

# ANÁLISIS DE EMOCIONES Y SENTIMIENTOS

*en el espacio público de Bogotá*

*Grupo Focal — Proyecto Bogotaneidad*

## Localidad de Santa Fe

Secretaría de Gobierno del Distrito — 2026

Equipo Bogotaneidad — Alcaldía Local de Santa Fe

### Introducción y propósito del análisis

El presente documento sistematiza el análisis emocional derivado del grupo focal realizado el 4 de abril de 2026 en la localidad de Santa Fe, como parte del proyecto Bogotaneidad. El objetivo central es identificar las emociones y sentimientos que experimentan los ciudadanos en sus trayectos cotidianos hacia los sistemas de transporte público, frente a dos problemáticas específicas: las basuras en el espacio público y el acoso callejero.

Este análisis no busca únicamente describir percepciones: su función es dotar a la Secretaría de Gobierno del Distrito (SGD) de insumos emocionales concretos que permitan diseñar intervenciones sociales, culturales y físicas que modifiquen actitudes y comportamientos ciudadanos de manera efectiva y sostenible.

### Metodología del procesamiento de datos

El proceso metodológico se estructuró en cuatro pasos secuenciales y articulados que garantizan la trazabilidad entre los datos recolectados en campo y las recomendaciones de intervención.

#### **Paso 1 — Transcripción y depuración de los registros de audio**

La sesión de grupo focal fue grabada con consentimiento previo de los participantes. A partir de esas grabaciones se elaboraron transcripciones verbatim que capturaron la totalidad de los intercambios. Sobre dichas transcripciones se realizó un proceso de depuración editorial preservando la autenticidad del discurso ciudadano.

#### **Paso 2 — Articulación con el instrumento de ejecución**

La transcripción depurada se cruzó con la Guía de Ejecución para Grupos Focales aprobada por la SGD, organizada en cuatro ejes temáticos: Eje I: Relación con el espacio público; Eje II: Puntos críticos de basuras; Eje III: Acoso callejero y otras violencias; Eje IV: Corresponsabilidad y soluciones ciudadanas.

### Paso 3 — Identificación y clasificación emocional

Se identificaron las emociones expresadas tanto de manera explícita como implícita, clasificadas con base en el marco conceptual del archivo definiciones\_emociones\_final.xlsx (APA, 2010) en positivas, negativas y neutras.

### Paso 4 — Análisis integrado y formulación de recomendaciones

Con el mapa emocional construido se realizó un análisis integrado que identificó relaciones entre emociones y comportamientos, contextos situacionales, y patrones transversales.

## Marco conceptual de referencia

El análisis se apoya en la comprensión de las emociones como estados funcionales que median entre el estímulo ambiental y la respuesta comportamental. En Santa Fe, una localidad marcada por altos índices de inseguridad, habitabilidad de calle y deterioro urbano, este marco resulta especialmente pertinente: las emociones negativas dominantes no solo reflejan una percepción subjetiva, sino que condicionan objetivamente la movilidad, la acción cívica y el sentido de pertenencia territorial.

## Análisis por eje de indagación

### 4.1 EJE 1: Relación con el espacio público (recorrido diario)

#### *¿Cómo se sienten al caminar de su casa hacia la estación de transporte?*

Los participantes de Santa Fe describen sus trayectos cotidianos con una carga emocional negativa sostenida. A diferencia de otras localidades donde la seguridad se percibe como relativa, en Santa Fe la inseguridad aparece como estado permanente desde los primeros pasos fuera del hogar. El miedo al atraco domina el pensamiento durante el desplazamiento, y la presencia de basuras, habitantes de calle y escombros refuerza una percepción generalizada de abandono. Las citas revelan que incluso trayectos breves de dos a cinco minutos se viven con constante preocupación y vigilancia.

| Emoción                        | Tipo     | Frecuencia | Grupos | Citas representativas                                                                        |
|--------------------------------|----------|------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Inseguridad / Miedo</b>     | Negativa | Muy alta   | GF1    | "Siempre con miedo a un atraco." / "2 minutos, pero siempre voy con temor por mi seguridad." |
| <b>Ansiedad / Preocupación</b> | Negativa | Alta       | GF1    | "Ansiedad y preocupación." / "Preocupación constante."                                       |
| <b>Rabia / Incomodidad</b>     | Negativa | Alta       | GF1    | "Rabia e incomodidad." / "Inseguridad y estrés por el entorno."                              |
| <b>Tranquilidad relativa</b>   | Positiva | Baja       | GF1    | "Tranquilidad a veces, pero frustración por el transporte."                                  |
| <b>Resignación normalizada</b> | Negativa | Moderada   | GF1    | "Preocupación laboral." / Silencio ante la pregunta.                                         |

