

Revista **IDGIP**

ISSN 2619-1830 (en línea)

Volumen 8, N.º 1

Enero-diciembre de 2025,
pp. 135-153

Recibido: 11/09/2025

Aceptado: 07/11/2025

Disponible en <http://revistas.escuelaing.edu.co/index.php/idgip>

Nos movemos con sentido: una campaña estudiantil para mitigar el número de evasores del pago del pasaje en Transmilenio

Néstor Alfonso Peñuela Peñuela

Estudiante de pregrado de la Universidad Escuela Colombiana de Ingeniería Julio Garavito
nestor.alfonso-p@mail.escuelaing.edu.co

Jennifer Nicole Plazas Giratá

Estudiante de pregrado la Universidad Escuela Colombiana de Ingeniería Julio Garavito
jennifer.plazas-g@mail.escuelaing.edu.co

Resumen: En Bogotá, el sistema Transmilenio representa uno de los principales medios de transporte público, por cuanto moviliza diariamente a millones de personas y desempeña un papel clave en la dinámica urbana de la ciudad. Sin embargo, afronta un problema persistente que afecta su sostenibilidad y eficiencia: la evasión del pago del pasaje. Esta conducta, comúnmente conocida como “colarse”, se manifiesta a través de acciones como saltar torniquetes, ingresar por puertas laterales o evadir las barreras de acceso.

Durante 2024, se estimó que el 13,14 % de los usuarios del componente troncal ingresaron sin validar su pasaje, lo que se tradujo en más de 89 millones de evasiones y pérdidas económicas para el sistema, lo que representó una cifra superior a los 262.000 millones de pesos. Más allá del impacto financiero, esta situación refleja una crisis de corresponsabilidad ciudadana y un debilitamiento del respeto por lo público, y afecta la percepción positiva y el correcto funcionamiento del sistema.

Ante este panorama, se diseñó e implementó la campaña “Nos movemos con sentido”, con el objetivo de resignificar el acto de pagar el pasaje como una manifestación de responsabilidad colectiva, solidaridad y compromiso con lo común. La estrategia se centró en el uso de redes sociales como canal principal de difusión, e incluyó una serie de videos con narrativas cercanas y emotivas, diseñadas para impactar en el público objetivo.

Palabras claves: Transmilenio, evasión del pago, colados, cultura ciudadana, campaña de sensibilización, estudiantes universitarios.

We move with purpose: a student campaign to mitigate the number of fare evaders in Transmilenio

Abstract: In Bogotá, the Transmilenio system represents one of the main means of public transportation, moving millions of people daily and playing a key role in the city's urban dynamics. However, it faces a persistent issue that affects its sustainability and efficiency: fare evasion. This behavior, commonly known as “jumping the turnstile,” is carried out through actions such as jumping over turnstiles, entering through side doors, or slipping under access barriers.

In 2024, it was estimated that 13.14% of users of the trunk component entered without validating their fare, which translated into more than 89 million evasions and economic losses for the system exceeding 262 billion Colombian pesos for the city. Beyond the financial impact, this situation reflects a crisis of civic responsibility and a weakening of respect for public goods, affecting both the perception and operation of the system.

In response to this situation, the campaign “We Move with Purpose” was designed and implemented, aiming to reframe the act of paying the fare as a demonstration of collective responsibility, solidarity, and commitment to the common good. The strategy focused on using social media as the main communication channel and included a mini-series of videos with relatable and emotional narratives, designed to resonate with the target audience.

Keywords: Transmilenio, fare evasion, fare-dodgers, civic culture, awareness campaign, university students.

INTRODUCCIÓN

Bogotá, capital de Colombia y una de las ciudades más densamente pobladas de América Latina, cuenta con una población superior a los 7,8 millones de habitantes. En este contexto urbano complejo, la movilidad representa uno de los principales retos estructurales para la administración pública. En respuesta a esta necesidad, el sistema Transmilenio se ha consolidado como el eje central del transporte público masivo en la ciudad: moviliza diariamente a más de 2,3 millones de personas a través de una red troncal y zonal que integra más de 140 estaciones y portales.

Desde su entrada en operación en el año 2000, Transmilenio ha sido concebido no sólo como una solución de movilidad, sino también como un instrumento de transformación urbana, con impactos positivos en la dinamización de la economía local, la equidad en el acceso a oportunidades y la sostenibilidad ambiental, especialmente mediante iniciativas de electrificación de la flota y reducción de emisiones contaminantes.

No obstante, el sistema afronta múltiples desafíos, entre los cuales se destaca el fenómeno persistente de la evasión del pago del pasaje. En el primer semestre de 2024, la tasa de evasión en el componente troncal alcanzó el 13,14 %, lo que representó pérdidas económicas superiores a los 262.000 millones de pesos. Esta situación compromete la sostenibilidad financiera del sistema y limita su capacidad para mejorar la calidad del servicio.

Diversos estudios han demostrado que la evasión en el transporte público no puede ser comprendida únicamente desde una perspectiva punitiva o económica. Factores como la percepción de injusticia en el sistema, la presión del entorno social, el acceso limitado a recursos económicos y la débil apropiación del espacio público inciden de manera significativa en el comportamiento de los usuarios (Universidad de los Andes, 2023; Universidad Cooperativa de Colombia, 2021).

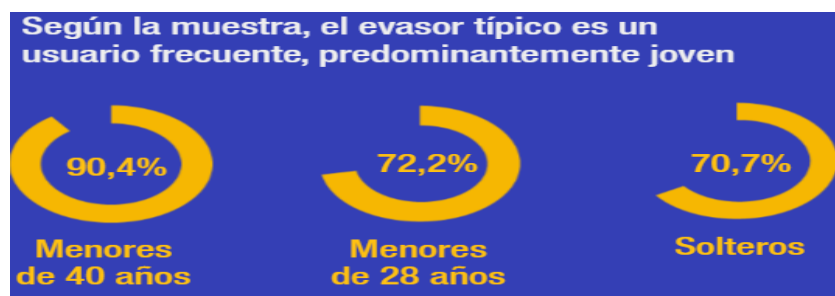
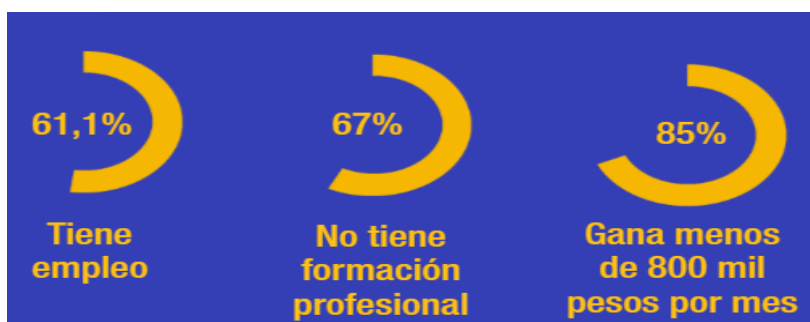


Figura 1. El fenómeno en diferentes grupos poblacionales

Fuente: Universidad de los Andes. (2021). Reporte de sostenibilidad 2021. <https://sostenibilidad.uniandes.edu.co/images/Reporte2021/R.-SOSTENIBILIDAD-2021.pdf>.

