

MEMORANDO No. AMT-SC-2018-0819

PARA: Julio Puga
DIRECTOR METROPOLITANO DE TRANSITO

DE: Patricia López
COORDINADORA SERVICIOS CIUDADANOS

ASUNTO: Respuesta a memorando AMT-AL-2018-2136 y sumilla ticket #
2018-109388

FECHA: DM Quito, 25 de julio del 2018

ASESORIA LEGAL RECIBIDO
Fecha: 25 JUL 2018
Recibido por: [Firma]
31 [Firma]

En referencia al memorando AMT-AL-2018-2136 y a la sumilla de ticket # 2018-109388 con respecto al cumplimiento de la Ordenanza Metropolitana No. 0177, sancionada el 14 de julio del 2017, particularmente en cinco puntos citados en el oficio No. 349-CPP-2018, pongo en su conocimiento que de acuerdo a las funciones a mi Coordinación delegadas se realizaron las siguientes acciones:

El departamento de Servicios Ciudadanos ha venido receptando las denuncias ciudadanas con respecto al servicio que prestan las unidades de transporte comercial modalidad taxi, mediante tres canales: Correo electrónico institucional: denuncias.amt@quito.gob.ec, Call Center 1800 268 268 (AMT AMT) y ventanillas de atención al usuario, de la misma forma una vez receptadas dichas denuncias han sido remitidas a la Dirección encargada para su atención. En ese contexto adjunto a este memorando encontrará los informes de gestión de los años 2015, 2016 y 2017, en los que se puede verificar mediante datos estadísticos la cantidad de denuncias receptadas por tipo de canal de forma mensual y anual, así como los datos estadísticos de las denuncias receptadas con corte a 30 de junio 2018.

Cabe informar que la Agencia Metropolitana de Tránsito desde el 30 de septiembre del 2016 posee un aplicativo móvil versión 0.01 beta disponible en la tienda virtual Google Play Store, mismo que a partir del 16 de junio del 2017, fecha en la que concluyen una serie de actualizaciones, se encuentra completamente funcional para la recepción de denuncias por parte de la ciudadanía, es importante mencionar que para la recepción de las denuncias se ha ligado al aplicativo móvil con el correo institucional denuncias.amt@quito.gob.ec, es decir las denuncias ingresadas desde el aplicativo se envían automáticamente al correo electrónico antes mencionado, de la misma forma se ha podido comprobar hasta el día de hoy la funcionalidad del aplicativo (prueba de recepción de denuncias adjunta).

Particular que pongo en su conocimiento para los fines pertinentes.



**COORDINADORA SERVICIOS CIUDADANOS
AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO**

Anexo: Copias Informes de Gestión 2015,2016 y 2017; Reporte estadístico con corte a 30/06/2018, capturas de pantalla del aplicativo móvil, prueba de recepción de denuncias desde el aplicativo móvil, hoja de ruta AMT-AL-2018-2136/ sumilla ticket #2018-109388. (30) Fojas útiles

Acción	Siglas responsables	Siglas unidades	Fecha	sumilla
Elaborado por:	S. Villavicencio	FSC	2018-07-25	↘

Ejemplar 1: Julio Puga, Director Metropolitano de Tránsito
Ejemplar 2: Coordinación Servicios Ciudadanos

CC. para conocimiento

Ejemplar 3: Ab. Rothman Romero, Asesor Legal.

Memorando No. AMT-SC-0106/16

Para: Ing. Fausto Miranda
Coordinador de Desarrollo Tecnológico

De: Ángela Amoroso
Fecha: 16 de febrero del 2016
Asunto: En el texto

En respuesta al memorando No AMT-0131-2015-PL la Coordinación de Servicios Ciudadanos pone en su conocimiento el Informe de Gestión 2015, acorde a la matriz planteada desde el departamento de Planificación en septiembre del anterior año.

Es importante mencionar que este informe contempla las acciones llevadas a cabo desde el mes de marzo del 2015, periodo en el que tomé a cargo la Coordinación.

Atentamente


Ángela Amoroso

Coordinadora de Servicios Ciudadanos
Agencia Metropolitana de Tránsito



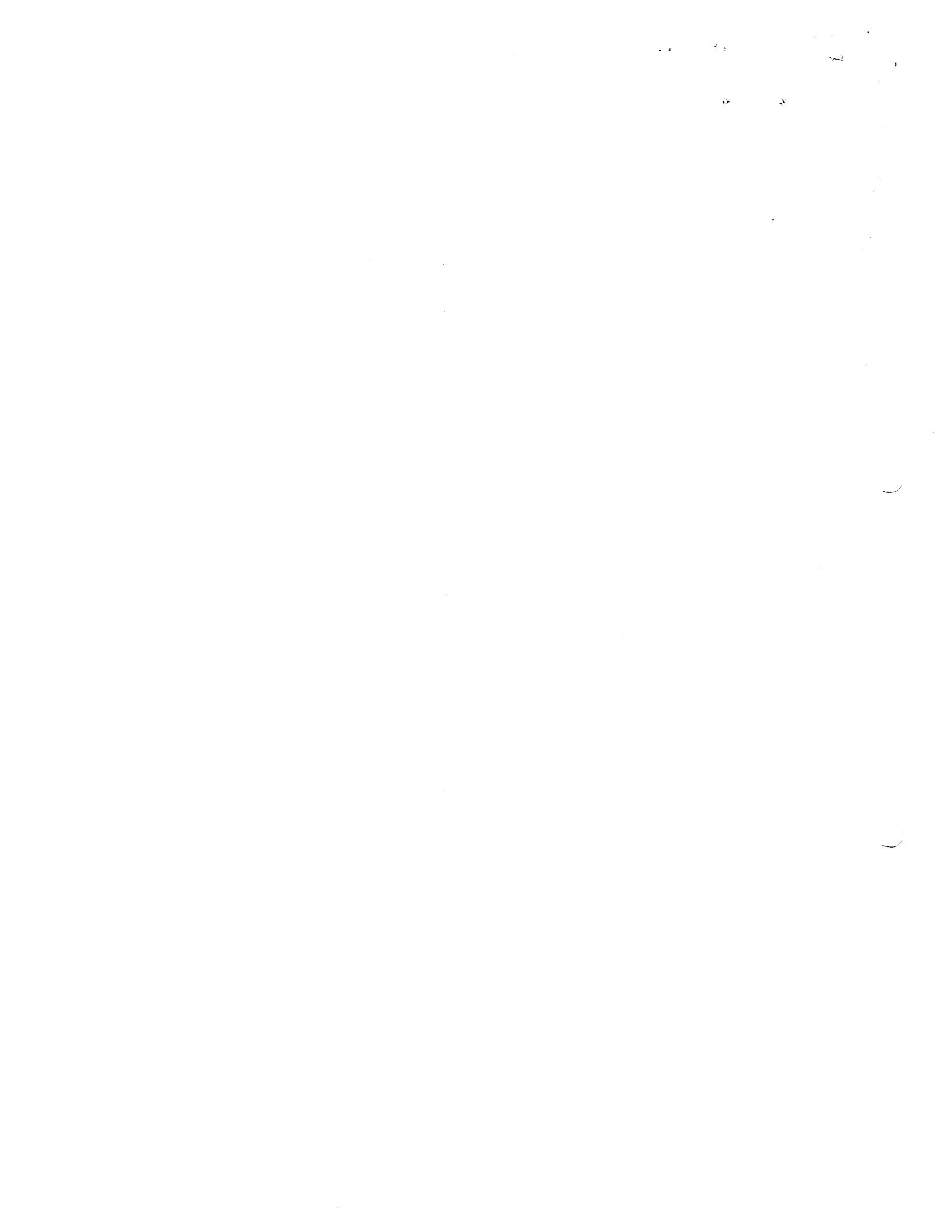
17-02-16
08:47

INFORME DE ACTIVIDADES UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL

OBJETIVOS	ACTIVIDADES	RESULTADOS																											
<p>Mejorar la atención a la ciudadanía a través de nuestras ventanillas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Atención ininterrumpida en horario de oficina servicios ciudadanos edificio matriz. Se gestiona de manera permanente los requerimientos ciudadanos respecto a infracciones, denuncias y solicitudes en temas de movilidad. 	<p>✓ Como resultado de la atención al usuario en ventanilla se han atendido en total de 44000 usuarios y se ha gestionado sus requerimientos de acuerdo a las siguientes categorías</p> <p style="text-align: center;">VENTANILLA</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Asuntos Internos</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>Reversos Infracciones</td> <td>131</td> </tr> <tr> <td>FISCALIZACIÓN</td> <td>156</td> </tr> <tr> <td>OTRAS</td> <td>217</td> </tr> <tr> <td>Consultas Varios</td> <td>100</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Consulta varios</th> <th>Operaciones</th> <th>Fiscalización</th> <th>Reversos infracciones</th> <th>Asuntos Internos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>11.94%</td> <td>44000</td> <td>155</td> <td>131</td> <td>199</td> </tr> <tr> <td>0.452%</td> <td>302</td> <td>0.349%</td> <td>0.233%</td> <td>0.443%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Cantidad	Asuntos Internos	100	Reversos Infracciones	131	FISCALIZACIÓN	156	OTRAS	217	Consultas Varios	100	Consulta varios	Operaciones	Fiscalización	Reversos infracciones	Asuntos Internos	11.94%	44000	155	131	199	0.452%	302	0.349%	0.233%	0.443%
Categoría	Cantidad																												
Asuntos Internos	100																												
Reversos Infracciones	131																												
FISCALIZACIÓN	156																												
OTRAS	217																												
Consultas Varios	100																												
Consulta varios	Operaciones	Fiscalización	Reversos infracciones	Asuntos Internos																									
11.94%	44000	155	131	199																									
0.452%	302	0.349%	0.233%	0.443%																									
<p>Optimizar la atención a través de nuestra cuenta oficial con la publicación de información</p>	<ul style="list-style-type: none"> Eliminación de una de las tres cuentas de Twitter para brindar mayor información a 	<p>✓ Como resultado de la mejora en atención al usuario a través de nuestra cuenta de twitter @AMTQuito; misma que es utilizada para receptor requerimientos de cualquier tipo y a la vez para realizar</p>																											



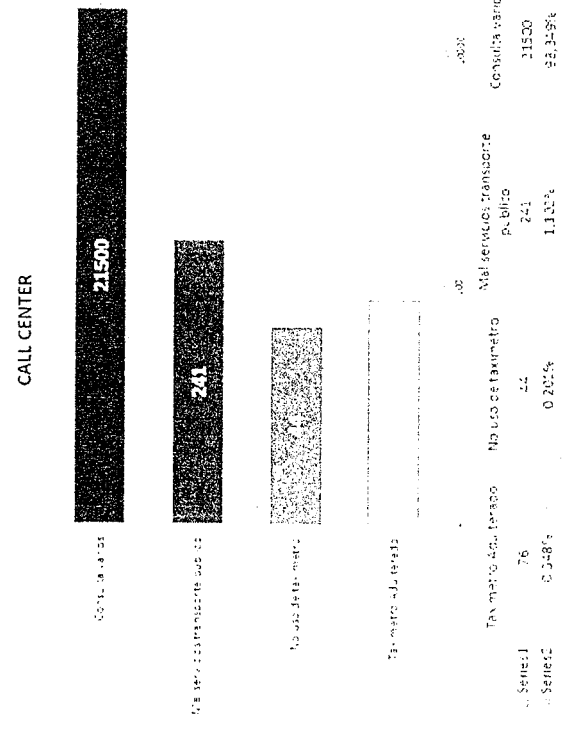
<p>relevante en cuestión de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial de igual manera se da respuesta a todos los requerimientos ciudadanos.</p>	<p>los usuarios evitando confusión al no identificar la cuenta oficial a la cual deben remitir su requerimiento, es por esta razón que actualmente la AMT se maneja con @AMTQuito como cuenta institucional encargada de la recepción de quejas, denuncias y sugerencias para una respuesta oportuna.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aumento de número de seguidores de la cuenta social. La AMT ha pasado a tener 19000 seguidores a 31120 a finales 2015. Representando un crecimiento del 43% en este canal de comunicación. 	<p>publicaciones de información de vital importancia en cuestión de tránsito y seguridad vial, por este medio se ha obtenido un total de 3407 requerimientos en general.</p> <p style="text-align: center;">TWITTER</p>
--	--	---



Brindar información oportuna, recepción de denuncias y requerimientos a través de nuestra línea telefónica las 24 horas los 7 días de la semana
1800 AMT AMT (268-268)

- A partir de la ordenanza 0056 con fecha del 7 de abril del año en curso, que resuelve fortalecimiento de la calidad y fijación de la tarifa en la prestación de servicios de transporte terrestre comercial en taxi del DMQ, el call center atiende las 24 horas los 7 días de la semana dándole cumplimiento al pedido del señor alcalde a través de la ordenanza antes mencionada con la finalidad de receptor denuncias de la ciudadanía de unidades que no utilizan taxímetro, adulteración en los mismos, mal servicio por parte de conductores de las unidades que prestan el servicio etc.

✓ Como resultado en atención al usuario a través de nuestra línea telefónica 1800 AMT-AMT (268-268) se ha gestionado un total de 21.861 requerimientos/consultas en general sobre temas de movilidad. Adicional se ha gestionado mayor control en temas de transporte público brindando seguimiento continuo a las denuncias receptadas bajo las siguientes categorías.



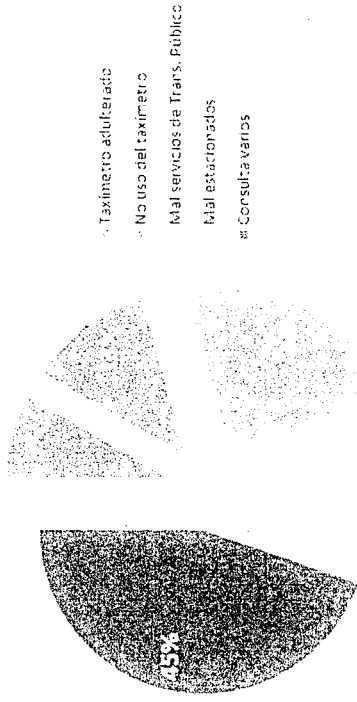


Gestionar requerimientos ciudadanos a través de nuestro correo institucional denuncias.amf@quito.gob.ec remitiéndolos a las coordinaciones encargadas para una respuesta oportuna.

- Se otorga una atención permanente a los requerimientos enviados por este medio, de esta manera se agilitan procesos.

✓ Como resultado de la mejora en atención al usuario a través del correo institucional para recibir denuncias se ha obtenido un total de 449 requerimientos en general. Este canal también es una herramienta de recepción de denuncias tanto para el uso de taxímetro como mal servicio del transporte público.

CORREO



100
101
102
103
104
105
106
107
108
109
110
111
112
113
114
115
116
117
118
119
120
121
122
123
124
125
126
127
128
129
130
131
132
133
134
135
136
137
138
139
140
141
142
143
144
145
146
147
148
149
150
151
152
153
154
155
156
157
158
159
160
161
162
163
164
165
166
167
168
169
170
171
172
173
174
175
176
177
178
179
180
181
182
183
184
185
186
187
188
189
190
191
192
193
194
195
196
197
198
199
200

1

2

Memorando No. AMT-SC-0009/17

Para: Ing. Fausto Miranda Lara
Supervisor Metropolitano

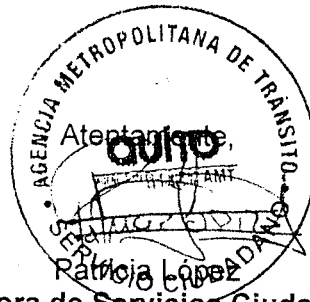
De: Patricia López
Coordinadora Servicios Ciudadanos (E)

Fecha: 06 de Enero del 2017

Asunto: Respuesta memorando 068-AMT-2016- Informe de Gestión 2016

En respuesta al memorando 068- AMT- 2016 adjunto sírvase el informe de gestión período 1 de Enero- 31 de Diciembre de 2016 correspondiente al departamento de Servicios Ciudadanos.

Particular que pongo en su conocimiento para los fines pertinentes



Coordinadora de Servicios Ciudadanos (E)

FECHA	06 ENE 2017	17/125
Recibido por	S3	
No Hojas	10	Firmas

COORDINACION SERVICIOS CIUDADANOS

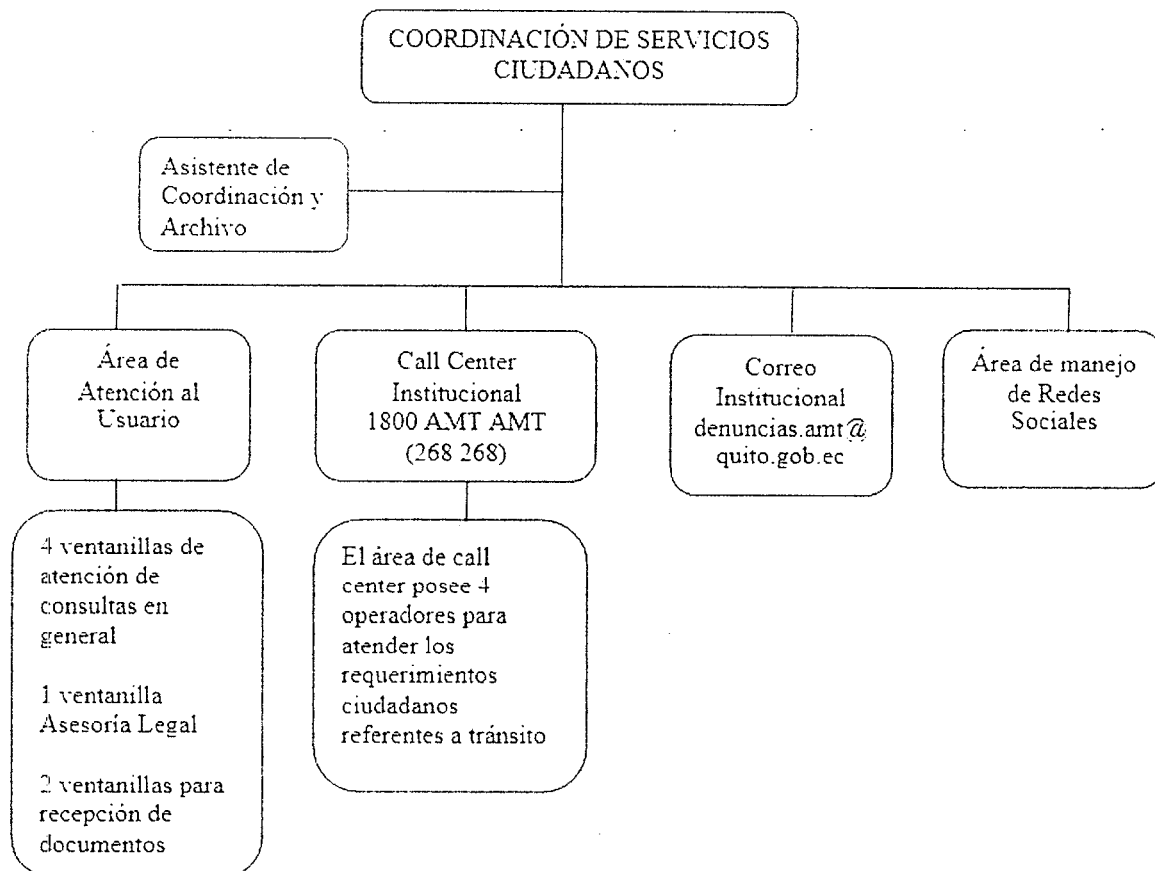
INFORME DE GESTIÓN PERÍODO 1 DE ENERO- 31 DE DICIEMBRE DE 2016

1. Antecedente

El área de Servicios Ciudadanos de la Agencia Metropolitana de Tránsito recepta las quejas, sugerencias y denuncias de la ciudadanía en lo referente a temas de Movilidad, teniendo como objetivo principal ser un canal entre la comunidad y la Agencia Metropolitana de Tránsito.

En ese contexto con fecha 05 de enero del 2017 se realiza el informe de gestión correspondiente al año 2016; es importante mencionar que la gestión del área se refleja en su mayoría en los servicios que se prestan.

2. Estructura Orgánica del Área



3. Funciones de la Coordinación de Servicios Ciudadanos

1. Receptar, direccionar y gestionar las solicitudes ciudadanas operativas de control y gestión de tránsito en la zona de competencia territorial de la Agencia Metropolitana de Tránsito.
2. Orientar y gestionar los requerimientos ciudadanos referentes a contravenciones y delitos de tránsito, siempre que estos hayan sido cometidos dentro de la jurisdicción de la Agencia Metropolitana de Tránsito.
3. Orientar a la ciudadanía sobre el proceso para agendar y anular citas previas tomadas por la ciudadanía para el proceso de Revisión Técnica Vehicular.
4. Orientar y receptar las solicitudes de los usuarios para el proceso de Devolución de Pagos Indebidos sobre valores de tasas y multas de Revisión Técnica Vehicular
5. Analizar y generar los respectivos informes para la Devolución de Pagos Indebidos sobre valores de tasas y multas generadas a partir del proceso de Revisión Técnica Vehicular.
6. Remitir a la Coordinación Administrativa Financiera las solicitudes y los informes de Devolución de Pagos Indebidos realizados por esta coordinación sobre valores de tasas y multas de Revisión Técnica Vehicular.
7. Orientar, receptar y direccionar las diferentes denuncias y quejas ciudadanas sobre cualquier procedimiento propio de la institución, así como también de los funcionarios que trabajan en la misma.
8. Receptar, contestar y gestionar las solicitudes, quejas y denuncias ingresadas desde la ciudadanía a través del correo institucional denuncias.amt@quito.gob.ec.
9. Coordinar y supervisar los procesos de atención ciudadana y requerimientos ingresados a través de la línea telefónica institucional 1800 AMT AMT (268-268).
10. Coordinar, supervisar y gestionar la creación de contenido y respuestas institucionales a través de la cuenta oficial de la red social Twitter (@AMTQuito).
11. Actualizar y coordinar con la unidad de Comunicación Social la información referente a la Agencia Metropolitana de Tránsito y sus diferentes competencias la misma que deberá ser publicada y actualizada periódicamente en la página web institucional.

12. Gestionar y crear nuevos procesos que agilicen y mejoren la calidad del servicio en las diferentes coordinaciones y direcciones de la Agencia Metropolitana de tránsito.

4. Proyectos y Obras Ejecutadas

4.1 Restructuración del área

Anteriormente el área de Servicios Ciudadanos se encontraba dividida por dos puntos de atención al público, sin embargo con la finalidad de mejorar el servicio era indispensable centralizar la atención en un solo lugar en donde se brinde todas las facilidades al usuario y se pueda coordinar directamente con otras áreas o departamentos los diferentes requerimientos ciudadanos, es así que a partir de Enero 2016 la atención al público se centraliza en el primer piso del Edificio Valderrama contando con instalaciones remodeladas, así como la implementación de 4 ventanillas de atención al usuario y 2 de recepción de documentos, mejorando así los tiempos de espera entre un usuario y otro.

4.2 Implementación de sistema de turnero

Debido a la gran demanda de usuarios que se acercaban a realizar diferentes requerimientos en el área, era sumamente necesaria la adquisición de un turnero para evitar aglomeración entre usuarios y mantener una atención ordenada, es por esta razón que se realiza la implementación del sistema de turnero permitiendo mantener un control de la cantidad de usuarios que se atienden a diario, cantidad de turnos en espera y tiempo que tarda la atención a cada usuario.

4.3 Formularios AMT

Con la finalidad de facilitar el ingreso de los diferentes requerimientos ciudadanos que receptan las diferentes coordinaciones y direcciones se realiza la implementación, mejora y estandarización de los formularios. De la misma manera los formularios se encuentran registrados en la página web institucional www.amt.gob.ec para facilitar la descarga e impresión de los mismos.

4.4 Atención Asesoría Legal

Debido a la gran cantidad de requerimientos ciudadanos que receptaba la Asesoría Legal ubicada en el 6to piso del edificio Valderrama (matriz), se implementa una ventanilla adicional en el departamento de Servicios Ciudadanos con la finalidad de que los requerimientos ciudadanos referentes a la Asesoría Legal sean atendidos en el área de atención al usuario y así evitar aglomeración de ciudadanos en el sexto piso y mejorar la calidad de atención al ciudadano.

