

Informe de **Rendición de cuentas**

Vigencia 2025

19 de Diciembre

1. INTRODUCCIÓN

El presente informe de rendición de cuentas corresponde al periodo comprendido entre (enero y diciembre de 2025) y se presenta en cumplimiento de lo establecido en la Ley 1757 de 2015, la Directiva Presidencial 02 de 2022, así como las disposiciones internas del Sistema Integrado de Gestión de Megabús S.A., orientadas a garantizar la transparencia, la participación ciudadana y el control social en la gestión pública.

Megabús S.A., como ente gestor del Sistema Integrado de Transporte Masivo en el Área Metropolitana de Pereira, desarrolla funciones estratégicas relacionadas con la planificación, coordinación, seguimiento y mejoramiento continuo del sistema de transporte público colectivo, bajo principios de eficiencia, calidad, sostenibilidad y accesibilidad.

La rendición de cuentas constituye una herramienta fundamental para fortalecer la relación entre la entidad y la ciudadanía, permitiendo visibilizar los avances institucionales, logros alcanzados, retos enfrentados, y compromisos asumidos en el marco del cumplimiento de los objetivos misionales y estratégicos.

Este informe ha sido elaborado a partir del análisis de resultados obtenidos en la ejecución del Plan de Acción Institucional, el seguimiento a indicadores de gestión, el desarrollo de proyectos de inversión, la operación del Sistema Integrado de Gestión y la implementación de mecanismos de participación ciudadana.

La información contenida en este documento será socializada durante la audiencia pública de rendición de cuentas, como espacio abierto y participativo que permite a la ciudadanía ejercer control sobre la gestión y aportar a la mejora continua del servicio.

2. MARCO NORMATIVO Y METODOLÓGICO

2.1. MARCO NORMATIVO

La rendición pública de cuentas por parte de Megabús S.A. se enmarca en los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad y participación ciudadana, y se fundamenta en las siguientes disposiciones normativas:

- **Constitución Política de Colombia (Artículos 2, 74 y 209):** establece el deber de las autoridades de responder por su gestión y garantizar el acceso a la información pública.
- **Ley 489 de 1998:** regula la organización y funcionamiento de las entidades públicas, promoviendo la eficiencia, la transparencia y la evaluación de la gestión.
- **Ley 1712 de 2014 – Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional:** garantiza el derecho de los ciudadanos a acceder a la información pública, estableciendo criterios de divulgación proactiva.

MEGABÚS S.A. EN ACUERDO DE REESTRUCTURACIÓN

- **Ley 1757 de 2015:** regula la promoción y protección del derecho a la participación democrática, incluyendo la rendición de cuentas como un deber de las entidades públicas.
- **Decreto 1081 de 2015 (Único Reglamentario del Sector Presidencia):** establece lineamientos para la implementación de estrategias de rendición de cuentas.
- **Directiva Presidencial 02 de 2022:** define lineamientos para la formulación e implementación de la estrategia de rendición de cuentas en las entidades del orden nacional y territorial.
- **Normatividad interna del Sistema Integrado de Gestión de Megabús S.A.:** establece procedimientos para la planificación, ejecución y evaluación de la gestión institucional, en concordancia con los estándares de calidad (NTC ISO 9001), ambiental (NTC ISO 14001), y seguridad y salud en el trabajo (ISO 45001).

2.2. MARCO METODOLÓGICO

El presente informe fue elaborado mediante un proceso estructurado de recolección, validación y análisis de información suministrada por las diferentes áreas de Megabús S.A., en cumplimiento de los lineamientos del Sistema Integrado de Gestión y de la normatividad nacional en materia de participación ciudadana y rendición de cuentas.

El desarrollo del proceso contempló las siguientes etapas metodológicas:

- Planeación del proceso: *Definición del cronograma institucional y responsables por componente. *Identificación de los temas estratégicos que generan mayor valor público y que son de interés para los grupos de valor. * Selección de los medios y herramientas digitales para garantizar una audiencia pública accesible y participativa en modalidad virtual.
- Producción de contenidos informativos: *Elaboración de piezas previas (videos, presentaciones y resúmenes ejecutivos) orientadas a facilitar la comprensión de los resultados de la gestión institucional. *Publicación anticipada del informe completo en la página web institucional, con un mínimo de 10 días de antelación al evento, de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente. *Estrategia de divulgación a través de los canales oficiales de la entidad (sitio web, redes sociales, correo institucional y medios aliados).
- Ejecución de la audiencia pública (modalidad virtual): *Transmisión del evento mediante plataformas digitales, garantizando la interacción con la ciudadanía y el acceso libre a la información. *Exposición de los principales avances, logros, retos y compromisos institucionales. *Habilitación de espacios para la formulación de preguntas por parte de la ciudadanía.
- Evaluación y retroalimentación: *Consolidación de las inquietudes, aportes y sugerencias recibidas antes, durante y después del evento. *Respuesta formal a las preguntas ciudadanas y publicación de estas en los canales oficiales de la



MEGABÚS S.A. EN ACUERDO DE REESTRUCTURACIÓN

entidad. *Evaluación institucional sobre la pertinencia, efectividad y calidad del proceso de rendición de cuentas realizado.

- Cierre y mejora continua: *Sistematización de compromisos derivados del evento.
*Generación de insumos para fortalecer la gestión institucional y la planificación estratégica en futuras vigencias.

Este enfoque permite asegurar el cumplimiento de los principios de transparencia, responsabilidad institucional, acceso a la información y participación ciudadana, en línea con las obligaciones establecidas para las entidades del orden público territorial.

3. ACERCA DE LA ENTIDAD

3.1 RESEÑA HISTÓRICA

El Sistema Integrado de Transporte Masivo del Área Metropolitana Centro Occidente (AMCO), operado por Megabús S.A., inició su operación en 2006 como el primer sistema de transporte masivo en ciudades intermedias de Latinoamérica. Este hito posicionó a Pereira, Dosquebradas y La Virginia como pioneros en la implementación de modelos modernos de movilidad urbana, orientados a mejorar la calidad de vida, la eficiencia del transporte público y la sostenibilidad ambiental.

A lo largo de su evolución, el sistema ha consolidado una red troncal y alimentadora robusta, alcanzando sostenibilidad operativa y financiera, y expandiendo su cobertura a nuevos sectores. En 2021, se integró **Megacable**, el sistema de cable aéreo urbano que conecta la comuna Villa Santana con el centro de Pereira, promoviendo inclusión social y equidad territorial.

En 2025, se vivieron transformaciones clave: la renovación del 35 % de la flota articulada con buses Euro VI, la adjudicación del nuevo operador de recaudo y la modernización tecnológica del sistema con validadores, centro de control, software de flota y app para usuarios. Estos avances reafirman el compromiso institucional con una movilidad más limpia, eficiente y conectada a las necesidades de los ciudadanos.

3.2. MISIÓN

Ofrecer soluciones de movilidad sostenibles, seguras e incluyentes a través del sistema de transporte público masivo, como ente gestor y operador en el Área Metropolitana Centro Occidente, promoviendo la calidad de vida ciudadana, el bienestar de los colaboradores y el desarrollo social y ambiental del territorio.



3.3. VISIÓN

En el año 2028 seremos reconocidos por brindar un servicio innovador multimodal y con calidad para la satisfacción de nuestros usuarios.

