

# Información de Trámite

|                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre Trámite | ATENCIÓN A DENUNCIAS AMBIENTALES EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Institución    | GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Descripción    | <p>El trámite permite a los ciudadanos ingresar quejas, denuncias, sugerencias y/o pedidos de aclaratorias sobre actividades económicas, industriales, comerciales o de servicios, que la ciudadana presuma generen afectación al ambiente dentro del Distrito Metropolitano de Quito.</p> <p>Denuncias de atención de la Secretaría de Ambiente mediante Formulario de Recepción de Denuncias Ambientales, link de descarga: <a href="https://ambiente.quito.gob.ec/documentos-servicios-ciudadanos/">https://ambiente.quito.gob.ec/documentos-servicios-ciudadanos/</a></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Descargas líquidas de origen industrial, comercial o de servicios, vertidas al sistema de alcantarillado y/o a cuerpos hídricos (no incluye las descargas líquidas habituales de viviendas)</li><li>• Ruido generado por actividades industriales, comerciales o de servicios (no incluye ruido dentro de viviendas, espacios públicos o publicidades móviles)</li><li>• Residuos y desechos no peligrosos, peligrosos y especiales generados por actividades económicas industriales, comerciales y de servicios (no incluye residuos domésticos)</li><li>• Emisiones a la atmósfera (como olores, gases, material particulado) provenientes de procesos de actividades industriales, comerciales o de servicios (no incluye viviendas, vehículos y chimeneas de viviendas).</li><li>• Implantación de estaciones base celular que no cuenten con la Autorización Metropolitana de implantación.</li></ul> <p>Para atención de otro tipo de denuncias:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ruido en espacios públicos o publicidad móvil, publicidad con sistemas de amplificación, quema de basura o escombros a cielo abierto, ocupación de espacios públicos, luminosidad en publicidad, disposición de escombros o basura en lugares no autorizado, acudir a la Agencia Metropolitana de Control mediante el número (02) 395-2300 ext 28230 o al enlace: <a href="https://agenciadecontrol.quito.gob.ec/index.php/denuncias/formulario-de-denuncias-en-linea">https://agenciadecontrol.quito.gob.ec/index.php/denuncias/formulario-de-denuncias-en-linea</a></li><li>• Descargas de aguas residuales en viviendas, conjuntos residenciales o edificios privados, acudir a la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento al correo: <a href="mailto:atencion.cliente@aguaquito.gob.ec">atencion.cliente@aguaquito.gob.ec</a></li><li>• Ruido en viviendas, conjuntos residenciales o edificios privados, acudir a la Policía Nacional al 911 / o al Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano al 3 730 980 ext. 1001</li><li>• Rescate de fauna urbana viva, tenencia y maltrato animal, criaderos, hogares de mascotas u hogares temporales de mascotas, plagas, acudir a la Unidad de Bienestar Animal mediante el enlace: <a href="https://bienestaranimal.quito.gob.ec/index.php/servicios/inspeccion-y-control">https://bienestaranimal.quito.gob.ec/index.php/servicios/inspeccion-y-control</a></li><li>• Asistencia para recolección de animales muertos en la vía pública, desechos domésticos, acudir a la Empresa Metropolitana de Aseo (EMASEO EP) mediante el número de teléfono: 1800 (EMASEO) 362736</li><li>• Asistencia con panales de abejas o barbadadas de aves, acudir a la Unidad de Protección de Medio Ambiente mediante el número de teléfono: (02) 219-0039</li></ul> |

¿A quién está dirigido?

Trámite orientado a todas las personas para que en calidad de denunciantes informen sobre posibles afectaciones ambientales generada en el desarrollo de cualquier tipo de actividad económica (industrial, comercial o de servicios) en el Distrito Metropolitano de Quito.

**Dirigido a:**

Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública, Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.

¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?

**Tipo de Resultado:**

Cumplimiento de obligaciones.

**Resultado a obtener:**

- Oficio de respuesta de atención a denuncia

¿Qué necesito para hacer el trámite?

