

Plan de Acción

Seguimiento 2025

Seguimiento a la Planeación
y Gestión de la Empresa.



metrodemedellin



PLAN DE ACCIÓN 2025

Contenido

Introducción

1. Seguimiento a Indicadores de impacto
2. Seguimiento a Proyectos de inversión



Introducción

El Metro de Medellín, es una **sociedad de responsabilidad limitada** que en su calidad de “sociedad pública” está sujeta al régimen de las Empresas Industriales y Comerciales del Estado – E.I.C.E.

El Metro de Medellín, cumple su función misional con recursos que se generan de sus dos fuentes de ingresos, que son el negocio esencial y los negocios asociados, siendo el servicio de transporte público de pasajeros con tecnología metro, de cable aéreo, BRT (Buses de tránsito rápido) y tranvía el negocio esencial.

La planificación de la Empresa en el corto, mediano y largo plazo está orientada por el Plan Rector Confianza en el futuro, que provee el direccionamiento estratégico, con políticas diseñadas metodológica y coherentemente, para dirigir el crecimiento y desarrollo de la Empresa durante los próximos años.

Para el periodo 2021-2025, el Metro de Medellín definió su Direccionamiento Estratégico enmarcado en la Cultura Metro como modo de relación positivo, se centra en los grupos de interés buscando satisfacer sus necesidades y expectativas, para lo cual se definen el propósito superior, los valores, la MEGA, los objetivos y las iniciativas estratégicas, y se enfocan los esfuerzos en alcanzarlos.

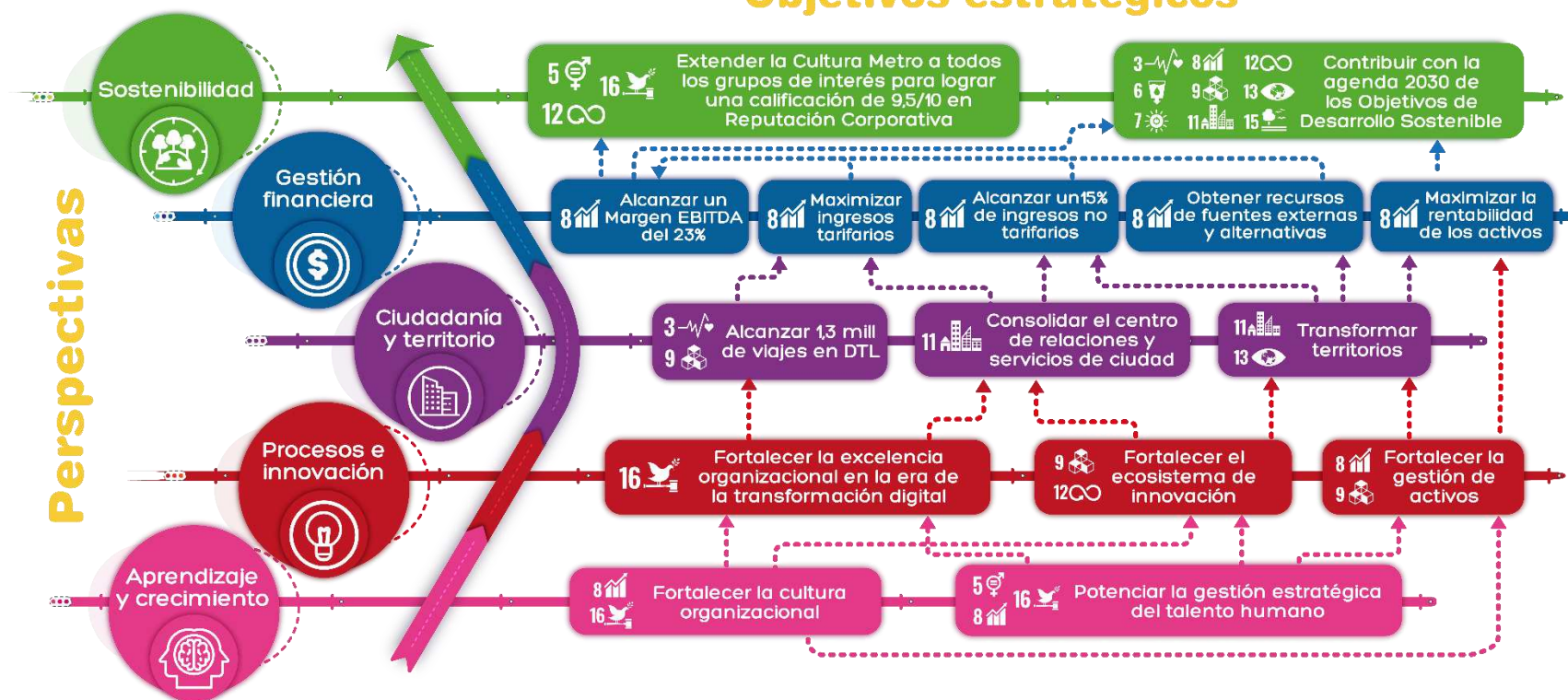
El presente documento contiene dos partes, en la primera parte está el seguimiento anual a los indicadores de impacto, donde se muestran las metas planteadas en los objetivos estratégicos para el quinquenio 2021-2025 con el logro correspondiente a cada año. Algunos indicadores de impacto tienen metas en NA (no aplica), lo que quiere decir que para ese año no se espera obtener logros de ese indicador o que, en el caso de las encuestas y estudios, no se tiene planificado realizarlas en ese año.

Mapa estratégico

ODS



Objetivos estratégicos



En la segunda parte se encuentra el seguimiento a los indicadores de proyecto, mostrando las metas programadas para cada trimestre, el cumplimiento con respecto a la programación trimestral y el avance con respecto a la programación para el año. Se incluyen los proyectos activos para la vigencia en el Sistema SAP, con su ejecución presupuestal y los indicadores que se relacionan con dicho proyecto. Cabe aclarar que el presupuesto corresponde a todos los centros gestores que presupuestan en dicho proyecto y que los indicadores son un referente de los avances o productos entregados en la ejecución del proyecto, pero no necesariamente hay una relación directa con cada uno de los contratos que se ejecutan en el proyecto.

Los proyectos de inversión se presupuestan en el Módulo de proyectos de SAP en la inversión y corresponden a proyectos con un inicio y fin definidos y unos entregables tangibles para la organización. Los proyectos declarados de importancia estratégica se conforman por normatividad presupuestal y agrupan contratos que requieren vigencias futuras, ya que superan la vigencia fiscal y que incluso pueden superar el periodo de gobierno. Estos son necesarios para la continuidad en la prestación del servicio de transporte y están planificados en la inversión para presupuesto pero que afectan el gasto de la Empresa, de acuerdo con lo definido en el Acuerdo 109 Art. 14 “..., los gastos relacionados con la adquisición de bienes y servicios necesarios para los procesos de producción, transformación y comercialización se clasificarán como proyectos de inversión. En este sentido, todo gasto integrante de un proyecto, que permita su correcto desarrollo puede ser incluido como gasto de inversión, en cumplimiento del principio presupuestal de programación integral. Esta clasificación se entenderá estrictamente para efectos presupuestales y no contables.”

En este informe se muestra la planificación de metas trimestrales para el 2025 y el cumplimiento y avance frente a estas, así como el presupuesto inicial del año aprobado por el CODFIS, el presupuesto ajustado de acuerdo con los traslados presupuestales y decisiones estratégicas que se toman frente a los proyectos en el curso del año y el presupuesto ejecutado durante el año a la fecha de corte. Algunos proyectos avanzan con recursos internos o ya tenían avances acumulados del año anterior, por lo cual los indicadores pueden presentar logros mientras que el presupuesto no fue ejecutado en la misma proporción.

La información de presupuesto que aparece en el informe es tomada del reporte de ejecución presupuestal del módulo PSM de SAP a 31 de diciembre de 2025.

Los documentos de seguimiento a la planeación son producto del ejercicio conjunto entre todas las áreas de la Empresa a través de sus enlaces de información y el equipo de Planeación Estratégica, quien se encarga de tratar, validar metodológicamente, consolidar y presentar la información. En ese sentido, el registro de la información corresponde a cada área de la organización, y garantizar la

integralidad y calidad del procesamiento es responsabilidad de Planeación Estratégica. Los soportes de los datos reportados por cada área no son objeto de verificación por parte de Planeación Estratégica y deben ser solicitados directamente a los responsables de la ejecución de las actividades.

El reporte de indicadores de proyecto detallado contiene los siguientes campos:

Campo	Definición
Proyecto	Código y Nombre del Proyecto
Ppto inicial	Presupuesto para la vigencia 2025 cargado en SAP al 1 de enero
Ppto vigente	Presupuesto ajustado para la vigencia
Ejecución	Ejecución presupuestal del proyecto al corte
% de ejecución	Muestra la relación entre la ejecución presupuestal y el presupuesto vigente
Datos Básicos Indicador de Producto	
Indicador	Código y Nombre del Indicador.
Responsable	Es el área responsable del cálculo del indicador y del reporte periódico de este al área de Planeación Estratégica.
Unidad	Unidad de medida del indicador.
Crecimiento	Indica si el comportamiento esperado del indicador es creciente o decreciente.
Forma de cálculo	La forma de cálculo para un indicador es un atributo inherente a su naturaleza, y lo definimos de la siguiente manera: Flujo (F): Indica que las mediciones reflejan eventos independientes. Su logro Acumulado es la sumatoria de las cantidades en el período evaluado, generalmente obedecen a conteos o cantidades que se pueden diferenciar físicamente. Acumulado (A): Indica que las cantidades generalmente provienen de un cociente, con un denominador que puede ser variable año a año o es una cantidad que va creciendo en el tiempo. Su logro acumulado es siempre la medición más reciente. Mantenimiento (M): Indica que las cantidades planeadas se sostienen en el tiempo, de principio a fin en el período planificado. Su logro acumulado está ponderado por el tiempo del logro.
Meta año	Indica la meta planificada para el año.
Planeación y seguimiento	
Planeado	Columna que corresponde a las cantidades programadas para cada trimestre del año.
Logro	Columna que corresponde al logro real de los trimestres del año.

Campo	Definición
Cumplimiento	Muestra la relación entre el logro y la planeación correspondiente para cada trimestre, de acuerdo con la forma de cálculo.
Avance	Muestra la relación entre el logro acumulado del año y la meta del año. (*)
Gráfico	Visualiza un comparativo entre las cantidades planeadas por trimestre y los valores logrados.
Observaciones	Muestra observaciones que sean importantes en el momento de la planificación o al momento de la evaluación.

(*) En este cálculo se tiene en cuenta el signo del indicador, su forma de cálculo y algunos casos especiales que matemáticamente no están definidos, como por ejemplo la división por cero (0), o bien la inferencia en estas operaciones de convenciones metodológicas como un ND (No Disponible), que se pueden presentar en una cantidad evaluada o programada.

En los gráficos donde se presentan las series de datos de Planeado vs. Logro, en ocasiones se tienen valores -1 (NA = No Aplica) o -2 (ND = No Disponible), dentro de lo definido en la metodología de trabajo, y aparecen como puntos o barras negativas, que se debe interpretar como que en ese punto corresponde una evaluación.

A continuación, los informes detallados.

Perspectiva: Aprendizaje y crecimiento

Objetivo: Fortalecer la cultura organizacional

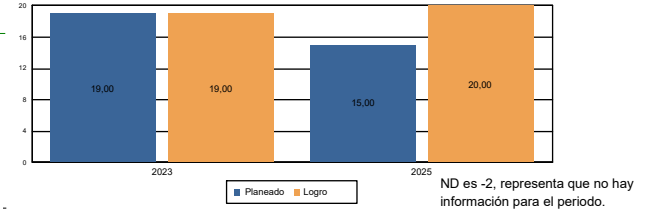
INDICADOR

DATOS BÁSICOS

Indicador	Ajuste en la brecha de Cultura Organizacional	Id_Ind:	387
Impacto:		Unidad:	Número
Responsable:	Gerencia Administrativa	FC:	F
Fórmula:	Puntaje de cultura organizacional deseada - Puntaje de cultura organizacional actual	Comportamiento:	Decreciente
		LBase:	No aplica

PLANEACIÓN, SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS

Año	Meta	Logro	Cumplimiento
2021	NA	NA	0%
2022	NA	NA	0%
2023	19	19	100%
2024	NA	NA	0%
2025	15	20	75%



Observación Logro 2023: Se realizó la medición de Cultura Organizacional a través de la metodología Mytho con acciones tales como: encuesta enviada a todos los servidores Metro, grupos focales establecidos por características poblacionales, contratistas, entrevista a jefe de Gestión del Talento Humano y grupo con Comité de Gerencia, a su vez se utilizó la herramienta de visualización de comportamientos, ritos y características propias de la cultura organizacional vigente. Como resultado de dicha acción investigativa se obtuvo una calificación de 19 puntos de diferencia entre la cultura organizacional actual con la deseada, se busca que esta diferencia sea cada vez menor, teniendo en cuenta que entre más cercana a cero el resultado es más positivo, pues indicaría que la cultura actual (real), es cada vez más parecida a la deseada.

Observación Logro 2025: Durante 2025 se realizó un proceso contractual cuya finalidad fue realizar la segunda medición de Cultura Organizacional del quinquenio, dicha medición se realizó con la metodología de Cameron y Quinn, donde se identificó la brecha entre la cultura declarada en la última medición sobre la cultura organizacional deseada, por medio de aplicación de encuesta, grupos focales y análisis de resultados. Esta medición permitió identificar que en nuestra Empresa predomina una cultura organizacional jerárquica y estamos sembrando una cultura organizacional deseada enfocada en mercado e innovación (adhocrática). En la encuesta aplicada participaron 972 servidores, correspondiente al 49% del total de servidores.

Objetivo: Potenciar la gestión estratégica del talento humano

INDICADOR							
DATOS BÁSICOS				PLANEACIÓN, SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS			
Indicador	Encuesta de clima laboral	Id_Ind:	64	Año	Meta	Logro	Cumplimiento
Impacto:		Unidad:	Porcentaje	2021	NA	NA	0%
Responsable:	Gerencia Administrativa	FC:	F	2022	50	54,83	109,7%
Fórmula:	Medida de referencia, comparativa	Comportamiento:	Creciente	2023	NA	NA	0%
		LBase:	54.5	2024	60	ND	ND
				2025	60	79,8	133%

Observación Logro 2022: Se realizó la medición de clima laboral con la batería de la OMS (Organización Mundial de la Salud) y OPS (Organización Panamericana de la Salud), que plantea una escala de medición en porcentaje clasificada en bajo, medio, medio alto y alto. Dicha medición se convierte en una línea base para el Clima Laboral. El resultado del año 2022 fue de 54,83%, que nos ubica en un nivel medio de valoración. Dentro de esta medición se valoran como variables el liderazgo, la motivación, la reciprocidad y la participación.

Observación Logro 2024: Este año no se llevará a cabo la medición del clima laboral debido a que el proceso requiere una inversión significativa por parte de la Empresa. Ante la situación financiera actual y los ajustes presupuestarios derivados de políticas de austeridad, la Empresa ha decidido redirigir esos recursos a otras áreas prioritarias, por lo cual la medición se hará con personal y recursos internos en el año 2025.

Observación Logro 2025: Se realizó la medición con recursos propios con una escala de medición en porcentaje clasificada en aspectos críticos, oportunidades de mejora y fortaleza organizacional. Se tuvieron en cuenta las siguientes variables: Comunicación, Desarrollo profesional, Liderazgo, Satisfacción laboral, Trabajo en equipo. El resultado obtenido es de 79,8% lo que nos ubica en una escala de oportunidades de mejora.

Perspectiva: Ciudadanía y territorio

Objetivo: Alcanzar 1,3 millones de viajes en DTL

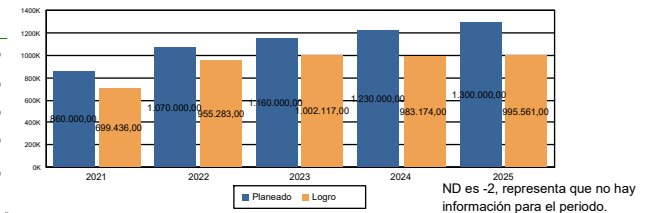
INDICADOR

DATOS BÁSICOS

Indicador:	Usuarios transportados (DTL)	Id_Ind:	66
Impacto:		Unidad:	Número
Responsable:	Gerencia de Planeación	FC:	A
Fórmula:	Ingreso promedio de viajes para un DTL registrados durante el año en todas las líneas que componen el sistema: Metro, Tranvía, Buses, Cables aéreos, Cuencas 3 y 6.	Comportamiento:	Creciente
		LBase:	512382

PLANEACIÓN, SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS

Año	Meta	Logro	Cumplimiento
2021	860.000	699.436	81,3%
2022	1.070.000	955.283	89,3%
2023	1.160.000	1.002.117	86,4%
2024	1.230.000	983.174	79,9%
2025	1.300.000	995.561	76,6%



Observación Logro 2021: Durante el año 2021, a pesar de iniciarse con una curva de recuperación de la demanda, el logro se ve afectado por una nueva restricción de la movilidad en la región, generada por el COVID -19 entre los meses de marzo, abril y mayo esto sumado a las afectaciones generadas por las manifestaciones sociales que implicaron el cierre de algunas de las líneas como medida de seguridad ante eventos vandálicos. Sin embargo es importante resaltar que desde inicios del mes de julio se genera una recuperación importante de los viajes, estando por encima de los 800 mil en el mes octubre. Es así que para los meses de noviembre y diciembre el DTL está por encima del logro de los 860 mil viajes.

Observación Logro 2022: Durante el año 2022, se presenta una recuperación importante de la demanda con respecto al año 2021, logrando llegar el promedio DTL del 2022 al 95% de los viajes promedio DTL del año 2019 antes de pandemia. Con respecto a la meta fijada para el presente año, se logra alcanzar un 89%, esto como resultado de que si bien se han recuperado los viajes, aún se continúa en un proceso de recuperación que está influenciado por las dinámicas económicas de la región.

Observación Logro 2023: Durante el año 2023 continuó presentándose una recuperación importante de la demanda con respecto al año 2022, logrando llegar el promedio DTL del 2023 al 99% de los viajes promedio DTL del año 2019 antes de pandemia y mejorando en un 5% con respecto al año 2022. Con respecto a la meta fijada para el presente año, se logra alcanzar un 86%, esto como resultado de que, si bien se han recuperado los viajes, aún se continúa en un proceso de recuperación que está influenciado por las dinámicas económicas de la región.

Observación Logro 2024: La afluencia con respecto al año 2023 presentó una disminución de 1,9%, sin lograr cumplir con la meta establecida para el 2024. Dentro de los análisis que actualmente se han venido realizando para identificar las causas de disminución, se encuentra que de los usuarios que han cambiado su hábito de movilidad, coinciden con las características de los nuevos compradores de motos, tanto en edad (edades entre los 20 y 39 años), como en niveles de estratificación (estratos 2 y 3). El incremento del número de motos en el Valle de Aburrá en los últimos 14 años, ha sido de un 1209%, de acuerdo con las cifras de la Secretaría de Movilidad, esto ha tenido un impacto en general para el Transporte Público de Pasajeros, donde se ha presentado también una disminución importante.

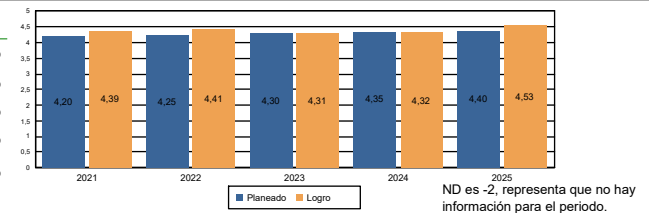
Observación Logro 2025: La afluencia con respecto al año 2024 presentó un aumento de 1,3%, logrando cumplir en un 101,5% con la meta establecida para el 2025. Desde el 2025 se han venido realizando análisis para identificar las causas que inciden en la recuperación de la demanda a los niveles del año 2019, dentro de los cuales se identifica que de los usuarios que han cambiado su hábito de movilidad, coinciden con las características de los nuevos compradores de motos, esto ha tenido un impacto en general para el Transporte Público de Pasajeros, donde se ha presentado un impacto importante. Sin embargo, se han venido recuperando los viajes en el sistema en comparación con el 2023 y 2024.

