

Información de Trámite

| | |
|---|---|
| Nombre Trámite | ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN EL SERVICIO METRO DE QUITO |
| Institución | GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO |
| Descripción | <p>Las personas naturales y/o jurídicas, así como la ciudadanía en general, pueden realizar peticiones, presentar quejas, reclamos o denuncias, y/o remitir sugerencias de mejora, en relación con el servicio de transporte Metro de Quito.</p> <p>Estas solicitudes pueden realizarlas en línea, o de manera presencial en tres (3) de las quince (15) estaciones del Metro de Quito.</p> |
| ¿A quién está dirigido? | <p>Personas naturales (ecuatorianas y extranjeras) y personas jurídicas (ecuatorianas y extranjeras) que requieran remitir peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias respecto al servicio de transporte Metro de Quito.</p> <p>Dirigido a: Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública, Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.</p> |
| ¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite? | <p>Tipo de Resultado: Acceder a beneficio o servicio.</p> <p>Resultado a obtener:</p> <ul style="list-style-type: none">• Correo electrónico con la respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias presentadas en relación con el servicio Metro de Quito. |
| ¿Qué necesito para hacer el trámite? | <p>Requisitos Generales: Información con:</p> <ul style="list-style-type: none">• Nombre completo• Tipo de identificación (cédula o pasaporte)• Número de identificación• Teléfono• Correo electrónico. |
| ¿Cómo hago el trámite? | <p>Correo electrónico</p> <ol style="list-style-type: none">1. Ingresar al correo electrónico personal o corporativo.2. Redactar la solicitud a través del correo electrónico, indicando si es una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia. Además, se debe indicar la información de contacto con: nombres completos, tipo de identificación (cédula o pasaporte), número de identificación, teléfono de contacto.3. Adjuntar documentación de soporte, cuando sea el caso.4. Remitir el correo electrónico a la dirección: info@eommt.ec5. Recibir la notificación de acuso recepción de la solicitud.6. Recibir las respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias presentadas en el correo electrónico registrado. <p>En línea (Página web):</p> <ol style="list-style-type: none">1. Ingresar al portal web www.metrodequito.gob.ec, dar click en el botón "Servicio al usuario", seleccionar la opción "Tengo un problema con mi cuenta ciudad" o "Tengo un problema con mi viaje" o "Deseo reportar un incidente".2. En caso de seleccionar las opciones "Tengo un problema con mi cuenta ciudad" o "Tengo un problema con mi viaje", se debe identificar el tipo de inconveniente y dar click en la opción "Reporta un problema" para acceder al formulario en línea. |

3. En el caso de la opción "Deseo reportar un incidente" se podrá acceder directamente al formulario en línea.
4. Llenar los datos y campos solicitados en el respectivo formulario en línea.
5. Adjuntar documentación de soporte, cuando sea el caso.
6. Remitir la solicitud a través del formulario en línea.
7. Recibir la notificación de acuso recepción de la solicitud.
8. Recibir las respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias presentadas en el correo electrónico registrado.

Presencial:

1. Dirigirse a los Puestos de Atención al Cliente - PAC en cualquiera de las siguientes estaciones: San Francisco, Labrador o Quitumbe.
2. Llenar los datos solicitados en el respectivo formulario entregado por el personal del Metro de Quito.
3. Entregar el formulario completo con toda la información.
4. Recibir las respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias presentadas en el correo electrónico registrado.

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 (correo electrónico y página web):

Trámite habilitado las 24 horas. La respuesta será remitida por la Empresa Pública Metropolitana Metro de Quito en horarios laborales: de lunes a viernes entre las 08h00 y las 17h00.

Presencial:

Quito, estaciones del Metro de Quito ubicadas en:

Quitumbe: Av. Cóndor Ñan y Av. Mariscal Sucre

San Francisco: Calle Sucre y Calle Sebastián de Benalcázar

Labrador: Av. Amazonas y Calle Isaac Albéniz.

Atención de lunes a viernes de 09h00 a 18h00, sábados domingos y feriados de 10h00 a 16h00.

Base Legal

- [Ordenanza Metropolitana No. 067-2024](#). Art. Disposición General Segunda.

Contacto para atención ciudadana

Funcionario/Dependencia: Empresa Operadora del Metro de Quito

Correo Electrónico: info@eommt.ec

Teléfono: 023827860

Transparencia