

# Información de Trámite

|                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre Trámite                                           | INCIDENTES EN EL TRANSPORTE PÚBLICO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Institución                                              | GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Descripción                                              | Trámite orientado a los ciudadanos que hayan sido afectados en su derecho a recibir un trato digno y eficiente en el servicio de transporte público de pasajeros para que puedan realizar la respectiva denuncia ante la Secretaría de Movilidad del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| ¿A quién está dirigido?                                  | <p>Los beneficiarios de este trámite corresponden a la ciudadanía en general cuyo derecho a recibir un trato digno y eficiente en el servicio de transporte público de pasajeros que opera dentro del Distrito Metropolitano de Quito, haya sido vulnerado por los prestadores de dicho servicio.</p> <p><b>Dirigido a:</b><br/>Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública, Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.</p>                                                                                                                                                                                                                                                        |
| ¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite? | <p><b>Tipo de Resultado:</b><br/>Acceder a beneficio o servicio.</p> <p><b>Resultado a obtener:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Informe técnico - resolución de sanción al infractor</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| ¿Qué necesito para hacer el trámite?                     | <p><b>Requisitos Generales:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>Petición o denuncia.</li><li>Evidencia de la presunta infracción (fotografías, videos, etc.)</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| ¿Cómo hago el trámite?                                   | <p><b>Presencial:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>Acercarse a las oficinas de la Secretaría de Movilidad del DMQ</li><li>Presentar la denuncia de lo ocurrido</li><li>Adjuntar la evidencia</li><li>Recibir respuesta al correo electrónico registrado.</li></ol> <p><b>Correo electrónico:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>Remitir un correo electrónico a la dirección: <a href="mailto:tramites.smovilidad@quito.gob.ec">tramites.smovilidad@quito.gob.ec</a> presentando la denuncia de lo ocurrido.</li><li>Adjuntar la evidencia</li><li>Recibir respuesta al correo electrónico registrado.</li></ol> <p><b>Canales de atención:</b><br/>Correo electrónico, Presencial.</p> |
| ¿Cuál es el costo del trámite?                           | El trámite no tiene costo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| ¿Dónde y cuál es el horario de atención?                 | <p><b>Presencial:</b></p> <p>Oficina de la Secretaría de Movilidad ubicada en la calle García Moreno N2-57 Entre Bolívar y Sucre.</p> <p>Lunes a viernes de 08h00 a 16h30</p> <p><b>Correo electrónico:</b></p> <p>Atención las 24 horas del día.</p> <p>La respuesta será remitida por la Secretaría de Movilidad del DMQ en horario de lunes a viernes de 08:00 a 16:30.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

## Base Legal

- [CODIGO MUNICIPAL PARA EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.](#)  
[Ordenanza Municipal 001](#), publicado en [Registro Oficial Suplemento 902 de 7 de Mayo de 2019..](#) Art. Art. IV.2.344.

## Contacto para atención ciudadana

**Funcionario/Dependencia:** Secretaría de Movilidad DMQ

**Correo Electrónico:** [tramites.smovilidad@quito.gob.ec](mailto:tramites.smovilidad@quito.gob.ec)

**Teléfono:** Contacto: (02) 3952300 Ext. 14043 y 14004

## Transparencia

| Año  | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2024 | 11  | 0                 | 0                     |