DATOS BÁSICOS

Indicador:	Nivel de experiencia del cliente (Satisfacción, Recomendación y Esfuerzo)	Id_Ind:	84
Impacto:		Unidad:	Número
Responsable:	Gerencia Social y de Servicio al Cliente	FC:	A
Fórmula:	Ponderación de los resultados de los indicadores de Satisfacción, Recomendación y Esfuerzo obtenidos del Nivel de Satisfacción del Cliente y las encuestas inhouse.	Comportamiento:	Creciente
		LBase:	4,2

PLANEACIÓN, SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS

Año	Meta	Logro	Cumplimiento
2021	4,2	4,39	104,5%
2022	4,25	4,41	103,8%
2023	4,3	4,31	100,2%
2024	4,35	4,32	99,3%
2025	4,4	4,53	103%



Observación Logro 2021: Este indicador se obtiene de la ponderación de los resultados de los indicadores de satisfacción, recomendación y esfuerzo los cuales resultan de las encuestas inhouse realizadas, los resultados fueron: satisfacción 3,98, recomendación 4,5 y esfuerzo 4,71.

Observación Logro 2022: El resultado del nivel de experiencia del cliente se obtiene de la ponderación de los resultados de los indicadores de satisfacción, recomendación y esfuerzo que resultan de las mediciones del Nivel de Satisfacción del Cliente (NSC) y las interacciones definidas en las encuestas in house. Los resultados fueron: Satisfacción 4,06, Recomendación 4,50 y Esfuerzo 4,66.

Observación Logro 2023: El resultado del nivel de experiencia del cliente se obtiene de la ponderación de los resultados de los indicadores de satisfacción, recomendación y esfuerzo que resultan de las mediciones del Nivel de Satisfacción del Cliente (NSC) y las interacciones definidas en las encuestas in house. Los resultados fueron: Satisfacción 4,00, Recomendación 4,48 y Esfuerzo 4,45.

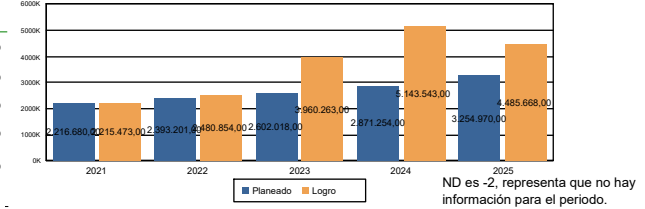
Observación Logro 2024: El Nivel de Experiencia del Cliente corresponde al impacto que generamos en los clientes respecto a su interacción con los diferentes puntos de contacto que tiene con nosotros en todo el ciclo de experiencia del cliente. En otras palabras, este indicador busca determinar cómo se siente el cliente luego de relacionarse con nosotros.

El cálculo del indicador de Experiencia del Cliente se obtiene de manera anual tomando como insumos los resultados de los indicadores de las mediciones transaccionales y el Nivel de Satisfacción del Cliente. De esta manera, los resultados de esa estimación para el 2024 arrojan un resultado de 4,32 sobre 5, los cuales se obtienen del promedio ponderado de las variables de Satisfacción: 4,04; Recomendación: 4,49 y Esfuerzo: 4,44.

Observación Logro 2025: El resultado del Nivel de Experiencia del Cliente corresponde al impacto que generamos en los clientes respecto a su interacción con los diferentes puntos de contacto que tiene con nosotros en todo el ciclo de experiencia del cliente. El cálculo del indicador de Experiencia del Cliente se obtiene de manera anual tomando como insumos los resultados de los indicadores de las mediciones transaccionales y el Nivel de Satisfacción del Cliente. De esta manera, los resultados de esa estimación para el 2025 arrojan un resultado de 4,53 sobre 5, los cuales se obtienen del promedio ponderado de las variables de Satisfacción: 4,23; Recomendación: 4,82 y Esfuerzo: 4,54.

Objetivo: Consolidar el centro de relaciones y servicios de ciudad

INDICADOR							
DATOS BÁSICOS				PLANEACIÓN, SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS			
Indicador	Cientes Cívica	Id_Ind:	55	Año	Meta	Logro	Cumplimiento
Impacto:	Gerencia de Desarrollo de Negocios	Unidad:	Número	2021	2.216.680	2.215.473	99,9%
Responsable:		FC:	A	2022	2.393.201	2.480.854	103,7%
Fórmula:	Sumatoria de clientes Cívica, Clientes Cívica Mall, Clientes Cívica Pay y Clientes Productos Futuros	Comportamiento:	Creciente	2023	2.602.018	3.960.263	152,2%
		LBase:	2.037.088	2024	2.871.254	5.143.543	179,1%
				2025	3.254.970	4.485.668	137,8%



Observación Logro 2021: Para el año 2021, los resultados se deben a las restricciones del tercer pico de la pandemia y a las épocas de marchas y dificultades de orden público.

Observación Logro 2022: Para el año 2022 se cumple la meta de cantidad de clientes Cívica, esto se debe a un aumento en la afluencia, explicado por la reactivación total de la economía después de la finalización de la emergencia sanitaria por Covid 19, lo que se traduce en un mayor número de usuarios registrados y activos en la base de datos Cívica y también al registro de más de 250.000 clientes en 2022 en la APP Cívica, lo que demuestra los avances que se han tenido en materia de adopción de este canal.

Observación Logro 2023: Gracias a la normalización de la afluencia y los nuevos clientes generados por los registros en la Aplicación Cívica se logra el cumplimiento del indicador planteado.

Observación Logro 2024: El cumplimiento de la meta propuesta para este indicador se logró gracias a las diversas campañas implementadas por la alianza, enfocadas en promover el uso de la App Cívica y sus servicios.

Observación Logro 2025: El cumplimiento de la meta propuesta para este indicador se logró gracias a la implementación de diversas campañas estratégicas promovidas por la alianza, las cuales estuvieron enfocadas en incentivar el uso de la App Cívica y sus servicios asociados. Además, el fortalecimiento del sistema Metro, con la integración de las líneas AMVA, SIT e Intermunicipal, ha impulsado el registro de más usuarios, quienes utilizan su tarjeta Cívica personalizada para acceder al sistema, facilitando una mayor adopción y registro en la plataforma. Sin embargo, la disminución de clientes del 2025 con respecto al 2024 se debe a un cambio en los hábitos de los usuarios, quienes han optado por utilizar perfiles no personalizados en lugar de registros completos. Aunque se alcanzó la meta de usuarios registrados, el uso de estas tarjetas no personalizadas ha afectado la efectividad de los registros completos, lo que pudo haber mermado el rendimiento en comparación con años anteriores.

Objetivo: Transformar territorios

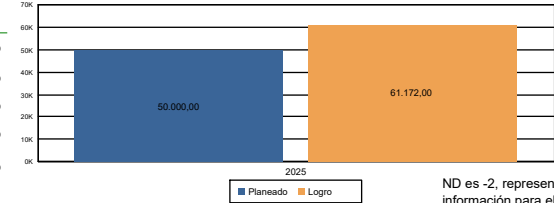
INDICADOR

DATOS BÁSICOS

Indicador	Área transformada por el proyecto	Id_Ind:	89
Impacto:		Unidad:	Metros cuadrados
Responsable:	Gerencia de Desarrollo de Negocios	FC:	A
Fórmula:	Sumatoria de los metros cuadrados de suelo intervenido	Comportamiento:	Creciente
		LBase:	NA

PLANEACIÓN, SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS

Año	Meta	Logro	Cumplimiento
2021	NA	NA	0%
2022	NA	NA	0%
2023	NA	NA	0%
2024	NA	NA	0%
2025	50.000	61.172	122,3%



ND es -2, representa que no hay información para el periodo.

Observación Logro 2025: La Empresa a través de sus diferentes dependencias, entre ellas el Área de Gestión Urbana, ha venido adelantando la planificación y gestión urbana para la consolidación de desarrollos inmobiliarios a distintas escalas y de proyectos de aprovechamiento económico de las infraestructuras de transporte en el área de influencia del sistema. Acciones que se materializan mediante procesos asociados a la gestión del suelo, la formulación de instrumentos de planificación y la implementación de estrategias de financiamiento, orientadas a la transformación de los territorios y a la sostenibilidad futura de la Entidad. El cumplimiento de la meta asociada al indicador se refleja en los metros cuadrados de espacio público generados por la construcción del Metrocable Línea P (Picacho), correspondientes a 22.881 m², así como en los 38.291 m² contemplados en la licencia de urbanización de la Etapa 1 del PUG para el desarrollo del Plan Maestro del Área de Preservación de Infraestructura de la Estación Estrella, que habilita el desarrollo de usos comerciales y de servicios complementarios al funcionamiento de la Estación.

Perspectiva: Gestión financiera

Objetivo: Alcanzar un Margen EBITDA del 23%

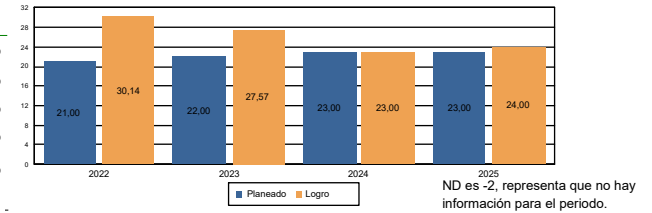
INDICADOR

DATOS BÁSICOS

Indicador:	Margen EBITDA	Id_Ind:	47
Impacto:		Unidad:	Porcentaje
Responsable:	Gerencia Financiera	FC:	A
Fórmula:	EBITDA (Ingresos operativos - egresos operativos) / Ingresos operativos*100	Comportamiento:	Creciente
		LBase:	-2,98

PLANEACIÓN, SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS

Año	Meta	Logro	Cumplimiento
2021	NA	NA	0%
2022	21	30,14	143,5%
2023	22	27,57	125,3%
2024	23	23	100%
2025	23	24	104,3%



Observación Logro 2022: Para el año 2022 el resultado del margen EBITDA fue del 30,14%, siendo superior en 9,14% con respecto a la meta establecida. Este comportamiento se presentó principalmente por los ingresos de transporte, que superaron las proyecciones en un 6%. El cumplimiento de viajes reales versus lo presupuestado para el año 2022 fue superior desde el mes de febrero, debido al desempeño de la economía en la región, principalmente en términos de empleo que mostró una recuperación post pandemia mejor de la que se estimaba en las proyecciones de presupuesto. Adicionalmente, los ingresos de transporte también se vieron afectados positivamente por una tarifa media mayor de lo esperada, impulsada por una mayor participación del perfil frecuente. Así mismo se observó un crecimiento en ingresos no tarifarios generados por una mayor captura de negocios alrededor de la infraestructura del sistema Metro, por la reactivación de contratos con Bancolombia y Davivienda, nuevos espacios y módulos de autoservicio y por publicidad.

Observación Logro 2023: La recuperación de la afluencia en un 4,3%, conllevó un aumento en el ingreso de servicios de transporte del 16%; así mismo los ingresos de negocios asociados como recaudo, comercialización de tarjetas, consultorías, gestión urbana, reflejaron un crecimiento del 34%, conllevando un resultado operacional positivo que conllevó a reflejar un Ebitda del \$223.888 millones, y un margen del 27,57% para el año 2023.

Observación Logro 2024: El nivel del margen se definió para el quinquenio en el año 2020, en ese momento se esperaban unos niveles de ingresos y egresos que difieren de los actuales. El desempeño de los viajes en el 2024 ha sido estable y con tendencia a la disminución, esto ha afectado el nivel esperado de los ingresos, presentando incremento por la tarifa, el crecimiento de los ingresos para la vigencia es del 7%. Asimismo, el desempeño de los gastos operativos ha tenido tendencia al alza, con un crecimiento del 11%, los cuales dependen de diferentes variables económicas y operativas, entre ellas macroeconómicas como el IPC, el SMMLV y el IPP. A nivel de quinquenio se alcanza la meta con un 23%.

Observación Logro 2025: El Metro de Medellín realizó la presentación del informe preliminar del Estado de Resultados de la Empresa, al cual se le tiene pendiente por calcular todo el Impuesto a las Ganancias (Impuesto Corriente e Impuesto Diferido), de esta forma, la utilidad antes de impuestos se ubicó en \$96.138 millones presentando una disminución con respecto al año anterior de 6%, equivalente a \$6.188 millones. Dentro de los elementos destacables se encuentran: Los ingresos de actividades ordinarias (ingresos de transporte e ingresos asociados al transporte) se tiene un incremento del 8%. Ingresos de transporte: La afluencia crece un 0,6% con un cumplimiento presupuestal de 100,4%, adicional del incremento de la tarifa, genera un incremento tal del 8%. Negocios asociados: presenta un incremento importante con respecto a la vigencia anterior, especialmente en Gestión Urbana, específicamente al segmento Inmobiliario y de Publicidad. Los costos y gastos de operación presentan un aumento del 4%, importante destacar que el IPC durante la vigencia 2025 fue del 5,2% y del SMLMV de 9,53%. Los rubros que presentaron variaciones relevantes fueron: Personal, Servicios, Vigilancia y Seguros. Al crecer en mayor proporción los ingresos que los gastos, se generó un EBITDA de \$224.768 millones y un margen del 24% , adicional de una utilidad operacional de \$55.540, la cual crece en \$31.957 equivalente al 136% con respecto al periodo anterior.

Objetivo: Maximizar ingresos tarifarios

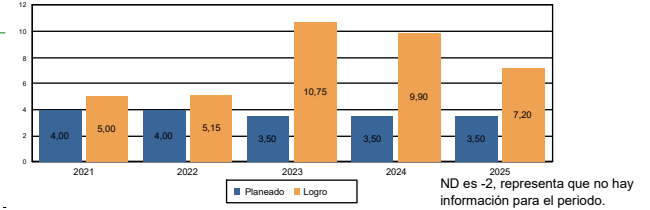
INDICADOR

DATOS BÁSICOS

Indicador	Variación de la Tarifa media (SITVA)	Id_Ind:	53
Impacto:		Unidad:	Porcentaje
Responsable:	Gerencia Financiera	FC:	F
Fórmula:	Tarifa media del año finalizado/ Tarifa media del año anterior -1	Comportamiento:	Creciente
		LBase:	6,1

PLANEACIÓN, SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS

Año	Meta	Logro	Cumplimiento
2021	4	5	125%
2022	4	5,15	128,8%
2023	3,5	10,75	307,1%
2024	3,5	9,9	282,9%
2025	3,5	7,2	205,7%



Observación Logro 2021: Para el año 2021 los viajes del sistema se recuperaron por que las restricciones de movilidad por pandemia fueron mas suaves y se dio la reactivación económica a partir de junio de 2021, esto originó que los ingresos de transporte aumentaran.

Observación Logro 2022: En el año 2022 la afluencia en sistema estuvo por encima del año 2021, dada la recuperación post pandemia y la reactivación económica, generando la recuperación en los ingresos tarifarios.

Observación Logro 2023: En el año 2023 la afluencia creció en 12,4 millones de viajes, dada la recuperación de los viajes desde finales del año 2022 por la reactivación de la economía, lo anterior generó la recuperación de los ingresos tarifarios.

Observación Logro 2024: En el 2024 la tarifa media creció un 9,9%, dado que el nivel de la variación se definió para el quinquenio en el año 2020, en ese momento se proyectaron crecimientos de la tarifa media en los niveles del crecimiento del IPC, sin embargo, este indicador ha tenido comportamientos por encima del 3,5% y las tarifas definidas por la autoridad han sido por encima de este valor.

Observación Logro 2025: El resultado del indicador de la tarifa media a diciembre 2025 vs 2024 creció en un 7,2%, pasó de \$2.837 a \$3.042, lo anterior se debe al desempeño de la afluencia frente al planificado del 100,4%, pasó de 308,3 a 310,2 millones de viajes, con un crecimiento de 1,9 millones de viajes, y un cumplimiento de los ingresos de transporte del SITVA del 101% frente al planificado.

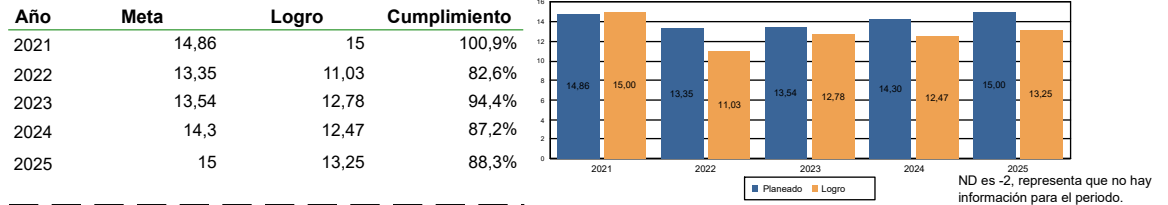
Objetivo: Alcanzar un 15% de ingresos no tarifarios

INDICADOR

DATOS BÁSICOS

Indicador	Ingresos no tarifarios	Id_Ind:	48
Impacto:		Unidad:	Porcentaje
Responsable:	Gerencia de Desarrollo de Negocios	FC:	A
Fórmula:	Ingresos no tarifarios /Ingresos por servicios de transporte *100	Comportamiento:	Creciente
		LBase:	10,2

PLANEACIÓN, SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS



Observación Logro 2021: Se logra llegar al 15% de ingresos no tarifarios, a pesar de las dificultades del covid.

Observación Logro 2022: En el año 2022 el indicador de ingresos no tarifarios cerró en un 11% equivalente a un valor total de \$62.276 millones, con una ejecución presupuestal del 96%. No se logró el cumplimiento de la meta debido al crecimiento de los ingresos de servicio de transporte, aun así la gestión de la Gerencia de Negocios estuvo por encima de todas las metas establecidas, principalmente porque se firmó el contrato operación para el Metro de Quito, en unión con la multinacional francesa Transdev, por un valor de USD 189 millones. Esta propuesta, incluye la operación comercial del sistema, así como el mantenimiento de la infraestructura de estaciones y el proceso de recaudo. Para tales efectos, se constituyó en Ecuador la Empresa Operadora Metro de Medellín Transdev EOMMT, donde el Metro de Medellín tiene una participación del 49%. Desde el año 2018 se tiene el recaudo electrónico a través de Cívica en el 100% de las rutas integradas a la red Metro, generando unos ingresos en 2022 de \$20.617 millones, un 27% superior a lo generado en 2021, adicionalmente para este año se avanzó en la formulación de la operación urbana especial de Sabaneta en donde se plantean construir 260 unidades habitacionales para el negocio de vivienda en renta. Adicionalmente, se plantean desarrollar 15.853 m2 aproximadamente en otros usos para oficinas y comercio en primer piso. Un año de grandes logros nacionales e internacionales en países como Bolivia, Ecuador y Perú y en otras ciudades de Colombia logrando la firma de grandes contratos.

