

## AVISO No. 67 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: ANONIMO.

### RESPUESTA.

Radicado Orfeo de respuesta: 20240040104241

Fecha de la respuesta: 10/12/2024

- **PETICIÓN.**

Radicado SDQS: 5255372024

Radicado ORFEO: 20240310160372

Fecha de la petición: 25/11/2024

- **FIJACIÓN.**

Fecha de fijación: 11 de diciembre de 2024.

Fecha de retiro: 18 de diciembre 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 once (11) días del mes de diciembre de 2024.

Cordialmente,

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

Elaboró: Mayra Alejandra Campos Zapata- Profesional 2.

Bogotá D.C.

Señor  
**ANONIMO**  
Ciudad

**Asunto:** SDQS 5255372024 Respuesta a PQRSDf con número de radicado TTSA 20240310160372 del 25 de noviembre de 2024 – derecho de petición.

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:

*“PERSONA SE COMUNICA DE MANERA ANONIMA A LA LINEA 195 EL DIA 24 DE NOVIEMBRE DEL 2024, SIENDO LAS 11:37 AM, INTERPONE UNA QUEJA ANTE LA ENTIDAD COMPETENTE, MANIFESTANDO QUE EL DIA DE HOY, SIENDO APROXIMADAMENTE LAS 11 DE LA MAÑANA. SE DIRIGE HASTA EL COLSUBSIDIO DE LA CALLE 26, DONDE DEJA PARQUEADO EL VEHICULO MIENTRAS REALIZA SUS TRAMITES PERSONALES, CUANDO SALE EVIDENCIA DE QUE LE HABIAN PUESTO UN CEPO DE INMOVILIZACION, EN EL CUAL LE COBRARON UN VALOR DE \$ 115.000 PARA PODER RETIRAR, DONDE LE MANIFIESTA EL SEÑOR: DIEGO ALEXANDER MESA GUEVARA, IDENTIFICADO COMO FUNCIONARIO DE LA EMPRESA TERMINAL DE TRANSPORTE DE LA ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA, DEBE DESCARGAR UNA APLICACION ANTES DE PARQUEAR, PARA REALIZAR EL PAGO SOLO POR MEDIOS ELECTRONICOS Y HAY SI HACER USO DEL MISMO, A LO QUE REFIERE LA PERSONA QUE NO SABIA Y QUE SOLO TIENE DINERO EN EFECTIVO, ESTE SEÑOR LE RECIBIO EL VALOR A PAGAR Y LE DIJO QUE LE LLEGABA LA FACTURA AL TELEFONO CELULAR, FINALMENTE SOLICITA RESPETUOSAMENTE ANTE LAS ENTIDADES COMPETENTES VERIFICAR LAS MEDIDAS TOMADAS, Y REALIZAR LOS SEGUIMIENTOS NECESARIOS, YA QUE LA ZONA CUANTA CON SEÑALIZACION DE PARQUEO MAS NO ACLARA EL USO Y PAGO DEL MISMO..”*

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

### Respuesta:

En atención a su solicitud, nos permitimos informar que los facilitadores que asisten en tiempo real, las zonas de estacionamiento en vía cuentan con un uniforme que los distingue con el logo de La

Terminal de Transporte, gorra y carné para identificarlos como trabajadores del Proyecto Zona de Parqueo Pago.

Estos mismos, se desplazan continuamente por toda el Área operativa, por lo que no es obligatoria su estadía en una misma celda de ZPP, ya que de acuerdo a sus funciones se encuentran en constante verificación, validación y reporte de novedades que se presenten a diario en las celdas de Zonas de Parqueo Pago.

Este servicio no discrimina a ningún tipo de población, antes, por el contrario, si usted no cuenta con los recursos tecnológicos para pagar por medio de la APP ZPP Bogotá o por WhatsApp, podrá realizar el pago directamente a los facilitadores que se encuentran rondando por toda el área de ZPP.

