

## **FICHA TÉCNICA**

**TÍTULO** : **vendemos falsos sueños**

**ESPECIALIZACIÓN:** Mercadeo

**PROMOCIÓN** : 32

**PALABRAS CLAVES:** Taxis, recursos humanos, ventas, honestidad, servicio al cliente, fuerza de ventas, directivos.

**TEMAS CUBIERTOS:** imagen empresarial, servicio al cliente, producto

### **RESUMEN DEL CASO**

Empresa de transporte en servicio público tipo Taxi con unidades de negocio de comercialización de taxis como son financiación, agencia de seguro, empresa de transporte, transportes especiales. El caso a continuación trata de la imagen que tiene algunos clientes por sucesos incurridos en el año 2010 en donde varios clientes manifiestan inconformidad hecha por la empresa, al investigar el caso se encuentra varios actores de la empresa con responsabilidad directa e indirecta, en donde concluyen que los clientes se vieron perjudicados por acciones efectuadas en unos nuevos directivos de la organización.

<b>AUTORES</b>	<b>TELEFONO</b>	<b>E-MAIL</b>
Alexander Timana	3146974234	Aetimana@hotmail.com

## Especialización en Mercadeo

### VENDEMOS FALSOS SUEÑOS

**TAXIS FELICES** es una empresa ubicada en la ciudad de Bogotá que maneja el servicio de transporte Público individual de pasajeros en vehículos tipo taxi, tienen venta de taxis nuevos y usados, frecuencia de radio, agencia de seguros, crédito de vehículos, cooperativa de taxis. Cada una de estas unidades de negocio ha crecido debido a que los clientes del gremio encuentran un portafolio productos (bienes y servicio) completo, la unidad de negocio en venta de taxis es la más importante ya que cuando se vende un vehículo tipo taxi se realiza una venta con productos y servicios de las diferentes unidades de negocio como por ejemplo la venta de un carro a crédito, con seguro, afiliado a la cooperativa, y con equipo de radio teléfono afiliado a empresa de radio. En el año 2009 al 2010 la empresa TAXIS FELICES matriculaba en el tránsito de Bogotá el 29% de los carros comercializados.

Como misión la empresa tiene *“Somos la organización líder que presta el servicio de transporte público de pasajeros en vehículos tipo taxi operando en Bogotá, contamos con una moderna tecnología, un personal altamente calificado y comprometido para prestar un servicio que satisfaga las necesidades de los vinculados y usuarios”*.

Mi nombre es Santiago Dupon soy asesor de ventas en la unidad de negocio de venta de taxis en TAXIS FELICES.

En el año 2009 la empresa se propone unos objetivos dentro de su planeación estratégica y es ser la empresa líder en la prestación del servicio de transporte público de pasajeros en vehículos taxi en Bogotá, mediante el mantenimiento del número de vehículos vinculados a la organización y un aumento anual del 10% en las ventas de vehículos tipo taxi.

---

Caso de grado realizado por ALEXANDER TIMANA ERAZO para acceder al título de Especialista en MERCADEO. Este trabajo es propiedad de la Universidad Autónoma de Occidente.

**Tutor: Lic. Sory Carola Torres Q..** Santiago de Cali – Colombia. 29 agosto 2014

## Especialización en Mercadeo

Desafortunadamente el gerente general se retira de la empresa por cuestiones de salud y cercana jubilación por lo tanto el dueño de la compañía tuvo la necesidad de traer un nuevo directivo con un perfil de alta gerencia para que reemplace al antiguo gerente general esta persona deberá ser el responsable de liderar y coordinar las funciones de la planificación estratégica para que así le de cumplimiento a las metas propuestas en la compañía, esta persona contratada se llama Andrés López. el señor López en su primer mes en la empresa genera cambios estratégicos en planeación de ventas, en las unidades de negocio su estrategia es simple busca cumplir con sus metas a como dé lugar en el menor tiempo posible para así agradar mas a los socios de la empresa, para el cumplimiento de sus objetivos toma decisiones como despido de algunos integrantes de la fuerza de ventas en las unidades de negocio y reclutamiento de nuevo personas de ventas, disminución de comisiones para así disminuir gastos, cambios de proveedores de vehículos, disminución de personal administrativo, implementación de un nuevo sistema de información. Estos cambios fueron rápidos y ajustados con las estrategias de la compañía; en menos de 6 meses la compañía era totalmente diferente, pasado este tiempo sucede la visita cotidiana de una de nuestros apreciados y fieles clientes que invierte el transporte desde hace mas 20 años y administra sus propio vehículos tipo taxi, doña Doris la cual manifiesta lo siguiente:

Doris: es que me dicen que el vendedor Andrés ya no trabaja con ustedes.

