

AVISO No. 08 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 petionario: Anónimo

- **RESPUESTA.**

Radicado Orfeo de respuesta: 20240520013081

Fecha de la respuesta: 22/02/2024

- **PETICIÓN.**

Radicado SDQS: 1038642024

Radicado ORFEO: 20240310016502

Fecha de la petición: 15/02/2024

- **FIJACIÓN.**

Fecha de fijación: 22 de febrero de 2024

Fecha de retiro: 29 de febrero 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 veintidós (22) días del mes de febrero de 2024.

Cordialmente,



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

Elaboró: Carolina Bueno Prof. DISAC

Bogotá D.C.

Señor:

ANONIMO

3124258587

Asunto: Respuesta a Petición radicada por el SDQS 1038642024 – Queja contra colaborador de la Terminal de Transporte S.A.

Respetado señor Anónimo,

En la Terminal de Transporte de Bogotá trabajamos para brindarle un servicio ágil, eficiente y oportuno, por esta razón agradecemos la información de la novedad que describe en la petición con asunto ...*“El día 14 de febrero a las 7:19 am, ingreso al chat de la terminal de transporte con una situación compleja, y me atiende la señora María Alexandra Chaparro, no atiende mi solicitud de radicar la PQRS, me indica ir al terminal salitre le informo que no estoy en el país, me remite un link al cual no tengo acceso, realmente es lamentable el servicio de ella no me colaboro y pasada una hora y 20 minutos me envía otro chat donde si logro radicar”...*, de igual manera le ofrecemos excusas por lo inconvenientes presentados, en la Terminal estamos en un proceso continuo de mejoramiento y capacitación a nuestros colaboradores dirigido a la atención al público, manejo de crisis y resolución de conflictos, dentro del marco de la comprensión y el respeto.

De otra parte, dentro del proceso administrativo que le corresponde a la Terminal, le informamos que se han iniciado las investigaciones correspondientes para esclarecer los hechos que manifiesta en su petición y de ser pertinente aplicar las medidas correctivas a que haya lugar, con el propósito de que estas novedades no se vuelvan a presentar.

No sobra mencionar cuales son nuestros canales de atención donde podrá consultar el estado del trámite de las peticiones recibidas en la Terminal de Transporte S.A.:

- <https://www.terminaldetransporte.gov.co/servicios-a-la-ciudadania/atencion-al-publico>
- servicio.ciudadano@terminaldetransporte.gov.co
- Líneas de atención: 601 423 3630 / 601 423 3600

Cordialmente,



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

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