Figura 2. Perfil sociodemográfico de los usuarios que evaden el pago en Transmilenio

Fuente: Universidad de los Andes. (2021). Reporte de sostenibilidad 2021. <https://sostenibilidad.uniandes.edu.co/images/Reporte2021/R.-SOSTENIBILIDAD-2021.pdf>



En este sentido, es evidente la necesidad de abordar la evasión desde un enfoque multidimensional que combine medidas operativas con estrategias pedagógicas y culturales. La resignificación del transporte público como bien común, la mejora en la experiencia del usuario y la promoción de una ciudadanía activa y corresponsable son elementos claves para afrontar este desafío de manera estructural.

De acuerdo con un estudio realizado por la Universidad de los Andes, el perfil típico del evasor en el sistema Transmilenio presenta características sociodemográficas definidas. Se trata, en su mayoría, de personas jóvenes: el 90,4 % son menores de 40 años y el 72,2 % tienen menos de 28 años. Así mismo, predominan los individuos solteros (70,7 %), sin formación profesional (67 %) y laboralmente activos (61,1 %).

Además, la incorporación de variables asociadas a factores simbólicos y culturales —como la percepción de justicia, el sentido de pertenencia, la presión social o la inconformidad con el servicio— amplía la complejidad del problema previamente descrito. Esta multiplicidad de elementos dificulta el diseño e implementación de estrategias efectivas para su abordaje, dado que los infractores no constituyen un grupo homogéneo ni responden a motivaciones uniformes.

Estos datos permiten comprender que la evasión no responde únicamente a una actitud de desobediencia, sino que está vinculada a condiciones estructurales que afectan a una población específica. En este sentido, cabe destacar que cerca del 85 % de los usuarios del transporte público en Bogotá perciben ingresos mensuales inferiores a 800.000 pesos, lo que evidencia una relación directa entre la vulnerabilidad económica y la propensión a evadir el pago del pasaje.

Este perfil sociodemográfico no sólo aporta elementos para el diseño de estrategias de control más focalizadas, sino que también invita a reflexionar sobre la necesidad de políticas públicas integrales que reconozcan las condiciones materiales y simbólicas que inciden en el comportamiento ciudadano frente al transporte público.

En este contexto, la población estudiantil universitaria constituye un grupo de análisis relevante, ya que representa una franja activa, crítica y con potencial de transformación cultural, ya que, de acuerdo con la Secretaría de Educación del Distrito, este segmento representa aproximadamente el 57,33 % de la población bogotana, sin incluir aquellos estudiantes que no residen en la ciudad. Así mismo, un estudio realizado por la Universidad de los Andes señala que cerca del 66 % de los universitarios utiliza el transporte público, lo que evidencia la relevancia de este grupo en la dinámica de movilidad urbana y justifica la necesidad de un análisis detallado.

Figura 3. Clasificación de rutas de Transmilenio según niveles de evasión del pasaje.

Fuente: Transmilenio S.A. (2024). Informe de gestión 2024. <https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/154438/informe-de-gestion-2024/>



Tabla 1
Evasión total clasificada según cada ruta

Dominio	E. total	CV	Min	Max	E. Relativa
F - Américas	9,84%	16,59	6,64%	13,04%	11,5%
F - CL13	34,18%	8,86	28,24%	40,11%	2,6%
A - Caracas	12,96%	8,38	10,83%	15,08%	13,4%
H - Caracas Sur	27,88%	6,26	24,46%	31,30%	31,2%
K - CL26	14,58%	15,44	10,17%	18,99%	4,9%
G - CL6	35,12%	10	28,24%	41,99%	1,6%
D - CL80	13,04%	19,78	7,98%	18,10%	3,9%
E - Ejeambiental	6,45%	12,18	4,91%	7,99%	2,9%
L - KR10	11,88%	10,48	9,44%	14,32%	4,3%
B - Norte	4,24%	11,96	3,25%	5,23%	4,3%
E - NQS Central	8,41%	10,46	6,69%	10,14%	1,5%
G - NQS Sur	10,62%	13,31	7,85%	13,39%	7,1%
G - Soacha	5,90%	16,37	4,00%	7,79%	5,8%
C - Suba	8,22%	17,17	5,45%	10,98%	3,2%

Fuente: Transmilenio S.A. (2024). Informe de gestión 2024. <https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/154438/informe-de-gestion-2024/>

Este trabajo se enmarca en una investigación aplicada desarrollada en la Universidad Escuela Colombiana de Ingeniería Julio Garavito, cuyo propósito fue analizar los factores socioculturales que inciden en la evasión del pago del pasaje en el sistema Transmilenio entre estudiantes universitarios y, a partir de ello, diseñar una estrategia comunicativa que promoviera prácticas de corresponsabilidad ciudadana.

Para alcanzar este propósito, se adoptó un enfoque mixto que integró:

- Revisión documental de estudios previos sobre evasión en transporte público.
- Entrevistas a expertos vinculados al sistema Transmilenio.
- Encuestas a estudiantes universitarios para identificar percepciones y comportamientos.
- Análisis de datos institucionales relacionados con evasión y perfil de usuarios.

La información recolectada permitió identificar variables críticas como:

- Percepción del servicio (calidad, justicia en el cobro).
- Presión social y normalización de la evasión en entornos juveniles.
- Accesibilidad económica frente al costo del pasaje.
- **Debilidad de los mecanismos de control** en estaciones y buses.

En estas variables se fundamenta el diseño de la campaña “Nos movemos con sentido”, una estrategia de comunicación social dirigida a resignificar el acto de pagar como una expresión de respeto, corresponsabilidad y sentido de pertenencia hacia lo común.

REVISIÓN DE BIBLIOGRAFÍA Y ESTADO DEL ARTE

Evolución histórica de la evasión en Transmilenio

El fenómeno de la evasión del pago en el sistema de transporte masivo Transmilenio no constituye un hecho reciente ni aleatorio. Por el contrario, se trata de un problema de carácter estructural que ha evolucionado en el tiempo, influenciado por transformaciones sociales, cambios en el comportamiento ciudadano y variaciones en las políticas de control implementadas por las autoridades.

Desde su inauguración en el año 2000, Transmilenio ha afrontado múltiples desafíos relacionados con la congestión, la percepción de inseguridad y la calidad del servicio. Estos factores han incidido directamente en las fluctuaciones de la tasa de evasión, lo que ha reflejado no sólo la efectividad de las medidas de control, sino el nivel de apropiación ciudadana del sistema.

Según datos oficiales, en el año 2019 la tasa de evasión se ubicó en un 15,36 %, cifra significativa considerando la magnitud del sistema y su papel central en la movilidad de Bogotá. No obstante, en 2021 se registró una disminución considerable de hasta el 9,97 %, atribuida principalmente a las restricciones de movilidad derivadas de la pandemia de covid-19, la reducción del flujo de pasajeros y el fortalecimiento de la presencia operativa en estaciones estratégicas. Esta reducción, sin embargo, fue de carácter coyuntural.

