques y antecedentes válidos que permiten entender el fenómeno a estudiar. Por medio de la teoría, se encontró una ruta que le da sentido a la acción social enmarcada primeramente en la Nueva Gestión Pública y específicamente en el tema de la Calidad del Servicio, posteriormente se expondrá la relevancia de las redes sociales en el Mundo y en Colombia como una herramienta innovadora que permite la participación ciudadana y mediante la cual los ciudadanos manifiestan sus inconformidades ante las deficiencias administrativas, produciendo un control social para obtener mejoras.

1.1. Contextualización de la Nueva Gestión Pública

El desarrollo económico, social y cultural de los estados, ha tenido cambios considerables que permiten ver transformaciones en el papel de la administración gubernamental, y como consecuencia, modificaciones en las instituciones políticas, el sistema fiscal, la idea de desarrollo, la cultura político social, y las disciplinas académicas de la administración pública y la ciencia política. (Aguilar, 2011: 138).

Las transformaciones administrativas pretenden dar respuesta a las problemáticas de la Administración Pública que en primera medida estaban relacionadas con el gasto público y las crisis fiscales, pero que posteriormente abarcarían varios perjuicios sociales en la calidad de servicios públicos, políticas económicas, falta de confianza en la capacidad y falta de seriedad de los actores gubernamentales por deficiencias organizacionales (operativas y técnicas).

En ese primer momento las problemáticas del gasto público y las crisis fiscales, fueron afrontadas por la Nueva Gestión Pública cuando se involucraron proyectos presupuestales en todos los niveles de la Administración. Estos buscaban

maximizar la economía y evaluar el desempeño de los indicadores económicos con un menor énfasis en el *control de productos y mayor control en los insumos y procesos* (Hood. 1989: 4-5), lo cual significa una gestión más holística que valora los “*comos*” de las operaciones, es decir, una metodología de evaluación que propenda por una política interna duradera con mayor eficiencia.

En la práctica, estas transformaciones de las organizaciones y sistemas públicos cambiaron la metodología de evaluación para darle un lugar predilecto a *la eficacia, eficiencia, adaptabilidad y capacidad de innovación* (Osborne y Plastrik, 1997. 13), donde las conexiones de recursos humanos y tecnología puedan dar origen a nuevos valores administrativos *con disminución burocrática y descentralización de las organizaciones* (Oliás de Lima: 2001, 12-30). Por su parte, estos valores involucraron la medición del servicio público, medición que evidenció las fallas del servicio prestado por una entidad pública en la competitividad con empresas privadas que pudieran prestar un servicio similar.

En este sentido, Osborne y Pastrik, considerarían a su vez una serie de características bien definidas sobre las bondades de la implementación de La Nueva Gestión Pública para dar respuesta a las problemáticas presentadas en la Administración Pública, estas propiedades fueron resumidas en seis componentes: *Privatización de las funciones en las que se compiten, la separación entre implementación y política, contratos de desempeño, descentralización de la autoridad hacia la operatividad, competencia público privada, responsabilidad con estándares de servicio que permiten el reclamo por un mal servicio provisto y la posible indemnización*(Aguilar, 2011: 145).

En este sentido, según Christopher Hood (1989), autor que introdujo el término - la Nueva Gestión pública-, se abrieron espacios de gerenciamiento “*managment*” en las organizaciones públicas, en donde se incluyó la planeación, la estrategia y la

innovación, las cuales estaban estrechamente ligadas a *la correcta provisión del servicio y las rendiciones de cuentas, las cuales son orientadoras de una relación entre el servicio y el usuario*, (D.F. Kettl: 2008. 1-3) dándole una importancia mayor a la provisión del servicio, que a la producción del mismo.

El diferenciador entre la administración pública de tipo burocrático tradicional y la Nueva Gestión Pública, es la provisión del servicio donde se introduce un medidor, el *market-testing*, para asegurar la calidad del servicio considerando las expectativas del ciudadano, lo cual es entendido como un *prosumership* (Aguilar 2008.167-169). En este sentido, los consumidores están involucrados directamente en la producción del servicio pues en el momento de recibir un servicio pueden hacer denuncias o dejar quejas de los servicios recibidos debajo de los estándares esperados, terminando en la indemnización de perjuicios físicos, psicológicos o materiales, .

Por supuesto, el control y la medición en la administración pública son herramientas que facilitaron la evaluación de estándares haciendo uso de las tecnologías de la información y de las redes sociales, las cuales precisan la pertinencia de los procesos y resaltan el papel del ciudadano como receptor principal, ya no de la eficiencia financiera, sino de la eficiencia social de los servicios prestados con calidad. (Aguilar, 2008)

- Gestión de calidad y del servicio en la Nueva Gestión Pública

Para poder continuar es necesario precisar lo que se entiende por calidad y la relevancia que tiene en el Nueva Gestión Pública. De acuerdo con *Crosby* la calidad puede ser entendida como el atributo inherente en un producto, proceso o servicio que cumple con los requisitos deseados, demandados y contratados por los clientes o usuarios, siendo de esta manera *la calidad* una cualidad de satisfacción de expectativas de los ciudadanos. (*Ph. Crosby. 1980*)

En este mismo sentido *Albrecht*, determina que la calidad es *la medida del grado en que una cosa o experiencia satisface una necesidad, resuelve un problema o agrega valor a alguien*” (Albrecht, 1993:71), es decir, se convertiría en un servicio de calidad utilizando los instrumentos y herramientas de apoyo que traen consigo una capacidad de respuesta que producen la percepción de cumplimiento de quienes usan el servicio. Cuando se hace referencia a los valores de respuesta y cumplimiento, se está haciendo referencia a la capacidad inmediata de la producción y consumo de un servicio, donde el usuario se convierte en un determinante de la eficiencia del servicio de acuerdo al interés, disciplina e información de lo requerido.

Por esta razón, el servicio que se presta debe tener un área técnica encargada de la aplicación de mecanismos de recepción de deficiencias y emisión de soluciones, donde se incluya el uso de las tecnologías de la información como herramienta que permite dar oportuna respuesta a los clientes¹ que manifiesten sus inconformismos por medio de estas redes, en las cuales, los ciudadanos adquieren las atribuciones para criticar la prestación deficiente del servicio y determinar responsabilidades de los funcionarios ya sea en términos sociales, profesionales o legales.

El tipo de atribuciones que cada ciudadano tiene como cliente varía en intensidad de acuerdo con el tipo de servicio que estén requiriendo o que se les preste. De acuerdo a Aguilar Villanueva (2008), existe un tipo de *servicio optativo* en el cual se enmarca el transporte y es en el cual hay mayores reclamaciones por una

¹ El papel del individuo en la *Nueva Gestión Pública* se manifiesta en el concepto ciudadano vs. cliente, siendo esto un debate interno dentro de la ciencia política donde no se debería ver como cliente al ciudadano donde no se pierdan sus derechos y deberes fundamentales. No obstante, las relaciones entre Estado y sociedad, en la que se ve a la Administración Pública como un proveedor más de servicios, para satisfacer necesidades, en términos de intercambio mercantil, se ha transformando a una nueva relación que según García se va incorporando a los aspectos sociopolíticos y culturales, sin que pierda sus facultades ciudadanas, pero con calidades de cliente.

buena contraprestación del servicio, pues hay un pago y se tiene en cuenta como un acuerdo entre parte con una actitud relacionada a un servicio prestado por privados.

La Nueva Gestión Pública permite en estos proceso, la inclusión de las redes sociales, como herramienta comunicadora de emisión de soluciones, pues está basada en la innovación y el cambio de procesos internos que le permiten ser más flexible en un mundo tan cambiante como el de hoy en día donde las nuevas tecnologías tienen un papel prioritario dentro de la sociedad, en este sentido, esta herramienta, no solo sirve como un ente comunicador y eficaz, sino que dimensiona en muchas ocasiones la gravedad de problemas sociales.

1.3. Redes Sociales

Al ser relevante para la Nueva Gestión Pública una prestación eficiente de los servicios, donde se empodera la participación de los receptores del servicio, se puede entender que las redes sociales son una herramienta que facilita la conexión entre individuos y entidades que giran alrededor de intereses mutuos y que funcionan como nodos de información interconectados entre sí.

De acuerdo con *Ballesteros, Téllez y Meneses* en su artículo *Análisis de redes sociales y comunidades virtuales de aprendizaje. Antecedentes y perspectivas* la configuración de una red “es una entidad fundamental en la red, éste puede ser un individuo o un colectivo. También constituye la red, la relación entre nodos...Las relaciones entre actores pueden ser diadas, triadas o grupos” (Ballesteros, Téllez y Meneses. 2013:44) mediante esta relación entre actores, la diada es una pareja que puede funcionar de manera recíproca, la triada es un subconjunto de tres actores que interactúan y un grupo se puede concebir como un conjunto de actores que tienen un acercamiento que en termino de Molina puede ser para *cohesión o para posicionamiento* (Molina, 2001)

Tomando la definición de redes sociales precisada por Castañeda en su texto *Redes sociales y otros tejidos online para conectar personas*, en el cual se especifica que es un *herramienta telemática de comunicación que tienen como base la web, que se organiza alrededor de perfiles personales o profesionales de los usuarios y tienen como objetivo conectarse secuencialmente a los propietarios de dichos perfiles a través de categorías, grupos, etiquetados personales etc..., Ligados a su propia persona o perfil profesional.*(Castañeda, 2010)

En estos perfiles, entonces, se puede desplegar la personalidad y la manifestación de una persona u entidad, quienes se conectan por medio de relaciones sociales, personales o profesionales entre sí, lo cual es una capacidad de socialización de problemáticas evidenciadas y la solicitud de respuesta de los perfiles institucionales, según McLuhan (1993) “la naturaleza del hombre estaba siendo traducida rápidamente en sistemas de información, que producirían una enorme sensibilidad global y ningún secreto” (McLuhan,1993:13).

Lo anterior, ha llevado a que las fronteras se hagan más pequeñas y se cree un mundo alterno en la internet donde el flujo de la información se incrementa día a día, llegando a formar lo que en la Teoría de Nuevos Medios de la Comunicación se le conoce como Cultura Mediática (Stevenson, N. 1995) y la Aldea Global (McLuhan, 1993). Este mundo digital ha sido un puente de transferencia de datos, que ha generado cambios en la dinámica de la organización y comunicación de los ciudadanos con su lenguaje propio, característico de las redes sociales. Estas herramientas digitales conectan a los usuarios directamente en un espacio y tiempo real, generando un intercambio o tráfico de datos de ciudadanos que participan.

Es tal la relevancia del flujo de la información, que es creciente el número de ciudadanos que hacen uso del internet y las redes sociales, lo cual se evidencia en la siguiente información:

1.4. Participación Ciudadana

Para *Nuria Cunill* La participación Ciudadana se refiere a la intervención de los particulares en actividades públicas en tanto portadores de determinados intereses sociales (Cunill, 1991)

Precisando lo mencionado por Cunill, es necesario diferenciar la participación tradicional de lo que se conoce como participación ciudadana, en este sentido, *“La acción, intencional y racional de una o varias personas reunidas alrededor de un tema común de carácter social, frente al cual es necesario adelantar algunas acciones con el fin de alcanzar un objetivo que beneficie a todos los que intervienen”* (Cunill, 1991).

Por supuesto, aunque la participación social y ciudadana se ha ido transformando teóricamente desde los años 60 (Schneider, 2007:40), pasando por las demandas a los gobiernos nacionales y locales, hasta organizarse en torno a las problemáticas grupales con sentido individual que traspasan la crisis de la democracia representativa, no se puede dejar la pasar lo mencionado por Tilly y Shorter (1986), quienes aclaran que *“...el descontento se transforma en acción colectiva y participación constituye un problema a resolver en esta teoría...Los individuos no se movilizan por arte de magia para participar en alguna empresa colectiva por muy furiosos, abatidos, hostiles y frustrados que se sientan. Su agresión sólo se verá canalizada hacia fines colectivos por medio de funciones coordinadoras y dirigentes de una organización, ya sea de carácter formal o informal. Las interacciones habituales y estructuradas de una red de compañeros pueden considerarse una organización, lo mismo, por supuesto que las estructuras mucho más elaboradas, como las sociedades de ayuda mutua o los sindicatos...”* (Edward y Tilly: 1986.479/482.)

Teniendo en cuenta la crisis de la democracia representativa, Verba y Nie en su análisis de la participación política en América separaron *la participación electoral tradicional de la participación ciudadana*, sin dejar de estar vinculadas con los intereses de la participación política (Verba y Nie, 1972:2). Frente a esta crisis y los pobres resultados derivados de este modelo institucional tradicional, la ciudadanía encontró la forma de expresar y manifestar su opinión sobre el funcionamiento público y las problemáticas sociales, haciendo uso de los avances tecnológicos y las redes sociales. Al aprovechar las ventajas y libertades que ofrece la innovación tecnológica, se ha transformado la participación ciudadana, modificando las relaciones del Estado con los ciudadanos, trayendo consigo una aparente ruptura de la burocracia y la sensación de tener un acceso más rápido con el actor público directamente responsable.