4. ESTRUCTURA DE LA ENTIDAD

4.1. MAPA DE PROCESOS



MEGABÚS S.A. EN ACUERDO DE REESTRUCTURACIÓN

que configuran el presente y el futuro del sistema de transporte masivo en el Área Metropolitana de Pereira.

5.1. REDEFINICIÓN DEL HORIZONTE ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

Uno de los principales logros de la vigencia fue la estructuración y adopción del nuevo **Plan Estratégico Institucional 2025–2028**, el cual fue expedido mediante la Resolución No. 068 de 2025, como producto de un ejercicio técnico riguroso de planificación. El nuevo marco estratégico no fue una simple actualización del plan anterior, sino una reformulación integral del direccionamiento institucional a la luz de tres factores clave: (i) la nueva realidad financiera impuesta por la Ley 550, (ii) la transformación del entorno operativo del sistema y (iii) la necesidad de adoptar un enfoque de movilidad más integral, incluyente y sostenible.



La metodología empleada combinó análisis retrospectivo, diagnóstico prospectivo, revisión de buenas prácticas, y un enfoque basado en resultados. Se incorporaron insumos de las áreas misionales y de apoyo, así como análisis técnico de variables externas como proyecciones demográficas, políticas públicas nacionales de transporte, cambios tecnológicos en la industria, tendencias de movilidad y evolución normativa en materia de servicios públicos. Como resultado de este proceso, se definió el propósito

MEGABÚS S.A. EN ACUERDO DE REESTRUCTURACIÓN

institucional de "lograr el equilibrio económico y social del sistema de transporte masivo del AMCO garantizando su operación sostenible, eficiente e incluyente".

Dicho propósito se materializa a través de tres **objetivos estratégicos** articuladores:

1. **Fortalecer las capacidades institucionales** para mejorar la planeación, ejecución y evaluación de la gestión, mediante el rediseño organizacional, la sistematización de procesos, el fortalecimiento del talento humano, la gestión de riesgos y la toma de decisiones basada en evidencia.
2. **Optimizar el uso de herramientas tecnológicas y operativas** para elevar la calidad del servicio y reducir los costos del sistema, lo cual incluye la modernización del sistema de recaudo, el fortalecimiento del centro de control, la integración tecnológica con los operadores y el uso de analítica para la toma de decisiones.
3. **Reducir el déficit financiero** mediante estrategias de racionalización del gasto, mejora en el recaudo, revisión de modelos contractuales y búsqueda de fuentes alternativas de financiación, incluyendo alianzas público-privadas, gestión de proyectos con recursos del orden nacional e internacional y aprovechamiento de activos institucionales.

Cada uno de estos objetivos fue desagregado en líneas estratégicas, programas y proyectos institucionales. Sin embargo, es importante señalar que debido a que el Plan Estratégico fue adoptado formalmente con posterioridad a la formulación del Plan de Acción Institucional 2025, aún no se ha realizado una alineación formal entre ambos instrumentos. No obstante, las metas operativas fueron orientadas desde los principios definidos en la fase de formulación estratégica y se espera su plena articulación durante la siguiente vigencia mediante un proceso de ajuste programático e incorporación progresiva en la gestión por resultados.

5.2. INTEGRACIÓN CON INSTRUMENTOS DE PLANIFICACIÓN TERRITORIAL Y SECTORIAL

Un aspecto relevante del proceso fue la alineación del nuevo marco estratégico con los instrumentos de planificación del orden municipal, metropolitano y nacional. En este sentido, se garantizó la coherencia del Plan Estratégico con el Plan de Desarrollo del municipio de Pereira y con los planes de los municipios de Dosquebradas y La Virginia, los cuales reconocen al transporte masivo como eje estructurante de la movilidad regional. Igualmente, se mantuvo coordinación con el Área Metropolitana Centro Occidente para la articulación con el Plan Estratégico Metropolitano de Ordenamiento Territorial (PEMOT), en fase de estructuración, de manera que los proyectos estratégicos de Megabús puedan ser reconocidos como apuestas de impacto regional.

En el plano sectorial, el marco estratégico se articuló con las políticas nacionales definidas por el Ministerio de Transporte, particularmente en lo relacionado con la

MEGABÚS S.A. EN ACUERDO DE REESTRUCTURACIÓN

movilidad sostenible, la transición energética, la accesibilidad universal y la implementación de tecnologías limpias. Esto ha permitido que Megabús se posicione como un actor activo en redes como la Asociación Latinoamericana de Sistemas Integrados y BRT (SIBRT) y como interlocutor válido ante entidades del orden nacional en la formulación de proyectos cofinanciables.

6. GESTIÓN FINANCIERA

6.1. CONTEXTO DE LA SITUACIÓN FINANCIERA

Durante los últimos años, la entidad presentó una situación financiera que exigió un redireccionamiento institucional para preservar la operación continua del sistema de transporte masivo, garantizar el pago de obligaciones y asegurar la sostenibilidad futura del servicio. En atención a esta necesidad, Megabús S.A. se acogió a un proceso de reestructuración empresarial bajo el amparo de la Ley 550 de 1999, con el objetivo de alcanzar acuerdos con sus acreedores, optimizar el flujo financiero, sanear sus cuentas y adoptar una planeación de mediano plazo que permitiera cumplir los compromisos adquiridos sin afectar la prestación del servicio.

El proceso fue aceptado por la Superintendencia de Transporte el 13 de octubre de 2022, y concluyó con la firma de un Acuerdo de Reestructuración en 2023, que definió un nuevo marco financiero para el cumplimiento progresivo de las obligaciones adquiridas. Este acuerdo no solo permitió suspender procesos coactivos, sino también recuperar autonomía institucional y reconfigurar una senda de crecimiento financiero. Así quedó el plan de pagos:

AÑO	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	TOTAL
Acreencias Laborales	766.953.603	3.672.000.000	1.054.708.234	-	-	-	-	5.493.661.837
Instituciones Pensiones	16.890.397	-	-	-	-	-	-	16.890.397
Integra			2.645.628.213	3.775.830.762	3.889.105.685	4.005.778.855	3.008.948.813	17.325.292.328
Tobar y Romero			81.823.553	119.794.038	123.387.859	127.089.495	95.463.529	547.558.474
TOTAL	783.844.000	3.672.000.000	3.782.160.000	3.895.624.800	4.012.493.544	4.132.868.350	3.104.412.342	23.383.403.036

Durante la vigencia 2025, Megabús logró avances significativos en el cumplimiento de las obligaciones pactadas en el Acuerdo de Reestructuración. A octubre de este año, la entidad ha realizado pagos por valor de **\$6.840 millones** a los acreedores priorizados en el marco del acuerdo, demostrando disciplina presupuestal, eficiencia en la gestión financiera y compromiso institucional con la sostenibilidad del sistema.

MEGABÚS S.A. EN ACUERDO DE REESTRUCTURACIÓN

PAGOS EFECTUADOS POR LA ENTIDAD				
AÑO 2023	Primer Abono	\$ 766,963,603.00	Total:	\$ 766,963,603.00
AÑO 2024	Segundo abono	\$ 1,836,000,000.00	Total:	\$ 3,655,654,785.00
	Tercer abono	\$ 1,819,654,785.00		
AÑO 2025	Cuarto Abono	\$ 2,417,410,063.00	Total:	\$ 2,417,410,063.00
			Total Abonos:	\$ 6,840,028,451.00

El cumplimiento de estos compromisos ha sido posible gracias a una estrategia institucional integral de control del gasto, priorización de inversiones, renegociación de contratos, austeridad administrativa, y fortalecimiento del recaudo. Estas acciones han permitido garantizar el flujo de caja necesario para el cumplimiento del cronograma de pagos, sin afectar la operación del sistema ni comprometer la prestación del servicio a la ciudadanía.