## 4.2 EJE 2: Puntos críticos de basuras

### ¿Qué sienten cuando visualizan basuras en su trayecto?

La percepción de basuras en Santa Fe está íntimamente ligada a la presencia de roedores, muebles abandonados, escombros y residuos orgánicos. Los participantes describen imágenes de bolsas rotas, palomas, ratas y personas en condición de calle asociadas a los puntos críticos. La emoción predominante es el asco, reforzado por angustia y malgenio. La indiferencia de otros ciudadanos ante la basura genera un círculo vicioso de indignación seguida de parálisis, pues nadie interviene por miedo o por percepción de inutilidad.

| Emoción                        | Tipo     | Frecuencia | Grupos | Citas representativas                                                  |
|--------------------------------|----------|------------|--------|------------------------------------------------------------------------|
| <b>Asco / Repulsión</b>        | Negativa | Muy alta   | GF1    | "Asco." / "Rechazo total." / "Malgenio y repulsión."                   |
| <b>Angustia / Preocupación</b> | Negativa | Alta       | GF1    | "Angustia y preocupación." / "Ratas y personas en condición de calle." |
| <b>Inseguridad / Fastidio</b>  | Negativa | Alta       | GF1    | "Inseguridad y fastidio." / "Donde hay basura hay más problemas."      |
| <b>Desesperanza</b>            | Negativa | Moderada   | GF1    | "No hay acciones para mejorar." / "No hacen nada."                     |
| <b>Orgullo (hipotético)</b>    | Positiva | Baja       | GF1    | "Orgulloso del entorno" — expresado como deseo futuro.                 |

## 4.3 EJE 3: Acoso callejero y otras violencias

### ¿Qué sienten al presenciar o experimentar situaciones de acoso?

Santa Fe concentra una de las percepciones de violencia más intensas entre todas las localidades del proyecto. Los participantes describen acoso callejero, robos frecuentes y una sensación de permanente exposición al riesgo. La respuesta dominante ante estas situaciones es la no intervención motivada por el miedo a represalias. Ningún participante reportó haber intervenido activamente ante una situación de acoso o violencia observada. La resignación y la evitación se consolidan como estrategias de supervivencia cotidiana.

| Emoción                        | Tipo     | Frecuencia | Grupos | Citas representativas                                                            |
|--------------------------------|----------|------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Miedo / Temor constante</b> | Negativa | Muy alta   | GF1    | "No, por miedo." / "No, prefiero evitar." — ante pregunta de si han intervenido. |
| <b>Impotencia / Inacción</b>   | Negativa | Alta       | GF1    | "Si veo algo uno no interviene por miedo." / "Algunos sí llaman a la policía."   |
| <b>Asco / Rechazo</b>          | Negativa | Alta       | GF1    | "Inseguridad y estrés por el entorno violento."                                  |
| <b>Resignación</b>             | Negativa | Moderada   | GF1    | "No." (respuesta unánime ante pregunta de si han intervenido).                   |

| Emoción                    | Tipo     | Frecuencia | Grupos | Citas representativas                   |
|----------------------------|----------|------------|--------|-----------------------------------------|
| <b>Esperanza de cambio</b> | Positiva | Baja       | GF1    | "Sí en algunos casos, pero es difícil." |

#### 4.4 EJE 4: Corresponsabilidad y pertenencia ciudadana

##### *¿Qué emociones genera el tema de la responsabilidad y el sentido de ser bogotano?*

La percepción de responsabilidad en Santa Fe está distribuida, pero no articulada en acción. Los participantes reconocen la corresponsabilidad ciudadana e institucional, pero las barreras culturales y personales —especialmente el miedo y la falta de cultura cívica— impiden la traducción de esa conciencia en comportamientos prosociales. La expectativa de mayor control estatal es muy alta: se espera que el gobierno y las instituciones (UAESP, policía, sistema judicial) lideren el cambio, mientras la ciudadanía asume un rol secundario condicionado por la acción previa de las instituciones.

