

Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

## TERMINAL DE TRANSPORTE S.A.

RESOLUCIÓN No. Nº 119 DE 2015

*"Por la cual se modifica y expide el Manual de Convivencia de la zona de ascenso de pasajeros de vehículos de servicio público individual tipo taxi para la Terminal de Transporte sede Salitre y Terminal de Operación Satélite del Sur"*

El Gerente General de la Terminal de Transporte S.A.

En uso de sus atribuciones legales, estatutarias y reglamentarias, en especial las conferidas por el artículo 49 de los Estatutos Sociales, de la Terminal de Transporte S.A. y

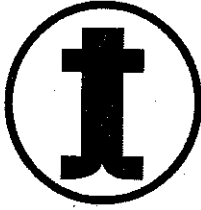
### CONSIDERANDO

Que la misión de la Terminal de Transporte S.A. es la gestión y operación, eficiente y sostenible, de terminales de transporte para incidir favorablemente en la movilidad e impactar positivamente a la ciudadanía y al sector transportador, lo que involucra generar valor a sus grupos de interés, entre los cuales se encuentra el conjunto de personas que prestan el servicio de transporte público individual de pasajeros en vehículos tipo taxi tanto en la Terminal Salitre como en la Terminal Satélite del Sur.

Que la infraestructura para el servicio de transporte público individual de pasajeros que opera en la Terminal de Transporte sede Salitre está autorizado por la Resolución 305 de 2013 de la Secretaría Distrital de Movilidad, la cual fue actualizada por la Secretaría mediante la Resolución 671 de 2015.

Que para cumplir la misión, la Terminal debe ofrecer un excelente servicio a todos los ciudadanos y ciudadanas, por ello se hace necesario diseñar una herramienta educativa que genere procesos de apropiación y práctica de la cultura ciudadana basada en el diálogo, la comunicación, la autorregulación, la legalidad y la dignificación de la vida de todos y todas para la convivencia en la zona de taxis de la Terminal, que implique un mejor servicio a los ciudadanos/as que hacen uso de la zona de taxis dispuestas para tal fin.

Subgerencia de Servicios Operacionales e Infraestructura	Subgerente Corporativo	Subgerente de Planeación	Subgerencia Jurídica	Dirección de Servicio al Ciudadano
--	------------------------	--------------------------	----------------------	------------------------------------



Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

# TERMINAL DE TRANSPORTE S.A.

Nº 119

CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN No. \_\_\_\_\_ de 2015

*"Por la cual se modifica y expide el Manual de Convivencia de la zona de ascenso de pasajeros de vehículos de servicio público individual tipo taxi para la Terminal de Transporte sede Salitre y Terminal de Operación Satélite del Sur"*

Que la Terminal de Transporte S.A., en su Sistema de Gestión de Calidad, tiene establecido el procedimiento SAC-114 ENTURNADOR DE LOS VEHÍCULOS DE SERVICIO PÚBLICO INDIVIDUAL TIPO TAXI, el REGLAMENTO OPERATIVO PARA LA ZONA DE TAXIS (SAC-601), el MANUAL DE CONVIVENCIA ZONA DE TAXIS (SAC-501) y la Resolución 038 de 2015 mediante la cual se expidió el *Manual de Convivencia de la zona de ascenso de pasajeros de vehículos de servicio público individual tipo taxi para la Terminal de Transporte sede Salitre y Terminal de Operación Satélite del Sur* documentos que deben ser complementados y actualizados, de acuerdo a las actuales condiciones de operación de la Terminal de Transporte S.A y en particular, la actividad de la zona de enturnamiento de taxis, lo anterior a efectos de continuar con el mejoramiento progresivo de esta gestión.

Que en efecto, los conductores usuarios de la Zona de taxis han solicitado a la Terminal de Transporte S.A, estudiar la posibilidad de adoptar algunas medidas complementarias que maximicen sus derechos y bienestar, en particular el máximo de vehículos en estacionamiento y los horarios y tiempos para dichos efectos y el respectivo ajuste en materia de faltas derivadas de dicha situación.