Santiago: es cierto doña Doris el vendedor Andrés ya no trabaja con nosotros pero dígame en que le puedo servir.

## Especialización en Mercadeo

Doris: dígame con quien puedo hablar, es que necesito solicitar una garantía de mi vehículo usado ya que el carro según mi mecánico esta para reparar motor

Santiago: doña Doris bien pueda siéntese hablare con mi jefe, mientras tanto ya viene rosita para que se tome su acostumbrado café.

Doris: gracias

Al comentarle Santiago al jefe el caso de doña Doris este le dice le responde a Santiago.

Pepito Pérez: Santiago dígame que pase yo le explico pero usted y yo sabemos que ahí no hay nada es un vehículo usado y en el contrato está bien claro.

Al pasar dona Doris a la oficina del jefe de ventas este le responde sobre su problema lo siguiente:

Pepito Pérez: doña Doris usted sabe que en vehículo usado no damos garantías esto se lo dijo nuestro asesor y es algo lógico y obvio ya que los repuestos tienen una vida útil.

Doris: a mi ningún asesor me dijo lo que usted dice y no es tan lógico y obvio como lo dice porque yo le estoy comprando ha usted por la empresa tan seria que es y mi plata invertida acá son bastantes millones así que respete, porque a mí me tiene que responder como sea.

### **Especialización en Mercadeo**

Pepito Pérez: dona Doris discúlpeme si la ofendí pero es que tengo que ser muy directo con usted para que me entienda es más acá tengo la carta de entrega (ver anexo 1) y la compraventa de su vehículo (ver anexo2) acá tengo la firma suya

donde acepta que las condiciones del negocio y entre ellas esta que el vehículo por ser usado no tiene garantía.

Doris: yo firme un papel donde yo veía la marca, el valor y forma de pago pero esa letra chiquita que usted me dice toca verla es con lupa, esto me hace concluir que ustedes engañan a las mujeres ya de edad.

Pepito Pérez: en la 4 y 5 estipulación del contrato que se firmo usted acepta que el vehículo no tiene garantía , hagamos una cosa déjeme analizamos su caso con la gerencia y le estamos respondiendo su solicitud lo más pronto posible.

Doris: espero me tenga buenas noticias ya que soy una cliente de muchos años y estoy aterrada con todo este infortunio.

Apenas se retira doña Doris pepito Pérez busca la carpeta del negocio donde aparece toda la hoja de vida, y las copias de todos los procesos del carro que se negocio, y que sorpresa se lleva Cuando mira el peritaje( estudio técnico mecánico que da un diagnostico sobre el estado de un vehículo desde diferentes áreas) del vehículo y este aparece rechazo por problemas en el motor, de inmediato habla con el ingeniero mecánico de la empresa cuestionándolo del porque este vehículo no se ha reparado y este le dice:

### **Especialización en Mercadeo**

Clopatosky: señor usted mismo dijo que no le hiciéramos nada ha este carro porque ese motor como esta aguantaba más tiempo y que los clientes saben que es usado, así me respondió usted don pepito:

Pepito Pérez: si eso fuera cierto estaría un correo mío impreso o un documento firmado donde certifique lo que usted dice pero no lo hay.

Clopatosky: pues señor yo confié en su palabra como jefe.

Pepito Pérez: esto debe ser que el vendedor no fue claro con la señora diciéndole que el vehículo no tiene garantía así que ahora nos tocara repararle el motor a la señora y fuera de esto ya le habían dado un descuento en el carro.

Al comunicarle a la señora Doris, ella responde:

Doris: quedo contenta con la respuesta de que si le van a repara mi carro pero el otro problema es que tengo es que los días de trabajo quien me los va a pagar porque con eso yo pago la cuota mensual a ustedes.