No obstante, ya es evidente que mediante los medios tradicionales de participación, el control social se ha ido debilitando llegando a considerarse en un estado de crisis: *“Algunos investigadores han alertado de que los ciudadanos occidentales participan cada vez menos en los asuntos públicos, a pesar del aumento en los niveles educativos y en las habilidades y recursos de que disponen estos mismos ciudadanos”* (Morales, 2005). Nuria Cunill, lo expresa en términos de un *“déficit persistente en el control ciudadano directo, expresado en el fallido esfuerzo por recuperar la ciudadanía como sujeto de la exigencia de cuentas a la Administración Pública, así como la pérdida aún más pronunciada del control político sobre la Administración Pública, son, de hecho, rasgos que signan el panorama actual”* (Cunill, 2007).

Un medio no tradicional de participación son las redes sociales que le atribuyen mayores funciones a la opinión pública, y se le dan atribuciones a la ciudadanía de canalizar sus demandas por redes de comunicación, los bogotanos han ejercido sus denuncias del sistema masivo de Transmilenio haciendo uso de las redes sociales como una herramienta de participación ciudadana, por medio de la cual

los ciudadanos como clientes tienen el poder de expresar sus opiniones y hacer exigencia de cuentas a la Administración Pública (Cunill, 2007), en este sentido los bogotanos han recurrido a las convocatorias masivas por medio de las redes sociales, haciendo “activismo online” (Christakis y Fowler, 2010:215).

1.5. Control social

El control social se puede definir concisamente como *“la capacidad de las colectividades sociales de regularse por sí mismas”* (Janowitz, citado por L. Breiger. 2000). Hoy en día su conceptualización se ha vuelto más compleja por estos cambios digitales, resultando en una nueva forma de controlar y evaluar 24 horas al día, 7 días a la semana y 360 días al año cualquier aspecto personal o social. Este control se potencializa con el aumento en la cantidad y el flujo de la información, sucede como un fenómeno viral que involucra cada vez más a personas, actores, organismos e instituciones, conllevando a la creación de nuevas dinámicas de organización ciudadana, pues *“la fuerza del grupo permite cambios sobre el individuo que de otra forma podrían ser difíciles y generar nuevos vínculos”* (Peña, 2013. Pág 19).

Esta nueva dinámica Estado-Sociedad o en términos de Wierna *poder y soberanía* (Wierna, 1993) ha hecho que las instituciones públicas se fortalezcan frente a estas nuevas organizaciones ciudadanas, mediante las cuales se buscan tres pilares: *establecer mecanismos que aseguren el menor desvío posible entre las preferencias de los individuos respecto a la acción del Estado; la concepción democrática que asigna al legislativo un papel de control sobre el ejecutivo; la necesidad de contar con sistemas de información para verificar que los objetivos se cumplan”*.(Petrei, 1997)

Por supuesto en las transformaciones sociales, estos tres pilares que recen en la relación de poder y soberanía, se han ido formando desde los avances digitales que exigen y ponen en evidencia sus demandas, las cuales se ven fortalecidas por más usuarios, se hacen virales y atacan directa e inminentemente la legitimidad del actor público:

“Las soberanías departamentales se han disuelto tan rápidamente como las soberanías nacionales bajo las condiciones de la velocidad electrónica. La obsesión por los antiguos patrones de expansión mecánica, unidireccional, desde el centro hacia las márgenes ya no es relevante para nuestro mundo electrónico. La electricidad no centraliza, sino que descentraliza” (McLuhan, citado por Stevenson, N. 1995)

Este funcionamiento online, que propone un mayor acercamiento entre el ciudadano y el Estado, constituye un nuevo control social que implica la creación de nuevos espacio de diálogo y participación que no pueden ser desconocidos por las instituciones públicas colombianas *nuevas formas de concebir y ejecutar el control social* (DeGiorgi, 2000). Ejemplo de esto son los usuarios de Transmilenio que se manifiestan a través de sus cuentas en Twitter, llegando en algunos casos a organizarse a través de las redes sociales contra el sistema de transporte masivo, cuando sienten que la administración no responde a sus quejas y demandas. Han llegado a deteriorando los articulados, bloquear el funcionamiento de este y hacer despedir a funcionarios, tras haber publicado videos en redes sociales de ellos sobrepasando su autoridad o evadiendo sus obligaciones.

En relación con estos planteamientos, Jones (2001) entiende que las tecnologías en espacios públicos urbanos proporcionan una imagen de una situación, en claro contraste con el conocimiento de lo que tradicionalmente se piensa que está sucediendo. Desde este punto de vista, las herramientas tecnológicas electrónicas posibilitan una forma de vigilancia a distancia diferente a la de las disciplinas

normativas en la medida que da lugar a un modo relacionado de toma de decisiones basado en la evidencia proporcionada por un sistema electrónico que expone que para el caso de Transmilenio el servicio no ha sido proporcionado adecuadamente.

Es así, como la nueva gestión pública, mediante la implementación de las Tics, permite que las redes sociales jueguen un papel fundamental en el desarrollo del control social y el objetivo de la sociedad en la utilización de esta, lo cual se ve reflejado en la situación actual de Transmilenio y sus usuarios, como lo dijimos anteriormente, los usuarios utilizan estos medios como herramienta de expresión y denuncia, para conseguir objetivos en pro del mejoramiento del servicio, sin embargo, es de anotar que estas en muchas ocasiones se quedan como comentarios, que divagan por la red, mostrando la realidad de los usuarios pero la administración de Transmilenio, no responde de manera adecuada a estos denunciadores.

CAPÍTULO II. CRISIS DEL SISTEMA TRANSMILENIO

En este capítulo se hará una descripción de cómo funciona Transmilenio, qué es, los inconvenientes que ha presentado el sistema y las soluciones fallidas que se le han dado, esto describe que sucede cuando una nueva forma de denuncia y de reclamación demanda un mejor servicio.

2.1. El Sistema Transmilenio

-¿Qué es Transmilenio?

Transmilenio, es el principal sistema de transporte masivo de buses de rápido tránsito (BRT) que tiene Bogotá, su figura jurídica TRANSMILENIO S.A., es la entidad encargada de la coordinación de los actores que planean, gestionan y controlan la prestación eficiente y permanente del servicio público de transporte masivo urbano en Bogotá, inaugurado en el año 2000 por el entonces Alcalde Enrique Peñalosa.

Actualmente, el sistema está compuesto por 11 troncales con corredor segregado del tipo sistema cerrado en los carriles centrales de las principales avenidas de la ciudad, tronco alimentado, de plataforma alta y con paradas encapsuladas, las cuales son: *Av. Caracas, AutoNorte, Suba, Calle80, NQS Central, Américas, NQS Sur, Caracas Sur, Eje Ambiental, Calle 26 y Carrera Décima*, a través de las cuales se movilizan diariamente 1.926.985 pasajeros en 2022 articulados o biarticulados que paran en las 137 estaciones de las troncales (Transmilenio, 2014).

Aunque las troncales son las columnas principales del Sistema, este también unifica distintos medios de transporte en los que se incluyen: 13 ciclo parqueaderos con 2331 puestos, 901 buses alimentadores verdes, 6084 auxiliares azules, 169 complementarios naranja y 43 especiales vino tinto (Transmilenio, 2014).

El sistema Transmilenio presta su servicio de transporte de lunes a sábado de 4:30am a 11:00pm, los domingos y festivos de 6:00am a 11:00pm, los buses alimentadores tienen horario de lunes a sábado desde las 4:30am hasta las 11:30pm, los domingos y festivos éste mismo servicio funciona de 5:30am hasta las 9:30pm, aunque las rutas son menos numerosas y por ende la oferta de buses se reduce considerablemente, durante las horas pico se entiende que hay mayor cantidad de vehículos circulando que en las horas valle.

-Deterioro del Sistema Transmilenio

En el proceso de implementación, organización y planeación del Sistema Transmilenio, se han presentado varios inconvenientes en su funcionamiento que han generado reclamaciones de la ciudadanía como: *Insuficiencia de vías de malla vial, Demoras en las rutas, Mecanismos de contingencia, Cantidad de pasajeros en hora pico y hora valle, inversiones para obras de integración, retraso en las obras y el deterioro de la infraestructura ,Troncales y estaciones más congestionadas, estados de las vías, acoso a mujeres e inseguridad* (Revista Semana, 2014).

Especificando esas problemáticas, Bogotá a la fecha no tiene vías alternas para que puedan movilizarse tanto los vehículos particulares, como los de servicio público, Aún más, se sigue esperando la construcción de la Troncal de *Transmilenio por la Av. Boyacá* para descongestionar el occidente de la ciudad (El Espectador, 2015) y *la construcción del Metro* como medio masivo transversal en la ciudad y de mayor velocidad(Pulzo, 2014).

En cuanto a los problemas fiscales, no está completa la implementación del SITP en la cual se han visto inconvenientes financieros por dos razones: primero, la no salida de los buses tradicionales, lo que reduce los ingresos financieros por tickets, encontrándose en grave crisis financiera las 2 empresas concesionarios (Coobus y Egobus) (Pulzo, 2015). Y segundo, el desconocimiento de los

paraderos, rutas y unificación de tarjetas, lo cual disminuyen la cantidad de pasajeros para encontrar un punto de equilibrio en el Sistema (Noticias Caracol, 2015).

Por otra parte, el Director del IDU William Camargo, *explicó que en diez años la ciudad ha invertido el 70 por ciento de los recursos para malla vial en la construcción de infraestructura y no se han conseguido más de 12 kilómetros nuevos, debido a los costos. Entre tanto, los 15.600 kilómetros de vías que tiene la ciudad se siguen deteriorando (Eltiempo, 2015)*. Lo anterior, implica la no descongestión vial, ni la descongestión de los articulados saturados de pasajeros en los cuales se presentaron 628 de acoso sexual en el 2014 (El Nuevo Siglo 2015) y en el cual el 89% de los Bogotanos se sienten inseguros (Eltiempo, 2015).

Sumado a lo anterior, hay un grave inconveniente de Hacinamiento que no supera el de otros sistemas de transporte masivos en el mundo, por ejemplo: en Europa hay un promedio de 4 pasajeros por metro cuadrado, el estándar mundial son 6 pasajeros por metro cuadrado, contrastado con el de Bogotá que está por el orden de 8 pasajeros por metro cuadrado, con estaciones como Toberín con 19 pasajeros por metro cuadrado, Calle 146 con 16 pasajeros por metro cuadrado y Calle 127 con 14 pasajeros por metro cuadrado (Revista Semana, 2015).

2.2. Hechos y Soluciones incumplidas

Tras el deterioro del Sistema Masivo de Transporte y reconociendo las bondades de la Nueva Gestión Pública, la modernización del Estado fue adoptando este nuevo modelo gerencial, que permite cambios en pro de un mejor funcionamiento interno, donde se implementan características fundamentales como: el profesionalismo, capacidad técnica, orientación a la gestión y los resultados e independencia política para cumplir sus funciones, lo cual se considera *el valor del resultado* (Aguilar, 2006,173), para contrarrestar las protestas, bloqueos y

reclamos, que son producto del mal servicio y las cuales agravan la situación del Sistema, se realizaron una serie de soluciones, las cuales tampoco han dado resultados, trayendo consigo la continuidad de las protestas y los bloqueos.