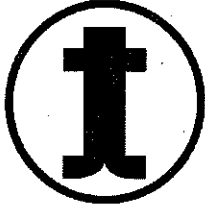
Que por lo anterior, resulta conveniente actualizar la Resolución 38 de 2015 que contiene el manual de convivencia para fortalecer el proceso, mecanismos y las prácticas de cultura y convivencia ciudadana en las zonas de taxis de las Terminales Salitre y de Operación Satélite del Sur y las que se lleguen a generar en el futuro, impulsando el enfoque pedagógico de manera que se logre la solución concertada de los conflictos cotidianos en esas áreas.

Que para los efectos expuestos, la Terminal de Transporte S.A considera viable modificar la Resolución 38 de 2015, de la siguiente manera:

## **"ARTÍCULO TERCERO. DERECHOS**

4) La Terminal permitirá el estacionamiento máximo de seis (6) vehículos en las zonas debidamente demarcadas para tal fin, en los siguientes horarios:

Subgerencia de Servicios Operacionales e Infraestructura	Subgerente Corporativo	Subgerente de Planeación	Subgerencia Jurídica	Dirección de Servicio al Ciudadano
--	------------------------	--------------------------	----------------------	------------------------------------



Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

# TERMINAL DE TRANSPORTE S.A.

Nº 119

CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN No. \_\_\_\_\_ de 2015

*"Por la cual se modifica y expide el Manual de Convivencia de la zona de ascenso de pasajeros de vehículos de servicio público individual tipo taxi para la Terminal de Transporte sede Salitre y Terminal de Operación Satélite del Sur"*

*En la jornada comprendida de lunes a sábado de 6:30 a.m. – 10:00 am de hasta diez (10) minutos y de lunes a sábado de 5:00 pm – 7:00 pm, se permitirá el estacionamiento máximo de diez (10) minutos.*

*En las horas valle (no comprendidas en los horarios anteriormente mencionados) se permitirá estacionar durante máximo treinta (30 minutos)"*

## **"ARTÍCULO QUINTO: FALTAS LEVES.**

*Se consideran faltas leves.*

....

*21. No cumplir con los horarios establecidos para el estacionamiento dentro del circuito de taxis o estacionar en lugares no demarcados para tal fin".*

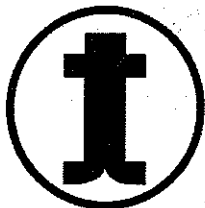
Que la Terminal de Transporte S.A., conforme lo indica el numeral 8 del artículo 8 de la ley 1437 de 2011, publicó el proyecto de resolución *"Por la cual se expide el Manual de Convivencia de la zona de ascenso de pasajeros de vehículos de servicio público individual tipo taxi para la Terminal de Transporte sede Salitre y Terminal de Operación Satélite del Sur"* para recibir opiniones, sugerencias o propuestas alternativas únicamente frente a los temas objeto de modificación, por el termino comprendido entre el 4 y el 14 de diciembre de 2015.

Que dentro del plazo de publicación no se recibieron comentarios de ciudadanos interesados.

En virtud de lo anteriormente expuesto,

**RESUELVE**

Subgerencia de Servicios Operacionales e Infraestructura	Subgerente Corporativo	Subgerente de Planeación	Subgerencia Jurídica	Dirección de Servicio al Ciudadano
--	------------------------	--------------------------	----------------------	------------------------------------



Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

# TERMINAL DE TRANSPORTE S.A.

CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN No. Nº 119 de 2015

*"Por la cual se modifica y expide el Manual de Convivencia de la zona de ascenso de pasajeros de vehículos de servicio público individual tipo taxi para la Terminal de Transporte sede Salitre y Terminal de Operación Satélite del Sur"*

## CAPITULO I

### OBJETO Y ALCANCE DEL MANUAL

**ARTÍCULO PRIMERO.- OBJETO:** El objeto del manual de convivencia de la zona de ascenso de pasajeros de vehículos de servicio público individual tipo taxi de la Terminal Salitre y la Terminal de Operación Satélite del Sur es regular los mecanismos de apropiación y práctica de la cultura ciudadana para la convivencia que se traduzcan en un mejor servicio al ciudadano y establecer el procedimiento para el uso y aplicación de sanciones por incumplimiento al presente Manual.

