Radicado: MTROE 00000000020260007352
Fecha: 05.11.2026 **Hora:** 15:05:47
Sociedad: MTRO METRO DE MEDELLIN LTDA.
CECO: 0000250000
Área de servicio al cliente

Bello, 5 de noviembre de 2026

Señora
MARÍA VICTORIA QUICENO BERRÍO
Correo: mvquiceno@personeriamedellin.gov.co

Asunto: Respuesta a su comunicación con radicado Metro 20260001919 del 23.10.2026

Respetada señora María Victoria:

En atención a la solicitud remitida, agradecemos la observación formulada respecto a las dificultades que pueden enfrentar algunas personas, especialmente los adultos mayores, al momento de realizar la recarga de su medio de pago cuando encuentran cerrados los puntos de venta.

Al respecto, informamos que la medida de cierre de algunos puntos de venta hace parte de la estrategia de evolución y fortalecimiento de canales implementada por el Metro de Medellín, orientada a ampliar y diversificar las opciones disponibles para la compra y recarga del medio de pago.

Actualmente, dentro del ecosistema de recarga del medio de pago, los usuarios cuentan con diferentes alternativas, como son Puntos de Venta que por sus características requieren contar con estos espacios físicos, así mismo con Máquinas de Recarga automática ubicadas en estaciones y paradas de la Red Metro, las entidades financieras habilitadas como Bancolombia y Nequi, el canal de recarga a través de WhatsApp, los puntos de recarga de aliados comerciales como GANA y próximamente pagos abiertos con tarjetas con franquicia Mastercard y Visa.

Asimismo, es importante precisar que la incorporación de nuevas tecnologías no tiene como propósito reemplazar la atención y el acompañamiento a los usuarios, sino fortalecer los mecanismos de orientación, potenciando las competencias de nuestros servidores lo cual permite que estos brinden apoyo e información de manera más cercana y oportuna cuando sea requerido. Es por ello, que la Empresa avanza en el fortalecimiento del modelo de servicio, y actualmente, contamos con Orientadores de Experiencia que se distribuyen por zonas para brindar cercanía, orientación y soluciones en primer contacto frente a las novedades con los canales de recarga y demás

METRO DE MEDELLÍN
CALIDAD DE VIDA

información relacionada con la red Metro.

Y de la misma manera en las estaciones y paradas, contamos con personal operativo de forma presencial, el cual está dispuesto a brindar apoyo en el uso de los diferentes medios de pago, servicios del Sistema y demás inquietudes asociadas a su viaje, adicional también tienen la facultad de activar diferentes procedimientos con el fin de agilizar la atención de los usuarios.

También se cuenta con estrategias pedagógicas para formación de usuarios en compañía de los guías educativos que mediante la tropa de Multicanalidad enseñan a los usuarios la funcionalidad y uso de las Máquinas de Recarga Automática, además de, campañas de formación en el uso adecuado del sistema en el marco de la Cultura Metro.

De conformidad con lo anterior, se puede concluir que el Metro de Medellín es consciente de que el servicio que presta es incluyente para los diferentes usuarios que viajan con nosotros, debido a ello adopta todas estas medidas encaminadas a mejorar la experiencia del usuario.

Atentamente,

NATALIA PARRA PARRA
Jefe de Servicio al Cliente

METRO DE MEDELLÍN
CALIDAD DE VIDA

Elaborado por GARCES CORREA CAROLINA