4.5 Capacitación de personal

Los días 11 de junio, 18 de junio, 2 de julio y 9 de julio se lleva a cabo en el auditorio de la Secretaría General de Coordinación Territorial y Participación Ciudadana la capacitación al personal de la institución que brinda atención al usuario en todas las dependencias de la AMT, el taller fue dictado por el Sr. Rubén Patiño funcionario del departamento de Servicios Ciudadanos del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito con el tema : *"Atención al Usuario y manejo de clientes difíciles"*

5. Logros de su gestión

5.1 Atención en ventanilla

Gracias a la restructuración del área se han mejorado totalmente los tiempos de espera entre usuarios, así como la atención ininterrumpida en los horarios de oficina. Como resultado de la atención al usuario en ventanilla se han atendido un total de 75.530 usuarios y se han gestionado sus requerimientos de acuerdo a las siguientes categorías.

ATENCIÓN EN VENTANILLA (SERVICIOS CIUDADANOS)						
MES	TIPO DE REQUERIMIENTO			ASUNTOS		TOTAL MENSUAL
	OPERACIONES	FISCALIZACIÓN	INTERACCIONES	INTERNOS	VARIOS	
ENERO	9	6	0	25	7813	7853
FEBRERO	5	7	2	37	6947	6998
MARZO	18	9	33	36	7661	7757
ABRIL	6	6	23	44	7460	7539
MAYO	7	12	27	47	8565	8658
JUNIO	3	9	28	56	7340	7436
JULIO	4	4	21	39	7591	7659
AGOSTO	8	12	14	47	4099	4180
SEPTIEMBRE	8	13	20	44	4298	4383
OCTUBRE	13	15	15	39	4332	4414
NOVIEMBRE	13	12	10	38	4155	4228
DICIEMBRE	9	14	17	26	4359	4425
TOTAL PARCIAL ANUAL POR CANAL	103	119	210	478	74620	
TOTAL ANUAL POR CANAL						75530

5.2 Cuenta oficial Twitter @AMTQuito

El área de Servicios Ciudadanos se encarga de comunicar la labor institucional y atender las denuncias ciudadanas mediante la cuenta oficial de Twitter @AMTQuito. Hasta la fecha la cuenta posee sesenta y dos mil seguidores y la tendencia de crecimiento es ascendente. Como resultado de la atención al usuario a través de nuestra cuenta, misma que es utilizada para receptor requerimientos de cualquier tipo y a la vez para realizar publicaciones de información de vital importancia en cuestión de tránsito y seguridad vial, por este medio se ha obtenido un total de 3.747 requerimientos en general.

MES	REQUERIMIENTO									TOTAL MENSUAL
	REQUERIMIENTO	REQUERIMIENTO	REQUERIMIENTO	REQUERIMIENTO	REQUERIMIENTO	REQUERIMIENTO	REQUERIMIENTO	REQUERIMIENTO	REQUERIMIENTO	
ENERO	3	3	15	6	105	27	14	17	49	239
FEBRERO	5	3	18	8	104	35	14	19	54	260
MARZO	2	3	15	7	110	65	12	22	66	302
ABRIL	4	3	16	9	107	96	18	18	89	360
MAYO	2	2	17	6	112	87	16	15	74	331
JUNIO	1	3	17	6	98	78	20	18	89	330
JULIO	3	4	19	7	101	72	17	22	97	342
AGOSTO	5	1	2	1	94	22	140	4	128	397
SEPTIEMBRE	2	2	4	2	50	38	61	5	112	276
OCTUBRE	1	0	2	2	40	42	50	2	153	292
NOVIEMBRE	2	0	1	2	45	35	47	2	133	267
DICIEMBRE	0	0	0	2	40	66	45	1	197	351
TOTAL ANUAL	30	24	126	58	1006	663	454	145	1241	
TOTAL QUINCUENIO	3747									

5.3 Call Center 1800 AMT AMT (268 268)

Como resultado en atención al usuario a través de nuestra línea telefónica 1800 AMT AMT (268 268) cuyo objetivo principal es brindar información oportuna, recepción de denuncias y requerimientos las 24 horas y los 7 días de la semana, en el año 2016 se han gestionado un total de 50.068 requerimientos/consultas en general sobre temas referentes a movilidad. De la misma forma se ha dado seguimiento continuo a las denuncias receptadas.

CALL CENTER (1800 268 268)									
TIPO DE REQUERIMIENTO									
	NO USO DEL TAXIMETRO	TAXIMETRO ADULTERADO	MALESERVICIO TRANSPORTE COMERCIAL	CONTROL TRANSPORTE INFORMAL	MAL- SERVICIO // FISCALIZA CIÓN	CONTROL MALUSO DE ESPACIO PÚBLICO	GESTIÓN DE TRANSITO	VARIOS	TOTAL MENSUAL
MES									
ENERO	1	0	1	2	18	12	3	2390	2427
FEBRERO	4	0	1	5	20	23	6	2100	2159
MARZO	4	4	3	7	21	19	5	2638	2701
ABRIL	3	2	0	2	33	25	7	3140	3212
MAYO	0	4	4	3	23	33	2	3119	3188
JUNIO	4	0	1	5	23	89	9	3171	3302
JULIO	1	3	1	4	39	98	9	3051	3206
AGOSTO	2	3	3	9	33	26	5	6386	6467
SEPTIEMBRE	1	2	7	8	21	32	12	5683	5766
OCTUBRE	1	1	4	8	34	22	6	5692	5768
NOVIEMBRE	4	1	2	4	30	26	5	5823	5895
DICIEMBRE	2	2	0	5	9	9	1	5949	5977
TOTAL PARCIAL ANUAL POR CANAL	27	22	27	62	304	414	70	49142	
TOTAL ANUAL POR CANAL	50068								

5.4 Correo institucional denuncias.amt@quito.gov.ec

Como resultado de la mejora en tiempos de respuesta en requerimientos receptados a través del correo institucional denuncias.amt@quito.gov.ec se han atendido un total de 1.847 requerimientos en general.

CORREO INSTITUCIONAL (denuncias.amt@quito.gov.ec)										
TIPO DE REQUERIMIENTO										
MES	NO USO DEL TAXIMETRO	TAXIMETRO ADULTERADO	MAL SERVICIO TRANSPORTE COMERCIAL MODALIDAD TAXI	CONTROL TRANSPORTE INFORMAL	MAL SERVICIO / FISCALIZACIÓN TRANSPORTE	CONTROL MAL USO DE ESPACIO PÚBLICO	GESTIÓN DE TRANSITO	DENUNCIAS MAL PROCEDIMIENTO ACT/ FUNCIONARIOS AMT	VARIOS	TOTAL MENSUAL
ENERO	2	1	3	10	14	18	16	0	96	160
FEBRERO	1	0	10	8	30	11	12	6	95	173
MARZO	2	1	1	10	29	15	12	5	94	169
ABRIL	4	0	3	12	24	16	18	4	112	193
MAYO	1	1	0	8	44	14	18	2	113	201
JUNIO	1	2	1	5	15	11	2	1	114	152
JULIO	1	1	2	2	6	13	0	4	94	123
AGOSTO	4	1	6	5	23	23	5	7	77	151
SEPTIEMBRE	1	5	3	8	21	38	9	11	73	169
OCTUBRE	3	1	3	4	29	27	10	11	52	140
NOVIEMBRE	4	0	6	3	16	20	7	6	56	118
DICIEMBRE	6	1	1	0	4	10	18	4	54	98
TOTAL PARCIAL ANUAL POR CANAL	30	14	39	75	255	216	127	61	1030	
TOTAL ANUAL POR CANAL	1847									

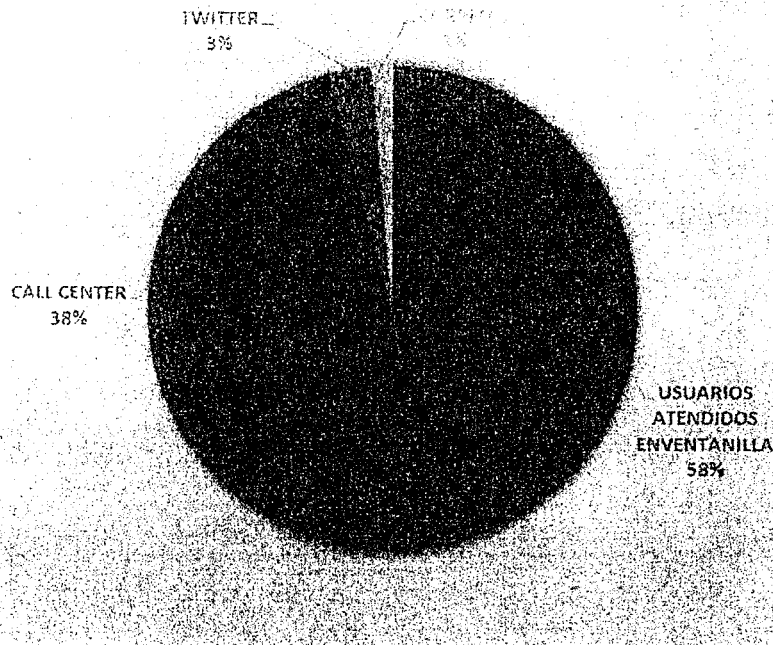
6. Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

La Coordinación de Servicios Ciudadanos cuyo objetivo principal es fortalecer la imagen institucional de la Agencia Metropolitana de Tránsito, a través de una atención eficiente ha atendido un total de 131.192 requerimientos ciudadanos de acuerdo a las siguientes categorías.

CANTIDAD DE ATENCIONES POR TIPO DE CANAL					
	USUARIOS ATENDIDOS ENVENTANILLA	CALL CENTER	TWITTER	CORREO	TOTAL MENSUAL
MES					
ENERO	7853	2427	239	160	10679
FEBRERO	6998	2159	260	173	9590
MARZO	7757	2701	302	169	10929
ABRIL	7539	3212	360	193	11304
MAYO	8658	3188	331	201	12378
JUNIO	7436	3302	330	152	11220
JULIO	7659	3206	342	123	11330
AGOSTO	4180	6467	397	151	11195
SEPTIEMBRE	4383	5766	276	169	10594
OCTUBRE	4414	5768	292	140	10614
NOVIEMBRE	4228	5895	267	118	10508
DICIEMBRE	4425	5977	351	98	10851
TOTAL PARCIAL ANUAL POR CANAL	75530	50068	3747	1847	
TOTAL ANUAL POR CANAL	131192				

CANTIDAD DE ATENCIONES POR CANAL



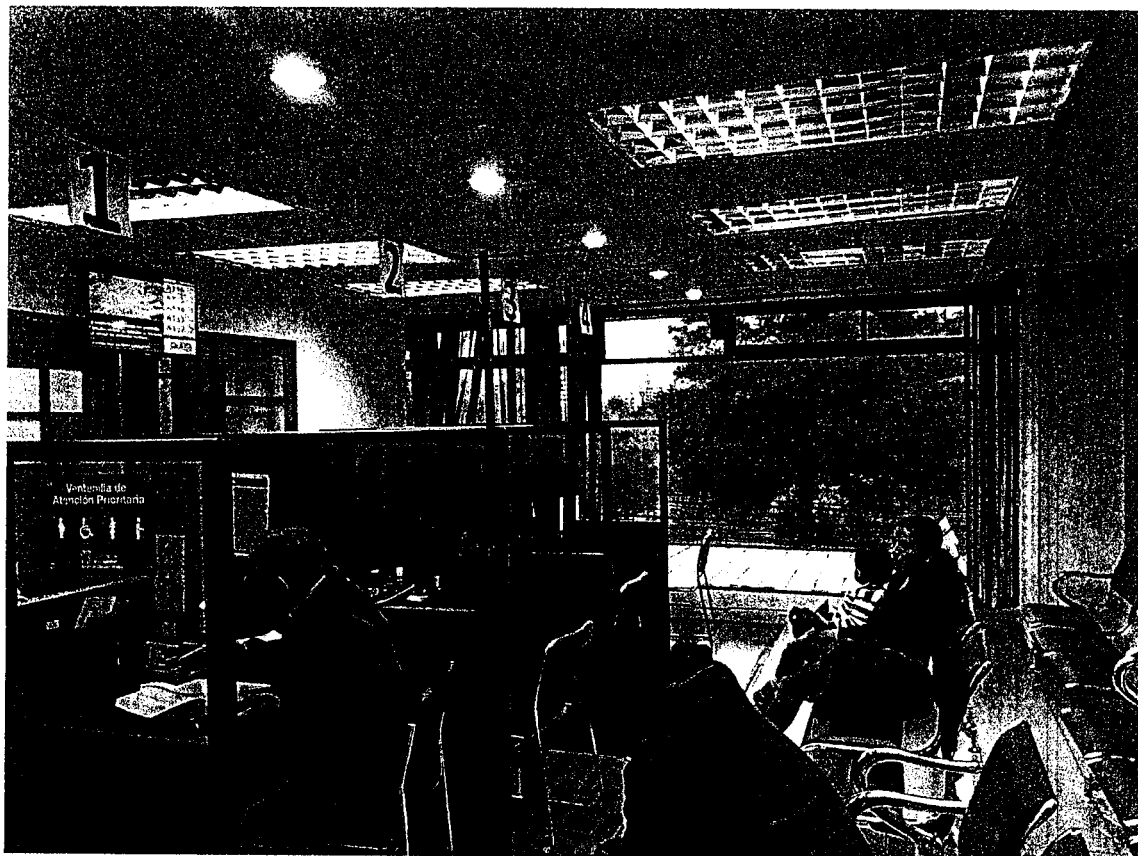
Recomendaciones

- Realizar las gestiones necesarias a fin de ubicar a dos funcionarios más para desempeñar labores como operadores de call center con la finalidad de brindar a la ciudadanía una atención con mayor rapidez y eficacia, así como continuar con el mejoramiento y mantenimiento del departamento, brindando un enfoque mayor al área de call center.

7. Anexos (Fotografías)

Reestructuración del área-ventanilla





MEMORANDO No. AMT-SC-2018-0273

PARA: Julio Puga
DIRECTOR METROPOLITANO DE TRÁNSITO

DE: Patricia López
COORDINADORA SERVICIOS CIUDADANOS

ASUNTO: Respuesta memorando DGAMT-2018-034/ Informe de gestión 2017

FECHA: DM Quito, 02 de marzo del 2018

En respuesta al memorando No. DGAMT-2018-034 de fecha 26 de febrero del 2018, adjunto sírvase encontrar el informe de gestión período 1 de Enero- 31 de Diciembre de 2017 correspondiente al departamento de Servicios Ciudadanos.

Particular que pongo en su conocimiento para los fines pertinentes.

Atentamente:



Patricia López.

**COORDINADORA SERVICIOS CIUDADANOS
AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO**

Anexo:

Informe de Gestión 2017, I CD

Acción	Siglas responsables	Siglas unidades	Fecha	sumilla
Elaborado por:	S. Villavicencio	FSC	2018-03-02	2

Ejemplar 1: Julio Puga, Director Metropolitano de Tránsito
Ejemplar 2: Coordinación Servicios Ciudadanos

Sumilla B1E1
2/3/2018
9/1/14

COORDINACION SERVICIOS CIUDADANOS

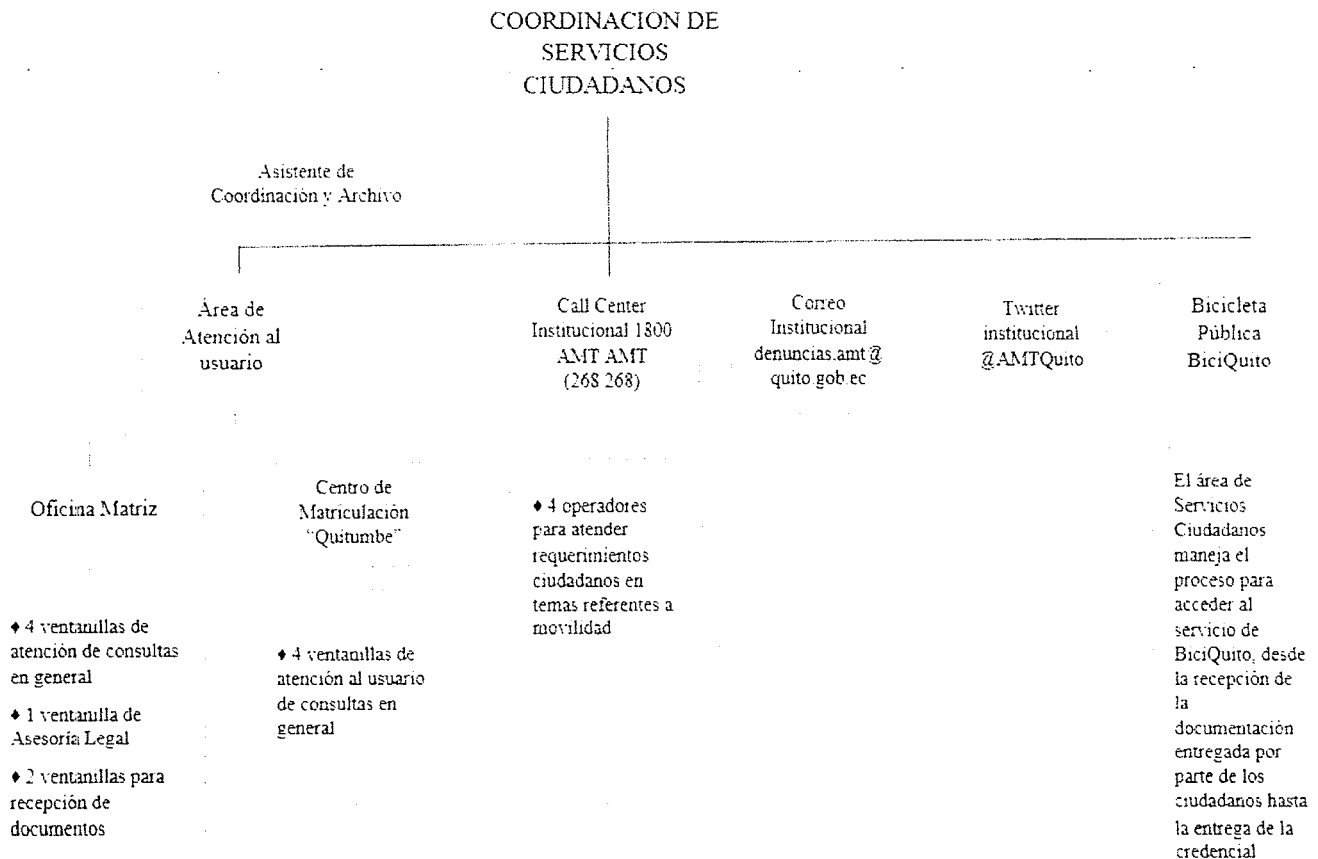
INFORME DE GESTIÓN PERÍODO 1 DE ENERO- 31 DE DICIEMBRE DEL 2017

1. Antecedentes

El área de Servicios Ciudadanos de la Agencia Metropolitana de Tránsito recepta las quejas, sugerencias y denuncias de la ciudadanía en lo referente a temas de Movilidad, teniendo como objetivo principal ser un canal entre la comunidad y la Agencia Metropolitana de Tránsito. De la misma forma y en virtud de que a partir del 24 de abril del 2017 la Agencia Metropolitana de Tránsito está a cargo de la operación del servicio de Bicicleta Pública "BiciQuito", el área de Servicios Ciudadanos maneja el proceso para acceder al servicio, desde la recepción de la documentación entregada por parte de los ciudadanos hasta la entrega de la credencial.

En ese contexto el día viernes 02 de marzo del 2018 se realiza el informe de gestión correspondiente al año 2017; es importante mencionar que la gestión del área se refleja en su mayoría en los servicios que brinda a la ciudadanía.

2. Estructura Orgánica del Área



3. Funciones de la Coordinación de Servicios Ciudadanos

1. Receptar, direccionar y gestionar las solicitudes ciudadanas operativas de control y gestión de tránsito en la zona de competencia territorial de la Agencia Metropolitana de Tránsito.
2. Orientar y gestionar los requerimientos ciudadanos referentes a contravenciones y delitos de tránsito, siempre que estos hayan sido cometidos dentro de la jurisdicción de la Agencia Metropolitana de Tránsito.
3. Orientar a la ciudadanía sobre el proceso para agendar y anular citas previas tomadas por la ciudadanía para el proceso de Revisión Técnica Vehicular.
4. Orientar y receptor las solicitudes de los usuarios para el proceso de Devolución de Pagos Indebidos sobre valores de tasas y multas de Revisión Técnica Vehicular
5. Analizar y generar los respectivos informes para la Devolución de Pagos Indebidos sobre valores de tasas y multas generadas a partir del proceso de Revisión Técnica Vehicular.
6. Remitir a la Coordinación Administrativa Financiera las solicitudes y los informes de Devolución de Pagos Indebidos realizados por esta coordinación sobre valores de tasas y multas de Revisión Técnica Vehicular.
7. Orientar, receptor y direccionar las diferentes denuncias y quejas ciudadanas sobre cualquier procedimiento propio de la institución, así como también de los funcionarios que trabajan en la misma.
8. Receptar, contestar y gestionar las solicitudes, quejas y denuncias ingresadas desde la ciudadanía a través del correo institucional denuncias.amt@quito.gob.ec.
9. Coordinar y supervisar los procesos de atención ciudadana y requerimientos ingresados a través de la línea telefónica institucional 1800 AMT AMT (268-268).
10. Coordinar, supervisar y gestionar la creación de contenido y respuestas institucionales a través de la cuenta oficial de la red social Twitter (@AMTQuito).
11. Actualizar y coordinar con la unidad de Comunicación Social la información referente a la Agencia Metropolitana de Tránsito y sus diferentes competencias la misma que deberá ser publicada y actualizada periódicamente en la página web institucional.
12. Gestionar y crear nuevos procesos que agiliten y mejoren la calidad del servicio en las diferentes coordinaciones y direcciones de la Agencia Metropolitana de tránsito.

13. Manejar el proceso para acceder al servicio de BiciQuito desde la recepción de los documentos entregados por parte de los ciudadanos, hasta la entrega del carnet.

4. Proyectos y Obras Ejecutadas

4.1 Implementación de ventanillas de Servicios Ciudadanos “Quitumbe”

Anteriormente el área de Servicios Ciudadanos contaba únicamente con ventanillas de atención al usuario en las oficinas matriz (Av. Amazonas e Inglaterra, edificio Valderrama) sin embargo y debido a la gran demanda de usuarios que acudían al Centro de Matriculación “Quitumbe” solicitando información referente a multas de tránsito, valores pendientes de pago, agendamiento y anulación de citas, se implementaron 4 ventanillas de atención al usuario en dicho centro con la finalidad de evitar aglomeración de usuarios en las oficinas matriz y permitir a la ciudadanía que reside en el sur de la ciudad acceder a los servicios que brinda nuestra área.

4.1 Recepción de las solicitudes de devolución de valores cancelados erróneamente

Con la finalidad de optimizar el ingreso de las solicitudes por parte de la ciudadanía con respecto a devoluciones de dinero cancelado erróneamente, actualmente el área de Servicios Ciudadanos receipta la documentación con dicho requerimiento evitando así errores al momento de ingreso de la documentación y requisitos incompletos.

4.2 BiciQuito

A partir del mes de abril del presente año la Agencia Metropolitana de Tránsito opera el servicio de Bicicleta Pública “BiciQuito”, es así que el área de Servicios Ciudadanos maneja uno de los procesos para el acceso a este servicio que va desde la recepción de la documentación por parte de la ciudadanía hasta la entrega de la credencial que acredita el uso del servicio.

4.3 Mejoramiento del mobiliario del área de atención al usuario y call center

Con el objetivo de brindar una mejor atención a la ciudadanía se realizó la adquisición, reemplazo y aumento de las sillas tripersonales utilizadas para la sala de espera de atención al usuario, así como el remplazo de las sillas de los módulos de atención al usuario y call center.