Pepito Pérez: lo de su crédito no se lo puedo resolver eso es responsabilidad suya solo le reparamos el carro.

Doris: pero si ustedes son los que me están perjudicando vendiéndome un carro malo que no me sirve para trabajar y por ende no puedo obtener ingresos, antes

## **Especialización en Mercadeo**

me deberían de pagar una entrega diaria por los días que no ha trabajado el vehículo.

Pepito Pérez: lo siento dona Doris pero en la empresa solo respondemos por garantías mecánicas respondemos por lucro cesante.

Doris: estas cosas son las que ha uno lo incomodan ya que no fueron claros en los negocios y no responde completo por sus errores, mi meta es duplicar la flota de taxis que tengo en menos de 5 años con apalancamiento financiero pero como están las cosas con ustedes, la verdad es difícil que vuelva a comprar y financiar un carro en esta empresa ya que como no tiene en cuenta el tiempo que llevo comprándoles carros y tampoco tienen en cuenta lo puntual que soy en los créditos por otro lado quiero dejar por escrito mi inconformidad ya que hace unos meses que recibí mi carro llene una encuesta de satisfacción de cliente (ver anexo 3) pero en estos momentos quiero colocar es mi insatisfacción como cliente.

En la misma semana llega otro cliente llamada Raquel informando que quiere hablar directamente con el jefe de ventas al cual le dice lo siguiente:

Raquel: yo compre un carro a ustedes, siempre he comprado carros acá pero en este negocio me ha pasado algo diferente con respecto a la puntualidad de ustedes y es que en el contrato de compra del vehículo, está escrito que me entregaran el carro tipo taxi en 45 días debido a la tramitología con el tránsito de Bogotá con respecto a los cupos de servicio público, pero a la fecha han pasado más de 60 días y ni siquiera recibo un llamada de ustedes diciéndome cómo va el proceso por eso es mi preocupación y molestia.

## **Especialización en Mercadeo**

Pepito Pérez: doña Raquel de antemano discúlpenos por no llamarla ha infórmale los inconvenientes que hemos tenido con la entrega de su vehículo, lo que sucede es que el tránsito se nos ha retrasado mucho, y nos dice que es por la

instalación de una nueva plataforma en sistema de ellos esto hace que se demore un poco su matrícula, así que por favor espérenos unos 10 días más, como usted misma nos lo dice no es normal que nos pase esto a nosotros y es por causa externas, las cuales nos queda difícil manejarlas ya que es una entidad a la cual dependemos y debemos de tenerle paciencia.

Raquel: la verdad se me hace raro esta demora porque un vecino compro un vehículo después de que yo hice el negocio con ustedes y ya se lo entregaron, además yo he averiguado en la página del SIM servicios integrales para la movilidad (ver anexo 4) y me informa que no tengo trámites en este momento, lo que ha generado en mi una gran preocupación e incertidumbre con el negocio.

Pepito Pérez: averiguaremos para confirmar lo que nos dice con respecto al trámite de su vehículo en el tránsito de Bogotá pero de todas formas denos la espera de 10 días.

Raquel: Esperare solo estos 10 días que me dice sino me devuelven mi dinero con intereses por perjuicio económico.

Al investigar el caso de la señora Raquel pepito le pregunta a la secretaria de trámites y esta responde:



## **Especialización en Mercadeo**

Martha: es cierto que se tuvo un retraso por culpa del tránsito lo que es un caso de fuerza mayor, pero el mayor retraso que se tiene es que no se le cancelo a tiempo al proveedor y este corto el crédito con nosotros hasta que se pongan al día, por lo

tanto los carros que nos mandan son los que están del mes anterior que apenas se están pagando, en su correo esta los vehículos que no se han cancelado con copia a contabilidad y gerencia.

Pepito Pérez: estos pagos pendientes lo sabíamos pero no sabía que nos estaba afectando la entrega ya que tenía un margen de 45 días. Además esto no es solo responsabilidad mía también contabilidad debería con su flujo de efectivo estar pendiente de estas cosas.

Martha: ese margen que usted dice don pepito es por los tramites en el transito pero para ellos en el día 15 se necesita la factura y para poder que el proveedor nos la de tenemos que estar al día ya que no quiere dar más crédito.