Un logro relevante en esta materia fue el **desembargo de las cuentas bancarias institucionales**, lo que permitió a la entidad recuperar el control sobre su flujo financiero y facilitar la programación y ejecución de pagos con mayor oportunidad y eficiencia. Adicionalmente, se implementaron medidas de seguimiento mensual a los estados financieros para evaluar el comportamiento de ingresos, gastos y proyecciones.

6.2. RESULTADOS FINANCIEROS Y COMPORTAMIENTO DEL INGRESO OPERATIVO

Como resultado de esta gestión, Megabús cerró el mes de octubre de 2025 con una utilidad operativa acumulada de **\$2.890 millones**, lo que representa un avance significativo en comparación con los resultados negativos de vigencias anteriores. Este resultado se atribuye a la mejora en el control del gasto, la racionalización de procesos administrativos y la optimización del uso de los recursos, más que al crecimiento de los ingresos, dado que la demanda de pasajeros ha tenido un comportamiento fluctuante.

MEGABÚS S.A. EN ACUERDO DE REESTRUCTURACIÓN

ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL A 30 DE OCTUBRE DE 2025

<u>INGRESOS</u>	<u>2025</u>	<u>2024</u>	<u>VARIACION</u>
SERVICIO DE TRANSPORTE	9,006,310.99	7,641,494.12	1,364,817
SERVICIO DE TRANSPORTE (CABLE)	4,854,621.83	4,135,816.72	718,805
SERVICIO DE PUBLICIDAD Y PROPAGANDA	43,094.90	23,915.82	19,179
			-
UTILIDAD BRUTA	13,904,027.73	11,801,226.66	2,102,801
			-
OTROS INGRESOS	1,118,759.34	649,972.33	468,787
GASTOS DE ADMINISTRACION Y OPERACIÓN	(11,474,614.85)	(10,760,992.48)	(713,622)
OTROS GASTOS	(4.16)	(360,987.27)	360,983
INGRESOS FINANCIEROS	28,366.87	38,514.00	(10,147)
GASTOS FINANCIEROS	(1,322,029.96)	(355.41)	(1,321,675)
DETERIORO, DEPRECIACIONES, AGOTAMIENTO, AMORTIZACIONES Y PROVISIONES	(73,591.44)	(109,124.79)	35,533
			-
EXCEDENTE ANTES DE IMPTO DE RENTA	2,180,913.52	1,258,253.03	922,660
			-
EXCEDENTE DEL EJERCICIO	2,180,913.52	1,258,253.03	922,660

Cifras expresadas en miles de pesos. Preliminar corte 30-oct-2025

El promedio mensual de ingresos operativos por ventas del sistema durante la vigencia 2025 fue de **\$9.587 millones**, con una tendencia estable pero con retos importantes derivados de la disminución sostenida del número de usuarios transportados, afectado por factores como el aumento del parque automotor particular, la informalidad en el transporte, y la percepción ciudadana sobre la seguridad, comodidad y cobertura del sistema.



MEGABÚS S.A. EN ACUERDO DE REESTRUCTURACIÓN

DEMANDA DEL SISTEMA - MEGABÚS S.A.

AÑO									
Mes	2019	2020	2021	2022	2023	2024	%	2025	%
Enero	3.013.255	3.090.818	1.683.869	2.131.866	2.717.448	2.769.799	2%	2.797.797	1%
Febrero	3.085.077	3.240.269	1.831.647	2.530.505	2.763.161	3.015.749	9%	2.931.806	-3%
Marzo	3.363.218	2.167.058	2.157.177	2.891.596	3.168.213	2.989.808	-6%	3.116.693	4%
Abril	3.180.335	565.996	1.726.214	2.668.245	2.821.831	3.196.902	13%	2.902.501	-9%
Mayo	3.439.081	866.049	748.707	2.878.760	3.078.578	3.201.326	4%	3.102.573	-3%
Junio	3.086.894	1.162.711	1.375.331	2.701.211	2.895.829	2.925.494	1%	2.720.187	-7%
Julio	3.401.795	1.388.038	1.691.169	2.804.355	2.950.526	3.103.283	5%	3.006.903	-3%
Agosto	3.452.105	1.381.822	1.884.750	3.133.383	3.180.970	3.221.392	1%	3.002.537	-7%
Septiembre	3.432.000	1.582.315	2.119.274	3.116.143	3.179.366	3.119.421	-2%	3.030.180	-3%
Octubre	3.541.528	1.769.645	2.252.912	3.135.126	3.170.348	3.292.033	4%	3.069.209	-7%
Noviembre	3.185.731	1.770.067	2.325.141	2.997.416	3.050.892	3.126.598	2%	2.848.412	-9%
Diciembre	3.340.732	1.969.500	2.468.758	3.042.462	3.030.800	3.162.917	4%		
Total	39.521.751	20.954.288	22.264.949	34.031.068	36.007.962	37.124.722	3%	32.528.798	

Así también, como operadores del Sistema de Transporte Aéreo Megacable, se identifica con preocupación una disminución progresiva en la demanda de usuarios año tras año. Esta caída sostenida ha tenido un impacto directo sobre la sostenibilidad financiera del sistema, disminuyendo los ingresos esperados frente a los costos fijos asociados a su operación y mantenimiento.

COMPARATIVO AÑOS (2022-2025) MEGACABLE						
MES	MOVILIZACIONES 2022	MOVILIZACIONES 2023	MOVILIZACIONES 2024	%	MOVILIZACIONES 2025	%
Enero	34.323	179.629	166.541	-7%	154.086	-7%
Febrero	162.603	182.215	179.548	-1%	169.908	-5%
Marzo	179.791	205.341	186.199	-9%	178.191	-4%
Abril	164.870	190.819	186.803	-2%	169.957	-9%
Mayo	163.564	195.854	181.632	-7%	174.086	-4%
Junio	151.088	179.064	161.980	-10%	147.565	-9%
Julio	161.171	136.545	160.557	18%	134.116	-16%
Agosto	198.025	203.663	187.099	-8%	180.744	-3%
Septiembre	194.958	197.002	158.446	-20%	165.772	5%
Octubre	238.342	198.602	178.842	-10%	179.905	1%
Noviembre	203.278	181.447	170.188	-6%	162.510	-5%
Diciembre	191.478	175.269	168.974	-4%		
Total	2.043.491	2.225.450	2.086.809	-6%	1.816.840	

6.3. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL INSTITUCIONAL

A corte 31 de octubre de 2025, la entidad ejecutó el 95,4 % del presupuesto de gastos, evidenciando una gestión financiera responsable, técnica y oportuna. Esta cifra representa un cumplimiento destacado frente a los niveles de ejecución históricos de la entidad, y se consolida como un reflejo del esfuerzo institucional por mantener una disciplina presupuestal estricta.

La ejecución presupuestal tuvo como prioridad el cumplimiento del Acuerdo de Reestructuración, la sostenibilidad operativa del sistema, el pago de obligaciones contractuales y el fortalecimiento de acciones misionales como el mantenimiento de la infraestructura, la atención al usuario, la seguridad operacional y el desarrollo de capacidades organizacionales.