5. Logros de su gestión

5.1 Atención en ventanilla

Gracias a la reestructuración del área se han mejorado totalmente los tiempos de espera entre usuarios, así como la atención ininterrumpida dentro de los horarios de oficina. El resultado de la atención al usuario en ventanilla es de un total de 59.508 usuarios entre la oficina matriz y "Servicios Ciudadanos - Quitumbe", y se han gestionado sus requerimientos de acuerdo a las siguientes categorías:

AGENCIA METROPOLITANA DE TRANSITO								SERVICIOS CIUDADANOS - QUITUMBE		
CATEGORIAS DE SERVICIOS								TOTAL		
	RENOVACION DE LICENCIA DE CONDUCTOR	RENOVACION DE LICENCIA DE VEHICULO	RENOVACION DE LICENCIA DE TAXI	RENOVACION DE LICENCIA DE MOTOCICLETA	RENOVACION DE LICENCIA DE VEHICULO DE PASAJEROS	RENOVACION DE LICENCIA DE VEHICULO DE CARGA	RENOVACION DE LICENCIA DE VEHICULO DE TRACCION ANTERIOR			
SEPT	7	14	36	18	0	0	4304	4379	0	
AGOST	6	12	18	26	0	0	3962	4024	0	
SEPT	9	17	21	30	0	0	4821	4898	0	
NOV	7	19	21	20	1	0	3918	3986	0	
DIC	4	11	27	20	2	0	5312	5376	185	
ENE	7	15	31	17	0	79	5857	6006	194	
FEB	4	18	26	17	3	65	5989	6122	223	
MAR	3	15	28	30	1	65	5675	5817	220	
ABR	6	12	47	34	0	60	4618	4777	203	
MAY	3	10	61	36	0	54	4288	4452	202	
JUN	2	17	33	15	8	58	4084	4217	225	
JUL	5	15	36	14	6	20	3673	3769	233	
TOTAL	63	175	385	277	21	401	56501		1685	
							57823		59508	

5.2 Cuenta oficial Twitter @AMTQuito

El área de Servicios Ciudadanos se encarga de comunicar la labor institucional y atender las denuncias ciudadanas mediante la cuenta oficial de Twitter @AMTQuito. Hasta la fecha la cuenta posee 102.672 (102K) seguidores y la tendencia de crecimiento es ascendente. Como resultado de la atención al usuario a través de nuestra cuenta, misma que es utilizada para receptor requerimientos de cualquier tipo y a la vez para realizar publicaciones de información de vital importancia en cuestión de tránsito y seguridad vial, por este medio se ha obtenido un total de 6.238 requerimientos en general.

REQUERIMIENTOS											
REQUERIMIENTOS											
	REQUERIMIENTOS	REQUERIMIENTOS	REQUERIMIENTOS	REQUERIMIENTOS	REQUERIMIENTOS	REQUERIMIENTOS	REQUERIMIENTOS	REQUERIMIENTOS	REQUERIMIENTOS	REQUERIMIENTOS	REQUERIMIENTOS
	REQUERIMIENTOS	REQUERIMIENTOS	REQUERIMIENTOS	REQUERIMIENTOS	REQUERIMIENTOS	REQUERIMIENTOS	REQUERIMIENTOS	REQUERIMIENTOS	REQUERIMIENTOS	REQUERIMIENTOS	REQUERIMIENTOS
REQUERIMIENTOS	0	1	0	2	9	14	6	0	103	135	
REQUERIMIENTOS	0	1	2	5	8	16	5	0	112	149	
REQUERIMIENTOS	2	2	2	1	50	70	10	0	120	257	
REQUERIMIENTOS	2	0	0	2	35	76	18	0	140	273	
REQUERIMIENTOS	0	1	0	1	42	65	25	1	109	244	
REQUERIMIENTOS	0	0	1	0	55	43	33	2	102	236	
REQUERIMIENTOS	0	0	0	0	60	51	30	2	122	265	
REQUERIMIENTOS	31	0	0	0	153	207	429	0	116	936	
REQUERIMIENTOS	34	0	0	0	177	223	443	29	117	1023	
REQUERIMIENTOS	22	0	0	0	127	256	427	62	105	999	
REQUERIMIENTOS	0	19	34	8	124	287	399	43	72	986	
REQUERIMIENTOS	20	0	32	6	82	210	330	21	34	735	
REQUERIMIENTOS											
REQUERIMIENTOS											
REQUERIMIENTOS	111	24	71	25	922	1518	2155	160	1252		
REQUERIMIENTOS					6238						

5.3 Call Center 1800 AMT AMT (268 268)

Como resultado en atención al usuario a través de nuestra línea telefónica 1800 AMT AMT (268 268) cuyo objetivo principal es brindar información oportuna, recepción de denuncias y requerimientos las 24 horas y los 7 días de la semana, en el año 2017 se han gestionado un total de 89.956 requerimientos/consultas en general sobre temas referentes a movilidad. De la misma forma se ha dado seguimiento continuo a las denuncias receptadas.

CALL CENTER (1800 268 268)										
TIPO DE REQUERIMIENTO										
	NO USO DEL TAXIMETRO	TAXIMETRO ADULTERADO	MAL SERVICIO TRANSPORTE COMERCIAL	CONTROL TRANSPORTE INFORMAL	MAL SERVICIO / FISCALIZACIÓN TRANSPORTE PUBLICO BUSES	CONTROL MAL USO DE ESPACIO PUBLICO	GESTION DE TRANSITO	VIARIOS		TOTAL MENSUAL
MES										
ENERO	0	1	2	3	13	5	0		4792	4816
FEBRERO	0	1	3	5	19	18	1		6141	6188
MARZO	0	2	0	4	18	21	0		7380	7425
ABRIL	1	1	1	2	22	2	0		6415	6444
MAYO	2	1	3	0	14	0	0		4849	4869
JUNIO	1	1	0	0	13	0	0		8490	8505
JULIO	0	0	2	0	11	0	0		7987	8000
AGOSTO	0	0	3	0	13	12	0		7985	8013
SEPTIEMBRE	0	0	0	0	30	19	0		8997	9046
OCTUBRE	2	1	3	1	65	66	4		8216	8358
NOVIEMBRE	0	1	1	0	26	6	3		8510	8547
DICEMBRE	0	1	0	0	15	8	0		9721	9745
TOTAL PARCIAL ANUAL POR CANAL	6	10	18	15	259	157	8		89483	
TOTAL ANUAL POR CANAL	89956									

5.4 Correo institucional denuncias.amt@quito.gob.ec

Como resultado de la mejora en tiempos de respuesta en requerimientos receptados a través del correo institucional denuncias.amt@quito.gob.ec se han atendido un total de 2.496 requerimientos en general. Cabe indicar que mediante el correo institucional ingresan todo tipo de requerimientos sobre temas referentes a movilidad.

CORREO INSTITUCIONAL (denuncias.amt@quito.gob.ec)										
TIPO DE REQUERIMIENTO										
MES	NO USO DEL TAXIMETRO	TAXIMETRO ADULTERADO	MAL SERVICIO TRANSPORTE COMERCIAL MODALIDAD TAXI	CONTROL TRANSPORTE INFORMAL	MAL SERVICIO / FISCALIZACION TRANSPORTE PUBLICO BUSES	CONTROL MAL USO DE ESPACIO PUBLICO	GESTION DE TRANSITO	DENUNCIAS MAL PROCEDIMIENTO ACT/FUNCIONARIOS AMT	VIARIOS	TOTAL MENSUAL
ENERO	2	1	3	0	3	15	14	3	76	117
FEBRERO	1	0	3	3	5	15	14	2	68	111
MARZO	6	1	4	4	10	10	4	10	85	134
ABRIL	3	1	1	0	25	10	2	5	110	157
MAYO	1	4	3	1	18	11	5	2	289	334
JUNIO	3	1	5	2	16	15	7	8	278	335
JULIO	2	7	4	0	17	6	4	17	220	277
AGOSTO	2	1	8	1	14	12	10	9	176	233
SEPTIEMBRE	2	1	1	0	20	12	4	12	165	217
OCTUBRE	1	4	5	5	22	9	10	7	207	270
NOVIEMBRE	1	1	6	0	15	10	3	10	102	148
DICIEMBRE	4	3	5	0	14	9	5	6	117	163
TOTAL PARCIAL ANUAL POR CANAL	28	25	48	16	179	134	82	91	1893	
TOTAL ANUAL POR CANAL	2496									

6. Conclusiones y Recomendaciones

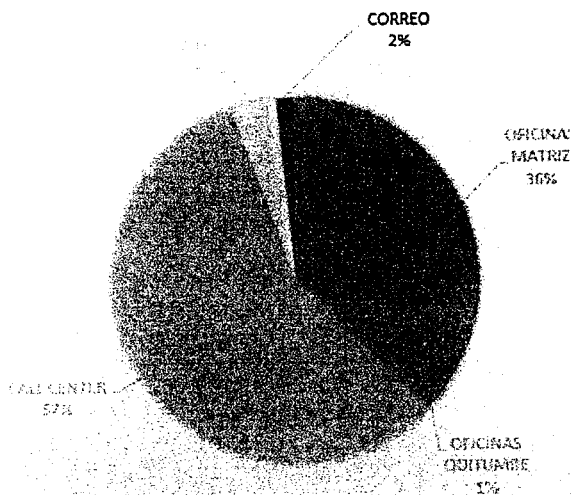
Conclusiones

La Coordinación de Servicios Ciudadanos cuyo objetivo principal es fortalecer la imagen institucional de la Agencia Metropolitana de Tránsito, a través de una atención eficiente ha atendido un total de 158.198 requerimientos ciudadanos de acuerdo a las siguientes categorías:

CANTIDAD DE ATENCIONES POR TIPO DE CANAL

	OFICINAS MATRIZ	OFICINAS QUITUMBE	CALL CENTER	TWITTER	CORREO	TOTAL MENSUAL
MES						
ENERO	4379	0	4816	135	117	9447
FEBRERO	4024	0	6188	149	111	10472
MARZO	4898	0	7425	257	134	12714
ABRIL	3986	0	6444	273	157	10860
MAYO	5376	185	4869	244	334	11008
JUNIO	6006	194	8505	236	335	15276
JULIO	6122	223	8000	265	277	14887
AGOSTO	5817	220	8013	936	233	15219
SEPTIEMBRE	4777	203	9046	1023	217	15266
OCTUBRE	4452	202	8358	999	270	14281
NOVIEMBRE	4217	225	8547	986	148	14123
DICIEMBRE	3769	233	9745	735	163	14645
TOTAL PARCIAL ANUAL POR CANAL	57823	1685	89956	6238	2496	
TOTAL ANUAL POR CANAL	158198					

CANTIDAD DE ATENCIONES POR CANAL



Recomendaciones

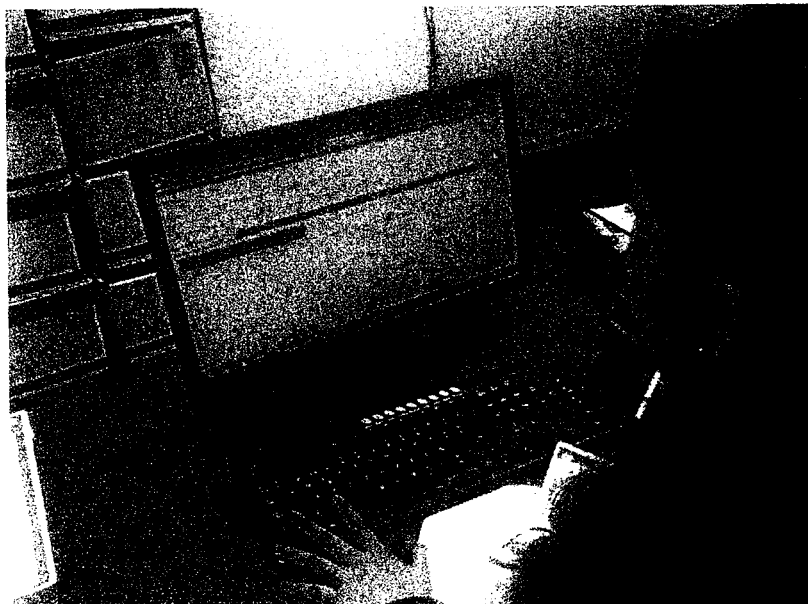
- Realizar las gestiones necesarias a fin de ubicar a dos funcionarios más para desempeñar labores en las ventanillas de atención al usuario de las oficinas matriz y Servicios Ciudadanos "Quitumbe" con la finalidad de brindar a la ciudadanía una atención con mayor rapidez y eficacia, así como continuar con el mejoramiento y mantenimiento del departamento, brindando un enfoque mayor al área de call center.

7. Anexos.(Fotografías)

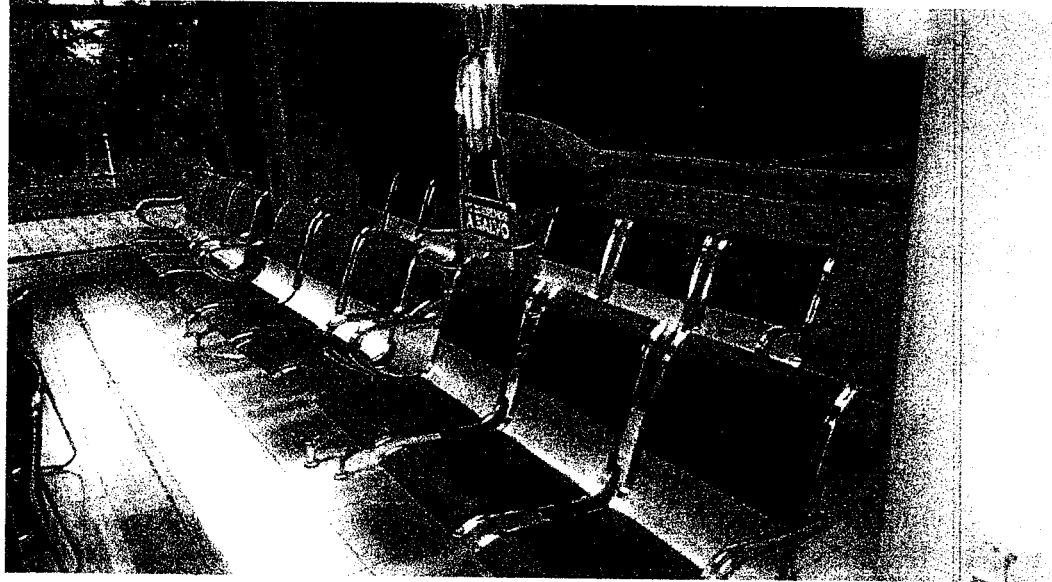
7.1 Implementación de ventanillas de Servicios Ciudadanos "Quitumbe"



7.2 Adecuamiento del área para servicio Bicicleta Pública “BiciQuito”



7.3 Mejoramiento del mobiliario del área de atención al usuario y call center

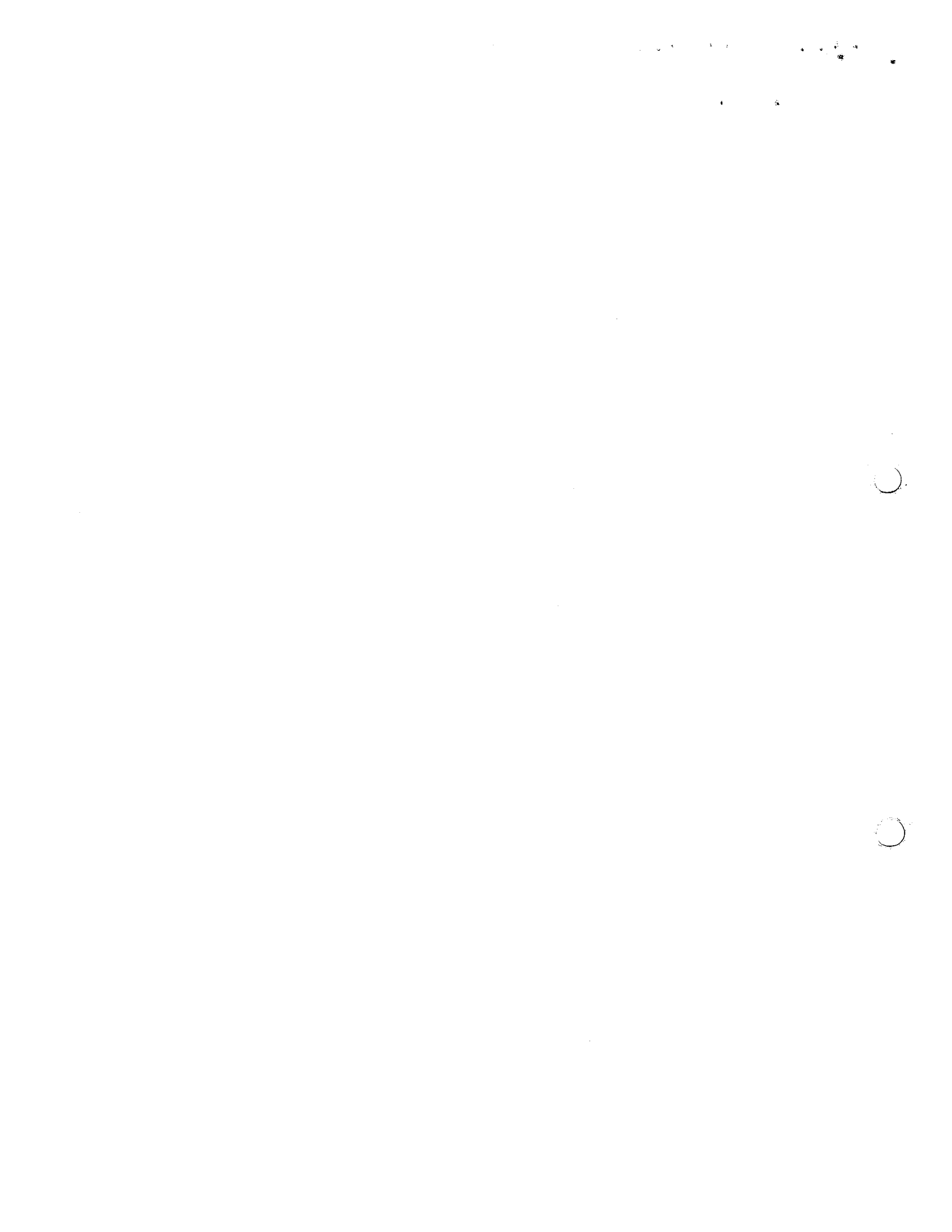


**ESTADÍSTICAS RECEPCIÓN DE DENUNCIAS SERVICIOS CIUDADANOS
JUNIO 2018- ATENCIÓN EN VENTANILLA**

2	9	62	20	2	0	0	188	364	0	4115	4742	CANTIDAD	0
8	9	87	19	2	100	87	557	240	0	4069	5178	CANTIDAD	0
8	8	55	25	4	153	142	703	267	0	4848	6213	CANTIDAD	0
6	11	68	20	6	72	112	523	303	0	6355	7476	CANTIDAD	0
2	6	32	22	16	73	170	529	122	0	7428	8400	CANTIDAD	0
4	8	3	27	7	33	134	559	203	356	6868	8202	CANTIDAD	80
											0		
											0		
											0		
											0		
											0		
											0		
30	51	307	133	37	431	645	3039	1499	356	33683		6666	80
40211												46957	

CALL CENTER 1800 268 268

CALL CENTER (1800 268 268)									
TIPO DE REQUERIMIENTO									
MES	NO USO DEL TAXIMETRO	TAXIMETRO ADULTERADO	MA/SERVICIO TRANSPORTE COMERCIAL	CONTROL TRANSPORTE INFORMAL	MA/SERVICIO/FISCALIZACION TRANSPORTE PUBLICO/BUSES	CONTROL MAL USO DE ESPACIO PUBLICO	GESTION DE TRANSITO	VARIOS	TOTAL MENSUAL
ENERO	0	0	0	0	0	9	1	9288	9298
FEBRERO	1	1	1	0	15	17	0	7864	7899
MARZO	0	0	3	0	18	49	0	7898	7968
ABRIL	0	1	0	0	11	29	0	8452	8493
MAYO	0	0	1	0	12	27	1	8982	9023
JUNIO	0	0	0	0	19	15	1	7105	7140
JULIO									0
AGOSTO									0
SEPTIEMBRE									0
OCTUBRE									0
NOVIEMBRE									0
DICIEMBRE									0
TOTAL PARCIAL ANUAL POR CANAL	1	2	5	0	75	146	3	49589	49821



CORREO INSTITUCIONAL

		CORREO INSTITUCIONALES (denuncias.amt@quito.gob.ec)								
		TIPO DE REQUERIMIENTO								
MES	NO USO DEL TAXIMETRO	TAXIMETRO ADULTERADO	MAISERVICIO TRANSPORTE COMERCIAL MODALIDAD TAXI	CONTROL TRANSPORTE INFORMAL	MAISERVICIO/FISCALIZACIÓN TRANSPORTE PUBLICO BUSES	CONTROL MAL USO DE ESPACIO PUBLICO	GESTION DE TRANSITO	DENUNCIAS MAL PROCEDIMIENTO AGT/ FUNCIONARIOS AMT	VIARIOS	TOTAL MENSUAL
ENERO	1	1	0	1	2	9	1	6	96	117
FEBRERO	1	0	0	0	4	5	1	1	77	89
MARZO	0	0	0	0	3	14	3	2	105	127
ABRIL	0	0	0	0	3	12	3	0	117	135
MAYO	0	0	0	0	3	18	6	0	147	174
JUNIO	2	0	0	3	4	30	6	9	431	485
JULIO										0
AGOSTO										0
SEPTIEMBRE										0
OCTUBRE										0
NOVIEMBRE										0
DICIEMBRE										0
TOTAL PARGIAL ANUAL POR CANAL	4	1	0	4	19	88	20	18	973	
TOTAL ANUAL POR CANAL										1127

CANTIDAD DE ATENCIONES POR TIPO DE CANAL

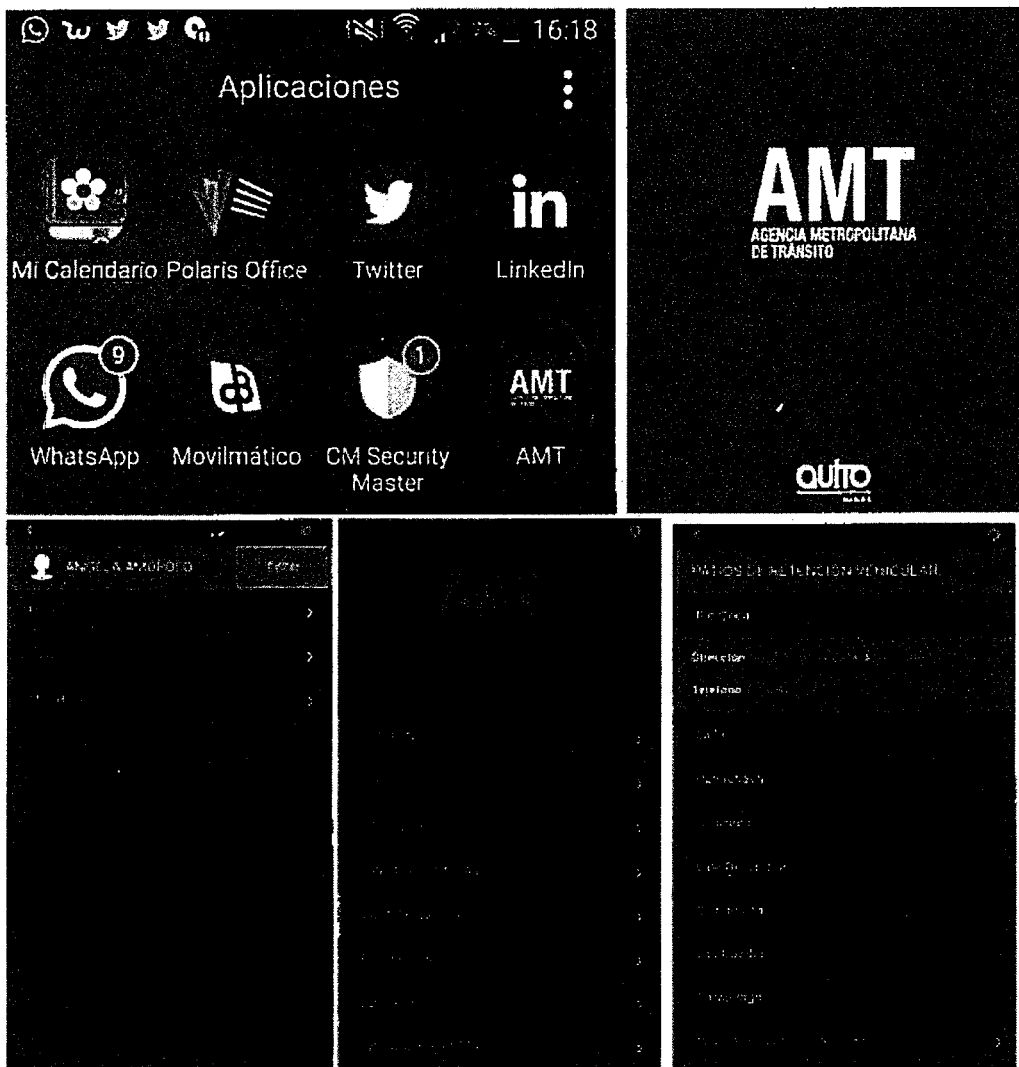
MES	OFICINAS MATRIZ	OFICINAS QUITUMBE	CALL CENTER	TWITTER	CORREO	BICIQUITO CARNETIZACIÓN	OFICINAS MEGA BALCÓN	TOTAL MENSUAL
ENERO	4742	750	9298	0	117	247	0	15154
FEBRERO	5178	921	7899	0	89	288	0	14375
MARZO	6213	904	7968	0	127	391	0	15603
ABRIL	7476	1308	8493	0	135	214	0	17626
MAYO	8400	1737	9023	0	174	256	0	19590
JUNIO	8202	1046	7140	0	485	242	80	17195
JULIO	0	0	0	0	0	0	0	0
AGOSTO	0	0	0	0	0	0	0	0
SEPTIEMBRE	0	0	0	0	0	0	0	0
OCTUBRE	0	0	0	0	0	0	0	0
NOVIEMBRE	0	0	0	0	0	0	0	0
DICIEMBRE	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL PARCIAL ANUAL POR CANAL	40211	6666	49821	0	1127	1638	80	
TOTAL ANUAL POR CANAL	99543							

