

Para contestar cite:
Radicado MT No.: 20243030479531



29-04-2024

Bogotá D.C

Señor:
ANONIMO

Asunto: Radicado MT No. 20243030560862 del 08 de abril de 2024

Reciba un cordial saludo del Equipo de Relación Estado - Ciudadano.

Hecho el análisis de su solicitud, le informamos que nuestros canales de atención en este momento presentan una congestión si requiere una atención, el Ministerio de Transporte ha habilitado la herramienta de atención por video llamada, donde podrá recibir orientación virtual sobre trámites y servicios de la entidad desde cualquier lugar, registrando su cita en el link <https://bit.ly/2UFTeTf>, Para acceder, sólo debe:

- Contar con acceso a internet.
- Tener habilitados los servicios multimedia de cámara y micrófono de su equipo.
- Preferiblemente utilizar el navegador Google Chrome

Aparte de las condiciones anteriores, para poder brindar un excelente servicio nos permitimos indicar estas recomendaciones:

Una vez asignada la cita, a su correo electrónico llegará un mensaje indicando la fecha, hora, enlace para conectarse y los requisitos que debe tener en cuenta para solicitar la información del trámite que seleccionó.

Recuerde, que sólo podrá agendar una cita cada 8 días en el horario que escoja de

7:30am a 4:30pm. Si agenda más de una, será cancelada.

La video llamada se realiza a través de Microsoft Teams. Para ingresar, tiene dos opciones:

1. copiar el enlace que le enviamos al correo electrónico y pegarlo en el navegador Chrome,
2. descargar la aplicación al celular o computador, recordando iniciar sesión con el mismo correo electrónico con el que se agenda la cita.

Para el proceso de verificación de datos y requisitos, es indispensable mantener la cámara activa.

Si es el titular, podrá solicitar información de hasta tres trámites o servicios.

Si NO es el titular, deberá contar con Autorización del titular de la información o poder que lo faculte para averiguar sobre el trámite o servicio. (Ver términos y condiciones).



Para contestar cite:
Radicado MT No.: 20243030479531



29-04-2024

Para ambos casos debe tener a la mano documento de identificación original del apoderado (quien recibe y acepta la autorización o representación) y fotocopia del documento de identificación del poderdante (quien lo otorga).

No se permitirá la grabación del desarrollo de la atención, a no ser que se evidencien casos de irrespeto por parte del usuario.

Se atenderá solamente una persona por cita.

Va a contar con un tiempo de atención de máximo 10 minutos, por lo debe que ser muy claro y concreto en su solicitud y tener a mano los documentos necesarios escaneados y/o digitalizados. Si NO es el titular del trámite, debe tener a mano lo solicitado anteriormente.

Debe estar conectado mínimo 5 minutos antes de la hora de la cita.

En caso de que la conexión falle, nuestro agente volverá a retomar la atención, en caso de que no conteste se dará por terminada la atención.

Tenga en cuenta que la videollamada no será atendida y la cita se dará como perdida

en los siguientes casos:

1. Si no cuenta con los documentos que permitan identificarle.
2. Si no se conecta durante los 5 minutos siguientes a la hora de la cita.

Es importante que, al momento de registrar la cita, nos deje un número de teléfono de contacto válido para poderlo guiar en caso de tener inconvenientes con la conexión. Si se contacta desde el extranjero es importante que nos deje el código, área del país y número de teléfono completo.

Su petición fue atendida de acuerdo con los términos señalados en **la Ley 1437 de 2011** “Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”; **la Ley 1755 de 2015** “Derecho Fundamental de Petición”; **la Resolución 1245 de 2019** “Reglamento interno para el trámite de PQRDS en el Ministerio de Transporte”;

Lo invitamos a consultar nuestros portales web www.mintransporte.gov.co y <https://www.runt.gov.co> para mantenerse actualizado sobre las últimas noticias y normatividad del transporte, tránsito e infraestructura en Colombia.

El Ministerio de Transporte NO autoriza la entrega de dinero a terceros para agilizar trámites o acceder a servicios. Para más información, puede comunicarse a través de nuestros canales oficiales de atención:

- Canal telefónico: (+ 57 60 1) 3240800



Para contestar cite:
Radicado MT No.: 20243030479531



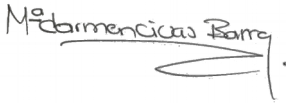
29-04-2024

- Cita atención presencial (Bogotá y direcciones territoriales) <https://cutt.ly/xNI9LOz>
- Cita videollamada (Bogotá y direcciones territoriales) <https://cutt.ly/cNI9hLP>
- Línea gratuita nacional 018000112042
- Portal de PQRS WEB (peticiones, quejas, reclamos, solicitudes) <https://mintransporte.powerappsportals.com/>
- Correo electrónico servicioalciudadano@mintransporte.gov.co

A través de nuestra **línea de transparencia 018000110950** puede **denunciar hechos de corrupción** relacionados con la entidad.

Para nosotros es importante su opinión. Por favor ayúdenos a mejorar el servicio diligenciando una breve encuesta en <https://forms.office.com/r/YkD6XXTJ3B>

Cordialmente,



MARÍA DEL CARMEN VIVAS BARRAGÁN
Coordinadora Grupo de Relación Estado Ciudadano
Ministerio de Transporte

Elaboró: YCP
Revisó: MYRT

