



La Estrella,



2026200730

Fecha: 10/07/2026 10:54:05.0

Comunicación: Externa

Dirección: Cl. 80 Sur #78 58 Poblado del Sur, La Estrella

Señores

**TEMSA - Transportes Estrella Medellín S.A.**

Correo: [info@temsa.com.co](mailto:info@temsa.com.co)

Municipio de La Estrella

Asunto: Derecho de Petición – Queja formal por mala prestación de servicio, estafa, maltrato y falta de respuesta desde el 4 de agosto

Referencia: Solicitud de información con radicado No. 2026100753

Cordial saludo,

La Personería Municipal de La Estrella recibió solicitud radicada bajo el número 2026100753, fechada del 03 de julio de 2026, presentada por la señora Eliana María Velásquez Arango, quien manifiesta, entre otros aspectos, lo siguiente:

*"(...) Solicito de manera urgente que se tomen medidas al respecto, se investigue lo sucedido, se me resarza por el perjuicio causado y se ponga freno a esta actitud irrespetuosa que afecta, donde en varias ocasiones no me paraba y hacia que yo tenga que pagar otro medio de transporte (...)"*

En atención a lo anterior y en virtud de las competencias constitucionales y legales de esta Personería como Agencia del Ministerio Público, en ejercicio de sus funciones de vigilancia administrativa y seguimiento al derecho fundamental de petición, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 118 de la Constitución Política y el artículo 178 de la Ley 136 de 1994, respetuosamente solicitamos informar las actuaciones adelantadas frente a la situación expuesta por la señora Eliana María Velásquez Arango, así como remitir copia de la respuesta emitida frente a la misma, para efectos del seguimiento correspondiente dentro del ámbito de nuestras competencias.

Agradecemos su colaboración y atención oportuna.

Atentamente,

JUAN SEBASTIÁN ECHAVARRÍA LONDOÑO  
Personero Municipal

Proyectó: Alejandra María Muñoz Betancur. Abogada Contratista *AMB*

Revisó: María Valentina Uribe Rivera. Abogada Contratista *VR*

Anexo: Radicado No. 2026100753 del 03 de julio de 2026. Un (1) folio.

Copia: Sra. Eliana María Velásquez Arango [nana891116@gmail.com](mailto:nana891116@gmail.com)





Outlook



2026100753

Fecha: 03/07/2026 09:41:34.0

Comunicación: Recibida

Dirección: Cl. 80 Sur #78 58. Poblado del Sur, La Estrella

## Queja formal por mala prestación de servicio, estafa, maltrato y falta de respuesta desde el 4 de agosto

Desde ELIANA VELASQUEZ <nana891116@gmail.com>

Fecha Jue 2/07/2026 5:55 PM

Para Personería Municipal de La Estrella <personeria@laestrella.gov.co>

No suele recibir correo electrónico de nana891116@gmail.com. Por qué es esto importante

A quién corresponda / Gerencia:

Por medio de la presente, quiero expresar mi total inconformidad y rechazo ante la situación que estoy viviendo y que aún no tiene solución desde el pasado 4 de agosto del 2025 con ale empresa TEMSA.

El problema involucra al señor Daniel, conductor de la ruta de Melegüindo. Además de considerar que fui víctima de un engaño y de que no se me prestó el servicio de transporte como debía ser, debo resaltar que su trato hacia los usuarios es extremadamente grosero y prepotente.

Cabe mencionar que esta actitud no es solo conmigo, sino que toda la comunidad se ha visto afectada por su mal comportamiento. Varias personas hemos puesto quejas al respecto, pero la respuesta que siempre nos dan es que "no hay quien maneje para allá", excusa que consideramos inaceptable y que deja ver la falta de interés por brindar un servicio digno y respetuoso.

Ante esta situación, me he dirigido en varias ocasiones a las oficinas buscando una solución, pero me he encontrado con la dificultad de que nunca se encuentra presente el jefe o la persona encargada. La funcionaria que me atiende tiene pleno conocimiento de mis visitas y me ha solicitado mis datos en repetidas ocasiones con el compromiso de darme respuesta, sin embargo, hasta el día de hoy no he recibido ninguna comunicación ni solución retando me que le muestre un correo donde yo había mandado mi queja de lo contrario no me da respuesta.

Solicito de manera urgente que se tomen medidas al respecto, se investigue lo sucedido, se me resarza por el perjuicio causado y se ponga freno a esta actitud irrespetuosa que afecta, donde en varias ocasiones no me paraba y hacia que yo tenga que pagar otro medio de transporte, ya que yo misma me encargue de darle a conocer a mis allegados que es una persona que suele prestar dinero y no pagar, como también tapa la cámara del colectivo con la cabeza para pasar algunos pasajeros por encima de la registradora comportamiento que varias personas han presenciado.

Espero una pronta y satisfactoria respuesta.

Atentamente,

Eliana Maria Velasquez Arango

1040736022

3135177258

Correo [nana891116@gmail.com](mailto:nana891116@gmail.com)

Fecha: 2 de julio de 2026