

30
años



Alamys



El cliente en el centro de una
movilidad de calidad

38 Congreso Anual
Asamblea General de ALAMYS
16 al 20 de noviembre 2025 - Lima, Perú.

Un viaje que comenzó hace
más de 30 años

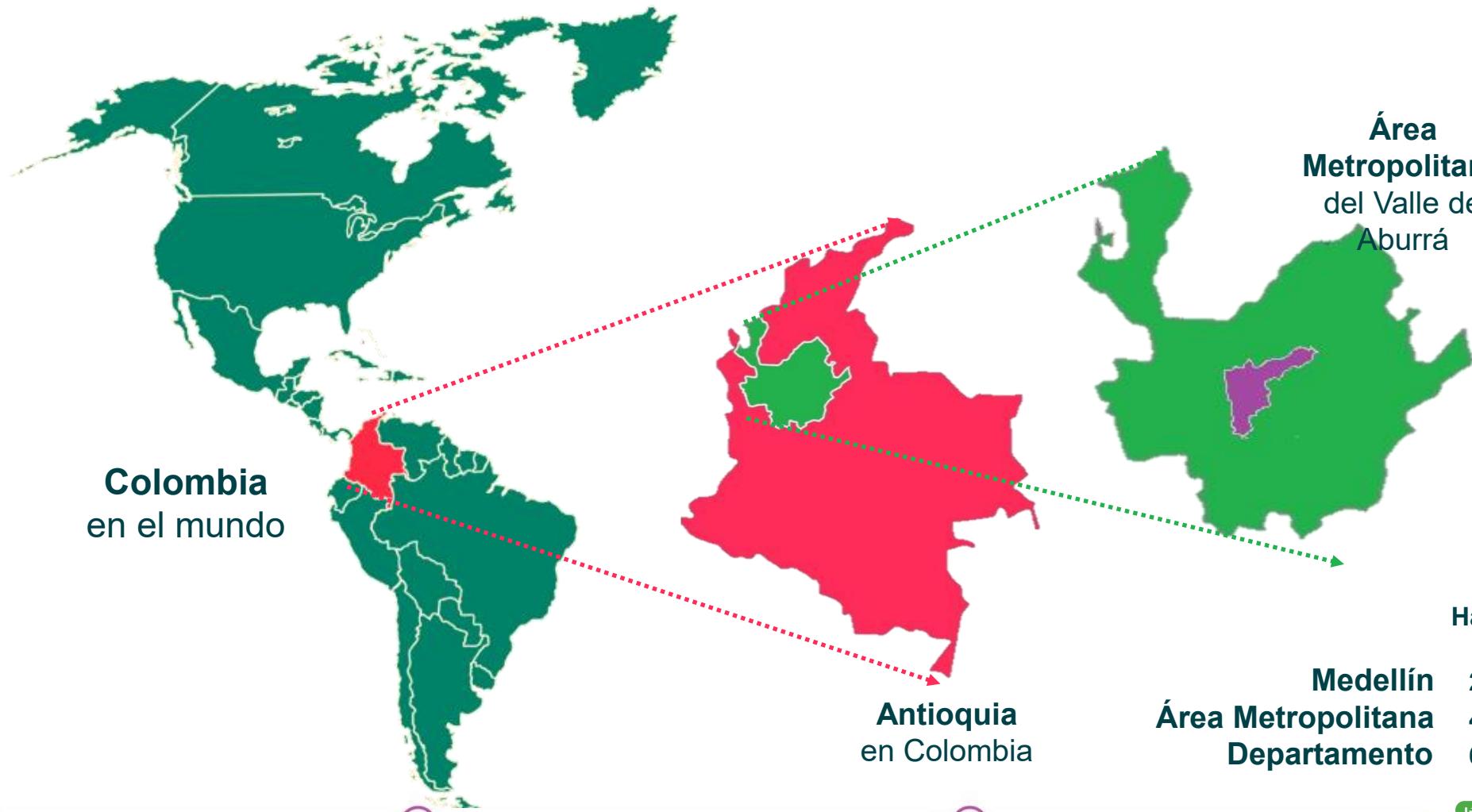
30
años



Línea 1
Metro
de Lima

Alamys

Medellín y su contexto



Metro
de Lima

Alamys



Somos una empresa 100% pública

Empresa industrial y
comercial del Estado

50%

Alcaldía de Medellín

50%

Gobernación de Antioquia



Orgullosos
de ser 100%
públicos



Línea 1
Metro
de Lima

Alamys



Nuestra Red Metro



Conectamos e integramos a las personas que habitan el Valle de Aburrá, y **transportamos sus sueños día a día**

