



31-07-2024

Bogotá, D.C.;

Señor:

DANIEL MEDINA GALVIS

**Asunto: Solicitud de Concepto.
TRÁNSITO - AGENTE DE TRÁNSITO - ORDEN DE COMPARENDO
Radicado No. 20243030063672 del 17 de enero de 2024.**

Respetado señor Medina, reciba un cordial saludo de parte del Ministerio de Transporte.

La Coordinación del Grupo Conceptos y Apoyo Legal de la Oficina Asesora de Jurídica del Ministerio de Transporte, en ejercicio de sus funciones, se permite dar respuesta a la solicitud contenida en el documento radicado con el No. 20243030063672 del 17 de enero de 2024, mediante el cual formula la siguiente:

CONSULTA

“Primera: Que se me informe si los agentes de tránsito tienen la obligación legal de realizar grabación de sus procedimientos de imposición de orden de comparendo

Segunda: Que se me informe si existe alguna directriz por parte del ministerio de transporte respecto a la necesidad de recaudar pruebas por parte de los agentes de tránsito al momento de imponer una orden de comparendo, ya sean videográficas o de algún tipo.

Tercera: Que se me informe si existe alguna norma de carácter especial o ley nacional respecto a la necesidad de recaudar pruebas por parte de los agentes de tránsito al momento de imponer una orden de comparendo.

Cuarta: Que se me informe si existe norma, directriz o mandato que obligue a los agentes de tránsito a dar a conocer las garantías legales, derechos fundamentales y demás elementos de protección hacia los infractores de las normas de tráfico al momento de realizar las órdenes de comparendo.

Quinta: Que se me informe si en caso de pagar los costes de una inmovilización fruto de una orden de comparendo y que la misma orden sea revocada con posterioridad, procede la devolución de los dineros pagados como coste de inmovilización”.

CONSIDERACIONES

En virtud de lo preceptuado en el artículo 2 de la Resolución 0005280 del 29 de noviembre de 2013, mediante el cual se establecen entre otras, las funciones del Grupo Conceptos y Apoyo Legal de la Oficina Asesora de Jurídica de este Ministerio:

“6. Conceptuar en materia de transporte Aéreo, Marítimo, Fluvial, Férreo, Masivo y Terrestre,

Ministerio de Transporte

Recuerde que no debe hacer ningún tipo de pago para agilizar trámites en el Ministerio de Transporte.

Denuncie presuntos actos de corrupción en los trámites y servicios de la Entidad al 018000 110950

Atención virtual de lunes a viernes de 7:00 a.m. A 5:00 p.m., agendando su cita a través del enlace: <https://bit.ly/2UFTeTF>

Línea de servicio al ciudadano: (+57 601) 3240800 opción 1. Línea gratuita nacional: 01 8000 112042

Radicación de PQRS-WEB: <https://mintransporte.powerappsportals.com>

Correo electrónico: servicioalciudadano@mintransporte.gov.co de lunes a viernes de 7:30 a.m. A 4:30 p.m.





que no sean competencia de otras entidades.

7. Conceptuar y absolver las consultas que sean sometidas a su consideración que formulen los organismos públicos y privados, así como las personas particulares y las demás que sean sometidas a su consideración”.

Por lo anterior, debemos señalar que el Grupo Conceptos y Apoyo Legal de la Oficina Asesora Jurídica tiene funciones específicas, lo que implica analizar de manera abstracta y general el tema objeto de estudio. No tiene facultades para resolver casos concretos presentados a la administración.

Marco normativo

El artículo 2 de la Ley 769 de 2002, “Por la cual se expide el Código Nacional de Tránsito Terrestre y se dictan otras disposiciones”, al tenor preceptúa:

“Artículo 2 Definiciones. Para la aplicación e interpretación de este código, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

(...)

Comparendo: Orden formal de notificación para que el presunto contraventor o implicado se presente ante la autoridad de tránsito por la comisión de una infracción.

(...)

Inmovilización: Suspensión temporal de la circulación de un vehículo”.

Por su parte, el artículo 125 ibidem, al tenor consagra:

“Artículo 125. Inmovilización. La inmovilización en los casos a que se refiere este código, consiste en suspender temporalmente la circulación del vehículo por las vías públicas o privadas abiertas al público. Para tal efecto, el vehículo será conducido a parqueaderos autorizados que determine la autoridad competente, hasta que se subsane o cese la causa que le dio origen, a menos que sea subsanable en el sitio que se detectó la infracción.

