



MEDELLÍN, 2025/10/15 2:03:04
TERMINALES DE TRANSPORTE DE MEDELLÍN S.A.
Radicado No. 2025013629
Observación &
Recibió: JUAN ESTEBAN CONGOTE RAMÍREZ
Remite: Wiston Ivan Gómez Jiménez
Destinatario: Jairo Gómez



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Medellín, 14 de octubre de 2025

Señor

JAIRO GÓMEZ

Correo: jagomel@gmail.com

Celular: 3102534258

Asunto: Respuesta a PQRS sobre la Instalación de Percheros y Observación sobre Demora en Mantenimiento de Escaleras Eléctricas, con radicado N° 2025071286

Reciba un cordial saludo.

Agradecemos sinceramente su comunicación, ya que nos permite identificar áreas de mejora en nuestras instalaciones y servicios. Hemos tomado nota de sus dos puntos principales:

1. Respecto a su solicitud de instalar percheros o ganchos en los baños y fuera de ellos para colgar maletines y artículos personales, le informamos que Analizaremos la viabilidad y la ubicación más apropiada para instalar ganchos adicionales en el área de los baños, fuera de los cubículos, con el objetivo de ofrecer una solución que evite el contacto de los maletines con el suelo o las superficies mojadas.
2. Lamentamos profundamente el inconveniente que le ha generado la inactividad prolongada de las escaleras eléctricas. Entendemos la molestia y el esfuerzo adicional de tener que utilizar las escaleras de cemento alternas.
Se dará traslado a la Copropiedad de la Terminal del Norte su solicitud, para asegurar que el mantenimiento y las reparaciones se realicen en el menor tiempo posible. Nuestro compromiso inmediato es verificar la operatividad constante del sistema de escaleras eléctricas.

Agradecemos nuevamente su valiosa retroalimentación. Estaremos haciendo seguimiento.

Cordialmente,

WISTON IVÁN GÓMEZ J.
Subgerente Financiero y Comercial

Función	Nombre y cargo	Firma
Elaboró	Natalia Grisales Sarabia / Auxiliar financiera	
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.		



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Medellín, 14 de octubre de 2025

Señores:
Copropiedad Terminal del Norte
Felipe Betancourt
gerenciaph@terminaldelnorte.com.co
operativo
operativo@terminaldelnorte.com.co

Asunto - Traslado de PQRSD - Radicado N° 2025071286

Reciban un cordial saludo.

Terminales de Transportes Medellín S.A. recibió la **PQRSD** identificada con el número de radicado N° 2025071286, relacionada con la demora en el mantenimiento de las escaleras eléctricas. En atención a lo anterior, dicha solicitud ha sido remitida a la Copropiedad de la Terminal del Norte de Medellín, entidad competente para conocer y gestionar esta PQRSD, conforme a lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1775 de 2015, el cual señala:

“Artículo 21 funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisario al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente”

TERMINALES DE TRANSPORTE DE MEDELLÍN, Estamos comprometidos con la excelencia trabajando de manera ardua para garantizar un servicio de calidad y brindar las mejores experiencias.

Cordialmente,

WISTON IVÁN GÓMEZ J.
Subgerente Financiero y Comercial

Función	Nombre y cargo	Firma
Elaboró	Natalia Grisales Sarabia / Auxiliar financiera	

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.