Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Medellín, 10 de febrero de 2026

Señor
Usuario: Anónimo
Tipo de PQRSD: Queja
Lugar de la PQRSD: Terminal del Norte

Asunto: Respuesta a PQRSD referente al servicio de uso de los baños en la Terminal Norte
Radicado: 2026070124

Reciba un cordial saludo.

En nombre de **Terminales de Transporte de Medellín**, junto con el prestador de servicios de limpieza y responsable de la operación, logística de los baños en las terminales **Telesai y Cía.**, reconocemos la importancia de brindar un servicio digno, eficiente y respetuoso a todos los usuarios.
Agradecemos sinceramente que haya compartido su experiencia a través de nuestro sistema **PQRSD**.

De acuerdo con el contrato vigente con **Telesai**, quien asume la responsabilidad total sobre la administración, control de accesos, atención al usuario y mantenimiento de las instalaciones sanitarias. Adjuntamos la respuesta suministrada por el operador.

Agradecemos que nos haya compartido su experiencia y lamentamos profundamente la situación que nos describe. Recibimos su queja con total atención y comprendemos plenamente su molestia, ya que el trato respetuoso, amable y adecuado hacia los usuarios es un principio fundamental en la prestación de este servicio.

Reconocemos que la actitud, el lenguaje utilizado y la forma en que se le negó el acceso al servicio no son aceptables y no corresponden a los lineamientos de atención al usuario ni a los valores que promovemos como operadores del servicio de aseo en la Terminal del Norte. Como bien lo señala, este tipo de situaciones empañan la experiencia de quienes confían y utilizan de manera frecuente nuestras instalaciones.

Vigilado SuperTransporte
SC-3419-1 SA-CER440061

www.terminalesmedellin.com
Terminal del Norte
Carrera 64C Nº 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

Valoramos su visita a la Terminal de Transporte del sur y el uso de los baños, su opinión es fundamental para nosotros y nos impulsa a seguir fortaleciendo nuestros estándares de calidad.

Quedamos atentos a cualquier información adicional que desee aportar.

Cordialmente,

WISTON IVÁN GÓMEZ J.
Subgerente Financiero y Comercial

Función	Nombre y cargo	Firma
Elaboró	Cindy Tatiana Betancur Rui/ profesional universitario comercial	CINDY B
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.		

Vigilado SuperTransporte
ISO 9001 SC-3419-1
ISO 14001 SA-CER440091

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

Telesai

Medellín, 6 de febrero 2026

Asunto: Respuesta PQRS.

Radicado: 2026070124

ATN

Agradecemos que nos haya compartido su experiencia y lamentamos profundamente la situación que nos describe. Recibimos su queja con total atención y comprendemos plenamente su molestia, ya que el trato respetuoso, amable y adecuado hacia los usuarios es un principio fundamental en la prestación de este servicio.

Reconocemos que la actitud, el lenguaje utilizado y la forma en que se le negó el acceso al servicio no son aceptables y no corresponden a los lineamientos de atención al usuario ni a los valores que promovemos como operadores del servicio de aseo en la Terminal del Norte. Como bien lo señala, este tipo de situaciones empañan la experiencia de quienes confían y utilizan de manera frecuente las instalaciones.

Queremos transmitirle que su inconformidad es muy valiosa para nosotros, ya que nos permite identificar fallas puntuales y fortalecer nuestros procesos. Desde la supervisión del contrato se realizará el análisis correspondiente del caso y se tomarán las acciones de mejora necesarias, las cuales incluyen:

- Revisión del comportamiento y atención brindada por el personal operativo involucrado.
- Refuerzo en capacitación en servicio al cliente, comunicación asertiva y manejo de emociones.
- Seguimiento estricto al cumplimiento de los protocolos de atención y respeto hacia los usuarios.

Nuestro propósito es claro: mejorar continuamente el servicio, garantizar un trato digno y respetuoso, y asegurar que cada operaria comprenda la importancia de su labor y el impacto que tiene en la percepción de la Terminal del Norte.

Agradecemos sinceramente su mensaje y el aprecio que manifiesta por la terminal y sus servicios. Comentarios como el suyo nos permiten corregir, fortalecer y avanzar hacia una atención más humana, profesional y acorde con lo que nuestros usuarios merecen.

Ofrecemos disculpas por la situación presentada y reiteramos nuestro compromiso con la mejora continua del servicio.

Atentamente,

Karina mejia

Supervisora de servicios – Celular 3012640023

Juan Esteban Congote Ramírez

De: Terminales Medellín <medellinterminales@gmail.com>
Enviado el: domingo, 25 de enero de 2026 12:39 p. m.
Para: Informacion; Juan Esteban Congote Ramírez
Asunto: Nueva PQRSD recibida - Tipo: Queja

Terminales Medellín

--- DATOS DE CONTACTO (Solo si NO es anónimo) ---
Radicado (si aplica): [Radicado]
Respuesta Vía Email: [Respuesta_Via_Email]

--- DETALLES DE LA PQRSD ---
Tipo de Formulación: Queja
Fecha de los Hechos: 2026-01-25
Sitio de Ocurrencia: Terminal Norte

--- DETALLES DE UBICACIÓN ADICIONALES (Llenar si aplica) ---

--- DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS ---
Quiero manifestar mi molestia con la atención prestada el día de hoy 25 de enero a las 12:15 del mediodía día por la funcionaria que atiende el baño de la terminal del norte primer piso salida a la regional al
Lado del casino, llego para usar el sitio pero en ese momento sale un vigilante y le dice "que le dejaron un regalo " usando palabras grotescas no mencionadas aquí, ella procede molesta a decirme de mala gana que no tiene cambio al billete y no me permite usar el servicio , me lo dice en tono de rabia y con mirada de desprecio.Les urge capacitación a su personal de atención al cliente y control de ira, por que no trabajan con amor al no por que les toca. Yo amo la terminal del norte y uso sus almacenes y servicios de transportes pero esto son cosas que empañan .

--- DOCUMENTOS ---

©2026 Terminales Medellín

Medellín, 2026-01-26 07:35:31
TERMINALES DE TRANSPORTE DE MEDELLIN S.A.
Radicado No 2026070124
Remitente ANONIMO
Usuario JCONGOTE