La información detallada de la ejecución se presenta en el cuadro anexo, donde se discrimina el comportamiento de los rubros más representativos y el nivel de avance frente a las apropiaciones definitivas. Esta información fue base para la toma de decisiones en los comités de dirección y el seguimiento riguroso del comportamiento financiero mensual.

Estos resultados, aunque positivos frente a la situación heredada, continúan exigiendo un alto grado de control, planeación y capacidad técnica para proyectar la estabilidad financiera de largo plazo del sistema de transporte masivo.

EJECUCIÓN PRESUPUESTAL CONSOLIDADA A OCTUBRE 2025					
DESCRIPCIÓN	APROPIACIÓN CONSOLIDADA	EJECUCIÓN PRESUPUESTAL	EJECUCIÓN %	PARTICIPACIÓN %	
INGRESOS	\$ 34.452.455.381,00	\$ 26.638.068.410,28	77,32%	100,00%	
Disponibilidad Inicial	\$ 1.028.445.563,00	\$ 1.028.445.563,00	100,00%	3,86%	
Ingresos Corrientes	\$ 16.247.332.091,00	\$ 14.162.518.599,94	87,17%	1377,08%	
Recursos de capital	\$ 16.602.080.548,00	\$ 11.447.104.247,34	68,95%	80,83%	
GASTOS	\$ 34.452.455.381,60	\$ 26.453.629.982,46	76,78%	100,00%	
Funcionamiento	\$ 9.310.684.072,00	\$ 6.301.879.309,86	67,68%	23,82%	
Inversión	\$ 3.498.762.241,00	\$ 3.425.726.744,00	97,91%	12,95%	
Operación	\$ 21.643.009.068,60	\$ 16.726.023.928,60	77,28%	63,23%	

El cierre financiero de 2025 refleja una entidad en proceso de recuperación responsable, que ha logrado estabilizar sus indicadores más críticos y construir una base sólida para su sostenibilidad futura, sin sacrificar su capacidad de operación ni su compromiso con la ciudadanía.

MEGABÚS S.A. EN ACUERDO DE REESTRUCTURACIÓN

7. GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL USUARIO

Durante la vigencia 2025, Megabús orientó su gestión operativa hacia el fortalecimiento de la calidad del servicio como una estrategia clave para recuperar la confianza ciudadana y contrarrestar la tendencia de disminución en la demanda de usuarios. En este propósito, la atención eficiente, oportuna y humanizada de los requerimientos ciudadanos fue uno de los ejes de mayor intervención institucional.



A corte de noviembre, se gestionaron un total de 2.446 PQRS a través de los canales oficiales del sistema, lo que evidencia una alta participación ciudadana y la consolidación de los espacios de interlocución directa con los usuarios. Estas peticiones incluyeron solicitudes de información general, reportes operativos, comentarios sobre el servicio y, especialmente, un crecimiento notorio en la demanda de accesibilidad.

Uno de los avances más significativos se presentó en las solicitudes de vehículos con plataforma para personas con movilidad reducida (PMR). Este tipo de requerimientos tuvo un promedio mensual de 111 solicitudes, lo que representa un aumento considerable respecto a años anteriores. Este crecimiento se interpreta como un reflejo de la confianza en el sistema, así como del fortalecimiento en los procedimientos internos que permiten atender con mayor eficiencia a esta población. El resultado tangible ha sido un sistema más inclusivo, sensible a las necesidades de los grupos con condiciones especiales de movilidad.

Cra.10 #17-55 Ed. Torre Central Piso 9 - PBX: 606 3351010 ext: 929 **Megalínea** ext: 935 Pereira - Risaralda
Correo: contactenos@megabus.gov.co www.megabus.gov.co



VIGILADO
SuperTransporte

Durante este proceso, la Megalínea, como canal telefónico de atención al usuario, jugó un papel fundamental en la gestión de los requerimientos. Este medio se consolidó como una herramienta efectiva para la recepción directa de inquietudes, quejas y solicitudes, especialmente por parte de personas mayores o con dificultades de acceso digital. Su operatividad permitió descongestionar otros canales y garantizó que los usuarios pudieran interactuar con el sistema de forma ágil, cercana y con acompañamiento humano.

En términos de calidad de la gestión, cabe destacar que hasta el mes de agosto se identificaron 8 PQRS que no fueron gestionadas por parte de las operadoras del servicio. No obstante, esta situación derivó en la implementación inmediata de acciones correctivas, con lo cual se logró que, desde esa fecha y hasta el cierre del año, todas las PQRS fueran atendidas dentro de los tiempos establecidos. Este avance permitió cerrar brechas en la trazabilidad de los requerimientos y consolidar una cultura de respuesta orientada al usuario.

La gestión del servicio en 2025 demuestra así un compromiso institucional por ofrecer un transporte masivo más cercano, eficiente y centrado en las necesidades de sus usuarios. La mejora en los flujos de atención, el aumento de solicitudes relacionadas con accesibilidad, el papel estratégico de la Megalínea y la respuesta efectiva a los requerimientos ciudadanos refuerzan el valor público que Megabús genera como entidad prestadora de un servicio esencial.

8. FORTALECIMIENTO DE LA SEGURIDAD OPERACIONAL Y LA GESTIÓN DEL RIESGO

Durante la vigencia 2025, Megabús y Megacable consolidaron un conjunto de acciones estratégicas en materia de seguridad y salud en el trabajo, con impacto directo en la protección de los usuarios, trabajadores y comunidades aledañas al sistema. Estas intervenciones no solo buscan cumplir la normativa vigente, sino elevar los estándares de seguridad operacional y reforzar la confianza ciudadana en la prestación del servicio.

Uno de los principales avances fue la ejecución de simulacros de emergencia articulados con la Universidad Tecnológica de Pereira (UTP), realizados en el sistema Megacable. Estos ejercicios permitieron evaluar tiempos de respuesta, validar procedimientos de evacuación y mejorar la coordinación interinstitucional frente a posibles escenarios de riesgo. Adicionalmente, se retomaron las jornadas de entrenamiento con el Cuerpo de Bomberos de Pereira y el Grupo Bradypus, incluyendo maniobras de rescate en altura y reconocimientos técnicos de equipos, lo que fortalece la capacidad de atención ante emergencias complejas.

MEGABÚS S.A. EN ACUERDO DE REESTRUCTURACIÓN

Se llevaron a cabo inspecciones y mejoras en los equipos de seguridad instalados en estaciones, intercambiadores y cabinas. Entre ellas se destaca la actualización de las líneas de vida y los sistemas de anclaje para trabajo en alturas, así como la sustitución de mosquetones por unidades compatibles con los requerimientos normativos. También se adelantó el mantenimiento técnico de extintores y se mejoró la infraestructura de desfibriladores externos automáticos (DEA), que ahora cuentan con gabinetes equipados con alarmas de seguridad que reducen el riesgo de mal uso y optimizan su disponibilidad en caso de emergencias.



En el componente de bienestar laboral y ergonomía, se realizaron mejoras físicas en los puestos de trabajo, incluyendo el reemplazo de sillas para el personal operativo, conforme a las recomendaciones clínicas de la ARL. Así mismo, se implementaron rutinas de pausas activas y se brindó formación en salud ocupacional a los equipos de mantenimiento y operación, entendiendo que condiciones laborales óptimas impactan directamente en la calidad del servicio ofrecido a los usuarios.

