

# 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>

¿Cuál es el costo del trámite?

El trámite no tiene costo

¿Dónde y cuál es el horario de atención?

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

Horario de Atención: Lunes a Domingo de 06h00 a 21h00

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](mailto:serviciosciudadanos@quito.gob.ec)

**Teléfono:** 1800 510 510

## Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2026	02	0	0
2026	01	0	0
2025	12	0	0
2025	11	0	0
2025	10	0	0
2025	09	0	0
2025	08	0	0
2025	07	0	0
2025	06	0	0
2025	05	0	0
2025	04	0	0
2025	03	0	0
2025	02	0	0
2025	01	0	0
2024	12	0	0
2024	11	0	0
2024	10	0	0
2024	09	0	65
2024	08	0	39
2024	07	0	75