

**30**  
años



# 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







# Medellín y su contexto

**30**  
años



**Colombia**  
en el mundo

**Área  
Metropolitana  
del Valle de  
Aburrá**

**Medellín**  
380.34 km<sup>2</sup> de  
extensión

**Antioquia**  
en Colombia

	<b>Habitantes</b>
<b>Medellín</b>	<b>2,533,424</b>
<b>Área Metropolitana</b>	<b>4,055,296</b>
<b>Departamento</b>	<b>6,677,930</b>



Alamy



# Somos una empresa 100% pública

Empresa industrial y  
comercial del Estado

50%

Alcaldía de Medellín

50%

Gobernación de Antioquia

30  
años

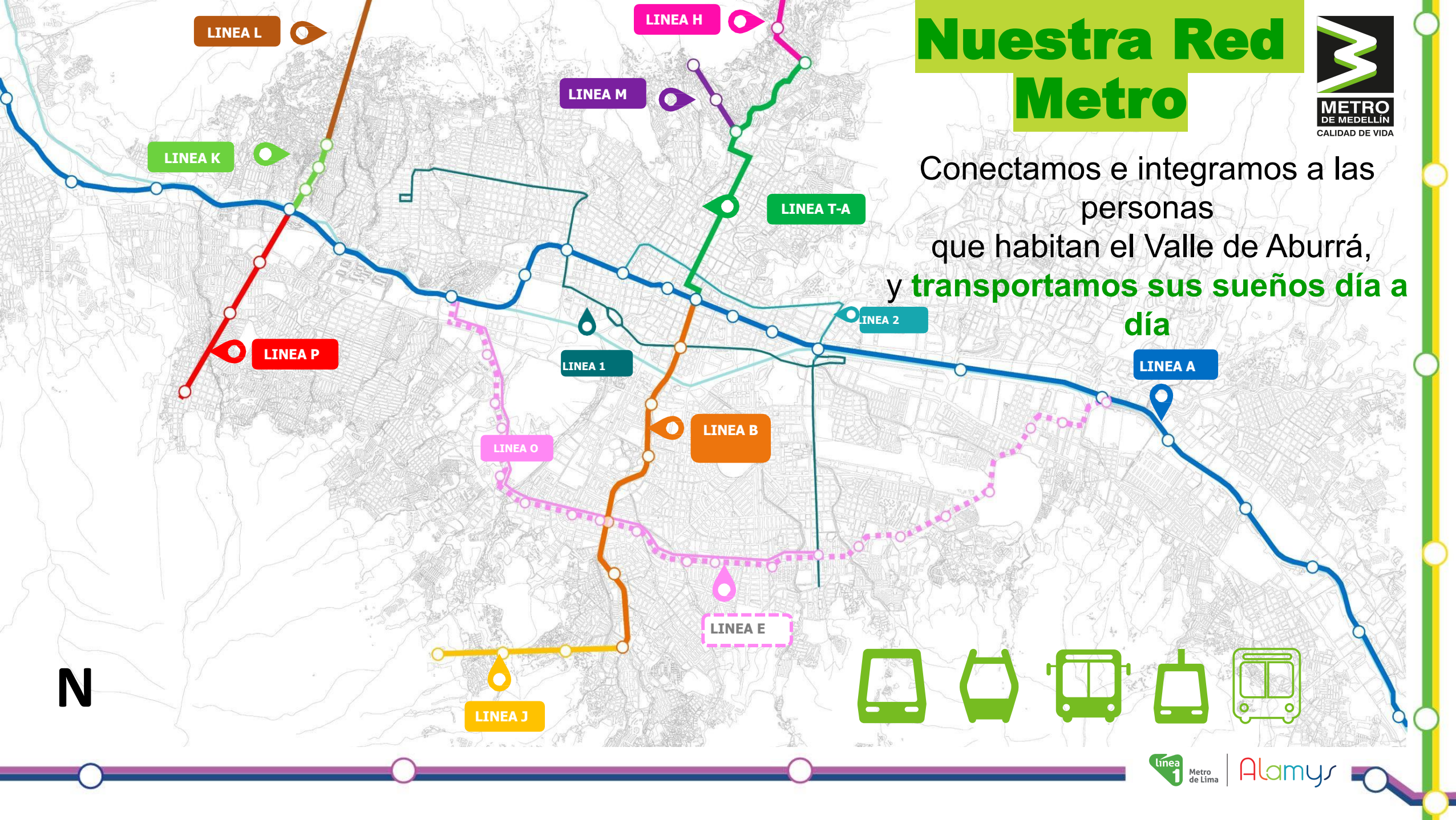




# Nuestra Red Metro



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





# 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	Cable aéreo Cable car	Cable aéreo Cable car	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	Telecabina Gondola 12 10 sentados, 2 de pie 10 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 2,07 km	14,62 Km 2,7 km	14,62 Km 4,8 km	14,62 Km 1,4 km	14,62 Km 1,05 km	14,62 Km 2,7 km	12,5 Km 12,5 km	13,5 Km 13,5 km	9 Km 9 km	4,2 Km 4,2 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 4,2 km Tranvía
Estaciones Stations	21 (8 elevadas) 8 sky stations	6 (5 elevadas) 5 sky stations	3	3	2	2	2	3	20	15 (paraderos) stops	27 (paraderos) stops	3 Estaciones stations 6 Paradas stops	45 45 estaciones 45 stations 26 26 paradas 26 stops 42 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 1 eléctrico electric	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