(...)

Parágrafo 2°. La orden de entrega del vehículo se emitirá por la autoridad de tránsito competente, previa comprobación directa de haberse subsanado la causa que motivó la inmovilización. La orden de entrega se ejecutará a favor del propietario del vehículo o al infractor, quien acreditará tal calidad con la exhibición de medios de prueba documentales.

(...)

Parágrafo 6°. El propietario del vehículo será el responsable del pago al administrador o al propietario del parqueadero por el tiempo que estuvo inmovilizado el vehículo.





31-07-2024

(...)" (Negrilla fuera de texto)

Entre tanto, el artículo 135 de la Ley 769 del 2010, modificado por el artículo 22 de la Ley 1383 del 2010, "Por la cual se reforma la Ley 769 de 2002 - Código Nacional de Tránsito, y se dictan otras disposiciones", refiere el procedimiento ante una infracción a las normas de tránsito, en los siguientes términos:

"Artículo 135. Modificado por la Ley 1383 de 2010, artículo 22. Procedimiento. Ante la comisión de una contravención, la autoridad de tránsito debe seguir el procedimiento siguiente para imponer el comparendo:

Ordenará detener la marcha del vehículo y le extenderá al conductor la orden de comparendo en la que ordenará al infractor presentarse ante la autoridad de tránsito competente dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes. Al conductor se le entregará copia de la orden de comparendo.

Para el servicio además se enviará por correo dentro de los tres (3) días hábiles siguientes copia del comparendo al propietario del vehículo, a la empresa a la cual se encuentra vinculado y a la Superintendencia de Puertos y Transporte para lo de su competencia.

La orden de comparendo deberá estar firmada por el conductor, siempre y cuando ello sea posible. Si el conductor se negara a firmar o a presentar la licencia, firmará por él un testigo, el cual deberá identificarse plenamente con el número de su cédula de ciudadanía o pasaporte, dirección de domicilio y teléfono, si lo tuviere.

*No obstante lo anterior, **las autoridades competentes podrán contratar el servicio de medios técnicos y tecnológicos que permitan evidenciar la comisión de infracciones o contravenciones, el vehículo, la fecha, el lugar y la hora.** En tal caso se enviará por correo dentro de los tres (3) días hábiles siguientes la infracción y sus soportes al propietario, quien estará obligado al pago de la multa. Para el servicio público además se enviará por correo dentro de este mismo término copia del comparendo y sus soportes a la empresa a la cual se encuentre vinculado y a la Superintendencia de Puertos y Transporte para lo de su competencia.*

El Ministerio de Transporte determinará las características técnicas del formulario de comparendo único nacional, así como su sistema de reparto. En este se indicará al conductor que tendrá derecho a nombrar un apoderado si así lo desea y que en la audiencia, para la que se le cite, se decretarán o practicarán las pruebas que solicite. El comparendo deberá además proveer el espacio para consignar la dirección del inculcado o del testigo que lo haya suscrito por este.

Parágrafo 1°. La autoridad de tránsito entregará al funcionario competente o a la entidad que aquella encargue para su recaudo, dentro de las doce (12) horas siguientes, la copia de la orden de comparendo, so pena de incurrir en causal de mala conducta.

Cuando se trate de agentes de policía de carreteras, la entrega de esta copia se hará por conducto del comandante de la ruta o del comandante director del servicio.



Ministerio de Transporte

Recuerde que no debe hacer ningún tipo de pago para agilizar trámites en el Ministerio de Transporte.
Denuncie presuntos actos de corrupción en los trámites y servicios de la Entidad al 018000 110950

Atención virtual de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m., agendando su cita a través del enlace: <https://bit.ly/2UFTeTF>

Línea de servicio al ciudadano: (+57 601) 3240800 opción 1. Línea gratuita nacional: 01 8000 112042

Radicación de PQRS-WEB: <https://mintransporte.powerappsportals.com>

Correo electrónico: servicioalciudadano@mintransporte.gov.co de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m.