Durante el primer semestre de 2022 se evidenció un incremento abrupto en la evasión que alcanzó el 29,66 %, seguido de una leve disminución al 28,51 % en el segundo semestre del mismo año. Este repunte puede explicarse por la reactivación de las actividades económicas y sociales tras la pandemia, el aumento del flujo de usuarios y una disminución progresiva en los controles de ingreso. Así mismo, factores como el deterioro de la confianza ciudadana, la insatisfacción frente a la calidad del servicio y la ausencia de estrategias pedagógicas sobre el valor del bien público contribuyeron al agravamiento del fenómeno.

Aunque en 2024 se observa una reducción a una tasa del 14,33 %, la evasión continúa representando un desafío estructural para la sostenibilidad del sistema. Las pérdidas económicas derivadas de esta práctica se estiman en más de 262.000 millones de pesos anuales, lo que compromete la capacidad del sistema para mantener y mejorar la calidad del servicio (Infobae, 2025).

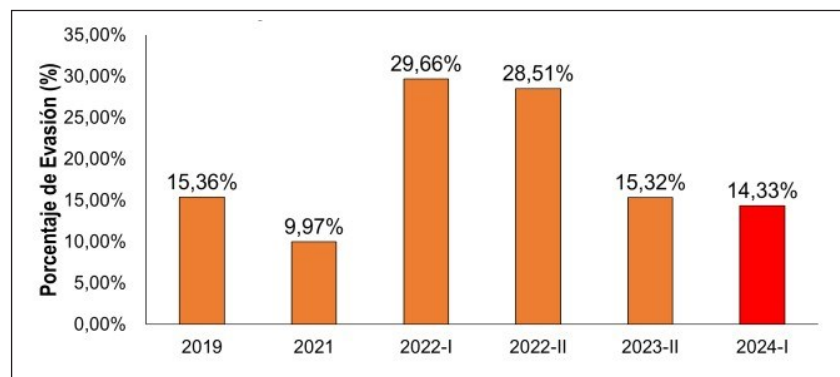


Figura 4. Porcentaje de evasión a través del tiempo

Fuente: Transmilenio S.A. (2024). Informe de gestión 2024. <https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/154438/informe-de-gestion-2024/>

En este contexto, se concluye que las medidas reactivas, centradas en el control operativo, resultan insuficientes si no se articulan con estrategias de transformación cultural que promuevan una resignificación de la relación entre los ciudadanos y el transporte público. Es imperativo avanzar hacia una política integral que combine pedagogía, participación ciudadana y mejoras sustanciales en la experiencia del usuario.

Tasa actual de evasión y puntos de acceso críticos

En 2024, la evasión en el componente troncal del sistema Transmilenio se situó en una tasa promedio de 13,33 %, lo que equivale a aproximadamente 89 millones de pasajes no validados y pérdidas económicas superiores a los 262.000 millones de pesos (Infobae, 2025). Aunque esta cifra representa una disminución frente a los picos registrados en 2022, sigue estando muy por encima de los niveles aceptables para un sistema sostenible.

La reducción en la evasión podría estar asociada al refuerzo de algunos controles operativos y campañas institucionales, pero no representa aún una transformación estructural en los hábitos de los usuarios. De hecho, los datos muestran que la evasión continúa concentrándose en zonas y franjas específicas del sistema, lo que indica que el problema persiste de forma focalizada.

Una de las variables más relevantes para comprender el fenómeno actual es el tipo de acceso utilizado para evadir el pago (figura 5). En la figura 2 se muestra que los torniquetes convencionales presentan la mayor proporción de evasión. Esto se debe, en gran medida, a que son los puntos de ingreso con mayor flujo de usuarios y, por tanto, los más susceptibles a ingresos indebidos durante momentos de alta congestión.

Adicionalmente, se ha identificado evasión significativa en los accesos destinados a personas con discapacidad. Aunque su proporción es menor, preocupa el hecho de que estos espacios, diseñados para poblaciones vulnerables, estén siendo aprovechados por personas que no cumplen los criterios para usarlos. Esto representa tanto un problema operativo como una falta de ética ciudadana.

Por último, existe una categoría de “otros accesos” que incluye entradas laterales, conexiones con portales o zonas de integración. Aunque su participación porcentual en la evasión es menor, sigue siendo relevante al tratarse de espacios de difícil monitoreo por parte del personal operativo.



Figura 5. Formas de acceder de manera indebida al sistema

Fuente: Transmilenio S.A. (2022). Plan de acción 2022. <https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/152639/2022/>

Evasión por rutas y días de la semana

La evasión en Transmilenio no sólo varía por el tipo de usuario (figura 1) o día de la semana (figura 7), sino según el punto específico de ingreso al sistema: portales (grandes terminales) y estaciones intermedias. Como se observa en los datos del segundo semestre de 2022, las estaciones presentan una tasa de evasión significativamente más alta que los portales, lo que evidencia diferencias estructurales en los mecanismos de control y vigilancia.

En 2022-2, la evasión en estaciones alcanzó un 33,10 %, mientras que en portales fue del 16,19 %. La tendencia también se observa en años anteriores: en 2019, las tasas fueron del 17,1 % (estaciones) y 10,5 % (portales); en 2021 descendieron a 12 % y 6,5 %, respectivamente, debido en parte a los efectos del confinamiento por la pandemia.

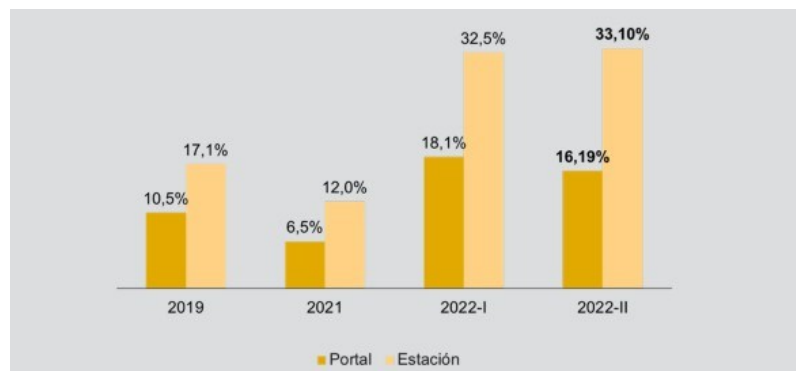


Figura 6. Relación entre la infraestructura del sistema y los niveles de evasión

Fuente: Transmilenio S.A. (2022). Plan de acción 2022. <https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/152639/2022/>

Evasión por días de la semana, franjas horarias y dominios operativos

Además de las diferencias según tipo de acceso, modalidad de ingreso o nivel socioeconómico, el comportamiento evasor en Transmilenio presenta variaciones temporales y geográficas sistemáticas. Esto significa que no todos los días, horarios o zonas operan con los mismos patrones de evasión, y que las estrategias para mitigarla deben considerar estas diferencias. En esta sección se analizan tres variables claves: el día de la semana, la franja horaria y el dominio o línea operativa, con el objetivo de identificar focos críticos y momentos estratégicos para intervenir.

El primer patrón temporal relevante se observa en la variación del comportamiento evasor según el día de la semana. En la figura 4 se muestran las tasas más bajas de evasión: se presentan los lunes, martes y miércoles, días tradicionalmente asociados al retorno a actividades laborales y académicas formales, en los que la presencia institucional y el flujo controlado de pasajeros suelen disuadir prácticas evasivas, y la evasión se mantiene entre el 10 y el 20 %.