Observación Logro 2023: En el año 2023 el resultado cerró en un 12,78% equivalente a un valor total de \$83.405 millones, con una ejecución presupuestal del 92%. No se logró la meta debido al crecimiento de los ingresos de servicio de transporte. UEN Cívica: los ingresos de la UEN Cívica en 2023 respecto al 2022 es 38,8% lo que representa un aumento de \$12.554 millones. Por concepto de recaudo en Rutas Integradas a diciembre fueron de \$24.152 millones, un aumento del 17% frente a 2022. Durante 2023 se vendieron más de 960.000 tarjetas eventuales y personalizadas segunda vía, lo que representó un crecimiento de 88% respecto al 2022, este crecimiento se debió a la estructuración de nuevos negocios relacionados con el medio de pago y a la normalización del abastecimiento de tarjetas con respecto al año anterior explicado por la crisis de microchips. En cuanto a los ingresos por Recaudo, Control y Comunicaciones de Metroplús y buses eléctricos, siendo un 17% y finalmente, los ingresos por ventas empresariales, tarjeta marca compartida y servicio de Instalación, desinstalación y traslados de equipos embarcados fueron de \$143 millones un crecimiento de 32%, explicado principalmente por el buen desempeño comercial de las ventas empresariales y la estructuración de nuevos negocios. Gestión Urbana: Los ingresos de Gestión Urbana en 2023 ascienden a \$21.067 millones, con un cumplimiento del 108% frente a lo presupuestado para 2023 y un incremento del 10% (\$1.990 millones) respecto al ingreso obtenido en 2022. El 55,8 % de los ingresos obedece a la renta de espacios comerciales, el 43,9% por concepto de publicidad y una participación del 0,3% por operaciones urbanas, un concepto que aunque con baja representación en los ingresos, comienza a presentarse frente a años anteriores; resaltando que son procesos cuyos resultados se obtienen en el mediano y largo plazo; y que como resultado de se vienen formulando y gestionando planes parciales en Peldar, La Estrella, Everfit, San Germán, sumando entre las 40 iniciativas con las que se cuenta actualmente para el desarrollo de proyectos inmobiliarios en todas las líneas existentes y futuras, en las que se permiten inversiones público-privadas. Negocios del conocimiento: Los ingresos de Negocios de Conocimiento para el año 2023 fueron de \$13.709 millones, lo que representa un crecimiento del 92% comparado con el año anterior y una ejecución del presupuesto de ingresos del 68%. Por Consultorías y Formaciones se percibieron ingresos por un valor de \$7.677 millones, históricamente representa el mejor año para el área de Negocios desde el año 2015 por estos conceptos. No se lograron los niveles de actuación planificados, debido a que se presupuestó percibir los ingresos por el contrato de Factibilidad de los cables de Bogotá, contrato que no fue adjudicado al Metro de Medellín.

Observación Logro 2024: Los ingresos no tarifarios para el 2024 fueron de \$88.067 millones, lo que representa un cumplimiento de la proyección de ingresos del 96% para este periodo, con respecto a la meta planificada del 14.3% anual cierra en el 12.47%. No se logra cumplir la meta proyectada principalmente porque se esperaba la entrega del 100% de los Dividendos de la operación de Quito, y solo se recibió el 50% de estos recursos en esta vigencia lo cual se ve altamente afectado el indicador de la Gerencia.

Observación Logro 2025: En 2025, los ingresos no tarifarios alcanzaron \$102.989 millones, ejecutando el 95 % de la proyección de ingresos. Este resultado representa una participación del 13,25 % de los ingresos no tarifarios frente a los ingresos tarifarios, con un cumplimiento de la meta del 88,4 %. Se trata de un desempeño alineado con un año de alto nivel para la Gerencia de Desarrollo de Negocios, teniendo en cuenta que la variación de los ingresos frente al año anterior fue un crecimiento del 16,94 %. En efecto, los ingresos no tarifarios pasaron de \$88.067 millones en 2024 a superar en 2025 la barrera de los \$100.000 millones. La explicación del no cumplimiento se debe a tres factores principales. El primero corresponde a la baja apetencia de entidades públicas y privadas por servicios de consultoría y formación, productos asociados a la Jefatura de Negocios del Conocimiento. En segundo lugar, desde la UEN Cívica no fue posible incursionar en nuevos recaudos que estaban proyectados como parte del cumplimiento del indicador, debido a que el Área Metropolitana del Valle de Aburrá no expidió la normatividad correspondiente al Acuerdo Metropolitano No. 15 de 2025, el cual ordena a las empresas de transporte del gremio vincularse a una empresa de recaudo electrónico. Finalmente, los ingresos tarifarios del Metro de Medellín, que constituyen el componente del denominador en la ecuación del indicador, presentaron un crecimiento del 10,02 %, superior a la proyección utilizada para el cálculo del indicador, que estimaba un crecimiento del 6 %. En términos absolutos, los ingresos tarifarios pasaron de \$706.254 millones en 2024 a \$777.020 millones en 2025, lo cual impactó directamente el resultado final del indicador.

Objetivo: Obtener recursos de fuentes externas y alternativas

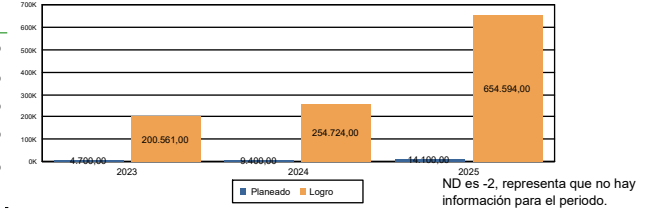
INDICADOR

DATOS BÁSICOS

Indicador	Ingresos de recursos por fuentes alternativas	Id_Ind:	54
Impacto:		Unidad:	Pesos
Responsable:	Gerencia Financiera		Colombianos
		FC:	A
Fórmula:	Sumatoria de ingresos por fuentes alternativas	Comportamiento:	Creciente
		LBase:	

PLANEACIÓN, SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS

Año	Meta	Logro	Cumplimiento
2021	NA	NA	0%
2022	NA	NA	0%
2023	4.700	200.561	4.267,3%
2024	9.400	254.724	2.709,8%
2025	14.100	654.594	4.642,5%



Observación Logro 2023: En el año 2023 se recibieron recursos por parte de La Nación, por valor de \$167.335 millones como apoyo a los sistemas férreo, cables y tranvía, y por \$33.226 millones para el sistema de buses, destinados a cubrir el déficit de los sistemas integrados de transporte masivo (SITM) y los Sistemas Estratégicos de Transporte Público (SETP). Planeación Financiera realizó acompañamiento al área jurídica en el relacionamiento, análisis, y el envío de toda la información financiera requerida por la Nación con el fin de recibir estos recursos.

Observación Logro 2024: En el año 2024 se recibieron \$27.744 millones por parte del Distrito y \$26.419 millones por parte de Gobernación para ejecución del proyecto ampliación de capacidad, estos recursos que en total suman \$54.163 millones hacen parte de la gestión de la empresa.

Por otro lado, se tiene una mesa de trabajo con el Distrito de Medellín, con el fin de tener fuentes alternativas como: contribución por parqueadero o estacionamiento en vía, acceso a áreas con restricción vehicular, estacionamiento en vía pública, multas por circular en carriles exclusivo del sistema (instalación de cámaras en infraestructura de buses), factor tarifario de calidad, multas de tránsito e impuesto predial, entre otros.

Observación Logro 2025: En el año 2025 se obtuvieron ingresos de fuentes externas y alternativas así: Aportes Distrito para FET buses por valor de \$67.478 millones; para el proyecto Ampliación de capacidad Aportes Gobernación por \$2.012 millones y por parte del Distrito por \$14.268 millones; aportes para el proyecto Metro de la 80 por parte del Distrito por \$73.421 millones y de la Nación por \$483.136 millones; aportes el Distrito para el Convenio Tripartita Mejoramientos CT385 por \$406 millones; y para el proyecto Pabellón del Agua por parte del Distrito por \$13.872.

Objetivo: Maximizar la rentabilidad de los activos

INDICADOR							
DATOS BÁSICOS				PLANEACIÓN, SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS			
Indicador	Rentabilidad de los activos - ROA	Id_Ind:	90	Año	Meta	Logro	Cumplimiento
Impacto:		Unidad:	Porcentaje	2021	NA	NA	0%
Responsable:	Gestión Contable	FC:	A	2022	NA	NA	0%
Fórmula:	EBITDA (Ajustado a la Operación) /Activos Operativos)	Comportamiento:	Creciente	2023	NA	NA	0%
		LBase:	1,09	2024	NA	NA	0%
				2025	10	11,04	110,4%

Año	Planeado	Logro
2025	10.00	11.04

ND es -2, representa que no hay información para el periodo.

Observación Logro 2025: En 2025, la Rentabilidad de los Activos - ROA alcanzó 11,04%, superando la meta establecida del 10%. Este resultado evidencia una relación favorable entre la utilidad generada y el valor de los activos utilizados, reflejando una mejora en la eficiencia financiera del uso de los activos durante el período evaluado.

Perspectiva: Procesos e innovación

Objetivo: Fortalecer la excelencia organizacional en la era de la transformación digital

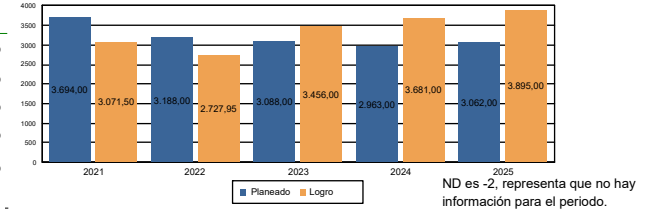
INDICADOR

DATOS BÁSICOS

Indicador:	Costos por usuario transportado	Id_Ind:	49
Impacto:		Unidad:	Pesos
Responsable:	Gerencia Financiera	FC:	Colombianos A
Fórmula:	(costos y gastos + servicio de deuda + CAE Inversión) / total pasajeros movilizados	Comportamiento:	Decreciente
		LBase:	3.575

PLANEACIÓN, SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS

Año	Meta	Logro	Cumplimiento
2021	3.694	3.071,5	120,3%
2022	3.188	2.727,95	116,9%
2023	3.088	3.456	89,4%
2024	2.963	3.681	80,5%
2025	3.062	3.895	78,6%



Observación Logro 2021: El resultado se da por el aumento de viajes por la recuperación económica y que los costos totales estuvieron por debajo de lo estimado, en parte por los ahorros por pandemia, porque se realizó un pago inferior a lo que se tenía proyectado en el servicio de la deuda, porque las tasas de interés proyectadas estuvieron por debajo (IBR, IPC) y no fue necesario desembolsar créditos que se tenían presupuestados por necesidades que pudieran surgir por la pandemia.

Observación Logro 2022: El resultado se da ya que el comportamiento de los viajes fue mejor a lo esperado, gracias a la recuperación económica, los costos e inversiones estuvieron por encima de lo planeado por efecto de las variables macroeconómicas, lo que significa que el resultado del indicador fue positivo ya que los viajes en el sistema presentaron un crecimiento mayor a los costos e inversiones.

Observación Logro 2023: El resultado del indicador, está por encima de la meta en 368 pesos, ya que a pesar de que los viajes para el 2023 están 45 millones por encima de lo planeado, los egresos operativos están 89.000 millones por encima y las inversiones están 148.000 millones por encima, ambos se encuentran considerablemente por encima de lo planeado. Lo anterior se debe principalmente a las condiciones económicas que se han presentado en los últimos dos años, es decir, las altas tasas de cambio, la inflación y altos crecimientos del SMMLV.

Observación Logro 2024: El resultado del indicador para 2024 está por encima de la meta en \$717 pesos, esto porque a pesar de que los viajes para el 2024 están por encima en 26 millones de lo que esperábamos cuando se definió la meta, los egresos operativos están por encima en \$129.000 millones un 27% de lo esperado y las inversiones por encima en \$141.000 millones un 78% de las esperadas, (tener en cuenta que las inversiones se refieren al CAE de inversiones planes rectores), se encuentran considerablemente por encima de lo planeado. Lo anterior se debe principalmente a las condiciones económicas que se han presentado en los últimos tres años, es decir, las altas tasas de cambio, inflación y altos crecimientos del SMMLV, además del mayor valor y el movimiento de las inversiones planeadas. Como datos de referencia, se precisa que el crecimiento de los egresos operativos se proyectó entre un 7% y 8% anual, durante el proceso de planificación del indicador, y en la realidad estos han crecido por encima de un 11% anual en los últimos años.

Observación Logro 2025: Estamos por encima de la meta en 772 pesos, esto porque a pesar de que los viajes para el 2025 están \$32 millones por encima de lo que esperábamos cuando se definió la meta, los egresos operativos (\$77 mil millones por encima 1,15 veces) y las inversiones (\$144.000 millones por encima 1,77 veces) están por encima de lo planeado. Lo anterior se debe principalmente a las condiciones económicas que se han presentado en los últimos tres años, es decir, las altas tasas de cambio, inflación y altos crecimientos del SMMLV, además del mayor valor y el movimiento de las inversiones planeadas. Adicionalmente, en el año 2025, se dio el prepago de una parte de la deuda de trenes, lo que provocó una variación del servicio de deuda de \$89 mil millones, 2,74 veces más de lo estimado. Este prepago de la deuda se realizó por la posibilidad de la emisión de bonos en el año 2025 y la autorización de deuda máxima de \$350 mil millones de pesos. Como datos de referencia, se precisa que el crecimiento de los egresos operativos se proyectó entre un 7% y 8% anual, durante el proceso de planificación del indicador, y en la realidad estos crecieron por encima de un 11% anual hasta el 2024.

Objetivo: Fortalecer el ecosistema de innovación

INDICADOR							
DATOS BÁSICOS				PLANEACIÓN, SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS			
Indicador	Proyectos innovadores impulsados por Colciencias	Id_Ind:	88	Año	Meta	Logro	Cumplimiento
Impacto:	Colciencias	Unidad:	Número	2021	NA	NA	0%
Responsable:	Gerencia de Planeación	FC:	F	2022	NA	NA	0%
Fórmula:	Conteo de proyectos apoyados por Colciencias	Comportamiento:	Creciente	2023	NA	NA	0%
		LBase:		2024	1	1	100%
				2025	1	1	100%

Año	Planeado	Logro
2024	1.00	1.00
2025	1.00	1.00

ND es -2, representa que no hay información para el periodo.

Observación Logro 2024: Se gestionó y obtuvo un proyecto específico de cofinanciación, para la compra / ensamble de trenes con Gobernación de Antioquia y Distrito de Medellín. Se aclara que el mismo no fue posible a través de Colciencias, debido a que dicha institución ya no existe.

Observación Logro 2025: Se realizó la postulación de dos proyectos para optar por cofinanciación, obteniéndose recursos para el proyecto: Desarrollo de productos biodegradables modificados con lignina para control de fricción y desgaste en el contacto rueda - riel, concedida por Consejo Superior de Investigaciones Científicas del Ministerio de Ciencia, innovación y universidades de España. Concedida el 18 de diciembre de 2025.

Objetivo: Fortalecer la gestión de activos

INDICADOR							
DATOS BÁSICOS				PLANEACIÓN, SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS			
Indicador	Nivel de madurez de la gestión de activos	Id_Ind:	91	Año	Meta	Logro	Cumplimiento
Impacto:		Unidad:	Número	2021	1,6	1,6	100%
Responsable:	Gerencia de Planeación	FC:	A	2022	2	2,19	109,5%
Fórmula:	[ΣNivel de madurez en la implementación de la norma ISO 55001:2015 ≥3 + Nivel de implementación al interior de las áreas ≥80%]	Comportamiento:	Creciente	2023	2,3	2,34	101,7%
		LBase:	1,3	2024	2,6	3,07	118,1%
				2025	3	3,34	111,3%

Año	Planeado	Logro
2021	1,60	1,60
2022	2,00	2,19
2023	2,30	2,34
2024	2,60	3,07
2025	3,00	3,34

ND es -2, representa que no hay información para el periodo.

Observación Logro 2021: Se realizó el autodiagnóstico del nivel de madurez de la gestión de activos obteniendo un nivel de 1,6 en promedio, aumentado 3 décimas frente a la calificación del año 2020. Los aspectos en que más se avanzó son: Contexto de la organización. Liderazgo y Planificación.

Observación Logro 2022: Se realizó el autodiagnóstico del nivel de madurez de la gestión de activos para el 2022 obteniendo un nivel de 2,19 en promedio, aumentando 5 décimas frente a la calificación del año 2021 que fue de 1,6. Los aspectos en que más se avanzó fueron en los capítulos de la norma ISO 55001: Contexto de la organización, Liderazgo, Planificación, la gestión de riesgos del nivel estratégico y la asignación de recursos.

Observación Logro 2023: Durante el año 2023 se diseña el sistema de Gestión de activos con la identificación y definición de sus componentes estratégicos, tácticos y operativos, al igual que se diseñó la Estructura organizacional necesaria para su funcionamiento. En el 2023 se logra un nivel de madurez de 2,34.

Observación Logro 2024: Durante el año 2024 se realizaron todas las acciones que permitieron el cierre de brechas entre los resultados del año 2023 y la medición de junio del 2024. logrando dar cumplimiento a todos los requisitos de la norma ISO55001:2015 bajo la cual se ha diseñado y entregado el sistema de gestión de activos, logrando así la meta propuesta en el quinquenio .

Observación Logro 2025: En 2025, el Nivel de Madurez de la Gestión de Activos presentó un avance significativo, pasando de 3,07 en 2024 a 3,34, superando la meta establecida para el quinquenio estratégico 2021-2025. Este resultado refleja la consolidación progresiva del Sistema de Gestión de Activos (SGA) en la Empresa. Durante el año, el área de Planeación Estratégica recibió formalmente el SGA del área de Investigación, Desarrollo e Innovación y, a partir del segundo semestre, se conformó el equipo especializado de Gestión de Activos. Con la puesta en marcha del sistema, se iniciaron análisis estructurados de los activos en términos de costo, riesgo y desempeño, los cuales sirvieron como insumo clave para la toma de decisiones estratégicas y la priorización de recursos del presupuesto 2026. Así mismo, se avanzó en la formulación del Plan de Fortalecimiento del SGA 2026, con orientación a la certificación ISO 55001.

Perspectiva: Sostenibilidad

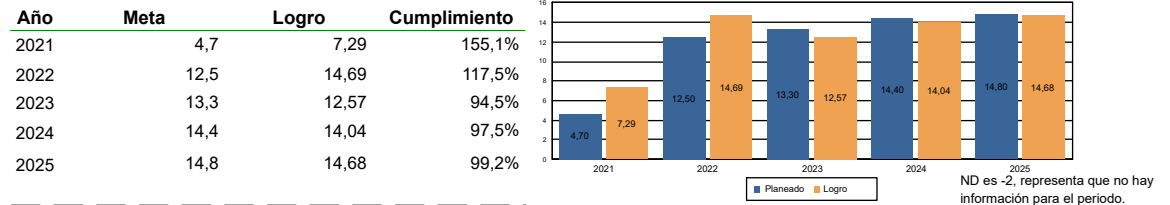
Objetivo: Contribuir con la agenda 2030 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible - ODS

INDICADOR

DATOS BÁSICOS

Indicador:	Contribución porcentual de las externalidades para el quinquenio	Id_Ind:	65
Impacto:	Gerencia de Planeación	Unidad:	Porcentaje
Responsable:		FC:	A
Fórmula:	Sumatoria de los incrementos de los beneficios de las externalidades en cada año: Sumatoria(Beneficio del año actual- Beneficio del año anterior)/Beneficio del año anterior	Comportamiento:	Creciente
		LBase:	NA

PLANEACIÓN, SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS



Observación Logro 2021: En el año 2021 los beneficios económicos externos aumentaron de manera acumulada en 7,29% con relación al 2020, el cual fue un año negativo frente a los beneficios esperados, esto debido al año de pandemia que afectó el número de movilizadores del sistema. El 2021 fue un año que en materia de beneficios fue positivo y se tuvo una recuperación frente al año anterior, ya que los movilizadores anualmente aumentó en aproximadamente un 16% en todo el sistema. El beneficio expresado en SMMLV permite cuantificar el impacto sobre la sociedad, ya que normaliza los efectos inflacionarios, la productividad de la economía, los incrementos del PIB y la contribución de los salarios al ingreso nacional.

Observación Logro 2022: En el año 2022 los beneficios* económicos externos aumentaron para el periodo en 7,4% y de manera acumulada en 14,69% con relación a la línea base definida en el año 2020, para el periodo se tuvo un cumplimiento del 118%, esto debido a que se movilizaron al día mayor número de pasajeros con relación a lo planificado. El 2022 fue un año que en materia de beneficios fue positivo y se tuvo una recuperación frente al año anterior, ya que los movilizadores anualmente aumentaron en aproximadamente un 40,1% en todo el sistema. El cumplimiento de este indicador de impacto refleja la recuperación que ha tenido el sistema integrado de transporte masivo (SITM) en post pandemia y el gran beneficio social, ambiental y económico que aporta a la región. *El beneficio expresado en SMMLV permite cuantificar el impacto sobre la sociedad, ya que normaliza los efectos inflacionarios, la productividad de la economía, los incrementos del PIB y la contribución de los salarios al ingreso nacional.

