

PQ 288988

(Al contestar cite este número)

Bogotá D.C., 07 de mayo de 2025

Señor(a)
ANONIMO

Referencia: PQ 288988 del 11 de abril de 2025
Identificador: No aplica
Asunto: Queja

Estimado(a) anónimo:

Recibe un cordial saludo de la Ventanilla Única de Servicios (VUS), concesión de la Secretaría Distrital de Movilidad de Bogotá D.C., para la prestación de los servicios administrativos de los registros distritales automotor y no automotor, de conductores, de tarjetas de operación y demás registros de tránsito y transporte.

En atención a la queja radicada a través del formulario de requerimientos y reconocimientos de los usuarios No. 37579, en la cual expones tu inconformidad frente a la prestación del servicio brindado en la Ventanilla Única de Servicios de en el centro comercial Ensueño; nos permitimos manifestarte que la Ventanilla Única de Servicio tiene como propósito garantizar las condiciones necesarias de un servicio eficiente, cercano y oportuno para la ciudadanía, en la realización de trámites requeridos.

De acuerdo con lo manifestado en tu escrito, fue necesario realizar el proceso de validación e investigación interna, aclarando que, los colaboradores tienen instrucciones precisas de confirmar la fotografía con el ciudadano y corregirla, dentro de un tiempo estipulado, antes de proceder con el trámite. Es importante señalar que, el sistema cierra automáticamente el proceso del trámite una vez transcurrido el tiempo asignado, con el objetivo de no afectar la atención a la ciudadanía; de esta manera, se busca garantizar una mejor experiencia en la Ventanilla Única de Servicios (VUS), evitando devoluciones y agilizando los trámites.

Por otro lado, el Consorcio Circulemos Digital (CCD) lamenta los inconvenientes presentados durante la realización del trámite, sin embargo, es pertinente mencionar que la analista realizó la toma fotográfica en varias ocasiones, con el propósito de atender la solicitud específica del usuario y asegurar una imagen adecuada para la licencia de tránsito de conducción.

En la Ventanilla estamos en mejoramiento permanente para asegurar un servicio eficiente, ágil y seguro. Por lo cual ofrecemos disculpas por cualquier suceso ocurrido.

Cordialmente,



Andrés Zacipa Parra
Coordinador Junior de Operaciones Back Office

Canales de atención Ventanilla Única de Servicios

Línea de Atención al Ciudadano: (601) 291-6999

WhatsApp: 3173698647 (Link <https://api.whatsapp.com/send?phone=573173698647>)

Página web: www.ventanillamovilidad.com.co

Nota: nuestra oficina de Control Interno actúa como defensor del ciudadano, podrás acudir como segunda instancia para resolver aquellos conflictos que persistan frente al Consorcio Circulemos Digital, como operador de los registros de tránsito concesionados por parte del Distrito. Correo de contacto: def.usuario-2instancia@circulemosdigital.com.co. Para acudir a dicha instancia se cuenta con cinco (5) días hábiles posteriores al recibido de esta respuesta.

Preparó: Andrea Corredor/Analista PQRS