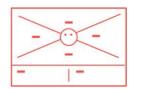


www.designthinking.services

# Mapa de empatía



## ¿Qué siente?

Se siente segregado

Se siente agotado debido al excesivo desgaste que implica su desplazamiento

### ¿Qué dice?

# ¿Qué piensa

Que el transporte es una experiencia negativa y agotadora.

Hay inseguridad, falta de cultura ciudadana.

Que el sistema de transporte no es incluyente con las personas en condición de discapacidad.

Que debe haber una mejora en la información del sistema transmilenio y el tráfico al rededor del portal 80

Que es necesario contar con un mecanismo que mejore su experiencia de desplazamiento

Que el flujo y transito intermunicipal del portal 80 debe mejorar

Tiene una alta inconformidad con el sistema de transporte, acaba por resignarse

Desmotivación - Incomodidad - Frustración - Hacinamiento - Caos

Quieren una APP que permita la programación de viajes

Quieren que la información se adapte según las discapacidades

Evita usar el sistema

determinando los buses que le sirven

Planea el viaje con anterioridad

USUARIOS TRANSMILENIO PORTAL 80

ENFASIS PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD La congestión de las vías produce tiempos muertos, mala calidad de vida y disminuye el tiempo productivo

Hay mala información sobre el tiempo de llegada de los buses

Por la congestión del sistema es muy dificil y aveces imposible desplazarse en transmilenio siendo usuario de silla de ruedas, caminador, perro guia, o cualquier ayuda técnica.

Las personas con alguna discapacidad no siempre cuentan con el apoyo de los demás pasajeros en sus desplazamientos

Las personas con alguna discapacidad no cuentan con mecanismos de información de rutas adaptados para su condición.

Las personas que se desplazan desde municipios aledaños y llegan al portal 80 experimentan congestión vehicular en todo su recorrido de ingreso y salida de la ciudad.

Hay Embotellamiento vehicular

Hay información incompleta o nula de las rutas y mala planificacion del movimiento vehicular al rededor del portal

## ¿Qué hace?

Tiene que perder mucho tiempo productivo en sus recorridos

Toma medios de transporte alternos

#### **ESFUERZOS**

Tiene que gastar más tiempo y energía en sus desplazamiento

El transporte le representa un dolor de cabeza

Muchas veces tiene conflictos por la falta de cultura ciudadana sobre su condición (discapacidad)

#### RESULTADOS

Transporte más eficaz

Viajes más cómodos y tranquilos

Trato mas amable y apoyo por parte de otros ciudadanos