



## 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:** Aprovechar momentos de espera en el Metro.
- **Descripción del problema o idea:** Aprovechar los momentos de espera al ingresar, adquirir el medio de pago, esperar los trenes y hacer uso del Sistema, para los usuarios y la empresa.
- **De donde o por qué nace el reto:** Los niveles de demanda de nuestro servicio y las características básicas de los sistemas de transporte público masivo generan esperas en diferentes momentos de verdad de la interacción del usuario con el Sistema. Situación que se acrecenta en las horas pico.
- **Objetivos, indicadores y resultados claves a lograr y medir (mínimo esperado):**
  - Mejorar comportamiento de los usuarios (disminuir estrés, impaciencia y agresividad)
  - Incrementar nivel de Satisfacción del Usuario
  - Incrementar la interacción entre los usuarios y con el sistema.
  - Integración del arte y la cultura de la ciudad a los espacios del Sistema (incluye identificación de los espacios adecuados).
  - Culturizar y formar (normas) de una manera lúdica
- **Enfoque que quisiera darle a la solución:** Práctico y Creativo.
- **Información esencial o relevante (estudios, estadísticas):**
  1. **El tiempo de espera de un vehículo puede ser:**
    - **Trenes:** De tres trenes cuando hay horas pico y se da en un solo sentido, es decir, entre Niquía y La Estrella en la mañana y a la inversa en la tarde.  
Entre San Javier y San Antonio en la mañana y a la inversa en la tarde.  
La espera entre Santo Domingo y Acevedo puede ser de media hora en la mañana y una hora en la tarde.  
La espera entre La Aurora y San Javier puede ser de 15 minutos en la mañana y de media hora en la tarde.
    - **Buses:** puede extenderse hasta en tres vehículos en la mañana en sentido Universidad de Medellín – Aranjuez y a la inversa en la tarde.
    - **Filas para adquirir el ticket:** está entre 1 y 53 minutos, esta última se presenta en las horas pico de estaciones de mayor afluencia (principalmente de trenes y terminales de cable) y en días de quincena.
    - **Pasar el torniquete:** puede llegar a ser de 18 minutos en estaciones de tren que conectan con rutas integradas de gran afluencia.



2. **Mayores detalles sobre el desplazamiento entre estaciones:** ingrese a <https://www.metrodemedellin.gov.co/Viajeconnosotros/Programesuviaje.aspx>

3. **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 autocuidado 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.

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

**Componentes de la Cultura Metro**

▪ **Gestión educativa**

- Formación de usuarios.
- Formación de usuarios (proyectos):
  - Estación Escuela de Tranvía
  - Tertulias con el Metro (Tranvía y sus cables)
- Formación de Comunidad:
  - Escuela de Líderes
  - Amigos Metro
  - Sala de Cómputo
  - Escuela de Formación Familiar.

▪ **Relación con la comunidad**

- Jornadas barriales y comunitarias:
  - Sensibilización y socialización en proyectos.
  - Actividades en líneas en operación comercial.
  - Diálogo comunitario y conversatorios sociales.
  - Articulación interinstitucional: Mesas de trabajo.
  - Participación en comisiones accidentales y otros.

▪ **Expresión cultural**

- Arte Metro:
  - Exposiciones
  - Tren de la cultura
  - Conciertos
  - Promoción de lectura y escritura:
  - Palabras Rodantes
  - Bibliometro
  - Concurso Cultura Metro.

**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. Confidencialidad:

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