-Cantidad de protestas y anuncios de las protestas

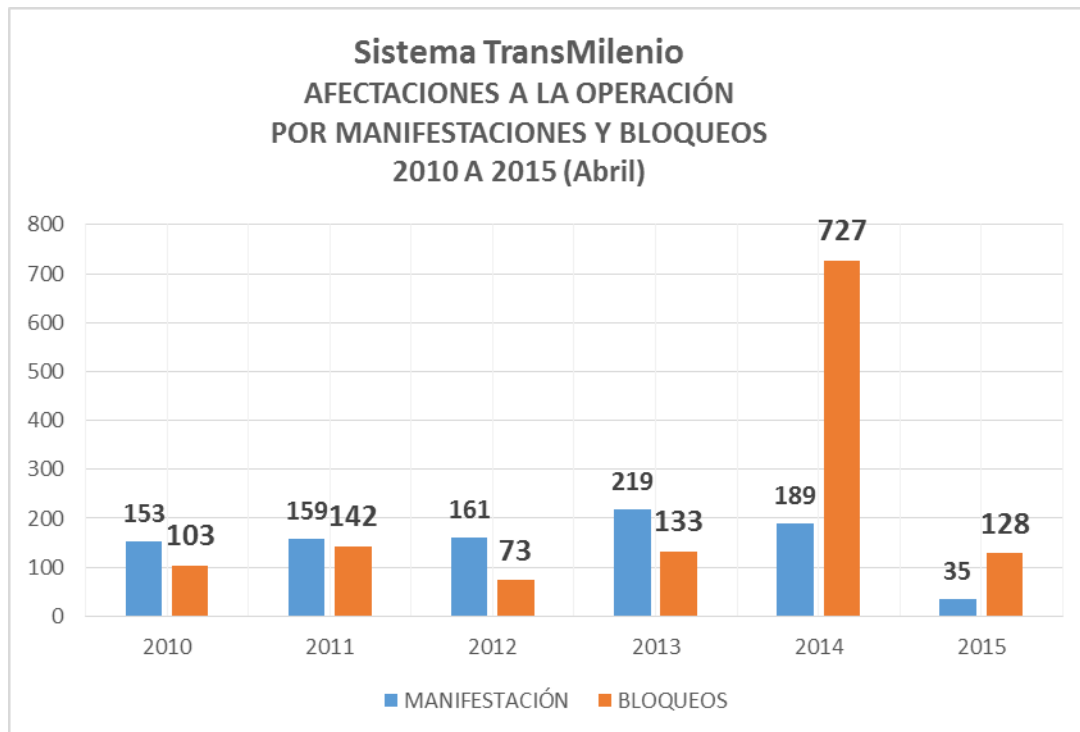
A partir de la información suministrada por Transmilenio y la cual fue obtenida de la bitácora de operaciones del sistema troncal, en la tabla y gráfica siguientes, se puede observar el comportamiento de las manifestaciones y bloqueos desde el año 2010 hasta el 30 de abril de 2015.

AFECTACIONES A LA OPERACIÓN POR BLOQUEOS Y MANIFESTACIONES EN EL SISTEMA TRANSMILENIO						
PERIODO: Enero de 2010 a ABRIL de 2015						
DETALLE	2010	2011	2012	2013	2014	2015
MANIFESTACIÓN	153	159	161	219	189	35
BLOQUEOS	103	142	73	133	727	128
TOTAL	256	301	234	352	916	163

Las manifestaciones acá registradas, en su mayoría corresponden a hechos externos o reclamaciones a la Administración Distrital o Nacional; por ejemplo una manifestación de maestros, un paro de trabajadores, demandas de los estudiantes, lo cual no tienen nada que ver con el funcionamiento del Sistema de Transporte, pero que si afecta la operación regular del mismo.

Estos bloqueos tienen de manera regular, motivaciones que se derivan en la operación del sistema, tanto los bloqueos como las manifestaciones son situaciones que alteran la operación regular del mismo. Si, una manifestación bloquea el sistema en la zona centro o zona norte y del otro lado de la ciudad en el sur o en el occidente se genera un bloqueo porque retrasos de los buses afectados por la manifestación, es decir, de una u otra manera el Sistema se ve

afectado presentando ineficiencias que producen quejas por parte de los usuarios, las cuales de una u otra manera tienen que ser solucionadas.



-Defensor del Usuario

Considerando lo anterior, se dieron las disposiciones legales para poder proteger los Derechos de los Ciudadanos Usuarios del Sistema del SITP teniendo en cuenta sus quejas y reclamos, por medio de la creación de la figura del Defensor del Usuario del SITP mediante la resolución 642 de 2011, el cual está bajo la dirección del Subgerente de Comunicaciones y de Atención al Usuario.

De acuerdo con sus funciones, el Defensor del Usuario del SITP no está facultado para resolver reclamos de los ciudadanos por los servidores prestados por Transmilenio considerados como no satisfactorios, razón por la cual deberá

agotarse el procedimiento que la Oficina de Atención al Ciudadano del ente gestor tenga previsto en cumplimiento de las normas respectivas.

Con el fin de fortalecer la gestión del Defensor y que pudiera tener resultados visibles se dispuso la creación del Comité para la implementación de la Junta Asesora de la defensoría del Ciudadano del Usuario del SITP mediante la resolución 273 del 27 de Julio de 2013 y la 336 del 15 de Agosto de 2013, la cual tuvo como resultado la conformación de una delegación compuesta por universidades, Transmilenio, organizaciones gremiales y organizaciones no gubernamentales.

Habiendo sido creada la figura y con relación a los bloqueos y protestas se le suman las 26.750 quejas escritas y radicadas de las personas que tienen inconformidades con el Sistema, las cuales corresponden al periodo comprendido entre junio del año 2012 y junio de año 2013, es decir, un promedio de 73 cada día, de las cuales el 50% son quejas por retrasos en las rutas (Revista Semana, 2015).

Estas quejas las cuales no superan el 1% de la cantidad de usuarios que hicieron uso del Sistema durante el periodo de un año, demuestra el desconocimiento o desconfianza que tienen los clientes de la oficina de Atención al Ciudadano, quienes a pesar del acompañamiento que le dan a la ciudadanía por medio del Defensor del Usuario, no han tenido una acogida dentro de los usuarios-clientes, lo cual significa que la ciudadanía le da mayor relevancia a las vías de hecho, los bloqueos y las protestas para obtener mejores resultados en cuanto a las denuncias del Sistema. Esto causado por el desconocimiento que se tiene la figura y porque no tiene capacidad de decisión o resolución.

2.3. Caso de Estudio.

-Delimitación del caso Transmilenio

El presente caso de estudio es una investigación que se realiza en la ciudad de Bogotá, durante las fechas 17, 18, 19 y 20 de Marzo del 2015. Fechas seleccionadas por ser de amplia difusión de los medio de medios masivos de comunicación, quienes obtuvieron la información via Twitter, exponiendo los bloqueos por vías de hecho que fueron difundidos por redes sociales, a raíz de problemáticas presentadas en el sistema de Transmilenio.

- Hechos del caso TransMilenio

La *Revista Semana* difundió en su portal web el 19 de Marzo del 2015 la noticia: *Vuelve y juega bloqueo en Transmilenio*, en la cual se afirmó: Tras algunos meses de tranquilidad, nuevos bloqueos se presentan este jueves en Transmilenio. Cientos de usuarios inconformes decidieron bloquear siete estaciones de la Avenida Caracas, desde la calle 45 a la calle 76, en Bogotá (Revista Semana, 2015).

Por su parte, *Caracol Radio* registró el mismo día: *Bloqueos colapsaron varias troncales de Transmilenio* nota radial que especificó que Usuarios reportaron bloqueos en las estaciones de la Calle 72, Avenida Suba y la Calle 100 (Caracol Radio, 2015). Y finalmente, *NoticiasRCN* medio de televisión que colgó en su portal web el video de la nota *Problemas de movilidad por bloqueos en varias estaciones de Transmilenio* en el cual se menciona que En la troncal de la avenida Suba y Las Américas se registraron marchas que retrasaron el sistema, lo que generó largas filas de articulados(Noticias RCN, 2015).

Si bien es cierto, en el mapeo se encuentra más de 53 notas en el buscador de google, los anteriores registros de prensa son una representación de la captura por parte de los medios de comunicación en prensa escrita, radio y televisión. Al

haberse definido el tiempo y espacio del caso de estudio, era necesario recoger la información del objeto de estudio que son las redes sociales, por lo cual se hizo una toma de muestras aleatoria con la técnica directa de observación de participantes activos del proceso que se analiza, que son las quejas por parte de ciudadanos sobre las deficiencias en los servicios de calidad de Transmilenio.

2.4. Eventos seleccionados

Los siguientes fueron trinos o tweets seleccionados como referencia de lo que sucedió durante el 17, 18, 19 y 20 de Marzo en Transmilenio, aclarando como fue presentado el Trino, lo que sucedió, si Transmilenio dio respuesta, si de este evento hay registro en Medios, los compromisos y el levantamiento del paro.

Episodio marzo 17 de 2015

Relevancia del tweet: Este trino fue seleccionado por ser el primero que registrara una manifestación durante marzo 17, el cual tiene soporte fotográfico dándole veracidad a la información suministrada.

Contenido tweet: El perfil de @teffyJey estuvo denunciando Bloqueos en la via, por medio del registro fotográfico de lo ocurrido a las 4:21pm en la Calle 100 en el sentido Norte Sur.

Respuesta Distrito: A la 1:00pm Transmilenio había mencionado una manifestación en la U. Nacional con posible afectación del sistema por la Calle 26. Posteriormente, no envió ningún tweet ni hizo mención alguna relacionada con el tweet de lo que sucedió en la Calle 100. Minutos después a las 5:00pm, el único tweet que refleja la cuenta de @Transmilenio fue el siguiente: “#VIDEO ¿Qué son cámaras biométricas y como ayudaran a la seguridad de #TransMilenio? [Youtu.be/IWoCC9lqNh0](https://youtu.be/IWoCC9lqNh0)” tweet que no refleja la aceptación de la queja, ni evidencia acciones o soluciones posibles de parte del sistema masivo.

Registro en Medios: Los medios de comunicación registraron Restablecen paso en calle 26 y carrera 30 afectadas por disturbios en Universidad Nacional(Pulzo, 2015)

No hay mención en medios de la reclamación en la Calle 100 por el mal servicio, solo por protestas de estudiantes.

Compromiso Distrito: El Distrito no se pronunció al respecto.

Levantamiento paro: Los policías de la troncal y otros usuarios intervinieron, según información de otros trinos.

The image is a screenshot of a Twitter thread. The main tweet is from Canal Citytv (@Citytv) dated 17 de mar, reporting on a bus strike in Caracas. The text of the tweet is: "RT @nomannveros: #YoReporto Calle 100 ha esta hora @Citytv". Below the text is a photograph showing a long line of red buses stopped on a street, with several people standing in front of them. The tweet has 13 retweets and 3 likes. Below the photo, there is a "FAVORITO" section with a count of 1. The thread continues with replies. One reply is from Juan Sebastian Ch (@juanchaves) dated 17 de mar, asking: "@TransMilenio @SectorMovilidad esta muy complicada la movilización desde ELTIEMPO hasta la Caracas por las protestas?". Another reply is from Sebastian Alba COLM (@TalanAlba) dated 17 de mar, replying to @juanchaves: "hasta donde escuche habla cierre total de la 26 en todo el sector al frente de la nacional, recomendaban la esperanza". A third reply is from Juan Sebastian Ch (@juanchaves) dated 17 de mar, replying to @TalanAlba: "gracias por el dato". At the bottom of the screenshot, there is a tweet from Reporte Transmilenio (@transmilenio) dated 17 de mar, which is a retweet of the original tweet: "Via @SteffyJei @citytv: rt @nomannveros: #yorepoto calle 100 ha esta hora @citytv http://t.co/dct8urpaqf@transmilenio".

Episodio Marzo 18 de 2015

Relevancia del tweet: Varios usuarios comentan de retrasos en el Sistema, eneficiencia en las rutas, no siendo una sola persona, sino varias.

Contenido tweet: @yuddycrispi dijo “ Los invito a Suba llevamos hora y media intentando subirnos al F29 y varias rutas colapso total”

Respuesta Distrito: La cuenta de Transmilenio, no envió ningun mensaje ni a los usuarios, ni generalizado.

Registro en Medios: Los medios de comunicación no registraron nada, al parecer se vuelve algo normal del Sistema aunque hayan quejas.

Levantamiento paro: No se registra bloqueo, pero si mal servicio, del cual los usuarios se conformaron como si fuera normal.



Episodio Marzo 19 de 2015

Relevancia del tweet: Este trino fue seleccionado por ser el primero que registrara una manifestación durante marzo 19, el cual tiene soporte fotográfico dándole veracidad a la información suministrada.

Contenido tweet: @juansq registra : Bloqueo a @Transmilenio en Cll. 72 @Transmiseria @Transmireporte

Respuesta Distrito: #TMAhora Se presentan bloqueos de usuarios en diferentes zonas de la troncal caracas, servicios retrazados por novedades.

Registro en Medios: Caótica situación en TransMilenio por demoras en el servicio (Elespectador, 2015)

Compromiso Distrito: ‘Hemos tenido bastante lluvia en la ciudad y marchas correspondientes y eso en el transcurso del día ha afectado la movilidad en la ciudad’, manifestó el vocero de Transmilenio (Elespectador, 2015)

Levantamiento paro: El paro se levantó solo, no hubo reacción de policía, ni negociación.



Episodio Marzo 20 de 2015

Relevancia del tweet: Se evidenció en la fotografía un bloque en la calle 63 registrado por la usuaria @PaolaSanchezDia, quien tampoco recibió soluciones, ni disculpas.

Contenido tweet: Este registro fue posible mediante la participación ciudadana activa de usuarios con el #salvemostransmilenio, hashtag

que se menciona en algunas denuncias que realizan los ciudadanos.