Parágrafo 2º. Los organismos de tránsito podrán suscribir contratos o convenios con entes públicos o privados con el fin de dar aplicación a los principios de celeridad y eficiencia en el cobro de las multas”.

De otro lado, El Manual de Infracciones al Tránsito, en el Título I (Actores de Tránsito), Capítulo 5, y en el Título II (Autoridades), Capítulo 4, del Anexo 71 de la Resolución 20223040045295 de 2022, “Por medio del cual se expide la Resolución Única Compilatoria en materia de Tránsito del Ministerio de Transporte”, establece:

“Capítulo 5. Procedimiento a seguir ante la imposición de comparendo.

Antes:

Acatar las indicaciones o señales impartidas por el agente de tránsito, dentro de ellas, la de dirigir el vehículo hacia el lugar señalado, orillarlo lo más cerca posible al andén o en una bahía si ésta existe en perímetros urbanos, para no interrumpir el tránsito, si es en carreteras, intermunicipales o zonas rurales debiendo estacionarse sobre la berma, lo más lejano al tránsito vehicular, no sólo por motivos de inestabilidad, sino también por seguridad de todos los usuarios de la vía.

Previamente a la imposición del comparendo, la autoridad de control procede a requerir al presunto infractor la presentación de los documentos tanto del conductor como del vehículo, para lo cual debe inmediatamente presentar de forma obligatoria los documentos en original, así:

- Cédula de ciudadanía, tarjeta de identidad o pasaporte según sea el caso.
- Licencia de Conducción.
- Licencia de Tránsito.
- Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT)
- Certificado de Revisión técnico mecánica y de gases.

La demás documentación requerida para la presentación del servicio público, hacen referencia a normas del transporte, por lo cual no se tuvieron en cuenta en este manual.

Durante:

Verificados los documentos, el miembro del cuerpo operativo de control de tránsito procede a diligenciar el formulario Orden de Comparendo Único Nacional.

El presunto infractor deberá suministrar los datos fidedignos y verídicos requeridos para el correcto diligenciamiento del citado formulario, entre los que se citan, la edad, dirección, número telefónico celular o fijo, dirección de correo electrónico entre otras.

Diligenciado el formulario, el agente de control operativo firmará bajo la gravedad de juramento y solicitará al conductor la respectiva firma, sin que este acto, constituya de alguna forma, la aceptación de la falta o de la posterior sanción, toda vez que, firmar dicho documento, significa que éste quedó debidamente notificado y que se iniciará una actuación administrativa en la cual puede ser considerado como responsable. No obstante, si el conductor se negare a firmar, firmará por él un testigo, el cual deberá identificarse plenamente con el número de su cédula de ciudadanía o pasaporte, dirección de domicilio y



Ministerio de Transporte

Recuerde que no debe hacer ningún tipo de pago para agilizar trámites en el Ministerio de Transporte.

Denuncie presuntos actos de corrupción en los trámites y servicios de la Entidad al 018000 110950

Atención virtual de lunes a viernes de 7:00 a.m. A 5:00 p.m., agendando su cita a través del enlace: <https://bit.ly/2UFTeTf>

Línea de servicio al ciudadano: (+57 601) 3240800 opción 1. Línea gratuita nacional: 01 8000 112042

Radicación de PQRS-WEB: <https://mintransporte.powerappsportals.com>

Correo electrónico: servicioalciudadano@mintransporte.gov.co de lunes a viernes de 7:30 a.m. A 4:30 p.m.



31-07-2024

teléfono si lo tuviere. Esta actuación termina con la entrega en forma obligatoria de una copia de la respectiva orden de citación.

(...)

Capítulo 4. Obligaciones y Responsabilidades de los Miembros de Cuerpos de Control Operativo.