11/11/11

11

11

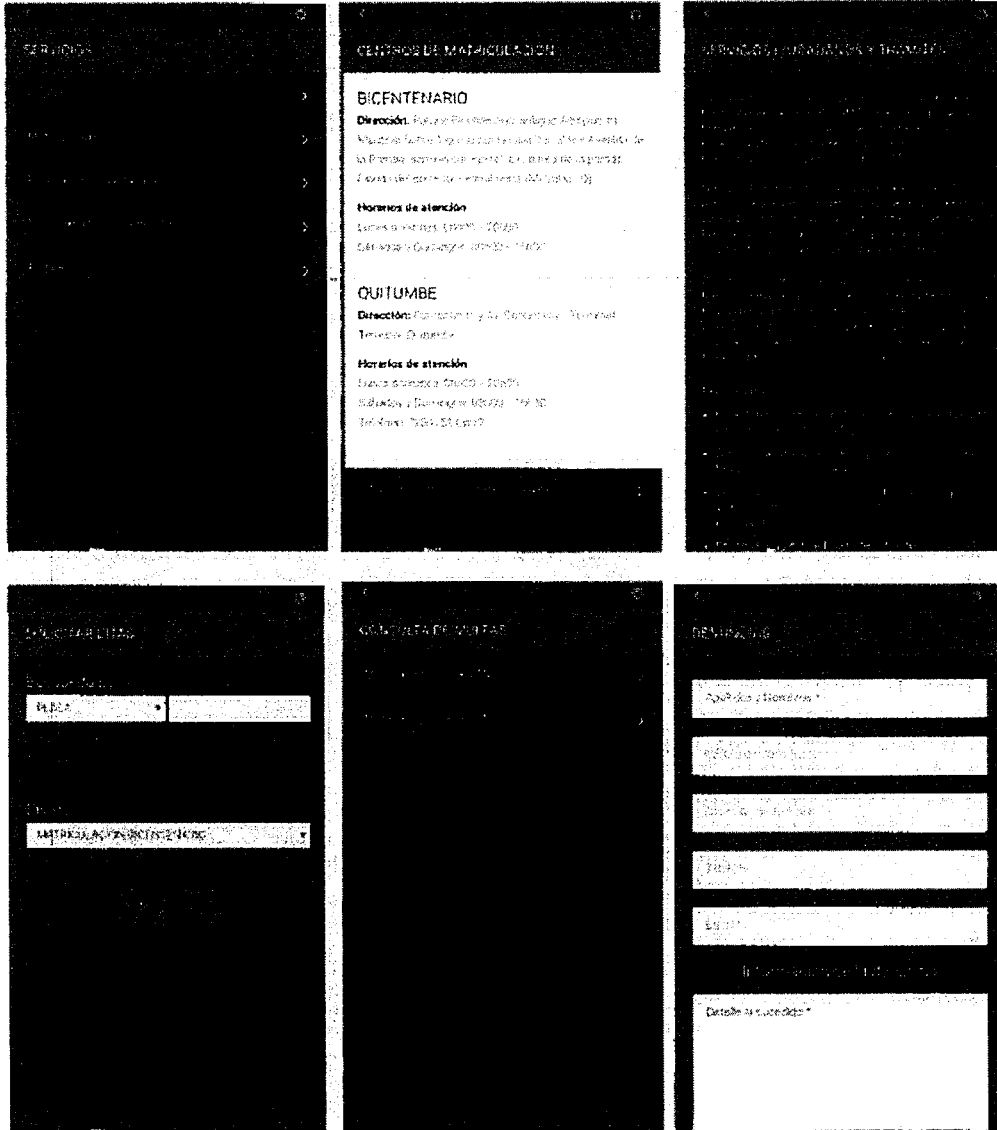
APLICACIÓN MÓVIL



Handwritten notes or markings in the top right corner, including a small diagram or sketch.

Small handwritten mark or symbol on the right side of the page.

Small handwritten mark or symbol on the right side of the page.



Prueba de envío de denuncias mediante aplicativo móvil 25/07/2018

1.- Selección de la opción DENUNCIAS



2.- Llenar datos de contacto en el formulario de denuncia

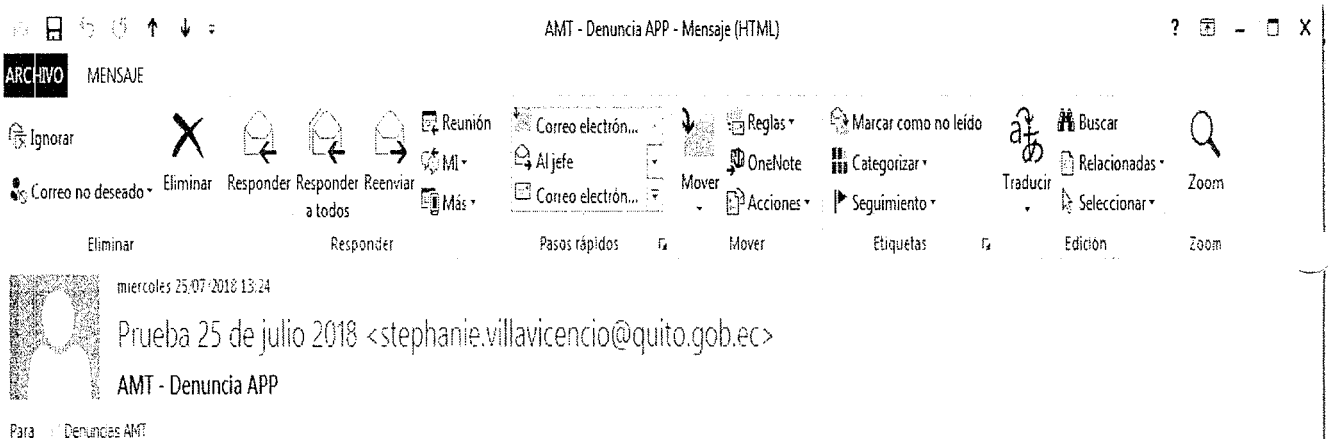
The screenshot shows a mobile application interface for reporting a traffic violation. At the top, the status bar displays the time as 13:22, along with icons for signal strength, battery level, and connectivity. The main heading is 'DENUNCIAS'. Below this, there are five input fields for contact information: 'Apellido y Nombre *', 'Cédula de identidad *', 'Dirección de domicilio *', 'Teléfono', and 'Email *'. A section titled 'Información de la denuncia' follows, containing a dropdown menu labeled 'Denuncia de *' and a larger text area labeled 'Detalle lo sucedido *'.

3.- Escoger el tipo de denuncia a realizar

The screenshot shows a mobile application interface with a dark background. At the top, there are status icons for signal, battery, and time (13:23). A white dialog box is centered on the screen, containing a list of options for reporting a complaint. Each option is followed by a radio button. The first option, 'Denuncia de *', has a filled radio button, indicating it is the selected option. The other options are 'Taxis', 'Transporte público', and 'Otros', all with empty radio buttons.

Denuncia de *	<input checked="" type="radio"/>
Taxis	<input type="radio"/>
Transporte público	<input type="radio"/>
Otros	<input type="radio"/>

4.- Llenar el detalle de la denuncia, envío y recepción de la misma al correo institucional denuncias.amt@quito.gob.ec



AMT - Denuncia APP

Nombre: Prueba 25 de julio 2018
Cédula: 1723025650
Dirección: Prueba 25 de julio 2018
Teléfono: 3952300
E-mail: stephanie.villavicencio@quito.gob.ec
Tipo: Taxis
Mensaje: Prueba 25 de julio 2018

---Información del Usuario---

IP: 181.188.201.73
Navegador: Mozilla/5.0 (Linux; Android 6.0.1; SM-G900H Build/MMB29K; wv) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Version/4.0 Chrome/67.0.3396.87 Mobile Safari/537.36
De: <http://wasabiserver.com/amt/denuncias>

AVISO DE CONFIDENCIALIDAD: La información contenida en este e-mail es confidencial y sólo puede ser utilizada por el individuo o la entidad a la cual está dirigida. Si usted no es el receptor autorizado, cualquier recepción, difusión, distribución o copia de este mensaje está prohibida y será sancionada por la ley. Si por error recibe este mensaje, por favor retírelo a su origen para comunicar la recepción apropiada y borrar inmediatamente el mensaje y cualquier adjunto recibido. MDNQ no asume responsabilidad sobre la información, opiniones o criterios contenidos en este e-mail que no estén relacionados con negocios o actividades comerciales o funciones de su institución.

Denuncias AMT

De: Prueba 25 de julio 2018 <stephanie.villavicencio@quito.gob.ec>
Enviado el: miércoles, 25 de julio de 2018 13:24
Para: Denuncias AMT
Asunto: AMT - Denuncia APP

AMT - Denuncia APP

Nombre: Prueba 25 de julio 2018
Cédula: 1723025650
Dirección: Prueba 25 de julio 2018
Teléfono: 3952300
E-mail: stephanie.villavicencio@quito.gob.ec
Tipo: Taxis
Mensaje: Prueba 25 de julio 2018
Safari/537.36
De: <http://wasabiserver.com/amt/denuncias>

---Informacion del Usuario---

IP: 181.188.201.73
Navegador: Mozilla/5.0 (Linux; Android 6.0.1; SM-G900H Build/MMB29K; wv) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Version/4.0 Chrome/67.0.3396.87 Mobile

AVISO DE CONFIDENCIALIDAD. La información contenida en este e-mail es confidencial y sólo puede ser utilizada por el individuo o la entidad a la cual esta dirigido. Si usted no es el receptor autorizado, cualquier retención, difusión, distribución o copia de este mensaje está prohibida y será sancionada por la ley. Si por error recibe este mensaje, por favor reenviarlo a su origen para comunicar la recepción equivocada y borre inmediatamente el mensaje y cualquier adjunto recibido. MDMQ no asume responsabilidad sobre la información, opiniones o criterios contenidos en este e-mail que no estén relacionados con negocios o actividades comerciales o funciones de su remitente.

MEMORANDO No. AMT-AL-2018-2136

PARA: Abg. Guillermo Altamirano
DIRECTOR DE FISCALIZACIÓN
Ing. Francisco Tamayo
DIRECTOR DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
Susana Broos
UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL
Patricia López
COORDINADORA DE SERVICIOS CIUDADANOS

DE: Abg. Rothman Romero Proaño
ASESOR LEGAL

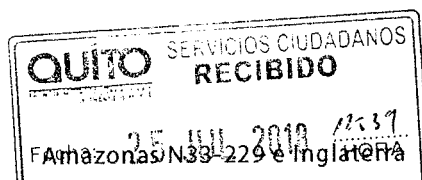
ASUNTO: GDOC No. 2018-111341 (URGENTE)

FECHA: DM Quito, 24 de julio de 2018

URGENTE

A fin de dar atención a la sumilla inserta por la Dirección General Metropolitana, en el Oficio No. 349-CPP-2018 de fecha 18 de julio de 2018, ingresado a esta dependencia con fecha 23 de julio de 2018 mediante ticket GDOC No. 2018-111341, en el cual el señor Concejal Metropolitano Carlos Páez Pérez, solicita "(...) un informe detallado y debidamente respaldado sobre el cumplimiento de la Ordenanza Metropolitana No. 0177, sancionada el 14 de julio del 2017 (...)"; al respecto, solicito que en el término de 72 horas, remitan a esta Asesoría Legal, la siguiente información:

- La Dirección de Fiscalización, se servirá remitir un informe pormenorizado en relación a lo mencionado en el punto 1 y 4 del oficio adjunto; esto es:
 1. "Evaluación correspondiente al 2018 del cumplimiento por parte de las operadoras de las disposiciones sobre la calidad del servicio, incluyendo las notificaciones realizadas y los planes de mejora correspondientes, según lo establece el artículo 27 para cada año durante el primer trimestre.
 4. Cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ordenanza Metropolitana No. 056, según la disposición transitoria cuarta que otorgó un plazo de 60 días para su cumplimiento".
- La Coordinación de Tecnologías de la Información, se servirá remitir un informe pormenorizado en relación a lo mencionado en el punto 5 del oficio adjunto; esto es:
 5. "Descripción y estado de implementación del aplicativo móvil para la solicitud y calificación del servicio, según la disposición transitoria quinta que otorgó un plazo de 365 días para su cumplimiento".
- La Unidad de Comunicación Social, se servirá remitir un informe pormenorizado en relación a lo mencionado en el punto 3 del oficio adjunto; esto es:

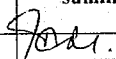


3. "Planificación, ejecución y evaluación del plan comunicacional sobre los criterios de calidad fijados en la Ordenanza, según la disposición transitoria tercera que otorgó un plazo de 90 días para su cumplimiento".
- La Coordinación de Servicios Ciudadanos, se servirá remitir un informe pormenorizado en relación a lo mencionado en el punto 2 del oficio adjunto; esto es:
2. "Descripción y evaluación del uso de los canales de comunicación directa con los usuarios para receptar quejas y denuncias sobre el servicio, según la disposición transitoria primera que otorgó un plazo de 90 días para su cumplimiento".

Informes que deben ser debidamente sustentados y con documentación de respaldo adjunta que avale lo mencionado, misma que servirá de fundamento para dar contestación al señor Concejal Metropolitano.

Atentamente,


Abg. Rothman Romero Proano
ASESOR LEGAL
AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO

Acción	Siglas responsables	Siglas unidades	Fecha	sumilla
Elaborado por:	G Chiriboga	FAL	2018-07-24	

- Ejemplar 1: Abg. Guillermo Altamirano, Director de Fiscalización
Ejemplar 2: Ing. Francisco Tamayo, Director de Tecnologías de la Información
Ejemplar 3: Susana Broos, Unidad de Comunicación Social
Ejemplar 4: Patricia López, Coordinadora de Servicios Ciudadanos
Ejemplar 5: Asesoría Legal

Oficio 349 AMT , solicita informe detallado y respaldo de cumplimiento Ord. 0177 sancionada el 14 de julio de 2017

impreso por Carlos Páez Pérez (carlos.paez@quito.gob.ec), 23/07/2018 - 09:40:11

Estado	abierto	Antigüedad	1 m
Prioridad	4 alta	Creado	23/07/2018 - 09:38:29
Cola	AGENCIA METROPOLITANA DE TRANSITO	Creado por	Páez Pérez Carlos
Bloquear	bloqueado	Tiempo contabilizado	0

Identificador del cliente
Propietario hjpuga (Henry Julio Puga Mata)

Artículo #1

De: "CARLOS PAEZ PEREZ " <carlospaezperezconcejalmropolitano@hotmail.sc>,
Para: AGENCIA METROPOLITANA DE TRANSITO
Asunto: Oficio 349 AMT , solicita informe detallado y respaldo de cumplimiento Ord. 0177 sancionada el 14 de julio de 2017
Creado: 23/07/2018 - 09:38:29 por cliente
Tipo: teléfono
Adjunto (MAX 8MB): oficio_349_SMOVILIDAD_-_AMT_informe_cumplimiento_ord_0177_sancionada_14.07.2017_.pdf (35.6 KBytes)

Oficio 349 AMT , solicita informe detallado y respaldo de cumplimiento Ord. 0177 sancionada el 14 de julio de 2017

COPIA DE OFICIO A SMOVILIDAD
SCONCEJO

Dir. General

23 JUL 2018 11:12

QUITO MUNICIPIO DE QUITO PERIURBANO DE QUITO
AGENCIA LEGAL
RECIBIDO
Fecha: 23 JUL 2018
Recibido por: [Firma]
No. Hojas: 2 Firma: [Firma]

QUITO DIRECCION GENERAL
AMT
RECIBIDO
Fecha: 23 JUL 2018 HORA
Firma: [Firma]

Handwritten notes and signatures:
- [Firma]
- [Firma]
- 23/07/18



Carlos Páez Pérez
CONCEJAL
MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO

Oficio No. 349-CPP-2018
Quito, 18 de julio del 2018

Señor
Alfredo León
Secretario de Movilidad, MDMQ

Señor
Julio Puga
Supervisor de la Agencia Metropolitana de Tránsito, MDMQ ✓
Presente

De mi consideración:

En el ejercicio fiscalizador que la ley asigna a los concejales, solicito un informe detallado y debidamente respaldado sobre el cumplimiento de la Ordenanza Metropolitana No. 0177, sancionada el 14 de julio del 2017, particularmente sobre:

1. Evaluación correspondiente al 2018 del cumplimiento por parte de las operadoras de las disposiciones sobre calidad del servicio, incluyendo las notificaciones realizadas y los planes de mejora correspondientes, según lo establece el artículo 27 para cada año durante el primer trimestre.
2. Descripción y evaluación del uso de los canales de comunicación directa con los usuarios para receptor quejas y denuncias sobre el servicio, según la disposición transitoria primera que otorgó un plazo de 90 días para su cumplimiento
3. Planificación, ejecución y evaluación del plan comunicacional sobre los criterios de calidad fijados en la Ordenanza, según la disposición transitoria tercera que otorgó un plazo de 90 días para su cumplimiento.
4. Cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ordenanza Metropolitana No. 056, según la disposición transitoria cuarta que otorgó un plazo de 60 días para su cumplimiento.
5. Descripción y estado de implementación del aplicativo móvil para la solicitud y calificación del servicio, según la disposición transitoria quinta que otorgó un plazo de 365 días para su cumplimiento.

Seguro de su atención, anticipo mis agradecimientos.

Atentamente, /

Carlos Páez Pérez
Concejal Metropolitano

Oficio 349CPP SECRETARIA DE SEGURIDAD - AMT, informe detallado y respaldado cumplimiento Ord 0177 SANCIONADA 14 DE JULIO DEL 2017

impreso por Alfredo Ernesto (SECRETARIO) Leon Banderas (alfredo.leon@quito.gov.ec), 23/07/2018 - 10:50:33

Estado	abierto	Antigüedad	4 d 19 h
Prioridad	4 alta	Creado	18/07/2018 - 14:58:17
Cola	AGENCIA METROPOLITANA DE TRANSITO	Creado por	Páez Pérez Carlos
Bloquear	bloqueado	Tiempo contabilizado	0

Identificador del cliente
Propietario hjpuga (Henry Julio Puga Mata)

D.H. Garcia

Artículo #5

De: "Alfredo Ernesto (SECRETARIO) Leon Banderas" <alfredo.leon@quito.gov.ec>
Asunto: oficio 1320
Creado: 23/07/2018 - 10:31:04 por agente
Tipo: nota-interna
Adjunto (MAX 8MB): Oficio_No_SM-1320.pdf (646.7 KBytes)
Requerimiento de información

RECIBIDO
FECHA 23 JUL 2018 14:06
Recibido por: *[Signature]*

Artículo #4

De: "Alfredo Marcelo Vintimilla Palacios" <alfredo.vintimilla@quito.gov.ec>
Asunto: Actualización del propietario!
Creado: 20/07/2018 - 16:28:08 por agente
Tipo: nota-interna
Remito oficio para firma del señor Secretario

- D. Fiscalización
- TIC's
- servicios ciudadanos
- Comunicación
24/07/2018

Artículo #3

De: "Alfredo Ernesto (SECRETARIO) Leon Banderas" <alfredo.leon@quito.gov.ec>
Asunto: Actualización del propietario!
Creado: 19/07/2018 - 19:19:06 por agente
Tipo: nota-interna
Dr. Alfredo Vintimilla, favor atender.

Artículo #2

De: "Diego Sebastian Cevallos Salgado" <diego.cevallos@quito.gov.ec>
Para: Alfredo Ernesto (SECRETARIO) Leon Banderas <alfredo.leon@quito.gov.ec>
Asunto: Nota
Creado: 19/07/2018 - 09:49:01 por agente
Tipo: nota-interna
Adjunto (MAX 8MB): CARLOS_PAEZ_349.pdf (25.4 KBytes)

QUITO DIRECCION GENERAL AMT RECIBIDO
Fecha: 23 JUL 2018 18:20 HORA
Firma: *[Signature]*

VIENE COPIA CONCEJAL CARLOS PAEZ 349 2018-07-18

Artículo #1

De: "CARLOS PAEZ PEREZ " <carlospaezperezconcejalmropolitano@hotmail.sc>
Para: SECRETARIA DE MOVILIDAD
Asunto: Oficio 349CPP SECRETARIA DE SEGURIDAD - AMT, informe detallado y respaldado cumplimiento Ord 0177 SANCIONADA 14 DE JULIO DEL 2017
Creado: 18/07/2018 - 14:58:17 por cliente
Tipo: teléfono
Adjunto (MAX 8MB): oficio_349_SMOVILIDAD_-_AMT_informe_cumplimiento_ord_0177_sancionada_14.07.2017_.pdf (35.6 KBytes)

Oficio 349CPP SECRETARIA DE SEGURIDAD - AMT, informe detallado y respaldado cumplimiento Ord 0177 SANCIONADA 14 DE JULIO DEL 2017
COPIA DE OFICIO SECRETARIA DEL CONCEJO

Quito DM, 23 JUL 2018
Oficio No. SM- -2018

1320

Coronel E.M. (s.p.)
Julio Puga Mata
Director General Metropolitano de Tránsito
Agencia Metropolitana de Tránsito
Presente

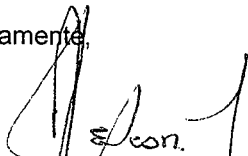
Asunto: Requerimiento de información

De mi consideración:

A través de oficio No. 349-CPP-2018 de 18 de julio de 2018, ingresado con Ticket No. 2018-109388, el señor Carlos Páez, Concejal Metropolitano, solicita un informe detallado y debidamente respaldado sobre el cumplimiento de la Ordenanza Metropolitana No. 0177, sancionada el 14 de julio del 2017, particularmente de cinco puntos citados en la referida comunicación que anexo.

En virtud de lo expuesto, por ser ámbito de su competencia, solicito a usted se sirva disponer a quien corresponda, se remita la información requerida al despacho del Concejal Metropolitano, con copia al suscrito.