En el mismo momento pepito Pérez llama al proveedor y este le confirma que por políticas de la compañía no se puede extender mas crédito de vehículos, informado de esto Pepito Pérez se comunica con el gerente general informándole lo ocurrido, este le responde:

Andrés López: según lo que usted me dice no me queda de otra sino autorizar al área financiera para que pongan al día estas deudas con los proveedores y lo más seguro es que nos toque entrar en sobregiro con el banco, entrando en unos gastos de interés muchos más altos lo que genera un aumento en los costos de venta y al mismo tiempo una reducción de la utilidad lo cual me preocupa y

## **Especialización en Mercadeo**

sabiendo que si estos problemas de trámites se hubieran resuelto con anterioridad lo hubieran previsto y no ocurriría tal infortunio.

Señor pepito por otro lado tenemos otro problema mayor que me preocupa y son las ventas en vehículos tipo taxi.

Pepito Pérez: pero señor no todo es culpa mía tenga en cuenta que no sabía que no se estaba pagando a los proveedores.

Andrés López: usted mismo lo dice porque no sabía es su responsabilidad y dígame que va hacer con respecto a las ventas.

Pepito Pérez: me reuniré con la fuerza de ventas y hablaremos lo que esta sucediendo.

Andrés López: reúna a su fuerza de ventas y dígales que les damos solo este mes para que empiecen a cumplir cuota o si no nos tocara conformar una nueva fuerza de ventas.

Al día siguiente el jefe de ventas se reúne con los asesores comerciales informándoles lo que el señor Andrés López les dijo esto hace que los vendedores se miren del uno al otro y empiecen a decir a su jefe lo siguiente:

Camila: pero jefe usted sabe que en mi caso yo soy una de las nuevas y apenas estoy terminando mi etapa de capacitación que dura dos meses.

## **Especialización en Mercadeo**

Pepito Pérez: si es cierto señorita Camila pero ya lleva sus dos primeros meses y debería d estar vendiendo por lo menos 4 carros mensuales y lo que está vendiendo en este momento son 2 carros por mes.

Fabio: pero jefe es que ustedes nos cambian las comisiones y nos aumentan el presupuesto, eso hace que cualquiera se desmotive y además no es nuevo que nos digan que nos van a sacar ya hemos visto en estos 6 últimos meses como sacan gente de la empresa.

Santiago: en realidad gracias a dios siempre cumplo mi cuota pero lo que sí es cierto es que en estos últimos meses se han dificultado mucho las cosas, en entrega de vehículos, créditos, inventario disponible y veo a muchos de mis compañeros sin la capacitación adecuada tanto en producto como en servicio al cliente.

Pepito Pérez: es respetable su opinión pero en conclusión deben cumplir la cuota y los que siempre la cumple deben aumentar más para que salgan de su zona de confort así que a vender muchachos.

A la semana siguiente llega el presidente y dueño a la empresa el señor Jesús Mera, disgustado se reúne con el gerente general Andrés López

Jesús: señor López he recibido unos correos electrónicos en la que algunos clientes manifiestan inconformidades viendo esto analice lo recogió en los buzones de sugerencia y encontré las cartas que algunos clientes han dejando, mas aun le pedí a mi secretaria que llamara a las clientes de los últimos 3 meses y les hiciera una encuesta de satisfacción personal, gran sorpresa me llevo por estos medios en que son vario casos y graves de inconformidades de clientes con

## **Especialización en Mercadeo**

las diferentes unidades de negocio como son entrega de vehículos en fechas posteriores a las pactadas, clientes que dicen no sentirse bien asesorados en las áreas de ventas de vehículos y seguros, clientes que dicen que más sabe de taxis y seguros el vigilante que los asesores y jefe de ventas, carros usados entregados

para repara motor, lo cual me deja aterrado porque estos problemas no se tenían cuan la gerencia pasada y si alguna vez tuvimos un inconveniente fue mínimo comprado con esta serie de sucesos en tan poco tiempo, ¿Qué me dice usted a estos sucesos señor Andrés López?

Andrés: don Jesús es parte de nuestro direccionamiento estratégico que en algún momento encontremos falencias como estas ya que en todo cambio se encuentran puntos a mejorar pero me comprometo a trabajar en estas mejoras.