Con el ánimo de determinar las obligaciones inherentes a la actividad de todo miembro del cuerpo operativo de tránsito, se tienen en cuenta los siguientes parámetros tendientes a que todos las conozcan perfectamente, y de igual forma cada ciudadano sea un veedor del cumplimiento de estas, las cuales están encaminadas al respeto de los derechos fundamentales y a procurar una efectiva aplicación de la norma. En tal virtud, las siguientes son las principales obligaciones que tiene un agente de tránsito:

- **Identificarse plenamente ante el actor del tránsito y brindar un trato amable, cortés y respetuoso, así este haya cometido una infracción.**
- **Diligenciar correctamente la orden de comparendo único nacional, con letra legible y suministrar la información suficiente al usuario respecto a la infracción cometida y procedimiento a seguir.**
- **Diligenciar la orden de comparendo de acuerdo a la realidad de los hechos acaecidos y observados.**
- Verificar minuciosamente la identificación del conductor para evitar suplantaciones, corroborando con la cédula de ciudadanía y en lo posible con las bases de datos de las diferentes centrales de radio o demás medios tecnológicos implementados para este fin.
- Verificar que el conductor no haya alterado la orden de comparendo en especial, algún número de la cédula, para que erróneamente se cargue a otra persona.
- No modificar o alterar la orden de comparendo una vez haya sido elaborada y entregada, esto indica agregar información, suprimirla, enmendarla, tacharla, sobrescribir utilizando cualquier medio, tales como lapiceros, tinta, bisturís, corrector, entre otros.
- Entregar inmediatamente copia de la orden de comparendo, al presunto infractor, así este niegue a firmar.
- Entregar el comparendo original ante la oficina radicadora de documentos o comandante de ruta, en casos de comparendos realizados en carretera, a más tardar al finalizar cada turno. En todo caso dicho tiempo no podrá exceder las doce horas siguientes a la elaboración del mismo.
- Comparecer ante la autoridad que lo solicite, para la ratificación de la orden de comparendo o aclaración de tiempo, modo y lugar que dio origen a la imposición del mismo." (Negrilla fuera de texto).

Desarrollo del problema jurídico

Ministerio de Transporte

Recuerde que no debe hacer ningún tipo de pago para agilizar trámites en el Ministerio de Transporte.

Denuncie presuntos actos de corrupción en los trámites y servicios de la Entidad al 018000 110950

Atención virtual de lunes a viernes de 7:00 a.m. A 5:00 p.m., agendando su cita a través del enlace: <https://bit.ly/2UFTeTF>

Línea de servicio al ciudadano: (+57 601) 3240800 opción 1. Línea gratuita nacional: 01 8000 112042

Radicación de PQRS-WEB: <https://mintransporte.powerappsportals.com>

Correo electrónico: servicioalciudadano@mintransporte.gov.co de lunes a viernes de 7:30 a.m. A 4:30 p.m.





31-07-2024

Conforme a las normas transcritas, la orden de comparendo es un documento público mediante el cual se cita al presunto contraventor (orden formal de citación), para que se presente ante la autoridad de tránsito, por la presunta comisión de una infracción a las normas de tránsito y de este modo acepte o niegue los hechos que dieron lugar al requerimiento.

Ahora bien, cuando se impone una orden de comparendo por la comisión de una infracción, este documento es una notificación de su imposición y a la vez, una orden formal al presunto contraventor de comparecer ante la autoridad de tránsito, en este orden de ideas, la autoridad de tránsito ante la comisión de una infracción a las normas de tránsito deberá seguir el procedimiento establecido en el artículo 135 de la Ley 769 de 2002 modificado por el artículo 22 de la Ley 1383 de 2010.

Es preciso mencionar, que el capítulo 4 del Manual de infracciones al Tránsito establece, las obligaciones de los Agentes de Tránsito, entre las cuales se encuentran, *“Identificarse Plenamente ante el actor de tránsito y brindar un trato amable, cortés y respetuoso, así este haya cometido la infracción, diligenciar correctamente la orden de comparendo único nacional, con letra legible y suministrar la información suficiente al usuario respecto a la infracción cometida y procedimiento a seguir, diligenciar la orden de comparendo de acuerdo a la realidad de los hechos acaecidos y observados”*.

Por su parte, la inmovilización consiste en suspender temporalmente la circulación del vehículo por las vías públicas o privadas abiertas al público. Para tal efecto, el vehículo será conducido a parqueaderos autorizados que determine la autoridad competente, hasta que se subsane o cese la causa que le dio origen, a menos que sea subsanable en el sitio que se detectó la infracción, tal como lo establece el artículo 125 de la Ley 769 de 2002.

Respecto a los costos que se generen en virtud de la inmovilización del vehículo, serán **responsabilidad del propietario del vehículo**, quien cancelara al administrador o propietario del parqueadero, el tiempo que estuvo inmovilizado el vehículo, así como el servicio de grúa, esto conforme a lo dispuesto, en el parágrafo 6 del artículo 125 del Código Nacional de Tránsito.