LINEA A



Operación de nuestros medios

30
años



Líneas Lines	A	B	K	J	L	H	M	P	1 BUS	2 BUS	O	T	TOTAL			
Tipo de Sistema System	Férreo Railroad	Férreo Railroad	Cable aéreo Cable car	Cable aéreo Cable car	BRT (Bus Rapid Transit)	Padrones Feeding bus	BRT Feeding bus	Férreo Railroad	4 Modos 12 Líneas 4 transportation means 12 lines							
Capacidad Capacity	Coche / Car 300 usuarios / users	Coche / Car 300 usuarios / users	Telecabina Gondola 10 8 sentados, 2 de pie 8 sitting – 2 standing	Telecabina Gondola 10 8 sentados, 2 de pie 8 sitting – 2 standing	Telecabina Gondola 10 8 sentados, 2 de pie 8 sitting – 2 standing	Telecabina Gondola 10 8 sentados, 2 de pie 8 sitting – 2 standing	Telecabina Gondola 10 8 sentados, 2 de pie 8 sitting – 2 standing	Bus articulado Articulated bus 154 usuarios / users	Bus padrón Feeding bus 90 usuarios / users	Bus padrón Feeding bus 80 usuarios / users	Tranvía Tramway 300 usuarios / users	N/A				
Longitud de las líneas Line length	31,3 Km 25,8 km	31,3 Km 5,5 km	14,62 Km 0 km	14,62 Km 2,67 km	14,62 Km 0 km	14,62 Km 4,8 km	14,62 Km 1,4 km	14,62 Km 1,05 km	12,5 Km 2,7 km	12,5 Km 0 km	13,5 Km 9 km	9 Km 0 km	4,2 Km 0 km	85,12 kilómetros así: kilometers: 31,3 km Metro 14,62 km Cable aéreo 12,5 km Troncal BRT 22,5 km Pretroncal padrones Feeding bus 4,2 km Tranvía		
Estaciones Stations	21 (8 elevadas) & sky stations	6 (5 elevadas) & sky stations	3	3	2	2	2	3	20	15 (paraderos) stops	27 (paraderos) stops	3 Estaciones stations	6 Paradas stops	45 estaciones 45 stations 26 paradas 26 stops 42 paraderos 42 stops		
Vehículos Fleet	80 trenes de 3 coches three-car trains 240 coches 240 cars	93 telecabinas gondolas	119 telecabinas gondolas	55 telecabinas gondolas	44 telecabinas gondolas	49 telecabinas gondolas	138 telecabinas gondolas	30 a gas gas	47 bus padrones a gas gas feeding busses	64 bus padrones eléctricos electric feeding busses	12 vehículos tranviarios tramway cars	240 coches de tren train cars	498 telecabinas gondolas	31 buses articulados articulated busses	111 buses padrones feeding busses	12 vehículos tranviarios tramway cars



