Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Señor(a)
ANONIMO
Correo electronico : No registra

ASUNTO: Respuesta radicado 2026071492 del 26/10/2026

Cordial saludo:

A través del diligenciamiento del FORMULARIO DE COMUNICACIONES (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias –PQRSD-) dispuesto para el ciudadano por Terminales de Transporte de Medellín S.A., hemos conocido la queja interpuesta por usted, y la cual fue remitida en los siguientes términos:

"Fue grosero el vigilante no me dejó entrar para esperar el bus para ir a comer es demasiado grosero..."

En atención a su queja, relacionada con el trato recibido por parte del personal de vigilancia de la Terminal, nos permitimos informarle que el Manual Operativo de Terminales de Transporte de Medellín S.A., en el numeral 4 del artículo 24, establece el derecho de los pasajeros a interponer peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), y a obtener respuesta dentro de los términos legales establecidos.

Asimismo, el artículo 13 y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, modificado por el artículo 1.º de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, regula lo relacionado con el derecho fundamental de petición.

En este sentido, su comunicación será trasladada a la empresa SEGURIDAD NACIONAL LTDA., encargada de prestar el servicio de vigilancia y seguridad en nuestras instalaciones, con el fin de que se realice la revisión e investigación correspondiente sobre los hechos manifestados y se emita la respectiva respuesta, de conformidad con sus competencias.

De igual manera, consideramos importante señalar que las salas de espera de las Terminales de Transporte cuentan con servicios sanitarios y establecimientos comerciales donde los usuarios pueden adquirir y consumir alimentos mientras esperan la salida de sus vehículos, espacios dispuestos para brindar comodidad y facilitar su permanencia en nuestras instalaciones.

Finalmente, Terminales de Transporte de Medellín S.A. reitera su compromiso con la atención respetuosa, amable y oportuna a todos los usuarios. Agradecemos su comunicación, la cual contribuye a identificar oportunidades de mejora en la prestación de nuestros servicios.

Vigilado SuperTransporte
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

Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Atentamente,

SANDRA PATRICIA PIEDRAHITA BERRIO
Subgerente Técnico y Operativo (E)

Proyectó	Sol Marisa Bahamón D. Apoyo Ambiental-Contratista.	
Reviso/ Aprobó	Jorge Luis Ramirez Velez- Profesional Especializado Ambiental	

(Respuesta radicado 2026071492)

Vigilado SuperTransporte
ISO 9001 SC-3419-1
ISO 14001 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