Ahora bien, en cuanto a la entrega del vehículo, este será emitido por la autoridad de tránsito competente, previa comprobación directa de haberse subsanado la causa que motivó la inmovilización, así las cosas, la orden de entrega se ejecutará a favor del propietario del vehículo o al infractor, quien acreditará tal calidad con la exhibición de medios de prueba documentales, según lo establecido en parágrafo 2 del artículo 125 de Ley 769 de 2002.

Conclusión

En virtud de las normas parcialmente transcritas y frente a los interrogantes elevados en su escrito de consulta, se precisa lo siguiente:

Respuesta al interrogante No. 1°

Ministerio de Transporte

Recuerde que no debe hacer ningún tipo de pago para agilizar trámites en el Ministerio de Transporte.

Denuncie presuntos actos de corrupción en los trámites y servicios de la Entidad al 018000 110950

Atención virtual de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m., agendando su cita a través del enlace: <https://bit.ly/2UFTeTF>

Línea de servicio al ciudadano: (+57 601) 3240800 opción 1. Línea gratuita nacional: 01 8000 112042

Radicación de PQRS-WEB: <https://mintransporte.powerappsportals.com>

Correo electrónico: servicioalciudadano@mintransporte.gov.co de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m.





31-07-2024

Respecto de las obligaciones de los agentes de tránsito, el Anexo 71 de la Resolución 20223040045295 de 2022, en el capítulo 4, establece las *“obligaciones y Responsabilidades de los Miembros de Cuerpos de Control Operativo”* dentro de las cuales se destacan *“Identificarse Plenamente ante el actor de tránsito y brindar un trato amable, cortés y respetuoso, así este haya cometido la infracción, diligenciar correctamente la orden de comparendo único nacional, con letra legible y suministrar la información suficiente al usuario respecto a la infracción cometida y procedimiento a seguir, diligenciar la orden de comparendo de acuerdo a la realidad de los hechos acaecidos y observados”*.

En este sentido, el anexo 71 de la Resolución 20223040045295 de 2022 y la Ley 769 de 2002, no contemplan la obligación de los agentes de tránsito de realizar grabación de sus procedimientos de imposición de orden de comparendo; sin embargo, las autoridades competentes podrán contratar el servicio de medios técnicos y tecnológicos que permitan evidenciar la comisión de infracciones o contravenciones, el vehículo, la fecha, el lugar y la hora, tal como lo preceptúa el artículo 135 de la Ley 769 del 2010, modificado por el artículo 22 de la Ley 1383 del 2010.

Respuesta a los interrogantes No. 2° y 3°

Respecto a estos interrogantes, se reitera que en lo que respecta a la imposición de la orden de comparendo por parte del agente que presencio la presunta infracción a las normas de tránsito, el capítulo 4 del Título II del Manual de Infracciones a las Normas de Tránsito, Anexo 71 de la Resolución 20223040045295 de 2022, citado en el presente escrito, **indica que el agente deberá diligenciar la orden de comparendo de acuerdo a la realidad de los hechos acaecidos y observados** y atendiendo el procedimiento establecido en el artículo 135 de la Ley 769 del 2002, modificado por la Ley 1383 del 2010. En este sentido, la norma no contempla la obligación de recolectar pruebas, por parte de los agentes de tránsito al momento de imponer una orden de comparendo; ya que, el anexo 71 de la Resolución 20223040045295 de 2022, indica la obligación de diligenciar la orden de comparendo **de acuerdo a la realidad de los hechos acaecidos y observados**.

Cabe mencionar, que el proceso contravencional, inicia una vez surtida la orden de comparendo, **y es ahí, donde el presunto contraventor tendrá la oportunidad procesal de ejercer su derecho de defensa**, participando en su desarrollo con las consideraciones del caso, presentando descargos, las pruebas que pretendan hacer valer, solicitar la práctica de aquellas que consideren pertinentes, presentar recursos, con el fin de demostrar que no son responsables de la comisión de la infracción, para que finalmente la autoridad de tránsito tome la decisión frente al caso y la notifique en estrados, garantizando a los presuntos infractores el derecho de defensa y contradicción.