Observación Logro 2023: En el año 2023, los beneficios económicos externos experimentaron un incremento del 0,66% para ese periodo y, de manera acumulada, un crecimiento del 12,57% en comparación con la línea base planeada en el año 2020. El cumplimiento anual alcanzó el 94,65%, atribuible en parte al hecho de que la base de cálculo, representada por los Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes (SMMLV) del 2023, superó en un 7,38% lo inicialmente planificado. Esto afectó a la baja la percepción del beneficio real del 2023 en relación con las proyecciones. El año 2023 se destacó por un desempeño positivo en términos de beneficios, marcando una recuperación respecto al periodo anterior. Los movilizadores anualmente aumentaron aproximadamente un 6,63% en todo el Sistema de Transporte Masivo (SITM) en comparación con el año anterior, y se registró un impresionante incremento del 74% en comparación con el año de la pandemia (2020). El cumplimiento acumulado del indicador de resultado para el quinquenio se sitúa en un 55,82%, en comparación con el 58,97% planificado para el mismo periodo, evidenciando el nivel de cumplimiento mencionado. Estos resultados indican que la empresa ha estado contribuyendo significativamente a través de externalidades asociadas a su operación, generando beneficios intangibles en los aspectos social, ambiental y económico, aportando de manera indirecta al desarrollo sostenible de la región metropolitana. En términos acumulados (2021-2023), los beneficios representan 12.791.955 SMMLV, con una monetización en pesos colombianos acumulada de 14,39 billones en valores corrientes para el año 2023. *El beneficio indexado en SMMLV permite cuantificar el impacto sobre la sociedad, ya que normaliza los efectos inflacionarios, la productividad de la economía, los incrementos del PIB y la contribución de los salarios al ingreso nacional. Notas: Las mediciones de este indicador para el quinquenio 2021-2025, se acotará al resultado de los siguientes indicadores (Emisiones CO₂, Afecciones Salud, Combustible Evitado, Accidentalidad, Ahorro en tiempo, Ahorro económico), ya que la medición debe ser comparable para el quinquenio. Para el año 2022 se ajustaron los métodos de cálculo de las externalidades Afecciones en Salud e Incidentalidad vial, ya que se utilizó información y estudios más precisos e información mejor calibrada.

Observación Logro 2024: Este indicador mide el crecimiento acumulado de los beneficios sociales generados por el Metro de Medellín entre 2021 y 2025. Estos beneficios, expresados en Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes (SMMLV), incluyen impactos ambientales, sociales y económicos, relacionados con los costos externos del transporte, según la percepción de la sociedad. En 2024, los beneficios con enfoque social alcanzan un total de 21,1 millones de SMMLV, considerando la línea base real en comparación con lo planeado. La meta para este año es de 21,5 millones de SMMLV, con un aumento acumulado del 14,43%. Durante el periodo actual, se ha logrado un cumplimiento del 97,26%, con un avance acumulado del 14,04%.

Observación Logro 2025: El Metro de Medellín, entre 2021 y 2025, ha generado beneficios económicos y sociales estimados en 29,4 billones de pesos (suma de valores corrientes de cada año). Estos beneficios provienen de las externalidades positivas asociadas a la operación del sistema de transporte masivo en el Valle de Aburrá. Impacto Social y Económico (Per Cápita) entre 2021 y 2025, el Metro de Medellín generó beneficios sociales cuantificables (ahorros en tiempo, salud y sostenibilidad) equivalentes a 26 millones de SMMLV acumulados. Esto significa que, en el quinquenio, el sistema transfirió a la sociedad un valor económico promedio de 1,05 SMMLV anuales por cada habitante del Valle de Aburrá. En términos monetarios (a precios de 2025), esto equivale a una transferencia de valor de \$1.492.859 pesos por persona al año, materializada en costos evitados.

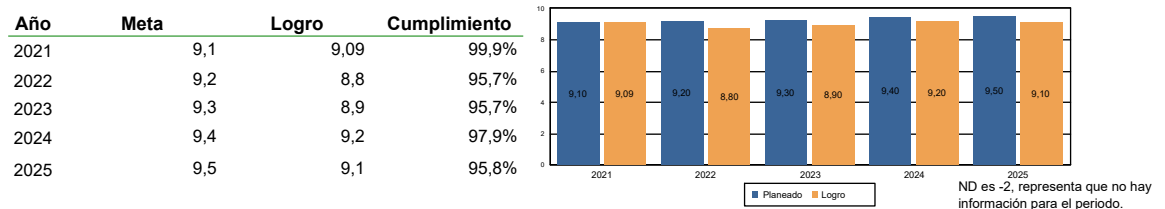
Objetivo: Extender la Cultura Metro a todos los grupos de interés para lograr una calificación de 9,5/10 en Reputación Corporativa

INDICADOR

DATOS BÁSICOS

Indicador	Reputación corporativa - Resultado obtenido en el estudio propio de reputación	Id_Ind:	20
Impacto:	Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Unidad:	Número
Responsable:	Calificación obtenida en la encuesta de reputación (Promedio simple de las respuestas de la percepción de los grupos de interés sobre las variables evaluadas)	FC:	A
Fórmula:		Comportamiento:	Creciente
		LBase:	9,1

PLANEACIÓN, SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS



Observación Logro 2021: Las estrategias de relacionamiento con diferentes grupos de interés, sumadas a las campañas de comunicación diseñadas y ejecutadas por la Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas, contribuyeron a que la Empresa pudiera lograr casi en su totalidad la meta propuesta para 2021.

Observación Logro 2022: El estudio que permite construir este indicador analiza aspectos del desempeño de las empresas que teóricos como Charles Fombrum y Justo Villafañe han identificado como palancas de la reputación. Una de ellas es el desempeño financiero, que se ha visto afectado por la pandemia, realidad que además hemos comunicado claramente a nuestros grupos de interés. Otro aspecto que es considerado palanca de la reputación son las prácticas de buen gobierno, aspecto en el que según Grupo Holística, firma contratada para realizar este estudio, algunos grupos de interés perciben "situaciones de poder exógenas que pueden afectar la Empresa a futuro".

Observación Logro 2023: Aspectos como la situación financiera de la Empresa y el entorno político continúan impactando negativamente en la percepción de los grupos de interés.

Observación Logro 2024: Si bien no se alcanzó la meta de 9,4, es de resaltar la mejora de tres décimas con respecto a la medición de 2023, un incremento meritorio si se tiene en cuenta que la medición se realizó entre junio y agosto, cuando el accidente de la Línea K tenía gran preponderancia en la agenda pública relacionada con la Empresa.

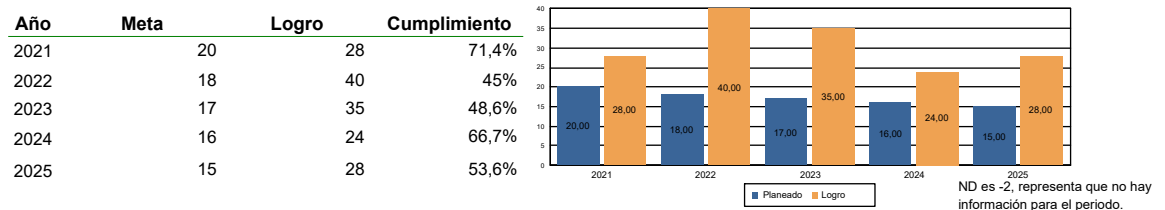
El resultado de 9,4 no pudo alcanzarse debido, según las conclusiones del estudio, a que algunos grupos de interés manifestaron preocupación por la incertidumbre con respecto a la financiación del Metro de la 80. Así mismo, persiste el reclamo por las condiciones de accesibilidad de las estaciones, que aún no son óptimas debido a que el contrato para estas adecuaciones inició ejecución a finales de 2024, por lo que sus efectos aún no son perceptibles por los grupos de interés. Por último, condiciones del entorno externas a la Empresa, como la percepción de inseguridad generalizada, afectan la percepción de esta variable en nuestra red de movilidad.

Observación Logro 2025: La meta de 9,5/10 no se alcanzó debido a que los grupos de interés de la Empresa tienen necesidades y expectativas que están por fuera del alcance corporativo, entre ellas está la pretensión de que se insista más en cultura ciudadana y comportamientos prosociales dentro de la red Metro, pues de forma inexacta los grupos de interés los equiparan a Cultura Metro. Adicionalmente, hay temas en los que la Empresa está trabajando, pero los resultados son a más largo plazo, como mejores condiciones de accesibilidad para personas con discapacidad física y mejores frecuencias, para esto se avanza en el proyecto de accesibilidad en estaciones y la ampliación de la capacidad con la compra de 13 trenes.

DATOS BÁSICOS

Indicador	Reputación Nacional - Estudio Merco empresas	Id_Ind:	21
Impacto:	Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Unidad:	Número
Responsable:	Reputación Nacional - Estudio Merco empresas	FC:	A
Fórmula:		Comportamiento:	Decreciente
		LBase:	22

PLANEACIÓN, SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS



Observación Logro 2021: La figuración en el ranquin depende de estar en el top of mind de los grupos de interés consultados, lo que se dificultó lograr en 2021 dado que no contamos con contrato de central de medios, decisión que se tomó por austeridad y por el riesgo reputacional que implicaba tener este contrato. Una de las dimensiones que se evalúa en el estudio es el desempeño económico, de gran relevancia para directivos, analistas financieros, periodistas económicos y catedráticos del área empresas, que representan el 37% de la calificación. Nuestra decisión de hablar abiertamente de las dificultades financieras que atravesamos pudo incidir en la percepción de estos grupos de interés.

Observación Logro 2022: La figuración en el ranquin depende de estar en el top of mind de los grupos de interés consultados, y nuestro plan de medios inició en agosto con la campaña Tu historia nos mueve a seguir creciendo juntos. Para esa fecha ya se había realizado el trabajo de campo entre los empresarios. Una de las dimensiones que se evalúa en el estudio es el desempeño económico, de gran relevancia para directivos, analistas financieros, periodistas económicos y catedráticos del área empresas, que representan el 37% de la calificación. Nuestra decisión de hablar abiertamente de las dificultades financieras que atravesamos pudo incidir en la percepción de estos grupos de interés. En 2022 tuvimos hechos lamentables, como el accidente fatal de nuestros dos compañeros de vía permanente y nuevas interrupciones por causa de la socavación en la canalización del río Medellín. Si bien el segundo caso no es responsabilidad nuestra, la percepción de empresarios de otras ciudades puede ser que estemos fallando más a menudo. En 2022 también se han llevado a cabo algunas modificaciones de gran impacto para los usuarios, asociadas a la estrategia de canales. Esto desmejora la percepción de la calidad de la oferta comercial, por lo que es posible que siga afectando nuestra reputación hasta tanto los usuarios se habitúen a los nuevos esquemas y se establecen los sistemas. En el cuestionario de méritos, que pesa el 14% de la calificación, se concede gran valor a tener memoria de sostenibilidad verificada. Por ser el primer año en que hacíamos este proceso, la verificación no estuvo lista para agosto, cuando se diligenció el cuestionario.

Observación Logro 2023: Este indicador se vio afectado por aspectos como la situación financiera y el entorno político, que impactan negativamente la percepción de los grupos de interés sobre la Empresa.

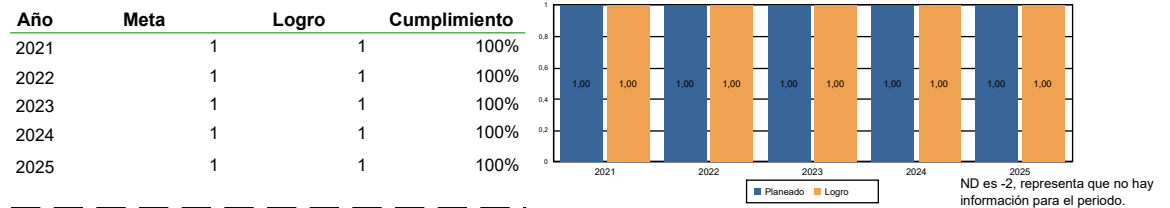
Observación Logro 2024: Si bien no se logró la meta propuesta, es de resaltar que la Empresa pasó del puesto 35 al 24, una mejora notable y meritoria si se tiene en cuenta que el trabajo de campo para la medición se desarrolló en julio y agosto, justo cuando el accidente de Línea K tenía una gran relevancia en la conversación pública. Dentro de las razones para no haber logrado la posición establecida como meta, debe considerarse que la reputación no es un constructo que tienda a cambiar de forma radical en períodos cortos de tiempo, por lo que es posible que aún haya rezagos de preocupaciones por el gobierno corporativo y la situación financiera en algunos grupos de interés, que poco a poco hemos ido superando.

Observación Logro 2025: La meta de ocupar la posición 15 en el ranquin de Merco Empresas no se alcanzó debido a que el diseño metodológico del estudio que sustenta los resultados le concede una gran importancia a las menciones espontáneas de la marca por parte de las personas consultadas. Esto implica que, para tener una buena figuración en el ranquin, sea necesario desplegar una campaña sostenida en medios propios (corporativos), ganados (free press o información corporativa que es objeto de tratamiento periodístico) y pagados (pauta publicitaria). El último de estos componentes requiere de inversiones altas que la Empresa no estuvo en capacidad de hacer debido a las medidas de austeridad.

DATOS BÁSICOS

Indicador	Reputación Regional - Encuesta de percepción ciudadana Medellín Cómo Vamos	Id_Ind:	22
Impacto:	Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Unidad:	Número
Responsable:	Reputación Regional - Encuesta de percepción ciudadana Medellín Cómo Vamos	FC:	A
Fórmula:		Comportamiento:	Decreciente
		LBase:	1

PLANEACIÓN, SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS



Observación Logro 2021: Los ciudadanos de Medellín que participaron en la encuesta de percepción ciudadana Medellín Como Vamos siguen calificándonos como la entidad pública más admirada de la ciudad por conocimiento y favorabilidad lo que demuestra que la Cultura Metro se ha extendido a nuestros grupos de interés.

Observación Logro 2024: La primera posición que ocupamos nuevamente en esta encuesta de percepción ciudadana como la empresa pública más admirada del Distrito de Medellín, promediando los resultados de conocimiento y favorabilidad, demuestra que nuestra Cultura Metro como modo de relación positivo nos permite conservar e incrementar la confianza de la ciudadanía en nuestra gestión.

Observación Logro 2025: El resultado obtenido en esta nueva versión de la encuesta ratifica que las acciones de comunicación y relacionamiento que adelanta la Empresa con todos sus grupos de interés tienen un efecto positivo en la construcción de confianza entre la ciudadanía.

Proyecto de importancia estratégica

Proyecto: Servicios de apoyo tecnológico y redes

Id	Cod.Proyecto	Presupuesto inicial	Presupuesto vigente	Presupuesto ejecutado	% Ejecución
23	E.1816	\$31.207.038.049	\$28.870.648.076	\$23.065.184.350	80

-Plan Anual de Adquisiciones -Plan Estratégico de Tecnologías de Información - PETI

INDICADORES

Id 20992

Nombre Disponibilidad de aplicaciones de recaudo

PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO

Trim	Meta	Logro	Cumplimiento	Avance
1	99,9	100	100,1%	25%
2	99,9	100	100,1%	50%
3	99,9	100	100,1%	75%
4	99,9	99,93	100%	100%

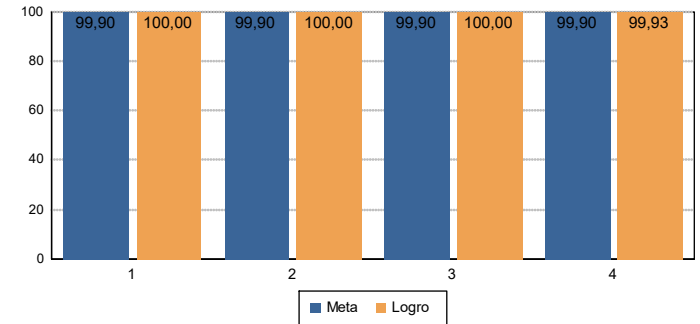
Responsable: UEN Cívica

Unidad: Porcentaje

Comportamiento: Creciente

FC: Mantenimiento

Meta 2025: 99,90



Observación 2025: Debido a una caída presentada en la red Tigo, se vio afectada la disponibilidad del servicio de interfonía durante 120 minutos. Posteriormente, tras la intervención por parte de la empresa contratista, el servicio fue restablecido, quedando nuevamente operativo. De igual forma se alcanza la meta del indicador gracias a la disponibilidad del 100% de las demás aplicaciones de los servicios de recaudo, CORE, servicios FEC y MOM

Id 20994

Nombre Oportunidad de atención de incidentes de TI

PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO

Trim	Meta	Logro	Cumplimiento	Avance
1	90	95,41	106%	25%
2	90	95,58	106,2%	50%
3	90	96,66	107,4%	75%
4	90	92,34	102,6%	100%

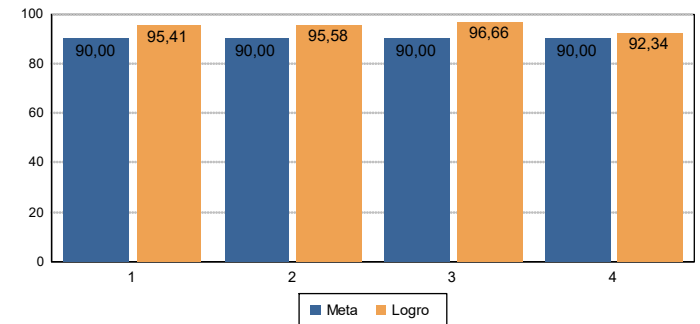
Responsable: Gestión de Tecnologías de Información

Unidad: Porcentaje

Comportamiento: Creciente

FC: Mantenimiento

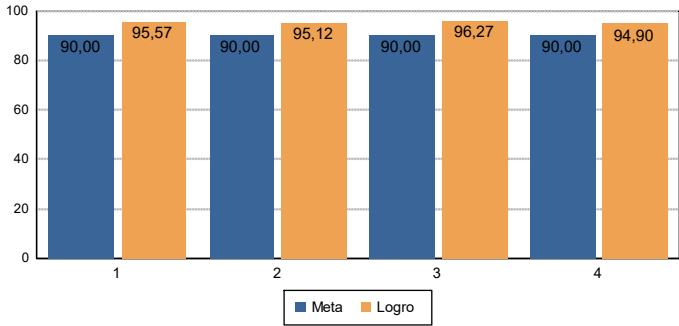
Meta 2025: 90



Observación 2025: Se realizó monitoreo continuo de las solicitudes de TI, con el fin de garantizar el cumplimiento de los tiempos de atención a incidentes.

Id	20095
Nombre	Oportunidad de atención de requerimientos de TI
Responsable:	Gestión de Tecnologías de Información
Unidad:	Porcentaje
Comportamiento:	Creciente
FC:	Mantenimiento
Meta 2025:	90

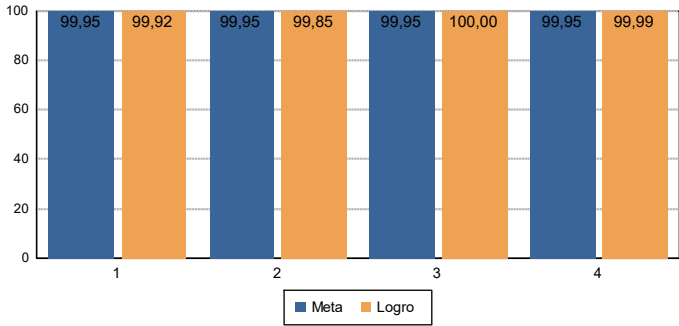
PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO				
Trim	Meta	Logro	Cumplimiento	Avance
1	90	95,57	106,2%	25%
2	90	95,12	105,7%	50%
3	90	96,27	107%	75%
4	90	94,9	105,4%	100%



Observación 2025: Se realizó monitoreo de las solicitudes de TI para garantizar el cumplimiento en la atención.