**ARTÍCULO SEGUNDO. ALCANCE:** El presente manual de convivencia se aplicará a todos los vehículos que ingresen a la zona de ascenso de pasajeros de servicio público individual tipo taxi de la Terminal Salitre y la Terminal de Operación Satélite del Sur y exige de todos los usuarios y usuarias la observación de las normas, que permiten ejercer plenamente los derechos individuales, sin vulnerar los derechos ajenos.

El procedimiento abarca desde el momento en que se evidencia el incumplimiento al manual de convivencia y demás normas establecidas para la operación de despacho del servicio público de taxi hasta la finalización de la situación que la generó.

**ARTÍCULO TERCERO. DERECHOS:** Los taxistas por el uso de la zona de taxis de la Terminal de Transporte S.A tendrán, entre otros, los siguientes derechos:

1) Podrán solicitar el cambio de asignación del servicio cuando:

- a) Ser solicitado para transportar un número de personas superior a las autorizadas para el vehículo.
- b) Cuando el equipaje, los bultos, o animales de que sean portadores puedan, manifiestamente, ensuciar, deteriorar o causar daño alguno al vehículo.

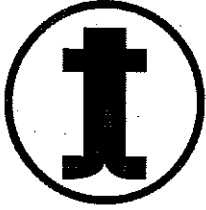
Subgerencia de Servicios Operacionales e  
Infraestructura

Subgerente  
Corporativo

Subgerente de  
Planeación

Subgerencia Jurídica

Dirección de Servicio al  
Ciudadano



Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

# TERMINAL DE TRANSPORTE S.A.

Nº 119

CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN No. \_\_\_\_\_ de 2015

*"Por la cual se modifica y expide el Manual de Convivencia de la zona de ascenso de pasajeros de vehículos de servicio público individual tipo taxi para la Terminal de Transporte sede Salitre y Terminal de Operación Satélite del Sur"*

c) Cuando las maletas y demás bultos de equipaje que porten los pasajeros no quepan en el automóvil o en el portamaletas.

d) Cuando la(s) personas a transportar se encuentren evidentemente en alto grado de embriaguez o bajo efecto de sustancias alucinógenas.

2) Recibir el servicio de acuerdo a su turno.

3) Asignar un interlocutor ante La Terminal para tratar temas relacionados con la zona de taxis.

4) La Terminal permitirá el estacionamiento máximo de seis (6) vehículos en las zonas debidamente demarcadas para tal fin, en los siguientes horarios:

En la jornada comprendida de lunes a sábado de 6:30 a.m. – 10:00 am de hasta diez (10) minutos y de lunes a sábado de 5:00 pm – 7:00 pm, se permitirá el estacionamiento máximo de diez (10) minutos.

En las horas valle (no comprendidas en los horarios anteriormente mencionados) se permitirá estacionar durante máximo treinta (30 minutos)

## CAPÍTULO II

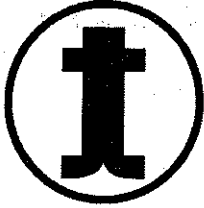
### FALTAS Y SANCIONES

**ARTÍCULO CUARTO:** Los vehículos de servicio público individual tipo taxi que presten sus servicios desde La Terminal Salitre y la Terminal Satélite del Sur que incumplan las obligaciones e incurran en las prohibiciones previstas en el presente manual serán sancionados con la suspensión temporal de la asignación de servicio desde las Terminales referidas.

**ARTÍCULO QUINTO: FALTAS LEVES.**

Se consideran faltas leves.

