

Bogotá, 9/10/2025.

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20255350611861**

Fecha: 9/10/2025.

Señor  
**Carlos Andrés Cardona Molina**  
carlosandresk@gmail.com

Asunto: Respuesta del radicado 20235342557812 del 18/10/2023.

Respetado Señor Cardona:

Hemos recibido el radicado del asunto, a través del cual manifiesta: *"El 12 de septiembre de este año, 2023, en el sistema de transporte masivo del valle de aburra METRO de Medellín, recargué en la tarjeta CÍVICA (tarjeta que se utiliza para el ingreso al sistema) recargué \$80.000 (ochenta mil pesos –Estación Suramericana) extrañamente el sistema en la taquilla de ventas si leyó mi cívica para la recarga, sin embargo, no la leyó el censor del torniquete que permite el acceso al METRO. No pude entrar.*

*Indiqué este inconveniente a la persona de la taquilla. Me respondió algo así: "que sí, que en efecto mi recarga estaba en la nube (no entendí esa referencia, ¿cuál nube? me pregunté mentalmente) que a pesar de haber recarga, mi cívica presentaba falla para el acceso" pregunté que podía yo hacer, (la falla no era mi culpa) la persona de la taquilla me dijo que llamara a un número, que allá me reactivaban la cívica, le pregunté a esa persona que si llamando, esto me garantizaba la solución a este inconveniente que gracias al sistema, se me estaba presentando debido a que se recargó mi dinero y era lo único que tenía en el momento, la persona de la taquilla me afirmó que sí, que por supuesto."* (Sic)

En primer lugar, nos permitimos informarle que debido a la cantidad de peticiones, quejas y reclamos que recibe esta Superintendencia desde todo el territorio nacional, se presentó un represamiento en el trámite de las peticiones radicadas, motivo por el cual entramos en un plan de contingencia con el fin de evacuar los documentos pendientes, entre las cuales encontramos su solicitud, razón está que impidió a la entidad contestar en los términos legales, no

Página | 1

---

## **Superintendencia de Transporte**

**Portal Web:** [www.supertransporte.gov.co](http://www.supertransporte.gov.co)

**Dirección:** Dg 25g # 95 A 85, Torre 3 Piso 1 y 4, Bogotá D.C., Colombia

**Conmutador:** (+57) 601 3526700 **Línea Gratuita:** (+57) 018000915615

GD-FR-004  
V5 – 02-Ago-2024

obstante lo anterior, procedemos emitir respuesta a su requerimiento en los siguientes términos y reiteramos nuestras disculpas por la demora de la misma.

En segundo lugar, y en atención al contenido y naturaleza de su solicitud, le informamos que de conformidad con las facultades de Vigilancia, Inspección y Control otorgadas a la Superintendencia de Transporte<sup>25</sup>, esta Entidad no es competente para conocer y pronunciarse respecto a su solicitud, no obstante lo anterior, y de conformidad con lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011<sup>26</sup>, a través de oficio No 20255350605291 del 9/10/2025., hemos corrido traslado de su radicado a la Secretaría de Movilidad de Medellín para lo de sus fines y competencias.

Cordialmente,



**SuperTransporte** Coordinación GIT  
Relacionamiento con el Ciudadano

535

Proyectó: María Cristina Álvarez Espinosa

C:\Users\user\Desktop\Supertransporte ç\ Respuesta del radicado 20235342557812 del 18/10/2023..docx

---

<sup>25</sup> Decreto 2409 de 2018, Artículo 4 Num. 2.

<sup>26</sup> Sustituida por el artículo 1° de la Ley Estatutaria 1755 de 2015.