Sin embargo, a partir del jueves y especialmente durante el fin de semana, la evasión se incrementa de forma considerable. Los sábados alcanza tasas del 19.5 %, mientras que los domingos y festivos registran niveles que llegan al 24,40 % (Transmilenio S.A., 2024). Este incremento se relaciona con un uso más informal

y recreativo del sistema, así como con una percepción reducida de control, dado que en estas jornadas suele disminuir el número de operativos y la presencia de personal de vigilancia.

Una segunda dimensión crítica es la distribución de la evasión a lo largo del día, clasificada por Transmilenio en tres franjas horarias: pico (alta demanda), transición (intermedia) y valle (baja demanda). Los datos muestran que, contrario a lo que podría esperarse, las tasas más altas de evasión no se concentran en las horas pico, sino en las franjas de menor congestión, particularmente en horas valle y transición.

Durante el primer semestre de 2022, las tasas de evasión alcanzaron el 30,1 % en la franja de transición y el 32 % en valle. Para el segundo semestre del mismo año, estas cifras aumentaron al 32,6 % y 32,4 %, respectivamente, y se mantienen como las franjas de mayor evasión (Transmilenio S.A., 2023).

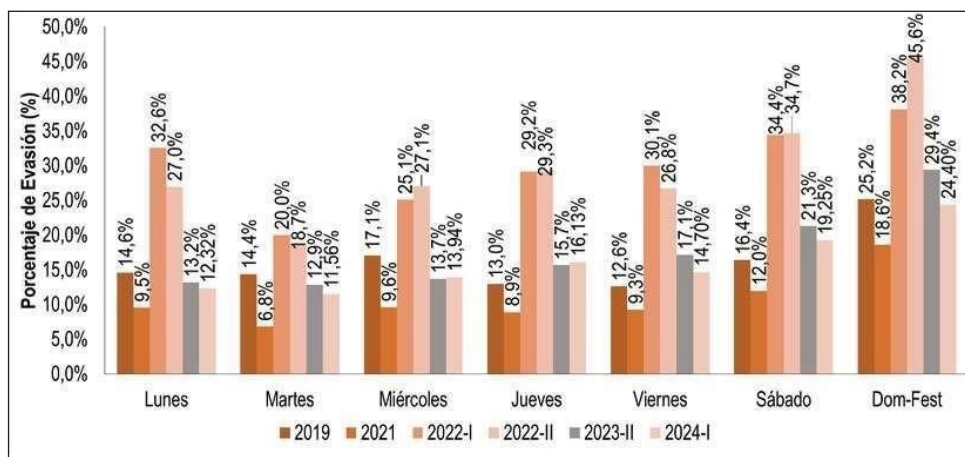


Figura 7. Porcentaje de evasión según el día de la semana

Fuente: Transmilenio S.A. (2024). Informe de gestión 2024. <https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/154438/informe-de-gestion-2024/>

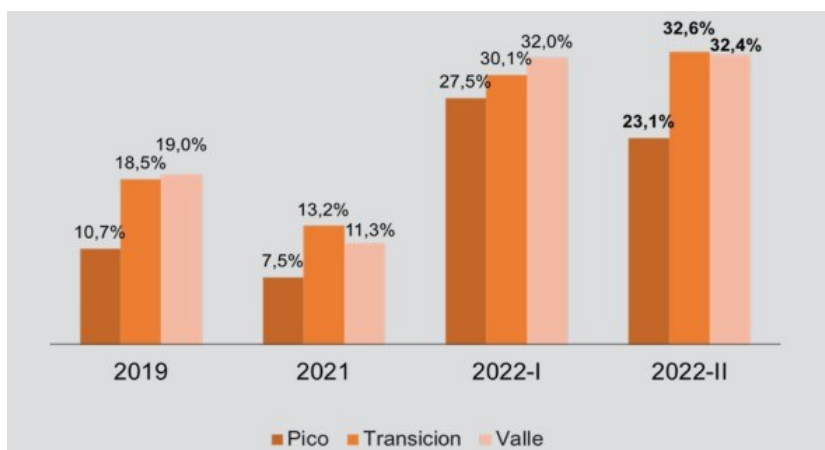


Figura 8. Porcentaje de evasión según la hora del día

Fuente: Transmilenio S.A. (2022). Plan de acción 2022. <https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/152639/2022/>

Finalmente, el análisis por dominio operativo permite identificar qué troncales o rutas presentan mayor incidencia del fenómeno evasor. Como se observa en la tabla 1, hay diferencias sustanciales entre líneas, incluso dentro del mismo componente troncal.

Las troncales CL26 (dominio G) y CL13 (dominio F) presentan las tasas más altas de evasión, con 35,12 y 34,18 %, respectivamente. Ambas atraviesan zonas con características sociales y urbanas complejas, como alta densidad poblacional, baja cobertura institucional y múltiples accesos informales. En contraste, dominios como el Eje Ambiental (dominio E) presentan tasas significativamente más bajas (6,45 %), lo cual podría asociarse a su ubicación central, menor congestión y alta visibilidad institucional.

Tabla 2
Evasión según dominio y troncal

Dominio	E. total	CV	Min	Max	E. Relativa
F - Américas	9,84%	16,59	6,64%	13,04%	11,5%
F - CL13	34,18%	8,86	28,24%	40,11%	2,6%
A - Caracas	12,96%	8,38	10,83%	15,08%	13,4%
H - Caracas Sur	27,88%	6,26	24,46%	31,30%	31,2%
K - CL26	14,58%	15,44	10,17%	18,99%	4,9%
G - CL6	35,12%	10	28,24%	41,99%	1,6%
D - CL80	13,04%	19,78	7,98%	18,10%	3,9%
E - Ejeambiental	6,45%	12,18	4,91%	7,99%	2,9%

Fuente: Transmilenio S.A. (2022). Plan de acción 2022. <https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/152639/2022/>

Los datos presentados muestran que la evasión en Transmilenio no es un fenómeno homogéneo, sino que sigue lógicas temporales (días, horas), situacionales (percepción de control) y geográficas (dominio de ciertas rutas). Esta evidencia permite argumentar a favor de una política diferenciada y focalizada que combine vigilancia efectiva con procesos pedagógicos localizados, priorizando aquellas líneas, estaciones y horarios donde el fenómeno se presenta con mayor intensidad.

Revisión de otros estudios relacionados el tema

Adicional a lo visto anteriormente, se tomaron en cuenta para el diseño metodológico una serie de estudios realizados por varias universidades que estudiaron este problema desde varios puntos de vista. Por un lado, se encuentran las dos investigaciones realizadas por la Universidad de los Andes, en las cuales se recurre tanto a la observación de los usuarios que ingresan al sistema como a las encuestas realizadas a la población estudiantil sobre el uso del sistema de transporte público. A continuación, se muestran los resultados de ambos estudios de una manera sintetizada.