Dentro de las pruebas que se pueden solicitar, está la comparecencia del agente de tránsito que impuso la orden de comparendo, la autoridad sancionatoria podrá solicitar la práctica de dicha prueba, por lo tanto el agente de tránsito podrá comparecer ante la autoridad, con el fin de ratificar la orden de comparendo impuesta, aclarando las circunstancias de modo, tiempo y lugar que dieron origen a la imposición del comparendo, **dado que se pretende en el proceso contravencional llegar a una verdad procesal, fundamentada en los medios**

7

Ministerio de Transporte

Recuerde que no debe hacer ningún tipo de pago para agilizar trámites en el Ministerio de Transporte.

Denuncie presuntos actos de corrupción en los trámites y servicios de la Entidad al 018000 110950

Atención virtual de lunes a viernes de 7:00 a.m. A 5:00 p.m., agendando su cita a través del enlace: <https://bit.ly/2UFTeTF>

Línea de servicio al ciudadano: (+57 601) 3240800 opción 1. Línea gratuita nacional: 01 8000 112042

Radicación de PQRS-WEB: <https://mintransporte.powerappsportals.com>

Correo electrónico: servicioalciudadano@mintransporte.gov.co de lunes a viernes de 7:30 a.m. A 4:30 p.m.





31-07-2024

probatorios recopilados

Respuesta al interrogante No. 4°

El Anexo 71 de la Resolución 20223040045295 de 2022, citado en el presente escrito, indica en el capítulo 4, que con el ánimo de determinar las obligaciones inherentes a la actividad de todo miembro del cuerpo operativo de tránsito, se tienen en cuenta unos parámetros tendientes a que todos las conozcan perfectamente, y de igual **forma cada ciudadano sea un veedor del cumplimiento de estas, las cuales están encaminadas al respeto de los derechos fundamentales** y a procurar una efectiva aplicación de la norma.

En este sentido, preceptúa que el agente de tránsito al imponer la orden de comparendo, deberá **suministrar la información suficiente al usuario respecto a la infracción cometida y procedimiento a seguir.**

Respuesta al interrogante No. 5°

La orden de entrega del vehículo se emitirá por la autoridad de tránsito competente, previa comprobación directa de haberse subsanado la causa que motivó la inmovilización. La orden de entrega se ejecutará a favor del propietario del vehículo o al infractor, quien acreditará tal calidad con la exhibición de medios de prueba documentales.

De otra parte, si no fue declarado contraventor en el proceso contravencional por no haberse probado la comisión de la infracción y tuvo que incurrir en el pago de servicio de grúa y parqueadero, podrá iniciar las acciones de orden legal en busca del resarcimiento de los perjuicios causados por la eventual actuación irregular de la autoridad de tránsito

Dicho lo anterior, se absuelve el objeto de la consulta, concepto que se emite dentro del término señalado en el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, y tiene el alcance de que trata el artículo 28 del referido Código, en consecuencia, no son de obligatorio cumplimiento, ni tienen efectos vinculantes.

Cordialmente.

AMPARO ASTRID RAMÍREZ CRUZ
Coordinadora del Grupo Conceptos y Apoyo Legal
Oficina Asesora de Jurídica
Ministerio de Transporte

Elaboró: Guizel Muñoz Pinilla - Contratista Grupo Conceptos y Apoyo Legal - OAJ

Revisó: Yulimar Maestre Viana - Profesional Especializado - Grupo Conceptos y Apoyo Legal - OAJ

Documento firmado electrónicamente en el Ministerio de Transporte
Esta es una copia auténtica del documento electrónico
www.mintransporte.gov.co



Ministerio de Transporte

Recuerde que no debe hacer ningún tipo de pago para agilizar trámites en el Ministerio de Transporte.

Denuncie presuntos actos de corrupción en los trámites y servicios de la Entidad al 018000 110950

Atención virtual de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m., agendando su cita a través del enlace: <https://bit.ly/2UFTeTF>

Línea de servicio al ciudadano: (+57 601) 3240800 opción 1. Línea gratuita nacional: 01 8000 112042

Radicación de PQRS-WEB: <https://mintransporte.powerappsportals.com>

Correo electrónico: servicioalciudadano@mintransporte.gov.co de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m.