

## AVISO No. 19 DE 2026

### 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: ANÓNIMA

**RESPUESTA.**

Radicado Orfeo de respuesta: 20265300115512

Fecha de la respuesta: 15/06/2026

- **PETICIÓN.**

Radicado SDQS: 4284252026

Fecha de la radicación: 18/06/2026

- **FIJACIÓN.**

Fecha de fijación: 25 de junio de 2026.

Fecha de retiro: 03 de julio de 2026.

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 (25) días de junio de 2026.

Cordialmente,



**JENNY PATRICIA GÓMEZ ESTUPIÑÁN**

Directora de Servicio al Ciudadano

Terminal de Transporte S.A.

Elaboró: Carolina Bueno Prof. DISAC



Bogotá D.C.

Señor  
**ANONIMO**

**Asunto.** Respuesta radicado No. **4284252026** Validación prestación de servicio de taxi en la Terminal Salitre.

Respetado señor Anónimo:

En la Terminal de Transporte de Bogotá trabajamos para brindarle un servicio ágil, eficiente y oportuno. En atención a su petición, en la cual manifiesta lo siguiente: *“Sobre las 08:40 me encontraba listo para cargar (soy taxista) en la salida de taxis 02 y la funcionaria SA que se encontraba en el puesto manifiesta que yo fui grosero y la grave, ya que al momento de tomar el servicio la usuaria solicitaba un vehículo grande”*

**Orientación al usuario:** Los funcionarios de la Terminal de Transporte S.A. son los encargados de orientar al usuario que utiliza el servicio de transporte intermunicipal y los demás servicios Ellos dirigen a las personas hacia las zonas de abordaje del servicio de taxis, donde los operarios (identificados con chaqueta institucional), determinan que tamaño de vehículo es el pertinente según las necesidades, dimensión y número de pasajeros.

**Seguridad y monitoreo:** Al momento de abordar el servicio de taxi, los usuarios del servicio cuentan con el respaldo del sistema las cámaras de seguridad del CCTV, el cual permite verificar cualquier anomalía o inconsistencias en la prestación de servicio de taxi.

**Gestión de PQRS y sanciones:** En caso de presentarse alguna Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia (PQRS) por la prestación del servicio, esta se decepciona en el sistema y se procede aplicar la Resolución Interna No. 119 de 2015. Este documentó funciona como Manual de Convivencia y se aplica en el circuito de taxis, y tiene como objetivo regular la operación, garantizar la óptima prestación del servicio, y establecer las sanciones a los vehículos que infrinjan sus normativas.

Por lo anterior, se aplica la sanción según lo indicado en la Resolución Interna No. 119 de 2015 y se remite la queja a la empresa en la cual se encuentra afiliado el vehículo posterior a la validación en el aplicativo SIMUR (sistema Integrado de Información sobre Movilidad Urbano Regional), así mismo se copia a la secretaria De Movilidad, entidad encargada de regular la prestación de este servicio.

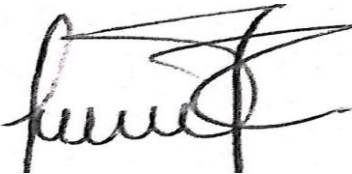


**Debido proceso:** Tras la aplicación de las sanciones correspondientes, se remite la queja a la empresa afiliadora del vehículo (previa validación en el aplicativo SIMUR) y se envía copia a la Secretaría de Movilidad, entidad reguladora de este servicio. Asimismo, recordamos que cualquier usuario (interno o externo) que identifique o informe sobre un mal procedimiento puede interponer una PQRS, la cual se tramitará debidamente para garantizar el debido proceso y disminuir este tipo de actos.

LA TERMINAL DE TRANSPORTE S.A, le reitera su compromiso en el proceso de mejora continua, para satisfacer las necesidades de nuestros usuarios, agradecemos la información suministrada, ya que nos permite generar las correcciones pertinentes y mejorar nuestro servicio cada día. Ofrecemos disculpas por los inconvenientes e incomodidades presentadas.

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,



**JENY PATRICIA GÓMEZ ESTUPIÑÁN**

Directora de Servicio al Ciudadano.

Terminal de Transporte S.A.

Elaboró: Ulises Rincón Sánchez - Tec.III. DISAC.

Revisó: YOLIMA ZARATE Prof. DISAC.