

02/02/2026

Allegra

Sugerencia:

En las ventanillas de ~~registro~~ registro Automotor piden ~~foto~~ foto para atención y solo 1 persona por ventanilla.

Sin embargo, hay de 3 y mas personas por ventanilla y sobretodo

Los tramitadores no usan foto y se quedan haciendo mas lento el servicio.

Si es ASI no piden foto y atienden por orden de llegada o por fila única.

Gracias

Peisimo servicios pero pueden mejorar si

Notifícanos en Fija. o Echa

Altegra

25/ 30/

Escuchan a los ~~usuarios~~
usuarios.

ptda: llevo 3 horas del
ficha 15 91 26 en
Registro Automotor por
los tramitadores colgados



PROCESO REGISTRO AUTOMOTOR	Serie: 151-4.1
OFICIO No.117 -2026	Página 1 de 1

Bucaramanga, 04 de marzo de 2026

Señor(a)
Usuario (Anónimo)

ASUNTO: Solicitud Servicio de tramites en Ventanilla Oficina Registro Automotor.

Cordial Saludo,

En atención a la sugerencia presentada a la asignación de turnos a tramitadores y usuarios, así como a la presunta alteración del orden de atención, esta Entidad se permite dar respuesta en los siguientes términos:

De conformidad con el artículo 209 de la Constitución Política, la función administrativa se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad. En concordancia con lo anterior, el procedimiento interno de asignación de turnos se encuentra estructurado bajo criterios objetivos, verificables y previamente establecidos, garantizando igualdad de condiciones tanto para usuarios particulares como para tramitadores debidamente acreditados.

Asimismo, conforme a lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011 –Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo–, esta Entidad debe asegurar el respeto al debido proceso administrativo y la prestación eficiente del servicio público, evitando cualquier actuación arbitraria o preferencial que vulnere el principio de igualdad.

En ese sentido, se precisa:

1. Los turnos son asignados a través de los canales oficiales habilitados por la Entidad, quedando registro en el sistema institucional para efectos de trazabilidad y control.
2. Los tramitadores ejercen una actividad permitida por el ordenamiento jurídico y pueden gestionar trámites en representación de terceros, sin que ello implique prelación distinta a la derivada del turno previamente asignado.
3. No existe autorización institucional para alterar el orden de atención ni permitir el ingreso de personas sin turno, salvo situaciones excepcionales debidamente reglamentadas



KM 4 VIA GIRON - TELEFONO:
3174347156
Código Postal: 680005
www.transitobucaramanga.gov.co
Bucaramanga, Departamento de
Santander, Colombia



PROCESO REGISTRO AUTOMOTOR	Serie: 151-4.1
OFICIO No.117 -2026	Página 1 de 1



(prioridades legales como adultos mayores, personas con discapacidad, mujeres en estado de embarazo, entre otras).

Frente a la afirmación sobre presuntos "colados", se informa que toda actuación irregular atribuible a servidores públicos o particulares deberá ser puesta en conocimiento con información precisa que permita adelantar las verificaciones correspondientes, conforme a los procedimientos disciplinarios y administrativos aplicables.

Agradecemos su observación, la cual constituye un aporte para el mejoramiento continuo del servicio. En consecuencia, esta Dirección continuará fortaleciendo los mecanismos de control interno y seguimiento, con el fin de garantizar que la asignación y atención de turnos se realice con estricta sujeción a los principios de igualdad, transparencia, eficiencia y legalidad que rigen la función administrativa, evitando cualquier situación que pueda afectar el orden y la correcta prestación del servicio.

Atentamente,

FABIO FERNANDO ARAQUE PÉREZ
Asesor Grado 01 Grupo Registro Automotor



KM 4 VIA GIRON -TELEFONO:
3174347156
Código Postal: 680005
www.transitobucaramanga.gov.co
Bucaramanga, Departamento de
Santander, Colombia