Atentamente,



Ing. Alfredo León Banderas
Secretario de Movilidad
Municipio del Distrito Metropolitano de Quito



1 Ejemplar: Sr. Julio Puga Mata, **Director Metropolitano de Tránsito**
2 Ejemplar: Secretaría de Movilidad
3 Ejemplar: Asesoría Jurídica

Elaborado por:	Mónica Pazmiño	
Revisado por:	Dr. Alfredo V. Intimilla	

Ticket No. 2018-109388



Carlos Páez Pérez
CONCEJAL
MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO

Oficio No. 349-CPP-2018
Quito, 18 de julio del 2018

Señor
Alfredo León
Secretario de Movilidad, MDMQ

Señor
Julio Puga
Supervisor de la Agencia Metropolitana de Tránsito, MDMQ
Presente

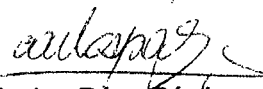
De mi consideración:

En el ejercicio fiscalizador que la ley asigna a los concejales, solicito un informe detallado y debidamente respaldado sobre el cumplimiento de la Ordenanza Metropolitana No. 0177, sancionada el 14 de julio del 2017, particularmente sobre:

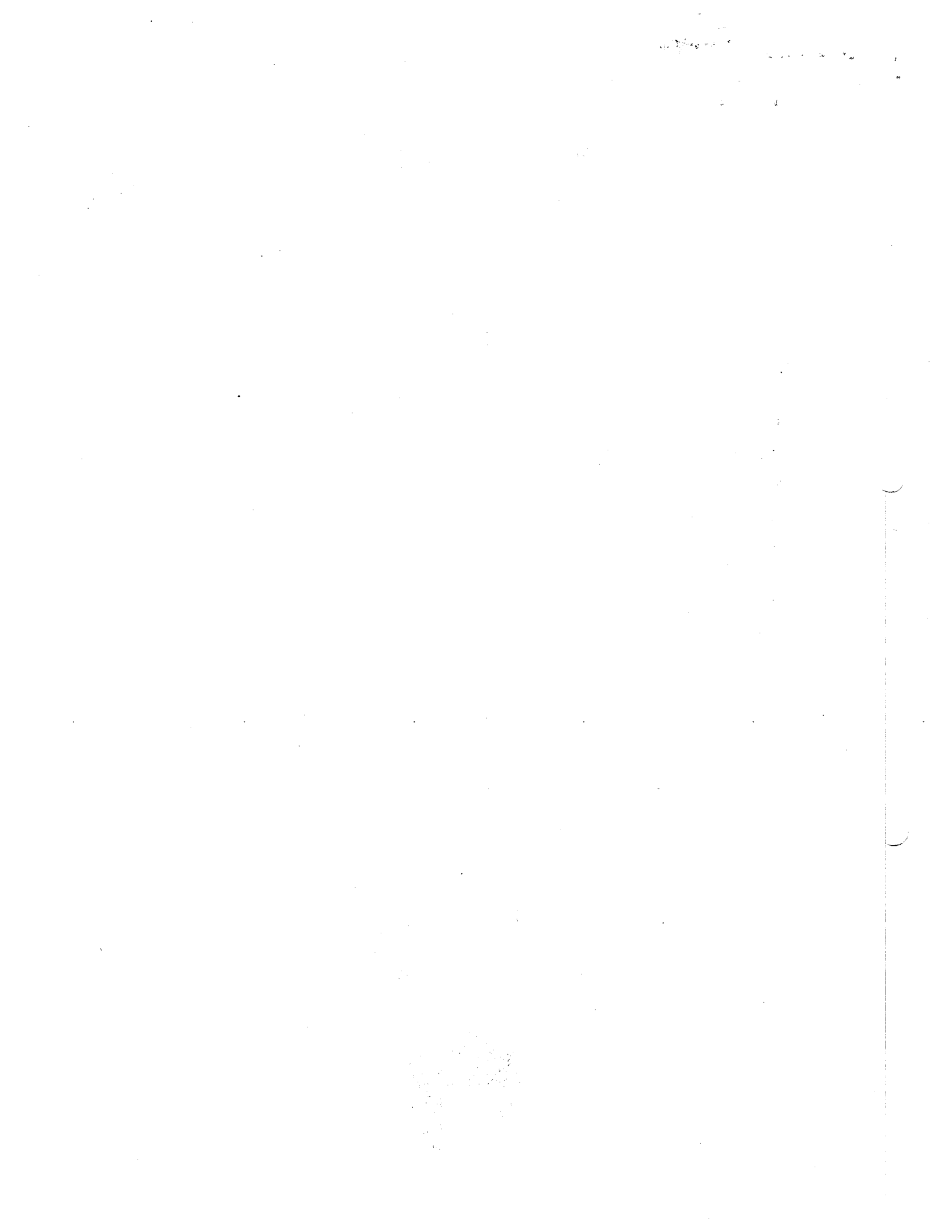
1. Evaluación correspondiente al 2018 del cumplimiento por parte de las operadoras de las disposiciones sobre calidad del servicio, incluyendo las notificaciones realizadas y los planes de mejora correspondientes, según lo establece el artículo 27 para cada año durante el primer trimestre.
2. Descripción y evaluación del uso de los canales de comunicación directa con los usuarios para receptor quejas y denuncias sobre el servicio, según la disposición transitoria primera que otorgó un plazo de 90 días para su cumplimiento
3. Planificación, ejecución y evaluación del plan comunicacional sobre los criterios de calidad fijados en la Ordenanza, según la disposición transitoria tercera que otorgó un plazo de 90 días para su cumplimiento.
4. Cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ordenanza Metropolitana No. 056, según la disposición transitoria cuarta que otorgó un plazo de 60 días para su cumplimiento.
5. Descripción y estado de implementación del aplicativo móvil para la solicitud y calificación del servicio, según la disposición transitoria quinta que otorgó un plazo de 365 días para su cumplimiento.

Seguro de su atención, anticipo mis agradecimientos.

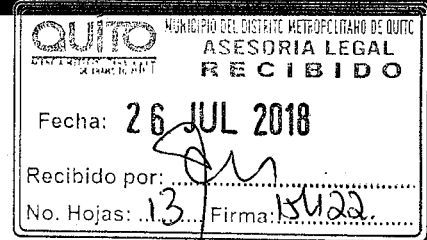
Atentamente, /


Carlos Páez Pérez
Concejal Metropolitano

cc: Abg. Diego Cevallos
Secretario General Concejo Metropolitano de Quito



MEMORANDO
No. 261-AMT-CS-2018



Para : Rothman Romero
Asesor Legal
De : Susana Broos
Coordinadora Unidad de Comunicación Social
Asunto : Respuesta a Memo No. AMT-AL-2018-2136 - Informe cumplimiento OM 0177
Fecha : Quito, 26 de julio de 2018

En referencia al oficio No. 349-CPP-2018 suscrito por el Concejal Metropolitano Carlos Páez Pérez, en el que solicita un informe detallado y debidamente respaldado sobre el cumplimiento de la Ordenanza Metropolitana No. 0177, sancionada el 14 de julio del 2017, con lo expuesto debo indicar a usted que la Unidad de Comunicación Social de la Agencia Metropolitana de Tránsito – AMT durante este período ha trabajado en los siguientes ejes:

2. Descripción y evaluación del uso de los canales de comunicación directa con los usuarios para receptar quejas y denuncias sobre el servicio, según la disposición transitoria primera que otorgó un plazo de 90 días para su cumplimiento.

3. Planificación, ejecución y evaluación del plan comunicacional sobre los criterios de calidad fijados en la Ordenanza, según la disposición transitoria tercera que otorgó un plazo de 90 días para su cumplimiento.

En referencia al punto 2, nuestra Unidad tiene dos canales directos con la ciudadanía a través de TWITTER: @AMTQuito y FACEBOOK: Agencia Metropolitana de Tránsito Quito, mediante los cuales se realiza la publicación de contenidos donde se refleja los controles que hacemos al transporte comercial (Taxis).

Adicionalmente se acoge y se da respuestas a las denuncias ciudadanas receptadas a nuestras mencionadas redes.

Respecto al punto 3, nuestras redes sociales como medio para propagar, fortalecer y garantizar un adecuado manejo de la información que se difunde a la ciudadanía respecto a nuestro trabajo, se ha venido ejecutando la publicación de coberturas y vocerías, en los diferentes medios, sobre los operativos al transporte comercial (taxis) incluyendo refuerzos que se realizan en los días de feriados fuera de los terminales y en diferentes puntos del DMQ.

Informe de denuncias de transporte comercial modalidad taxi recibida por Twitter año 2018

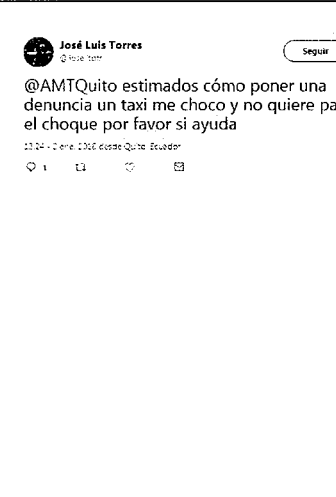
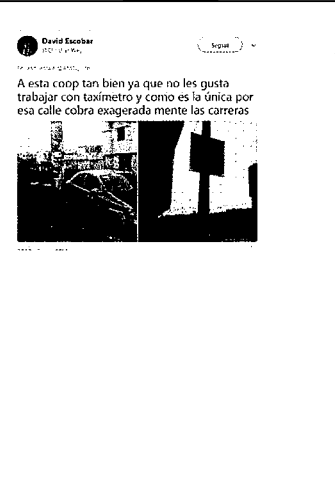
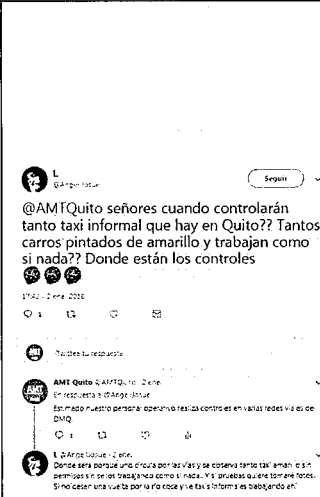
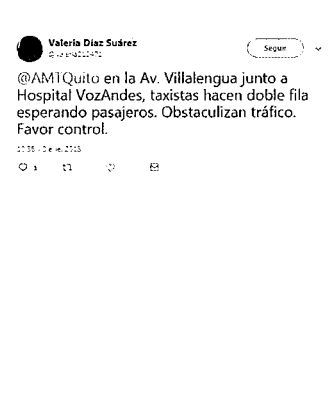
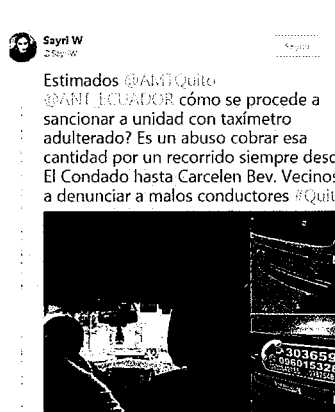
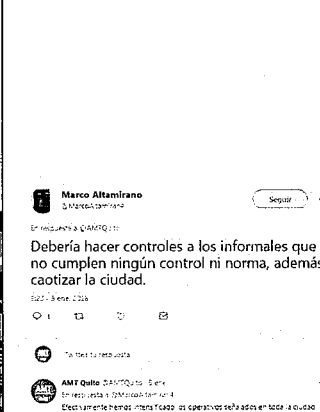
Mes	Mal Servicio	Taxímetro	Informales
Enero	10	13	9
Febrero	12	8	5
Marzo	6	8	8
Abril	7	14	10
Mayo	5	4	5
Junio	19	6	2
Julio (25)	5	3	2
		Total de denuncias	161



Denuncias de transporte comercial modalidad taxi recibida por Facebook año 2018

Mes	Mal Servicio	Taxímetro	Informales
Enero	12	3	4
Febrero	9	3	3
Marzo	4	6	3
Abril	7	8	2
Mayo	6	4	2
Junio	10	10	2
Julio (25)	16	15	3
		Total de denuncias	132

A continuación, encontrará algunas capturas de pantalla que demuestran la forma de manejo de nuestras redes, tanto en publicaciones, atención a denuncias y respuestas a las mismas.

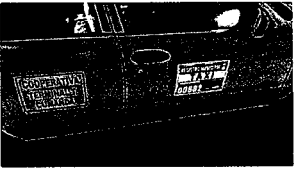


DENUNCIAS de transporte comercia modalidad Taxi:

Mal servicio	Taxímetro	Informales
 <p>José Luis Torres @AMTQuito estimados cómo poner una denuncia un taxi me choco y no quiere pa el choque por favor si ayuda</p>	 <p>David Escobar A esta coop tan bien ya que no le gusta trabajar con taxímetro y como es la única por esa calle cobra exagerada mente las carreras</p>	 <p>Lina @AMTQuito señores cuando controlarán tanto taxi informal que hay en Quito?? Tantos carros pintados de amarillo y trabajan como si nada?? Donde están los controles</p>
 <p>Valeria Diaz Suárez @AMTQuito en la Av. Villalengua junto a Hospital VozAndes, taxistas hacen doble fila esperando pasajeros. Obstaculizan tráfico. Favor control.</p>	 <p>Sayri W Estimados @AMTQuito @ANI ECUADOR cómo se procede a sancionar a unidad con taxímetro adulterado? Es un abuso cobrar esa cantidad por un recorrido siempre desde El Condado hasta Carcelen Bev. Vecinos, a denunciar a malos conductores #Quito</p>	 <p>Marco Altamirano Debería hacer controles a los informales que no cumplen ningún control ni norma, además caotizar la ciudad.</p>

<p>Carlos Tarjello Rive @tarjello_rive</p> <p>Seguir</p> <p>Por favor se necesita urgente agente en la salida del hospital eugenio espejo @AMTquito taxis se quedan estacionados la parada de buese y no hay como utilizar</p> <p>11:37 · 3 ene 2018</p>	<p>Eddy Montalvan @montalvan_eddy</p> <p>Seguir</p> <p>En respuesta a @AMTquito</p> <p>Buen día y feliz año. Por favor en el terminal Quitumbe deberían realizar operativo permanente, ellos nunca lo utilizan</p> <p>5:45 · 2 ene 2018</p> <p>1 · 1 · 1 · 1</p> <p>Twittea tu respuesta</p> <p>AMT Quito @AMTquito · 30 ene</p> <p>En respuesta a @montalvan_eddy</p> <p>Buen día, estimado al momento nuestro personal se encuentra en el lugar.</p> <p>1 · 1 · 1 · 1</p>	<p>Andres Torres @Andres_T17</p> <p>Seguir</p> <p>@AMTquito por que hay tantos taxis con placas blancas y sin stickers de la amt, es seguro tomar esos taxis?</p> <p>11:04 · 5 ene 2018</p> <p>1 · 1 · 1 · 1</p>
<p>Carlos Paredes @carlosparedes</p> <p>Seguir</p> <p>@AMTquito taxi que choca a un carro en Galo Plaza y Juan de Selis hace unos minutos, se fue huyendo, le segui hasta Carcelén y seguía corriendo</p> 	<p>@Erac82 @SuperArca116</p> <p>Seguir</p> <p>@AMTquito srs. En el terminal no quieren salir los carros con taximetro ponen sus tarifas a lo q les da la gana</p> <p>12:51 · 2 ene 2018</p> <p>1 · 1 · 1 · 1</p>	<p>davidsex-uo @davidsexuo</p> <p>Seguir</p> <p>@AMTquito es triste ver como vehículos particulares hacen carreras en el terminal quitumbe frente a la gasolinera petro después de tanta persecución a los taxis ilegales</p> <p>2:14 · 26 ene 2018</p> <p>1 · 1 · 1 · 1</p> <p>Twittea tu respuesta</p>
<p>Freddy @freddy107</p> <p>Seguir</p> <p>@AMTquito Buenos días, me podría informar si bloquear una calle es infracción??</p> 	<p>Mauricio cadena @Mauricio73551987</p> <p>Seguir</p> <p>En respuesta a @AMTquito</p> <p>Eso por que estos taxistas del terminal quitumbe no les gusta poner taximetro y cobran los que ellos quieren</p> <p>11:24 · 4 ene 2018 desde Quito Ecuador</p> <p>1 · 1 · 1 · 1</p>	<p>En respuesta a @AMTquito</p> <p>La entrada a Pueblo Blanco era una vía para descongestionar hasta que el @MunicipioQuito lo bloqueó, el puente de Llano Chico casi 2 años cerrado. Y la panamericana cerrada por los informales @MauricioRodasEC soluciones por favor @Johannacanizare</p> <p>8:42 · 27 ene 2018</p> <p>1 · 1 · 1 · 1</p> <p>Twittea tu respuesta</p> <p>AMT Quito @AMTquito · 30 ene</p> <p>En respuesta a @Robertocady @MunicipioQuito y a 2 más</p> <p>Gracias, informamos vía radio para el momento registra cada vehículo persona. Operativo se encuentra en el punto.</p>

<p>Angel Sandoval @AngelSandoval</p> <p>Seguir</p> <p>@AMTQuito @MunicipioQuito por favor más control en placas, este Taxi manejaba de manera agresiva en la Veintimilla y si ocasiona accidentes no se puede tomar el número de placa porque está manchada con pintura</p> 	<p>OoOrEjOoOn @OoOrEjOoOn</p> <p>Seguir</p> <p>En respuesta a @AMTQuito</p> <p>Y en el terminal de CARCELEN hagan lo mismo ..salen del terminal sin taxímetro ..supuestamente ellos tiene otra tarifa por trabajar ahí dentro.</p> <p>7:07 · 8 ene 2016</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>To: Mea tu respuesta</p> <p>AMT Quito @AMTQuito · 8 ene</p> <p>En respuesta a @OoOrEjOoOn</p> <p>Se intensifican los operativos sorpresa para sancionar a los infractores se f</p> <p>12</p> <p>17</p>	<p>Ruben Banda Diaz @RubenBandaDiaz</p> <p>Seguir</p> <p>Señores @AMTQuito en Mariscal Sucre y Flavio Alfaro, taxis sin documentos apoderados de la vereda. Por favor su acci ya son varios días y no hay como entrar a parqueadero ni como transitar peatonalmente en esta vía tan peligrosa.</p>  <p>15:06 · 10 ene 2016</p>
	<p>Santiago Chaves @SantiagoChaves</p> <p>Seguir</p> <p>@AMTQuito taxi con taxímetro alterado un trayecto mínimo result 2,50 placa del vehic PCF 4056</p> <p>17:07 · 8 ene 2016</p> <p>2</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>To: Mea tu respuesta</p> <p>AMT Quito @AMTQuito · 8 ene</p> <p>En respuesta a @SantiagoChaves</p> <p>Agradecemos su información, remitiremos a nuestro personal operativo. Sal</p> <p>1</p> <p>1</p>	
	<p>Diego Meza @DiegoMeza</p> <p>Seguir</p> <p>@AMTQuito donde se puede denunciar el no uso de taxímetro? @QuicentroSur debería exigir a sus taxistas que lo utilicen todo el tiempo.</p> <p>22:48 · 10 ene 2016 desde Quito, Ecuador</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>To: Mea tu respuesta</p> <p>AMT Quito @AMTQuito · 17 ene</p> <p>En respuesta a @QuicentroSur</p> <p>Estimado buen día, gracias por su reporte gestionamos mayor control en e lugar, adicn se puede formalizar su denuncia en nuestro correo denuncias.amt@quito.gov.ec</p> <p>1</p> <p>1</p>	


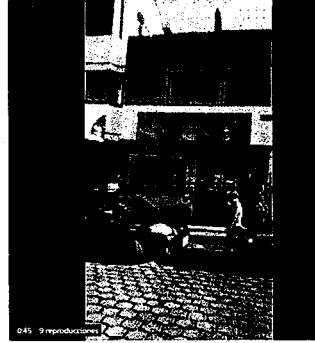
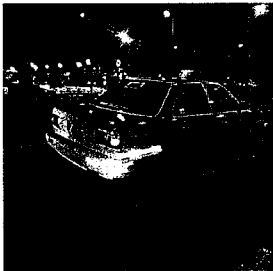


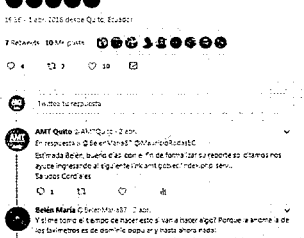

	<p>HDR @hdr_01 Seguir</p> <p>Estimados @AMTQuito un trayecto que lo realizo en taxi por más de 6 meses y el pago regular es de \$2.50 a veces menos dependiendo del tráfico hoy La unidad 1065 parece que tiene un problema con la configuración y he pagado más</p> <p>035 · 25 ene 2016</p> <p>Tu idea tu respuesta</p> <p>AMT Quito @AMTQuito · 25 ene En respuesta a HDR_01 Buen día. Hemos tomado registro de la unidad de taxi y cambiamos el seguro mínimo. Saludos Cordiales</p> <p>HDR @hdr_01 · 25 ene Muchas gracias</p>	
	<p>Hamilton X. Erazo O. @hxo Seguir</p> <p>@AMTQuito denuncia pública al taxi con código 7324 de placas #PUK180 No pone taxímetro y encima agrade en brindar servicio</p>  <p>2216 · 25 ene 2016</p>	
	<p>Verónica Rivadeneira @veron_rivadeneira Seguir</p> <p>@AMTQuito en menos de 3 segundos este taxímetro no corre vuela</p>  <p>027 · 25 reproducciones</p> <p>037 · 25 ene 2016</p>	

	<p>@AMTQuito está unidad no puso taxímetro una carrera q normalmente cobran 2.50 A 3 dólares el señor taxista cobró 4 dólares controlen eso a la salida de los terminales gracias</p>  <p>11/26 - 11/26 ene 2024</p> <p>1 1 1 1</p> <p>Responde tu respuesta</p> <p>AMT Quito @AMTQuito 11/26 ene En respuesta a @Gandabala Gracias por la información, favor ayudarnos formalizando denuncia en el sistema AMT</p>	
<p>Kathy Enriquez @kathy975 @AMTQuito taxi de placas pub0905 dice que no me puede llevar al norte desde el sur de Quito porque "No va para allá" hasta cuándo?</p> <p>03/11/2024</p> <p>1 1 1 1</p> <p>Responde tu respuesta</p> <p>AMT Quito @AMTQuito 03/11/2024 En respuesta a @kathy975 Gracias por la información, se toma registro para las acciones pertinentes</p>	<p>Selén María @selmaria27 @MauricioRodasEC @AMTQuito deberían planear controles nocturnos a los taxistas con el uso del taxímetro, las tarifas que cobran en las noches son ABUSIVAS.</p> <p>03/11/2024</p> <p>1 1 1 1</p> <p>Responde tu respuesta</p> <p>AMT Quito @AMTQuito 03/11/2024 En respuesta a @selmaria27 @MauricioRodasEC Estimada Selén, nos enteramos del uso de operarios al responder mencionado @MauricioRodasEC</p> <p>Selén María @selmaria27 03/11/2024 Porque de esas empresas donde la tarifa que se cobro como a te hicieron un favor</p>	<p>ROSEMARY MARCELO AMT @rosemamrce 11/26 ene 2024 Existe una denuncia de un operativo de la cual soy testigo en el barrio la tola taxis informales capturan dos autos y uno de los ilegales sale el día viernes carpante con multa de mal parqueo exijo respuesta a este pedido</p> <p>11/26 ene 2024</p> <p>1 1 1 1</p> <p>Responde tu respuesta</p> <p>AMT Quito @AMTQuito 11/26 ene En respuesta a @rosemamrce Por favor debe aclararse a qué se refiere denuncia formal en la vereda de Amazonas y dónde es hoy la denuncia formalizada</p>
<p>ChocoFer @chocoferrero Estás personas fueron pistas robando en el sector de Morán ya está publicado no facebook @Policiaf cuador</p>  <p>11/26 ene 2024</p>	<p>@amqquito @AMTQuito señores denuncia el abuso de este taxista en cuyo taxímetro salió 3.12 usd y cobró 5 usd. No es por por la cantidad sino por el abuso. Tuve q cogerlo de urgencia por una capacitación q voy a dar</p> 	<p>Guillermo Yáñez @guillermoyanez @AMTQuito cuanto tiempo mas tiene que pasar para q retiren las paradas de taxis ilegales? Hagan cumplir la ley! Se parquea en la vereda hacen congestión ubicación: carcelén frente a las canchas de club deportivo Quito sobre la vereda de la ferreteria unifer</p> 