Por otro lado, puede que haya ocurrido que, al momento de usted estacionarse, el facilitador de apoyo estuviese validando cada una de las celdas alrededor de su área y por lo tanto no fue posible comunicarle los términos y condiciones de las Zonas de Parqueo Pago.

Complementando lo anterior, es menester informarle que cuando el usuario hace uso de las Zonas de Parqueo Pago, se entiende que acepta los términos y condiciones, establecidos en el contrato Usuario-Operador, disponible en nuestra aplicación móvil "Zona de Parqueo Pago – Ciudadano" y en la página web– <https://zonadeparqueopago.gov.co/#/conocenos> , Contrato Usuario Operador -, el cual indica:

***“Aceptación de condiciones - El Usuario se acoge al momento de estacionar su vehículo, a las condiciones previstas en el presente contrato, autorizando a la Terminal de Transporte S.A. a ejercer las facultades previstas en el mismo.”***

Bajo este presupuesto, vale revisar lo que se ha estipulado en el **numeral 8** del mismo contrato sobre el pago de la tarifa por estacionamiento en vía, que encuentra su sustento legal en el artículo 7 del Decreto Distrital 379 de 2021 y el artículo 4 del Acuerdo Distrital 695 de 2017:

**“8. Pago de la tarifa -** De conformidad con lo previsto en el artículo 7 del Decreto Distrital 379 de 2021, el Usuario por la prestación del servicio de estacionamiento en vía, deberá pagar anticipadamente a la Terminal de Transporte S.A. la tarifa definida por la Secretaría Distrital de Movilidad a través del acto administrativo que corresponda para cada área de implementación. Los actos administrativos podrán ser consultados en la página web de la Terminal.

De conformidad con el Artículo 4 del Acuerdo Distrital 695 de 2017, el cobro de la tarifa por el uso del estacionamiento en vía corresponde a una tasa por el derecho de parqueo sobre las vías públicas.”

Adicionalmente, en la siguiente gráfica se presenta el proceso de pago a través de la App o WhatsApp, para pagos por PSE:



En la siguiente gráfica, se presenta el proceso de pago a través de la APP o WhatsApp, para pagos con tarjetas:



En caso de presentar inconvenientes, invitamos al usuario que a través del Call Center, que es la línea de atención que opera en el proyecto, de lunes a viernes en los horarios comprendidos entre las 6:00 a.m. hasta las 10:00 p.m. y los días sábados desde las 9:00 a.m. hasta las 9:00 p.m.; por medio de la cual usted puede realizar todas las quejas, inquietudes, dudas o inconformidades al momento de realizar el parqueo en cualquiera de las Zonas de Parqueo Pago, o también si presenta inconvenientes con algún tipo de pago la línea de atención directa es: (601+ 4233600).

En vista del control de evasión; la política cuenta con el método, donde los usuarios tienen 10 minutos para pagar anticipadamente, una vez se estaciona en las ZPP, si usted no amplía su tiempo de estacionamiento tiene 20 minutos para hacerlo, una vez haya finalizado el tiempo inicial, de 10 minutos que debió pagar anticipadamente. Si pasado este tiempo no se realiza el pago de la adición, se procederá a instalar el cepo.

Es bueno aclarar, que, al momento de estacionar, el usuario se encontrará con una señal vertical, avalada en el Manual de Señalización Vial implementada por la secretaria Distrital de Movilidad, con la información de horarios, condiciones de uso y tarifas, como la que mostramos a continuación:



Esta señalización cuenta con un código QR que lo dirige directamente a la aplicación donde podrá realizar el correspondiente proceso de pago por estacionarse, siguiendo los siguientes pasos:



En virtud de lo anterior, y teniendo en cuenta que no pagar por el estacionamiento en vía, ya sea de manera anticipada o por fracción de tiempo adicional, acontece en una sanción contractual dispuesta en el contrato Usuario – Operador.