Respuesta Distrito: A pesar de los continuos bloqueos producidos durante tres días, en el cuarto día, el día 20 de mayo, tampoco se dio respuesta a lo que estaba sucediendo en el sistema

Registro en Medios: Reportan bloqueos en estaciones de Transmilenio por protestas (W Radio, 2015)

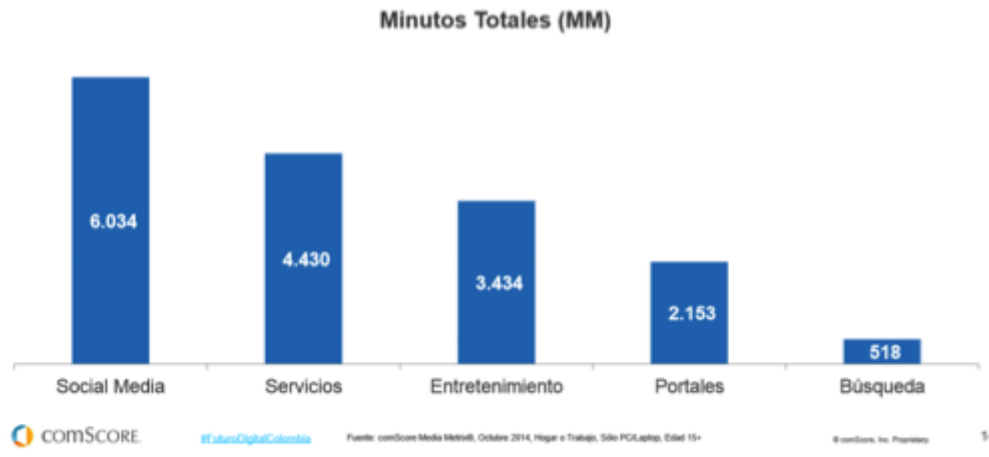
Compromiso Distrito: "En esa estación hay muchas personas en actitud de vandalismo", informó TransMilenio



Así mismo, Los colombianos distribuyen una mayor proporción de su tiempo en el uso de redes sociales, dedicándole 6.034 minutos al uso de estas al mes.

Tabla 2. Proporción de tiempo en minutos online

Social Media, la Categoría con el Mayor Número de Minutos en las Pantallas de las PC/Laptops de los Colombianos



Fuente: ComScore 2014

Colombia es el primer país de América Latina en promedio de páginas por día.

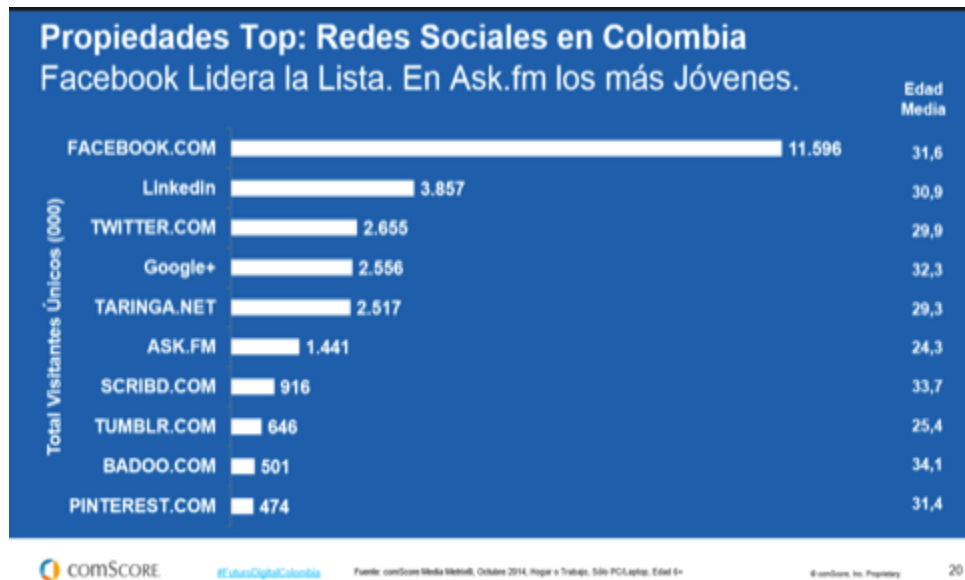
Tabla 3. Lugar promedio de páginas en América Latina.



Fuente: ComScore 2014

Las principales redes sociales, sus funcionalidades, su relevancia y aplicabilidad.

Tabla. 4 Redes sociales en Colombia.



Fuente: ComScore 2014

Facebook: Red social creada en el 2004, lo más importante de la red es la conexión de las características de cada perfil y cuyo objetivo principal es conectar sucesivamente a los usuarios que hacen parte de la red. Por supuesto, hay una serie de posibilidades en la interacción, de acuerdo con *Castañeda y Gutiérrez*, se puede lograr una serie de posibilidades para comentar, compartir, publicación de foto y mensajes.

En cuanto a cifras, las estadísticas expuestas en la página de Facebook estiman que la red social tiene alrededor de 1.44 billones de usuarios a marzo del 2015 y de acuerdo a la medición de ComScore en Colombia se estima que había cerca de 11.596.000 millones de usuarios activos en el 2014. Entre sus cifras relevantes se destaca que en Colombia Facebook incrementaron las acciones sociales en un 118% durante el 2014 y un aumento de 124 % en el número de fans en las principales páginas en Colombia.



Fuente: ComScore 2014

Twitter: Esta red social creada por Jack Dorsey, en marzo de 2006, consiste en la publicación de objetos, los cuales pueden compartirse, ser movilizadores y bases para activismo, según *Castañeda y Sánchez*. Es decir, en los nodos de esta red subyacen *los entusiasmos* y sirve a los que las usan de lo que pasa en la red y fuera de la red, impactando la opinión pública. (Castañeda y Sánchez, 2010)

-Entre los términos más usados están:

Tweet: Mensaje de máximo 140 caracteres.

Trending Topic: Temas del momento, Tendencias, Temas de moda. (TT)

Retweet: Republicar algo que alguien haya publica en su propio perfil. (RT)

Follow: Seguir

Followers: Seguidores

Following: Siguiendo




DM: Mensaje Directo.

Hashtag (#): Etiqueta de referencia sobre la frase que contiene el tweet.




Se estima que en el mundo hay cerca de 284 millones de usuarios que envían alrededor de 500 tweets al día. En Colombia se estima que tiene un aproximado de 2.656.000 millones de usuarios únicos, haciendo de esta red social la tercera en actividad en Colombia.

En twitter hay la posibilidad así como en facebook, de que las personalidades, entidades gubernamentales y movimientos, publiquen sus actividades y den respuesta a la ciudadanía. Un ejemplo de ello son las cuentas más famosas a nivel político y gubernamental:

Twitter Profiles Stats in Colombia

		Followings	Followers	Rating
1	 Juan Manuel Santos (@JuanManSantos)	1 500	3 829 687	N/A
2	 Álvaro Uribe Vélez (@AlvaroUribeVel)	1 214	3 808 973	N/A
3	 Gustavo Petro (@petrogustavo)	1 562	1 299 084	N/A

Twitter Profiles Stats in Colombia

		Followings	Followers	Rating
1	 Policía de Colombia (@PoliciaColombia)	72	694 781	N/A
2	 Bogotá D.C. (@Bogota_DC)	2 815	464 109	N/A
3	 Presidencia Colombia (@infopresidencia)	186	445 864	N/A

Fuente: <http://www.socialbakers.com/statistics/twitter/profiles/colombia/society/governmental/page-1-5/>

La relevancia de Twitter en Colombia está marcada por el incrementado en un 603% el número de seguidores de las principales páginas y un 269% en número de momentos sociales.



Tabla 6. Audiencias sociales

Fuente: ComScore 2014

En términos del Dr. Adrian Palacios especialista en neurociencia de la Universidad Católica de Valparaíso "*Nuestro cerebro está constituido por millones de células, neuronas, interconectadas entre ellas dando lugar a una red neuronal de gran tamaño y cuyo lenguaje y función biológica da cuenta, por ejemplo, de propiedades como la conciencia, el aprendizaje, la memoria. No es raro, entonces, que consideremos las redes sociales, internet, por ejemplo, como una analogía de cómo nuestro cerebro está constituido...Facebook, Twitter, constituyen herramientas a través de las cuales un número importante de personas logra comunicarse en sincronía dando cuenta del estado local o global de la sociedad frente a un fenómeno o evento en particular, quizás un buen nombre podría ser metaurbanismo, el cerebro de la sociedad*"², agregó el médico en relación con la movilización ciudadana en las redes sociales.

² Economía y Negocios online, Las redes sociales e internet generan "inteligencia colectiva", documento recuperado de: <http://www.economiaynegocios.cl/noticias/noticias.asp?id=152249>

En cuanto al estado global y local de la sociedad, hay varios inconvenientes como la inseguridad, la cantidad de personas coladas, puertas averiadas de los articulados, estaciones llenas, retraso, falta de cultura ciudadana por parte de los usuarios, bloqueos en las vías de las rutas, organización de las rutas, congestión vehicular producida por los articulados, entre otros. Situaciones que ocasionan que los usuarios se organicen colectivamente a través de las redes sociales para denunciar las deficiencias del sistema de Transmilenio, es decir, se produce una inteligencia colectiva.

En cuanto a Bogotá, no es tan fácil determinar cuántos usuarios geográficamente están activos, esta cifra puede oscilar entre 300.000 y 1 millones, pues en el perfil del usuario en Twitter, hay tres datos relacionados con la geografía, sin embargo, ninguno es demasiado útil para determinar su ubicación, ya que no es obligatorio ni verificado. En primer lugar, *la ubicación*, es un campo abierto, a diferencia de otros servicios en los cuales se debe seleccionar de una lista de países. Buena parte de la gente lo deja en blanco, o coloca cualquier cosa. En segundo lugar, *la zona horaria*: suele ser ignorado. Una gran cantidad de twitters tienen a "Hawaii", por ser la primera opción disponible y en tercer lugar, *la ubicación del tweet*: de ser marcado, los tweets enviados por el usuario serían geo-localizados. Desafortunadamente, por razones de seguridad, la mayoría de los twitters colombianos no lo marcan (Twitter, 2015)³.

Para el caso de estudio, los perfiles que son de interés en esta investigación, serán la Secretaria de Movilidad (@SectorMovilidad) con más de 367 mil seguidores y 49 mil tweets, el perfil oficial de Transmilenio (@Transmilenio) creado en agosto del 2009 con más de 587 mil seguidores y 19 mil tweets (Twitonomy, 2015)⁴, el perfil de Transmilenio y SITP (@transmisitp) con 8360 tweets y más de 18 mil seguidores, y la palabra **Transmilenio** como objeto de búsqueda la cual se

³ <http://www.twitter-colombia.com/faq/cuantos-usuarios-de-twitter-hay-en-colombia>

⁴ <http://www.twitonomy.com/search.php?q=Transmilenio>

encuentra en promedio 23.103 al mes, de acuerdo con la aplicación de monitoreo de redes sociales Topsy en su buscador y análisis de tendencia.

Eso en cuanto a twitter, en cuanto a Facebook el fan page de Transmilenio S.A. cuenta con más de 14 mil seguidores y de la Secretaria de Movilidad cuenta con más de 7 mil seguidores. Las diferencias funcionales de estas dos redes sociales, Facebook es una red de conexión entre personas, empresas, entidades y sociedades con fines informativos no inmediatos, considerando que las personas no tienen las facilidades de permitir notificaciones cuando el perfil, por ejemplo: Transmilenio, envía un mensaje, a menos que esté conectado a la red y pendiente de las novedades llamadas new feeds o generando un grupo para realizar denuncias como La Liga de Usuarios de Transmilenio con más de 6 mil miembros.

Por otra parte, twitter es una red social con fines de inmediatez de un mensaje de 140 caracteres, del cual se pueden recibir notificaciones automáticas y leer los mensajes que se escriben relacionados con el tema utilizando el buscador, lo cual la hace la red predilecta para realizar las denuncias y que represente una movilización utilizando un HT como #Salvemostransmilenio o expresando sus opiniones.

3.2. Análisis Teórico y práctico del Caso de Estudio

La Nueva Gestión Pública, ha permitido que los gobiernos de todo el mundo tengan a su alcance nuevas maneras de gestión flexibles y orientadas a logros específicos, lo cual permite que el estado actúe de manera más eficiente, promoviendo de manera positiva la participación y el cambio administrativo, modificando de esta manera los procesos burocráticos y permitiendo que la ciudadanía participe en la creación de los servicios.

Es por ello que la Nueva Gestión Pública, es la manera como el estado hace parte de la modernización, Colombia es uno de los países latinoamericanos, que opto por este nuevo modelo gerencial, que permite cambios en pro de un mejor funcionamiento interno, donde se implementan características fundamentales como: el profesionalismo, capacidad técnica, orientación a la gestión y los resultados e independencia política para cumplir sus funciones, lo cual se considera el valor del resultado (Aguilar, 2006,173).