| Emoción                              | Tipo     | Frecuencia | Grupos | Citas representativas                                                |
|--------------------------------------|----------|------------|--------|----------------------------------------------------------------------|
| <b>Corresponsabilidad reconocida</b> | Neutra   | Alta       | GF1    | "Del gobierno y la ciudadanía." / "De todos, pero falta compromiso." |
| <b>Frustración institucional</b>     | Negativa | Alta       | GF1    | "Principalmente del gobierno." / "De entidades como la UAESP."       |
| <b>Deseo de paz / Seguridad</b>      | Positiva | Alta       | GF1    | "Tranquilo." / "Seguro." / "En paz." / "Orgulloso del entorno."      |
| <b>Apatía / Indiferencia</b>         | Negativa | Moderada   | GF1    | "No hay acciones para mejorar." / "La gente esquiva pero no recoge." |
| <b>Confianza latente</b>             | Positiva | Baja       | GF1    | "Con confianza." — expresado como aspiración.                        |

## Hallazgos transversales

### 5.1 La espiral de miedo como paralizador universal

En Santa Fe más que en cualquier otra localidad del proyecto, el miedo funciona como un inhibidor transversal de la acción ciudadana. No se trata de un miedo focalizado en una ruta o un horario: es una condición de alerta permanente que permea todos los ejes temáticos. Ningún participante reportó haber intervenido en situaciones de violencia o acoso, y la mayoría declara abiertamente que prefiere evitar el conflicto. Este patrón revela que, antes de cualquier intervención sobre comportamientos específicos, la SGD debe trabajar sobre la percepción de seguridad general en la localidad.

### 5.2 Basura e inseguridad como problemas fusionados

Los participantes no disocian el problema de las basuras del problema de la inseguridad. Para ellos, donde hay basura hay riesgo: los puntos críticos de residuos son también espacios de habitabilidad de calle, presencia de roedores y concentración de situaciones de violencia. Esta percepción fusionada tiene una consecuencia directa para el diseño de intervenciones: una

campaña de limpieza aislada no tendrá el impacto emocional esperado si no va acompañada de medidas de seguridad simultáneas.

### 5.3 La normalización como mecanismo de defensa

Varios participantes manifiestan emociones ambivalentes que revelan un proceso de normalización: convivencia entre frustración y resignación, entre el deseo de cambio y la percepción de que ese cambio es imposible. Esta normalización no es indiferencia genuina —los participantes sienten rabia y asco— sino un mecanismo adaptativo frente a la exposición prolongada al deterioro. Las intervenciones deben reconocer y desactivar este mecanismo antes de proponer comportamientos alternativos.

### 5.4 La expectativa institucional como condición del cambio

A diferencia de localidades donde los participantes asumen un mayor protagonismo cívico, en Santa Fe el cambio de comportamiento ciudadano está condicionado a la acción previa del Estado. Los participantes esperan más seguridad, más canecas, más sanciones y más campañas como precondiciones para actuar ellos mismos. Este perfil demanda una presencia institucional más visible y efectiva como punto de partida de cualquier estrategia de corresponsabilidad.

### 5.5 El escenario ideal como palanca emocional

Ante la pregunta sobre cómo les gustaría sentirse, todos los participantes describen emociones positivas claras: tranquilidad, seguridad, paz, confianza, orgullo. Este contraste entre el estado emocional actual (miedo, asco, angustia) y el estado deseado es el motor de cambio más poderoso identificado en el grupo focal. Las intervenciones comunicacionales deben explotar este contraste mostrando explícitamente cómo se vería Santa Fe con espacios limpios y seguros.

## Mapa emocional para el diseño de intervenciones

| Emoción clave                         | Disparador situacional                                                                                           | Comportamiento observado                                                               | Propuesta de intervención                                                                                                                                |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Miedo / Inseguridad permanente</b> | Salir a caminar por cualquier ruta a cualquier hora; presencia de basuras, habitante de calle y robos frecuentes | Evitación total: no intervención, cambio de rutas, silencio ante situaciones violentas | Fortalecer presencia policial visible en corredores peatonales; crear protocolos de denuncia anónima accesibles; mejorar iluminación en zonas críticas   |
| <b>Asco / Repulsión</b>               | Puntos con bolsas rotas, escombros, muebles abandonados, presencia de roedores y residuos orgánicos              | Evitación del sector, aceleración del paso, no denuncia                                | Intervención física inmediata en puntos críticos identificados; campaña de corresponsabilidad vinculada a la UAESP; aumento de frecuencia de recolección |