<p>Jenny Zu @JennyZu 24 Nov 2018</p> <p>@AMTQuito señores por qué se permite que los taxistas se parquen en todo lo largo de la Naciones Unidas frente al centro comercial el Quicentro, obstaculizando la circulación en las narices de al menos 4 agentes de tránsito. El día de hoy había una fila de al menos 20 taxis.</p> <p>22:11 · 15 Nov 2018</p> <p>Te hea tu respuesta</p> <p>AMT Quito @AMTQuito · 15 Nov En respuesta a @JennyZu Gracias, enviarnos persona de fiscalización a ese punto no quedo SÍ...dos</p>	<p>Silvia Abad @SilviaAbad 24 Nov 2018</p> <p>@AMTQuito quien regula las tarifas de los taxis? Taxis amarillos en el terminal de carcelen quieren robar con tarifas exorbitantes a pasajeros. Dónde uno se queja?</p> <p>6:15 · 22 Nov 2018</p> <p>Te hea tu respuesta</p> <p>AMT Quito @AMTQuito · 17 Nov En respuesta a @SilviaAbad Buen día, si estar amable nos ayuda con su ingreso a siguiente link amt.gov.ec/masinformacion. Saludos Cordo al</p>	<p>Guillo Yáñez @GuilloYanez 24 Nov 2018</p> <p>@AMTQuito @MunicipioQuito hasta cuando las informalidad? Q más pruebas quieren? Parada de taxis ilegal frente a las canchas de deportivo quito sector carcelén! O si tienen permiso q parque en dnd es!</p>  <p>20:04 · 6 Feb 2018</p>
<p>Ney Coba @NeyCoba 24 Nov 2018</p> <p>@AMTQuito dónde están los agentes de tránsito, calles Alejandro Ponce y Clemente Yerovi, Carcelen, taxis legales e ilegales, estacionados en la parada de buses y en rótulo de prohibido estacionar</p> <p>10:21 · 15 Nov 2018</p> <p>Te hea tu respuesta</p> <p>AMT Quito @AMTQuito · 15 Nov En respuesta a @NeyCoba Gracias, enviarnos persona de fiscalización a ese punto no quedo SÍ...dos</p>	<p>Cristian Arcos @CristianArcos 24 Nov 2018</p> <p>Sres @AMTQuito @MunicipioQuito @aQUITodosEc por favor controlar unidades de taxi en especial a la de placas PBA 8212 con número de registro municipal 02486 ya que tiene taxímetro adulterado! Deberían quitar permisos de trabajo a unidades fraudulentas!</p> <p>5:25 · 6 Feb 2018</p> <p>Te hea tu respuesta</p> <p>aQUITodos @aQUITodosEc · 6 Feb En respuesta a @CristianArcos @AMTQuito Estimado agradeceremos su reporte, trasladamos su requerimiento a @AMTQuito para la atención pertinente. Seguimos cuidando a Quijitos.</p>	<p>vincar @vincar2000 24 Nov 2018</p> <p>@AMTQuito Atender señores todos los días lo mismo, los dueños de la calle(taxistas piratas) generan tráfico insoportable. Av. Maldonado y Leonidas Dubles. Entrada a Caupicho.</p>  <p>20:04 · 6 Feb 2018</p>
<p>albo75 @albo75 24 Nov 2018</p> <p>ya ni para que tomarse la molestia de documentar las denuncias, hoy dia en el terminal de la Rio Coca, no menos de 25 taxis, OBSTRUYENDO LA VIA DERECHA, la gran labor de la @AMTQuito pasar por ahi rogandoles que se muevan un ratito...</p> <p>12:23 · 11 Nov 2018</p> <p>Te hea tu respuesta</p> <p>AMT Quito @AMTQuito · 22 Nov En respuesta a @albo75 Buen día, enviarnos persona a punto Saludos</p>	<p>Tachi "Machale G.L. @TachiG 24 Nov 2018</p> <p>@AMTQuito denuncia taxi en foto por taxímetro adulterado Placa PBU-0201</p> 	<p>Ney Coba @NeyCoba 24 Nov 2018</p> <p>@AMTQuito dónde están los agentes de tránsito, calles Alejandro Ponce y Clemente Yerovi, Carcelen, taxis legales e ilegales, estacionados en la parada de buses y en rótulo de prohibido estacionar</p> <p>5:02 · 15 Nov 2018</p> <p>Te hea tu respuesta</p> <p>AMT Quito @AMTQuito · 22 Nov En respuesta a @NeyCoba Gracias, enviarnos persona de fiscalización a ese punto no quedo SÍ...dos</p>

<p>Walter Chavez @wchavez</p> <p>Esto es en el centro comercial el condado, los agentes están a media cuadra en el redondel y ni se mosquean en hacer respetar la ley</p> 	<p>nicky ochoa @noveviena</p> <p>taxi placas PBU-9638 con taximebro alterado! @AMTQuito donde estan los controles a estos ladrones?</p> <p>11/11/2020 12:33 desde Quito, Ecuador</p> <p>To me ha respondido</p> <p>AMT Quito @AMTQuito En respuesta a @noveviena Por favor indíquenos en qué sector sucede esto para dar el seguimiento correspondiente.</p> <p>nicky ochoa @noveviena Espe' la Republica y Piadere hasta la Altiplano.</p>	
<p>Alejo Cuzco @alejo_cuzco</p> <p>@AMTQuito @QuitoFluye @quitoinforma taxi mal estacionado obstaculizando en las afueras del #HospitalMilitar. Nadie dice ni hace nada</p> 		
<p>Tachi Nathalie G.L. @TACHIGL</p> <p>@AMTQuito hoy por pedirle a este taxista vaya más despacio, casi agrade a mi pareja</p> 	<p>Jairo @JAIRO2005</p> <p>@AMTQuito @TranSeguroANT @PoliciaEcuador Favor ejercer riguroso control con los taxímetros en Quito. Esto me sucedió hoy desde San Fernando (Occidental) hasta el Benalcazar Mil, generalmente pago 6\$, terminé en 8,7\$. No pude anotar placa, huyó cuando me bajé a llamar al agente</p> 	<p>SANTIAGO GÁNDARA @santogandara</p> <p>@AMTQuito Solicito por reiteradas ocasiones que se realicen controles a taxis piratas que independientemente si es justo o no el trabajar, lastimosamente obstaculizan las entradas a negocios que nos encontramos en el lugar. Calle Machala y Vicente Lopez. Cotocollao 12:00 a 18:00</p> <p>To me ha respondido</p> <p>AMT Quito @AMTQuito En respuesta a @santogandara Hemos gestorado el mejor pago que a sector indicado. Gracias por la información.</p>


<p>andy @andy_pua</p> <p>Sigue el típico para allá no voy!!! Hasta cuando?? @LoroHomero @AMTQuito @AMTPuga @danychaconarias @LaLoreFreire @vecinomario @TVCLaComunidad</p> 	<p>Verónica Rivadeneira @veronica_riv</p> <p>@AMTQuito donde se denuncia presunta alteración de taxímetro de Compañía Ecuataxis</p> <p>12 de febrero de 2018</p> <p>1 13 0</p> <p>En respuesta a @AMTQuito</p> <p>Estimada Verónica con el fin de formalizar su denuncia favor ingresar en el siguiente link http://municipalidad.gov.ec/portal/acciones/razonamientos/pendientes/para-el-respectivo-seguimiento-con-el-departamento-de-asuntos-internos-Saludos</p>	<p>AMT Quito @AMTQuito</p> <p>Gracias, se reporta de inmediato al departamento de operaciones, Saludos Cordiales</p> <p>Soraya Carvajal @scarvaj</p> <p>En respuesta a @AMTQuito</p> <p>Parqueadero de los taxis informales en la Santiago... no hay por donde pasar... caos</p> 
<p>Jaime Tamayo @jaimetamayo</p> <p>@AMTQuito Pregunto si es correcto q los taxis tengan bloqueada la visibilidad del parabrisas trasero. Eso da inseguridad al cliente y también para la conducción. Favor tomar medidas! 20/03/18 av República</p> 	<p>Roberto Bonilla @robertobonilla</p> <p>Hoy:Este taxi tiene un dispositivo que acelera el taxímetro, además, le pague con un billete de 5\$ y en un cerrar y abrir los ojos me cambio el billete diciendo que le he dado de 1\$. Le dije que llamaré a la Policía y emprendió la carrera. @AMTQuito @fabriciovelav @alexismoncayo</p> 	<p>Jorge Sánchez @jorgesanchez</p> <p>En respuesta a @AMTQuito @CompañíaEcuataxis @MunicipalidadQ</p> <p>Y la sanción a los taxis piratas...???. Esto ocurre a vista y paciencia de las autoridades todos los días en el TIA de la entrada a Carapungo.!!!</p> 
<p>ergo-nomos @ergo-nomos</p> <p>@AMTQuito @aQUITOdosEc este "señor" en la nueva plataforma en la calle sur de la plataforma de desarrollo social casi atropella a una mujer embarazada al reclamarle que es una calle de paso se molesto e insulto le salió lo "licenciado del volante" y luego se quejan de Uber</p> 	<p>JuCaSamBigotes @2010 @juca</p> <p>Este es el PROFESIONAL del volante que manipula el taxímetro, pilas con esta unidad sanción para este tipo de lacras @AMTQuito @PoliciaEcuador @Lenin @Quitofluye @MunicipioQuito @agentesdequito @MauricioRodasEC</p> 	<p>Cesar Ruiz @cesaruiz</p> <p>Sigue insoportable el tráfico en el ingreso del barrio Orquídeas en la autopista Rumiñahui por causa del transporte informal @MauricioRodasEC @AMTQuito favor #SoluciónDefinitivaInmediata</p> 

	<p>JuCaSamBigotes @JuCaSamBigotes 2010. Seguir</p> <p>@AMTQuito @PoliciaEcuador @Lenin @QuitoFluye @MunicipioQuito @agentesdequito @MauricioRodasEC..... Así de esta manera nos roban los "profesionales" del volante...no pierdas de vista el taxímetro</p> 	<p>BRATH NOBOA GALARZA @BRATH2017 Seguir</p> <p>@AMTQuito</p> 
	<p>Ruben Ayala @RubenAyala Seguir</p> <p>@AMTQuito unidad se niega a utilizar el taxímetro en la colon y amazonas</p> 	<p>ELIASS @ELIASS Seguir</p> <p>Hoy este taxi pirata de placas PCK4956 obstaculizo el paso de esta ambulancia reiteradamente, esto debe ser sancionado.</p> 
	<p>Carlos Vallejo @CarlosVallejo Seguir</p> <p>@AMTQuito estimados el Taxy PUI-266 no quiso poner el taxímetro y se negó a prestar el servicio por que a "esta hora ya no se pone taxímetro"</p>	
<p>Imael Torres @ImaelTorres Seguir</p> <p>@AMIQuito estimados un taxi está conduciendo como loco y casi atropella a gente en la 10 de agosto y cuero y caicedo justo hace unos 10 minutos, adjunto la foto</p> 	<p>Belen Maria @BelenMaria Seguir</p> <p>Por favor @MauricioRodasEC de diciendo a la @AMTQuito que den revisando el taxi amarillo con número de registro 14072, que al parecer tiene el taxímetro hiper acelerado</p> 	<p>alexandra muiroz @AlexandraMuiroz Seguir</p> <p>@AMIQuito porfavor su trabajo no es solo para el pico y placa , en Carcelen a la entrada los taxistas legales e ilegales hicieron parada a pesar de existir un señalización de prohibición aunque ellos la taparon !!hasta cuando !!!</p> 

Estalín Villarreal
Zaira

Seguir

@AMTQuito la misma denuncia de siempre, la numero 11 Corresponde al día de hoy sábado 14 de abril. Taxistas prepotentes dueños de las calles. En los alrededores de la embajada de Italia en la parte norte junto a las canchas. Para los taxistas la ley de tránsito es letra muerta.




13:52 · 14 abril 2018

Miguel Molina Díaz
Diana

Seguir


Srs. @AMTQuito aproximadamente a las 10:30, en calles Montufar y Sucre, el conductor de taxi que dijo llamarse Jorge Arcos, se negó a aplicar el taxímetro y me cobró un valor superior. Oficializo públicamente mi queja y espero respuesta.



Bayron Constante
@BayronConstante

Seguir


@AMTQuito Srs. Buenos días en la Av. Mariscal Sucre y Av. Ajavi en la gasolinera Primax operan 2 compañías de taxis piratas parada en la gasolinera y otra atrás de ella, estos son unos mal educados que insultan s estacionan donde quieren y nadie hace nada al respecto...



Paul Chavez
@PaulChavez

Seguir

@AMTQuito más control nos negaron y nos bajaron del taxi con mi hija de año de edad y mi esposa mal servicio y así quieren trabajar pésimo. Trato q se tome orden a este asunto



Christian Gongora
Christian

Seguir

Del scala a tumbaco 5 dolares la unidad 634 placas PCA 6345 al preguntar xq el taximetro iba rápido dijo que es xq esta conectado al kilometraje entre mas rapido va el carro el taximetro cobra mas se dan cuenta @AMTQuito donde pongo la denuncia? X eso preferimos @cabify_ecuador

18:04 · 4 abril 2018

2 Respuestas · 2 Me gusta · 6 Comenta

AMT Quito @AMTQuito · 8 abril

En respuesta a @ChristianGongora

Gracias Al Amasas N33-229 e Inglaterra. Se le va a dar una area de Servicios Ciudadanos del pao.

Augusto Oviedo @AUGUSTO_OVIEDO · 1 abril

Por Twitter le avisó, para otros asuntos de la amt funciona muy bien. Para que esta burocracia

Christian Gongora
Christian

Seguir


Señores @AMTQuito en las calles Fco García y Enrique Guerrero Portilla por General Motors hay un grupo de taxistas informales que se toman toda la calle como que fuera de ellos, esto es todos los días y nadie les dice nada.



David Balarezo
@DavidBalarezo

Seguir


@AMTQuito unidad 14006 no usa taximetro quien controla eso Aki carapungo





David Balarezo
@DavidBalarezo

Seguir


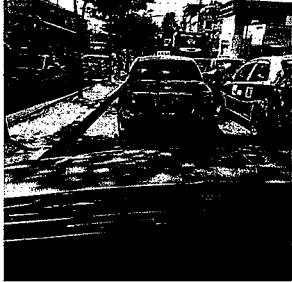



@AMTQuito unidad 14006 no usa taximetro quien controla eso Aki carapungo



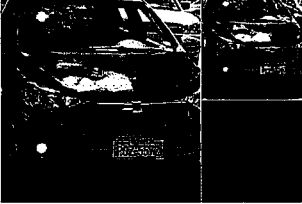

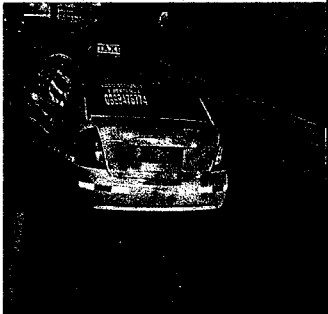
	<p>tinta de aji @tinta_de_aji</p> <p>@AMTQuito cómo puedo denunciar el NO uso de taxímetro. Taxista dice que para Cumbayá no deben usar taxímetro. Cómo es eso?</p> <p>11:14 am · 2023</p> <p>Tweets que te gustaron</p> <p>AMT Quito @AMTQuito · 19 sep Si requiriste a @tinta_de_aji. Es más bueno si nos reportas su denuncia mas tarde a @parteLinea. Si ves algo publicamos en @parteLinea.</p>	
	<p>Christina @ChristinaJeg06</p> <p>@AMTQuito Taxis que no usan taxímetro y peor aún, los manejan sin llave</p> 	
	<p>Patricio Ortiz Tlir @patricio_tlir</p> <p>@AMTQuito MUY BUENAS TARDES EL DIA DE HOY ME PRESTO EL SERVICIO UN TAXI EJECUTIVO. LO EXTRAÑO ES QUE TODOS LOS DIAS UTILIZO PERO SU TAXIMETRO MARCO MAS DE LO NORMAL QUISIERA QUE ME AYUDARAN EN ESTO- SU MANER TAN GROSERA DE CONTESTAR. ME HIZO QUE ACUDIERA A ESTO</p> <p>10:14 - 12 Jun 2023</p>	
	<p>Sayri W @SayriW</p> <p>Que terrible no encontrar un agente de tránsito para denunciar taxímetro adulterado. Veamos que puede hacer la @AMTQuito con este número de registro municipal de transporte 09243 @MauricioRedasEC @telefonerocio.com @teleamazonasec @el_telegrafo</p> 	




	<p>Sammy Lu @TranSeguroANT @AMTQuito Señores los controles para dejar sin trabajo a miembros de #cabify deberían hacerlos a los taxis amarillos que son de lo peor. Taxímetro adulterado (no contaba ni 3 segundos y avanzaba centavo a centavo), por una espera de 30 segundos 17 ctvos más!</p> <p>15:34 · 17 feb 2016</p> <p>2 likes</p> <p>AMT Quito @AMTQuito · 13 ago En respuesta a @TranSeguroANT @AMTQuito Por favor, si eres víctima de un hecho de este tipo, te recomendamos que reportes el caso a la Fiscalía y a la Policía Metropolitana de Tránsito.</p>	
	<p>Martin Andrade @AMTQuito la noche de ayer al salir de un bar a la 1h40 fui maltratado por varios taxistas por exigir que se utilice el taxímetro ya que según ellos a esa hora no funciona al buscar un agente de tránsito ninguno apareció terminé cogiendo un Cabify que respeto la tarifa adj fotos</p>  <p>8:04 · 27 feb 2016</p> <p>2 likes</p>	
	<p>Sol Mi prima fue víctima la noche de hoy de este taxista abusivo y violento, intentó cobrarle de más, la insultó, le lanzó el dinero e intentó pegarle. @AMTQuito por favor tomar cartas en el asunto, esto no puede seguir.</p> 	



	<p>Vlady Cruz @vlady1234</p> <p>Llego a Quito y la carrera que cuesta normalmente 3 usd quieren cobrar 6 usd, apareció un taxi que me cobra con taxímetro más 50 cts. El terminal terrestre es tierra de Nadir @AMTQuito</p> 	
<p>Jorge Ayala @jorgeayala12</p> <p>@AMTQuito les comparto este señor taxista, los que reclaman en contra de Uber en contrata vía en la calle pinta</p> 	<p>Wilson Santillan @wilsontillan</p> <p>@AMTQuito taxi coop Bicentenario placa PAC 2123 TAXIMETRO ADULTERADO PASA DE 70 CTVS A 92 DE UNA SOLA SU AYUDA</p> <p>1629 - 2 mayo 2018 desde Quito, Ecuador</p>	<p>Joa Romero @joa1985147</p> <p>La informalidad prolifera a vista y paciencia de las autoridades. Atención @AMTQuito parada Buena Ventura sector Chillogallo</p> 
<p>Van Maldonado @vanmaldonado</p> <p>Es increíble que los taxistas se rian de la ley de transito @AMTQuito y tengan corona para parquearse en todo un carril de la shyris y uno de la NNUJ y los taxirutas en 2 de la calle El Comercio... cuanto hay que pagar para tener PATENTE DE CORSO?</p> 	<p>Elizabeth Zambrano @elizabethz</p> <p>En respuesta a @AMTQuito @AMTQuito</p> <p>La taxis no utilizan taxímetro en la madrugada... La carrera mínima cobran 4 dólares..</p> <p>2207 - 1 mayo 2018</p>	<p>MaxComunicacion @maxcomunicacion</p> <p>Señores @AMTQuito que corona tienen los taxis y taxi ruta para tomarse un carril de la Av. De los Shyris y dos de la calle El Comercio a vista y paciencia de los agentes de transito</p> 
	<p>CB11 @cb11</p> <p>@AMTQuito donde puedo reportar el incumplimiento del uso del taxímetro? Tengo las placas del taxi</p>	



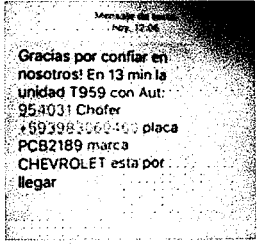




<p>Andrea De la Cadena 2 feb, 2</p> <p>Seguir</p> <p>@AMTQuito taxista no respeta zona para bicicletas y lanza el carro por ir apurado. Tomar en cuenta adjunto video.</p> 	<p>Viche Barahona @vichebarahona</p> <p>Seguir</p> <p>@AMTQuito Y la historia de denuncias ciudadanas se repite... Los señores taxistas formales -adentro e informales--afuera no respetan tarifas establecidas o 1 cobran sin Taximetro... Habra quién controle estos abusos?</p> <p>19:54 · 3 feb, 2016 desde Quito, Ecuador</p>	<p>Julio F @cambusier</p> <p>Seguir</p> <p>@AMTQuito por favor control de los taxis, es legal que tenga la placa blanca verdad?</p> 
<p>maUs @maUs</p> <p>Seguir</p> <p>Srs @AMTQuito buen día, días atrás salió una noticia que se exigiría que todo vehículo lleve sus placas, y me encuentro con esto (foto) y es taxi que consta con la última aprobación del Municipio, ¿pregunto como le otorgaron el permiso? @AMTQuito</p> 	<p>brunetta @brunetta</p> <p>Seguir</p> <p>@AMTQuito señores quise tomar un taxi hoy a las 8 de la noche en el terminal de carcelen de 3 taxis ninguno me quiso poner taximetro !! Ayudará mucho un control!</p> 	
<p>Boris Srofia M. @borisrofia</p> <p>Seguir</p> <p>@AMTQuito estimados el disque chófer profesional que esta manejando este taxi invade el sentido de una calle y cuando ve que viene un bus decide lanzarme el taxi sin importar si me choca o lastima a alguien espero puedan multarlo o hacer algo</p> 	<p>Diego Lataleo @diegolataleo</p> <p>Seguir</p> <p>@AMTQuito unidad de taxi 07120 me indica que la tarifa del registro de la propiedad a cumbaya paseo san francisco es de 10 y no usa taximetro favor me pieden confirmar eso</p> <p>18:00 · 14 feb, 2016</p>	

<p>Eddy Astimbay 26211333</p> <p>Seguir</p> <p>@AMTQuito Señores por favor esta señora le pedí que me lleve con una televisión desde el Morlán al Dorado el taxímetro marcó 5 dólares y quiso cobrarme 7 dólares 2 dólares más por la televisión a pesar que marcó los 5 dólares las placas son PAC4398</p> 	<p>Diego 202521155</p> <p>Seguir</p> <p>@AMTQuito hasta cuando hacen controles a los taxistas les subieron la tarifa y aun así siguen alterando sus taxímetros, hoy me cobraron 6 dólares por una carrera que siempre pago 4 y se pone bravo.</p> 	
<p>Cristian Zurita Pozo 6349494218</p> <p>Seguir</p> <p>Sres. @AMTQuito informó que este taxi está, ahora, parqueado sobre la vereda, complicando a los peatones en la Ñaquito y Villalengua. Muchas gracias.</p> 	<p>Juan Pablo Molina 202110202</p> <p>Seguir</p> <p>@AMTQuito quisiera realizar una denuncia por cobro excesivo en el trayecto de la estación De transporte Quitumbe - Nueva Aurora el día de hoy a las 10:30 de me cobro un valor de 5 dólares de un máximo de 2,50 sin contar que no hubo tráfico y el señor taxista no uso el taxímetro</p> 	
<p>albo75 229278</p> <p>Seguir</p> <p>Tan nulo es el control, que entre los propios taxistas se "putean" por obstaculizar el paso en la Río Coca, mientras tanto el tráfico bien Gracias @AMTPuga @AMTQuito</p> 	<p>Guambra Quiteño... 2162011280</p> <p>Seguir</p> <p>@AMTQuito tomo todos los días taxi desde la Colón a la magdalena y no pasa de los 5 dolares, pero este señor claramente se ve que esta manipulado su taxímetro aquí esta el numero de placa PDB-5135 es un Robo para la ciudadanía necesito acciones encontrar de este ladrón.</p> 	

<p>cocomauricio @cocomauricio</p> <p>Seguir</p> <p>@AMTQuito ya va 15 minutos parqueado en a Gonzales Suarez como dueño de la vía obstruyendo el paso</p> 		
<p>Francisco V @FranciscoV</p> <p>Share</p> <p>@AMTQuito @aQUITOdosEc @Gamanoticiasec preocupante que un taxi circule con parabrisas destrozado, sin escape, ni luces de stop y no haya autoridad que lo pare.</p> 		
<p>José Zapata @Jose_Zapata</p> <p>Seguir</p> <p>Este "señor taxista" arroja de su vehículo botella platica a la vereda, sector circulo militar @AMTQuito sanción.</p> 		

