

PQ 524432

(Al contestar cite este número)

Bogotá D.C., 08 de julio de 2026

Señor(a)

Anonimo

Referencia: PQ 524432 del 13 de junio del 2026

Asunto: Reclamo

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 al reclamo radicado a través del formulario de requerimientos y reconocimientos de los usuarios, mediante el cual manifiesta su inconformidad por el tiempo de espera presentado durante la atención en la Ventanilla Única de Servicios (VUS) Fontibón, nos permitimos informarle lo siguiente:

En primer lugar, para el Consorcio Circulemos Digital es fundamental conocer las observaciones de los ciudadanos, ya que estas contribuyen al fortalecimiento y mejoramiento continuo de la prestación del servicio.

Es importante señalar que la atención en las Ventanillas Únicas de Servicios se organiza conforme a la programación de citas y a la malla horaria establecida para cada punto de atención, con el propósito de garantizar un flujo ordenado de usuarios y la continuidad del servicio. Así mismo, los tiempos de atención pueden variar de acuerdo con la naturaleza del trámite y las validaciones técnicas y documentales que deban realizarse en cada caso, en cumplimiento de la normatividad vigente.

No obstante, una vez revisada la información suministrada en su comunicación, no fue posible identificar el caso, toda vez que con los datos registrados en el formulario no se evidencia un agendamiento, una atención o un trámite asociado que permita verificar los hechos expuestos, al no coincidir el nombre, el número de documento de identidad, la placa del vehículo u otro dato que permita evaluar la atención a la que hace referencia.

En consecuencia, y con el fin de adelantar la validación correspondiente y brindar una respuesta de fondo frente a los hechos manifestados, respetuosamente le solicitamos remitir al correo electrónico analistas.pqr@circulemosdigital.com.co el nombre completo, el número de documento de identidad y, de ser posible, la fecha, hora aproximada de la atención y el trámite realizado. Con esta información será posible realizar las verificaciones pertinentes y emitir una respuesta clara, completa y oportuna.

Así mismo, es importante precisar que los pagos efectuados por concepto de impuestos y derechos de trámite obedecen a obligaciones y requisitos previstos en la normativa vigente y permiten la gestión de los diferentes servicios de tránsito. Por tal motivo, cada actuación debe surtir conforme a los procedimientos y validaciones establecidos, los cuales pueden incidir en los tiempos de atención según la naturaleza y complejidad del trámite.

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.

Proyectó: Andrea Corredor/analista pqr