

PQ 561644

(Al contestar cite este número)

Bogotá D.C., 13 de octubre de 2026

Señor(a)

ANONIMO

Ciudad

Referencia: PQ 561644 del 21 de septiembre de 2026
Identificador: No indica
Asunto: Queja

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 a la queja N° PQ 561644 del 21 de septiembre de 2026 radicada a través de la Secretaría Distrital de Movilidad, con el radicado DAC 202641010643821, en la cual expone su inconformidad frente a la prestación del servicio brindado en la Ventanilla Única de Servicios de Edificio Restrepo; 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.

Cabe precisar que, de acuerdo a lo manifestado en su escrito, se reportó al área encargada la cual realizó la investigación pertinente, tomando las medidas correctivas y realizando la retroalimentación en el buen trato y servicio para que hechos como estos no se vuelvan a presentar, así mismo, se realizó capacitación en servicio al cliente y resolución de conflictos.

Es importante resaltar, que el Consorcio busca mejorar la atención en los procesos que desarrollamos, por este motivo, llevamos a cabo capacitaciones periódicas encaminadas a mejorar los procedimientos de servicio al ciudadano, bajo la observancia de la normatividad vigente, así como fomentar un servicio **respetuoso** y **oportuno** de parte de nuestros colaboradores.

No obstante, es necesario que se aclare su solicitud detallando sus datos correctos, datos de la cita, esto con el fin de realizar la investigación pertinente y así poder dar una respuesta de fondo a su requerimiento.

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

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-022-08

Página 1 de 1