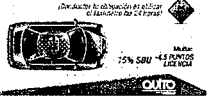










<p>Mente Abierta @menteabierta</p> <p>@AMTQuito Taxi parqueado en la parada de la U. Católica por más de 15min causando tráfico, el conductor no está presente... Se pide acción inmediata de las autoridades para evitar la congestión</p> 		
<p>Valkiria @valkiria</p> <p>@AMTQuito el día de hoy tome este taxi se ponía el cinturón de seguridad solo cuando estaban agentes cerca conducía a alta velocidad</p> 		
<p>PREVINC @previnc</p> <p>@AMTQuito y después porque no UBER ya las costumbres vienen de casa.</p>  <p>100 Reproducciones</p> <p>11:34 - 11:40 2019</p> <p>13 13</p>		
<p>Soledad Vinuesa @soledadvinuesa</p> <p>@AMTQuito HBZ0925 manejando imprudentemente por coger/dejar pasajeros</p> 		



<p>Francisco Rivera @FrancisR77 Seguir</p> <p>Taxista sin cinturón y no respeta el disco p mercado La Ofelia @AMTQuito @AMTPuga</p>  <p>15:27 · 23 Jun 2018</p> <p>👍 1 🗨️ 📷</p>		
<p>Andres Israel Jordan @ANDRISJORDAN Seguir</p> <p>Fila de taxi siempre permanente en el recreo se reduce a un carril @AMTQuito esto sucede todos los días y más en hora pico, porfavor atender</p> 		

<p>Gabby Jiménez 26 de Julio, 2017</p> <p>Este momento este TAXI placas HBC-1063 dando retro sobre el paso peatonal casi me atropella, encima me insulta y me dice "era de que espere pues, yo estoy pasando" @ANI_ECUADOR @AMTQuito @ECU911Quito esto pasó hace 5 minutos en la esquina del hospital de Calderon. AYUDA!</p> 	<p>El forastero 20 de diciembre 2016</p> <p>@AMTQuito el taxi de la foto tiene alguna modificación en el taxímetro, solicito revisión</p> 	<p>Antonio Cavedes 20 de diciembre 2016</p> <p>@AMTQuito buenos días estimados quisiera saber en dónde puedo poner una denuncia de un chófer mal educado de la compañía fastline</p> 
<p>Marco Alonso Vinuza 20 de diciembre 2016</p> <p>No es culpa de @LmVaseoQuito somos puercos hoy taxi placas PAAS907 a las cuatro PM deja basura en contenedor particular hace días @comunidadquito hizo reportaje en San José de Morán San Francisco ... Multa @AMTQuito ???</p> 	<p>Dario Chuquilla 20 de diciembre 2016</p> <p>@AMTQuito @AMTQUITO, #denuncia taxímetro adulterado, en el tramo 6 de diciembre y foch a CCI este taxímetro marca \$3 mientras que normalmente es \$2</p> 	<p>Vero 10 de diciembre 2016</p> <p>@AMTQuito cómo es posible que las veredas se conviertan en cooperativas de taxis piratas como peatones ni siquiera podemos caminar, a inseguridad crece, por favor revisen estos temas el orden en la ciudad se está perdiendo</p> 
<p>Daniela d Arciniegas 20 de diciembre 2016</p> <p>@PoliciaEcuador @AMTQuito el dueño de este auto va alcoholizado y casi atropellan a mi padre en la esquina de la casa llame al @ECU911Quito y dijeron que esperará y nada nadie llevo pagar por placa o chasis</p> <p>Placa: PCP9801 Año: 2016</p> 	<p>Renato 13 de diciembre 2016</p> <p>@AMTQuito estimados buenas tardes, acabo de tomar un taxi de la cooperativa llaló #04920 en Tumbaco que al sugerirle que ponga taxímetro me dijo que como ya había arrancado no lo podía hacer. Agradezco su revisión del caso por favor</p> <p>2 Retvados</p> <p>1 2</p> <p>Tu foto no se puede</p> <p>AMT Quito @AMTQ_00_00_00 Estimado Renato: Buen día, gracias por comunicarse con nosotros, por favor ayúdenos formalizando su denuncia en el siguiente correo electrónico denuncias.amt@quito.gob.ec</p>	<p>AMT Quito @AMTQ_00_00_00 Estimado Renato: Buen día, gracias por comunicarse con nosotros, por favor ayúdenos formalizando su denuncia en el siguiente correo electrónico denuncias.amt@quito.gob.ec</p>

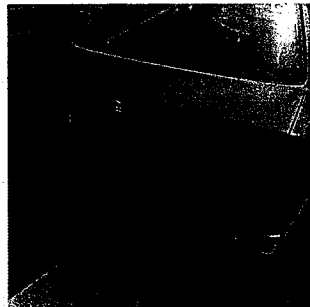
PUBLICACIONES de transporte comercia modalidad Taxi:

TWITTER		FACEBOOK	
<p>AMT Quito Se verificará de nuevo en los próximos días el cumplimiento de los operativos sorpresa de control de TAXIMETRO en Quito. #denuncias.amt@quito.gob.ec #1800AMTAMT #redes sociales</p> 	<p>AMT Quito ¡IMPORTANTE! Conductor de taxi que no utilice taxímetro las 24 horas o altere su funcionamiento multa: 15% SBU y 4.5 pts a licencia.</p> 	<p>Agencia Metropolitana de Tránsito Quito Operativos sorpresa de control de TAXIMETRO las 24 horas en Quito. #denuncias.amt@quito.gob.ec #1800AMTAMT #redes sociales</p> 	<p>Agencia Metropolitana de Tránsito Quito Operativos sorpresa de control de TAXIMETRO las 24 horas en Quito. #denuncias.amt@quito.gob.ec #1800AMTAMT #redes sociales</p> 
<p>AMT Quito Se mantendrán los operativos sorpresa de control de TAXIMETRO en Quito. Recuerda que su uso es obligatorio las 24 horas. #denuncias.amt@quito.gob.ec #1800AMTAMT #redes sociales</p> 	<p>AMT Quito Se mantienen los operativos sorpresa de control de taxímetro dentro y fuera de las terminales terrestres. #denuncias.amt@quito.gob.ec</p> 	<p>Agencia Metropolitana de Tránsito Quito Operativos sorpresa de control de TAXIMETRO las 24 horas en Quito. #denuncias.amt@quito.gob.ec #1800AMTAMT #redes sociales</p> 	<p>Agencia Metropolitana de Tránsito Quito Operativos sorpresa de control de TAXIMETRO las 24 horas en Quito. #denuncias.amt@quito.gob.ec #1800AMTAMT #redes sociales</p> 
<p>AMT Quito OPERATIVOS SORPRESA de control de TAXIMETRO las 24 horas en Quito. #denuncias.amt@quito.gob.ec #1800AMTAMT #redes sociales</p> 	<p>AMT Quito OPERATIVOS SORPRESA de control de TAXIMETRO en Quito. Recuerda que su uso es obligatorio las 24 horas. #denuncias.amt@quito.gob.ec #1800AMTAMT #redes sociales</p> 		<p>Agencia Metropolitana de Tránsito Quito Operativos sorpresa de control de TAXIMETRO las 24 horas en Quito. #denuncias.amt@quito.gob.ec #1800AMTAMT #redes sociales</p> 
<p>AMT Quito Control de taxímetro en varios puntos de la ciudad. #denuncias.amt@quito.gob.ec #1800AMTAMT #redes sociales</p> 	<p>AMT Quito Operativos sorpresa para control del taxímetro en puntos estratégicos de Quito. #denuncias.amt@quito.gob.ec #1800AMTAMT #redes sociales</p> 		<p>Agencia Metropolitana de Tránsito Quito Operativos sorpresa de control de TAXIMETRO las 24 horas en Quito. #denuncias.amt@quito.gob.ec #1800AMTAMT #redes sociales</p> 
<p>AMT Quito Agentes de tránsito realizan operativos sorpresa de control de taxímetro. #denuncias.amt@quito.gob.ec #1800AMTAMT #redes sociales</p> 	<p>AMT Quito Ejecutamos operativos nocturnos de control de documentos, alcoholometría, transporte informal, taxímetro, velocidad y placas en varios ejes viales del DMOQ. #denuncias.amt@quito.gob.ec</p> 		<p>Agencia Metropolitana de Tránsito Quito Operativos sorpresa de control de TAXIMETRO las 24 horas en Quito. #denuncias.amt@quito.gob.ec #1800AMTAMT #redes sociales</p> 

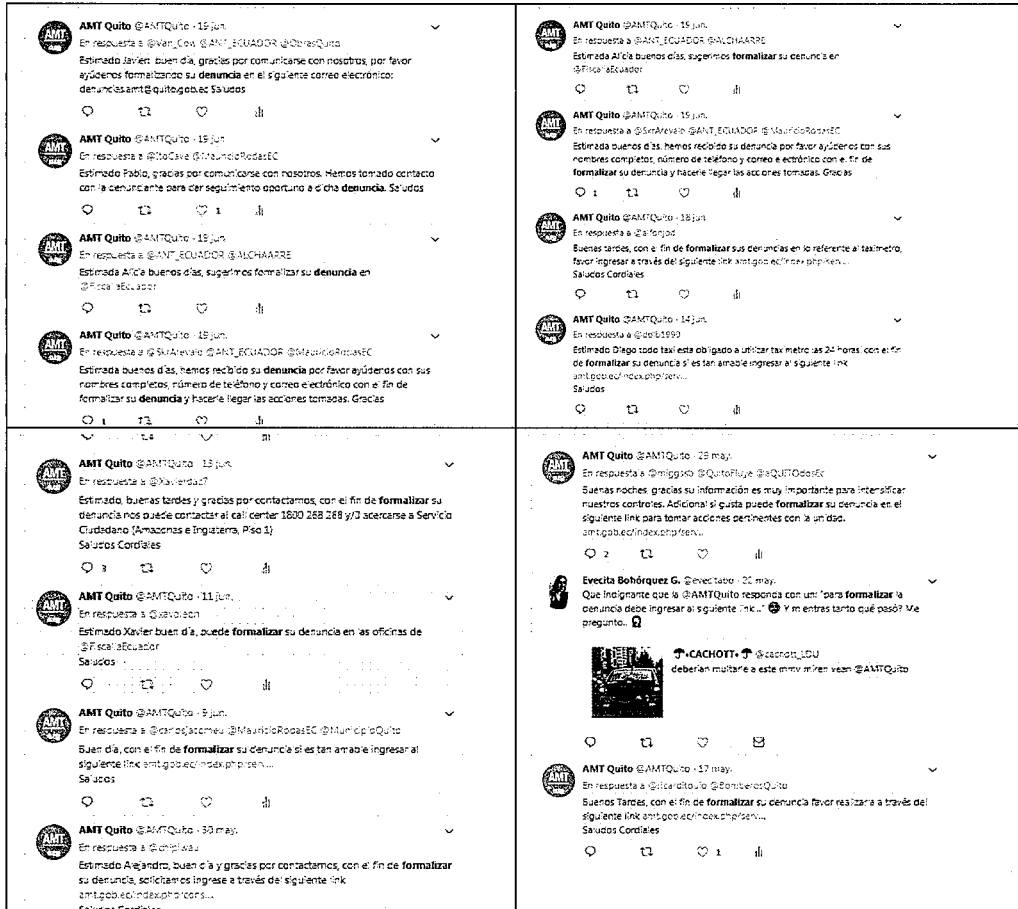
<p>AMT Quito</p> <p>Atendemos tus DENUNCIAS en temas de tránsito: ✓ denuncias.amt@quito.gob.ec ✓ 1800 AMTAMT ✓ redes sociales TAXIMETRO</p> <p>¿Quieres hacer una denuncia al 1800 AMTAMT?</p> 	<p>AMT Quito</p> <p>Se implementa el plan operativo por período de Carnaval Quito, también mediante el control del taxímetro dentro y fuera de terminales terrestres del DMQ.</p> 		
<p>AMT Quito</p> <p>No olvidés! El taxímetro es obligatorio las 24 horas. La sanción: - 4.5 pts - 15% SBU Denuncias al 1800 AMTAMT.</p> 	<p>AMT Quito</p> <p>Buen día! ¡No Mirés! Retorzamos los Operativos sorpresa de control de uso de taxímetro en los alrededores de las Terminales Terrestres.</p> 		
<p>AMT Quito</p> <p>Es obligatorio el uso de taxímetro las 24 horas. Envíe sus DENUNCIAS a: denuncias.amt@quito.gob.ec / 1800 AMTAMT.</p> <p>¿Quieres hacer una denuncia al 1800 AMTAMT?</p> 	<p>AMT Quito</p> <p>Se implementa el plan operativo por período de Carnaval Quito, también mediante el control del taxímetro dentro y fuera de terminales terrestres del DMQ.</p> 		
<p>AMT Quito</p> <p>Operativos sorpresa de control de taxímetro en puntos estratégicos. - 4.5 pts - 15% SBU Denuncias al 1800 AMTAMT.</p> 	<p>AMT Quito</p> <p>Varios TAXISTAS fueron SANCIONADOS en los operativos sorpresa para el control del taxímetro realizados esta noche en Quito. ¡Fueron 5! Seguros.</p> 		
<p>AMT Quito</p> <p>Atendemos tus DENUNCIAS denuncias.amt@quito.gob.ec / 1800 AMTAMT Ojo: El taxímetro debe utilizarse las 24 horas.</p> <p>¿Quieres hacer una denuncia al 1800 AMTAMT?</p> 	<p>AMT Quito</p> <p>Ejecutamos operativo de control de uso de taxímetro en el sector de Calderón. Recuerda: el taxímetro es obligatorio las 24 horas.</p> 		
<p>AMT Quito</p> <p>Las denuncias ciudadanas las receptamos a través del 1800 268268, aplicación MovilizaTEC y nuestras redes sociales @TransporteBuenasNoches</p> 			

<p>AMT Quito @AMTQuito</p> <p>PILAS! El TAXÍMETRO debe utilizarse las 24 horas "Respetar la ley" Envía tus DENUNCIAS a: denuncias.amt@quito.gob.ec</p> <p><i>¡Conductor tu obligación es utilizar el taxímetro las 24 horas!</i></p>  <p>10% SBU - 4.5% IVA</p> <p>AMT Quito @AMTQuito</p> <p>Municipio ha emprendido línea gratuita AMT AMT, aplicativo movilízate UID y receptor denuncias de ciudadanía #TransporteDignoQuito</p> 			
---	--	--	--

RESPUESTAS de transporte comercia modalidad Taxi:

<p>Diego Lalaleo @ddib1990 · 14 Jun. @AMTQuito unidad de taxi 07120 me indica que la tarifa del registro de la propiedad a cumbaya paseo san francisco es de 10 y no usa taxímetro favor me pueden confirmar eso</p> <p>AMT Quito @AMTQuito</p> <p>En respuesta a @ddib1990</p> <p>Estimado Diego todo taxi esta obligado a utilizar taxímetro las 24 horas, con el fin de formalizar su denuncia si es tan amable ingresar al siguiente link amt.gob.ec/index.php/serv ... Saludos</p>	 <p>AMT Quito @AMTQuito</p> <p>En respuesta a @miguelmnd</p> <p>Estimado Miguel: Gracias por contactarnos, con el fin de formalizar su denuncia favor ingresar al siguiente link</p>
--	--

 <p>30 251 41</p> <p>AMT Quito @AMT_Quito</p> <p>En respuesta a @marco... Buenas tardes, favor si nos ayuda realizando su reporte en el siguiente link amt.gob.ec/index.php/serv... Saludos</p>	 <p>15:41 · 20 mar 2018</p> <p>6 Retweets 3 Me gusta</p> <p>2 6 3</p> <p>En respuesta a @... AMT Quito @AMT_Quito · 12 mar. En respuesta a @... Buenas tardes, favor si nos ayuda realizando su reporte en el siguiente link amt.gob.ec/index.php/serv...</p> <p>En respuesta a @... Jose Luis Cabrera @JCabrera77 · 10 mar. Buenas tardes favor si nos ayuda realizando su reporte en el siguiente link amt.gob.ec/index.php/serv...</p>
 <p>12:04 · 16 dic 2016</p> <p>4 Retweets 2 Me gusta</p> <p>7 4 2</p> <p>En respuesta a @... AMT Quito @AMT_Quito · 15 dic 2016 En respuesta a @... Estimado/a, puede formalizar su denuncia enviando un correo electrónico a denuncias@amt.gob.ec o acercarse a la AMT.</p> <p>En respuesta a @... Wilson Navarro Ramon @W_NavarroR · 11 dic 2016 En respuesta a @... Estimado/a, favor si nos ayuda realizando su reporte en el siguiente link amt.gob.ec/index.php/serv...</p>	 <p>¡Conductor tu obligación es utilizar el taxímetro las 24 horas!</p> <p>Multa: 15% SBU - 4.5 PUNTOS LICENCIA</p> <p>QUITO</p> <p>3 3 5</p> <p>En respuesta a @... Johana Lopez @johanalopez901 · 16 dic 2016 @AMT_Quito si solo taxi de carapungo hacia marianitas tambien deberian poner taximetro</p> <p>En respuesta a @... AMT Quito @AMT_Quito</p> <p>En respuesta a @... Estimada @johanalopez901 si el taxi posee nuestro registro municipal debe utilizar taxímetro las 24 horas denuncias.amt@quito.gob.ec</p>
 <p>1 1 1</p> <p>En respuesta a @... AMT Quito @AMT_Quito</p> <p>En respuesta a @... Buenas tardes, gracias por su información por favor ayúdenos formalizando su denuncia en el siguiente correo electrónico: denuncias.amt@quito.gob.ec</p>	<p>AMT Quito @AMT_Quito · 15 jun. En respuesta a @... Nuevamente agradecemos su detalle, favor ayúdenos formalizando su denuncia en el siguiente correo electrónico denuncias@amt.gob.ec</p> <p>David Escobar @DavidEscobar · 15 jun. @AMT_Quito Si buenos días por hacer una denuncia a la cosa 6 de diciembre por la actitud de varios conductores que se creen dueños de las calles cuando los convienen hacen platos de las mismas sin importarles o los platos, estos están en la Oriental a la altura de la Lucha de L.P.</p> <p>En respuesta a @... AMT Quito @AMT_Quito · 17 jun. En respuesta a @... Buenos días estimado David, con el fin de formalizar su denuncia y así tan amable e ingresar al siguiente link amt.gob.ec/index.php/serv... Saludos</p> <p>En respuesta a @... José Luis López H. @Lopez907 · 16 jun. En respuesta a @... Muchas gracias y a en la denuncia a mail qh se pueda sancionar a este pésimo taxista</p> <p>En respuesta a @... Valeria @valeriawomun · 15 jun. En respuesta a @... Muchas gracias y se realizó la denuncia</p>



Particular que pongo en su conocimiento para los fines pertinentes.

Atentamente,

Susana Broos Andrade

**Susana Broos Andrade
COORDINADORA
UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL**

Acción	Siglas responsables	Siglas unidades	Fecha	Sumilla
Elaborado por:	V. Suárez	UCS	2018-07-25	
Revisado y Aprobado por:	S. Broos	UCS	2018-07-25	

Ejemplar 1: Destinatario
Ejemplar 2: Archivo de Comunicación, con el recibido



61
 2018
 7-31

MEMORANDO No. AMT-DTI- 2018-0527-M

PARA: Abg. Rothman Romero Proaño
ASESOR LEGAL

DE: Ing. Aida Zambonino
COORDINADORA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN (S)

ASUNTO: Respuesta Memorando No. AMT-AL-2018-2136

FECHA: Quito, 31 de julio del 2018

En respuesta al memorando No. AMT-AL-2018-2136, de fecha 25 de julio del presente, mediante el cual solicita remitir un informe pormenorizado en relación a la "Descripción y estado de implementación del aplicativo móvil para la solicitud y calificación del servicio, según la disposición transitoria quinta que otorgó un plazo de 365 días para su cumplimiento"; me permito indicar que la aplicación móvil está siendo desarrollada, actualmente se encuentra en etapa de pruebas, según la planificación institucional el aplicativo estará en producción a partir de la segunda quincena del mes de agosto.




Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente,


 Ing. Aida Zambonino
COORDINADORA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN (S)




QUITO MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO
 ASESORIA LEGAL
RECIBIDO
 Fecha: 31 JUL 2018
 Recibido por: 
 No. Hojas: Firma: 

Acción	Siglas responsables	Siglas unidades	Fecha	Sumilla
Elaborado por:	E. Cajas	DTI-AD	2018-07-31	
Revisado por:	L. Perez	DTI-AD	2018-07-31	
Aprobado por:	A. Zambonino	DTI	2018-07-31	

Ejemplar 1: Abg. Rothman Romero- Asesora Legal
 Ejemplar 2: Archivo Coordinación de Tecnología de la Información



MEMORANDO No. AMT-DFTTT-2018-0826

PARA: Ab. Rothman Romero Proaño
Asesor Legal de la Agencia Metropolitana de Tránsito

DE: Guillermo Altamirano Yáñez
Director de Fiscalización de Tránsito y Transporte Terrestre

ASUNTO: **Requerimiento de Información por Petición de Concejal Carlos Páez**

FECHA: DM Quito, 26 de julio de 2018

En atención a su memorando No. AMT-AL-2018-2136 de 24 de julio de 2018, relacionado con la petición de información formulada por el señor Concejal Carlos Páez Pérez, sobre el cumplimiento de la Ordenanza 0177, por lo que, solicita que ésta Dirección, en el término de 72 horas remita a Asesoría Legal, un informe pormenorizado sobre:

- Evaluación correspondiente al 2018 del cumplimiento por parte de las operadoras de las disposiciones sobre la calidad del servicio, incluyendo las notificaciones realizadas y los planes de mejora correspondientes, según lo establece el artículo 27 para cada año durante el primer trimestre; y,
- Cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ordenanza Metropolitana No. 056, según la disposición transitoria cuarta que otorgó un plazo de 60 días para su cumplimiento.

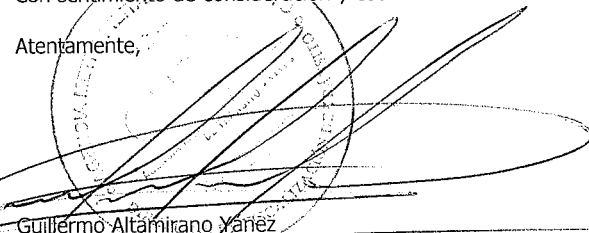
Al respecto, me permito informar a Usted que mediante Resolución No. 027-AMT-2018 de **13 de junio de 2018**, el señor Director General Metropolitano de la AMT, delegó facultades, atribuciones y funciones a las direcciones, coordinaciones y demás dependencias de la Agencia Metropolitana de Tránsito, entre las cuales, en el numeral 20 del artículo 13 consta la delegación efectuada al Director de Fiscalización de Tránsito y Transporte Terrestre de la AMT, que tiene que ver con "*Fiscalizar y controlar los índices de operación del transporte comercial (escolar E institucional, taxis, carga liviana y chivas) que presente servicio en el Distrito Metropolitano de Quito*". Cabe indicar que, anteriormente a la referida delegación, la Dirección de Fiscalización de Tránsito y Transporte Terrestre, no tenía competencia sobre el control del transporte comercial (Servicio de Taxi).


Con estos antecedentes, remito el listado de unidades sancionadas en diversos operativos efectuados a partir de la emisión de la citada Resolución, sobre el control del taxímetro, con el objeto de mejorar el servicio de taxi en el DMQ. Adicionalmente, me permito informar que nos encontramos en proceso de planificación, coordinación, elaboración de formularios y demás instrumentos necesarios para la implementación del referido control y dar cumplimiento a las citadas ordenanzas metropolitanas de forma eficaz y eficiente.