Otra de las acciones clave fue la formación de nuevas brigadas de emergencia, con participación de personal auxiliar de plataforma, lo que permitió ampliar la cobertura del sistema de respuesta institucional. Estas brigadas participaron activamente en el Simulacro Nacional, recibiendo el respectivo reconocimiento por parte de los organismos de socorro.

Finalmente, se formuló y estructuró un **Plan de Emergencias Integral** que abarca Megabús, Megacable y todas las estaciones del sistema troncal y alimentador. Este plan contempla el análisis de vulnerabilidad, la definición de rutas de evacuación, roles,

MEGABÚS S.A. EN ACUERDO DE REESTRUCTURACIÓN

procedimientos operativos y la articulación con entidades externas como Bomberos, Defensa Civil y Cruz Roja.

Este conjunto de acciones refuerza el compromiso institucional con un sistema de transporte más seguro, humano y confiable, donde la prevención y la capacidad de respuesta son pilares esenciales de la operación diaria.

9. GESTIÓN AMBIENTAL: UN COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD DEL TRANSPORTE MASIVO

Durante la vigencia 2025, Megabús reafirmó su compromiso con la sostenibilidad ambiental, consolidando una gestión ambiental activa que busca reducir el impacto ecológico del sistema y avanzar hacia una movilidad urbana más limpia, moderna y eficiente. Las acciones desarrolladas se articularon tanto en el sistema troncal como en Megacable, involucrando operadores, entes de control y la comunidad.



MEGABÚS S.A. EN ACUERDO DE REESTRUCTURACIÓN

9.1. SEGUIMIENTO AMBIENTAL A OPERADORES Y CONTROL DE RESIDUOS

En el marco del seguimiento ambiental a las empresas operadoras, se llevaron a cabo visitas de verificación técnica al patio troncal, con el objetivo de revisar las condiciones de manejo de residuos, vertimientos y cumplimiento de requisitos ambientales. Este ejercicio permitió obtener una trazabilidad efectiva de las prácticas ambientales internas de las operadoras. Como resultado, el **85 % de los operadores entregaron los certificados de disposición de residuos especiales y demás documentación exigida**, lo que permitió fortalecer el control institucional sobre la huella ecológica del sistema.

Este seguimiento riguroso permite garantizar que los residuos generados por la operación del sistema, especialmente aquellos considerados peligrosos o de manejo especial, sean gestionados adecuadamente, disminuyendo los riesgos ambientales y protegiendo la salud pública.

9.2. CONTROL DE EMISIONES Y CALIDAD DEL AIRE

En alianza con la **Corporación Autónoma Regional de Risaralda (CARDER)**, se realizaron operativos de inspección ambiental a fuentes móviles, evaluando un total de **49 vehículos**, entre buses alimentadores y articulados. De estos, el **46,9 % cumplió con los estándares establecidos** en materia de emisiones contaminantes. Aunque esta cifra evidencia la necesidad de fortalecer los procesos de mantenimiento vehicular, también permitió generar alertas tempranas y diseñar estrategias de mejora técnica para mitigar el impacto ambiental del parque automotor, particularmente en lo relacionado con la calidad del aire en los corredores de alta demanda.

9.3. GESTIÓN AMBIENTAL EN MEGACABLE

En el sistema Megacable, la gestión ambiental se centró en garantizar una operación responsable y segura, tanto para los usuarios como para las comunidades vecinas. Se ejecutaron acciones continuas de **limpieza, desinfección de cabinas y control sanitario**, asegurando espacios limpios y saludables. Así mismo, se realizaron **mediciones fisicoquímicas y microbiológicas del agua** en tanques de almacenamiento, manteniendo la calidad del recurso y evitando riesgos a la salud.

Se efectuaron verificaciones técnicas de los vertimientos generados en el área de lavado, con el fin de asegurar el cumplimiento de los límites establecidos por la autoridad ambiental, protegiendo así las fuentes hídricas y garantizando el cumplimiento normativo.

9.4. MANEJO DE RESIDUOS Y USO EFICIENTE DE RECURSOS

Durante la vigencia, se fortaleció la gestión de **residuos peligrosos y reciclables**, garantizando su disposición a través de gestores autorizados y archivando los respectivos certificados de disposición final. Estas acciones reducen significativamente los riesgos de contaminación y reflejan el compromiso de la entidad con la protección del entorno.



Además, se promovió el **uso eficiente de recursos naturales** como el agua, la energía y el papel, implementando medidas de control de consumo y sensibilización al personal para prevenir el desperdicio. Estas acciones son parte del enfoque preventivo que busca una operación sostenible, alineada con los principios de ecoeficiencia.

9.5. FORMACIÓN Y CULTURA AMBIENTAL

Con el fin de fortalecer la cultura institucional y ciudadana, se realizaron actividades de **inducción y reinducción ambiental**, capacitando al personal en el manejo seguro de productos químicos, actualizando inventarios y ajustando la matriz de compatibilidad para prevenir incidentes por almacenamiento inadecuado. Esta formación constante ha contribuido a consolidar una operación más segura, ambientalmente responsable y coherente con los principios del Sistema de Gestión Ambiental (SGA).

De esta manera, la gestión ambiental de Megabús durante 2025 se proyecta como un pilar clave para el cumplimiento de los objetivos de sostenibilidad, priorizando la salud de los usuarios, la protección del entorno y el fortalecimiento de una movilidad urbana comprometida con el futuro de la ciudad y su gente.



10. GESTIÓN DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL

La calidad ha sido un eje transversal de la gestión institucional de Megabús S.A., orientando sus acciones hacia la mejora continua y la eficiencia operativa, a pesar de que durante la vigencia 2025 no se adelantó un proceso formal de seguimiento a la certificación bajo la norma NTC ISO 9001:2015. No obstante, la entidad mantuvo sus

MEGABÚS S.A. EN ACUERDO DE REESTRUCTURACIÓN

procesos organizacionales alineados con los principios de dicho estándar, con énfasis en la gestión por procesos, el control de riesgos, la atención a oportunidades de mejora y la orientación hacia la satisfacción del usuario.

Este enfoque ha fortalecido la capacidad institucional para brindar un servicio cada vez más confiable, seguro y centrado en las necesidades de la ciudadanía. La aplicación del modelo de gestión adoptado ha permitido una lectura permanente del entorno, la evaluación de indicadores estratégicos y la adaptación dinámica de los procesos internos frente a los retos del sistema de transporte masivo.

11. RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2025

En línea con este compromiso con la calidad, durante el segundo semestre de 2025 se realizó el Estudio de Satisfacción del Cliente, con el fin de conocer la percepción de los usuarios del sistema Megabús y Megacable en el Área Metropolitana Centro Occidente. El estudio fue desarrollado por la firma Investigar Lambda S.A.S., mediante un diseño metodológico riguroso: se aplicaron 818 encuestas estructuradas a usuarios mayores de 18 años, en estaciones representativas de Pereira y Dosquebradas, entre el 23 de agosto y el 5 de septiembre. El levantamiento de información se realizó con un nivel de confianza del 95 % y un margen de error del 3,7 %, bajo muestreo probabilístico estratificado.