Jesús: los problemas que dicen los clientes son nuevos, los cambios que desarrolle la empresa no pueden estar perjudicando al cliente ya que este es la razón de que todos podamos trabajar, el otro punto es el no cumplimiento al presupuesto asignado, en estos momentos ya deberíamos de empezar a aumentar ventas pero en algunas unidades de negocio vemos que antes estamos disminuyendo señor López.

Andrés López: estamos presionando a los vendedores para que se hagan estos cumplimientos.

Jesús: solo con presionar a los empleados no es la solución y tan poco es bueno presionar a los empleados y menos a los nuevos.

## **Especialización en Mercadeo**

Terminada la reunión el señor Jesús mera presidente preocupado por los sucesos acontecidos tiene varias hipótesis sobre el origen de estos problemas, así que empieza a investigar hablando con los directivos de cada área en la empresa, lo cual después de estas reuniones decide mandar un correo al área comercial de las diferentes unidades de negocios comunicándoles las inconformidades de los clientes y el no cumplimiento del presupuesto, y proponiéndoles que le escriban informándole el porque creen que no se está cumpliendo la ventas y las inconformidades de los clientes. Con este correo el señor Jesús quiere confirmar sus hipótesis del origen al mal servicio.

Dos días después al correo del señor Jesús meran llegan varios correos algunos en forma de información precisas otros en desahogo emocional, entre los correos el señor Jesús encontró los siguientes comunicados:

Correo electrónico de Martha: los cambios de proveedor hacen que el pago de los vehículos sea más rápido antes teníamos crédito con los proveedores a 60 días, esto se cambio debido a que los precios eran mejores pero esto hace que entremos en iliquidez, mi consejo es que lleguen a un nuevo acuerdo con los nuevos proveedores o seguir con los anteriores proveedores los cuales nos brindaban buen tiempo para pagar.

Correo electrónico de Santiago: es que se esperaba que la nueva gerencia llegara con estrategias de mercadeo que impulsen la venta como promociones, eventos, plan de servicio al cliente, publicidad, playa de ventas en empresas, pero no lo que han buscado es solo disminuir costos, contratando así asesores con poco

## **Especialización en Mercadeo**

experiencia en ventas los cuales son los que se están aceptando la tabla de comisiones actual.

Correo electrónico de Camila: el inconveniente que he tenido es que al igual que yo el jefe de ventas es nuevo y no da apoyo en el área acerca de precios, producto, ventas sino que prácticamente nos toca a nosotros solos además las

capacitaciones que nos da el son muy básicas y son mejores las de nuestros compañeros que llevan tiempo en la empresa que el mismo jefe.

Correo electrónico de pepito Pérez: algunos vendedores están muy conformes con sus ventas otros son solo toma pedidos.

Además de estos correos están los de Andrea asesora de seguros y verónica jefe de venta en seguros

Correo electrónico de Andrea: siento que somos un área olvidada de la empresa ya que todo se rigüe solo en ventas de vehículos para nosotros falta más apoyo departe de la gerencia general.

Correo electrónico de verónica: he mandado a la gerencia general varias propuestas de ventas para ser aprobadas pero me responden de que estamos manejando un bajo presupuesto y que en estos momentos no lo podemos hacer además he propuesto el aumento en un porcentaje las comisiones de los vendedores de seguros para que aumente su motivación.

## **Especialización en Mercadeo**

Al recibir estos correos el presidente de la empresa se reúne con los socios y con Sara la jefe de recursos humanos donde se manifiesta los siguiente:

Jesús: con la información que podido obtener de todos los integrantes de la cadena de valor en servicio y sobretodo de los clientes me refleja algo en común y es que todo empieza desde la partida del antiguo gerente y la entrada del nuevo ya que su dirección no coincidió con nuestra filosofía de la empresa por otro lado me gustaría que Sara nos informe sobre el perfil, resultados de entrevistas y pruebas de los 2 directivos.

Sara: el señor Andrés López ha trabajado en múltiples empresas con cargos directivos por más de 20 años es profesional en contaduría y especialista en mercadeo. El señor pepito Pérez ha sido gerente comercial en empresas de telefonía celular por 2 años y anteriormente ha tenidos experiencia laboral como asesor comercial en diferentes empresas. Las pruebas y entrevistas de selección de personal dieron viable la vinculación de estos dos directivos.

