



Fecha : Medellín, 2026/10/22 01:59:45 p. m.
TERMINALES DE TRANSPORTE DE MEDELLÍN S.A.
Radicado No. 2026013416
Remitente : Wiston Ivan Gomez Jimenez
Destinatario : Anónimo
Recibido : Natalia Andrea Echeverri



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Señor
Anónimo

Asunto: Respuesta a PQRSD - Inconformidad por falta de devolución del cambio en el servicio de baños de la Terminal del Norte. Radicado N.º 2026071416.

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**, 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.

Valoramos su visita a la Terminal de Transporte del Norte 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 inquietud adicional y a su disposición para lo que necesite.

Cordialmente,

WISTON IVÁN GÓMEZ J.
Subgerente Financiero y Comercial

Función	Nombre y cargo	Firma
Elaboró	Cindy Tatiana Betancur Ruiz / Profesional universitario Comercial	

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.



Medellín, 15 de Oct 2026
Asunto: Respuesta PQRS.
Radicado: 2026071416
Señores: Anonimo

Cordial saludo,

En atención a su queja relacionada con la devolución del cambio en el servicio de baños de la Terminal del Norte de Medellín, agradecemos que se haya tomado el tiempo de informarnos sobre esta situación.

Nos permitimos informar que a las operarias de aseo se les suministra moneda fraccionaria con el fin de garantizar la devolución correcta del cambio a los usuarios que hacen uso del servicio. Sin embargo, teniendo en cuenta lo reportado, procederemos a validar qué está sucediendo y a revisar las circunstancias que dieron lugar a este inconveniente.

De igual manera, se realizará el llamado de atención correspondiente y se reforzarán las indicaciones al personal para garantizar que se cumpla con el valor establecido del servicio y que se entregue a los usuarios el cambio correcto.

Ofrecemos disculpas por los inconvenientes ocasionados y reiteramos nuestro compromiso con la prestación de un servicio de calidad, transparente y oportuno para todos nuestros usuarios.

Agradecemos nuevamente su observación, ya que nos permite identificar oportunidades de mejora y tomar las medidas necesarias para evitar que este tipo de situaciones se repitan.

Atentamente,

Karing Mejia

Supervisora de servicios – Celular 3012640023



De: Terminales Medellín <medellinterminales@gmail.com>
Enviado el: miércoles, 14 de octubre de 2026 7:07 a. m.
Para: Gabriel Jaime Sepulveda Ledesma; Juan Esteban Congote Ramírez; Informacion; medellinterminales@gmail.com; gabosepul@gmail.com
Asunto: Terminales Medellín «Petición anónima»

Terminales Medellín

Detalles de la solicitud PQRSD anónima

Tipo de PQRSD: Petición anónima

Lugar de la PQRSD: Terminal del norte

Descripción de la PQRSD:

Asunto: Queja por falta de devolución del cambio en el servicio de baños – Terminal del Norte Por medio de la presente quiero presentar una queja por una situación que se viene presentando en el servicio de baños de la Terminal del Norte de Medellín. Ingresé a utilizar el servicio de baños, cuyo valor indicado es de \$1.700. Al momento de pagar, entregué un billete de \$2.000, por lo que deberían devolverme \$300 de cambio. Sin embargo, la persona encargada me manifestó que no tenía los \$300 de cambio. Según mi experiencia, esta situación se presenta de manera habitual, indicando que no tienen las monedas necesarias para devolver el cambio correspondiente. Considero que esta situación es injusta para los usuarios, ya que el servicio tiene un precio establecido de \$1.700 y, al pagar con \$2.000, deberían entregarme los \$300 que corresponden. Solicito respetuosamente que se revise esta situación, se verifique si efectivamente se está cumpliendo con el precio anunciado del servicio y se adopten las medidas necesarias para garantizar que a los usuarios se les entregue el cambio correspondiente. La situación ocurrió en el servicio de baños de la Terminal del Norte de Medellín. Agradezco que se revise esta situación.

Adjuntar documentos:

Fecha: 14 octubre, 2026

Hora: 7:07 am

URL de la página: https://terminalesmedellin.com/denuncia-anonima/?utm_source=chatgpt.com

Agente de usuario: Mozilla/5.0 (Linux; Android 10; K) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/155.0.0.0 Mobile Safari/537.36

IP remota: 35.173.89.80

De: Terminales Medellín <medellinterminales@gmail.com>
Enviado el: miércoles, 14 de octubre de 2026 7:04 a. m.
Para: Gabriel Jaime Sepulveda Ledesma; Juan Esteban Congote Ramírez; Informacion; medellinterminales@gmail.com; gabosepul@gmail.com
Asunto: Terminales Medellín «Petición anónima»

Terminales Medellín

Detalles de la solicitud PQRSD anónima

Tipo de PQRSD: Petición anónima

Lugar de la PQRSD: Terminal del norte

Descripción de la PQRSD:

Por favor solicito se revise una situación que se presenta en los baños de la terminal del norte de medellín, por qué el servicio vale 1700 pesos y cuando uno paga siempre con un billete de dos mil siempre dicen las funcionarios que no tienen vueltos, y uno no tien más obligación que pagar los dos mil sabiendo que el servicio vale 1700 pesos

Adjuntar documentos:

Fecha: 14 octubre, 2026

Hora: 7:04 am

URL de la página: https://terminalesmedellin.com/denuncia-anonima/?utm_source=chatgpt.com

Agente de usuario: Mozilla/5.0 (Linux; Android 10; K) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/155.0.0.0 Mobile Safari/537.36

IP remota: 35.173.89.80