Así mismo, Colombia en su evolución de cambio del modelo gerencial, ha tenido en cuenta diversas recomendaciones de entes internacionales que ha logrado introducir los nuevos elementos a la nueva cultura del concepto de lo público, como lo fue en 1951, según Cruz (2009, 23), Con la misión Currie y Le Bret, AID, Cepal, que expusieron e introdujeron en Colombia nuevos conceptos económicos y recomendaciones sobre los enfoques y estrategias de la administración pública, para innovar en la participación ciudadana la influencia del proceso de toma de decisiones dentro de la acción pública (Morales, 2005).

Colombia en los últimos años ha dado pasos gigantes al cambio de la administración estatal, como lo fue la “Carta Iberoamericana de la Función Pública”, donde se estipulan conceptos plasmados en la Ley 909 de 2004; donde profundiza la Gerencia Pública, los acuerdos de Gestión, la evaluación del desempeño, los nuevos requisitos del empleo público y la carrera administrativa.

En Colombia, el concepto de Nueva Gestión Pública es reciente; pues, en los últimos veinte años, se han introducido instrumentos gerenciales en el Estado. Donde la Constitución de 1991, dio lugar a la modernización de las instituciones públicas y de la estructura del Estado, teniendo como prioridad las necesidades del país, y los cambios que este había tenido con la antigua constitución de 1886.

Con la nueva constitución de 1991, se permitieron las nuevas disposiciones dedicadas a la función pública, lo referido al ingreso y permanencia por méritos, el retiro del servicio por una deficiente evaluación del desempeño, el establecimiento de la carrera administrativa como el principio general en el empleo público, la gestión administrativa como uno de los deberes del Estado a favor de los ciudadanos (Cruz, 2009. 24). Lo anterior, es un desafío al cambio normativo, donde su implementación promete evolucionar la manera de administración de entidades como Transmilenio S.A., implementando herramientas gerenciales básicas de coordinación, planeación e implementación de estrategias donde la innovación permite mejoras sustanciales, utilizando las redes sociales como herramientas no convencionales para informar o interactuar con los clientes.

Esto quiere decir que la Nueva Gestión Pública procuró centrar su atención en los ciudadanos, disponiéndoles bienes y servicios con óptimos niveles de eficiencia y eficacia, lo que implica la racionalidad y el desempeño responsable de los funcionarios públicos relacionados con el Sistema de Transporte Bogotano, que deben proveer *la correcta provisión del servicio y las rendiciones de cuentas, las cuales son orientadoras de una relación entre el servicio y el usuario*, (D.F. Kettl: 2008. 1-3) para *“potenciar los recursos humanos del aparato público, introduciendo estímulos para su desarrollo y buen funcionamiento y logro de objetivos; con tecnología de punta para la gestión interior de los gobiernos y para mejorar el contacto con la ciudadanía, entre muchas otras áreas”* (Cruz, 2009) .

Estas reformas son controversiales dado la estructura administrativa y la incidencia en la toma de decisiones políticas, cambiando el estilo de administración burocrática, que estaba llena de procedimientos de reclamaciones poco útiles y para la ciudadanía, entre junio del año 2012 y junio de año 2013 se registraron 26.750 quejas escritas y radicadas de las personas que tienen inconformidades con el Sistema, una cifra poco representativa siendo necesario el uso de herramientas poco convencionales, para producir un mejor servicio en

Transmilenio y que de acuerdo a Aguilar Villanueva (2008), es un *servicio optativo* en el cual hay mayores reclamaciones por una buena contraprestación del servicio, por el pago que hay de por medio que se enmarca en un servicio prestado por privados.

En la práctica, estas transformaciones de las organizaciones y sistemas públicos cambiaron la metodología de evaluación para darle un lugar predilecto a *la eficacia, eficiencia, adaptabilidad y capacidad de innovación* (Osborne y Plastrik, 1997. 13), donde las conexiones de recursos humanos y tecnología dan origen a nuevos valores administrativos *con disminución burocrática y descentralización de las organizaciones* (Olias de Lima: 2001, 12-30). Por su parte, estos valores involucraron la medición del servicio público, medición que evidenció las fallas del servicio prestado por una entidad pública en la competitividad con empresas privadas que pudieran prestar un servicio similar.

Es por ello, que se implementaron modelos gerenciales con tecnologías de información como estrategia de la Nueva Gestión Pública, teniendo en cuenta que *“la naturaleza del hombre estaba siendo traducida rápidamente en sistemas de información, que producirían una enorme sensibilidad global y ningún secreto”* (McLuhan, 1993: 13). específicamente en el uso de redes sociales como *“Facebook, Twitter, las cuales constituyen herramientas a través de las cuales un número importante de personas logra comunicarse en sincronía dando cuenta del estado local o global de la sociedad frente a un fenómeno o evento en particular..”*⁵ trayendo consigo la denuncia, la movilización social física y virtual frente a los temas más latentes que afecta a la ciudadanía con reclamos a Transmilenio y la Administración Distrital.

⁵ Economía y Negocios online, Las redes sociales e internet generan "inteligencia colectiva", documento recuperado de: <http://www.economiaynegocios.cl/noticias/noticias.asp?id=152249>

En cuanto a twitter se estima que en el mundo hay cerca de 284 millones de usuarios que envían alrededor de 500 tweets al día. En Colombia se estima que tiene un aproximado de 2.656.000 millones de usuarios únicos, haciendo de esta red social la tercera en actividad en Colombia, de donde se registran en promedio 23.103 tweets al mes hablando de Transmilenio de acuerdo con la aplicación de monitoreo de redes sociales Topsy en su buscador y análisis de tendencia.

Estos tweets aunque representan una mayor cantidad de quejas, comparadas con las radicadas en la oficina de Atención al Ciudadano, no necesariamente representan un sentimiento negativo en contra del sistema de transporte masivo. Al no haber una respuesta plena de las quejas radicadas y twitteadas, los usuarios continúan las manifestaciones por vías de hecho bloqueando el funcionamiento del Sistema, pues la masificación de las redes sociales no es una cifra representativa, sino de referencia de lo que está sucediendo, pues tras haberse publicado videos, fotos y comentarios en redes de los bloqueos del 19 de Marzo, los medios de comunicación tuvieron en cuenta esta evidencia como una fuente de reportaría digital para sus noticias, siendo esto *“la capacidad de las colectividades sociales de regularse por sí mismas”* (Janowitz, citado por L. Breiger. 2000).

No obstante, el Sistema debería considerar esta herramienta la cual se convierte en informativa, más no en una herramienta que proporciona soluciones y al no haber tantas quejas, puede ser manejable para un community manager bien coordinado.

En este sentido, es valioso el aporte de empresas como Codensa que presta el servicio de energía a Bogotá y su constitución también es de economía mixta, la cual recibe los reclamos en redes sociales con un número de radicación y solicitando la información por DM, atendiendo la inconformidad en el servicio y

enviando personal operativo para solucionar cortes de luz, revisión de postes, entre otras funciones.

CONCLUSIONES

Después de haber observado la participación ciudadana en las interacciones entre ciudadanos y administración pública en redes sociales de los usuarios de Transmilenio, es necesario entender que en el marco de la Nueva Gestión Pública, las entidades deben recibir las quejas de los usuarios y dar soluciones.

En la actualidad, esa zona gris entre las exigencias que nacen del control y exposición de la ciudadanía y su participación en la solución del problema. Todavía la ciudadanía y las entidades públicas como la Secretaria de Movilidad y Transmilenio S.A. no tienen claro los elementos de participación ciudadana que las pueden llevar a interactuar con el fin de dar posibles soluciones a problemas que los afecta. Esta situación, se presenta por un gran desconocimiento en el manejo de las TIC y las redes sociales para responder a las demandas ciudadanas y aprovecharlas en pro de la detección de las problemáticas que dificultan un servicio de calidad en el sistema masivo de Transmilenio.

En primer lugar, Se evidencia un vacío teórico sobre la democracia digital, no sola por su novedad, también porque existe un mayor avance tecnológico que teórico. Esto dificulta poner un orden hacia el nivel más alto de la participación ciudadana, que sería ejercer el control de la comunidad sobre el problema público, dejándolo solamente en una manifestación digital que podría llegar a generar eco en las redes sociales pero no está generando un cambio en la gestión pública. Esto también se da por la demora en los avances en Colombia de la gestión pública en adaptarse a estos nuevos cambios y fomentar el New Public Management entre sus instituciones para estar acordes en tiempo y espacio con las demandas ciudadanas, aprovechando la rapidez de estos nuevos medios.

En segundo lugar, también se concluye que las redes sociales son, hasta ahora, el medio más avanzado de acercamiento de los dos actores (Estado-Ciudadano) involucrado en el control social, es la manera más efectiva de realizar una denuncia y que quede la constancia en una red social donde los nodos continúan moviéndose. Sin embargo, no deja de ser irónico que el acercamiento no sea físico sino digital y que la referencia no sea oficial, sino que está sujeta a la respuesta de un funcionario community manager el cual no conoce toda la información relacionada con los eventos problemáticos de Transmilenio.

En tercer lugar, la relación principal agente entre el gerenciamiento de Transmilenio y los funcionarios de estaciones, es mínima, la capacidad de reacción y exposición de resultados no es visible en redes sociales. Entendiendo así, que lo que sucede en las estaciones es de poco conocimiento de la gerencia general del sistema.

En cuarto lugar, la Nueva Gestión Pública dispone de la capacidad de respuesta por medio de los avances tecnológicos. No obstante, las soluciones que se le dan a problemáticas como los bloqueos son las represiones por parte de la policía, persistiendo así la dificultad en el sistema.

Finalmente, se concluye que es muy posible que también se genere una crisis en la participación ciudadana al ver que por estos medios tampoco se logra generar un cambio en la gestión pública, por ende, se ratificaría la preocupación de Nuri Cullin y demás teóricos que ven una amenaza para la democracia por el detrimento de la relación Estado-Ciudadano. Por lo cual, los ciudadanos buscaran mecanismos jurídicos para hacer saber sus demandas, las cuales en espacios de la democracia representativa y participativa no lograron. Un ejemplo al respecto es

la acción de cumplimiento presentada por el grupo #Salvemostransmilenio, quienes denunciaron por redes sociales y al no tener respuesta, pasaron a denuncias judiciales.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar. (2011). *Gobernabilidad y gestión pública*. Madrid: Fondo de cultura económica.
- Albrecht, K. (1993) *The only thing that matters*, Nueva York, HarperCollins Publishers.
- Álvarez Ortiz, Diego Francisco (2006) *Control social en Colombia, características y tendencias: Una mirada desde el control fiscal*. Contraloría General.
- Araújo Oñate, Rocío Ed. (2011) *Retos de la democracia y de la participación - ciudadana*. Fundación Hans Seed.
- Ballesteros, Téllez y Meneses (2013) *Análisis de redes sociales y comunidades virtuales de aprendizaje. Antecedentes y perspectivas*. Revista Virtual Universidad Católica del Norte, Número 38, Febrero-Mayo
- Borins, S (1997) "What the new public management is achieving: a survey of Commonwealth experiencia" en L. Jones, K. Schedler y S. Wade (eds.), *Advances in International perspectives on the New Public Management*, Greenwich.Jai.
- Castañeda, L. y Gutiérrez, I. (2010). *Redes sociales y otros tejidos online para conectar personas*. En Castañeda, L (Coord.): *Aprendizaje con redes sociales. Tejidos educativos en los nuevos entornos*. Sevilla, MAD eduforma.
- Caracol Radio. *Bloqueos colapsaron varias troncales de Transmilenio*, documento recuperado de: <http://www.caracol.com.co/noticias/bogota/bloqueos-colapsaron-varias-troncales-de-transmilenio/20150319/nota/2682322.aspx>
- Cunill, N. (2007). *Responsabilización por el control social* (Vol. 128). Costa Rica, Costa Rica: Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, FLACSO, Sede Académica Costa Rica.

- Crosby, Ph. (1980) *Quality is free: The art of making Quality Certain*, Nueva York, McGraw-Hill.
- Cruz Hernandez, Jose Gerardo (2009) Gerencia Pública en Colombia, haciendo énfasis en el actual gobierno entrado, vol. 5, núm. 2, julio-diciembre, 2009, pp. 152-163 universidad libre Cali, Colombia.
- Edward Shorter y Charles Tilly: 1986. Las Huelgas en Francia, pág. 479/482.
- El Espectador, TM por la Av. Boyaca costara \$1.3 millones, documento recuperado de: <http://www.elespectador.com/noticias/bogota/tm-avenida-boyaca-costara-13-billones-articulo-547096>
- El Tiempo, El 89% de los bogotanos piensan que TM es inseguro, documento recuperado de: <http://www.eltiempo.com/bogota/inseguridad-en-transmilenio-encuesta-de-la-camara-de-comercio-/15404441>
- El Tiempo, ¿Cuál sería el impacto de no tener nuevas vías en Bogotá? Documento recuperado de: <http://www.eltiempo.com/bogota/movilidad-bogota-impacto-de-no-contruir-vias-nuevas-/15374716>
- El Nuevo Siglo, En Concejo denuncian que TM está en la quiebra. Documento recuperado de: <http://www.elnuevosiglo.com.co/articulos/6-2015-en-concejo-denuncian-que-tm-est%C3%A1-en-la-quiebra.html>
- Foro sobre la Eficacia del Desarrollo de las OSC. (01 de 2012). *cso-effectiveness*. Recuperado el 22 de 03 de 2015, de www.cso-effectiveness.org:http://www.cso-effectiveness.org/IMG/pdf/caso_de_estudio_paso6.pdf
- Fundación Kaleidos.red (2010). Proximidad, nuevas tecnologías y participación ciudadana en el ámbito local.
- Garcia, Maria Jose en OLIAS, Blanca. La Nueva Gestión Pública Pertince Hall. Madrid, 2001.

