

# Información de Trámite

<b>Nombre Trámite</b>	ATENCIÓN DE DENUNCIAS DE LOS USUARIOS DE LA EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS DE QUITO.
<b>Institución</b>	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO
<b>Descripción</b>	Atender denuncias en cada una de las oficinas de servicio al cliente asignado, para los usuarios que utilizan el servicio de transporte de la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito .
<b>¿A quién está dirigido?</b>	<p>La Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito cuenta con diferentes oficinas de servicio al cliente, para atender las denuncias generadas por personas naturales, de nacionalidad ecuatoriana o extranjera que utilizan el servicio de transporte público en el Distrito Metropolitano de Quito.</p> <p><b>Dirigido a:</b> Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.</p>
<b>¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?</b>	<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>• Denuncia en el Sistema Integrado de Transporte Público</li></ul>
<b>¿Qué necesito para hacer el trámite?</b>	<p><b>Requisitos Generales:</b> Denuncia del usuario por el servicio recibido (Pruebas que acrediten la denuncia) como:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Fotos</li><li>- Declaraciones</li><li>- Documentación Habilitante</li><li>- Otros</li></ul>
<b>¿Cómo hago el trámite?</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. El usuario puede realizar las denuncias del servicio de transporte público municipal recibido, a través de redes sociales, página web y presencial en los terminales del trole, de lunes a domingo de 06h00 a 21h00</li><li>2. El usuario recibirá la comunicación la acción realizada</li></ol> <p><b>Canales de atención:</b> Aplicación Móvil, Presencial.</p>
<b>¿Cuál es el costo del trámite?</b>	El trámite no tiene costo
<b>¿Dónde y cuál es el horario de atención?</b>	<p>Terminal Multimodal La Magdalena Estación El Recreo Estación El Labrador Terminal Quitumbe Terminal Sur Ecovía - Guamaní Terminal Rio Coca Terminal Carcelén Playón de la Marín</p> <p>Horario de Atención: Lunes a Domingo de 06h00 a 21h00</p>

## Base Legal

- [21 Ley Orgánica de Defensa del Consumidor](#). Art. 4.

Contacto para  
atención  
ciudadana

**Funcionario/Dependencia:** Servicios ciudadanos: WhatsApp Messenger: (02) 3952311  
**Correo Electrónico:** serviciosciudadanos@quito.gob.ec  
**Teléfono:** 1800 510 510

Transparencia