

PQ 464887

(Al contestar cite este número)

Bogotá D.C., 24 de febrero de 2026

Señor(a)

Anónimo

Referencia: PQ 464887 del 3 de febrero del 2026

Asunto: Reclamo

Estimado(a) **Anónimo:**

Reciba 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 al reclamo radicada a través de la página web, mediante el cual manifiesta su inconformidad por la demora en la atención en la Ventanilla Única de Servicios (VUS) North Point, nos permitimos informarle:

En primera instancia, es pertinente indicar que los trámites gestionados por el Consorcio Circulemos Digital S.A.S. se atienden de acuerdo con su tipología y nivel de complejidad; en virtud de ello, la duración de cada proceso puede presentar variaciones que inciden en los tiempos de atención.

Asimismo, durante el mes de enero y hasta el 6 de febrero de 2026, los puntos de la Ventanilla Única de Servicios registraron un incremento considerable en la afluencia de usuarios, asociado al vencimiento del plazo para adelantar el trámite de traspaso a persona indeterminada establecido por el Ministerio de Transporte. En este contexto, se presentó alta afluencia en el servicio y generó variaciones en los tiempos de atención.

Expuesto lo anterior, lamentamos los inconvenientes presentados. No obstante, de acuerdo con lo señalado en la atención recibida no es posible identificar con precisión el trámite realizado o el caso. Por lo anterior, es necesario allegar nombre y número de documento de identificación al correo analistas.pqr@circulemosdigital.com.co con el fin de brindar una respuesta de fondo, clara y oportuna.

Finalmente, en la Ventanilla estamos en mejoramiento permanente para asegurar un servicio eficiente, ágil y seguro.

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