Línea 1
Metro de Lima

Alamys

Movemos millones de sueños



30
años

METRO
DE MEDELLIN
CALIDAD DE VIDA

308,3
millones

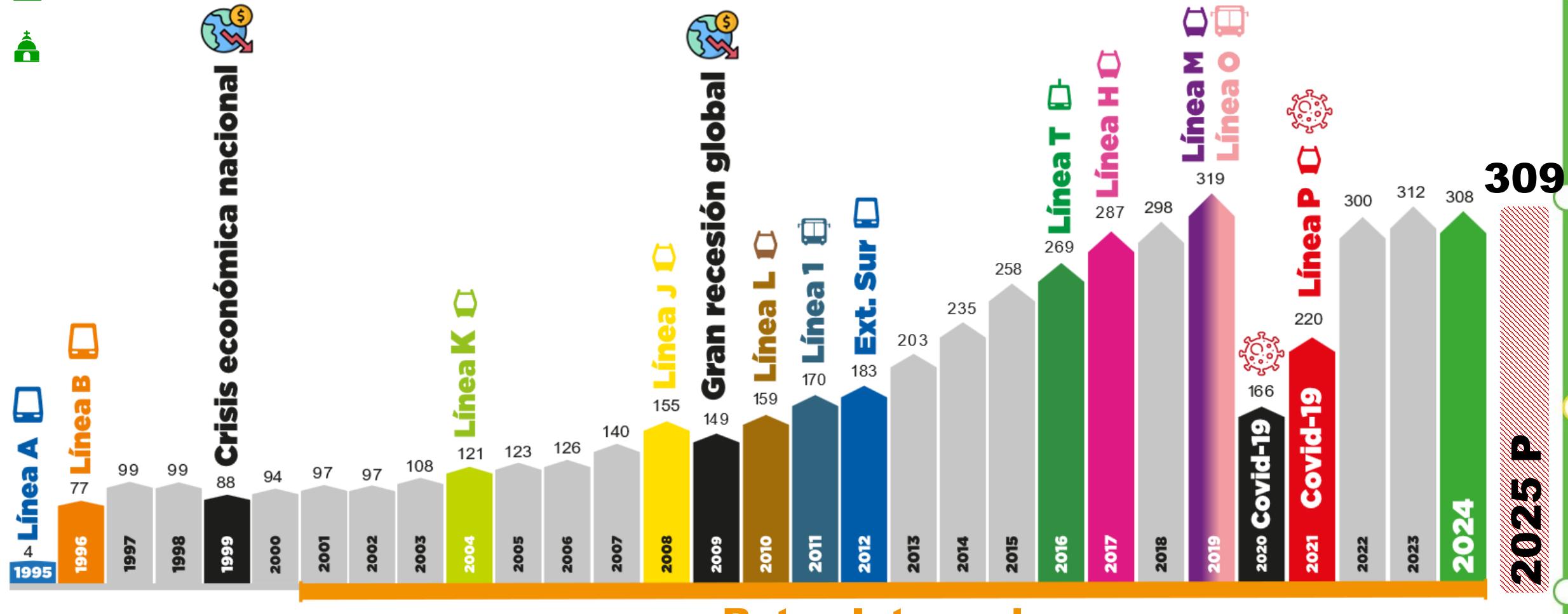
de usuarios
movilizados
en 2024

1,17
millones

Promedio en
día típico
laboral



Millones de viajes por año



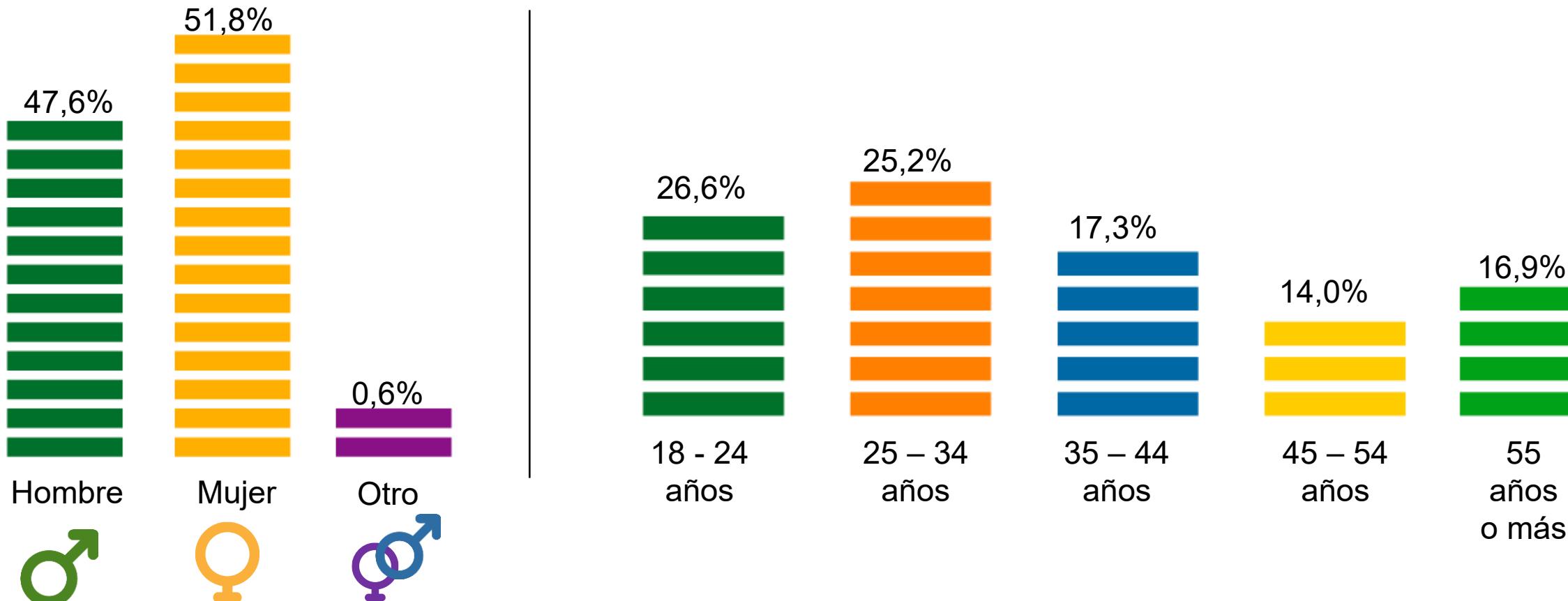
*Cifras en millones de personas



1 Metro de Lima



En 2024 movilizamos más mujeres y jóvenes



En 2024 llevamos a las personas a trabajar y estudiar



Trabajo / negocio  69,9%

Estudio  12,3%

Compras  9,3%

Salud  5,2%

Familia  1,6%

Turismo  1,2 %

Deporte  0,5 %

Estrato 1  18,5%

Estrato 2  43,0%

Estrato 3  29,4%

Estrato 4  5,2%

Estrato 5  1,4%

Estrato 6  0,2%

No responde  2,3%



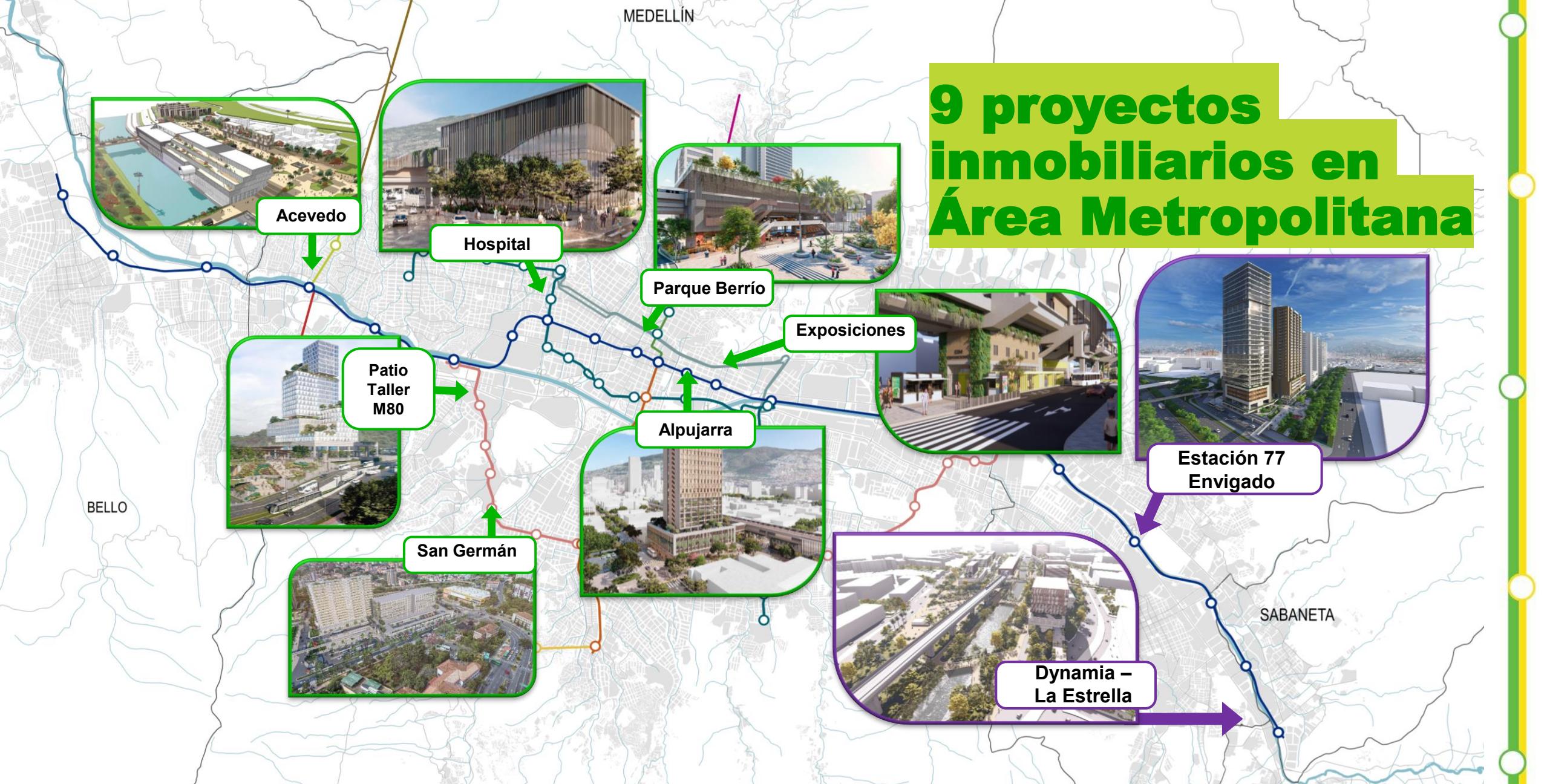
Desarrollos inmobiliarios

Aquí
somos a lo Metro



Alamys





9 proyectos inmobiliarios en Área Metropolitana

Plan Maestro Intermodal de La Estrella



Comercio y Servicios

Área rentable del proyecto: 100.303 m²

Estación Envigado

Plan Parcial Peldar - UAU 5



Vivienda, Comercio y Servicios

Área rentable del proyecto: 54.492 m²

Cultura Metro

46 Años

de constitución
de Empresa

37 Años

de construcción de
Cultura Metro

30 Años

de operación
Comercial



“En el Metro de Medellín, el viaje más importante es el que transforma la relación entre la ciudad y sus ciudadanos”



Cultura Metro

Modo de relación

Nuestra **Cultura Metro** es entendida como la construcción de modos de relación positivos **con nosotros mismos, con los otros y con el entorno**.