Id	20098
Nombre	Disponibilidad sistemas SAP
Responsable:	Gestión de Tecnologías de Información
Unidad:	Porcentaje
Comportamiento:	Creciente
FC:	Mantenimiento
Meta 2025:	99,95

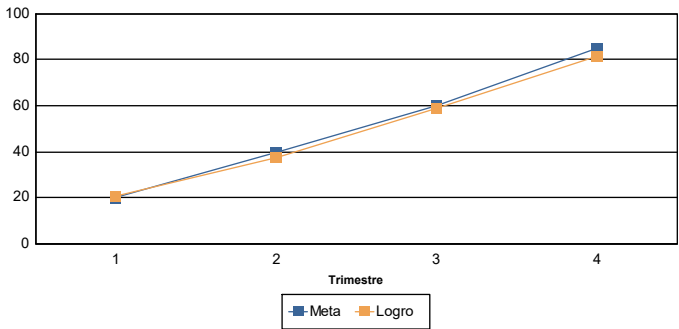
PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO				
Trim	Meta	Logro	Cumplimiento	Avance
1	99,95	99,92	100%	25%
2	99,95	99,85	99,9%	50%
3	99,95	100	100,1%	75%
4	99,95	99,99	100%	100%



Observación 2025: Solo se presentó una hora de indisponibilidad en todo el último trimestre y se no presentó por caída del servicio si no por falta de configuración de la conexión al cluster de alta disponibilidad en las maquinas de los usuarios, esto se corrigió en el mes de octubre

Id	20099
Nombre:	Cumplimiento de cronograma de Proyectos TI
Responsable:	Gestión de Tecnologías de Información
Unidad:	Porcentaje
Comportamiento:	Creciente
FC:	Acumulado
Meta 2025:	85

PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO				
Trim	Meta	Logro	Cumplimiento	Avance
1	20	20,65	103,3%	24,3%
2	40	37,52	93,8%	44,1%
3	60	59	98,3%	69,4%
4	85	81,61	96%	96%



Observación 2025: El cumplimiento del cronograma presentó un avance relevante durante el período, sin embargo, no se alcanzó la meta establecida debido a la cancelación y reprogramación de algunos proyectos, asociados principalmente a decisiones de priorización estratégica, disponibilidad de recursos, dependencias contractuales y ajustes en los tiempos de inicio y ejecución. Estas situaciones impactaron el nivel de ejecución de ciertos proyectos dentro del período evaluado, sin afectar la gestión general del portafolio.

Proyecto: Suministro de bienes para la operación

Id	Cod.Proyecto	Presupuesto inicial	Presupuesto vigente	Presupuesto ejecutado	% Ejecución
24	E.1817	\$67.260.923.161	\$64.050.176.587	\$48.461.251.511	76
-Plan Anual de Adquisiciones					

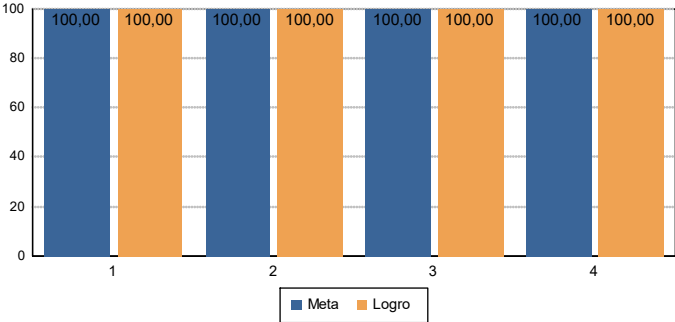
INDICADORES

Id 21006

Nombre Disponibilidad de suministro gas natural vehicular

PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO

	Trim	Meta	Logro	Cumplimiento	Avance
Responsable: Buses	1	100	100	100%	25%
	2	100	100	100%	50%
	3	100	100	100%	75%
	4	100	100	100%	100%
Unidad: Porcentaje					
Comportamiento: Creciente					
FC: Mantenimiento					
Meta 2025: 100					



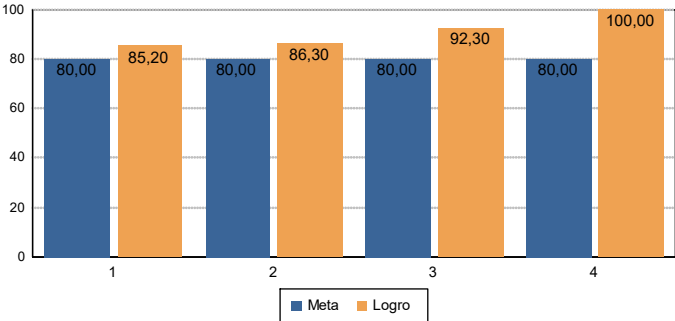
Observación 2025: Durante el año se garantizó el suministro de gas natural vehicular, se cumple la meta del 100% de la disponibilidad.

Id 23009

Nombre Nivel de atención de las solicitudes de pedido para el suministro de bienes para la operación

PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO

	Trim	Meta	Logro	Cumplimiento	Avance
Responsable: Gerencia de Abastecimiento y Logística	1	80	85,2	106,5%	25%
	2	80	86,3	107,9%	50%
	3	80	92,3	115,4%	75%
	4	80	100	125%	100%
Unidad: Porcentaje					
Comportamiento: Creciente					
FC: Mantenimiento					
Meta 2025: 80					



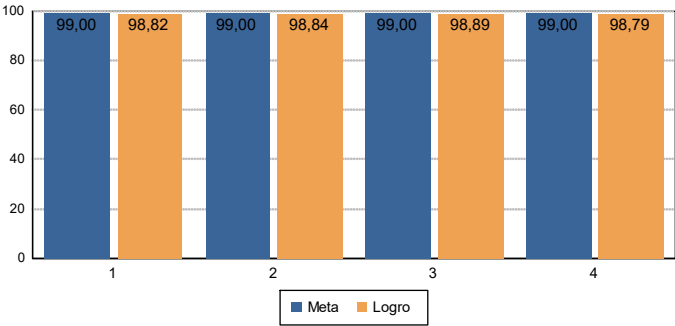
Proyecto: Mantenimiento y operación comercial

Id	Cod.Proyecto	Presupuesto inicial	Presupuesto vigente	Presupuesto ejecutado	% Ejecución
25	E.1818	\$69.230.412.040	\$72.140.061.832	\$66.174.080.780	92
-Plan Anual de Adquisiciones					

INDICADORES

Id	83
Nombre	Índice de cumplimiento de la disponibilidad de los vehículos, equipos y sistemas para la operación
Responsable:	Gerencia de Operaciones y Mantenimiento
Unidad:	Porcentaje
Comportamiento:	Creciente
FC:	Mantenimiento
Meta 2025:	99,11

PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO				
Trim	Meta	Logro	Cumplimiento	Avance
1	99	98,82	99,8%	25%
2	99	98,84	99,8%	49,9%
3	99	98,89	99,9%	74,9%
4	99	98,79	99,8%	99,8%



Observación 2025: El resultado obtenido en 2025 tiene una pequeña variación en su cumplimiento, debido a novedades en los medios de transporte, las cuales fueron atendidas por nuestro personal técnico y operativo de manera oportuna, mitigando cualquier afectación a la operación comercial.

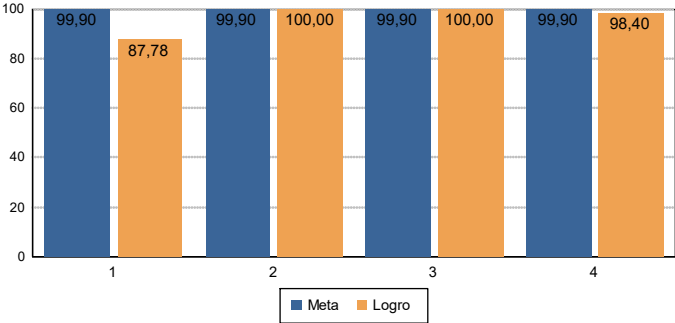
Proyecto: Telecomunicaciones

Id	Cod.Proyecto	Presupuesto inicial	Presupuesto vigente	Presupuesto ejecutado	% Ejecución
26	E.1819	\$1.156.813.470	\$2.657.692.479	\$2.495.899.910	94
-Plan Anual de Adquisiciones					

INDICADORES

Id	21007
Nombre	Disponibilidad de plan de datos equipos móviles
Responsable:	UEN Cívica
Unidad:	Porcentaje
Comportamiento:	Creciente
FC:	Mantenimiento
Meta 2025:	99,90

PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO				
Trim	Meta	Logro	Cumplimiento	Avance
1	99,9	87,78	87,9%	22%
2	99,9	100	100,1%	47%
3	99,9	100	100,1%	72%
4	99,9	98,4	98,5%	96,6%



Observación 2025: El servicio se mantuvo en las condiciones pactadas durante el año, se presentaron dos incidentes puntuales que afectaron la disponibilidad y fueron atendidos: * En el primer trimestre se tuvieron 11 días de falla en el sector de Castilla y se realizó cambio de Chips 3G a Chips 4G en la empresa Transmedellín Castilla que fue la afectada. Además, por parte de la UEN Cívica se están cambiando las MINCARD de todos los validadores, para que esta falla no se presente en otras rutas de buses. * Debido a un corte físico en el cableado externo de fibra óptica, ocasionado por un acto de vandalismo el día 10 de diciembre, el servicio del plan de datos estuvo fuera de operación durante un período de 13 horas. El 11 de diciembre, personal de la empresa Tigo realizó la intervención correspondiente en el cableado, dejando el servicio nuevamente operativo.

Proyecto: Servicios de Apoyo a la Operación

Id	Cod.Proyecto	Presupuesto inicial	Presupuesto vigente	Presupuesto ejecutado	% Ejecución
27	E.1820	\$180.902.566.247	\$186.394.802.648	\$174.809.620.972	94
-Plan Anual de Adquisiciones -Plan de Trabajo Anual en Seguridad y Salud en el Trabajo					

Seguimiento a Proyectos

Informe 2025 - Trimestre 4

Instrumento de Seguimiento a la Planeación y Gestión de la Empresa

INDICADORES

Id 20019

Nombre Nivel de servicio Hola Metro

Responsable: Gerencia Social y de Servicio al Cliente

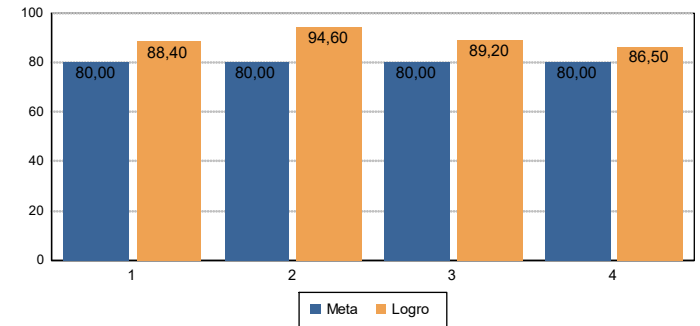
Unidad: Porcentaje

Comportamiento: Creciente

FC: Mantenimiento

Meta 2025: 80

PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO				
Trim	Meta	Logro	Cumplimiento	Avance
1	80	88,4	110,5%	25%
2	80	94,6	118,3%	50%
3	80	89,2	111,5%	75%
4	80	86,5	108,1%	100%



Observación 2025: Los resultados del año en el nivel de servicio de la Línea Hola Metro, son producto del adecuado dimensionamiento de la contactabilidad en la prestación de este servicio por parte del Contratista actual de Contact Center y BPO, que busca escuchar las necesidades de nuestros usuarios, a partir de la entrega de un servicio de calidad, basado en Experiencia.

Id 20140

Nombre Seguridad física (privada)

Responsable: Gerencia Social y de Servicio al Cliente

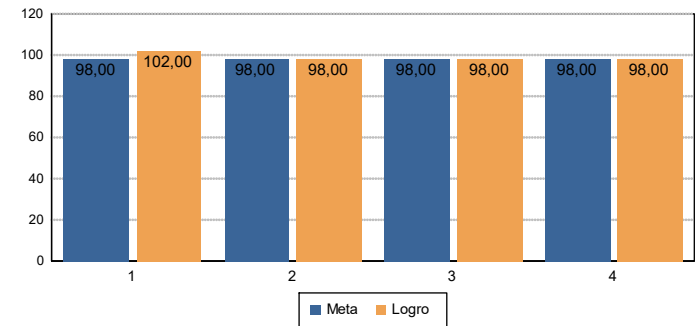
Unidad: Porcentaje

Comportamiento: Creciente

FC: Mantenimiento

Meta 2025: 98

PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO				
Trim	Meta	Logro	Cumplimiento	Avance
1	98	102	104,1%	25%
2	98	98	100%	50%
3	98	98	100%	75%
4	98	98	100%	100%



Observación 2025: La ejecución presupuestal se cumplió de acuerdo con lo planificado.

Id 20249

Nombre Seguridad física (pública)

Responsable: Gerencia Social y de Servicio al Cliente

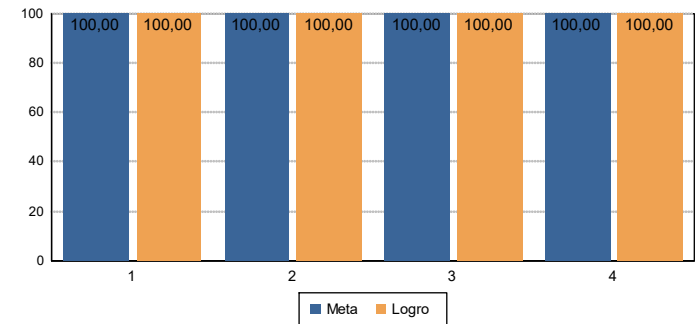
Unidad: Porcentaje

Comportamiento: Creciente

FC: Mantenimiento

Meta 2025: 100

PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO				
Trim	Meta	Logro	Cumplimiento	Avance
1	100	100	100%	25%
2	100	100	100%	50%
3	100	100	100%	75%
4	100	100	100%	100%



Observación 2025: Se cumple con los hitos de pago pactados con el aliado Policía Nacional.

Seguimiento a Proyectos

Informe 2025 - Trimestre 4

Instrumento de Seguimiento a la Planeación y Gestión de la Empresa

Id 20263

Nombre IL índice de limpieza (Buses)

Responsable: Buses

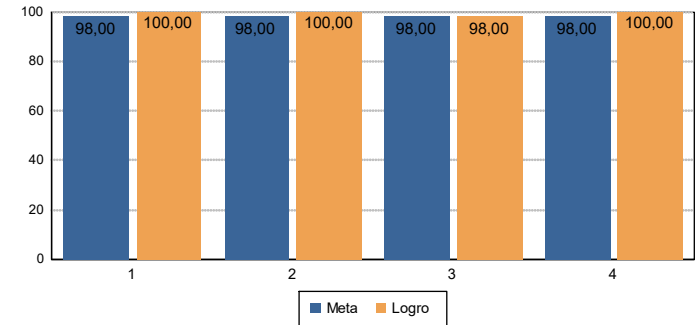
Unidad: Porcentaje

Comportamiento: Creciente

FC: Mantenimiento

Meta 2025: 98

PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO				
Trim	Meta	Logro	Cumplimiento	Avance
1	98	100	102%	25%
2	98	100	102%	50%
3	98	98	100%	75%
4	98	100	102%	100%



Observación 2025: El comportamiento del indicador fue satisfactorio, cumpliendo las metas propuestas para la vigencia 2025.

Id 21008

Nombre Disponibilidad hardware y servicios red de recarga externa

Responsable: UEN Cívica

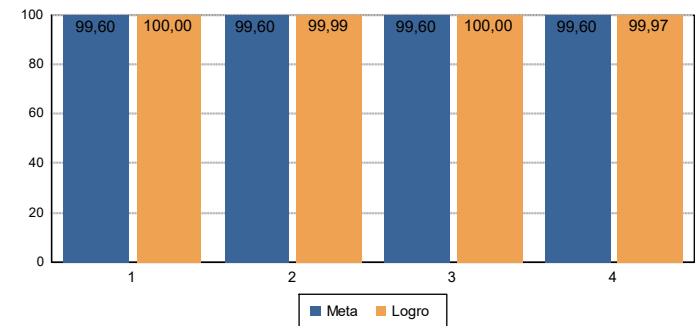
Unidad: Porcentaje

Comportamiento: Creciente

FC: Mantenimiento

Meta 2025: 99,60

PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO				
Trim	Meta	Logro	Cumplimiento	Avance
1	99,6	100	100,4%	25%
2	99,6	99,99	100,4%	50%
3	99,6	100	100,4%	75%
4	99,6	99,97	100,4%	100%



Observación 2025: Gracias a la disponibilidad de los servicios y de conectividad, no se presentaron eventos significativos que impactaran directamente los servicios de recarga lo cual permite alcanzar la meta del indicador.

Id 24001

Nombre Índice del servicio de conducción Tren

Responsable: Gerencia de Operaciones y Mantenimiento

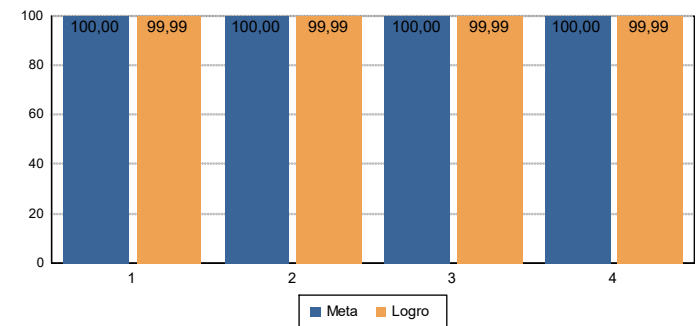
Unidad: Porcentaje

Comportamiento: Creciente

FC: Mantenimiento

Meta 2025: 100

PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO				
Trim	Meta	Logro	Cumplimiento	Avance
1	100	99,99	100%	25%
2	100	99,99	100%	50%
3	100	99,99	100%	75%
4	100	99,99	100%	100%



Observación 2025: La prestación del servicio de conducción en las líneas A y B, se ha prestado de manera constante y satisfactoria, se continúa con el seguimiento de eventos operativos con asignación de atrasos a conducción.

Id 24002

Nombre Índice del servicio de conducción Tranvía

Responsable: Gerencia de Operaciones y Mantenimiento

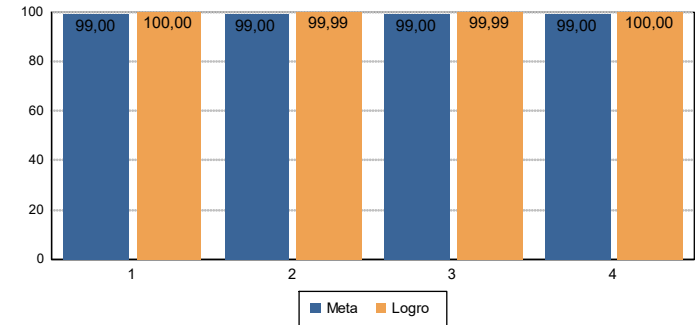
Unidad: Porcentaje

Comportamiento: Creciente

FC: Mantenimiento

Meta 2025: 99

PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO				
Trim	Meta	Logro	Cumplimiento	Avance
1	99	100	101%	25%
2	99	99,99	101%	50%
3	99	99,99	101%	75%
4	99	100	101%	100%



Observación 2025: El comportamiento del indicador fue satisfactorio, cumpliendo las metas propuestas para la vigencia 2025.

Id 24003

Nombre Índice del servicio de conducción Bus

Responsable: Gerencia de Operaciones y Mantenimiento

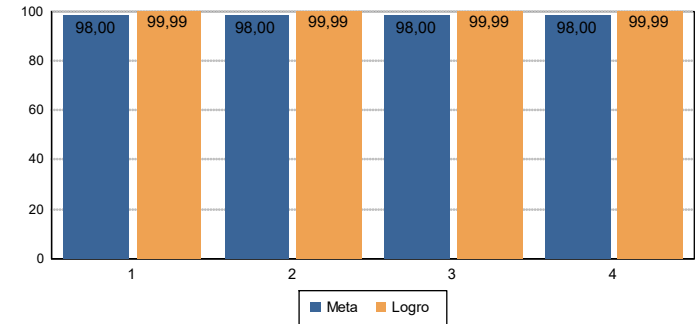
Unidad: Porcentaje

Comportamiento: Creciente

FC: Mantenimiento

Meta 2025: 98

PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO				
Trim	Meta	Logro	Cumplimiento	Avance
1	98	99,99	102%	25%
2	98	99,99	102%	50%
3	98	99,99	102%	75%
4	98	99,99	102%	100%



Observación 2025: El comportamiento del indicador fue satisfactorio, cumpliendo las metas propuestas para la vigencia 2025.