De acuerdo con el primer estudio referido, el perfil típico del evasor en el sistema Transmilenio presenta características sociodemográficas definidas. Se trata, en su mayoría, de personas jóvenes: el 90,4 % es menor de 40 años y el 72,2 % tiene menos de 28 años. Así mismo, predominan los individuos solteros (70,7 %), sin formación profesional (67 %) y con ocupación laboral activa (61,1 %). El otro estudio señala que cerca del 66 % de los universitarios utilizan el transporte público.

Por otro lado, la Universidad Piloto de Colombia realizó el estudio “Hablemos de la evasión. Aproximación al fenómeno y problema en Transmilenio”, con el objetivo de analizar el problema de la evasión a partir de un foro realizado el 5 de julio del 2022 que tuvo los hallazgos que se presentan a continuación.

Transmilenio ha tenido un incremento alarmante entre 2019 y 2022, al pasar de 15,36 a 27,4 % en días hábiles. Las formas más comunes de evasión son colarse por los torniquetes, las barreras de discapacidad y las puertas laterales. El evasor suele ser joven, menor de 40 años, con ingresos bajos y sin formación profesional. Las razones más frecuentes para evadir incluyen el alto costo de la tarifa, la baja calidad del servicio, la falta de control, la inseguridad y una cultura permisiva frente a esta práctica.

Además, se identificó la reventa ilegal de tiquetes subsidiados o con descuento, que genera pérdidas estimadas en 9.560 millones de pesos anuales y requiere un control más eficiente mediante tecnología y operatividad. En cuanto a cultura ciudadana, las campañas pedagógicas han resultado poco efectivas y la narrativa negativa contra el sistema ha deteriorado su imagen, fomentando incluso actos vandálicos. Se propone relanzar la marca Transmilenio y cambiar el concepto de evasión para visibilizarlo como un delito que afecta a todos.

La inseguridad es otro aspecto crítico: el 71 % de los usuarios perciben el sistema como inseguro, y se han reportado agresiones a conductores y personal de recaudo, lo que evidencia la necesidad de caracterizar integralmente los entornos y dinámicas sociales. Finalmente, en operación y recaudo persisten problemas como baja frecuencia de buses, escasez de puntos de recarga y competencia con transporte informal. Entre las propuestas se destacan ampliar la oferta de puntos de recarga, mejorar la tecnología de recaudo y actualizar las matrices origen-destino para optimizar la eficiencia del sistema.

La evasión en el sistema Transmilenio ha experimentado un incremento sustancial, al pasar del 15,36 % en 2019 al 27,4 % en 2022. Las prácticas más comunes incluyen el ingreso irregular por torniquetes, barreras de discapacidad y puertas laterales. El perfil del evasor corresponde principalmente a personas jóvenes, con bajos ingresos y sin formación profesional, motivadas por factores como el costo elevado de la tarifa, la baja calidad del servicio, la falta de control, la inseguridad y una cultura permisiva. Paralelamente, la reventa ilegal de tiquetes subsidiados genera pérdidas anuales cercanas a 9.560 millones de pesos, lo que evidencia la necesidad de fortalecer los mecanismos tecnológicos y operativos de control. Las campañas pedagógicas han mostrado escasa efectividad, mientras que la narrativa negativa hacia el sistema ha deteriorado su imagen y fomentado conductas nocivas, por lo que se propone relanzar la marca y redefinir la evasión como una conducta ilícita. A ello se suma una alta percepción de inseguridad (71 %), acompañada de agresiones a conductores y personal de recaudo, lo que exige una caracterización integral de los entornos. Finalmente, persisten deficiencias en la operación y el recaudo, como la baja frecuencia de buses, la insuficiencia de puntos de recarga y la competencia con transporte informal, lo que plantea la necesidad de ampliar la infraestructura de recarga, modernizar la tecnología y actualizar las matrices origen-destino para optimizar la eficiencia del sistema.

La revisión de los estudios consultados confirma la pertinencia del tema y evidencia el impacto significativo que este problema genera en la sociedad bogotana.

De persistir la evasión y aumentar de manera sostenida, el sistema podría afrontar un escenario crítico que comprometa su viabilidad operativa, incluso hasta su eventual cierre. Tal situación implicaría un costo social elevado, cuyos afectados serían tanto los usuarios que cumplen con el pago como aquellos que lo evaden, y deteriorarían la movilidad urbana y la equidad en el acceso al transporte público.

DESARROLLO METODOLÓGICO

La ejecución de este proyecto se organizó metodológicamente en cuatro fases secuenciales, orientadas a abordar el fenómeno de la evasión en el sistema Transmilenio desde una perspectiva integral. Cada fase respondió a un objetivo específico que permitió una aproximación sistemática al problema: la primera etapa se centró en la recolección y análisis de información relevante e identificación del fenómeno; la segunda, en la organización y priorización de la información recolectada; la tercera, en el diseño de la campaña, y la cuarta, en la implementación y retroalimentación, lo que implicó evaluar su impacto en la percepción y comportamiento de los usuarios.

Fase 1: Diagnóstico del fenómeno y recolección de información primaria y secundaria

La primera fase del proyecto tuvo como propósito realizar un diagnóstico objetivo del fenómeno de evasión desde una perspectiva tanto institucional como ciudadana, centrándose específicamente en la población estudiantil de la Universidad Escuela Colombiana de Ingeniería Julio Garavito. Para ello, se diseñó un proceso de recolección de información basado en el cruce de fuentes secundarias (documentos, informes, estadísticas y artículos, entre otros) y fuentes primarias (entrevistas a personal clave del sistema).

Desde el enfoque institucional, se llevaron a cabo entrevistas en profundidad con representantes fundamentales de Transmilenio S.A., cuyos aportes fueron importantes para construir una visión integral del problema.

Por un lado, el coordinador de gestión social expuso la dimensión humana y ética del fenómeno. A través de su relato se hizo evidente que la evasión del pago no puede ser entendida únicamente como una cifra, sino como una conducta social que refleja desconexión con lo público y debilita el tejido ciudadano. Destacó que detrás de cada “colado” hay decisiones personales y colectivas motivadas por múltiples factores, y que uno de los desafíos más grandes del sistema es precisamente trascender el enfoque punitivo para promover una conciencia cívica. En sus palabras, “la evasión no es solo un problema de pérdidas económicas, sino de vidas en riesgo”, aludiendo a casos documentados de accidentes e incidentes graves relacionados con prácticas evasivas.

Como resultado del proceso de implementación, se evidenció que la gestión social desempeñó un papel clave en la articulación con instituciones educativas y colectivos comunitarios. Esta articulación permitió fortalecer procesos de formación ciudadana, en los que se destaca la pedagogía como herramienta fundamental para transformar la percepción del sistema de transporte público. En consecuencia, se promovió un uso más consciente y respetuoso de él, contribuyendo a la construcción de una cultura de corresponsabilidad frente a lo público.

Por otro lado, la coordinadora técnica de seguridad proporcionó una mirada más estructural y cuantitativa del problema. Compartió información técnica relevante sobre los índices históricos de evasión, los tipos de acceso más vulnerables, las estaciones críticas y las franjas horarias de mayor evasión. Su intervención permitió comprender el fenómeno desde la lógica operativa, y mostró cómo las condiciones físicas, los diseños de estación, la capacidad de vigilancia y la distribución de recursos humanos influyen directamente en la incidencia de la evasión.

