

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

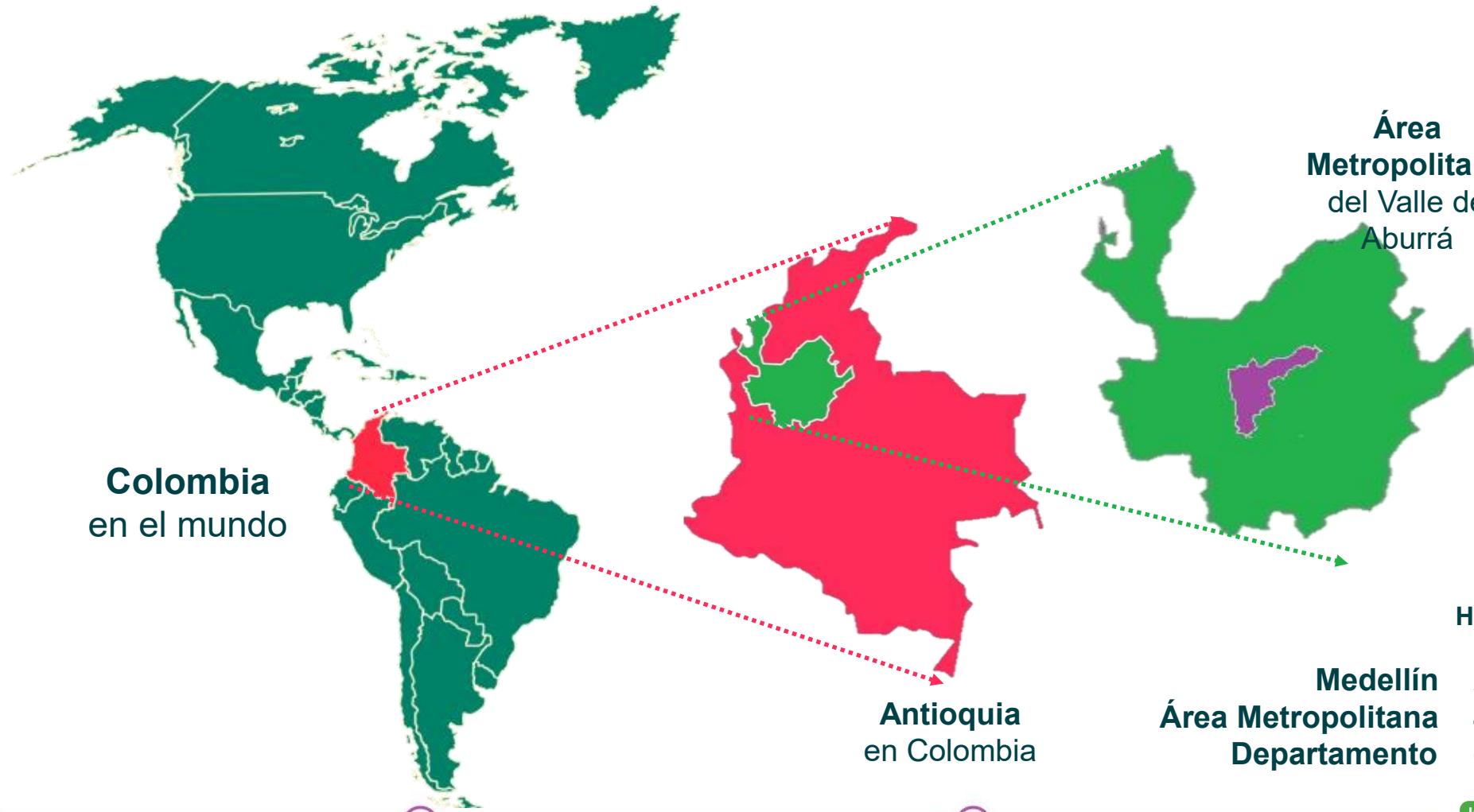
30  
años



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, **transportamos sus sueños día a día**