Id 203621

Nombre IL Índice de limpieza (Trenes, Cabinas, VAUX, Tranvía)

Responsable: Gerencia de Operaciones y Mantenimiento

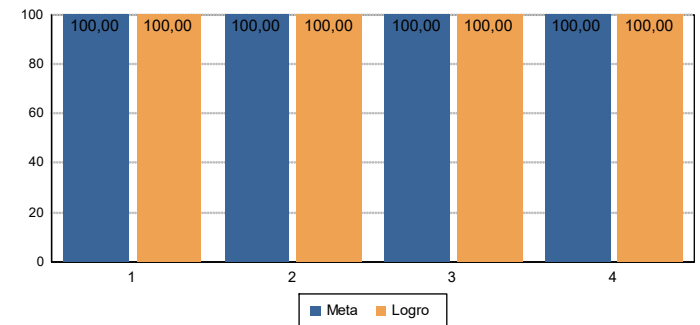
Unidad: Porcentaje

Comportamiento: Creciente

FC: Mantenimiento

Meta 2025: 100

PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO				
Trim	Meta	Logro	Cumplimiento	Avance
1	100	100	100%	25%
2	100	100	100%	50%
3	100	100	100%	75%
4	100	100	100%	100%



Observación 2025: El comportamiento del indicador fue satisfactorio, cumpliendo las metas propuestas para la vigencia 2025.

Proyecto: Suministro de energía eléctrica

Id	Cod.Proyecto	Presupuesto inicial	Presupuesto vigente	Presupuesto ejecutado	% Ejecución
54	E.2101	\$49.793.778.971	\$49.793.778.971	\$40.699.241.291	82

-Plan Anual de Adquisiciones

INDICADORES

Id 21010

Nombre Disponibilidad de suministro eléctrico

PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO

Responsable: Infraestructura

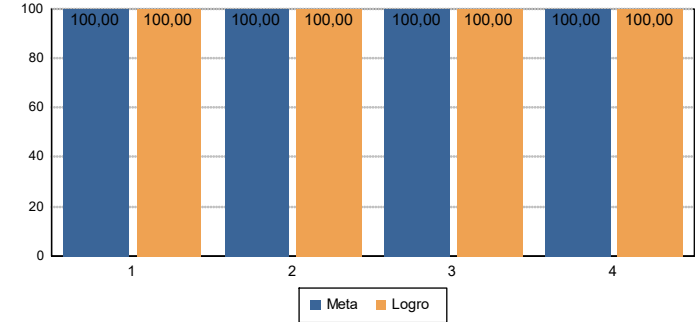
Unidad: Porcentaje

Comportamiento: Creciente

FC: Mantenimiento

Meta 2025: 100

Trim	Meta	Logro	Cumplimiento	Avance
1	100	100	100%	25%
2	100	100	100%	50%
3	100	100	100%	75%
4	100	100	100%	100%



Observación 2025: El comportamiento del indicador fue satisfactorio, cumpliendo las metas propuestas para la vigencia 2025.

Proyecto: Arrendamiento operativo de equipos técnicos

Id	Cod.Proyecto	Presupuesto inicial	Presupuesto vigente	Presupuesto ejecutado	% Ejecución
58	E.2102	\$412.154.052	\$412.154.058	\$359.814.829	87

-Plan Anual de Adquisiciones

INDICADORES

Id 24005

Nombre Disponibilidad de equipos de cómputo en arriendo

PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO

Responsable: Gestión de Tecnologías de Información

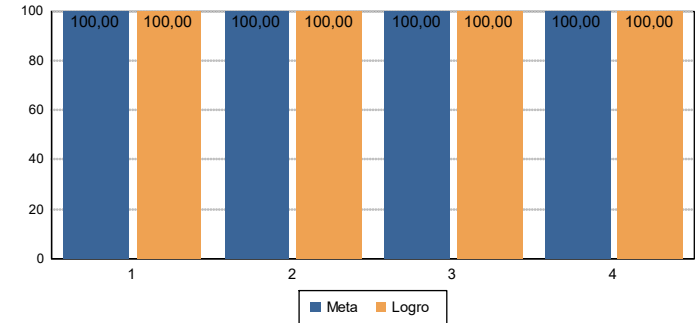
Unidad: Porcentaje

Comportamiento: Creciente

FC: Mantenimiento

Meta 2025: 100

Trim	Meta	Logro	Cumplimiento	Avance
1	100	100	100%	25%
2	100	100	100%	50%
3	100	100	100%	75%
4	100	100	100%	100%



Observación 2025: Se tienen los equipos inventariados, informes al día y los siniestros atendidos y reclamados.

Proyecto: Conexión de energía

Id	Cod.Proyecto	Presupuesto inicial	Presupuesto vigente	Presupuesto ejecutado	% Ejecución
59	E.2103	\$1.700.044.638	\$1.577.156.979	\$1.434.329.424	91

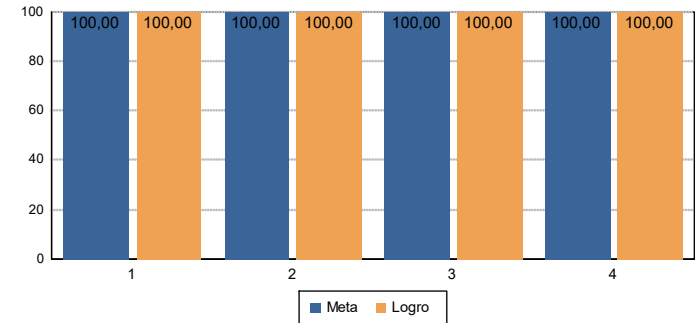
-Plan Anual de Adquisiciones

INDICADORES

Id 22002
Nombre Disponibilidad Conexión de Energía
Responsable: Infraestructura
Unidad: Porcentaje
Comportamiento: Creciente
FC: Mantenimiento
Meta 2025: 100

PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO

Trim	Meta	Logro	Cumplimiento	Avance
1	100	100	100%	25%
2	100	100	100%	50%
3	100	100	100%	75%
4	100	100	100%	100%



Observación 2025: El comportamiento del indicador fue satisfactorio, cumpliendo las metas propuestas para la vigencia 2025.

Proyecto: Mantenimiento Mayor

Id	Cod.Proyecto	Presupuesto inicial	Presupuesto vigente	Presupuesto ejecutado	% Ejecución
75	E.2011	\$35.319.794.591	\$33.330.127.941	\$3.612.336.138	11

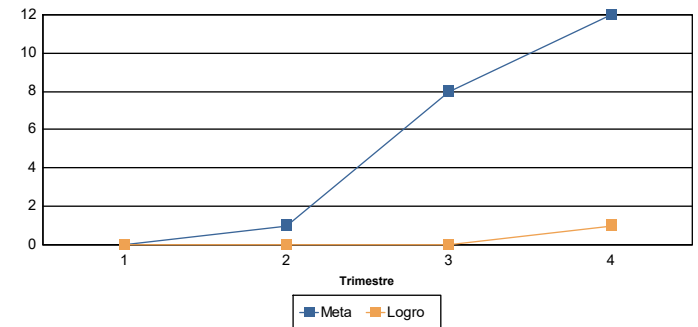
-Plan Anual de Adquisiciones

INDICADORES

Id 24007
Nombre: Avance del proyecto Mantenimiento mayor vehículos CAF (unidades intervenidas)
Responsable: Trenes
Unidad: Número
Comportamiento: Creciente
FC: Acumulado
Meta 2025: 12

PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO

Trim	Meta	Logro	Cumplimiento	Avance
1	0	0	100%	0%
2	1	0	0%	0%
3	8	0	0%	0%
4	12	1	8,3%	8,3%



Observación 2025: Durante el año 2025 se realizó la modificación de las vigencias futuras de este contrato, debido a las novedades notificadas por el proveedor en tiempos de entrega y solo fue ejecutada una unidad.

Proyecto: Servicio infraestructura Tecnológica TI

Id	Cod.Proyecto	Presupuesto inicial	Presupuesto vigente	Presupuesto ejecutado	% Ejecución
76	E.2304	\$1.988.044.424	\$2.082.423.760	\$1.637.939.900	79

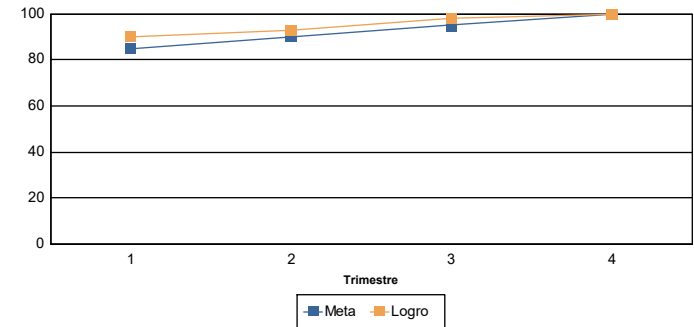
-Plan Anual de Adquisiciones

INDICADORES

Id 24008
Nombre: Infraestructura como servicio
Responsable: Gestión de Tecnologías de Información
Unidad: Porcentaje
Comportamiento: Creciente
FC: Acumulado
Meta 2025: 100

PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO

Trim	Meta	Logro	Cumplimiento	Avance
1	85	90	105,9%	90%
2	90	93	103,3%	93%
3	95	98	103,2%	98%
4	100	100	100%	100%



Observación 2025: Se completó la migración de los servidores de SAP, servidores de aplicación, ARCGIS y RPA, de acuerdo con lo planeado.

Proyecto de inversión

Proyecto: Corredor Avenida Ayacucho

Id	Cod.Proyecto	Presupuesto inicial	Presupuesto vigente	Presupuesto ejecutado	% Ejecución
13	I.1004	\$4.613.229.298	\$4.239.738.780	\$485.274.730	11

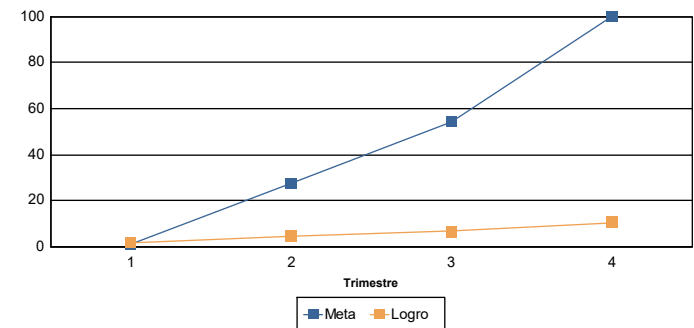
-Plan Anual de Adquisiciones

INDICADORES

Id 21015
Nombre: Atención integral San Luis
Responsable: Técnica, Administrativa y Logística de Proyectos de Infraestructura
Unidad: Porcentaje
Comportamiento: Creciente
FC: Acumulado
Meta 2025: 100

PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO

Trim	Meta	Logro	Cumplimiento	Avance
1	1,32	1,73	131,1%	1,7%
2	27,84	4,9	17,6%	4,9%
3	54,26	6,77	12,5%	6,8%
4	100	10,68	10,7%	10,7%



Observación 2025: Presupuesto ejecutado El valor ejecutado al mes de diciembre de 2025 corresponde a: * \$224.118.260,00 Adquisición de inmuebles ubicados en las zonas de Diagnóstico de San Luis y Concilio Vaticano (pago predios e indemnizaciones). * \$60.142.198,00 reconocimiento de arrendamiento temporal y cánones dejados de percibir - Sector San Luis. * \$168.616.109,46 Contrato 007431C-24 Prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada para las instalaciones físicas, infraestructura y proyectos de la empresa (sector San Luis). El presupuesto no ejecutado corresponde a: *Contrato 008300C-26 Ejecutar los estudios, diseños, obras de protección y demolición de inmuebles en diferentes materiales, cargue, retiro de escombros y cerramiento de predios ubicados en el área de influencia del tranvía de Ayacucho y sus dos cables en el distrito de Medellín, el cual fue adjudicado en el mes de noviembre de 2025. *Contrato 008300C-25 Interventoría técnica, administrativa, financiera, contable y legal de los estudios, diseños, obras de protección, obras hidráulicas y demolición de inmuebles ubicados en el área de influencia del tranvía de ayacucho y sus dos cables en Medellín, el cual fue adjudicado en el mes de noviembre de 2025.

Proyecto: Talleres y vías de estacionamiento

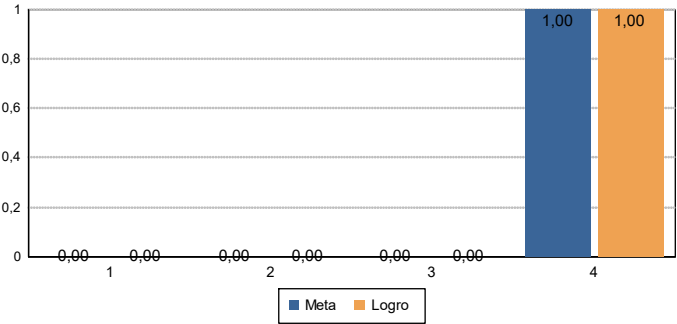
Id	Cod.Proyecto	Presupuesto inicial	Presupuesto vigente	Presupuesto ejecutado	% Ejecución
15	I.1605	\$735.492.029	\$2.320.151.420	\$1.105.916.783	48

-Plan Anual de Adquisiciones

INDICADORES

Id	25005
Nombre	Entrega diagnóstico Operatividad moto relé - Proyecto Talleres y vías de estacionamiento
Responsable:	Gerencia de Proyectos de Infraestructura
Unidad:	Número
Comportamiento:	Creciente
FC:	Flujo
Meta 2025:	1

PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO					
Trim	Meta	Logro	Cumplimiento	Avance	
1	0	0	100%	0%	
2	0	0	100%	0%	
3	0	0	100%	0%	
4	1	1	100%	100%	



Observación 2025: El Contrato No. 008302C-25 finalizó el 26 de diciembre 2025. El Contratista remitió los entregables faltantes en diciembre de 2025. Una vez sean subsanadas las observaciones Metro por parte del contratista se procederá con el pago final mediante cuentas por pagar de 2026.

Proyecto: Centro Integrado de Seguridad

Id	Cod.Proyecto	Presupuesto inicial	Presupuesto vigente	Presupuesto ejecutado	% Ejecución
28	I.1901	\$6.702.532.723	\$6.702.532.723	\$6.340.469.351	95

-Plan Anual de Adquisiciones

INDICADORES

Id 24016

Nombre: Avance del proyecto CISE – Centro Integrado de Seguridad y Emergencias (Fase 3 hw)

Responsable: Investigación, Desarrollo e Innovación

Unidad: Porcentaje

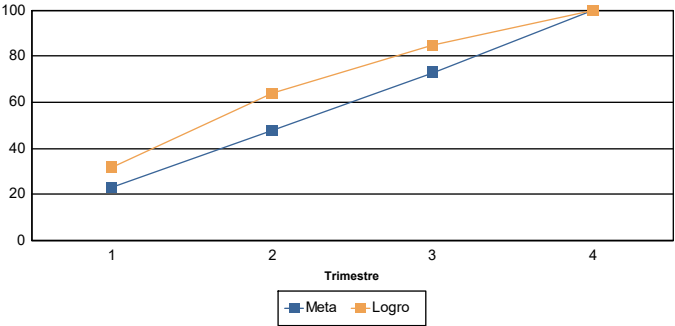
Comportamiento: Creciente

FC: Acumulado

Meta 2025: 100

PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO

Trim	Meta	Logro	Cumplimiento	Avance
1	23	32	139,1%	32%
2	48	64	133,3%	64%
3	73	84,82	116,2%	84,8%
4	100	100	100%	100%



Observación 2025: Se logra culminar el proyecto en su alcance, dando cumplimiento al cronograma en todas sus actividades y se finaliza el contrato 7209C24 con el cual se ejecutó el proyecto.

Proyecto: Prototipos I+D+&

Id	Cod.Proyecto	Presupuesto inicial	Presupuesto vigente	Presupuesto ejecutado	% Ejecución
49	I.9999	\$1.309.509.479	\$1.309.509.479	\$839.613.943	64

-Plan Anual de Adquisiciones

INDICADORES

Id 21004

Nombre: Avance de los contratos de metrología, caracterización y fabricación de prototipos

Responsable: Investigación, Desarrollo e Innovación

Unidad: Porcentaje

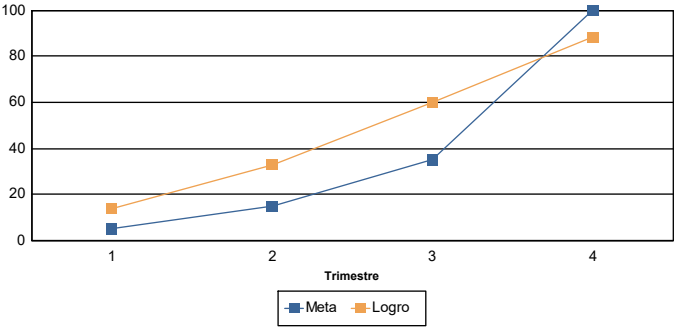
Comportamiento: Creciente

FC: Acumulado

Meta 2025: 100

PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO

Trim	Meta	Logro	Cumplimiento	Avance
1	5	14	280%	14%
2	15	33	220%	33%
3	35	59,89	171,1%	59,9%
4	100	88,4	88,4%	88,4%



Observación 2025: Los valores comprometidos en la vigencia 2025 para los contratos de metrología, caracterización y fabricación de prototipos no se ejecutaron en su totalidad ya que corresponden a recursos estimados y su ejecución depende de los requerimientos realizados por las diferentes áreas de la Empresa, así como del recibo a satisfacción de los servicios solicitados. El total de las solicitudes fueron atendidas sin embargo, el valor de las solicitudes fueron inferiores al valor del presupuesto total del año 2025.

