

## AVISO No. 42 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: ANÓNIMO

- **RESPUESTA.**

Radicado Orfeo de respuesta: 20240310041161

Fecha de la respuesta: 17/06/2024

- **PETICIÓN.**

Radicado SDQS: 2915042024

Radicado ORFEO: 20240310060692

Fecha de la petición: 01/06/2024

- **FIJACIÓN.**

Fecha de fijación: 19 de junio de 2024.

Fecha de retiro: 26 de junio 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 diecinueve (19) días del mes de junio de 2024.

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

Bogotá D.C.,

Destinatario

**ANÓNIMO**

Ciudad

**Asunto:** Respuesta a su queja radicada a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te Escucha”, identificada bajo el número SDQS. 2915042024 – Mal servicio prestado.

Respetado (a) señor(a) Anónimo,

En relación con el asunto de la referencia, nos permitimos brindar respuesta en los siguientes términos:

*“presento queja nuevamente a la persona encargada de la cafetería de la sala de espera ya que con palabras groseras como baboso se refirió a mi esposo solamente por haber pasado la queja anterior, me siento inconforme e incómoda con este tipo de actos y más en un establecimiento donde prima el respeto hacia el usuario Carol Oviedo”. (sic)*

### Respuesta.

En atención su queja, la Terminal de Transporte S.A., en primera oportunidad, aclara que, no se encuentra dentro de nuestra competencia, atender reclamaciones, regular o sancionar a los establecimientos de comercio por el mal servicio o atención prestada a los usuarios, a saber, esta recae exclusivamente en la Superintendencia de Industria y Comercio, sin embargo, en aras de propender por un adecuado servicio a los usuarios en nuestras Terminales, haremos llegar su queja e indicaremos algunas sugerencias a nuestros arrendatarios, procurando así, evitar que estas situaciones se repitan.

Para la Terminal de Transporte S.A., resulta de suma importancia que los usuarios tengan buenas experiencias dentro de nuestras instalaciones mientras hacen uso de los servicios a los que pueden acceder en ellas, por tal motivo, reiteramos nuestro compromiso en colaborar con su caso, dando a conocer su inconformidad y sugiriendo una mejor prestación del servicio en los establecimientos de la Terminal del Sur, a través de instrucciones y sugerencias en cuanto al respeto y buen trato con los usuarios.

Lamentamos la incomodidad e inconvenientes que tal situación pudo haberle ocasionado, trabajamos diariamente para que estas situaciones no sean recurrentes.

De esta manera damos respuesta de fondo a la queja formulada por el peticionario.

Cordialmente,



**MANUEL FERNANDO CIFUENTES BONILLA**

Director de Recursos Físicos y Negocios (E)

Proyectó: Leidy Yessenia Burgos Castañeda – Abogada, Dirección de Recursos Físicos y Negocios