

## AVISO No. 53 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: 20240520079491

Fecha de la respuesta: 02/10/2024

- **PETICIÓN.**

Radicado SDQS: 4379372024

Fecha de la petición: 29/09/2024

- **FIJACIÓN.**

Fecha de fijación: 04 de octubre de 2024.

Fecha de retiro: 11 de octubre 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 cuatro (04) días del mes de octubre 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.

Señor  
**ANÓNIMO**

Asunto: Respuesta a la Petición **Radicado SDQS: 4379372024**  
Novedad servicio de taxi.

Respetado Señor Anónimo,

Es un placer saludarle en nombre de Terminal de Transporte S.A., donde nos esforzamos constantemente por ofrecer un servicio ágil, eficiente y oportuno a nuestros usuarios.

Tras analizar detenidamente su solicitud, nos complace informarle lo siguiente:

Teniendo en cuenta la petición recibida el pasado 29 de septiembre de 2024, a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá te Escucha” bajo el radicado del asunto, al tratarse de un tema relacionado con la prestación del servicio de taxi, es importante aclarar, que en La Terminal de Transporte S.A orientamos 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. Sin embargo, quienes prestan el servicio son directamente las empresas a las cuales se encuentran afiliados los vehículos tipo taxi.

Así mismo, le informamos que la Terminal de Transporte S.A cuenta con la resolución interna No. 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*”, la cual nos permite aplicar restricción en el ingreso al circuito de taxi a los vehículos que han presentado quejas por partes de nuestros usuarios.

Es importante aclarar que una vez recepcionada la queja del servicio, se realiza la validación de las cámaras confirmando la prestación del mismo, se aplica la sanción interna según la falta generada y en cumplimiento de la ley 1437 de 2011, sustituida por la ley 1755 de 2015 se traslada la petición a la Secretaría Distrital de Movilidad, ente encargado de regular y auditar este servicio.

Por lo anterior, le solicitamos una vez se presente este tipo de situaciones radicar su queja en la Terminal de Transporte o a través de la página web, call center, Chat-Bot o QR, con la información detallada del servicio (*fecha, hora, placa que presta el servicio*), con el fin de garantizar el proceso y que se generen los correctivos por parte de

la Secretaria Distrital de Movilidad para todos los conductores que no están prestando el servicio correctamente.

No obstante, Agradecemos la sugerencia y la tendremos en cuenta para próximas actualizaciones en pro de mejorar el servicio de taxi desde La Terminal de Transporte.

Agradecemos su comprensión.

Cordialmente,

**GINNA PAOLA RINCÓN ORTÍZ**

Directora de Servicio al Ciudadano  
Terminal de Transporte S.A.

Elaboró: Mariana González – Operaria DISAC  
Revisó: Amanda Carolina Bueno – Profesional DISAC  
Copia: Secretaria Distrital de Movilidad