Jesús: se confirmaron recomendaciones con los anteriores trabajos y recomendaciones de personas del medio en que nos movemos.

Sara: se confirmo de que si trabajaron en estas empresas pero nunca pudimos tener recomendaciones ya que vienen de otros gremios diferentes al que manejamos y no tenemos contactos que se hayan cruzado con ellos.

Jesús: los inconvenientes con ellos y sobre todo con el gerente general se pudieron identificar con pruebas sicológicas, me gustaría que Sara investigara con una outsourcing de gestión humana nuestros procesos de selección para

### **Especialización en Mercadeo**

mejorarlos ya que se identifico este punto, aunque no estoy responsabilizando solo a Sara ya que llevas una hoja de vida impecable en la empresa y como presidente yo también tengo responsabilidad al aprobar la entrada de estos directores y que no lleve un seguimiento de su trabajo y acciones desde un principio.

Al seleccionar y contactar Sara la empresa que los ayudara en llevar mejor una gestión de recursos humanos estos los asesoran en:

- Selección Especializada.
- Estudio de Seguridad para Contratación o Seguimiento.
- Programa de Inducción Organizacional y al Puesto de Trabajo.
- Portafolio de Capacitación sobre Competencias Organizacionales y Personales orientados al Cierre de Brechas de Perfiles.
- Programas de Bienestar Laboral orientados al Mejoramiento de la Calidad de vida del empleado.
- Gestión del Clima Laboral
- Contratación de personal (incluye Profesores extranjeros)
- Gestión de Bienestar laboral
- Gestión del Clima laboral
- Capacitación y planes de formación

Sara: con la ayuda de la empresa de gestión humana confirma que se tuvo falencia y que los candidatos escogidos no eran los idóneos para los puestos.



### **Especialización en Mercadeo**

Jesús: estos señores han cumplido con el perfil básico pero en estrategia de ventas y calidez humana no, esto se demuestra con todos los problemas de servicio al cliente que tenemos ya que fueron mal planeados los cambios y no se tuvo prioridad al cliente, por lo tanto se toma la decisión de cambiar a estas dos personas y buscar lo más pronto posible los nuevos remplazos. Por otro lado se

debe buscar consultores externos en el área comercial y servicio al cliente para que capaciten mejor la fuerza de ventas.

Al cabo de dos meses se tenían los nuevos directivos personas con un perfil más actualizado en mercadeo y conocimientos en el negocio de concesionario de vehículos. Se tomaron nuevas decisiones como mejorar las comisiones, capacitación especializada en taxis dirigida por el mismo presidente, capacitación en crédito de vehículos, capacitación en servicio al cliente por medio de una empresa especializada en consultoría de servicio al cliente, metas con premios a los vendedores, nuevas negociaciones en compromisos de pago con proveedores, y al poco tiempo disminuyo notable mente las inconformidades de los clientes y empezó a vender de nuevo sueños reales.

**ANEXO 1**  
**ENTREGA DE VEHICULO**



# SEÑOR USUARIO

Léalo cuidadosamente

Estimado cliente

Nuestro compromiso es brindarle una información que le permita utilizar el vehículo nuevo que acaba de adquirir, con LA MAYOR SATISFACION.

Como nuestro interés es que TAXIS FELICES, satisfaga en forma oportuna y duradera sus necesidades le informamos:

**CONDICIONES DE GARANTIA** (solo para vehículos nuevos)

La garantía de calidad, funcionamiento y de servicio, ampara al producto por defectos de fabricación o montaje y asegura el mantenimiento de las siguientes condiciones:

**VEHICULOS PUBLICOS**

1 año y/o 50.000 km. Lo primero que se cumpla, para totalidad de las piezas a excepción de las de desgaste, mantenimiento e ingredientes.

**PIEZAS DE DESGASTE:**

1 año y/o 20.000 km. Lo primero que se cumpla (de acuerdo con el diagnostico del concesionario) son los siguientes:

- Correas
- Discos de frenos, pastillas, líneas y zapatas.
- Conjunto de embrague.
- Amortiguadores.