11.1 PRINCIPALES RESULTADOS

Los resultados del estudio fueron altamente positivos, reflejando una percepción favorable y creciente por parte de los usuarios del sistema. El índice general de satisfacción para Megabús alcanzó el 93,3 % (T3B), con un 62,7 % de los encuestados calificando el servicio como “excelente” o “muy bueno”, lo que representa una mejora respecto al año 2023. En el caso de Megacable, el nivel de aprobación fue aún más alto, con un índice T3B del 97,1 %, y un 100 % de calificaciones dentro de los niveles altos de satisfacción.



MEGABÚS S.A. EN ACUERDO DE REESTRUCTURACIÓN

Entre los atributos más valorados por los usuarios de Megabús se destacan la atención en taquillas (92,7 %), la señalización del sistema (92,2 %), el estilo de conducción (88,2 %) y la relación entre el servicio y la tarifa pagada (88,7 %). Estos indicadores evidencian que el sistema sigue cumpliendo con los estándares esperados por la ciudadanía y fortaleciendo su reputación como un servicio útil y confiable.

Para el caso de Megacable, los niveles de satisfacción fueron sobresalientes en todos los aspectos evaluados, con especial énfasis en seguridad, accesibilidad, limpieza y atención del personal. Además, fue destacado por los usuarios como un símbolo de orgullo local y atractivo turístico, lo que resalta su valor no solo como medio de transporte, sino como parte del paisaje urbano de la región.

11.2. OPORTUNIDADES DE MEJORA

El estudio también arrojó hallazgos importantes que se constituyen en oportunidades de mejora. Entre ellas, la necesidad de fortalecer la seguridad en estaciones y buses, aumentar la frecuencia del servicio y mejorar la comunicación sobre las rutas de atención frente a casos de acoso. Este último aspecto resultó especialmente relevante, ya que el 90 % de los encuestados manifestó no conocer los canales para reportar estas situaciones, lo que representa un reto para la gestión institucional en términos de pedagogía, divulgación y protección al usuario.

Los resultados de la encuesta de satisfacción 2025 validan el esfuerzo continuo de Megabús por ofrecer un servicio con altos estándares de calidad, centrado en el usuario y en la generación de valor público. Escuchar a la ciudadanía, reconocer sus percepciones y actuar sobre sus recomendaciones constituye un eje estratégico para el mejoramiento del sistema y para avanzar hacia una movilidad urbana más humana, segura y confiable.

12. COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA Y RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA

Complementando los esfuerzos institucionales por ofrecer un servicio de calidad centrado en el usuario, la estrategia de comunicación durante 2025 se consolidó como un componente esencial para fortalecer la relación entre Megabús, Megacable y la ciudadanía. La gestión comunicacional se orientó a garantizar el acceso a información oportuna, construir confianza pública y promover el sentido de pertenencia con el sistema de transporte masivo.

Durante la vigencia, Megabús y Megacable fortalecieron su vínculo con la ciudadanía a través de una estrategia de comunicaciones institucional sólida, transparente y empática. Esta gestión comunicacional, basada en el acceso a la información verificada, permitió visibilizar logros clave, resolver inquietudes de la comunidad y proyectar una imagen coherente con los valores de servicio, cercanía y compromiso social.



MEGABÚS S.A. EN ACUERDO DE REESTRUCTURACIÓN

Uno de los principales logros fue la emisión de más de **50 comunicados oficiales**, que abordaron hitos como la licitación del nuevo sistema de recaudo, el ingreso de nueva flota articulada, la realización de simulacros de emergencia, y actividades con comunidades en los entornos del sistema. Esta comunicación directa con los medios locales y a través de grupos de prensa institucional, garantizó que la ciudadanía estuviera informada de primera mano sobre los avances del sistema, reduciendo la circulación de información errónea y facilitando el diálogo informado.

En el entorno digital, la presencia institucional alcanzó resultados destacados. En la red social **Instagram**, la comunidad creció un **43 %**, cerrando el año con más de **6.900 seguidores**, y consolidando una comunidad activa, especialmente receptiva a contenidos de cultura ciudadana y campañas de empatía. Por su parte, **Facebook** se consolidó como el principal canal de información y atención al usuario, alcanzando a más de **3 millones de personas** con un total de **16.800 reacciones** a los contenidos compartidos. Estas cifras reflejan no solo el crecimiento cuantitativo de las audiencias, sino el fortalecimiento cualitativo de la relación con los usuarios.

La interacción constante en redes sociales ha sido clave para resolver inquietudes de forma oportuna, prevenir conflictos y humanizar la imagen institucional. La comunicación bidireccional se convirtió en una herramienta estratégica de gestión, que permitió atender en tiempo real preguntas, reportes y sugerencias, posicionando al sistema como una entidad accesible y cercana.



Adicionalmente, se desarrollaron campañas educativas en articulación con el área de Gestión Social, tales como "**Megahéroes**", "**Cuida tu vida**" y "**Megacultura**", enfocadas

MEGABÚS S.A. EN ACUERDO DE REESTRUCTURACIÓN

en el fomento del respeto por las normas, el uso adecuado de la infraestructura, y la promoción de comportamientos responsables en el sistema. Estas iniciativas no solo informan, sino que transforman, promoviendo actitudes de cuidado colectivo, autocuidado y solidaridad entre los usuarios.

En conjunto, estas acciones comunicativas reafirman que la confianza institucional no se construye únicamente con una operación eficiente, sino también con una comunicación constante, coherente, empática y centrada en el ciudadano. Megabús y Megacable avanzan en consolidar una relación cercana con su público, generando valor público a través del diálogo, la pedagogía y el fortalecimiento de una cultura de movilidad respetuosa y participativa.

13. GESTIÓN SOCIAL CON ENFOQUE TERRITORIAL Y DE EQUITAD

Durante la vigencia 2025, la gestión social de Megacable y Megabús se consolidó como un eje estratégico para acercar el sistema a las comunidades, fomentar la inclusión y promover una movilidad con sentido humano. Estas acciones no solo han permitido transformar entornos sociales, sino también posicionar al sistema como un agente de cohesión y desarrollo territorial.



En el marco del Convenio 7050, ejecutado entre diciembre de 2024 y septiembre de 2025, Megacable desarrolló una estrategia de gestión social robusta y con enfoque territorial, la cual impactó positivamente a más de **5.000 personas**, especialmente en los sectores

MEGABÚS S.A. EN ACUERDO DE REESTRUCTURACIÓN

de influencia directa del sistema. Esta estrategia se ejecutó con una inversión de **\$145 millones**, y tuvo como prioridad trabajar con instituciones educativas como la I.E. Jaime Salazar Robledo, Compartir Las Brisas, Divino Niño y la Universidad Tecnológica de Pereira. Las acciones incluyeron procesos pedagógicos, jornadas lúdicas, visitas guiadas y espacios de diálogo con estudiantes, padres de familia y docentes.

Uno de los logros más significativos fue la realización de **ferias de emprendimiento**, en las que participaron más de **80 emprendedores locales**, así como actividades de articulación con organizaciones comunitarias de base, generando dinámicas económicas sostenibles y fortaleciendo el tejido social. Estos espacios promovieron el uso del sistema no solo como medio de transporte, sino como plataforma para el desarrollo comunitario.