# Movemos millones de sueños

30  
años



308,3  
millones

de usuarios  
movilizados  
en 2024

1,17  
millones

Promedio en  
día típico  
laboral

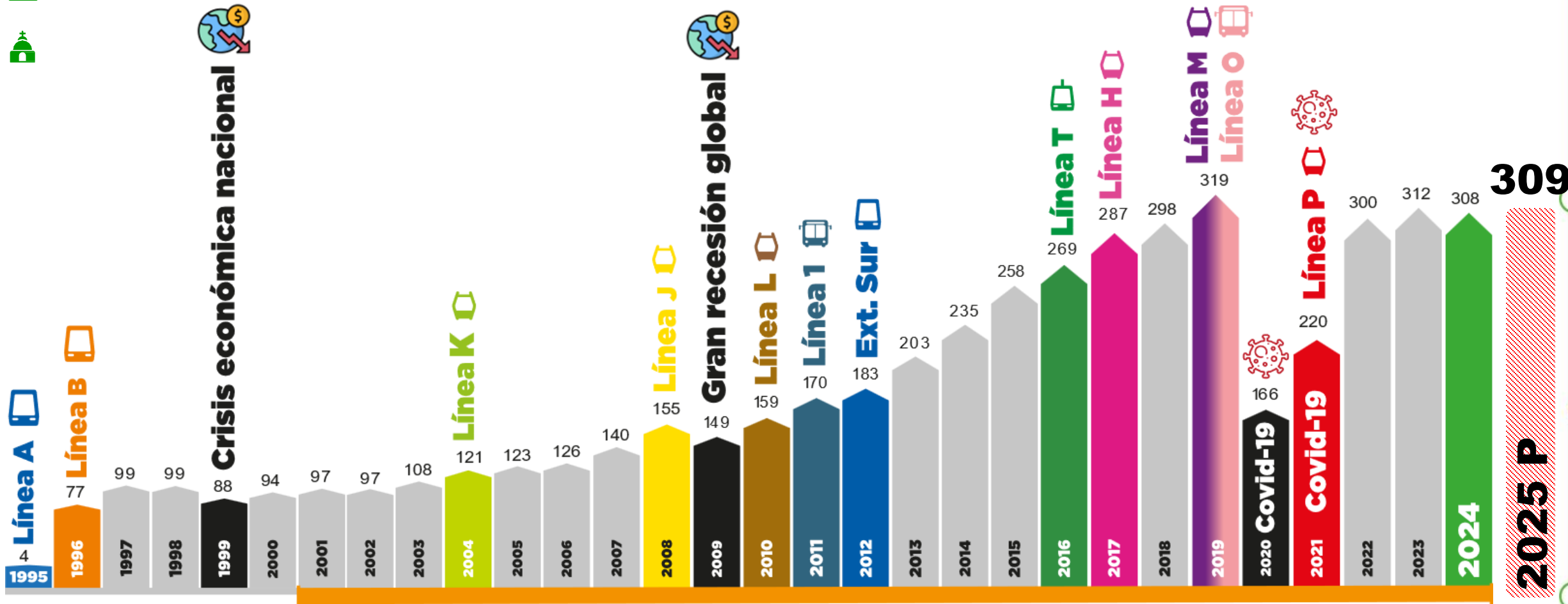


# Millones de viajes por año

30  
años



**Crisis económica nacional**



**Rutas Integradas**

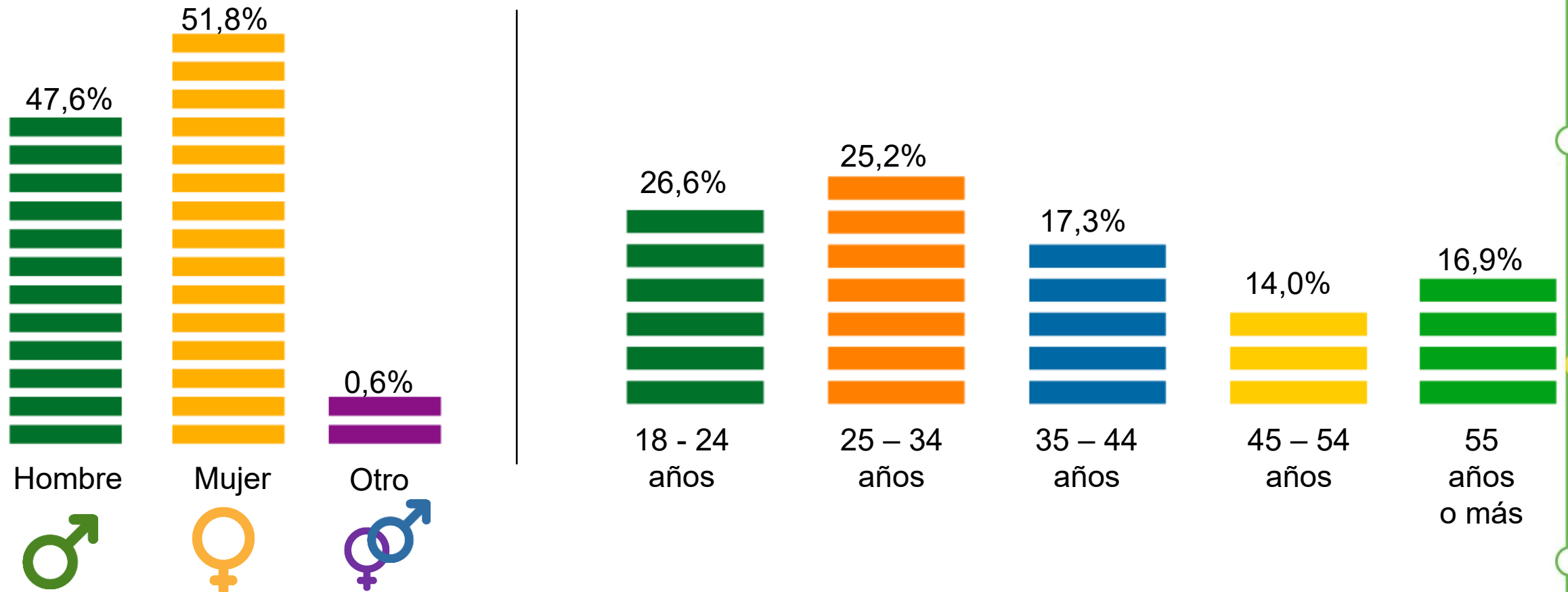
\*Cifras en millones de personas





# En 2024 movilizamos más mujeres y jóvenes

30 años



# En 2024 llevamos a las personas a trabajar y estudiar

30 años



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%







**30**  
años