También expuso las limitaciones institucionales para contener el fenómeno, como la cantidad reducida de personal de control en estaciones periféricas, la dificultad de intervención en accesos laterales, etc. Su perspectiva fue crucial para establecer la necesidad de un abordaje integral, que coordine el control operativo con estrategias de comunicación efectiva y cultura ciudadana.

Finalmente, esta fase se complementó con una revisión documental que incluyó los informes de evasión troncal de 2019, 2022 y 2024, artículos académicos y estudios de percepción ciudadana, lo cual permitió contextualizar el fenómeno en cifras, tendencias y enfoques previos.

Fase 2: Organización, análisis y priorización de la información

Una vez recolectada la información cualitativa institucional y los antecedentes documentales en la fase 1, se estructuró una segunda fase enfocada en la sistematización, análisis y priorización de datos provenientes directamente de la comunidad universitaria. Esta etapa fue crucial para consolidar una comprensión contextualizada del fenómeno de la evasión y establecer los ejes estratégicos para la campaña de intervención.

Los estudiantes de la Universidad Escuela Colombiana de Ingeniería Julio Garavito fueron considerados como sujetos de estudio, dado su perfil representativo dentro del público objetivo de la campaña.

El eje central de esta etapa fue la aplicación de una encuesta estructurada, respondida por 115 estudiantes. El instrumento incluyó variables sociodemográficas, así como dimensiones relacionadas con actitudes, prácticas y percepciones frente a la evasión en el sistema Transmilenio. El análisis de los datos permitió caracterizar al público objetivo y fundamentar empíricamente el diseño de los mensajes comunicativos, asegurando su pertinencia y efectividad.

Perfil de los encuestados

En la figura 9 se caracteriza el perfil de género de los participantes del estudio, lo cual es relevante para interpretar los resultados en función de posibles diferencias de percepción o comportamiento según el género.

En la figura 10 se identifica que la mayoría de los participantes se encuentran en el rango de edad típico de estudiantes universitarios, lo cual valida la pertinencia del grupo como muestra para el estudio. Además, esta información es útil para ajustar el enfoque comunicativo de la campaña según las características generacionales del público objetivo.

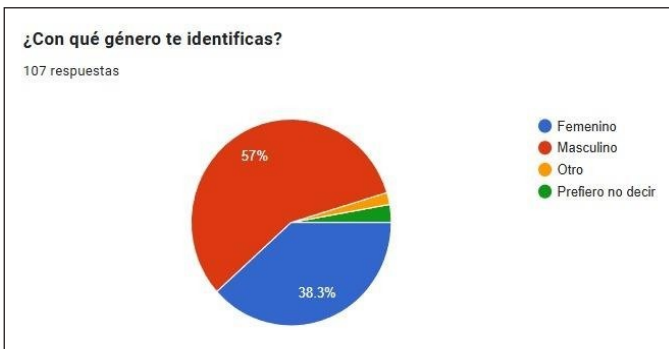
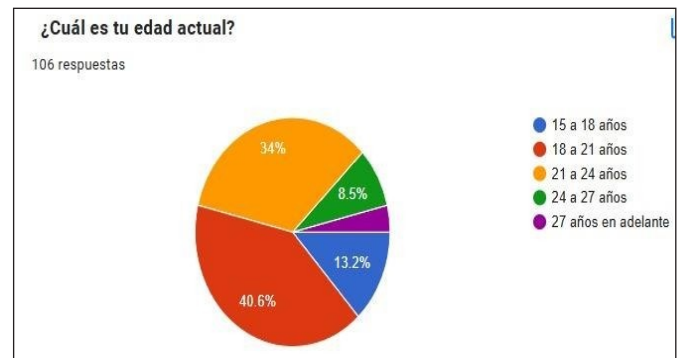


Figura 9.
Género de los encuestados

Figura 10. Edad actual de los encuestados.



En la figura 11 se identifica que la mayoría de los participantes pertenecen a estratos socioeconómicos bajos (1 y 2), lo cual es relevante para comprender las condiciones sociales que pueden influir en las percepciones y comportamientos frente a la evasión en el sistema Transmilenio. Esta información también resulta clave para orientar el enfoque pedagógico y comunicativo de la campaña hacia contextos de mayor vulnerabilidad.

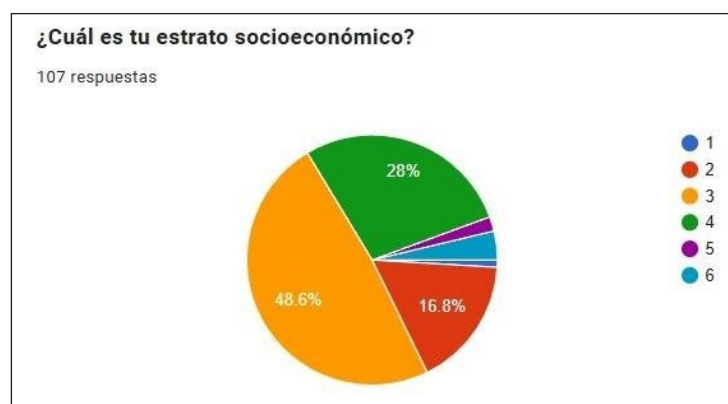


Figura 11. Estrato socioeconómico de los encuestados

Resultados claves sobre comportamiento y percepción

Una vez caracterizado el perfil de los encuestados, se exploraron aspectos claves relacionados con el comportamiento evasor y su percepción social. Esta información resultó fundamental para entender el fenómeno más allá de las cifras institucio-

nales y permitió diagnosticar si la evasión es una conducta marginal, ocasional o estructural dentro de la población de la Universidad de la Escuela Colombiana de Ingeniería Julio Garavito.

En la figura 12 se muestra que más del 60 % de los encuestados han evadido el pago en algún momento, y que el 39,1% lo ha hecho de forma sistemática. Estos datos son fundamentales para dimensionar la magnitud del problema y orientar estrategias de intervención que consideren tanto la frecuencia como las motivaciones detrás de este comportamiento.

Uno de los hallazgos más importantes de la encuesta es conocer con qué frecuencia los estudiantes se han colado en el sistema Transmilenio. De los 115 encuestados, el 63,5 % afirmó haberse colado al menos una vez, mientras que el 36,5 % indicó que nunca lo había hecho.

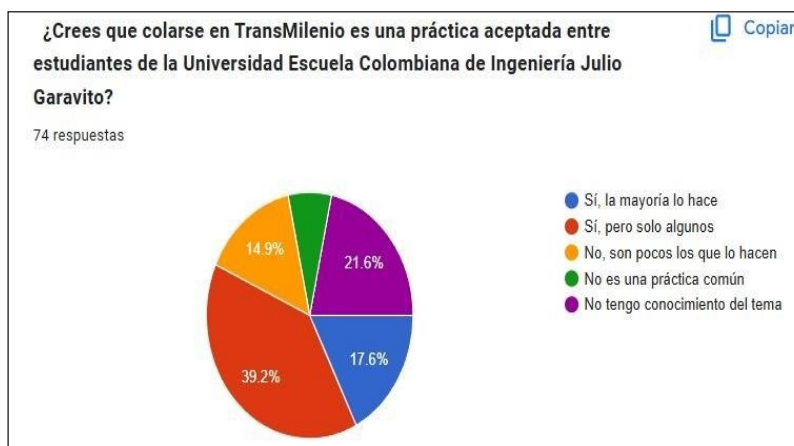
Ahora bien, dentro de quienes sí han evadido el pago, la mayoría lo ha hecho de manera esporádica. El 39,1 % manifestó que sólo lo había hecho una vez, mientras que un 18,3 % lo había hecho ocasionalmente (una vez por semana). En contraste, sólo un 6,1 % correspondió a estudiantes que lo hacen con frecuencia o regularidad, es decir, entre 1 y más de 3 veces por semana o de forma constante.