Subgerencia de Servicios Operacionales e Infraestructura	Subgerente Corporativo	Subgerente de Planeación	Subgerencia Jurídica	Dirección de Servicio Ciudadano
--	------------------------	--------------------------	----------------------	---------------------------------



Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.  
**TERMINAL DE TRANSPORTE  
S.A.**

CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN No. **Nº 119** de 2015

*"Por la cual se modifica y expide el Manual de Convivencia de la zona de ascenso de pasajeros de vehículos de servicio público individual tipo taxi para la Terminal de Transporte sede Salitre y Terminal de Operación Satélite del Sur"*

1. Realizar aseo y/o mantenimiento mecánico al vehículo dentro de las instalaciones de La Terminal.
2. Sacar agua de las piletas de agua que se encuentran para el servicio de La Terminal.
3. No mantener las áreas dispuestas para la prestación del servicio en perfectas condiciones de mantenimiento y aseo.
4. No respetar el turno de llegada.
5. No prestar el servicio asignado, a excepción de causas de fuerza mayor como la falta de capacidad para cargar el volumen de equipaje, para lo cual se podrá reasignar nuevamente y por una sola vez un nuevo servicio.
6. Negarse a prestar el servicio asignado argumentando el destino.
7. Exceder los límites de velocidad permitidos dentro de La Terminal (20 km).
8. Utilizar palabras y/o expresiones físicas no adecuadas en presencia de personas que utilicen los servicios prestados por la Terminal de Transporte S.A.
9. Autorizar el abordaje de pasajeros en áreas no destinadas para tal fin.
10. Hacer uso de pitos, equipos a volumen excesivo o demás accesorios que generen contaminación auditiva especialmente en horas de la noche y madrugada.
11. Desarrollar conductas que atenten contra los bienes e instalaciones de La Terminal.
12. Hacer uso inadecuado de los servicios que se prestan en las instalaciones de La Terminal (baños, cafeterías, ascensores, taquillas, puntos de despacho y demás instalaciones).
13. No botar ningún tipo de residuos en las instalaciones La Terminal
14. Hacer caso omiso de la señalización y demarcación vial definida en las vías internas de Las Terminales.
15. No cumplir con los avisos alusivos de "Prohibido fumar, ambiente 100% libre de humo de tabaco". Ubicados en las instalaciones de La Terminal
16. Prestar el servicio con acompañante. En este caso no se podrá asignar turno.
17. No estar presente a la hora de asignar el servicio, ante lo cual perderá el turno y deberá volver a enturnarse.
18. Aceptar solicitudes de despacho de servicio mediante teléfono celular, o por pagos que se hagan por adelantado.

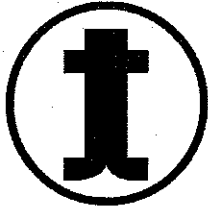
Subgerencia de Servicios Operacionales e  
Infraestructura

Subgerente  
Corporativo

Subgerente de  
Planeación

Subgerencia Jurídica

Dirección de Servicios al  
Ciudadano



Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

# TERMINAL DE TRANSPORTE S.A.

Nº 119

CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN No. \_\_\_\_\_ de 2015

*"Por la cual se modifica y expide el Manual de Convivencia de la zona de ascenso de pasajeros de vehículos de servicio público individual tipo taxi para la Terminal de Transporte sede Salitre y Terminal de Operación Satélite del Sur"*

19. Ofrecer o dar algún tipo de dádiva a los (as) trabajadores (as) de La Terminal a cambio de favores que tengan que ver con la operación del servicio.
20. Estacionar en las zonas del circuito no destinadas para tal fin.
21. No cumplir con los horarios establecidos para el estacionamiento dentro del circuito de taxis o estacionar en lugares no demarcados para tal fin.

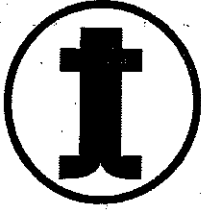
**ARTÍCULO SEXTO: SANCIÓN POR FALTAS LEVES.-** Cuando por primera vez se cometa cualquiera de las faltas enunciadas en el artículo anterior, se procederá a sancionar al vehículo por tres (03) días calendario suspendiendo la asignación de servicio desde las Terminales e impidiendo que opere otro vehículo y preste el servicio desde Las Terminales. En caso de reincidencia en la falta, se procederá a sancionar hasta por cinco (05) días calendario. Para efectos de la graduación de las sanciones se tendrá en cuenta el artículo 50 de la ley 1437 de 2011.