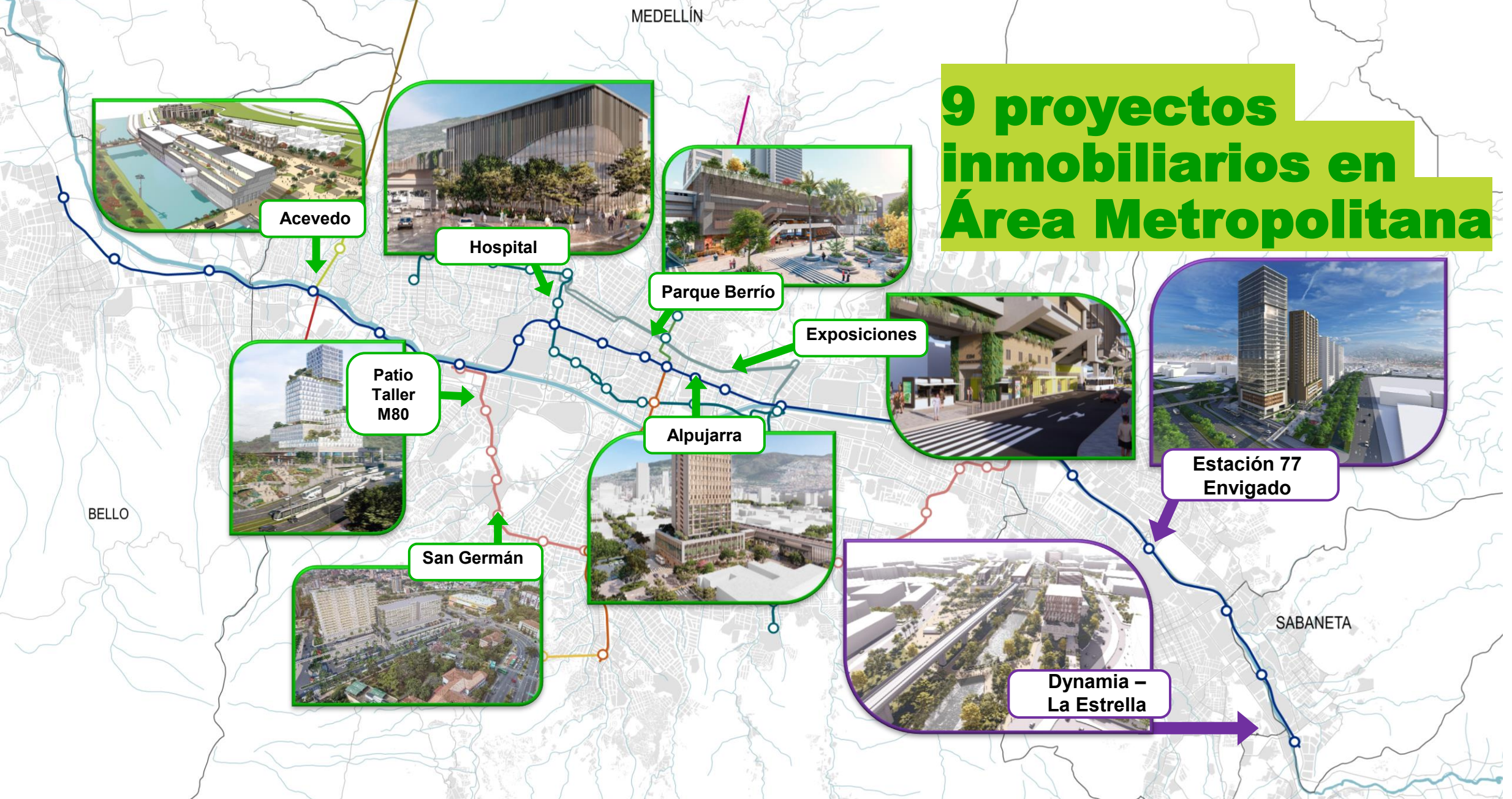
# Desarrollos inmobiliarios

Aquí  
somos a lo **Metro**



Alamy

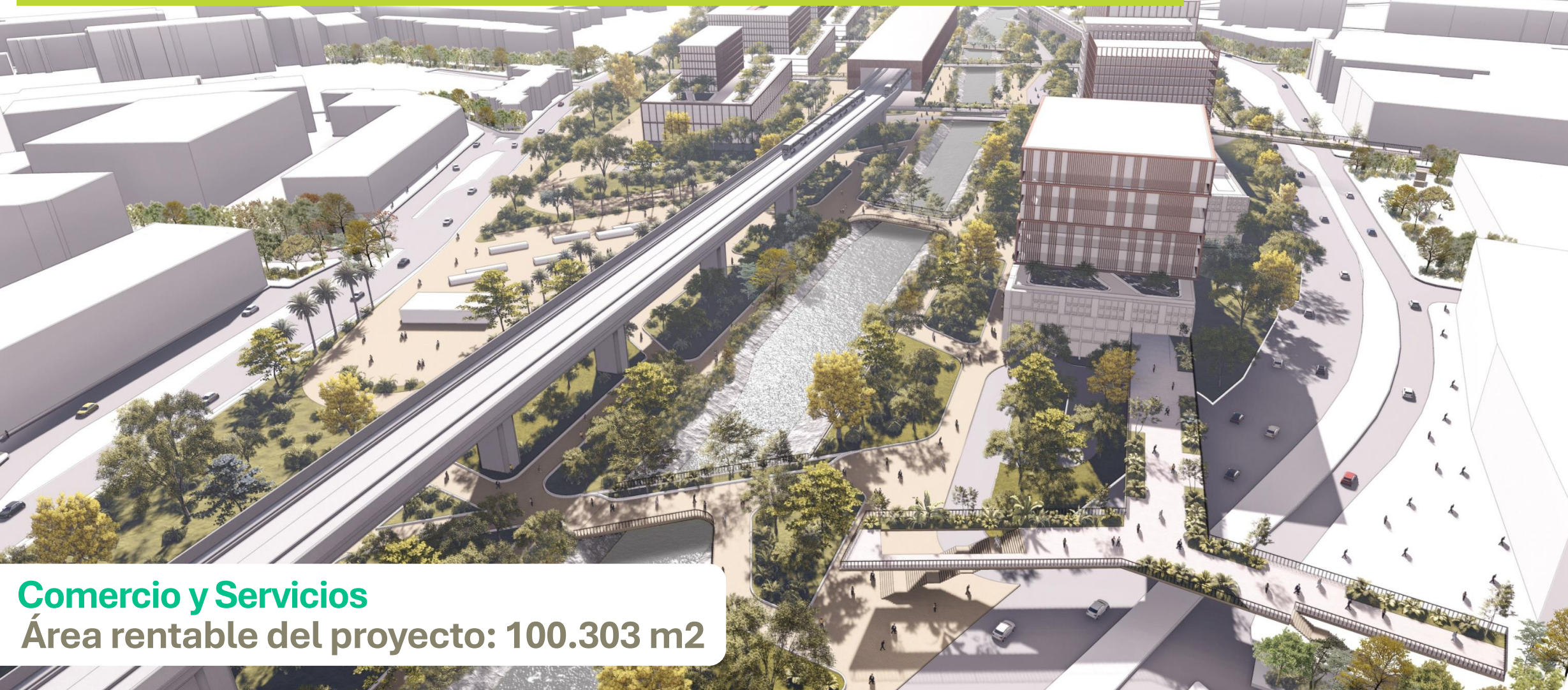
# 9 proyectos inmobiliarios en Área Metropolitana





# **La Estrella – Fase 1**

## **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”



30  
años



# 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



# Transición de enfoque

## El cliente en el centro



**Product  
Centric**



**Customer  
Centric**



**Human  
Centric**

Aquí  
somos a lo **Metro**





# Transición de enfoque

30  
años



Del usuario



De lo masivo