La figura 13 permite comprender cómo se percibe la evasión dentro del entorno universitario, lo cual es clave para diseñar estrategias comunicativas que apelen a la conciencia colectiva y a la transformación de normas sociales implícitas.



Figura 12. ¿Cuántas veces te has colado en Transmilenio?

Figura 13. Percepción de los encuestados sobre el fenómeno.



Los resultados indican que un 39,2 % considera que colarse es una práctica aceptada por algunos estudiantes, pero no generalizada. Un 17,6 % cree que la mayoría lo hace, mientras que un 21,6 % sostiene que no es una práctica común. Por otra parte, el 14,9% afirma que muy pocos lo hacen, y un 6,8 % expresa no tener conocimiento del tema.

Como complemento a las preguntas sobre comportamiento y percepción, la encuesta también indagó sobre la importancia subjetiva que los estudiantes atribuyen al acto de pagar el pasaje en Transmilenio. Este ítem buscaba identificar si el cumplimiento de esta norma básica de convivencia es reconocida como un deber ético por parte de la comunidad estudiantil.

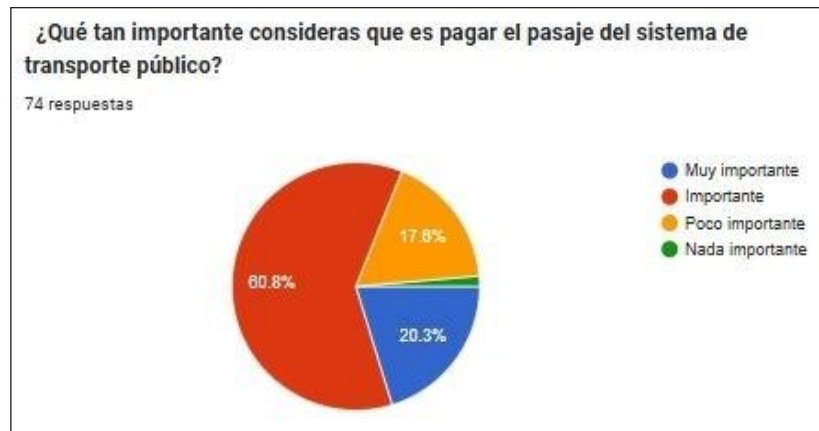


Figura 14. Percepción de los encuestados sobre la importancia de pagar el pasaje en el sistema.

Los resultados fueron altamente favorables. Un 60,8 % de los encuestados consideran que pagar el pasaje es importante, y un 20,3 % lo valora como muy importante, lo que representa un total del 81,1 % que otorga un alto grado de relevancia al cumplimiento de esta obligación ciudadana. En contraste, un 17,6 % indica que le da poca importancia, y apenas un 1,4 % afirma que no lo considera importante en absoluto.

En conclusión, los resultados obtenidos a través de la encuesta permiten afirmar con claridad que en la Universidad Escuela Colombiana de Ingeniería Julio Garavito la evasión en Transmilenio no se encuentra normalizada ni legitimada como práctica mayoritaria. Si bien un 63,5 % de los estudiantes afirman haberse colado alguna vez, la mayoría lo ha hecho sólo en situaciones específicas y no como una conducta habitual. De hecho, más de un tercio nunca se ha colado, y quienes lo han hecho regularmente representan un porcentaje marginal.

Así mismo, la percepción social sobre el fenómeno evidencia que los estudiantes no lo ven como una conducta generalizada ni aprobada por todos. La evasión se reconoce, pero no se acepta como norma del entorno estudiantil. Esto abre la posibilidad de intervenir desde la pedagogía, antes de que se consoliden formas de comportamiento negativas.

Además, los resultados muestran que existe un alto nivel de conciencia ciudadana: más del 80 % de los encuestados consideran importante o muy importante pagar el pasaje, lo que indica que los valores éticos y la corresponsabilidad con lo público están presentes en la comunidad estudiantil de la Escuela.

Fase 3: Diseño de la campaña “Nos movemos con sentido”

Una vez identificadas las causas, percepciones y comportamientos asociados a la evasión del pago en Transmilenio por parte de estudiantes universitarios, se diseñó una estrategia comunicativa orientada a la concientización y transformación cultural. Esta fase tuvo como objetivo central traducir los hallazgos del diagnóstico en mensajes claros, empáticos y efectivos, que apelaran al sentido de responsabilidad y ciudadanía.

La campaña, titulada “Nos movemos con sentido”, fue concebida como una propuesta pedagógica, emocional y participativa, alejada de discursos aburridos. Su propósito fue resignificar el acto de pagar, no sólo como cumplimiento de una norma, sino como una forma de respeto al sistema, a los demás usuarios y a la ciudad.

Concepto creativo

El mensaje central de la campaña giró en torno a la idea de que moverse implica tomar decisiones cotidianas con impacto colectivo. “Nos movemos con sentido” hace alusión a la posibilidad de elegir conscientemente, de actuar con empatía y de reconocer que el transporte público es un bien común. La campaña buscó activar el sentido de pertenencia entre los estudiantes, haciéndolos sentir parte activa de la solución y no espectadores del problema.

Este enfoque se basó en los resultados de la fase 2, que demostró que la mayoría de los estudiantes no evaden de manera sistemática, valoran el acto de pagar y no consideran que colarse sea una práctica socialmente aceptada. Sobre esta base, la estrategia apostó por reforzar los valores ya presentes, destacando el buen comportamiento en lugar de castigar el mal ejemplo.

Componentes de la campaña

La campaña “Nos movemos con sentido” se estructuró a partir de tres líneas de acción integradas, diseñadas para generar impacto emocional, promover la reflexión individual y movilizar el sentido de responsabilidad en la comunidad estudiantil. Los componentes se pensaron desde una lógica formativa, combinando recursos visuales, narrativos y experienciales.

Por esto se desarrolló una serie de cinco piezas audiovisuales breves (*reels*), adaptadas para su circulación en redes sociales, especialmente en el Instagram de la Unidad de Proyectos. Cada video presentaba situaciones reales o simbólicas en las que los estudiantes podían verse reflejados: desde la presión de un amigo para colarse, hasta la indiferencia del mal estado del sistema. La clave narrativa fue el uso de personajes cotidianos y finales que invitan a pensar, no a juzgar:

1. Introducción al fenómeno
2. El costo oculto
3. Historias reales
4. ¿Y si todos lo hicieran?
5. Cierre de campaña



Figura 15. Logo de la campaña “Nos movemos con sentido”.

