

Bello, 31 de marzo de 2023

## **A QUIÉN PUEDA INTERESAR**

### **ASUNTO: NOTIFICACIÓN POR AVISO. Respuesta a petición**

En los términos del artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en atención a su Petición, con radicado 43367 y 43369 del 09.03.2023, en el cual no identificamos información para notificarle la respuesta a su petición.

### **SE PROCEDE A NOTIFICARLE POR AVISO EL CONTENIDO ÍNTEGRO DE LA RESPUESTA A LAS COMUNICACIONES CON RADICADO 43367 Y 43369**

Para el efecto, se informa la respuesta a través del presente aviso y se adjuntan las respuestas del sistema CRM del Metro de Medellín:

Caso 43367:

Señor@

Asunto: Respuesta a su Solicitud No. M00043367

Respetad@ Señor@:

El Metro, en su interés de mantener una comunicación clara y transparente con sus clientes, reitera la importancia que le da al escuchar y resolver todas sus solicitudes. Somos conscientes que estos espacios nos permiten buscar acciones de mejora para continuar prestando un servicio satisfactorio.

Hemos recibido su comunicación a través de nuestros canales de atención al usuario, identificado en nuestro sistema de información CRM con el número M00043367.

Una vez efectuada la revisión de tu requerimiento, nos permitimos informarte que:

El Metro, en su interés de mantener una comunicación clara y transparente con nuestros usuarios, reitera la importancia que le da al escuchar y resolver todas sus solicitudes. Somos conscientes que estos espacios nos permiten buscar acciones de mejora para continuar prestando un servicio satisfactorio.

Hemos recibido y revisado su caso al respecto le informamos que nuestro interés y propósito es proteger la vida y prevenir el suicidio en el marco de la estrategia interinstitucional, en ningún momento responsabilizamos a la víctima, no es cierto que la Empresa inicia acciones judiciales contra quienes realicen estos actos ni a sus familias, estas noticias son falsas publicadas sin conocimiento y autorización de la Empresa. Entendemos, de acuerdo a lo que reitera la OMS, que es una situación de salud pública.

Adicionalmente, le informamos que trabajamos articuladamente con las Secretarías de Salud y entidades encargadas de temas de salud pública en el área metropolitana como área de influencia del sistema Metro, en convenio se determinó que las encargadas de realizar los estudios pertinentes son estas entidades, en virtud de la información compartida se adelantan una serie de estrategias encaminadas a la atención de usuarios que así lo necesiten y es por ello que en algunas de nuestras estaciones contamos con escuchaderos, espacios pensados para que nuestros usuarios cuenten con el apoyo de profesionales de la salud que los oriente, así como campañas de cómo va la vida y elige la calma, pues sabemos de la importancia de estos temas en nuestra sociedad. Para la Empresa es muy importante el bienestar de nuestros usuarios, es por eso que en el marco de la Cultura Metro como modo de relacionamiento positivo conmigo mismo, con los demás y con el entorno, queremos que los ciudadanos encuentren espacios y alternativas de apoyo a diferentes situaciones por las que puedan estar pasando en su vida.

Agradecemos la atención a esta información.

Cordialmente,

**Metro de Medellín Ltda.**  
[contactenos@metrodemedellin.gov.co](mailto:contactenos@metrodemedellin.gov.co)

Caso 43369:

Señor@

Asunto: Respuesta a su Solicitud No. M00043369

Respetad@ Señor@:

El Metro, en su interés de mantener una comunicación clara y transparente con sus clientes, reitera la importancia que le da al escuchar y resolver todas sus solicitudes. Somos conscientes que estos espacios nos permiten buscar acciones de mejora para continuar prestando un servicio satisfactorio.

Hemos recibido su comunicación a través de nuestros canales de atención al usuario, identificado en nuestro sistema de información CRM con el número M00043369.

Una vez efectuada la revisión de tu requerimiento, nos permitimos informarte que:

El Metro, en su interés de mantener una comunicación clara y transparente con nuestros usuarios, reitera la importancia que le da al escuchar y resolver todas sus solicitudes. Somos conscientes que estos espacios nos permiten buscar acciones de mejora para continuar prestando un servicio satisfactorio.

Hemos recibido y revisado su caso al respecto le informamos que nuestro interés y propósito es proteger la vida y prevenir el suicidio en el marco de la estrategia interinstitucional, en ningún momento responsabilizamos a la víctima, no es cierto que la Empresa inicia acciones judiciales contra quienes realicen estos actos ni a sus familias, estas noticias son falsas publicadas sin conocimiento y autorización de la Empresa. Entendemos, de acuerdo a lo que reitera la OMS, que es una situación de salud pública.

Adicionalmente, le informamos que trabajamos articuladamente con las Secretarías de Salud y entidades encargadas de temas de salud pública en el área metropolitana como área de influencia del sistema Metro, en convenio se determinó que las encargadas de realizar los estudios pertinentes son estas entidades, en virtud de la información compartida se adelantan una serie de estrategias encaminadas a la atención de usuarios que así lo necesiten y es por ello que en algunas de nuestras estaciones contamos con escuchaderos, espacios pensados para que nuestros usuarios cuenten con el apoyo de profesionales de la salud que los oriente, así como campañas de cómo va la vida y elige la calma, pues

sabemos de la importancia de estos temas en nuestra sociedad. Para la Empresa es muy importante el bienestar de nuestros usuarios, es por eso que en el marco de la Cultura Metro como modo de relacionamiento positivo conmigo mismo, con los demás y con el entorno, queremos que los ciudadanos encuentren espacios y alternativas de apoyo a diferentes situaciones por las que puedan estar pasando en su vida.

Agradecemos la atención a esta información.

Cordialmente,

**Metro de Medellín Ltda.**  
[contactenos@metrodemedellin.gov.co](mailto:contactenos@metrodemedellin.gov.co)

El presente **AVISO** y copia íntegra del oficio notificado (1 folio) se publica en la página web [www.metrodemedellin.gov.co](http://www.metrodemedellin.gov.co) por el término de 5 días. La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

**FECHA DE FIJACIÓN: 31 DE MARZO DE 2023, 8:00 am**

Ana Lucía Huertas Palacio  
Profesional 1 – Servicio al Cliente

**FECHA DE DESFIJACIÓN: 10 DE ABRIL DE 2023, 6:00 pm**

Ana Lucía Huertas Palacio  
Profesional 1 – Servicio al Cliente