AVISO No. 03 DE 2024

RESPUESTA A PETICIONES ANÓNIMAS O SIN DIRECCIÓN

Que de acuerdo con lo establecido el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011 "*Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo."* y con el objetivo de dar respuesta de a la petición presentada, se realiza la siguiente publicación:

- **DATOS PETICIONARIO.**

Nombre peticionario: ANONIMO.

- **RESPUESTA.**

Radicado Orfeo de respuesta: 20240520003501

Fecha de la respuesta: 16/01/2024

- **PETICIÓN.**

Radicado SDQS: 435912024

Radicado ORFEO: 20240310003392

Fecha de la petición: 12/01/2024

- **FIJACIÓN**.

Fecha de fijación: 17 de enero de 2024
Fecha de retiro: 24 de enero de 2024.

El presente aviso se publica en la página web de la Terminal de Transporte S.A., por el termino de cinco (5) días hábiles, en consecuencia, la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso de conformidad con la normatividad vigente.

Dada en Bogotá D.C. a los veinticuatro (24) días del mes de enero de 2024.

Cordialmente,

GINNA PAOLA RINCÓN ORTÍZ
Directora de Servicio al Ciudadano
Terminal de Transporte S.A

Elaboró: Mayra Alejandra Campos Zapata- Profesional 2.
Reviso: Amanda Carolina Bueno Prof. DISAC

Bogotá D.C.

Señor:
GERMAN PARDO
3182653268

Asunto: Respuesta a la petición 435912024 **–** Queja sobre servicios de Taxi tomados en la Terminal de Transporte S.A.

Respetado señor Pardo,

Reciba un cordial saludo, en la Terminal de Transporte de Bogotá trabajamos para brindarle un servicio ágil, eficiente y oportuno, por esta razón y de acuerdo con la petición recibida con asunto*: …"12/01/2023 El usuario se encontraba en la terminal del Salitre en el modulo 5 en la zona de taxis, cuando toma el taxi de placas* ***WHQ032*** *al llegar a la dirección Diagonal 7a bis c 73b-74, el taxista le dice que le cobra 20.000 por lo cual el usuario dice que es un cobro exagerado y exige la devolución del dinero. El usuario no cuenta con correo pero deja su teléfono 3182653268"...* la cual fue recibida el pasado 12 de enero de 2024, a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS de La Terminal, bajo radicado del asunto, le comunicamos lo siguiente:

La Naturaleza jurídica de La Terminal de Transporte S.A.

Es una sociedad de economía mixta, creada como sociedad anónima, del orden Distrital con un aporte público en su patrimonio del 88.5%, con autonomía administrativa, financiera y patrimonio independiente, que tiene como función principal prestar el servicio público de Terminal de Transporte, y que adicional a ello tiene dentro del desarrollo de su objeto social la explotación económica de la infraestructura; vigilada por Organismos de Control, en particular la Superintendencia de Transporte que verifica el cumplimiento de dicho objetivo; sin que aquello sugiera que la Terminal de Transporte S.A. únicamente puede celebrar negocios sin ánimo de lucro.

Adicionalmente, es la encarga de orientar al usuario que utiliza el servicio de transporte intermunicipal por carretera y/o cualquier otro de los servicios ofrecidos por La Terminal, para dirigirse a las zonas de abordaje de servicio de taxis, donde se encuentran los Operarios de la terminal identificados con chaqueta institucional y, quienes direccionan al usuario para determinar qué tamaño de vehículo tipo taxi es el pertinente para abordar según su necesidad, dimensión de equipaje y número de personas.

Cabe anotar que todos los usuarios al momento de abordar el servicio de Taxi cuentan con el respaldo del sistema las cámaras de seguridad del CCTV, quienes verifican anomalías o inconsistencias en la prestación de servicio de taxis al momento de subirse este vehículo.

Así mismo, le manifestamos que la Dirección de Servicio al Ciudadano verificó la placa ***WHQ032****,* en el aplicativo **SIMUR,** donde se evidenció que "Cuenta con Tarjetas de Control activas **#2413142** a la fecha **12/01/2024 04:15,** a nombre de **Cristian Camilo**

Alba Medina estando Actualmente afiliado a la empresa **Taxi a la Mano Ltda.** Para la ciudad de Bogotá en el (Sistema integrado de Información sobre Movilidad Urbana Regional)".

Por este motivo se le adelanto el traslado de su petición a la empresa **Taxi a la Mano Ltda.** Donde se encuentra afiliado el vehículo para que atienda de fondo su petición, informándole que el vehículo en mención se encuentra bloqueado por una queja interpuesta por un usuario debido a **SOBRECOSTO EN SERVICIO DE TAXI**; dado lo anterior, les informamos lo ocurrido para que lleven control de este tipo de acciones, así mismo les solicitamos llegar a alguna alternativa de solución con respecto al sobrecosto.

No obstante, lo anterior, procederemos con el traslado de su queja Secretaría Distrital de Movilidad, para el trámite que considere pertinente.

Finalmente le informamos que conforme con la resolución 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*", procedió a bloquear el acceso al circuito de taxis al vehículo ***WHQ032***, quien le brindó el servicio en la Terminal de Transporte y que al día de hoy no ha ingresado, esto con el fin de evitar que continúe con este tipo de prácticas.

En estos términos con el mayor respeto y consideración, se da respuesta a su solicitud, no sin antes manifestar que la Terminal de Transporte S.A. se encuentra en plena disposición y prestos a colaborar y mejorar el servicio a nuestros usuarios.

Cordialmente,

GINNA PAOLA RINCÓN ORTÍZ
Directora de Servicio al Ciudadano
Terminal de Transporte S.A.

Elaboró: Ulises Rincón Sánchez - Tec.III
Reviso: Amanda Carolina Bueno Prof. DISAC
Copia: Secretaria Distrital de Movilidad