al cliente



a lo memorable

Aquí  
somos a lo **Metro**







# Ciclo de la Experiencia del Cliente

30 años



Antes

Durante

Después

Aquí somos a lo Metro





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



**Modelo de Experiencia del Cliente**

- Implementamos el **Centro de Relacionamento 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.”**

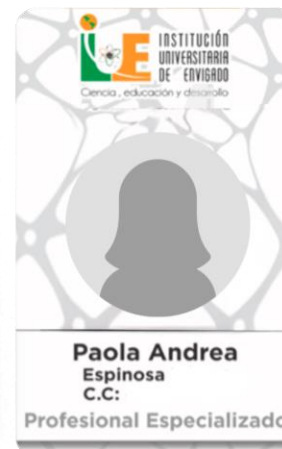


# Un ecosistema de acceso al servicio de nuestros clientes

30 años



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



Integración con el sistema público de bicicletas



Tarjeta de uso eventual  
Tarjeta personalizada



Tarjetas bancarias marca compartida

Aquí somos a lo **Metro**







# Diferentes canales de recarga para nuestros usuarios

30 años



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**





# Diferentes canales de recarga para nuestros usuarios

30 años



**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**







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**



# Gracias :)

Andrés Mira Uribe  
Gerente de Planeación  
[amira@metrodemedellin.gov.co](mailto:amira@metrodemedellin.gov.co)  
+57 350 243 71 72