

PQ 492076

(Al contestar cite este número)

Bogotá D.C., 9 de abril de 2026

Señor(a)
ANONIMO

Referencia: PQ 492076 del 14 de marzo de 2026
Identificador: No indica
Asunto: Queja

Estimado(a) Anonimo:

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 a la queja radicada a través del formulario de requerimientos y reconocimientos de los usuarios No. 30296, en el cual no da a conocer su situación frente al servicio brindado en la Ventanilla Única de Servicio (VUS) Centro Comercial Mall Plaza; nos permitimos manifestarle 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.

El Consorcio Circulemos Digital (CCD) lamenta los inconvenientes presentados durante la realización de su trámite por lo cual ofrecemos disculpas por lo ocurrido.

Es importante precisar que, de acuerdo con lo manifestado en su escrito, la situación fue escalada al área correspondiente. Como resultado, se llevó a cabo un proceso el reentrenamiento a los colaboradores reiterando el manejo y adecuada atención de los requerimientos solicitados por los usuarios, y a que la información brindada sea clara y veraz, con el fin de evitar que novedades como estas se vuelvan a presentar.

Agradecemos su comunicación en cuanto a la atención recibida por parte de los funcionarios ya que nos ayudan a identificar las áreas de mejora y a trabajar en pos de un mejor servicio,

Cabe resaltar que, el Consorcio Circulemos Digital periódicamente busca mejorar la atención, fomentar la agilidad y oportunidad en los procesos, por tal motivo, se llevan a cabo capacitaciones encaminadas tanto a la actualización de información y procedimientos relacionados con todos los trámites que maneja la entidad bajo la observancia de la normatividad vigente, como al servicio respetuoso y oportuno que los colaboradores deben brindarle a la ciudadanía.

Por último, si desea complementar la información detallando datos del ciudadano y datos de la cita con el fin de realizar la investigación pertinente quedamos atentos y así poder dar una respuesta más a fondo.

Finalmente, le expresamos que la Ventanilla Única de Servicios está en una búsqueda permanente para asegurar un servicio de forma eficiente, ágil y segura.

Cordialmente,



Andrés Zacipa Parra
Coordinador Junior de Operaciones

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: Viviana Rojas /Analista PQRS

GDA-FR-022-06

Página 1 de 1