Evento institucional de cierre: un espacio para reflexionar juntos

La campaña culminó con un evento de socialización y validación dentro de la Escuela, respaldado por Transmilenio. Este espacio incluyó la presentación de los productos desarrollados, la visualización colectiva de los *reels*, la exposición de testimonios y un espacio de diálogo abierto obre cultura ciudadana.

El evento buscó reforzar el carácter pedagógico de la campaña, no como una imposición institucional, sino como una propuesta construida por los estudiantes para los estudiantes.

Implementación piloto y retroalimentación de la estrategia

La cuarta fase del proyecto fue concebida como una etapa de validación y evaluación preliminar, en la que se pondrá a prueba la campaña comunicativa “Nos movemos con sentido” antes de su posible ampliación o institucionalización. Aunque al momento de escribir este artículo no se había llevado a cabo la prueba piloto ni el evento de cierre, estas actividades están contempladas dentro del cronograma del proyecto y se consideran fundamentales para la validación final de la estrategia comunicativa. Esta fase se encuentra estructurada y lista para su implementación dentro del contexto universitario.

El propósito de esta etapa fue observar, en condiciones reales, cómo responde el público objetivo a los contenidos desarrollados, identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora, y recoger impresiones que permitan afinar el tono, los canales y la narrativa de la campaña.

Acciones desarrolladas

Las actividades desarrolladas en esta fase incluyeron:

- Difusión controlada de los *reels*
- Encuesta breve de retroalimentación
- Observación informal de reacciones
- Realización del evento institucional final

RESULTADOS

En este contexto, los resultados de la investigación realizada en la Universidad Escuela Colombiana de Ingeniería Julio Garavito ofrecen un panorama alentador. Los hallazgos muestran que la evasión no se percibe como una conducta normalizada entre la mayoría de los estudiantes: aunque el 63,5 % reconoce haber evadido el pago en alguna ocasión, esta práctica se presenta de manera esporádica y no como hábito recurrente (Equipo de campaña, 2025). Así mismo, el 81,1 % considera que pagar el pasaje es importante o muy importante, lo que evidencia una base ética sólida y una disposición favorable hacia la convivencia ciudadana.

A partir de esta interpretación, se desarrolló la campaña “Nos movemos con sentido”, concebida como una propuesta reflexiva y pedagógica orientada a resignificar el acto de pagar el pasaje como una manifestación de respeto, conciencia y ciudadanía. A diferencia de las campañas tradicionales, centradas en el castigo o la moralización, esta iniciativa apuesta por la empatía, la representación cercana y la activación del juicio ético, entendiendo que el cambio cultural se construye mediante la reflexión colectiva.

En síntesis, el proyecto demuestra que es posible fortalecer la cultura ciudadana desde el ámbito académico, articulando investigación social, creatividad comunicativa y diálogo con la comunidad universitaria. Más allá de la producción de piezas gráficas, la campaña constituye una oportunidad para generar conversaciones significativas, activar la conciencia colectiva y consolidar el compromiso con lo público.

CONCLUSIONES

La evasión del pago en el sistema Transmilenio, tradicionalmente abordada desde una lógica punitiva, requiere una comprensión integral que considere sus dimensiones culturales, éticas y estructurales. Como señaló Pedro Ararat, coordinador de gestión social de Transmilenio, “la evasión no es sólo un problema económico, es un problema de vidas” (comunicación personal, 2025). Esta afirmación refuerza el propósito inicial de la investigación. Los hallazgos evidencian que detrás de cada acto de evasión subyacen percepciones de injusticia, desconexión con lo público y normalización de prácticas que, si no se intervienen pedagógicamente, pueden consolidarse como patrones estructurales (Quiroga, comunicación personal, 2025; Transmilenio S.A., 2023).

Recomendaciones

1. Fortalecer campañas pedagógicas que resignifiquen el pago como acto de corresponsabilidad, evitando enfoques exclusivamente sancionatorios.
2. Incorporar estrategias de comunicación segmentadas en entornos universitarios, aprovechando la disposición ética identificada en la mayoría de los estudiantes.
3. Complementar las acciones culturales con mejoras operativas visibles (infraestructura, frecuencia de buses) para reducir la percepción de injusticia.
4. Diseñar mecanismos de participación estudiantil en la construcción de mensajes, fomentando apropiación y legitimidad.
5. Evaluar la efectividad de las campañas mediante indicadores claros (cambio de actitudes, reducción de evasión en estaciones universitarias) para retroalimentar la gestión institucional.

REFERENCIAS

- Alcaldía Mayor de Bogotá. (s.f.). Multas por colarse en Transmilenio de Bogotá. <https://bogota.gov.co/mi-ciudad/seguridad/multas-por-colarse-en-transmilenio-debogota>
- Ararat, P. (2025, 13 de marzo). Coordinador de gestión social de Transmilenio. Comunicación personal.
- Dirección Técnica de Seguridad de Transmilenio. (2024). Resultados de la estimación de la evasión en el componente troncal primer semestre del 2024. [Archivo PDF].
- Equipo de campaña. (2025). *Encuesta aplicada a estudiantes sobre evasión en Transmilenio*. Escuela Colombiana de Ingeniería Julio Garavito. [Fuente interna no publicada].
- Infobae. (2024, 20 de febrero). Ante alto índice de colados, Transmilenio desplegó un nuevo esquema de control. <https://www.infobae.com/colombia/2024/02/20/ante-alto-indice-de-coladostrasmilenio-desplego-un-nuevo-esquema-de-control/>
- Jurado Romero, G. D. (2024). *Multimodal X-ray edge illumination imaging for medical applications with polychromatic sources* [Tesis de maestría, Universidad de los Andes]. Repositorio Institucional Séneca. <https://repositorio.uniandes.edu.co/bitstreams/9e1a175b-dee5-4972-ae31-4c2da766b519/download>
- ProBogotá Región. (2022). Hablemos de evasión: aproximación al fenómeno y problema en Transmilenio. ProBogotá Región. <https://www.probogota.org/wp-content/uploads/2023/10/Hablemos-de-evasion-Aproximacion-al-fenomeno-y-problema-en-Transmilenio.pdf>
- Quiroga, K. (2025, 14 de marzo). Coordinadora técnica de seguridad de Transmilenio. Comunicación personal.
- Secretaría de Educación del Distrito. (2021). *Conoce nuestras cifras*. Gobierno de Bogotá. https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/conoce-nuestras-cifras
- Transmilenio. (2023). Desde 2023 la línea base de evasión disminuyó hasta ubicarse en 15,32 %. <https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/153766/este2023-la-linea-base-de-evasion-disminuyo-hasta-ubicarse-en-1532/>
- Transmilenio. (2023). Resultados de línea base en cifras de colados en Transmilenio. <https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/151450/resultados-delinea-base-en-cifras-de-colados-en-transmilenio/>
- Transmilenio S.A. (2023). Informe de evasión troncal segundo semestre 2022. Subgerencia Técnica de Transmilenio.
- Universidad de los Andes. (s.f.). Colados en Transmilenio: desfinanciación del sistema. <https://www.uniandes.edu.co/es/noticias/ingenieria/colados-entrasmilenio-desfinanciacion-del-sistema>