

# Información de Trámite

<b>Nombre Trámite</b>	ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN EL SERVICIO METRO DE QUITO
<b>Institución</b>	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO
<b>Descripción</b>	<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?	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
Dirigido a:	Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública, Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.
¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?	<p><b>Tipo de Resultado:</b> Acceder a beneficio o servicio.</p> <p><b>Resultado a obtener:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Correo electrónico con la respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias presentadas en relación con en el servicio Metro de Quito.</li></ul>
¿Qué necesito para hacer el trámite?	<p><b>Requisitos Generales:</b> Información con:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Nombre completo</li><li>• Tipo de identificación (cédula o pasaporte)</li><li>• Número de identificación</li><li>• Teléfono</li><li>• Correo electrónico.</li></ul>

## ¿Cómo hago el trámite?

### Correo electrónico

1. Ingresar al correo electrónico personal.
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:  
[atencionalusuari@metrodequito.gob.ec](mailto:atencionalusuari@metrodequito.gob.ec).
5. 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.

### En línea (Página web):

1. Ingresar al portal web [www.metrodequito.gob.ec](http://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. Acercarse personalmente a los Puestos de Atención al Cliente - PAC en cualquiera de las siguientes estaciones: San Francisco, Labrador y Quitumbe.
2. Entregar los datos solicitados por el personal del Metro de Quito.
3. 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:**

Trámite habilitado las 24 horas.

**Presencial:**

Atención de lunes a viernes de 09h00 a 18h00, sábados domingos y feriados de 10h00 a 16h00, en las siguientes estaciones del Metro de Quito:

- Quitos: Av. Cónor Ñan y Av. Mariscal Sucre
- San Francisco: Calle Sucre y Calle Sebastián de Benalcázar
- Labrador: Av. Amazonas y Calle Isaac Albéniz.

## 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:** atencionalusuari@metrodequito.gob.ec

**Teléfono:** 023827860

## Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2024	10	551	7759
2024	09	655	7501
2024	08	476	5446
2024	07	5978	5814