De manera complementaria, se implementaron campañas masivas de cultura ciudadana con intervenciones directas en estaciones, colegios y espacios públicos, beneficiando a más de **160.000 usuarios** del sistema. La campaña "**Megahéroes**" se consolidó como una experiencia de transformación social, con personajes institucionales como la **Megachapolera**, el **Megaarriero** y el **Tren del Cielo**, quienes promovieron el respeto por las normas, el cuidado de la infraestructura y la convivencia pacífica. Estas actividades no solo fortalecieron la fidelización del usuario, sino que transformaron la experiencia de viaje en una oportunidad de formación cívica.

Un aspecto destacable fue la vinculación activa de estudiantes a través del **servicio social obligatorio**, quienes participaron en labores de sensibilización ciudadana y acompañamiento en el sistema, fortaleciendo la apropiación del transporte masivo por parte de las nuevas generaciones.

Por su parte, Megabús S.A. avanzó en la consolidación de una movilidad con enfoque de equidad, mediante la gestión, formalización y sostenimiento de **siete convenios interinstitucionales** con entidades como la Secretaría de Desarrollo Social y Político de Pereira, la Universidad Tecnológica de Pereira, el SENA, entre otras. Estos convenios permitieron ofrecer tarifas diferenciales a poblaciones priorizadas, incluyendo estudiantes, personas en condición de discapacidad, ediles, consejeros de juventudes y del adulto mayor. En este modelo de subsidio compartido, Megabús aportó el **27 % del valor de cada pasaje subsidiado**, asegurando viabilidad financiera al mismo tiempo que se garantiza el acceso equitativo al sistema.

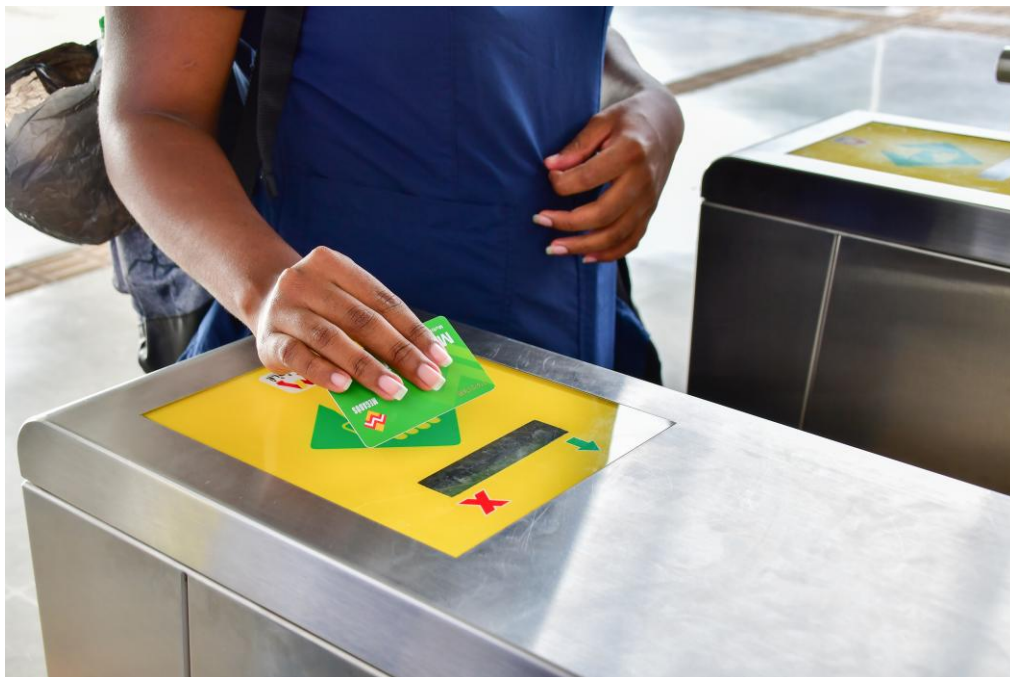
En conjunto, estas acciones ratifican que la gestión social es una herramienta de transformación territorial, que permite integrar el transporte masivo a los procesos de desarrollo humano, inclusión educativa y cohesión ciudadana. A través del diálogo con las comunidades, el apoyo institucional y el reconocimiento de las necesidades del entorno, Megacable y Megabús avanzan en construir una movilidad más humana, inclusiva y transformadora.

14. MODERNIZACIÓN DEL SISTEMA Y TRANSFORMACIÓN TECNOLÓGICA

Durante la vigencia 2025 MEGABÚS S.A. consolidó una serie de procesos que permitirán llegar a transformaciones estructurales y operativas que reafirman el compromiso con la modernización del Sistema Integrado de Transporte Masivo (SITM) y la prestación de un servicio de transporte público más eficiente, confiable, tecnológicamente actualizado y ambientalmente responsable.

1. Gobernanza y Estabilidad Jurídica Uno de los principales hitos fue la firma del Otrosí al convenio interadministrativo con el Área Metropolitana Centro Occidente (AMCO), el cual permitió ampliar formalmente el permiso de operación del sistema. Este avance tuvo una trascendencia institucional significativa, ya que garantizó la continuidad jurídica de la operación bajo el modelo de gestión actual, otorgando a Megabús S.A. la exclusividad como ente autorizado para operar y administrar el sistema. Este respaldo normativo genera condiciones estables para la sostenibilidad técnica, contractual y financiera del SITM, al tiempo que fortalece la gobernanza y articulación metropolitana del transporte público.

2. Transición Contractual y Modernización Tecnológica En este 2025 la entidad enfrentó el cierre de la concesión de operación del recaudo que se encontraba vigente desde el inicio de operación del Sistema. Este proceso fue gestionado por MEGABÚS S.A. de forma anticipada y planificada, con una estrategia de transición enfocada en minimizar cualquier riesgo operativo o afectación al servicio para los usuarios. A través de cronogramas detallados, seguimiento técnico-jurídico y coordinación interinstitucional, se garantizó una entrega ordenada de la operación tecnológica y de recaudo y el ingreso sin contratiempos del nuevo concesionario.



MEGABÚS S.A. EN ACUERDO DE REESTRUCTURACIÓN

En este contexto, Megabús S.A. lideró un proceso de licitación pública para seleccionar un nuevo operador del sistema de recaudo, el cual fue adjudicado a la Unión Temporal Pereira Avanza mediante el Contrato No. 81 de 2025. Esta adjudicación dio inicio a un ambicioso plan de transformación tecnológica denominado "**Ascenso Tecnológico**", cuyo propósito central es actualizar profundamente la infraestructura del sistema, garantizar trazabilidad y transparencia en el recaudo, la gestión y control de flota y mejorar de manera integral la experiencia de los usuarios.

Durante la etapa preoperativa, que comprende un periodo de diez meses desde la adjudicación, la Unión Temporal ha venido ejecutando las tareas de empalme, diseño, preparación, pruebas para llegar a la implementación en la fase siguiente de las adecuaciones críticas de infraestructura tecnológica. Entre estas se destaca que el nuevo concesionario será responsable de la adquisición e instalación de validadores que permitirán nuevas opciones de pago como pago por QR, pagos con tarjetas bancarias EMV en toda la infraestructura de estaciones e intercambiadores y a bordo de los Autobuses Alimentadores, dispositivos tecnológicos para recarga y consulta en estaciones y puntos de venta, y nuevos equipos a bordo de los vehículos para la comunicación, gestión y control de flota. A esto se suma la construcción y dotación del nuevo **Centro de Control Operativo**, el cual permitirá centralizar la supervisión de la operación, con herramientas avanzadas de monitoreo en tiempo real y capacidad de respuesta inmediata ante eventualidades.