**Requisitos Generales:**

1. Oficio dirigido a la Máxima Autoridad de la Secretaría de Ambiente y/o Formulario de Recepción de Denuncias Ambientales, donde se detalle: (- Datos del denunciante, - Datos de denunciado o infractor, - Requerimiento de la denuncia, - Objeto de la denuncia, - Dirección exacta de la ubicación del denunciado, - Tipo de afectación ambiental, - Descripción detallada del problema y afectación ambiental, - Día y hora en el que se presenta el problema o afectación ambiental y - Croquis de localización de la actividad denunciada)
2. Evidencias que sustenten la denuncia (documentos en PDF, JPG, videos en formato zip).
3. Formulario de autorización de notificación a correo electrónico

¿Cómo hago el trámite?

**En Línea**

1. Descargar y registrar la información del formulario denominado "**Formulario de recepción de denuncias ambientales**" en el siguiente link: <https://ambiente.quito.gob.ec/documentos-servicios-ciudadanos/>
2. Ingresar con usuario y contraseña al portal de servicios municipales
3. Cargar los requisitos establecidos para atención del mismo.
4. Recibir respuesta de atención al trámite por correo electrónico registrado en el portal de servicios municipales.

**Presencial**

1. Descargar y llenar el oficio de solicitud o el **formulario de recepción de denuncias ambientales** en el siguiente link: <https://ambiente.quito.gob.ec/documentos-servicios-ciudadanos/>
2. Ingresar en la ventanilla de la Secretaría de Ambiente,
3. Entregar el formulario de atención a denuncias o el oficio de solicitud del trámite dirigido a la máxima autoridad con el contenido mínimo y condiciones indicadas, debidamente suscrito en formato PDF y adjuntando en un CD o Pendrive rotulado, la documentación señalada en los requisitos.
4. Recibir el código de trámite para seguimiento en el Sistema de Trámites (SITRA).
5. Recibir respuesta de atención al trámite por correo electrónico.

**Correo electrónico:**

1. Enviar a [sambiente.tramites@quito.gob.ec](mailto:sambiente.tramites@quito.gob.ec), el oficio dirigido a la máxima autoridad o el Formulario de Recepción de Denuncias Ambientales, Formulario de autorización de notificación a correo electrónico, con todos los datos indicados en los requisitos, debidamente suscritos en formato PDF
2. Adjuntar las evidencias que sustenten la denuncia (los archivos no pueden superar los 10 MB).
3. Recibir código de trámite para seguimiento en el sistema de trámites SITRA.
4. Recibir respuesta de atención al trámite por correo electrónico.

**Canales de atención:**

Correo electrónico, En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web), Presencial.

¿Cuál es el costo del trámite?

El trámite no tiene costo

¿Dónde y cuál es el horario de atención?

**EN LÍNEA:**

- Habilitado las 24 horas. La respuesta será emitida por las dependencias municipales en horarios laborales: de lunes a viernes entre las 08h00 y las 16h30

**PRESENCIAL:**

- De lunes a viernes entre las 08h00 y las 16h30. SECRETARÍA DE AMBIENTE; Río Coca E6-85 e Isla Genovesa Espejo. Telf.: 3952300 Ext.: 24149

Base Legal

- [Código Orgánico Administrativo](#). Art. Código Orgánico Administrativo (945).
- [Código Municipal para el Distrito Metropolitano de Quito - Libro Cuarto](#). Art. Título V, Del Sistema de Manejo Ambiental .

- [Reglamento al Código Orgánico del Ambiente](#). Art. Reglamento al Código Orgánico del Ambiente (1355).
- [Código Municipal para el Distrito Metropolitano de Quito - Libro Tercero](#). Art. Código Municipal para el Distrito Metropolitano de Quito - Libro Tercero (1332).
- [Código Organico del Ambiente](#). Art. Código Organico del Ambiente (33).

Contacto para  
atención  
ciudadana

**Funcionario/Dependencia:** Ventanilla de atención al público de la Secretaría de Ambiente  
**Correo Electrónico:** [sambiente.tramites@quito.gob.ec](mailto:sambiente.tramites@quito.gob.ec)  
**Teléfono:** 023952300 ext.:24114. 24148

Transparencia

| Año  | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2024 | 10  | 0                 | 30                    |
| 2024 | 09  | 0                 | 29                    |
| 2024 | 08  | 0                 | 87                    |
| 2024 | 07  | 0                 | 80                    |