Proyecto: Metro de la 80

Id	Cod.Proyecto	Presupuesto inicial	Presupuesto vigente	Presupuesto ejecutado	% Ejecución
57	M.2158	\$1.432.636.189.028	\$836.501.606.568	\$279.355.847.681	33

-Plan Anual de Adquisiciones

INDICADORES

Id 71

Nombre: Metro de la 80 construido

Responsable: Técnica, Administrativa y Logística de Proyectos de Infraestructura

Unidad: Porcentaje

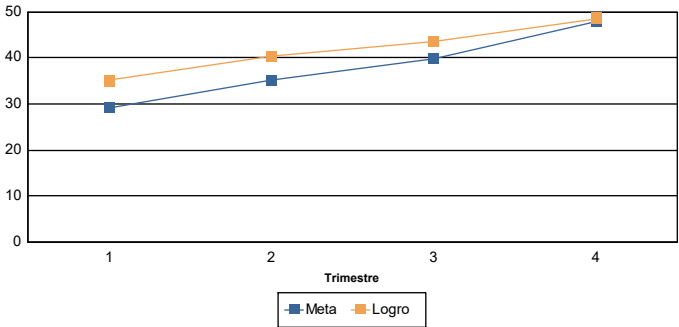
Comportamiento: Creciente

FC: Acumulado

Meta 2025: 48

PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO

Trim	Meta	Logro	Cumplimiento	Avance
1	29,19	35,1	120,2%	73,1%
2	35,16	40,42	115%	84,2%
3	39,86	43,65	109,5%	90,9%
4	48	48,64	101,3%	101,3%



Observación 2025: El contratista de Obra, con el acompañamiento de Metro de Medellín, continúa avanzando en las gestiones y trámites necesarios para obtener los permisos y aprobaciones por parte de las entidades competentes con el fin de continuar avanzando en las actividades constructivas en ejecución e iniciar nuevos frentes de obra durante el año 2026. Dentro de las principales gestiones se destacan los trámites de aprovechamiento forestal y ocupación de cauce ante el Área Metropolitana del Valle de Aburrá (AMVA), diseños de vías y espacio público ante el Departamento Administrativo de Planeación (DAP), diseños de detalle para el traslado de redes ante Empresas Públicas de Medellín (EPM), permiso de rotura ante la Secretaría de Infraestructura Física (SIF), permiso de manejo de tránsito y restricción de parqueo ante la Secretaría de Movilidad de Medellín y la Secretaría de Espacio Público. A continuación presentamos el avance de los frentes de obra que tiene actualmente el Contratista activos o finalizados. Viaducto Caribe: desde el mes de noviembre del 2025 se inició la construcción de este viaducto que tendrá una longitud de 500m y un total de 17 apoyos, a la fecha finalizaron las pilas de los apoyos No.1 y No.2 y se inició la intervención del apoyo No.3, lo que equivale al 13,2% de avance en esta actividad. Construcción de multitubular: canalización de la red para garantizar el abastecimiento de la energía eléctrica para el correcto funcionamiento del sistema. Este frente de obra presenta un avance del 96%, a la fecha se finalizaron los trabajos en la vía con la pavimentación, está pendiente únicamente la instalación de una estructura metálica sobre la quebrada el Coco para llegar a la subestación de EPM. Demoliciones de predios adquiridos: durante el último trimestre de 2025, las actividades de demoliciones presentaron un avance progresivo, destacándose el Patio Taller como el frente con mayor nivel de ejecución, alcanzando un 61,39 % al cierre de diciembre. Asimismo, se consolidaron avances relevantes en los subtramos 1-C, 1-D y 3-A, este último con un crecimiento sostenido durante el trimestre. Por otro lado, se realizó el traslado de una red de alcantarillado en el sector Rinconcito Ecuatoriano de 246m, el cual se encuentra finalizado al 100 % junto con sus estructuras complementarias como cámaras de inspección. Esta obra se realizó con la metodología de Tunnel Liner, lo cual permitió tener una menor afectación en la movilidad del sector debido a la tecnología subterránea de los trabajos. Así mismo, se ejecutaron las adecuaciones civiles y la instalación de los activos de conexión necesarios para el funcionamiento de la subestación Colombia, trabajos terminados al 100% por medio del contrato suscrito con EPM. A la fecha, la ejecución presupuestal total del proyecto por los contratos finalizados y en ejecución es de \$968.309 millones, en los cuales se incluyen los anticipos entregados al contratista y los pagos de comisiones e intereses del contrato de crédito. Gestión Socio-Predial. Al corte del presente informe, hemos recibido 1.130 predios lo que significa un área disponible de 130.690 m² de los 183.067 m² necesarios y que debemos adquirir para materializar el proyecto. Esta área de los predios privados ya adquiridos más el área de espacio público da como resultado un total de 757.497 m² que se encuentran disponibles para que el Contratista pueda ejecutar las obras, lo cual representa la disponibilidad del 93,69% del área del proyecto.

Proyecto: Instalaciones eléctricas y redes contra incendio

Id	Cod.Proyecto	Presupuesto inicial	Presupuesto vigente	Presupuesto ejecutado	% Ejecución
63	I.2202	\$4.234.570.579	\$4.234.570.579	\$3.623.898.981	86

-Plan Anual de Adquisiciones

INDICADORES

Id 22006

Nombre: Instalaciones eléctricas y redes contra incendio en las subestaciones.

Responsable: Infraestructura

Unidad: Porcentaje

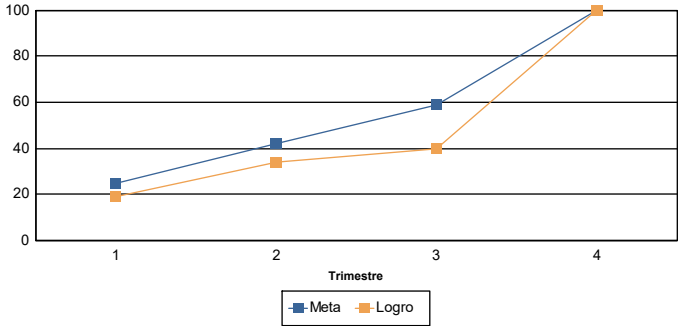
Comportamiento: Creciente

FC: Acumulado

Meta 2025: 100

PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO

Trim	Meta	Logro	Cumplimiento	Avance
1	25	19	76%	19%
2	42	34	81%	34%
3	59	40	67,8%	40%
4	100	100	100%	100%



Observación 2025: Se cumplen las actividades programadas para la vigencia 2025, según lo planificado.

Proyecto: Subestaciones 4.0

Id	Cod.Proyecto	Presupuesto inicial	Presupuesto vigente	Presupuesto ejecutado	% Ejecución
64	I.2203	\$3.564.887.233	\$3.564.887.234	\$3.345.652.431	94

-Plan Anual de Adquisiciones

INDICADORES

Id 25007

Nombre: Ejecución del contrato de medición de variables eléctricas fase 2

Responsable: Investigación, Desarrollo e Innovación

Unidad: Porcentaje

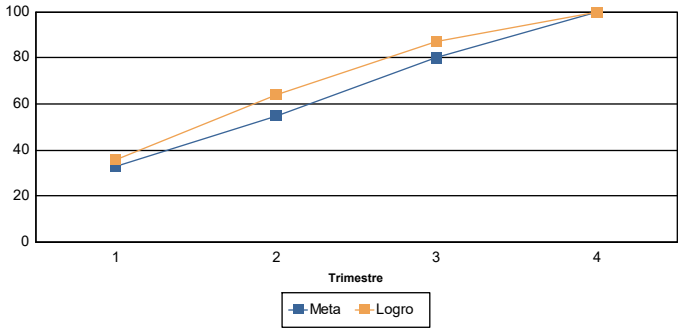
Comportamiento: Creciente

FC: Acumulado

Meta 2025: 100

PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO

Trim	Meta	Logro	Cumplimiento	Avance
1	33	36	109,1%	36%
2	55	64	116,4%	64%
3	80	87	108,8%	87%
4	100	100	100%	100%



Observación 2025: El proyecto finalizó realizando el 100% de las actividades programadas.

Proyecto: Revisión integral Plan Rector de Expansión

Id	Cod.Proyecto	Presupuesto inicial	Presupuesto vigente	Presupuesto ejecutado	% Ejecución
68	I.2207	\$2.448.238.659	\$2.825.551.778	\$477.709.524	17

-Plan Anual de Adquisiciones

INDICADORES

Id 25009

Nombre: Avance Modelo 4 etapas

Responsable: Planeación Estratégica

Unidad: Porcentaje

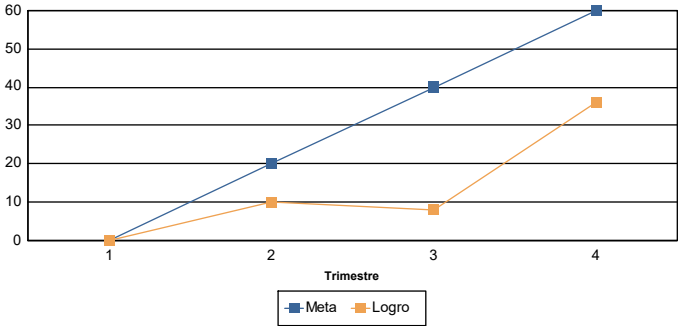
Comportamiento: Creciente

FC: Acumulado

Meta 2025: 60

PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO

Trim	Meta	Logro	Cumplimiento	Avance
1	0	0	100%	0%
2	20	10	50%	16,7%
3	40	8	20%	13,3%
4	60	36	60%	60%



Observación 2025: Es importante anotar que las metas planeadas para 2025 fueron estimadas a partir de avance de cronograma (cumplimiento de actividades), sin embargo el seguimiento a los proyectos se realiza por cumplimiento de hitos, el cual estamos reportando en la columna del logro. La meta por cumplimiento de hitos para este trimestre era de 36% y se cumplió al 100%. En este trimestre se adjudica el contrato y se realiza una actualización de línea base de cronograma con la programación del contratista.

Id 25010

Nombre: Avance Modelo predictivo de planificación

Responsable: Planeación Estratégica

Unidad: Porcentaje

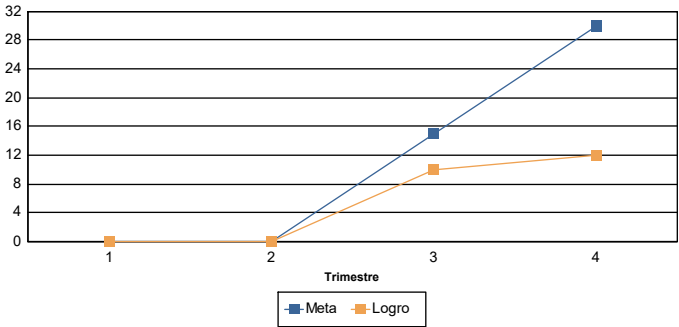
Comportamiento: Creciente

FC: Acumulado

Meta 2025: 30

PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO

Trim	Meta	Logro	Cumplimiento	Avance
1	0	0	100%	0%
2	0	0	100%	0%
3	15	10	66,7%	33,3%
4	30	12	40%	40%



Observación 2025: Desde su concepción, el proyecto del Modelo Predictivo fue estructurado como una iniciativa de carácter estratégico y de alta complejidad técnica, con un horizonte de ejecución comprendido entre el tercer trimestre de 2025 y el cuarto trimestre de 2027. En las fases preliminares de planeación se estableció una estimación inicial de avance que preveía alcanzar un 15% al cierre del tercer trimestre de 2025 y un 30% al cierre del cuarto trimestre del mismo año, supuestos que descansaban en la expectativa de culminar oportunamente la etapa precontractual y disponer de un margen suficiente para iniciar la ejecución contractual dentro de 2025. No obstante, a medida que el proyecto fue madurando, se evidenció que dichas estimaciones iniciales resultaban optimistas frente a la naturaleza real del alcance. En particular, la etapa precontractual había sido valorada de forma muy optimista respecto del avance total, bajo el supuesto de que se trataba de un proceso estándar. Sin embargo, el proyecto se caracteriza por el desarrollo de una solución tecnológica novedosa, a la medida y sin referentes contractuales directos previos, lo que implicó una mayor inversión de tiempo y rigor técnico en las etapas tempranas, tanto desde la estructuración conceptual como desde la preparación del mercado. Durante el tercer trimestre de 2025, el avance efectivo del proyecto alcanzó aproximadamente un 10%, asociado principalmente a actividades sustantivas de definición del problema, delimitación conceptual del modelo, identificación de variables críticas, revisión de referentes técnicos y metodológicos, y construcción de insumos base para la estructuración del proceso precontractual. Si bien este avance no se tradujo aún en hitos contractuales visibles, sí constituyó un progreso real y necesario para reducir riesgos posteriores y asegurar la coherencia técnica del proyecto. Posteriormente, durante el cuarto trimestre de 2025, el avance acumulado se ubicó en torno al 12%, cifra coherente con el seguimiento realizado por la PMO, que establecía como referencia un avance esperado cercano al 16% al cierre del año. Esta diferencia se explica, principalmente, porque el proceso precontractual demandó tiempos adicionales no previstos inicialmente. En una primera instancia, y dada la especificidad del objeto contractual, fue necesario incorporar una fase previa de estudio riguroso del estado del arte, tanto en soluciones tecnológicas similares como en las metodologías de trabajo empleadas en este tipo de desarrollos, con el fin de estructurar un proceso técnicamente sólido y defendible. Adicionalmente, durante el Estudio de Mercado, los potenciales proveedores invitados solicitaron ampliaciones de plazo para analizar con mayor profundidad los requerimientos técnicos, lo cual fue considerado razonable y alineado con las buenas prácticas en procesos de contratación pública de soluciones innovadoras. Esta situación se replicó en la etapa final del RFQ, donde se presentaron nuevas solicitudes de ampliación por parte de los oferentes, seguidas de una etapa de subsanación y, posteriormente, de una reevaluación derivada de una réplica formal presentada dentro del proceso. Cada uno de estos eventos, propios de procesos competitivos y transparentes, generó ajustes sucesivos en el cronograma inicialmente previsto. Como resultado de esta secuencia, el acta de inicio del contrato fue suscrita el 22 de diciembre de 2025, lo que condicionó de manera natural el nivel de avance ejecutable dentro del año, sin que ello represente una desviación sustantiva frente a la lógica de gestión del proyecto, sino más bien una adecuación realista a su complejidad y al marco normativo aplicable a las entidades del Estado.

Proyecto: Accesibilidad Universal

Id	Cod.Proyecto	Presupuesto inicial	Presupuesto vigente	Presupuesto ejecutado	% Ejecución
69	I.2304	\$56.268.648.724	\$59.943.910.099	\$14.937.543.354	25

-Plan Anual de Adquisiciones

INDICADORES

Id 24006

Nombre: Avance ejecución proyecto de accesibilidad universal para estaciones prioritizadas

Responsable: Técnica, Administrativa y Logística de Proyectos de Infraestructura

Unidad: Porcentaje

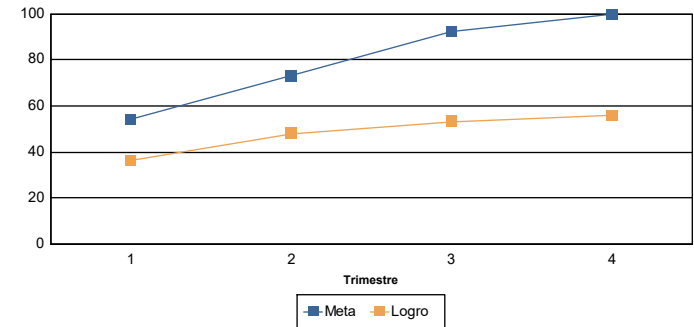
Comportamiento: Creciente

FC: Acumulado

Meta 2025: 100

PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO

Trim	Meta	Logro	Cumplimiento	Avance
1	54,19	36,23	66,9%	36,2%
2	73,1	48,2	65,9%	48,2%
3	92,57	53,39	57,7%	53,4%
4	100	56	56%	56%



Observación 2025: *En el ultimo trimestre de 2025 se realizaron modificaciones de ampliación de los contratos de Interventoría y Obra, las fechas de finalización son: OB1 (30 de abril) OB2 (17 de abril) Interventoría (30 de junio). *Construcción y puesta en marcha de la taquilla de la estación Bello *Izaje de puentes Internos AYU - ENV - MAD - IND *Instalación de estructura de ascensores STA - BAN - AYU - ENV - MAD

Proyecto: Modelo de Gestión de Activos

Id	Cod.Proyecto	Presupuesto inicial	Presupuesto vigente	Presupuesto ejecutado	% Ejecución
73	I.2307	\$1.699.200.000	\$1.699.200.000	\$0	0

-Plan Anual de Adquisiciones -Plan Estratégico de Tecnologías de Información - PETI -Plan de Seguridad y Privacidad de la Información

INDICADORES

Id 81

Nombre: Modelo de gestión de activos implementado

Responsable: Investigación, Desarrollo e Innovación

Unidad: Porcentaje

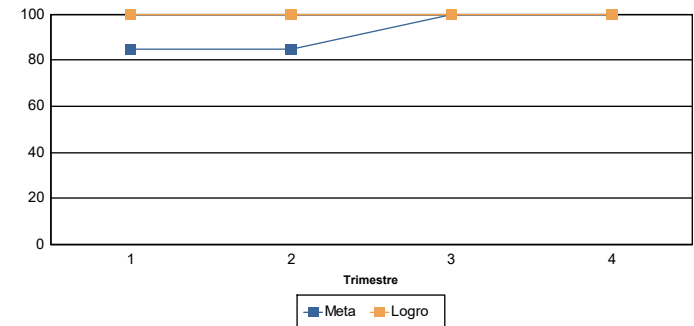
Comportamiento: Creciente

FC: Acumulado

Meta 2025: 100

PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO

Trim	Meta	Logro	Cumplimiento	Avance
1	85	100	117,6%	100%
2	85	100	117,6%	100%
3	100	100	100%	100%
4	100	100	100%	100%



Observación 2025: Desde el T1 se logran finalizar las actividades planificadas para el 2025. Se hace la Entrega del Proyecto al área de Planeación Estratégica para su puesta en marcha y se liquida el contrato.

Proyecto: Centro de Monitoreo UEN

Id	Cod.Proyecto	Presupuesto inicial	Presupuesto vigente	Presupuesto ejecutado	% Ejecución
77	I.2303	\$742.873.315	\$733.367.157	\$671.241.318	92

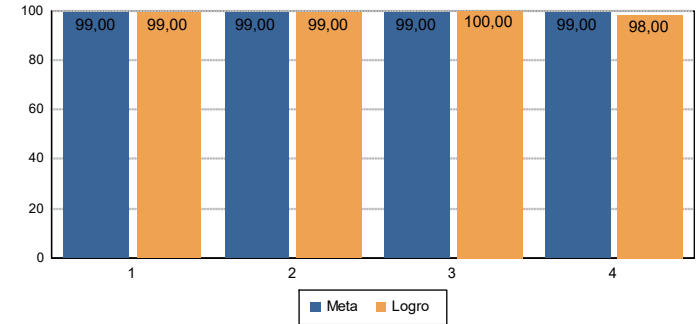
-Plan Anual de Adquisiciones

INDICADORES

Id	25006
Nombre	Soporte y seguimiento Voicebot
Responsable:	UEN Cívica
Unidad:	Porcentaje
Comportamiento:	Creciente
FC:	Mantenimiento
Meta 2025:	99

PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO

Trim	Meta	Logro	Cumplimiento	Avance
1	99	99	100%	25%
2	99	99	100%	50%
3	99	100	101%	75%
4	99	98	99%	99,7%



Observación 2025: El cumplimiento se vio afectado en un 1 % como consecuencia de una falla global en AWS registrada el 20 de octubre, que generó una indisponibilidad del servicio de 3 horas y 20 minutos.

Proyecto: Estudios diseños tipo intervención fachadas

Id	Cod.Proyecto	Presupuesto inicial	Presupuesto vigente	Presupuesto ejecutado	% Ejecución
78	I.2311	\$603.919.640	\$587.740.163	\$558.717.970	95

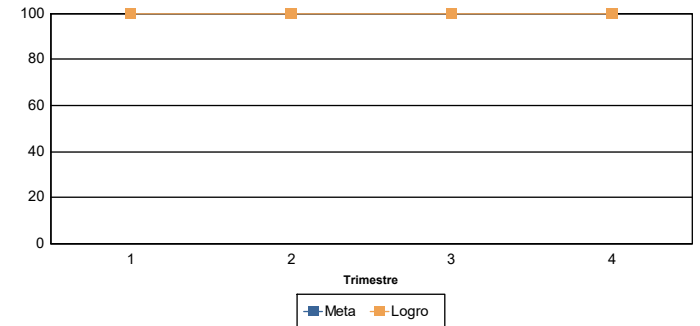
-Plan Anual de Adquisiciones

INDICADORES

Id	24010
Nombre:	Avance estudios cubiertas y fachadas
Responsable:	Planeación Estratégica
Unidad:	Porcentaje
Comportamiento:	Creciente
FC:	Acumulado
Meta 2025:	100

PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO

Trim	Meta	Logro	Cumplimiento	Avance
1	100	100	100%	100%
2	100	100	100%	100%
3	100	100	100%	100%
4	100	100	100%	100%



Observación 2025: El contrato finalizó en el primer trimestre y se cuenta con el acta de recibo de los productos.