- Hood, Christopher. (1991) *A Public Management for All Seasons?* Public Administration.
- Janowitz, Morris. (1975). "Sociological Theory and Social Control", *American Journal of Sociology* 8: 82- 108
- Kettkl, D.F. (2000) *The global public management revolution: A report on the transformation of governance*, Washington, Brookings institute press.
- Mcluhan, Marshall y Bruce E. Powers. (1993).*La Aldea Global*. España: Gedisa S.A.
- Morales, L. (2005). ¿Existe una crisis participativa? La evolución de la participación política y el asociacionismo en España. (R. E. Política, Ed., & R. E. Política, Trad.) *Revista Española de Ciencia Política* (13), 55-87.
- Molina, J. (2001). *El análisis de redes sociales. Una introducción*. Barcelona: Bellaterra.
- Muñoz Yi, Patricia (2008) *Construyendo democracia prácticas innovadoras en participación política y ciudadana*. Bogotá. Pontificia Universidad Javeriana.
- Noticias Caracol, En Junio salen los buses tradicionales en Bogotá sabe usar el SITP Documento recuperado de:
<http://www.noticiascaracol.com/colombia/en-junio-salen-los-buses-tradicionales-en-bogota-sabe-usar-el-sitp>
- NoticiasRCN. Problemas de movilidad por bloqueos en varias estaciones de Transmilenio, documento recuperado de:
<http://www.noticiasrcn.com/nacional-bogota/problemas-movilidad-bloqueos-varias-estaciones-transmilenio>
- Olias de Limas, B. (Coord.) (2001), *La nueva gestión pública*, PRENTICE Hall, Madrid.
- Osborne (1992) *Reinventing, Government*, Reading, Addison-Wesley.

- Osborne, D. y Pastrik, P. (1997) *Banishing Bureacracy*, Reading, Addison-Wesley.
- Petrei Humberto, (1997) *Presupuesto y Control: Pautas de Reforma para América Latina* (Washington: Banco Interamericano de Desarrollo,)
- Pulzo, El Metro de Bogotá ya no iría por la 13 porque edificios se derrumbarían, documentos recuperado de: <http://www.pulzo.com/bogota/155356-el-metro-de-bogota-ya-no-iria-por-la-carrera-13-porque-edificios-se-derrumbarian>

- Revista Semana, Redacción Nación, Los diez lunares de Transmilenio, Documento recuperado de: <http://www.semana.com/nacion/articulo/los-10-lunares-de-transmilenio/377131-3>
- Revista Semana, ¿Por qué explotó Transmilenio?. Documento recuperado de: <http://www.semana.com/especiales/por-que-exploto-transmilenio/index.html>

- Revista Semana, **Vuelve y juega bloqueo en Transmilenio**, documento recuperado de: <http://www.semana.com/nacion/articulo/bloqueos-en-estaciones-de-transmilenio/421574-3>

- Richard, Davis (1999) *The web of politics: The internet's impact on the American political system* Oxford Press.
- Russell, Matthew A (2011) *21 récipes for mining Twitter* . O`Reilly.
- Sampieri Hernandez, R. (2010) *Metodología de la investigación* 5ª Edición. McGrawHill.
- Transmilenio, Historia de Transmilenio. Documento recuperado de: <http://www.transmilenio.gov.co/es/articulos/historia>
- Transmilenio, Así vamos en el SITP, Artículo recuperado de: <http://www.transmilenio.gov.co/es/articulos/asi-vamos-en-el-sitp>

-Twitter, Cuantos usuarios hay en Colombia, documento recuperado de:
<http://www.twitter-colombia.com/faq/cuantos-usuarios-de-twitter-hay-en-colombia>

-Transmilenio, palabra Clave en monitoreo de redes sociales, recuperado de:
<http://www.twitonomy.com/search.php?q=Transmilenio>

-Wierna, Gustavo (1993) El Control Público. Guía de Estudios de Contabilidad Pública, 3ª ed., vol. 1. Universidad Nacional de Salta

-Verba, S. & Nie, N. (1972) Participation in America, Political democracy and Social Equality, New York, Harper & Row.

ANEXOS

Episodio Marzo 17 de 2015

Canal Citytv @Citytv · 17 de mar.
RT @nomaneveos: #YoReporto Calle 100 ha esta hora @Citytv
pic.twitter.com/bpOrGLogDM

Seguido por Amor por la Familia y 2 más
SteffanyContreras @TefyJey · 17 de mar.
@Citytv RT @nomaneveos: #YoReporto Calle 100 ha esta hora @Citytv
@transmilenio



FAVORITOS
1

18:21 · 17 de mar. de 2015 · Detalles

Responder a @TefyJey @Citytv @nomaneveos @transmilenio

Reporte Transmilenio @transmilenio · 17 de mar.
Via @SteffyJei @Citytv # @nomaneveos: #YoReporto calle 100 ha esta hora @Citytv http://t.co/coidclupagq @transmilenio

OFICIAL TRANSMILENIO @TransMilenio · 17 de mar.
#TMahora Se presenta manifestación al interior de la U. Nacional. Posible afectación del Sistema por la CL 26. @SectorMovilidad

Juan Sebastian Ch @juanschaves · 17 de mar.
@TransMilenio @SectorMovilidad esta muy complicada la movilización desde ELTIEMPO hasta la Caracas por las protestas?

Responder a @juanschaves @TransMilenio @SectorMovilidad

Sebastian Alba COLM @TatanAlba · 17 de mar.
@juanschaves hasta donde escuche habla cierre total de la 26 en todo el sector al frente de la nacional, recomendaban la esperanza

Juan Sebastian Ch @juanschaves · 17 de mar.
@TatanAlba gracias por el dato [le la](#)

Reporte Transmilenio @transmilenio · 17 de mar.
Via @SteffyJei @Citytv # @nomaneveos: #YoReporto calle 100 ha esta hora @Citytv http://t.co/coidclupagq @transmilenio

Natalia Avendaño @natibaven · 17 de mar.
@SteffyJei @Citytv @nomaneveos @transmilenio ya no hay bloqueo en la 100?

SteffanyContreras @TefyJey · 17 de mar.
@natibaven @Citytv @nomaneveos @transmilenio No pero sigue el mismo problema de siempre: multitud.

Reporte Transmilenio @transmilenio · 17 de mar.
Via @SteffyJei @natibaven @Citytv @nomaneveos @transmilenio no pero sigue el mismo problema de siempre: multitud.

Reporte Transmilenio @transmilenio · 17 de mar.
Via @natibaven @stefyjei @Citytv @nomaneveos @transmilenio ya no hay bloqueo en la 100?

Juan Felipe Prada G @JFPrada · 17 de mar.
@transmilenio @natibaven @SteffyJei @Citytv @nomaneveos pero hasta final dia veremos infopantallas serv. retrasados bloqueo cl. 100

Reporte Transmilenio @transmilenio · 17 de mar.
Via @JFPrada @transmilenio @natibaven @stefyjei @Citytv @nomaneveos pero hasta final dia veremos infopantallas serv. retrasados b

Mónica Medina @monimedina1093 · 17 de mar.
@TransMilenio @SectorMovilidad ya esta abierto el paso por la 26?

Josefina Marambio @colombella · 17 de mar.
@TransMilenio ya se normalizó el sistema? Necesito ir de Simón Bolívar a El Dorado. Alguna ruta alternativa recomendada?

Lau Valdivieso @lauhartz · 17 de mar.
@TransMilenio @SectorMovilidad como saber si ya hay paso para la nacional?

Andrés Muñoz @transmuoz · 17 de mar.
@TransMilenio @SectorMovilidad no es exagerado??? Hay posibilidad de retorno en carpén sentido SN

15:39 · 17 de mar. de 2015 · Detalles

Luis Fernando Lozano @luis_lozano_b · 17 de mar.
@TransMilenio @SectorMovilidad aun permanecen los bloqueos en estas estaciones ??

15:42 · 17 de mar. de 2015 · Detalles

Leonardo Díaz Páez @LeonardoDiazPaez · 17 de mar.
@TransMilenio @SectorMovilidad Es increíble que unos pocos desadaptados hagan colapsar la movilidad mano dura con estos delincuentes.

Leonardo Díaz Páez @LeonardoDiazPaez · 17 de mar.
@TransMilenio @SectorMovilidad Entren con tangqueta a la univ nacional y acaben con todas esas ratas imposible a la policía le quede grande.

Lu Naranjo @Lunaranjo · 17 de mar.
@TransMilenio @SectorMovilidad sabemos si el servicio por la Cra 30 ya esta restablecido?

Episodio Marzo 18 de 2015

Marcela Niño @Marcela_nino  

@TransMilenio manifestaciones en la Universidad Nacional afecta movilidad sobre la 26 carril oriente occidente



RETWEETS: 12 FAVORITOS: 4

15:17 · 18 de mar. de 2015

Camilo Reyes Hidalgo @KmiloReyes · 18 de mar.
@TransMilenio que hay de cierto que mañana van a cerrar la estación de Marsella (Americas) para cambiar las registradoras? @transmisitp



ANDRES_Mc @SANTAFE7X3 · 18 de mar.
@RedapBogota @alerluxbog @transmireporte @estupidezvial Bloqueo de usuarios de Transmilenio en Autonorte con 116 por falta de buses

Axell @axellvialba · 18 de mar.
@TransMilenio @SectorMovilidad @Bogota_DC @idubogota @Gobiernoakdia atención! Estación toberín a punto de colapsar atentos plan contingencia

Axell @axellvialba · 18 de mar.
@TransMilenio @SectorMovilidad @Bogota_DC @idubogota @Gobiernoakdia la estación toberín congestionada alta afluencia de usuarios congestion

Jesús Guzmán @JesusGc309 · 18 de mar.
@TransMilenio @SectorMovilidad @Bogota_DC @idubogota @Gobiernoakdia @Serviciudadano @BogotaHumanaYA Y Q TAL TM EN LA 30 CON E. TRANCON!!!

henry arana valero @haranava · 18 de mar.
@TransMilenio @SectorMovilidad @Gobiernoakdia señores por que toman las fotos en la parte desocupada más atrás estamos como siempre

Yuddy Martínez Ochoa @yuddyocopi · 18 de mar.
@TransMilenio @SectorMovilidad los invito a Suba llevamos hora y media tratando de subimos al F29 y así hay varias rutas en colapso total.

NELSON PUENTES @npuentesh · 18 de mar.
@TransMilenio @Gobiernoakdia @Serviciudadano @BogotaHumanaYA La policía siempre protegiendo al ciudadano! pic.twitter.com/JZVBXvUNEA

Mars Mora... @Marsmora311 · 18 de mar.
@TransMilenio @SectorMovilidad que mental! Me demore mas de 30 minutos esperando un b52

Guillermo Martínez @GanadorGuille · 18 de mar.
@TransMilenio @SectorMovilidad me pueden informar si aun sigue bloqueado el portal d transmilenio #TMahora para ver otra alternativa gracias

alexander Perez @edwinperex12 · 18 de mar.
@npuentesh @TransMilenio @Gobiernoakdia @Serviciudadano @BogotaHumanaYA

Episodio Marzo 19 de 2015

HSB Noticias @HSBnoticias · 19 de mar
[VIDEO] Reportan represamiento de #TransMilenio en la calle 127 con Suba
→ bit.ly/1HSZYLQ

@transmilenio



RETWEET 1

9:01 · 19 de mar. de 2015 · Detalles

Responder a @HSBnoticias @transmilenio

ZULMA ARIAS-MARTÍNEZ @zuzupasañadar · 19 de mar
@HSBnoticias @transmilenio No es raro q todos los días haya algún rollo con el transporte en Suba... a eso sumar la demora del @SITPSTA.