## **ARTÍCULO SEPTIMO. FALTAS GRAVES.-**

Se consideran faltas graves:

1. Fomentar y tolerar prácticas que generen desorden o indisciplina social.
2. Prestar el servicio a los usuarios sin hacer el respectivo turno o con el tiquete de otro vehículo.
3. Obstaculizar la prestación del servicio de otros vehículos, así como entorpecer los servicios que presta el personal de aseo, vigilancia, funcionarios y demás autoridades, de La Terminal.
4. Realizar reclamos, protestas y bloqueos en forma inadecuada y que impidan la operación del servicio.
5. Cobrar a los usuarios un valor diferente al indicado por el taxímetro y/o los recargos permitidos y autorizados legalmente
6. Agredir al personal de la Terminal, o de los servicios de seguridad o aseo física o verbalmente dentro de la Terminal o en los puestos de control.
7. Dificultar la operación de otras empresas transportadoras o de la Terminal sin perjuicio de las sanciones penales a que haya lugar. Impedir el ejercicio del control operativo que se desarrolla por parte de la Terminal de Transporte S.A.

Subgerencia de Servicios Operacionales e Infraestructura	Subgerente Corporativo	Subgerente de Planeación	Subgerencia Jurídica	Dirección de Servicio al Ciudadano
--	------------------------	--------------------------	----------------------	------------------------------------



Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

# TERMINAL DE TRANSPORTE S.A.

CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN No. **119** de 2015

*"Por la cual se modifica y expide el Manual de Convivencia de la zona de ascenso de pasajeros de vehículos de servicio público individual tipo taxi para la Terminal de Transporte sede Salitre y Terminal de Operación Satélite del Sur"*

8. Prestar el servicio en estado de embriaguez o bajo los efectos de sustancias alucinógenas o psicoactivas.
9. Hacer caso omiso al personal de seguridad y forzar la entrada al parqueadero de La Terminal, cuando se encuentre cerrado por falta de cupo.
10. No devolver a la Terminal de Transporte S.A. el equipaje o elementos que lleven consigo los usuarios del servicio y haya quedado demostrado el olvido de estos por parte de los usuarios.

**ARTÍCULO OCTAVO: SANCIÓN POR FALTAS GRAVES.-** Con la comisión de una de las faltas graves se procederá a sancionar al vehículo por quince (15) días calendario suspendiendo la asignación de servicio desde las Terminales. En caso de reincidencia en la comisión de faltas, se procederá a sancionar al vehículo hasta por término de treinta (30) días calendario. Para efectos de la graduación de las sanciones se tendrá en cuenta el artículo 50 de la ley 1437 de 2011.

## CAPÍTULO III

### PROCEDIMIENTO

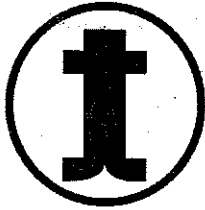
**ARTÍCULO NOVENO: PROCEDIMIENTO Y COMPETENCIA.** - El funcionario encargado de dirigir la investigación sancionatoria a un taxi por la presunta comisión de faltas graves será la Directora de Servicio al Ciudadano de la Terminal y frente a la ocurrencia de faltas leves el competente será el Técnico II de la Dirección del Servicio al Ciudadano, de acuerdo al siguiente procedimiento:

El Técnico II de la Dirección del Servicio al Ciudadano, comunicará al presunto infractor, por una sola ocasión, que con la conducta realizada está consagrada en el Manual de Convivencia como una falta leve y le instará a cesar la misma, so pena de iniciar la respectiva investigación e imposición de la sanción si a ello hubiera lugar, dejando como evidencia el acta de compromiso completamente diligenciada y firmada.

