

GLOSARIO TERMINAL DE TRANSPORTE DE TUNJA

A

Accesibilidad

Condiciones que permiten que todas las personas, incluidas aquellas con discapacidad o movilidad reducida, puedan acceder, desplazarse y utilizar los espacios, servicios e información de la Terminal de manera segura y autónoma.

Atención al ciudadano

Servicio orientado a brindar información, orientación y respuesta a las solicitudes, inquietudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y demás requerimientos de los ciudadanos.

Atención preferencial

Atención prioritaria que se brinda a personas que, por sus condiciones particulares, requieren un trato preferente, de acuerdo con la normatividad vigente.

B

Bahía de abordaje

Espacio destinado para la ubicación temporal de los vehículos de transporte mientras los pasajeros realizan el proceso de abordaje.

Boletín informativo

Contenido institucional mediante el cual se comunica a la ciudadanía información de interés relacionada con actividades, servicios, novedades o acontecimientos de la Terminal.

C

Centro de control

Área o mecanismo destinado al seguimiento y control de las actividades relacionadas con la operación de los vehículos y los servicios de transporte.

Conductor

Persona autorizada y capacitada para conducir un vehículo destinado a la prestación del servicio público de transporte.

Empresa transportadora

Empresa legalmente habilitada para prestar el servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera.

D

Despacho

Proceso mediante el cual se controla y autoriza la salida de un vehículo desde la Terminal hacia el destino correspondiente.

Destino

Lugar al cual se dirige el pasajero como punto final de su recorrido.

Discapacidad

Condición que, en interacción con diferentes barreras, puede limitar la participación plena y efectiva de una persona en la sociedad en igualdad de condiciones.

E**Equipaje**

Objetos personales que el pasajero transporta durante su viaje, de acuerdo con las condiciones establecidas por la empresa transportadora.

Estacionamiento

Espacio destinado al parqueo temporal de vehículos en las zonas autorizadas por la Terminal.

Empresa de transporte

Persona jurídica autorizada y habilitada por la autoridad competente para prestar el servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros.

F**Frecuencia**

Cantidad de servicios de transporte programados por una empresa hacia un determinado destino durante un período específico.

H**Habilitación**

Autorización otorgada por la autoridad competente para que una empresa pueda prestar el servicio público de transporte, previo cumplimiento de los requisitos establecidos.

I**Información al usuario**

Servicio mediante el cual se proporciona orientación sobre rutas, destinos, empresas transportadoras, horarios, servicios y demás información relacionada con la operación de la Terminal.

Inspección

Actividad de verificación destinada a comprobar el cumplimiento de requisitos, condiciones o procedimientos establecidos.

M**Movilidad reducida**

Situación en la que una persona presenta dificultades para desplazarse y puede requerir condiciones especiales de acceso, circulación o atención.

Ministerio de Transporte

Entidad del Gobierno Nacional encargada de formular y adoptar las políticas, planes y programas relacionados con el sector transporte, de acuerdo con sus competencias legales.

O

Objetos perdidos

Elementos encontrados dentro de las instalaciones de la Terminal y que son entregados para su custodia y posterior reclamación por parte de su propietario, conforme a los procedimientos establecidos.

P

Pasajero

Persona que utiliza el servicio de transporte terrestre para desplazarse desde un lugar de origen hasta un destino.

Plataforma de abordaje

Área destinada a la ubicación de los vehículos para permitir el ingreso de pasajeros antes de iniciar el viaje.

PQRS

Sigla correspondiente a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias. Es uno de los mecanismos mediante los cuales los ciudadanos pueden comunicarse con la entidad y presentar sus solicitudes o manifestaciones.

Petición

Solicitud que presenta una persona ante una entidad para requerir información, realizar una consulta, solicitar una actuación o formular cualquier otro requerimiento dentro del marco legal.

Plan Estratégico de Seguridad Vial PESV

Instrumento mediante el cual las organizaciones establecen acciones orientadas a gestionar y reducir los riesgos asociados a la seguridad vial, conforme a la normatividad aplicable.

R

Ruta

Recorrido autorizado que realiza un vehículo de transporte entre un punto de origen y un destino determinado.

Reclamo

Manifestación mediante la cual un ciudadano expresa su inconformidad frente a la prestación de un servicio o actuación determinada.

S

Servicio al ciudadano

Conjunto de acciones destinadas a orientar, atender y responder las necesidades de los usuarios y ciudadanos que interactúan con la Terminal.

Servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera

Servicio destinado al desplazamiento de personas por carretera, prestado por empresas debidamente habilitadas y bajo las condiciones establecidas por la normativa vigente.

Servicio conexo

Actividad o servicio complementario relacionado con la operación de transporte y el funcionamiento de la Terminal.

Seguridad vial

Conjunto de acciones, medidas y condiciones orientadas a prevenir siniestros viales y proteger la vida e integridad de los actores viales.

Sugerencia

Propuesta o recomendación presentada por un ciudadano con el propósito de contribuir al mejoramiento de los servicios, procesos o atención de la entidad.

Superintendencia de Transporte

Entidad encargada de ejercer funciones de inspección, vigilancia y control sobre los servicios relacionados con el sector transporte, dentro del ámbito de sus competencias.

T

Tarifa

Valor establecido para la prestación de un servicio determinado.

Terminal de Transporte Terrestre Automotor de Pasajeros por Carretera

Infraestructura destinada a facilitar la operación organizada del transporte terrestre de pasajeros, incluyendo actividades de llegada, salida, abordaje, descenso y atención a los usuarios.

Terminal de Transporte de Tunja “Juana Velasco de Gallo”

Infraestructura destinada a facilitar y organizar la operación del transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera en la ciudad de Tunja, permitiendo la conexión de la capital boyacense con diferentes destinos regionales y nacionales.

Tasa de uso

Valor asociado al uso de las instalaciones y servicios de la Terminal por parte de las empresas transportadoras, de acuerdo con las disposiciones y tarifas aplicables.

Transporte intermunicipal

Servicio de transporte terrestre que permite el desplazamiento de pasajeros entre diferentes municipios.

U**Usuario**

Persona que utiliza los servicios de la Terminal o que requiere información, orientación o atención relacionada con su funcionamiento.

V**Vehículo**

Medio utilizado para transportar pasajeros de acuerdo con las condiciones y autorizaciones establecidas por la normativa vigente.

Vehículo de servicio público

Vehículo destinado a la prestación de un servicio público de transporte, conforme a las condiciones de habilitación y operación establecidas por la autoridad competente.