Reporte Transmilenio @transmilenio · 19 de mar
Via @zuzupasañadar @hsbnoticias @transmilenio no es raro q todos los días haya algún rollo con el transporte en suba... a eso sumar la

Seguido por #Bogota Bogota y 29 más

Juan S. Quintero @juansq · 19 de mar.
Bloqueos a @TransMilenio en Cl. 72. @TransMilenio @transmilenio @BogotaseMueve @alertabog



RETWEETS 3 FAVORITOS 2

18:14 · 19 de mar. de 2015 · Detalles

Responder a @juansq @TransMilenio @TransMilenio @transmilenio @Bogota

Reporte Transmilenio @transmilenio · 19 de mar
Via @juansq bloqueos a @transmilenio en cl. 72. @transmilenio @transmilenio @BogotaseMueve @alertabog <http://t.co/fphtmgp>



Episodio Marzo 20 de 2015: Respuesta institucional desde las TICs



OFICIAL TRANSMILENIO @TransMilenio

#VIDEO ¿Qué son cámaras biométricas y cómo ayudarán a la seguridad de #TransMilenio? youtu.be/lWoCC9lqNh0

Sanseco/Ciudadela, Sector Movilidad B6, Gustavo Peño y 4 Aps

RETWEETS: 12 FAVORITOS: 13

17:02 - 17 de mar. de 2015

Responder a @TransMilenio

Reporte Transmilenio @transmilenio - 20 de mar

Via @_aleeeja portal suba está un caos, suba transversal 91 está bloqueada. @transmilenio

RETWEETS: 1 FAVORITOS: 3

Ver conversación

Pipe Baron!! @FaisDelTopia - 20 de mar

En la estación de Banderas ahora los que se colan sin pagar hacen planas en una carpa de la policía @transmilenio @PoliciaBogota

RETWEETS: 1 FAVORITOS: 2

Pipe Baron!! @FaisDelTopia - 20 de mar

"Incredible esto pasa siempre tipo 7 a 8 Pm en la estacion Banderas! @transmilenio @TransMilenio * @Citytv

RETWEETS: 4 FAVORITOS: 1

20:11 - 19 de mar. de 2015 - Detalles

Ver foto

pao @PaolaSanchezDia - 20 de mar

AA Fuentes55: @vickyavilalalm calle 63 * #salvemostransmilenio @Elmisan

RETWEETS: 4 FAVORITOS: 1

20:11 - 19 de mar. de 2015 - Detalles

Ver foto

Responder a @PaolaSanchezDia @AAFuentes55 @vickyavilalalm @Elmisan

Seguido por **Jairo Perez Jimenez** y 59 más

Alejo Portilla @alejportilla24 - 20 de mar

Cerrado a esta hora Portal Américas. X deturbios n Av Cali. Est PatioBonito y Bileca Tintal cerradas. @transmilenio @TransMilenio

RETWEETS: 1 FAVORITOS: 1

Katherine Vallejo C retweeted

Eliana Sandoval @Elmisan - 20 de mar

@gusjoja @transmilenio @Nathico en la mayoría de estaciones no hay seguridad ni funcionarios de apoyo de @TransMilenio

RETWEETS: 1 FAVORITOS: 1

Ver conversación

OFICIAL TRANSMILENIO @TransMilenio

#TMahora Retornos en Simón Bolívar y CAD; cierres en Avenida Eldorado, Campin Universidad Nacional, Coliseo y Simón Bolívar @SectorMovilidad

RETWEETS: 53 FAVORITOS: 17

13:36 - 17 de mar. de 2015

OFICIAL TRANSMILENIO @TransMilenio

#TMahora Operación con normalidad. A causa de las protestas en la U Nacional, el Sistema presenta retrasos en la operación. @SectorMovilidad

RETWEETS: 8 FAVORITOS: 1

15:15 - 17 de mar. de 2015

Responder a @TransMilenio @SectorMovilidad

Omar Rodriguez @OmarRdz - 17 de mar

@TransMilenio @SectorMovilidad No, hay bloqueos en la calle 100. <https://twitter.com/OmarRdz/status/2744444444>

José William Cortes @joswill - 17 de mar

@TransMilenio @SectorMovilidad no engañen a la jeta no esta normal al transmilenio siempre tapando las cañales no engañen

Nash @nash_83 - 17 de mar

@TransMilenio @SectorMovilidad por la feiva, porque hace mucho sol, porque es lunes, miércoles, por el dólar... SIEMPRE ES ASÍ!!!

Milo Wu @milo_wu - 17 de mar

@TransMilenio @SectorMovilidad tal vez si presenta retrasos no opera con normalidad #Salvemostransmilenio

Juan Carlos Bolívar @jcarbolivar - 18 de mar

@TransMilenio @SectorMovilidad normalidad 20 minutos sin buses en g 12 en secante extrajeo alto trafico


OFICIAL TRANSMILENIO
 @TransMilenio Seguimos

#Video TransMilenio cuenta con cámaras biométricas para seguridad del Sistema:
youtu.be/1WoCC9IqNh0 @Prensa_Alcaldia @Gobiernoaldia

 YouTube



TransMilenio cuenta con cámaras biométricas para seguridad del Sistema
 TransMilenio se convertirá en el sistema de transporte público más seguro de Latinoamérica gracias a la entrada en funcionamiento del Sistema Integrado de V...
[Ver en la web](#)

RETWEETS: 21 FAVORITOS: 11

14:18 - 17 de mar. de 2015


OFICIAL TRANSMILENIO
 @TransMilenio Seguimos

"Sistema Integrado de Videovigilancia Inteligente para Transmilenio (SIVIT), pionero en la región" @petrogustavo



RETWEETS: 5 FAVORITOS: 11

9:22 - 17 de mar. de 2015

OFICIAL TRANSMILENIO @TransMilenio Siguiendo

#TMahora Se presentan bloqueos de usuarios en diferentes zonas de la troncal Caracas. Servicios retrasados por estas novedades. @BtaTransito

RETWEETS: 79 FAVORITOS: 17

18:24 - 19 de mar. de 2015

Responder a @TransMilenio @BtaTransito

Alejo Portillo @alejoportillo24 · 19 de mar.
@TransMilenio @BtaTransito Echale la culpa a la lluvia y a la falta d drenajes n las troncales. Así se lavan las manos como siempre.

OFICIAL TRANSMILENIO @TransMilenio Siguiendo

#TMahora Cerca de 1000 personas que venian en una marcha, bloquearon entrada de alimentación a Estación Banderas. @SectorMovilidad

RETWEETS: 34 FAVORITOS: 7

18:53 - 19 de mar. de 2015

Responder a @TransMilenio @SectorMovilidad

Mónica Vergara De L. @MonyVergara · 19 de mar.
@TransMilenio @SectorMovilidad por favor increíble más de una hora esperando un B10 en Alcalá

antonio albarefio @colombiologo · 19 de mar.
@TransMilenio @SectorMovilidad en la bogotá caótica... pic.twitter.com/edLsU0GcAV

Adriana Gutierrez @michiruKai · 19 de mar.
@TransMilenio @SectorMovilidad hay un represamiento en la 116 que paso ahora? Llevamos mas de 15 minutos.

Jorge Rivera @112emoldo · 19 de mar.
@michiruKai @TransMilenio @SectorMovilidad que desadaptados sociales están bloqueando las troncales

gio @giocorn · 20 de mar.
@TransMilenio @SectorMovilidad pero también la salida suba y la 80 no hay movilización llevamos mas de dos horas de suba transv 91 a la 80

OFICIAL TRANSMILENIO @TransMilenio Siguiendo

#TMahora Se cierran estaciones desde CL 45 a CL 76. @SectorMovilidad

RETWEETS: 73 FAVORITOS: 14

18:58 - 19 de mar. de 2015

Responder a @TransMilenio @SectorMovilidad

Oscar Valencia @OscarValencia01 · 20 de mar.
@TransMilenio @SectorMovilidad Calapoo TOTAAAL!!!

Edwin Arturo Ruiz @earturorui · 20 de mar.
@TransMilenio @SectorMovilidad

Eliana Marcela @pattito5 · 20 de mar.
"@TransMilenio: #TMahora Se cierran estaciones desde CL 45 a CL 76. @SectorMovilidad" @BtaTransito

Alejandro GR. @AlejoGR05 · 20 de mar.
@TransMilenio @SectorMovilidad y los que ya están en los buses y van para esas estaciones?

Alejandro GR. @AlejoGR05 · 20 de mar.
@TransMilenio @SectorMovilidad será que es solo el cierre para acceder que es diferente.

OFICIAL TRANSMILENIO @TransMilenio Siguiendo

#TMahora Se presenta accidente entre un peatón y un articulado en Estación Mundo Aventura, no hay paso ori occ. @SectorMovilidad

RETWEETS: 28 FAVORITOS: 11

18:01 - 18 de mar. de 2015

Responder a @TransMilenio @SectorMovilidad

lml @lmlvalverde · 19 de mar.
"@TransMilenio: #TMahora Se presenta accidente entre un peatón y un articulado en Estación Mundo Aventura, no hay paso ori occ. @SectorMov" @SectorMov

Ana Maria M @anamemo · 19 de mar.
@TransMilenio no hay paso porque uds a parte de ineptos son brutos y no preven este tipo de cosas @TransMilenio

constanza bonilla @cbonillacortes · 19 de mar.
@TransMilenio @SectorMovilidad y adelante de mundo aventura que sucedes mucho trancon

Este es el momento en el que el sujeto de chaqueta azul vandaliza las puertas de Estación AV Jiménez.

Bogotá D.C., Prensa Alcaldía, 16 de marzo y 6 más



RETWEETS 85 FAVORITOS 23

20:23 - 19 de mar. de 2015

- Responder a @TransMilenio
- Ang (@Angikid) · 20 de mar.
@TransMilenio No hay cárcel o clase que pueda mejorar eso. Ya está dañando, mejor que deje de existir. #SiLaImpiezaSocial
 - Usuarios SITP (@UsuariosSITP) · 20 de mar.
@TransMilenio @Bogota_DC @Prensa_Alcaldia En nuestras redes sociales usuarios reprochan estos actos.

#TMahora Se da apertura de estaciones CL 45 hasta CL 76. Se le pide a usuarios no bloquear el paso de buses para regular servicios.

RETWEETS 123 FAVORITOS 48

19:25 - 19 de mar. de 2015

- Responder a @TransMilenio
- Carlos Hernández (@Mediarise) · 20 de mar.
@TransMilenio @petrogotivo a puerta de gases? y violencia contra usuarios?
 - Rodrigo A. (@rodriguez) · 20 de mar.
@TransMilenio pan de cada día
 - Caro S.Ferrer (@FerrerS) · 20 de mar.
@TransMilenio pan de todos los días! Les quedó grande!

#TMahora Marcha que bloqueaba entrada alimentación Est Banderas se mueve hacia el monumento, tenemos paso. @SectorMovilidad

RETWEETS 12 FAVORITOS 2

19:12 - 19 de mar. de 2015

- Responder a @TransMilenio @SectorMovilidad
- Alejandro GR. (@AlejandroGR) · 20 de mar.
@TransMilenio @SectorMovilidad y sobre la Caracas y demás troncales que pasa? Ágiles con la información por favor
 - Andrés B. (@andresb) · 20 de mar.
@TransMilenio @SectorMovilidad jajaja tienen es huevo con ese servicio, les quedó grande la ciudad, cada día es peor
 - Daniel Lozano (@danielozano) · 20 de mar.
@TransMilenio @SectorMovilidad me pueden indicar que paso en la 80 que el servicio está bloqueado
 - JORGE USECHE (@GeorgeUseche) · 20 de mar.
@TransMilenio @SectorMovilidad pic.twitter.com/TuJ7hVik
 - Juliet mora (@juliet_mora) · 20 de mar.
@TransMilenio @SectorMovilidad transmilenio de mierda, hora de la 100 a la 80, no sirve para nada, y así mismo va a ser el metro?

Sector Movilidad Btá @SectorMovilidad Siguiendo

Grupo GUIA en la Terminal, control estacionamiento, paso seguro peatones y entrega material... fb.me/7rCsDurUA

MARIA CONSTANZA, Terminales de Bogotá, Prensa Alcaldía y Alcaldía de Fontibón



RETWEETS: 5 FAVORITO: 1

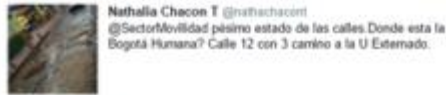
12:00 - 18 de mar. de 2015

Responder a @SectorMovilidad

Nathalia Chacon T @nathachacont - 18 de mar.
 @SectorMovilidad pésimo estado de las calles Donde esta la Bogotá Humana? Calle 12 con 3 camino a la U Externado. pic.twitter.com/1CUed99xM6

Sector Movilidad Btá @SectorMovilidad Siguiendo

Buen día @nathachacont. Redireccionamos tu publicación a @umvbogota, entidad a cargo de esta labor.



Nathalia Chacon T @nathachacont @SectorMovilidad pésimo estado de las calles Donde esta la Bogotá Humana? Calle 12 con 3 camino a la U Externado.

