

AVISO No. 23 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: 20263000106211

Fecha de la respuesta: 10/09/2026

- PETICIÓN.**

Radicado SDQS: 5958662026

Fecha de la radicación: 23/08/2026

- FIJACIÓN.**

Fecha de fijación: 10 de septiembre de 2026.

Fecha de retiro: 17 de septiembre 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 (10) días de septiembre 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
ANÓNIMO
Ciudad

Asunto: SDQS 5958662026 Respuesta a PQRSDF con número de radicado TTSA 20265300164192 del 23 de agosto de 2026 – QUEJA.

Respetado señor Anónimo,

Sea lo primero extenderle un cordial saludo desde la Terminal de Transporte S.A. y en especial el proyecto de Zona de Parqueo Pago, en atención a la solicitud referenciada en el asunto, en el cual indica lo siguiente:

“EL PERSONAL MASCULINO QUE COLOCAN AL COBRO DE LOS PARQUEADEROS PUBLICOS DE LA CALLE (FUNDACION CARDIO INFANTIL CARRERA 13 B CALLE 161 A 163) SON GROSEROS INSOLENTES PATANES AGRESIVOS BRUSCOS ALTANEROS ATRAVESADOS AMENAZAN CON MULTAR EL CARRO Y CON LLEVARSELO A LOS PATIOS AUN SIN HABER INGRESADO EL VEHICULO AL SISTEMA TARIFADOR COMO SI ELLOS FUERAN AGENTES DE TRANSITO. EDUQUEN A ESE PERSONAL PORQUE UNO COMO CIUDADANO CORRIENTE SE SIENTE INTIMIDADO AMEDRENTADO. ESTAS PERSONAS NO SON GRATAS Y NO REFLEJAN EL SENTIR DE LA ADMINISTRACION PUBLICA SE SUGIERE QUE ESCOJAN MEJOR A SUS EMPLEADOS O LO QUE SEAN QUE SON.”

La Terminal de Transporte S.A. como operador del proyecto Zona de Parqueo Pago, se permite dar la siguiente respuesta a su petición.

Respuesta:

Lamentamos sinceramente que su experiencia con nuestro servicio no haya sido satisfactoria. Apreciamos que nos haya informado sobre este inconveniente y le aseguramos que estamos tomando su queja muy en serio.

Se llevarán a cabo las investigaciones pertinentes para abordar la situación de manera adecuada y obtener resultados precisos para entender lo sucedido y mejorar nuestro servicio. Su satisfacción es muy importante para nosotros, y haremos todo lo posible para rectificar esta situación.

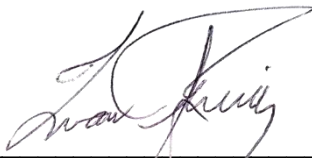
Es de recordar que los servicios prestados por el facilitador de apoyo, en el Proyecto Zona de Parqueo Pago realiza capacitaciones periódicas del personal con el fin de brindar una mejor experiencia a la ciudadanía, igualmente contamos con un procedimiento de evaluación al comportamiento de nuestro apoyo en campo, sea facilitador, recorredor o supervisor, con la finalidad de garantizar la satisfacción de todos los usuarios.

En ese orden de ideas, para una próxima oportunidad, si el facilitador no presta una atención adecuada, no se encuentra en las celdas de Zona de Parqueo Pago o tiene inconvenientes con el aplicativo, el usuario puede realizar una llamada a la línea de atención al usuario: (601) 4233600 donde todas inquietudes se remiten al área operativa competente con la finalidad de brindar una solución a la dificultad de manera inmediata.

Finalmente, la reglamentación, marco normativo, tarifas, sistemas de cobro y toda la información relacionada con Zona de Parqueo Pago, se encuentra publicada en la página web www.zonadeparqueopago.gov.co

Con lo anterior damos respuesta a su solicitud y estamos atentos a cualquier otro requerimiento adicional que estime pertinente.

Atentamente,



IVÁN ANDRÉS RUIZ AGUIRRE

Líder Jurídico

Zona de Parqueo Pago ZPP

Elaboró: Paula Borda Romero- Abogada