Reiteramos que el no pagar por el estacionamiento en vía deviene en una sanción dispuesta en el contrato Usuario – Operador en su numeral 12, lo cual le permite a Zona de Parqueo Pago retener el vehículo en los siguientes términos:

**“12. Derecho de retención:**

a) Al momento de estacionar el vehículo, el Usuario autoriza irrevocablemente a la Terminal de Transporte S.A. a ejercer el derecho de retención sobre el vehículo dejado en el espacio de estacionamiento en vía pública, en las siguientes situaciones:

- i. Cuando el Usuario no pague anticipadamente la tarifa por derecho de uso del estacionamiento.
- ii. Cuando la Terminal de Transporte S.A. verifique que el Usuario haya retirado su vehículo

sin el pago de la tarifa y tenga una deuda pendiente por pagar.

iii. Cuando el Usuario permanezca más del tiempo pagado en el espacio de estacionamiento, sin haber pagado de manera anticipada el tiempo adicional durante el cual utilizará el espacio.

iv. Cuando el Usuario utilice el espacio de estacionamiento en vía pública ocupado, para fines diferentes a los previstos en el Acuerdo Distrital 695 de 2017, el Decreto Distrital 519 de 2019, el Decreto Distrital 379 de 2021 y las normas que los modifiquen, deroguen o sustituyan.

b) El derecho de retención que tiene la Terminal de Transporte S.A. sobre los vehículos que se encuentren estacionados en vía pública, consiste, de manera no exclusiva, en ejecutar cualquiera de las siguientes acciones: el uso de bloqueadores de panorámicos, el uso de bloqueadores de llantas, el uso de inmovilizadores vehiculares, entre otros.

c) Las acciones a las que hace referencia el literal anterior, podrán ser implementadas por la Terminal de Transporte S.A. hasta el momento en que el Usuario realice el pago del monto de la tarifa que se haya generado, durante la permanencia del vehículo dentro del horario de operación.

d) La remoción de las medidas implementadas por la Terminal de Transporte S.A., únicamente serán ejecutadas durante el horario de operación del servicio de estacionamiento en vía pública, de conformidad con lo previsto en la Sección Horarios de operación del estacionamiento en vía de este contrato, previa verificación del pago por el Usuario, del valor total que adeude a la Terminal de Transporte S.A. en virtud del estacionamiento en el espacio público.

e) Adicionalmente, el Usuario deberá realizar el pago del valor que determine la Terminal de Transporte S.A., para el retiro de las medidas implementadas para el ejercicio del derecho de retención. El valor económico relacionado en el presente literal podrá ser consultado por la ciudadanía en la página web del Proyecto (<https://zonadeparqueopago.gov.co/#/>).

El pago de la tarifa por el estacionamiento en el espacio público y el pago del valor asociado a la remoción de las medidas implementadas para el ejercicio del derecho de retención podrán ser descontados por la Terminal de Transporte S.A., a través de la aplicación móvil o los sistemas tecnológicos implementados o que se lleguen a implementar para el cobro de la prestación del servicio de estacionamiento en vía, lo cual es autorizado por el Usuario en los términos de la Sección Aceptación de condiciones de este Contrato.

Parágrafo: El Usuario reconoce que, al incurrir en alguna de las situaciones definidas en el presente literal, la Dirección de Tránsito y Transporte de la Policía Metropolitana de Bogotá o quien haga sus veces, podrá hacer uso de sus facultades administrativas y remover el vehículo con grúa por el bloqueo de vía pública, asumiendo el Usuario los costos derivados de esta medida”.

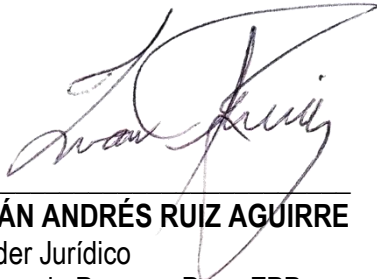
De esta manera se le aclara el motivo de la imposición del cepo en su vehículo, que como se expuso

anteriormente, responde a una sanción por incumplimiento a las condiciones contractuales, al momento de estacionar en las celdas de Zonas de Parqueo Pago.

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 <https://zonadeparqueopago.gov.co/#/conocenos>

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: Ángel Granados – Contratista.