Aquí somos a lo **Metro**



30
años

METRO
DE MEDELLIN
CALIDAD DE VIDA



Transición de enfoque

El cliente en el centro

Valorar al máximo el producto

Product
Centric

Visión de cliente externo

Customer
Centric

Cultura Metro

Visión de cliente externo e interno

Human
Centric

Aquí somos a lo Metro

línea 1
Metro de Lima

Alamys



Transición de enfoque



Del usuario



De lo masivo



al cliente



a lo memorable

Aquí
somos a lo **Metro**

línea 1
Metro
de Lima

Alamys



Ciclo de la Experiencia del Cliente

30
años

METRO
DE MEDELLÍN
CALIDAD DE VIDA



Antes

Aquí
somos a lo Metro

Durante

Después

Línea 1
Metro
de Lima

Alamys

El ser humano en el centro nos mueve a seguir transformándonos cada día



Modelo de Experiencia
del Cliente

- Implementamos el **Centro de Relacionamiento con el Cliente** por medio del cual interactuamos con nuestros usuarios.
- Diseñamos la oferta de servicios conforme a las **necesidades y expectativas** de los clientes.
- **Medimos la experiencia del cliente** en cada momento de verdad del ciclo de la experiencia y tomamos acción en pro de la **mejora continua** y el impacto positivo.



“La innovación solo tiene sentido si mejora la experiencia humana.”

Aquí somos a lo Metro

línea 1
Metro de Lima

Alamys



Un ecosistema de acceso al servicio de nuestros clientes

Carnet físico y digital
como llave de acceso
a universidades e
instituciones