| Emoción clave                                   | Disparador situacional                                                                                       | Comportamiento observado                                                        | Propuesta de intervención                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Desesperanza / Resignación</b>               | Percepción de que nada mejora, de que el esfuerzo individual no sirve, de que las instituciones no responden | Normalización del deterioro, inacción sostenida, baja participación comunitaria | Comunicar resultados concretos de acciones institucionales; hacer visibles las mejoras conseguidas; conectar cada acción con un efecto tangible             |
| <b>Corresponsabilidad sin acción</b>            | Reconocimiento verbal de la responsabilidad compartida sin traducción en comportamientos                     | Declaración de buenas intenciones sin cambio real de conducta                   | Diseñar mecanismos de participación de bajo riesgo (denuncia anónima, apps); facilitar la acción individual sin exposición directa                          |
| <b>Orgullo / Tranquilidad (escenario ideal)</b> | Imaginar el barrio limpio, seguro, sin basuras ni violencia                                                  | Alta disposición declarada al cambio cuando el entorno mejora                   | Usar el contraste emocional en campañas: mostrar Santa Fe posible vs. Santa Fe actual; vincular cada mejora concreta a la aspiración de orgullo territorial |

## Recomendaciones estratégicas para la SGD

### 7.1 Intervenciones físicas prioritarias

- Aumentar canecas y contenedores en corredores peatonales hacia estaciones de TransMilenio y SITP: la ausencia de infraestructura de disposición es señalada como barrera estructural principal.
- Intervenir con limpieza intensiva los puntos críticos identificados (bolsas rotas, escombros en esquinas, muebles abandonados) con comunicación pública del operativo.
- Mejorar iluminación en sectores de alta concentración de habitabilidad de calle y consumo de sustancias.

### 7.2 Intervenciones pedagógicas y culturales

- Desarrollar campaña de contraste emocional: mostrar visualmente cómo se vería Santa Fe limpia y segura, anclada en el deseo de tranquilidad expresado por todos los participantes.
- Implementar procesos de sensibilización sobre separación y disposición adecuada de residuos con énfasis en horarios y puntos habilitados.
- Articular campañas de cultura ciudadana con los establecimientos educativos de la localidad para construir hábitos desde edades tempranas.

### 7.3 Intervenciones normativas y de control

- Fortalecer la presencia policial en corredores peatonales y puntos de concentración de basuras: los participantes señalan que la percepción de autoridad visible modificaría su comportamiento.
- Implementar sanciones efectivas y comunicadas públicamente para quienes dispongan inadecuadamente residuos: el efecto demostración es clave para esta comunidad.
- Coordinar con UAESP una respuesta ágil a reportes ciudadanos de puntos críticos de basuras.

#### **7.4 Intervenciones de fortalecimiento comunitario**

- Crear canales de denuncia anónima de bajo riesgo para acoso callejero y disposición inadecuada de residuos: el miedo a represalias es la principal barrera para la acción ciudadana.
- Fomentar espacios de participación comunitaria que no exijan exposición individual: el perfil de Santa Fe requiere estrategias colectivas sobre individuales.
- Articular con Juntas de Acción Comunal para fortalecer el sentido de pertenencia barrial como punto de partida de la corresponsabilidad.

## **Conclusión**

El análisis emocional del grupo focal de Santa Fe revela una comunidad con alta conciencia de sus problemas pero bloqueada por el miedo, la resignación y una expectativa de liderazgo institucional no satisfecha. A diferencia de localidades con mayor capital social activo, Santa Fe presenta el perfil de mayor riesgo para la inacción ciudadana sostenida: las emociones negativas dominan sin contrapeso de emociones positivas activadas, y la normalización del deterioro funciona como mecanismo de defensa que congela la acción.

La palanca estratégica más poderosa es el contraste entre el estado emocional actual —miedo, asco, desesperanza— y el estado deseado —tranquilidad, seguridad, orgullo—, que todos los participantes describen con claridad. Las intervenciones de la SGD en Santa Fe deben comenzar por la seguridad física del espacio público y la limpieza visible de los puntos críticos, porque en esta localidad la condición para que los ciudadanos actúen es percibir que el entorno mejora primero.

*"Más seguridad, más conciencia, más canecas, más leyes."*

Este resumen colectivo de los participantes sintetiza la jerarquía de necesidades de Santa Fe: la seguridad es la precondition para todo lo demás. Sin ella, la cultura ciudadana no tiene suelo en que crecer.

*Nota metodológica: Las citas textuales provienen de las transcripciones del grupo focal realizado el 4 de abril de 2026 en la localidad de Santa Fe por el equipo Bogotaneidad de la Alcaldía Local de Santa Fe. La clasificación emocional se realizó con base en el marco conceptual del archivo definiciones\_emociones\_final.xlsx (APA, 2010).*