12:43 - 18 de mar. de 2015

Responder a @SectorMovilidad @nathachacont @umvbogota

Sector Movilidad Btá @SectorMovilidad - 17 de mar.
 #LogrosDeBogotáHumana Reducción en los tiempos de desplazamiento sobre la Cr7 gracias a la eliminación del reversible pic.twitter.com/v49bT3d6N7

Jackie Mestre O. @Tumbago - 17 de mar.
 @SectorMovilidad @AUGUSTOOCAMPO La movilidad ha mejorado. Persiste la alta contaminación por polución. Cuándo retirarán los buses viejos?

Sector Movilidad Btá @SectorMovilidad Siguiendo

Buen día @Tumbago. De ha programado la salida de los buses del TPC para junio de este año. @AUGUSTOOCAMPO

RETWEET: 1

11:55 - 17 de mar. de 2015

Sector Movilidad Btá @SectorMovilidad Siguiendo

#Ojoaldata Estas son las rutas de servicio público que circulan sobre la Av. Carrera 7, sentido norte - sur.

RUTAS DE SERVICIO PÚBLICO		RUTAS DE SERVICIO PÚBLICO	
LINEA	DESCRIPCIÓN	LINEA	DESCRIPCIÓN
1	BOGOTÁ - SANANDRÉS	1	BOGOTÁ - SANANDRÉS
2	BOGOTÁ - SANANDRÉS	2	BOGOTÁ - SANANDRÉS
3	BOGOTÁ - SANANDRÉS	3	BOGOTÁ - SANANDRÉS
4	BOGOTÁ - SANANDRÉS	4	BOGOTÁ - SANANDRÉS
5	BOGOTÁ - SANANDRÉS	5	BOGOTÁ - SANANDRÉS
6	BOGOTÁ - SANANDRÉS	6	BOGOTÁ - SANANDRÉS
7	BOGOTÁ - SANANDRÉS	7	BOGOTÁ - SANANDRÉS
8	BOGOTÁ - SANANDRÉS	8	BOGOTÁ - SANANDRÉS
9	BOGOTÁ - SANANDRÉS	9	BOGOTÁ - SANANDRÉS
10	BOGOTÁ - SANANDRÉS	10	BOGOTÁ - SANANDRÉS
11	BOGOTÁ - SANANDRÉS	11	BOGOTÁ - SANANDRÉS
12	BOGOTÁ - SANANDRÉS	12	BOGOTÁ - SANANDRÉS
13	BOGOTÁ - SANANDRÉS	13	BOGOTÁ - SANANDRÉS
14	BOGOTÁ - SANANDRÉS	14	BOGOTÁ - SANANDRÉS
15	BOGOTÁ - SANANDRÉS	15	BOGOTÁ - SANANDRÉS
16	BOGOTÁ - SANANDRÉS	16	BOGOTÁ - SANANDRÉS

17:42 - 18 de mar. de 2015

Carolina Cueva G @KroCuecaG - 18 de mar.
 @SectorMovilidad hola me pueden informar que pasa en las Américas con 397? Hay un trancón interminable. Gracias!

Sector Movilidad Btá @SectorMovilidad Siguiendo

Hola @KroCuecaG para información del estado del tránsito te sugerimos seguir a @BtaTransito.

14:48 - 18 de mar. de 2015

Sector Movilidad Btá @SectorMovilidad Siguiendo

En la acera, en las vías, hay más señales de las que imaginas. Conócelas y se #1mas

1• @EnBogota1Mas Ayuda táctil para inválidos en acción. #1mas

RETWEETS 21 FAVORITOS 10

18:06 - 20 de may. de 2015

Responder a @SectorMovilidad

Roby herman Rubiano @Robyherman · 3 h
@SectorMovilidad @EnBogota1Mas @idubogota en las aceras lo único que hay es vendedores ambulantes... ¡luses!

cachaquísima @servicio124 · 3 h
@SectorMovilidad En las aceras hay vendedores ambulantes y mucha mugre que grosería señores de movilidad y dízque alcalde

Sector Movilidad Btá @SectorMovilidad Siguiendo

En estas calles de @ALCBolivar están siendo implementadas #SeñalesXLaVida. @Gobiernoaldia @SITPBTA @idubogota

Señales por vida

CIUDAD BOLÍVAR: ALTOS DE LA ESTANCIA

Señales para mejorar la movilidad de personas con discapacidad en Bogotá. Estas señales son el resultado de un proceso de participación ciudadana y de investigación que involucra a personas con discapacidad y a la comunidad. Puedes encontrarlas en los puntos de venta y en las estaciones de tránsito.



RETWEETS 0 FAVORITOS 1

15:01 - 17 de mar. de 2015

OFICIAL TRANSMILENIO @TransMilenio Siguiendo

#TMahora Estación CL 19 se presenta bloqueos de usuarios en ambos sentidos. @SectorMovilidad

RETWEETS 30 FAVORITOS 8

19:23 - 19 de mar. de 2015

Responder a @TransMilenio @SectorMovilidad

Alejandro GR @AlejoGR05 · 20 de mar
@TransMilenio @SectorMovilidad bien, eso es información puntual, vamos mejorando en ese tema, lastima que en el resto no.

Jorge Gonzalez Ch @Jorgegonzalezch · 20 de mar
@TransMilenio @SectorMovilidad por mal servicio!

Rafael alex carrillo @lanoturno · 20 de mar
@TransMilenio @SectorMovilidad se dice q en la 127 la gente protesta por robo y maltrato una señora.

Mr. Jack @Lajack_ · 20 de mar
@TransMilenio @SectorMovilidad raro sería que no hubiesen bloqueos.

Ricardo Pardo Pinzon @Rpp1128 · 20 de mar
@TransMilenio @SectorMovilidad pero tranquilos!! la bogotá humana ya mandó el SWAD

Hammer Arias @hammer_arias · 20 de mar
@TransMilenio @SectorMovilidad pero es recomendable salir del sistema o continuar en los articulados? Voy hacia blentenerio en un L10.

FACEBOOK

OFICIAL TRANSMILENIO S.A.
17 March · 🌐

#Video TransMilenio cuenta con cámaras de identificación biométrica para mayor seguridad del Sistema.



TransMilenio cuenta con cámaras biométricas para seguridad del Sistema

Transmilenio se convertirá en el sistema de transporte público más seguro de Latinoamérica..

YOUTUBE.COM

Like · Comment · Share

43 people like this. Top Comments -

3 shares

Write a comment...

Miguel Angel Gómez Junca Ese puto aún de chicanear, ahora las ratas se mudan a otra estación, y les faltaron en la Nacional, allá hay una cantidad de malparidos que necesitan ser identificados
Like · Reply · 17 March at 15:01

Miguel Angel Valderrama Forero es seguridad para el suistema o para los usuarios?
Like · Reply · 25 March at 19:39

Robledo John La cagaron publicando esa información, Recuerden, LAS RATAS SON LAS PRIMERAS EN VER NOTICIAS, excelente idea y buena implementación de equipos en seguridad, pero las ganas de chicanear se traron la gracia de las cámaras, ahora hasta robaran encapuchados.
Like · Reply · 18 March at 08:09

Pepe Romero No se quedan efectivo sea. Lo que debería hacerse es estar presentes siempre! No que la policía esté solo en horario de oficina y temprano y no la noche es cuando tantos malos hacen de las suyas y no hay nadie quien prevenga o quien controle. Y en hora de almuerzo es por. Y si se la pasan hablando con las mujeres que trabajan en las cabinas. Peor!!!
Like · Reply · 18 March at 07:25

Omar Orellana López jajajajajajajaa ¿MAS SEGURA? hay una crema facial, que ANTE ESA CÁMARA LE REFLEJA BRILLO, ESO es mas sabido de que el pasaje no bajará.
Like · Reply · 18 March at 12:52

OFICIAL TRANSMILENIO S.A., shared Bogotá Humana
Ya's post.
18 March · 🌐

El objetivo de estas cámaras biométricas es garantizar la seguridad del Sistema TM.




Bogotá Humana Ya added 4 new photos.

Gustavo Petro: "Comenzamos a instalar las cámaras de ultra alta definición, con reconocimiento automático de rostros en OFICIAL TRANSMILENIO S.A."

Like · Comment · Share

67 people like this. Top Comments -

Write a comment...

Andres Serrano Rojas "Garantizar la seguridad del Sistema TM" (pero no de sus usuarios) 😊
Like · Reply · 18 March at 15:45

OFICIAL TRANSMILENIO S.A.
19 March · 🌐

Que estos actos de vandalismo no se repitan. Protestar no es acabar con nuestro TransMil. Cada una de las puertas del Sistema es de todos.
#TransMilDeTodos
<https://youtu.be/ytsNp34QAC8>

Vandalismo a Estación AV. Jiménez de TransMilenio 19-03-15
Tras varios bloqueos de personas al Sistema TransMilenio en la noche del jueves 19 de marzo de 2015, se puede observar cómo un grupo de personas la emprende ...
YOUTUBE.COM

Like · Comment · Share

70 people like this. Top Comments ·

26 shares

Write a comment...

Erick Castillo Transmilenio se esconde detrás de estos desadaptados para no enfrentar la realidad de su ineficiencia
Like · Reply · 25 · 19 March at 22:52
5 Replies

Juan Jose Ortegón Martínez Entonces... Dañemos el sistema, volvamoslo mierda, quemen los buses, trense las estaciones, vuelvan mierda todo... Si usan el sistema es por que algo bueno le encuentran... O... ¿ustedes comen algo que saben que no les gusta comer? Si no les gusta transmilenio... No lo use... Lúto.
Like · Reply · 17 · 19 March at 23:15

OFICIAL TRANSMILENIO S.A.
20 March · 🌐

¡Atención! Por pruebas de adecuación las estaciones Polo y Escuela Militar tendrán cierre temporal así:

ATENCIÓN USUARIOS DE ESTACIONES
D POLO D ESCUELA MILITAR

Estas estaciones no prestarán servicio debido a pruebas de adecuación, entre las 7 p.m. del viernes 20 y las 8 a.m. del sábado 21 de marzo.
Mi excusas, por un millón de beneficios.

TransMilenio SITP

Like · Comment · Share

22 people like this. Top Comments ·

2 shares

Write a comment...

Néstor Gutiérrez Angelcom es lo peor que ha pasado en bogota son unas ratas que no quieren abandonar el negocio es por ellos que la fusion de tarjetas no se ha hecho, es por esos putos que me hicieron comprar otra tarjeta. Maldita escoria es Angelcom, ratas usureras que no se quieren largar.
Like · Reply · 1 · 21 March at 20:57

USUARIOS Liga de Usuarios de Transmilenio 20 March · 🌐

LA RED Y ALIANZA POR EL PROGRESO DE KENNEDY Y ALIANZA POR EL PROGRESO DE KENNEDY Y LA LIGA DE USUARIOS DE TRANSMILENIO CONVOCAN A PRESIDENTES JAC, LIDERES Y COMUNIDAD EN GENERAL A LA AUDIENCIA PUBLICA, PARA TRATAR PROBLEMÁTICA DEL SISTEMA DE TRANSPORTE PUBLICO, TRANSMILENIO Y EL SITP.

Están invitados el GERENTE DE TRANSMILENIO EL DOCTOR SERGIO PARÍS Y LA DIRECTORA DE MOVILIDAD.

Se trataran temas como: Frecuencia de Rutas, paraderos, el alto costo, monopolio, mas rutas alimentadoras, cultura de los conductores, colapso del SISTEMA TRANSMILENIO calidad de servicio, transporte para las personas discapacitadas, puntos de venta de tarjetas y recargas de tarjetas etc.

Día : 28 de marzo de 2015
 Hora : 2.30 p.m.
 Lugar: Salón Comunal Catalina II segundo sector, ubicado en la carrera 77 H No 54 B 23 sur.

Like · Comment · Share

3 people like this.

Write a comment...

July Rodriguez Ja!... falta ver si de verdad van a ir... o si es que también van a enviar al ESMAD para que los represente...!!!
 Like · Reply · 20 March at 10:12

USUARIOS Liga de Usuarios de Transmilenio 20 March · 🌐

Y seguiran presentandose por cuanto los usuarios ya no aguantan mas el colapso en el servicio, invitación a todos a participar en LA AUDIENCIA PUBLICA PROGRAMADA EN LA LOCALIDAD DE KENNEDY donde tendremos la oportunidad de exponer esta problematica y exigir soluciones



Like · Comment · Share

3 people like this.

Write a comment...

Angel Galindo
 ¿Me pregunto por qué nunca le hicieron un bloqueo a los asquerosos buses, busetas y colectivos de esta asquerosa ciudad que también han torturado y abusado del usuario?, ¿Será que a los usuarios les da miedo la furia de unos conductores que utilizarían... See More
 Like · Reply · 20 March at 10:12