# Operación de nuestros medios

30  
años



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

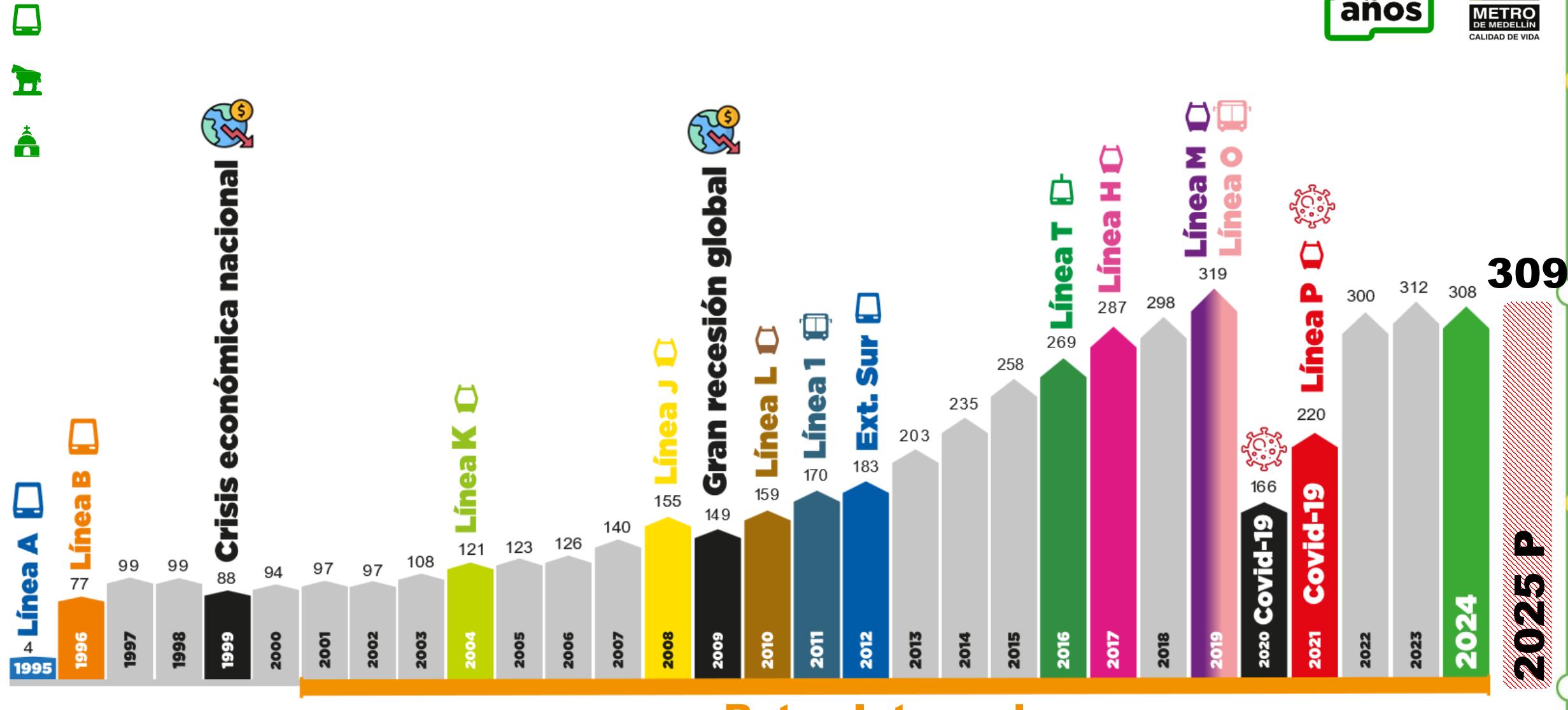
Promedio en  
día típico  
laboral



# Millones de viajes por año



\*Cifras en millones de personas



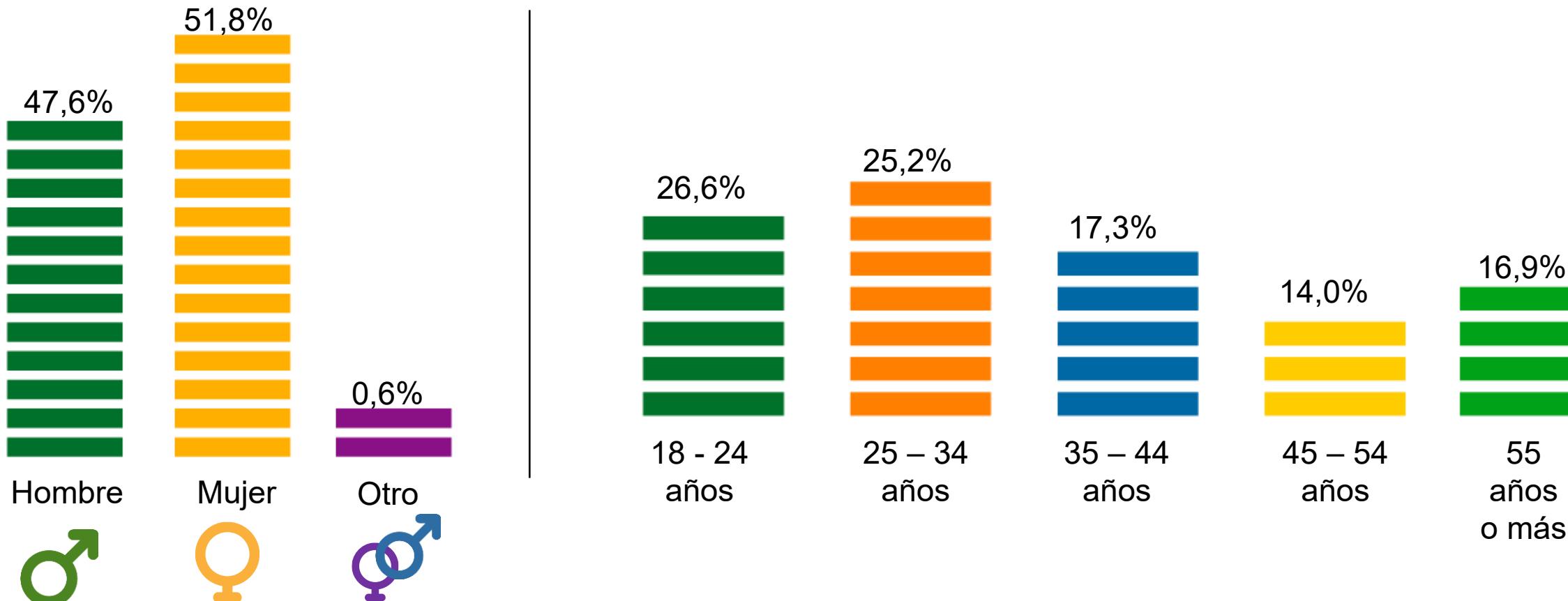
Rutas Integradas



Línea 1  
Metro de Lima

Alamys

# 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%



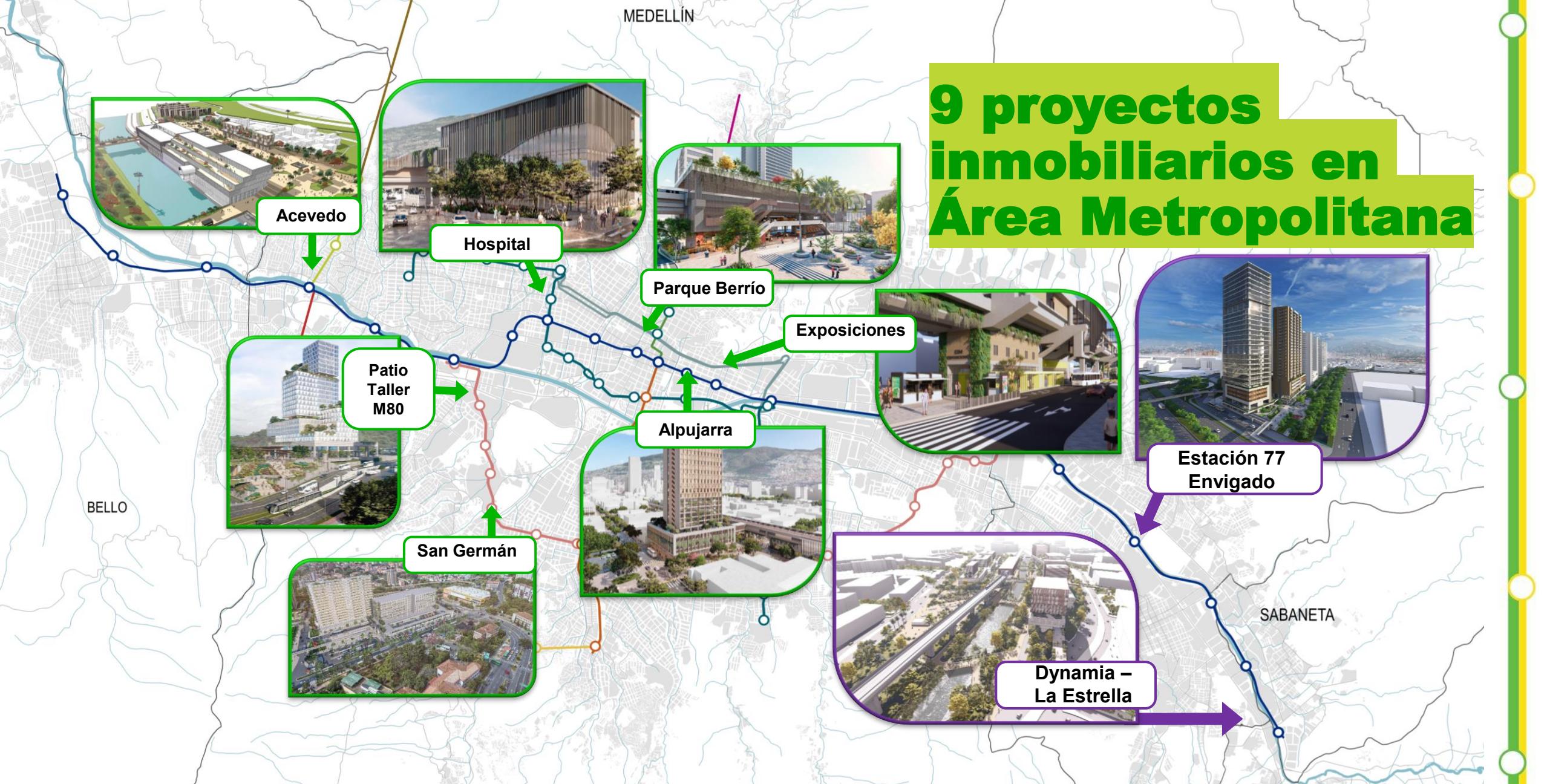
# Desarrollos inmobiliarios

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 m<sup>2</sup>

# Estación Envigado

Plan Parcial Peldar - UAU 5



Vivienda, Comercio y Servicios

Área rentable del proyecto: 54.492 m<sup>2</sup>

# 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

Visión de  
cliente  
externo e  
interno

Human  
Centric



# 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

Aquí somos a lo Metro

**+839.000**

Usuarios



**APP – con validación QR de transporte**

**Movilidad**



línea 1  
Metro de Lima

**30**  
años

**M**  
METRO  
DE MEDELLÍN  
CALIDAD DE VIDA

Alamys



# US\$1.600 millones fueron las externalidades en 2024

30  
años



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](mailto:amira@metrodemedellin.gov.co)

+57 350 243 71 72