Además, se avanza en el diseño y la implementación de un **moderno software de gestión y control de flota**, que optimizará la planificación de recorridos, el control de frecuencias y la eficiencia de la operación diaria. Este sistema se integrará con una nueva **aplicación móvil para usuarios**, que brindará funcionalidades como la consulta de rutas, tiempos estimados de llegada, saldo disponible y canales de atención al cliente. Estas herramientas permitirán mejorar la percepción del servicio, fortalecer la transparencia en el recaudo y facilitar la toma de decisiones basadas en datos.

3. Ascenso Tecnológico en flota Diesel Euro VI Este proceso de transformación también ha estado acompañado por una renovación significativa de la flota del sistema. Como parte del plan de equilibrio de cuencas, se gestionó la vinculación de **13 nuevos autobuses articulados con tecnología Euro VI (bajas emisiones)**, los cuales representan el 35 % de la flota troncal. Estos vehículos —adquiridos por la empresa Operadora de Transporte del Otún S.A.S.— cuentan con especificaciones técnicas de última generación orientadas a reducir la huella ambiental del sistema y mejorar la experiencia de viaje de los usuarios.

Además de su eficiencia ambiental, los nuevos buses están equipados con **cámaras internas para mayor seguridad, conectores USB para carga de celulares, y dos espacios exclusivos para personas con movilidad reducida (PMR)**, lo que garantiza condiciones de accesibilidad universal e inclusión. Cada vehículo cuenta con una capacidad total de **160 pasajeros**, lo que los convierte en una solución robusta para la operación troncal en hora pico. El proceso de vinculación de esta flota moderna incluyó



MEGABÚS S.A. EN ACUERDO DE REESTRUCTURACIÓN

todos los **trámites técnicos y legales requeridos**, tales como: **licencia de tránsito, SOAT, pólizas de responsabilidad civil contractual y extracontractual (RCC-RCE), tarjetas de operación, pólizas de cobertura y certificaciones de vinculación y cumplimiento contractual**, garantizando así una entrada en operación alineada con los más altos estándares de calidad y normatividad vigente.



Este avance representa no solo una mejora operativa significativa, sino también un importante aporte a la **calidad ambiental del sistema**, al reducir la emisión de gases contaminantes y minimizar el impacto de la operación sobre el aire urbano. De igual forma, refuerza el compromiso institucional con la **movilidad sostenible** y mejora la **percepción ciudadana sobre la modernización, seguridad y eficiencia** del sistema, elementos claves para fortalecer la confianza en el transporte público masivo como alternativa principal de movilidad en el Área Metropolitana Centro Occidente.

4. Ascenso Tecnológico cuenca Dosquebradas con flota eléctrica Para completar la renovación, se encuentra en desarrollo la licitación pública para otorgar la nueva concesión de la cuenca Dosquebradas que incluye la provisión y operación Flota Troncal, Flota Alimentadora e Infraestructura de Recarga. Esta nueva concesión busca reemplazar la concesión existente que ya se encuentra en periodo de finalización y poder mejorar la experiencia de usuarios del sistema. Mediante este proceso de selección el nuevo concesionario deberá suministrar un total de **22 Autobuses Troncales**

Cra.10 #17-55 Ed. Torre Central Piso 9 - PBX: 606 3351010 ext: 929 **Megalínea** ext: 935 Pereira - Risaralda
Correo: contactenos@megabus.gov.co www.megabus.gov.co



VIGILADO
SuperTransporte

MEGABÚS S.A. EN ACUERDO DE REESTRUCTURACIÓN

Articulados Eléctricos (cero emisiones), 36 Autobuses Alimentadores Eléctricos (cero emisiones) y toda la infraestructura de recarga eléctrica en patios troncal y alimentador. Con este proceso se avanza en una modernización necesaria de la flota y servicio para el componente troncal del Sistema y para los usuarios de la cuenca de alimentación de Dosquebradas que podrán contar con una flota completamente nueva, con condiciones de última tecnología vehicular y ambientalmente sostenibles al ser cero emisiones aportando así en la calidad del aire y medio ambiente. MEGABÚS S.A. se consolida como el primer Sistema de Transporte Masivo en ciudades intermedias del País en avanzar hacia la electrificación ajustado a las políticas públicas de movilidad sostenible, los lineamientos y recomendaciones a nivel mundial en cuanto a transición energética en los sistemas de transporte público y alineada con los compromisos climáticos del país.

Este conjunto de acciones reafirma la capacidad institucional de Megabús S.A. para liderar procesos de transformación complejos, alineados con principios de sostenibilidad, innovación tecnológica, eficiencia financiera y calidad en la atención al usuario. El Ascenso Tecnológico del sistema no solo mejora la funcionalidad y operatividad del transporte masivo, sino que también proyecta un modelo de movilidad más inteligente, conectado con las necesidades del territorio y comprometido con el bienestar de sus ciudadanos.

15. RETOS DE LA PRÓXIMA VIGENCIA

En el marco de los procesos de mejora continua y evolución del Sistema Integrado de Transporte Masivo, Megabús S.A. ha identificado desafíos clave que marcarán la hoja de ruta institucional en los próximos años. Estos retos no solo responden a las exigencias técnicas y operativas del sistema, sino que se alinean con el compromiso de avanzar hacia una movilidad más sostenible, equitativa e integrada para el Área Metropolitana Centro Occidente (AMCO).

Uno de los principales desafíos consiste en **diseñar e implementar un plan de integración de nuevas zonas al sistema**, con una visión ampliada que permita avanzar progresivamente hacia un **Sistema Integrado de Transporte Público (SITP) metropolitano**. Este plan deberá contemplar criterios técnicos, financieros y sociales, y estar articulado con la planificación territorial y las dinámicas de movilidad regional.

Asimismo, el año 2025 representa un hito para la sostenibilidad del sistema con la **contratación de la provisión y operación de la nueva flota eléctrica**, que marcará el inicio de una transición hacia tecnologías más limpias, eficientes y acordes con los compromisos ambientales del país. Este paso demandará una articulación sólida entre operadores, proveedores y autoridades para garantizar condiciones técnicas, infraestructura de carga adecuada y sostenibilidad operativa.

MEGABÚS S.A. EN ACUERDO DE REESTRUCTURACIÓN

Otro de los retos prioritarios será **recuperar la articulación con el Gobierno Nacional** para lograr el reconocimiento institucional y financiero del SITP-AMCO, mediante la **formulación de un proyecto integral** que cuente con **aval técnico del Ministerio de Transporte** y se habilite para cofinanciación. Esto permitirá no solo la modernización del parque automotor, sino también el desarrollo de infraestructura física y tecnológica clave para el sistema.

Finalmente, es imprescindible **atender la disminución sostenida en la demanda del sistema Megacable**, entendiendo sus causas y definiendo acciones correctivas desde la operación, la accesibilidad, el servicio y la percepción ciudadana. Para ello se formulará un **plan de recuperación de demanda**, que incluya análisis de comportamiento de usuarios, campañas de fidelización, mejoras operativas y acciones específicas de cultura ciudadana.

Estos retos representan oportunidades estratégicas para consolidar un modelo de transporte más moderno, humano e incluyente, acorde con las expectativas de los ciudadanos y los estándares del transporte público de calidad.