En los eventos en los cuales el presunto infractor haga caso omiso o se niegue atender el llamado a cesar su conducta, el Técnico II de la Dirección del Servicio al Ciudadano le informará que ha cometido una falta con indicación de la posible

Subgerencia de Servicios Operacionales e Infraestructura	Subgerente Corporativo	Subgerente de Planeación	Subgerencia Jurídica	Dirección de Servicio al Ciudadano
--	------------------------	--------------------------	----------------------	------------------------------------





Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.  
**TERMINAL DE TRANSPORTE  
S.A.**

CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN No. Nº 119 de 2015

*"Por la cual se modifica y expide el Manual de Convivencia de la zona de ascenso de pasajeros de vehículos de servicio público individual tipo taxi para la Terminal de Transporte sede Salitre y Terminal de Operación Satélite del Sur"*

sanción, le dará la oportunidad de exponer sus razones y de no ser justificada su conducta procederá a suspender de manera inmediata la asignación de servicio conforme lo dispone el artículo 5 del presente Manual y elaborará el Acta de Sanción en la cual de manera sucinta y sumaria expondrá las razones de su decisión. La decisión será en única instancia y contra ella no opera recurso y su cumplimiento será de inmediato.

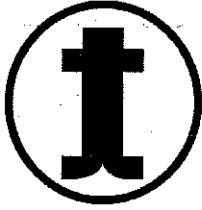
Para el caso en que la falta sea grave el Técnico II de la Dirección del Servicio al Ciudadano, como medida preventiva restringirá o bloqueará de manera inmediata en el sistema la asignación de servicios al vehículo, elaborando el respectivo informe sobre la falta cometida y reportará de manera detallada los hechos, teniendo en cuenta las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con las respectivas evidencias a la Dirección de Servicio al Ciudadano.

La Jefatura de Servicio al Ciudadano convocará de inmediato al presunto infractor, lo escuchará en descargos y motivará de manera sucinta y sumaria su decisión en los términos de los artículos 7 y 9 del presente Manual, de lo cual levantará la respectiva acta. La decisión será en única instancia y contra ella no opera recurso y su cumplimiento será de inmediato para lo cual se harán los respectivos bloqueos en el sistema de asignación de servicios, una vez cumplido el termino de la sanción quedará habilitada la posibilidad en el sistema de asignar servicios al vehículo.

**ARTÍCULO DÉCIMO: GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN.** Al momento de imponer la sanción se deberá tener en cuenta la gravedad de la infracción, las circunstancias que rodearon la misma y la incidencia del hecho en la adecuada prestación del servicio de asignación de servicio a los vehículos de servicio público individual tipo taxi. Para efectos de la graduación de las sanciones se tendrá en cuenta el artículo 50 de la ley 1437 de 2011.

**ARTÍCULO DÉCIMO PRIMERO. PUBLICACIÓN:** La Dirección de Servicio al Ciudadano de la Terminal de Transporte S.A., deberá hacer público el contenido de la presente resolución tanto a los conductores de los vehículos de transporte público individual tipo taxi que ingresen a las instalaciones de Las Terminales a prestar el servicio como a los respectivos usuarios, mediante los medios de comunicación que considere más idóneos para tal fin.

Subgerencia de Servicios Operacionales e Infraestructura	Subgerente Corporativo	Subgerente de Planeación	Subgerencia Jurídica	Dirección de Servicio al Ciudadano
--	------------------------	--------------------------	----------------------	------------------------------------



Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

# TERMINAL DE TRANSPORTE S.A.

CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN No. \_\_\_\_\_ de 2015

*"Por la cual se modifica y expide el Manual de Convivencia de la zona de ascenso de pasajeros de vehículos de servicio público individual tipo taxi para la Terminal de Transporte sede Salitre y Terminal de Operación Satélite del Sur"*

**ARTÍCULO DÉCIMO SEGUNDO: VIGENCIA Y DEROGATORIAS.** La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga las disposiciones internas que le sean contrarias, en especial, la Resolución 38 de 2015.

**PUBLIQUESE Y CÚMPLASE**

Dado en Bogotá D.C. a los **21 DIC. 2015**

  
**JOSÉ ORLANDO RODRÍGUEZ GUERRERO**  
GERENTE GENERAL

Subgerencia de Servicios Operacionales e Infraestructura	Subgerente Corporativo	Subgerente de Planeación	Subgerencia Jurídica	Dirección de Servicio al Ciudadano
--	------------------------	--------------------------	----------------------	------------------------------------