



RETO INTERACPEDIA

A. Empresa:

- **Nombre:** Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá Limitada – Metro de Medellín Ltda.
- **Breve descripción de la empresa:** Empresa de transporte público masivo que incluye los medios de metro, cables, buses (articulados y padrones) y próximamente tranvía.

B. Reto:

1. Información básica:

- **Nombre del reto:** Mejorar circulación en los trenes.
- **Descripción del problema o idea:** mejorar distribución en espacios disponibles al interior de los trenes y buscar que no se obstaculicen las puertas y áreas de circulación en la salida e ingreso de pasajeros.
- **De donde o por qué nace el reto:** quejas frecuentes por la dificultad y en ocasiones imposibilidad de ingresar o salir del tren.
Incremento en los atrasos en el servicio debido a la activación de botones rojos y palancas azules (acción ejecutada por los usuarios para alcanzar a bajarse).
Intolerancia de los usuarios, recurriendo a las agresiones físicas y verbales cuando se moviliza dentro del Sistema.
- **Objetivos, indicadores y resultados claves a lograr y medir (mínimo esperado):**
Fácil implementación y bajo costo.
- **Enfoque que quisiera darle a la solución:** Creativo y Práctico.
- **Información esencial o relevante (estudios, estadísticas):**

Calificación del usuario en el consolidado 2014 del estudio de Nivel de Satisfacción:

- “Calificación 5-Excelente”. Involucra sentimiento racional y emocional del cliente.
- “Calificación 4-Bueno”. Involucra solo sentimiento racional.
- “Calificación 3-2-1”. Está por debajo de las expectativas de servicio.

Trenes	
Confianza en que habrá cupo en el próximo tren.	3,67
Tiempo para la integración.	4,02
Distribución de los usuarios en los vehículos.	3,69
Tiempo de espera del tren.	3,98
Cabinas	
Tiempo de espera de la cabina.	4,21
SIT	
Tiempo de espera del bus.	3,40
Cuencas	
Distribución de usuarios en vehículos.	3,71
Buses – Líneas 1 y 2	
Distribución usuarios en vehículos.	3,35



Del total de quejas en el año, la congestión recibió el 1,44% en los vagones, 0,95% en los buses de las cuencas y el 1,89% en los buses de las Líneas 1 y 2.

Las Soluciones a plantear deben tener en cuenta:

- No obstaculizar la circulación de los demás usuarios.
- No potenciar la ocurrencia de incidencias o accidentes.
- No afectar el auto cuidado que debe aplicar cada usuario.
- No generar atrasos en la venta del medio de pago, el paso por los torniquetes o la espera del tren.
- Ser aplicable a todos los medios de transporte (tren, cables y buses).
- El uso de espacios está supeditado a las condiciones de seguridad y operación del Sistema.
- La correcta aplicación del manual de imagen corporativa.

• **Que otro tipo de innovaciones similares o avances sobre el reto han hecho:**

- Campañas educativas bajo la premisa “Dejar salir es ingresar más fácil”.
- Mensajes por altavoces de trenes y estaciones solicitando desplazarse al interior de los trenes.
- Actualmente se encuentra en evaluación el retiro de las bancas ubicadas en los extremos de los trenes de primera generación.

2. Categoría del reto:

- ☒ Idea (nuevo producto o servicio)
☒ Desarrollo o mejoramiento de un proceso
☒ Cambio cultural o social

C. Solución:

1. Información requerida que debe tener el Plan de solución el reto:

- ☒ Actividades clave (implementación)
☒ Recursos y costos clave
☒ Impacto social

**Aspectos esenciales del Plan: Problema (investigación), Solución, Beneficios, Información esencial para la solución, problemas encontrados y casos/validación.*

E. Propiedad Intelectual y Confidencialidad:

1. Propiedad intelectual

- ☒ La solución es de uso compartido

2. Seleccione cuál de las siguientes opciones aplica en confidencialidad:

- ☒ La información no es confidencial pero no debe compartirse sin autorización.