Proyecto: Sistema de Control de Acceso

Id	Cod.Proyecto	Presupuesto inicial	Presupuesto vigente	Presupuesto ejecutado	% Ejecución
79	I.2313	\$140.691.692	\$271.055.019	\$218.981.734	81

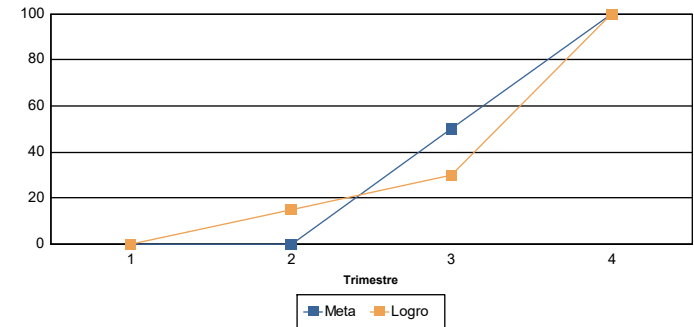
-Plan Anual de Adquisiciones

INDICADORES

Id 25011
Nombre: Ampliación del Sistema de Control de Acceso
Responsable: Gestión de Tecnologías de Información
Unidad: Porcentaje
Comportamiento: Creciente
FC: Acumulado
Meta 2025: 100

PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO

Trim	Meta	Logro	Cumplimiento	Avance
1	0	0	100%	0%
2	0	15	115%	15%
3	50	30	60%	30%
4	100	100	100%	100%



Observación 2025: Se llevaron a cabo las actividades planeadas para la etapa de ampliación del Sistema de Control de Acceso

Proyecto: Corredor urbano de movilidad SAA Prado

Id	Cod.Proyecto	Presupuesto inicial	Presupuesto vigente	Presupuesto ejecutado	% Ejecución
80	I.2314	\$1.000.000.000	\$3.744.284.976	\$637.728.081	17

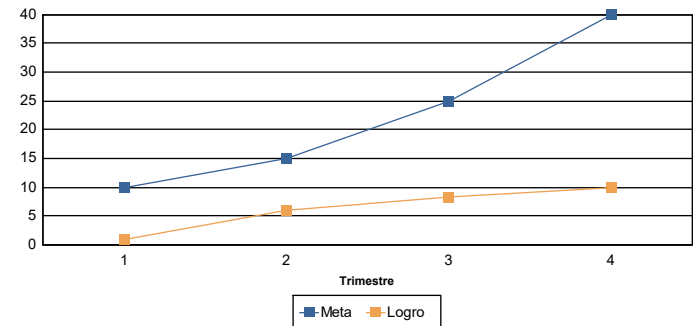
-Plan Anual de Adquisiciones

INDICADORES

Id 25012
Nombre: Avance estudios factibilidad San Antonio Prado (contratos de consultoría e interventoría)
Responsable: Planeación Estratégica
Unidad: Porcentaje
Comportamiento: Creciente
FC: Acumulado
Meta 2025: 40

PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO

Trim	Meta	Logro	Cumplimiento	Avance
1	10	1	10%	2,5%
2	15	6	40%	15%
3	25	8,4	33,6%	21%
4	40	10	25%	25%



Observación 2025: En el mes de noviembre se dio inicio al contrato de Interventoría y en el mes de diciembre al contrato de consultoría.

Proyecto: Compra de máquinas de recarga automática

Id	Cod.Proyecto	Presupuesto inicial	Presupuesto vigente	Presupuesto ejecutado	% Ejecución
81	I.2315	\$9.763.923.774	\$15.961.141.628	\$12.731.955.218	80

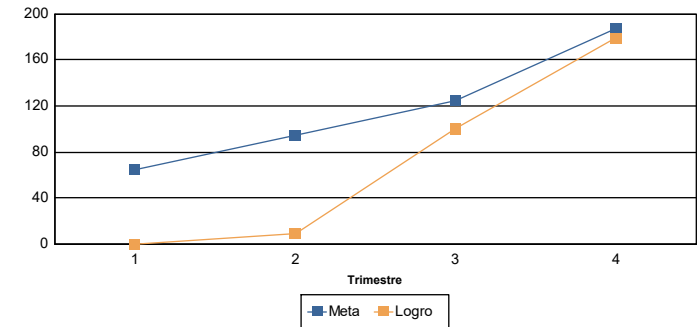
-Plan Anual de Adquisiciones

INDICADORES

Id 24013
Nombre: Máquinas de recarga recibidas
Responsable: UEN Cívica
Unidad: Número
Comportamiento: Creciente
FC: Acumulado
Meta 2025: 187

PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO

Trim	Meta	Logro	Cumplimiento	Avance
1	65	0	0%	0%
2	95	9	9,5%	4,8%
3	125	100	80%	53,5%
4	187	179	95,7%	95,7%



Observación 2025: Debido a que aún no se han concluido las adecuaciones del proyecto de accesibilidad en las estaciones Industriales y Madera, quedó pendiente la instalación de ocho máquinas de recarga. Dichas máquinas se mantienen a la espera de la finalización del proyecto para definir su ubicación. Se tiene previsto que la instalación se complete durante el transcurso del primer semestre de 2026.

Proyecto: Equipos de Recaudo - TPC - Fase 1

Id	Cod.Proyecto	Presupuesto inicial	Presupuesto vigente	Presupuesto ejecutado	% Ejecución
82	I.2310	\$2.285.001.120	\$1.771.057.720	\$0	0

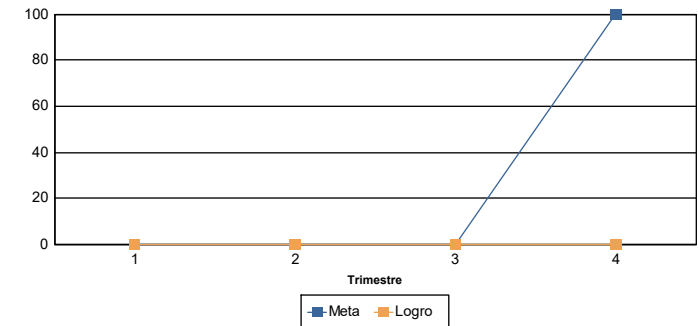
-Plan Anual de Adquisiciones

INDICADORES

Id 24014
Nombre: Ejecución de recursos aprobados para compra de equipos de recaudo
Responsable: UEN Cívica
Unidad: Porcentaje
Comportamiento: Creciente
FC: Acumulado
Meta 2025: 100

PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO

Trim	Meta	Logro	Cumplimiento	Avance
1	0	0	100%	0%
2	0	0	100%	0%
3	0	0	100%	0%
4	100	0	0%	0%



Observación 2025: Se solicita trasladar el presupuesto del 2025 al 2026, ya que no ha sido posible instalar el inventario de torniquetes actual debido a que los negocios previstos no se han concretado. Los clientes transportadores están a la espera de los términos de la nueva normatividad de interoperabilidad, cuya publicación ha tenido retrasos por parte de la autoridad, generando incertidumbre y postergación en la contratación de nuestros servicios.

Proyecto: Plataforma Metro digital - Fase 1

Id	Cod.Proyecto	Presupuesto inicial	Presupuesto vigente	Presupuesto ejecutado	% Ejecución
83	1.2401	\$1.576.566.182	\$1.576.566.182	\$991.978.025	63

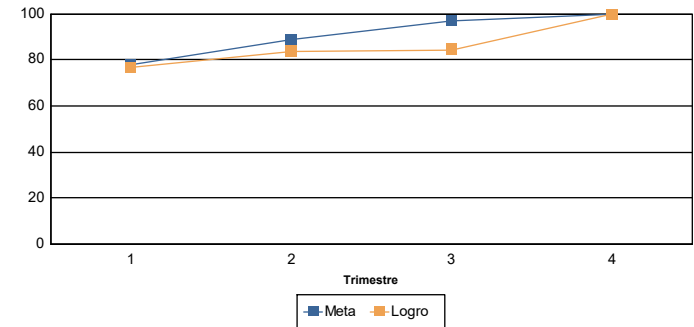
-Plan Anual de Adquisiciones

INDICADORES

Id 24015
Nombre: Avance implementación Plataforma Metro Digital-Fase 1
Responsable: Investigación, Desarrollo e Innovación
Unidad: Porcentaje
Comportamiento: Creciente
FC: Acumulado
Meta 2025: 100

PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO

Trim	Meta	Logro	Cumplimiento	Avance
1	78	77	98,7%	77%
2	89	84	94,4%	84%
3	97	84,55	87,2%	84,6%
4	100	100	100%	100%



Observación 2025: Se logra culminar el proyecto en su fase I, dando cumplimiento al cronograma en todas sus actividades y se finaliza el contrato 6412C23 con el cual se ejecutó el proyecto.

Proyecto: Trenes digitales -PLC

Id	Cod.Proyecto	Presupuesto inicial	Presupuesto vigente	Presupuesto ejecutado	% Ejecución
94	1.2410	\$4.102.630.259	\$4.102.630.259	\$3.031.595.565	74

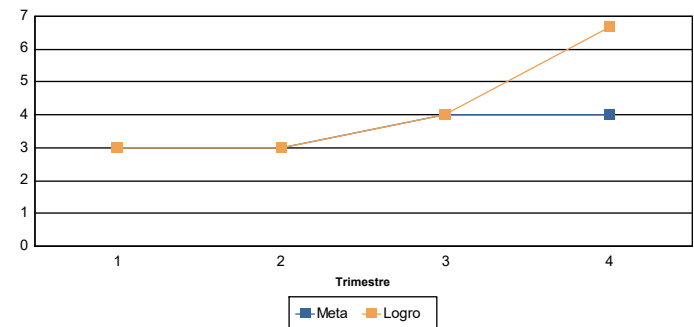
-Plan Anual de Adquisiciones

INDICADORES

Id 25013
Nombre: Avance Trenes digitales -PLC
Responsable: Investigación, Desarrollo e Innovación
Unidad: Número
Comportamiento: Creciente
FC: Acumulado
Meta 2025: 4

PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO

Trim	Meta	Logro	Cumplimiento	Avance
1	3	3	100%	75%
2	3	3	100%	75%
3	4	4	100%	100%
4	4	6,67	166,8%	166,8%



Observación 2025: El contratista realiza el envío de materiales para la ejecución de las actividades del proyecto acorde al cronograma del proyecto, lográndose ejecutar tanto el presupuesto como las actividades planificadas. (La diferencia obedece a que el resultado incluye la ejecución acumulada del 2024).

Proyecto: Modernización circuitos vía FTGS Beo-Mad

Id	Cod.Proyecto	Presupuesto inicial	Presupuesto vigente	Presupuesto ejecutado	% Ejecución
96	I.2413	\$14.887.873.666	\$11.483.128.618	\$0	0
-Plan Anual de Adquisiciones					

INDICADORES

Id

25015

Nombre:

Avance modernización circuitos vía FTGS Beo-Ma

Responsable:

Investigación, Desarrollo e Innovación

Unidad:

Porcentaje

Comportamiento:

Creciente

FC:

Acumulado

Meta 2025:

15

PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO

Trim	Meta	Logro	Cumplimiento	Avance
1	0	0	100%	0%
2	0	0	100%	0%
3	0	0	100%	0%
4	15	0	0%	0%

Trimestre	Meta	Logro
1	0	0
2	0	0
3	0	0
4	15	0

Observación 2025: Por decisión de la Empresa este proyecto se aplaza para 2026.

Proyecto: Trenes para ampliación de capacidad

Id	Cod.Proyecto	Presupuesto inicial	Presupuesto vigente	Presupuesto ejecutado	% Ejecución
97	I.2414	\$136.775.793.707	\$165.096.300.392	\$94.083.683.622	57
-Plan Anual de Adquisiciones					

INDICADORES

Id

25003

Nombre:

Avance en fabricación, suministro y puesta en marcha trenes ampliación capacidad

Responsable:

Investigación, Desarrollo e Innovación

Unidad:

Porcentaje

Comportamiento:

Creciente

FC:

Acumulado

Meta 2025:

15

PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO

Trim	Meta	Logro	Cumplimiento	Avance
1	0	9	160%	60%
2	0	9	160%	60%
3	0	13	186,7%	86,7%
4	15	14,25	95%	95%

Trimestre	Meta	Logro
1	0	9
2	0	9
3	0	13
4	15	14.25

Observación 2025: Se tiene un atraso en el lanzamiento de las órdenes de compra de los elementos constitutivos del tren, debido al tiempo requerido para homologar los nuevos equipos. Se culmina la instalación del almacén temporal en el PBE zona de ensamble de trenes.

Proyecto: Reperfiladora de rieles para ampliación de capacidad

Id	Cod.Proyecto	Presupuesto inicial	Presupuesto vigente	Presupuesto ejecutado	% Ejecución
98	I.2416	\$32.664.901.689	\$31.270.472.122	\$23.285.758.203	74

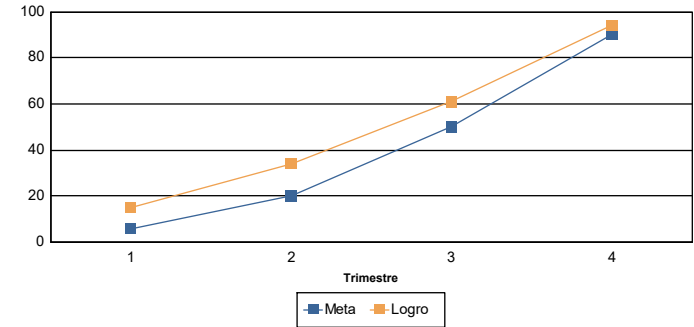
-Plan Anual de Adquisiciones

INDICADORES

Id	25004
Nombre:	Avance del cumplimiento de hitos del contrato 7406C2024
Responsable:	Investigación, Desarrollo e Innovación
Unidad:	Porcentaje
Comportamiento:	Creciente
FC:	Acumulado
Meta 2025:	90

PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO

Trim	Meta	Logro	Cumplimiento	Avance
1	6	15	250%	16,7%
2	20	34	170%	37,8%
3	50	61	122%	67,8%
4	90	94	104,4%	104,4%



Observación 2025: Se finaliza el proceso de fabricación de la Máquina Reperfiladora. Personal de Metro viaja a la fábrica, verifica su funcionalidad y hace la recepción en fábrica. Se inician las gestiones para la importación en el primer trimestre del 2026. (Resultado acumulado con el 2024 donde se logró ejecutar un 4%).

Proyecto: Reposición equipos de comunicaciones - Redes de datos LAN

Id	Cod.Proyecto	Presupuesto inicial	Presupuesto vigente	Presupuesto ejecutado	% Ejecución
99	I.2501	\$2.233.428.067	\$2.233.428.067	\$1.206.362.431	54

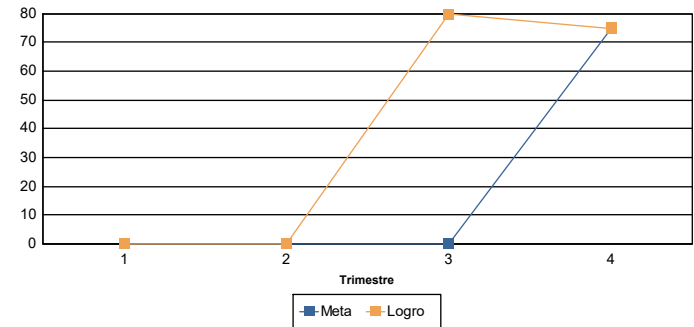
-Plan Anual de Adquisiciones

INDICADORES

Id	25001
Nombre:	Reposición de Equipos de comunicaciones LAN
Responsable:	Gestión de Tecnologías de Información
Unidad:	Número
Comportamiento:	Creciente
FC:	Acumulado
Meta 2025:	75

PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO

Trim	Meta	Logro	Cumplimiento	Avance
1	0	0	100%	0%
2	0	0	100%	0%
3	0	80	206,7%	106,7%
4	75	75	100%	100%



Observación 2025: Se implementó al 100% la reposición de los 75 equipos proyectados para el año 2025.

Proyecto: Adecuación portal integración EXPO

Id	Cod.Proyecto	Presupuesto inicial	Presupuesto vigente	Presupuesto ejecutado	% Ejecución
100	1.2502	\$1.000.000.000	\$1.000.000.000	\$15.236.760	2

-Plan Anual de Adquisiciones

INDICADORES

Id 25002

Nombre: Avance en el cumplimiento de hitos de factibilidad, entrega e implementación del proyecto

Responsable: Gestión Urbana

Unidad: Porcentaje

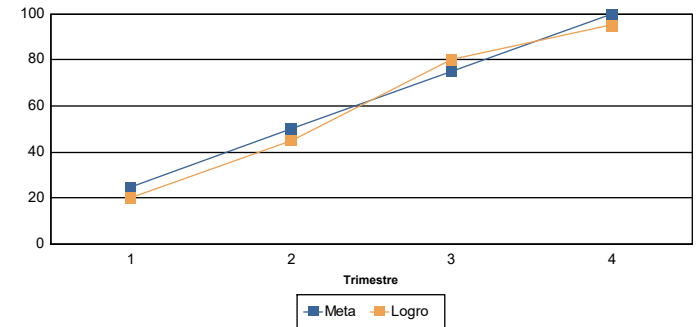
Comportamiento: Creciente

FC: Acumulado

Meta 2025: 100

PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO

Trim	Meta	Logro	Cumplimiento	Avance
1	25	20	80%	20%
2	50	45	90%	45%
3	75	80	106,7%	80%
4	100	95	95%	95%



Observación 2025: Se alcanza la estructuración del proyecto-negocio con orden de inicio de la concesión el 13 de noviembre de 2025, fecha en la cual se activa la etapa de inversión con los estudios y diseños de detalle. Pendiente la entrega a Implementación cuando se radique la licencia de construcción.

Proyecto: Sistemas de red contra incendio en Subestaciones Eléctricas y sede Patios Bello

Id	Cod.Proyecto	Presupuesto inicial	Presupuesto vigente	Presupuesto ejecutado	% Ejecución
101	1.2503	\$4.514.014.043	\$4.038.417.654	\$468.302.553	12

-Plan Anual de Adquisiciones

INDICADORES

Id 25014

Nombre: Avance del proyecto sistema de red contra incendio en subestaciones eléctricas y sede patios Bello

Responsable: Gerencia de Operaciones y Mantenimiento

Unidad: Porcentaje

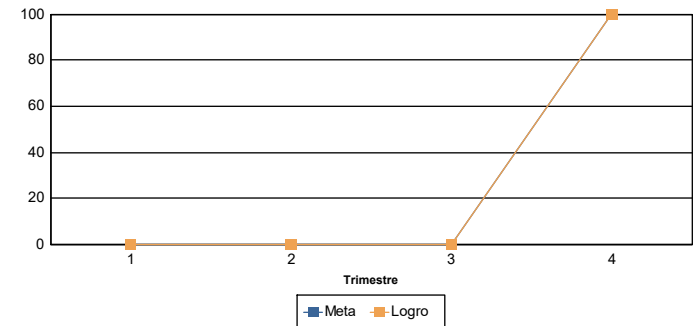
Comportamiento: Creciente

FC: Acumulado

Meta 2025: 100

PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO

Trim	Meta	Logro	Cumplimiento	Avance
1	0	0	100%	0%
2	0	0	100%	0%
3	0	0	100%	0%
4	100	100	100%	100%



Observación 2025: Se cumple satisfactoriamente las actividades programadas para el año 2025, según lo planificado.

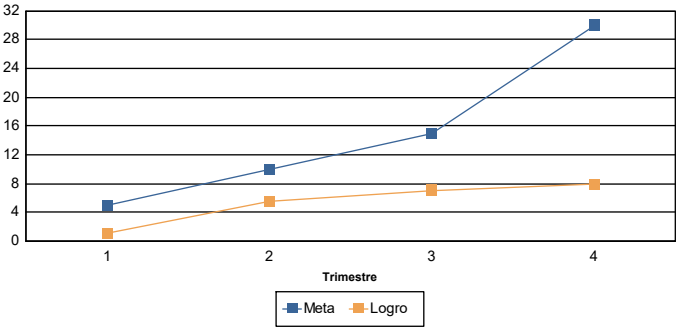
Proyecto: Diagnóstico y formulación del Plan Maestro de planta física de estaciones

Id	Cod.Proyecto	Presupuesto inicial	Presupuesto vigente	Presupuesto ejecutado	% Ejecución
102	I.2504	\$2.118.958.251	\$2.428.276.097	\$0	0
-Plan Anual de Adquisiciones					

INDICADORES

Id	25008
Nombre:	Diagnóstico y formulación del Plan Maestro de planta física de estaciones Fase 1
Responsable:	Planeación Estratégica
Unidad:	Porcentaje
Comportamiento:	Creciente
FC:	Acumulado
Meta 2025:	30

PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO					
Trim	Meta	Logro	Cumplimiento	Avance	
1	5	1,11	22,2%	3,7%	
2	10	5,55	55,5%	18,5%	
3	15	7,12	47,5%	23,7%	
4	30	8	26,7%	26,7%	



Observación 2025: El aumento en porcentaje del último trimestre se debe a que el proyecto debía iniciar ejecución contractual en el cuarto trimestre, pero el acta de inicio se firmó finalizando el mes de diciembre.