Tarjeta de uso eventual
Tarjeta personalizada



Aquí
somos a lo Metro

Integración con el
sistema público de
bicicletas



Tarjetas bancarias
marca compartida

Línea 1
Metro de Lima

Alamys





Diferentes canales de recarga para nuestros usuarios



Canales de recarga digitales:



App Cívica



Nequi



Bancolombia

135 Máquinas de Recarga Automática y **200** más en implementación

Puntos de venta
40 puntos operados directamente



+1.180 puntos de recarga externa
distribuidos en las zonas de influencia de las rutas.



+60 convenios con empresas e instituciones para recargar a empleados y estudiantes su tarjeta Cívica.

Aquí somos a lo Metro



Alamys



Diferentes canales de recarga para nuestros usuarios

Primer sistema de transporte masivo en Colombia con ingreso QR



Pagos impuestos



Identificación



Ahorro



Servicios de ciudad



Compras y pagos



Medición CO2

+839.000

Usuarios



APP – con validación QR de transporte

Movilidad



Aquí somos a lo Metro

línea 1
Metro de Lima

Alamys



30
años



US\$1.600 millones fueron las externalidades en 2024



Reducción de accidentalidad vial



Descarbonización



Combustible fósil evitado



Afecciones de salud evitadas



Servicios ecosistémicos



Contaminantes atmosféricos evitados



Reducción de tiempos de viaje



Ahorro económico

Aquí somos a lo Metro



línea 1
Metro de Lima

Alamys

Gracias :)

Andrés Mira Uribe
Gerente de Planeación

amira@metrodemedellin.gov.co

+57 350 243 71 72