Lista de piezas de mantenimiento e ingredientes:

- Fluidos de refrigeración, lubricación, aire acondicionado y frenos.
- Filtros secos y húmedos
- Elementos filtrantes o flexibloques. (soporte y caja)

### **Especialización en Mercadeo**

- Juntas, anillos de junta de tapón de aceite.
- Correas bombillos y cauchos.
- Bujías e instalaciones de alta.
- Inyectores
- Plumillas limpia brisas.
- Rotulas y terminales.
- Alineación y balanceo de ruedas.

Para hacer efectiva la garantía de calidad, funcionamiento y servicio, el comprador deberá acreditar el cumplimiento de las recomendaciones técnicas dadas por TAXIS FELICES y explicadas en el presente programa de mantenimiento:

- Revisión de 2.000 km.
- Cambios de aceite de motor cada 5.000 km.
- Mantenimiento y reglajes cada 10.000 km.
- Cambio de aceite de caja cada 20.000 km.

Todas las revisiones de mantenimiento e ingredientes son con cargo al cliente.  
Reconozco que he recibido la garantía que otorga el fabricante a través de TAXIS FELICES y las responsabilidades del dueño y que mi vendedor me ha explicado los:

1. Términos y condiciones de garantía.
2. Importancia de los requerimientos de de servicio de mantenimiento periódicos.

Serie del vehículo.....motor.....  
Placa.....

.....  
Firma del propietario del vehículo

**ANEXO 2**  
**CONTRATO DE COMPRA- VENTA DE VEHICULO**

En la ciudad de....., el..... de..... del 20....

VENDEDOR:....., mayor de edad, vecino de.....,  
con domicilio..... C.C.....

COMPRADOR: ..... , mayor de  
edad, vecino de.....,  
con domicilio..... C.C.....

**INTERVIENEN**

Ambos en su propio nombre y derecho, y reconociéndose la capacidad legal necesaria para otorgar el presente Documento Privado de Compra-Venta de vehículo, a tal efecto,

**EXPONEN**

I.- Que las características básicas del vehículo usado objeto de este documento son las siguientes:

Marca.....Modelo.....  
.....placa.....

Fecha de matricula.....Numero tarjeta de  
operación.....  
numero de soat.....numero de revisión  
tecnicomecanica.....

II.- Que la parte compradora manifiesta que ha sido informada del estado del vehículo, en su conjunto y en el de sus elementos mecánicos y componentes fundamentales, de su antigüedad y kilometraje.

III.- Asimismo se hace constar que el adquiriente ha examinado personal y directamente el automóvil, y realizado todas las pruebas que libremente ha estimado pertinentes. Ambas partes tienen y se reconocen la capacidad legal necesaria para otorgar el presente Contrato de Compra-Venta del vehículo mencionado, con base a las siguientes:

**ESTIPULACIONES**

PRIMERA. ...., actuando en su propio nombre y derecho, VENDE a.  
....., que COMPRA el vehículo reseñado  
anteriormente, en el estado técnico. Circunstancias que han sido determinantes en el precio de la Compra-Venta.

SEGUNDA.- El precio de la citada Compra-Venta, teniendo en cuenta las características del vehículo, el estado en que se encuentra, su antigüedad y kilometraje, se PACTA de común acuerdo en \$..... con la siguiente forma de pago:

### **Especialización en Mercadeo**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

TERCERA.- El vendedor, en este acto, hace entrega al comprador, del automóvil que adquiere, libre de cargas y gravámenes, haciéndose éste último responsable desde la fecha del presente documento, de cuantas cuestiones pudieran derivarse del uso o posesión del mismo, incluidas responsabilidades y sanciones de cualquier tipo.

CUARTA.- No se establece Garantía sobre la venta del vehículo.

QUINTA.- No existirá responsabilidad del vendedor por averías o deficiencias del vehículo, aparecidas con posterioridad a la entrega del mismo, cuando estas circunstancias se produzcan o vengán motivadas por su uso inadecuado; o a consecuencia de fuerza mayor, robo, hurto, negligencia, accidente o falta del mantenimiento aconsejado por el fabricante.

SEXTA.- Será responsabilidad única y exclusiva del comprador, que una vez adquirido el vehículo y en posesión de éste, el mismo esté provisto del correspondiente Seguro para Circular.

En prueba de conformidad, una vez leído el contrato y su anexo, que forma parte integrante e inseparable del mismo, ambas partes firman el presente documento, por duplicado y a un solo efecto, en el lugar y fecha indicados en el encabezamiento.

