



MEDELLIN, 2025/07/11 7:32:50
 TERMINALES DE TRANSPORTE DE MEDELLIN S.A
Radicado No. 2025012307
 Observación &
 Recibió JUAN ESTEBAN CONGOTE RAMIREZ
 Remitente Wiston Ivan Gomez Jimenez
 Destinatario Usuario



Alcaldía de Medellín
 Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Medellín 08 julio de 2025

Señora
 Estimado Usuario

Asunto: Respuesta a PQRSD sobre servicio de uso de los baños en la terminal, con radicado N° 2025070761

Reciba un cordial saludo.

En nombre de **Terminales de Transporte de Medellín sede Norte**, junto con el prestador de servicios de limpieza **Telesai y Cia**, agradecemos sinceramente que haya compartido su experiencia a través de nuestro sistema **PQRSD**. Lamentamos profundamente la situación ocurrida durante su solicitud del servicio de uso de los baños, pedimos sinceras disculpas por el comportamiento inapropiado de parte del personal.

Le aseguramos que esta situación no refleja los estándares de respeto y atención que buscamos brindar a todos nuestros usuarios. Ya que hemos iniciado una revisión interna de nuestras operarias para tomar medidas correctivas necesarias con el fin de evitar que se repitan este tipo de incidentes.

Agradecemos que nos haya informado sobre lo sucedido, ya que esto nos permite mejorar continuamente nuestro servicio.

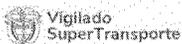
Reconocemos que nuestras explicaciones no solucionan su experiencia previa, pero reafirmamos nuestro compromiso con la mejora continua, agradecemos su aporte, que nos permite optimizar procesos críticos para el bienestar de todos nuestros usuarios.

Agradecemos sinceramente su observación, ya que nos permite mejorar nuestros procesos y garantizar un servicio de mayor calidad. Le extendemos nuestras disculpas por las molestias ocasionadas y reafirmamos nuestro compromiso de brindarle una experiencia segura y confiable en sus futuras visitas.

Cordialmente,

WISTON IVAN GOMEZ J.
 Subgerente Financiero y Comercial

Función	Nombre y cargo	Firma
Elaboró	Andrea Restrepo Ciro/Apoyo Financiero y Comercial	
<p><i>Nota: Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y a las disposiciones legales y/o técnicas vigentes, y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para la firma del remitente.</i></p>		



SC-3419-1



SA-CER40001



www.terminalesmedellin.com
 Terminal del Norte
 Carrera 64C N° 78 - 580 Local 265N
 PBX: 604 444 80 20
 informacion@terminalesmedellin.com

Código postal 050034
 Nit. 890.919.291.1
 Medellín - Colombia



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Página 2 de 2

Respuesta a Radicado 2025070761



SC-3419-1



SA-CER440081



www.terminalesmedellin.com
Terminal del Norte
Carrera 64C N° 78 - 580 Local 265N
PBX: 604 444 80 20
informacion@terminalesmedellin.com

Código postal 050034
Nit. 890.919.291.1
Medellín - Colombia

Juan Esteban Congote Ramírez

De: Terminales Medellín <medellinterminales@gmail.com>
Enviado el: sábado, 5 de julio de 2025 7:04 a. m.
Para: Gabriel Jaime Sepulveda Ledesma; Juan Esteban Congote Ramírez; Informacion; medellinterminales@gmail.com; gabosepul@gmail.com
Asunto: Terminales Medellín «Denuncia anónima»

Terminales Medellín

Detalles de la solicitud PQRSD anónima

Tipo de PQRSD: Denuncia anónima

Lugar de la PQRSD: Terminal del norte

Descripción de la PQRSD:

Buenos días quiero dejar una denuncia acerca de una funcionaria afrodescendiente que atiende el baño del piso 3 del terminal quien llegó a abrir el baño a las 6:10 AM muy apurada, tirando las cosas y muy agresiva con los clientes. Quiero solicitar un trato digno y respetuoso a los usuarios del terminal que ya venimos de un viaje largo y la sra funcionaria con una actitud muy grosera. Muchas gracias por la atención.

Adjuntar documentos:

Fecha: 5 julio, 2025

Hora: 7:03 am

URL de la página: <https://terminalesmedellin.com/denuncia-anonima/>

Agente de usuario: Mozilla/5.0 (Linux; Android 10; K) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/138.0.0.0 Mobile Safari/537.36

IP remota: 191.156.10.6

©2025 Terminales Medellín



Medellin, 2025-07-07
07:04:23

TERMINALES DE TRANSPORTE DE MEDELLI

Radicado No 2025070761

Remitente ANONIMO

Usuario

