

# Información de Trámite

|                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nombre Trámite</b>                                           | ENTREGA DE LOS DOCUMENTOS RETENIDOS Y/O ABANDONADOS EN LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL DE TRÁNSITO.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Institución</b>                                              | GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Descripción</b>                                              | Prevía la solicitud respectiva por parte del usuario externo, se devolverán los documentos habilitantes para conducir (licencia y/o matrícula vehicular) y los que fueron retenidos y/o abandonados en el procedimiento de Control de Tránsito.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>¿A quién está dirigido?</b>                                  | <p>Personas naturales mayores a 18 años de edad o jurídicas, que requieran la devolución de los documentos retenidos o abandonados en procedimientos de tránsito y de los cuales consten como propietarios.</p> <p><b>Dirigido a:</b><br/>Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública, Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.</p>                                                                                                                                                                                                   |
| <b>¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?</b> | <p><b>Tipo de Resultado:</b><br/>Acceder a beneficio o servicio, Registro, certificaciones o constancias.</p> <p><b>Resultado a obtener:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Documentos retenidos entregados</li><li>• Acta entrega – recepción</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>¿Qué necesito para hacer el trámite?</b>                     | <p><b>Requisitos Generales:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Número la de placa del automotor</li><li>2. Fecha del procedimiento</li><li>3. Hora del procedimiento</li><li>4. Lugar del procedimiento</li><li>5. Detalle de la documentación retenida</li><li>6. Correo electrónico para recepción de respuesta</li></ol> <p><b>Requisitos Específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Código y/o datos de identificación del Agente Civil de Tránsito que tomó el procedimiento (para facilitar la ubicación del parte)</li></ol> |
| <b>¿Cómo hago el trámite?</b>                                   | <p><b>Correo Electrónico:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Elaborar un oficio solicitando la devolución de los documentos, firmarlo y</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

enviarlo al correo electrónico: [ingresodocumentosamt@quito.gob.ec](mailto:ingresodocumentosamt@quito.gob.ec).

2. Servicios Ciudadanos de la Agencia Metropolitana de Tránsito le creará un usuario y contraseña, recibirá el oficio de respuesta, al igual que al correo electrónico registrado.

*NOTA IMPORTANTE: Para retirar los documentos, el usuario debe acercarse a la Dirección de Asuntos Judiciales - Archivo de partes (piso 1), ubicada en la Pradera y Diego de Almagro.*

#### **En Línea:**

Para acceder por primera vez a un trámite en línea en el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito -MDMQ, previamente debe registrarse y crear su usuario, ya sea como personal natural o jurídica, según sea el caso; y, completar la Presentación de acuerdo de uso de medios electrónicos realizando los pasos descritos en el siguiente enlace (luego ir al paso

1): [https://pam.quito.gob.ec/MDMQ\\_Tramites/Operativas/FrmFichaTramite?codtt=381](https://pam.quito.gob.ec/MDMQ_Tramites/Operativas/FrmFichaTramite?codtt=381)

Si es usuario registrado y cuenta con un Acuerdo de Uso de Medios Electrónicos aprobado por el MDQ, el procedimiento es el siguiente:

1. Ingresar al trámite en el enlace:

[https://pam.quito.gob.ec/MDMQ\\_Tramites/Operativas/FrmFichaTramite?codtt=79](https://pam.quito.gob.ec/MDMQ_Tramites/Operativas/FrmFichaTramite?codtt=79)

2. Seleccionar la opción "Ir al trámite en línea".

3. Ingresar al sistema con usuario y clave personal.

4. Ingresar los datos requeridos para el trámite.

5. Recibir la respuesta a su trámite mediante el correo electrónico anteriormente proporcionado o ingresando en consulta de trámites con su usuario y clave personal.

*NOTA IMPORTANTE: Para retirar los documentos, el usuario debe acercarse a la Dirección de Asuntos Judiciales - Archivo de partes (piso 1), ubicada en la Pradera y Diego de Almagro.*

#### **Si las licencias se encuentran caducadas, anuladas, revocadas o suspendidas:**

Dentro del oficio de contestación, emitido por la Agencia Metropolitana de Tránsito, se indica al usuario que su licencia fue remitida a la Agencia Nacional de Tránsito mediante un número de oficio, entidad donde deberá acercarse a realizar el trámite correspondiente.

#### **Canales de atención:**

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

### ¿Cuál es el costo del trámite?

El trámite no tiene costo

### ¿Dónde y cuál es el horario de atención?

#### Correo electrónico y en línea:

Trámite en línea habilitado las 24 horas. La respuesta será emitida por las dependencias municipales en horarios laborales: de lunes a viernes entre las 8h00 y las 16h30

Para realizar el retiro de los documentos el ciudadano debe dirigirse presencialmente a las oficinas ubicadas en la Pradera y Diego de Almagro, Dirección de Asuntos Judiciales - Archivo de partes (piso 1) de lunes a viernes entre las 8h00 y las 16h30

### Base Legal

- [Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial](#). Art. Art. 163 Art. 30.5.

### Contacto para atención ciudadana

**Funcionario/Dependencia:** Servicios ciudadanos: Chat en línea: <http://www.amt.gob.ec/index.php/contactos/>  
**Correo Electrónico:** [ingresodocumentosamt@quito.gob.ec](mailto:ingresodocumentosamt@quito.gob.ec)  
**Teléfono:** Call Center: 1800 268 268 (1800 AMT AMT)

### Transparencia

| Año  | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2026 | 07  | 0                 | 18                    |
| 2026 | 06  | 0                 | 9                     |
| 2026 | 05  | 0                 | 6                     |
| 2026 | 04  | 0                 | 10                    |
| 2026 | 03  | 0                 | 19                    |
| 2026 | 02  | 0                 | 9                     |

| Año  | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2026 | 01  | 0                 | 8                     |
| 2025 | 12  | 0                 | 10                    |
| 2025 | 11  | 0                 | 3                     |
| 2025 | 10  | 0                 | 7                     |
| 2025 | 09  | 0                 | 4                     |
| 2025 | 08  | 0                 | 9                     |
| 2025 | 07  | 0                 | 6                     |
| 2025 | 06  | 0                 | 5                     |
| 2025 | 05  | 0                 | 11                    |
| 2025 | 04  | 0                 | 8                     |
| 2025 | 03  | 0                 | 8                     |
| 2025 | 02  | 0                 | 11                    |
| 2025 | 01  | 0                 | 9                     |
| 2024 | 12  | 0                 | 0                     |
| 2024 | 11  | 0                 | 10                    |
| 2024 | 10  | 0                 | 3                     |
| 2024 | 09  | 0                 | 9                     |
| 2024 | 08  | 0                 | 15                    |
| 2024 | 07  | 0                 | 13                    |