EL VENDEDOR

EL COMPRADOR

**ANEXO 3**  
**ECUESTA DE SATISFACION**



Nombre y apellido\*

Mail\*

Teléfono\*

Modelo

Placa

**Por favor responda a las siguientes preguntas considerando una escala entre 5 (muy satisfactorio) y 1 (muy poco satisfactorio) o SI o NO según corresponda:**

1) ¿Cuál es el nivel de satisfacción en cuanto al proceso de compra de su vehículo?

2) ¿Cómo calificaría la calidad de atención del vendedor?

3) ¿Su vehículo fue entregado en la fecha estimada por nosotros?

4) ¿Se le informó del funcionamiento del vehículo?

5) ¿Se le informó quien será su contacto de Post venta?

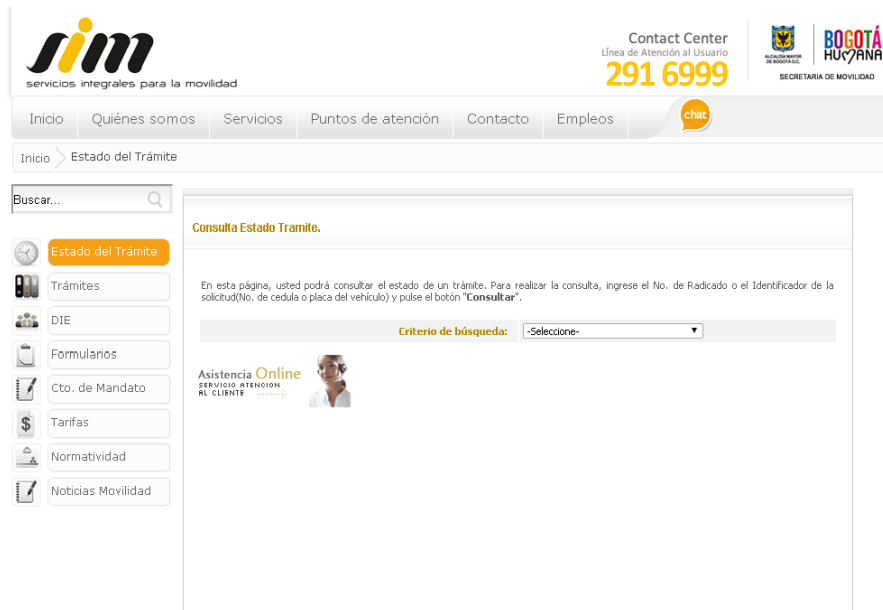
6) ¿Se le informó sobre las condiciones de garantía y mantenimiento?

7) ¿Se le ofreció realizar una prueba de manejo del vehículo?

8) ¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto al proceso administrativo?

9) ¿Volvería a comprar en TAXIS FELICES sí, no porque?

## ANEXO 4



The screenshot shows the SIM website interface. At the top left is the SIM logo with the tagline "servicios integrales para la movilidad". To the right, it displays "Contact Center Línea de Atención al Usuario 291 6999" and the Bogotá logo with "SECRETARÍA DE MOVILIDAD". A navigation bar includes links for "Inicio", "Quiénes somos", "Servicios", "Puntos de atención", "Contacto", and "Empleos", with a "chat" icon. Below the navigation bar, the breadcrumb "Inicio > Estado del Trámite" is visible. A search bar is labeled "Buscar...". A sidebar on the left contains menu items: "Estado del Trámite" (highlighted), "Trámites", "DIE", "Formularios", "Cto. de Mandato", "Tarifas", "Normatividad", and "Noticias Movilidad". The main content area is titled "Consulta Estado Trámite." and contains the text: "En esta página, usted podrá consultar el estado de un trámite. Para realizar la consulta, ingrese el No. de Radicado o el Identificador de la solicitud (No. de cedula o placa del vehículo) y pulse el botón 'Consultar'." Below this text is a search input field with the label "Criterio de búsqueda:" and a dropdown menu currently set to "-Seleccione-". At the bottom of the main content area, there is a section for "Asistencia Online" with the text "SERVICIO ATENCIÓN AL CLIENTE" and a small image of a person wearing a headset.