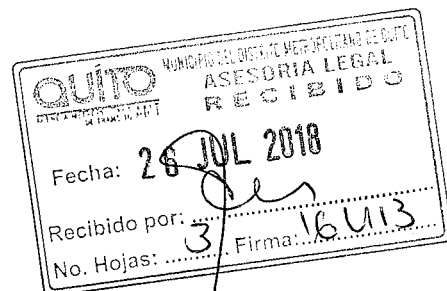
Finalmente, me permito informar a Usted que no conocemos que la Secretaría de Movilidad haya emitido el Instructivo para la Verificación de los Estándares de Calidad, de conformidad con la disposición transitoria segunda de la Ordenanza Metropolitana 0177, que contenga los mecanismos de evaluación, medios de verificación, mecanismos de sistematización e incorporación de denuncias y/o reclamos, calificación del desempeño y el modelo de los planes de mejora a ser implementados por parte de las operadoras, por lo que, solicito comedidamente, se sirva realizar las gestiones necesarias para la obtención del citado Instructivo, con la finalidad de efectuar el control del transporte comercial (Servicio de taxi) de la mejor manera posible.

Con sentimiento de consideración y estima.

Atentamente,


Guillermo Altamirano Yáñez
Director de Fiscalización de Tránsito y Transporte Terrestre

Acción	Siglas Responsables	Siglas unidades	Fecha	Sumilla
Elaborado por:	E. Fraga	DFTTT	26/07/2018	





AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO
DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE TERRESTRE
 LISTADO DE UNIDADES SANCIONADAS EN DIVERSOS OPERATIVOS DE CONTROL AL SERVICIO DE TAXI (TAXIMETRO)
 PERÍODO: 15 DE JUNIO AL 21 DE JULIO DE 2018

ORD.	No. DE CITACION	FECHA DD/MM/AA	PARROQUIA	CALLE PRINCIPAL	CALLE SECUNDARIA	ARTICULO	NUMERAL	MOTIVO DE LA CITACION	PLACAS DEL VEHICULO
1	01542210	15/06/2018	Mariscal Sucre	JUAN LEON MERA	18 DE SEPTIEMBRE	390	9	NO HACE USO DEL TAXIMETRO	IAK0913
2	015230629	16/06/2018	Belisario Quevedo	AMERICA	SAN GABRIEL	390	9	NO HACE USO DEL TAXIMETRO	PK8106
3	01542213	16/06/2018	Atahualpa	CARLOS MARIA DE LA TORRE	P DE ALFARO	390	9	NO HACE USO DEL TAXIMETRO	PUH0805
4	01542214	16/06/2018	Atahualpa	JAIMES DEL CASTILLO	PEDRO ALFARO	390	9	NO HACE USO DEL TAXIMETRO	PA44569
5	01542216	16/06/2018	Belisario Quevedo	AMERICA	SAN GABRIEL	390	9	NO HACE USO DEL TAXIMETRO	PAC4880
6	01540903	22/06/2018	Belisario Quevedo	GASCA	AMERICA	390	9	NO UTILIZA EL TAXIMETRO	PBU2785
7	01540905	22/06/2018	Belisario Quevedo	GASCA	AMERICA	390	9	NO UTILIZA EL TAXIMETRO	PBM1579
8	01540906	22/06/2018	Belisario Quevedo	GASCA	AMERICA	390	9	NO UTILIZA EL TAXIMETRO	TBB5016
9	01540907	22/06/2018	Kennedy	GRAL ROBLES	6 DE DICIEMBRE	390	9	NO UTILIZA EL TAXIMETRO	PAB1964
10	01520228	22/06/2018	Kennedy	6 DE DICIEMBRE	ROBLES	390	9	NO UTILIZA EL TAXIMETRO	PCX2036
11	014134782	23/06/2018	Centro Histórico	VELASCO IBARRA	NAPO	390	9	NO UTILIZA EL TAXIMETRO	CK6547
12	014134783	23/06/2018	Centro Histórico	VELASCO IBARRA	NAPO	390	9	NO UTILIZA EL TAXIMETRO	PCF4698
13	01520229	23/06/2018	Centro Histórico	CARLOS MARIA DE LA TORRE	GRAL EMILIO TERAN	390	9	NO UTILIZA EL TAXIMETRO	CBA2320
14	01520231	23/06/2018	Centro Histórico	VELASCO IBARRA	NAPO	390	9	NO UTILIZA EL TAXIMETRO	PBS7541
15	01540909	23/06/2018	Atahualpa	CARLOS MARIA DE LA TORRE	GRAL EMILIO TERAN	390	9	NO UTILIZA EL TAXIMETRO	GSC2953
16	01540911	23/06/2018	Atahualpa	CARLOS MARIA DE LA TORRE	GRAL EMILIO TERAN	390	9	NO UTILIZA EL TAXIMETRO	PBV8588
17	01540914	23/06/2018	Centro Histórico	PICHINCHA	SUCRE	390	9	NO UTILIZA EL TAXIMETRO	PBM4351
18	014134785	24/06/2018	Centro Histórico	PICHINCHA	AMERICA	390	9	NO UTILIZA EL TAXIMETRO	PC09378
19	01543569	29/06/2018	Belisario Quevedo	LA GASCA	AMERICA	390	9	NO HACE USO DEL TAXIMETRO	PBI9179
20	01542226	29/06/2018	Mariscal Sucre	JUAN LEON MERA	18 DE SEPTIEMBRE	390	9	NO UTILIZA TAXIMETRO R.M.3401 PLACA (PBI5488)	PBI5488
21	01542232	29/06/2018	Belisario Quevedo	LA GASCA	AMERICA	390	9	NO UTILIZA TAXIMETRO	PBU8648
22	01543570	30/06/2018	Iñaquito	GONZALEZ SUAREZ	GONNESSIAT	390	9	NO HACE USO DEL TAXIMETRO	PAC1753
23	01543574	30/06/2018	Rumipamba	ELOY ALFARO	PORTETE	390	9	NO HACE USO DEL TAXIMETRO	PBI8539
24	01542234	30/06/2018	Iñaquito	GONZALEZ SUAREZ	GONNESSIAT	390	9	NO UTILIZA EL TAXIMETRO	PCF8406
25	01542236	30/06/2018	Rumipamba	ELOY ALFARO	PORTETE	390	9	NO UTILIZA EL TAXIMETRO R.M.15756	PBM9247
26	01540929	03/07/2018	Guamán	548F	AU3	390	9	NO UTILIZA EL TAXIMETRO	PBO3480
27	015368959	06/07/2018	Belisario Quevedo	GASCA	AMERICA	390	9	CONDUCTOR NO PRENDE TAXIMETRO	PCU7488

-49 - ①
 cuarenta y nueve





AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO
DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE TERRESTRE
 LISTADO DE UNIDADES SANCIONADAS EN DIVERSOS OPERATIVOS DE CONTROL AL SERVICIO DE TAXI (TAXÍMETRO)
 PERÍODO: 15 DE JUNIO AL 21 DE JULIO DE 2018

ORD.	No. de CITACION	FECHA DD/MM/AA	PARROQUIA	CALLE PRINCIPAL	CALLE SECUNDARIA	ARTICULO	NUMERAL	MOTIVO DE LA CITACION	PLACAS DEL VEHICULO
28	Q14134787	06/07/2018	Belisario Quevedo	GASCA	AMÉRICA	390	9	AL MOMENTO CONDUCTOR NO UTILIZA TAXIMETRO COMPANIA ANTENATAAX	PCZ6737
29	Q14134788	06/07/2018	Itchimbia	6 DE DICIEMBRE	ROBLES	390	9	AL MOMENTO CONDUCTOR NO UTILIZA TAXIMETRO EN LA UNIDAD COOP JULIO JARAMILLO	PCF2861
30	Q15368960	07/07/2018	Atahualpa	MALDONADO	EMILIO TERAN	390	9	CONDUCTOR NO PRENDE TAXIMETRO	PCN3605
31	Q14134789	07/07/2018	Atahualpa	CARLOS MARIA DE LA TORRE	EMILIO TERAN	390	9	AL MOMENTO CONDUCTOR NO HACE USO DEL TAXIMETRO EN LA UNIDAD TAXIEXPRESS	PBI2203
32	Q14134791	08/07/2018	Atahualpa	CARLOS MARIA DE LA TORRE	EMILIO TERAN	390	9	AL MOMENTO CONDUCTOR NO HACE USO DEL TAXIMETRO RM12804 TRANS OCCI S.A.	PDA1210
33	Q1540939	07/07/2018	Atahualpa	MARIA DE LA TORRE	EMILIO TERAN	390	9	NO UTILIZA EL TAXIMETRO	PAC1683
34	Q14110336	13/07/2018	Belisario Quevedo	JUAN LEON MERA	PATRIA	390	9	CONDUCTOR DE VEHICULO PUBLICO QUE NO UTILIZA TAXIMETRO (VIDEOS Y FOTOGRAFÍAS)	PDB2839
35	Q1535071	13/07/2018	Belisario Quevedo	JUAN LEON MERA	18 DE SEPTIEMBRE	390	9	NO UTILIZA TAXIMETRO (FOTOS Y VIDEO)	PBW3441
36	Q1535072	14/07/2018	Belisario Quevedo	REINA VICTORIA	BAQUEDANO	390	9	NO UTILIZA TAXIMETRO (FOTOS Y VIDEO)	PCF6601
37	Q15035073	14/07/2018	Belisario Quevedo	REINA VICTORIA	BAQUEDANO	390	9	NO UTILIZA TAXIMETRO (FOTOS Y VIDEO UTILIZA APAGADO)	PDC3148
38	Q1516090	19/07/2018	Quitumbe	CONDOR NAN	ENTRADA A MATRICULACION	390	9	NO HACE USO DEL TAXIMETRO	PUI0368
39	Q1516091	19/07/2018	Quitumbe	CONDOR NAN	ENTRADA A MATRICULACION	390	9	NO HACE USO DEL TAXIMETRO	PAC7753
40	Q1470459	20/07/2018	Rumipamba	10 DE AGOSTO	REPUBLICA	390	9	NO HACE USO DEL TAXIMETRO	PAC6252
41	Q1559203	20/07/2018	Rumipamba	10 DE AGOSTO	REPUBLICA	390	9	NO UTILIZA TAXIEMTRO EN HORARIO NOCTURNO	TBB1407
42	Q1559252	20/07/2018	Rumipamba	10 DE AGOSTO	REPUBLICA	390	9	AL MOMENTO CONDUCTOR NO UTILIZA TAXIMETRO	PBQ4334
43	Q1559255	20/07/2018	Rumipamba	10 DE AGOSTO	REPUBLICA	390	9	NO UTILIZA TAXIMETRO	PBL3382
44	Q1554468	21/07/2018	La Concepción	AMAZONAS	PRENSA	390	9	NO UTILIZA TAXIMETRO	PBQ8314
45	Q1554470	21/07/2018	La Concepción	AMAZONAS	PRENSA	390	9	CONDUCTOR NO UTILIZA TAXIMETRO	PPA2078
46	Q1554471	21/07/2018	La Concepción	AMAZONAS	PRENSA	390	9	CONDUCTOR NO UTILIZA TAXIMETRO	PBQ4984
47	Q1554472	21/07/2018	La Concepción	GALO PLAZA LASSO	BUSTAMANTE	390	9	CONDUCTOR NO UTILIZA TAXIMETRO	PCV3019
48	Q1559205	21/07/2018	La Concepción	AMAZONAS	PRENSA	390	9	AL MOMENTO CONDUCTOR NO UTILIZA TAXIMETRO	PCL9796
49	Q1559207	21/07/2018	La Concepción	GALO PLAZA LASSO	RAFAEL GARZON	390	9	AL MOMENTO CONDUCTOR NO UTILIZA TAXIMETRO	PCL6848
50	Q1470462	21/07/2018	Itchimbia	6 DE DICIEMBRE	JORGE WASHINGTON	390	9	CONDUCTOR NO COLOCA TAXIMETRO	PCQ7007
51	Q1559257	21/07/2018	La Concepción	AMAZONAS	PRENSA	390	9	NO UTILIZA TAXIMETRO	PCG2297
52	Q1559258	21/07/2018	La Concepción	GALO PLAZA LASSO	BICENTENARIO	390	9	NO UTILIZA TAXIMETRO	PKU0422
53	Q1559260	21/07/2018	Itchimbia	6 DE DICIEMBRE	PATRIA	390	9	NO UTILIZA TAXIMETRO	PCS8991

- 48 - 0
 cuarenta
 y ocho

MEMORANDO No. AMT-SC-2018-0819

*Asesoría Legal
consolidar informa
ción y preparar dicta
do para el Concejal
C. Paer. 26/07/2018
Z.*

PARA: DIRECCION GENERAL AMT
RECIBIDO
DE: *15/19*
Fecha: 25 JUL 2018 HORA
ASUNTO:
Firma: *[Firma]*
FECHA:

Julio Puga

DIRECTOR METROPOLITANO DE TRÁNSITO

Patricia López

COORDINADORA SERVICIOS CIUDADANOS

Respuesta a memorando AMT-AL-2018-2136 y sumilla ticket #
2018-109388

DM Quito, 25 de julio del 2018

En referencia al memorando AMT-AL-2018-2136 y a la sumilla de ticket # 2018-109388 con respecto al cumplimiento de la Ordenanza Metropolitana No. 0177, sancionada el 14 de julio del 2017, particularmente en cinco puntos citados en el oficio No. 349-CPP-2018, pongo en su conocimiento que de acuerdo a las funciones a mi Coordinación delegadas se realizaron las siguientes acciones:

El departamento de Servicios Ciudadanos ha venido receptando las denuncias ciudadanas con respecto al servicio que prestan las unidades de transporte comercial modalidad taxi, mediante tres canales: Correo electrónico institucional: denuncias.amt@quito.gob.ec, Call Center 1800 268 268 (AMT AMT) y ventanillas de atención al usuario, de la misma forma una vez receptadas dichas denuncias han sido remitidas a la Dirección encargada para su atención. En ese contexto adjunto a este memorando encontrará los informes de gestión de los años 2015, 2016 y 2017, en los que se puede verificar mediante datos estadísticos la cantidad de denuncias receptadas por tipo de canal de forma mensual y anual, así como los datos estadísticos de las denuncias receptadas con corte a 30 de junio 2018.

Cabe informar que la Agencia Metropolitana de Tránsito desde el 30 de septiembre del 2016 posee un aplicativo móvil versión 0.01 beta disponible en la tienda virtual Google Play Store, mismo que a partir del 16 de junio del 2017, fecha en la que concluyen una serie de actualizaciones, se encuentra completamente funcional para la recepción de denuncias por parte de la ciudadanía, es importante mencionar que para la recepción de las denuncias se ha ligado al aplicativo móvil con el correo institucional denuncias.amt@quito.gob.ec, es decir las denuncias ingresadas desde el aplicativo se envían automáticamente al correo electrónico antes mencionado, de la misma forma se ha podido comprobar hasta el día de hoy la funcionalidad del aplicativo (prueba de recepción de denuncias adjunta).

QUITO MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO
ASERORIA LEGAL
RECIBIDO
Fecha: 27 JUL 2018
denuncias.amt@quito.gob.ec
Recibido por: *[Firma]*

Particular que pongo en su conocimiento para los fines pertinentes.



Patricia López
COORDINADORA SERVICIOS CIUDADANOS
AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO

Anexo: Copias Informes de Gestión 2015,2016 y 2017; Reporte estadístico con corte a 30/06/2018, capturas de pantalla del aplicativo móvil, prueba de recepción de denuncias desde el aplicativo móvil, hoja de ruta AMT-AL-2018-2136/ sumilla ticket #2018-109388. (30) Fojas útiles

Acción	Siglas responsables	Siglas unidades	Fecha	sumilla
Elaborado por:	S. Villavicencio	FSC	2018-07-25	<i>[Signature]</i>

Ejemplar 1: Julio Puga, Director Metropolitano de Tránsito
Ejemplar 2: Coordinación Servicios Ciudadanos

CC. para conocimiento

Ejemplar 3: Ab. Rothman Romero, Asesor Legal.

AMT
17-02-16
08:47

Memorando No. AMT-SC-0106/16

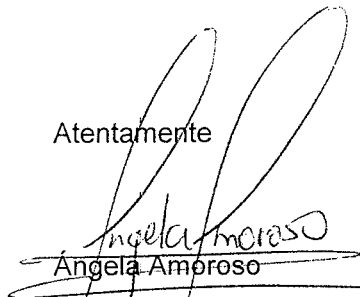
Para: Ing. Fausto Miranda
Coordinador de Desarrollo Tecnológico

De: Ángela Amoroso
Fecha: 16 de febrero del 2016
Asunto: En el texto

En respuesta al memorando No AMT-0131-2015-PL la Coordinación de Servicios Ciudadanos pone en su conocimiento el Informe de Gestión 2015, acorde a la matriz planteada desde el departamento de Planificación en septiembre del anterior año.

Es importante mencionar que este informe contempla las acciones llevadas a cabo desde el mes de marzo del 2015, periodo en el que tomé a cargo la Coordinación.

Atentamente



Ángela Amoroso

Coordinadora de Servicios Ciudadanos
Agencia Metropolitana de Tránsito



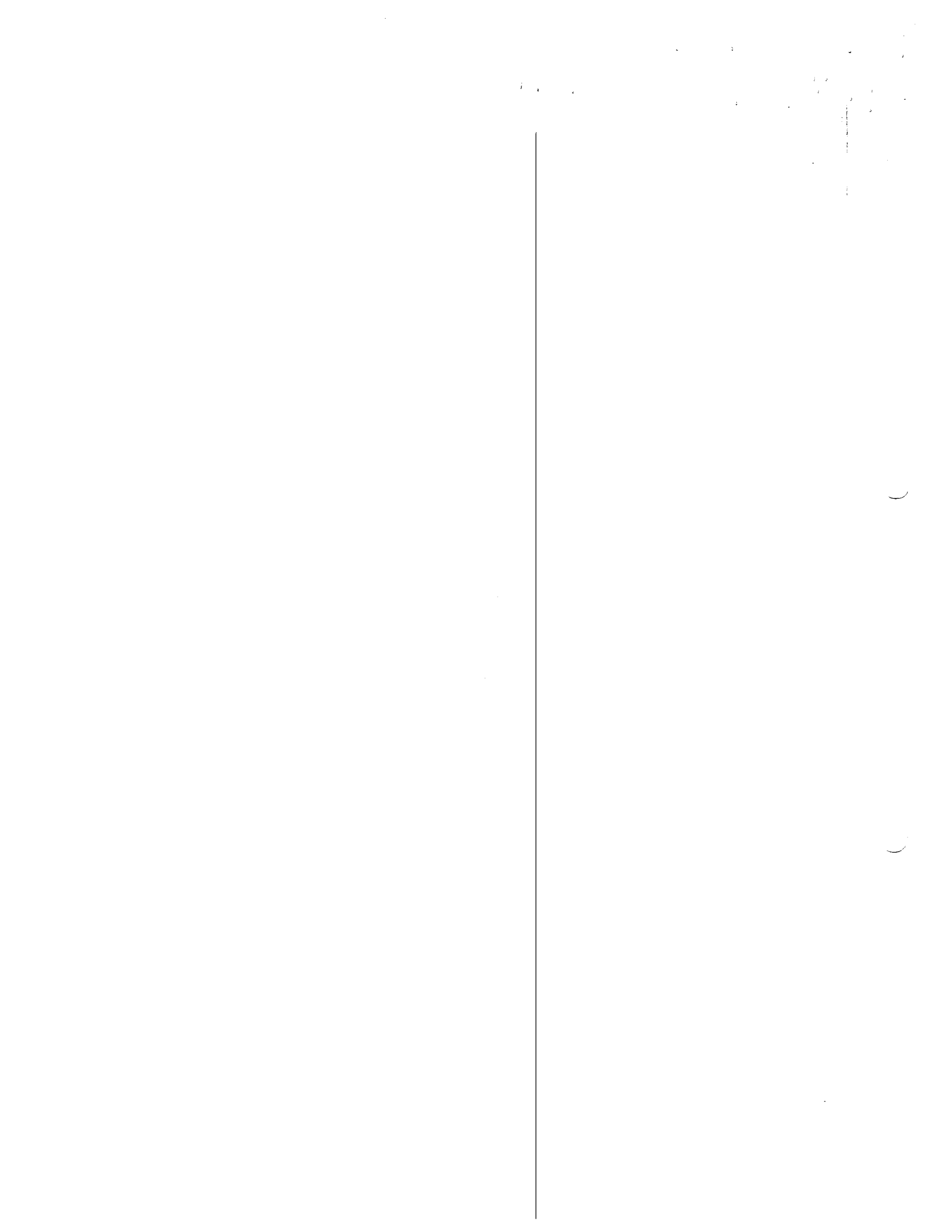
17-02-16
08:47



INFORME DE ACTIVIDADES UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL

OBJETIVOS	ACTIVIDADES	RESULTADOS																								
Mejorar la atención a la ciudadanía a través de nuestras ventanillas.	<ul style="list-style-type: none"> Atención ininterrumpida en horario de oficina servicios ciudadanos edificio matriz. Se gestiona de manera permanente los requerimientos ciudadanos respecto a infracciones, denuncias y solicitudes en temas de movilidad. 	<p>✓ Como resultado de la atención al usuario en ventanilla se han atendido en total de 44000 usuarios y se ha gestionado sus requerimientos de acuerdo a las siguientes categorías</p> <p style="text-align: center;">VENTANILLA</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th colspan="2">100</th> <th colspan="2">10000</th> </tr> <tr> <th>Consulta varios</th> <th>Operaciones</th> <th>Fiscalización</th> <th>Reversos Infracciones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>44000</td> <td>202</td> <td>155</td> <td>131</td> </tr> <tr> <td>98,4606%</td> <td>0,452%</td> <td>0,349%</td> <td>0,293%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th colspan="2">10000</th> </tr> <tr> <th>Asuntos Internos</th> <th>Asuntos Internos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>199</td> <td>199</td> </tr> <tr> <td>0,445%</td> <td>0,445%</td> </tr> </tbody> </table>	100		10000		Consulta varios	Operaciones	Fiscalización	Reversos Infracciones	44000	202	155	131	98,4606%	0,452%	0,349%	0,293%	10000		Asuntos Internos	Asuntos Internos	199	199	0,445%	0,445%
100		10000																								
Consulta varios	Operaciones	Fiscalización	Reversos Infracciones																							
44000	202	155	131																							
98,4606%	0,452%	0,349%	0,293%																							
10000																										
Asuntos Internos	Asuntos Internos																									
199	199																									
0,445%	0,445%																									
Optimizar la atención a través de nuestra cuenta oficial con la publicación de información	<ul style="list-style-type: none"> Eliminación de una de las tres cuentas de Twitter para brindar mayor información a 	<p>✓ Como resultado de la mejora en atención al usuario a través de nuestra cuenta de twitter @AMTQuito; misma que es utilizada para recibir requerimientos de cualquier tipo y a la vez para realizar</p>																								

-45-
Caterina
Rana

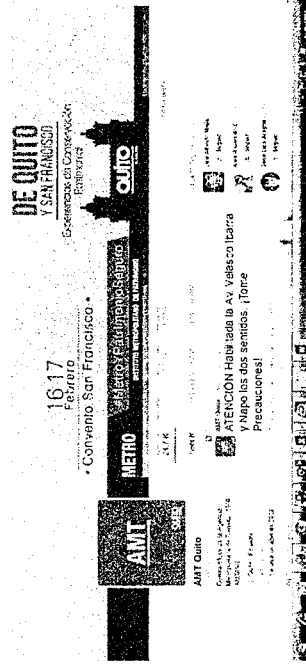
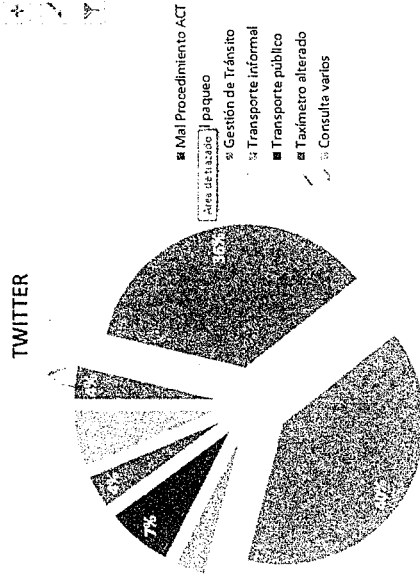


relevante en cuestión de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial de igual manera se da respuesta a todos los requerimientos ciudadanos.

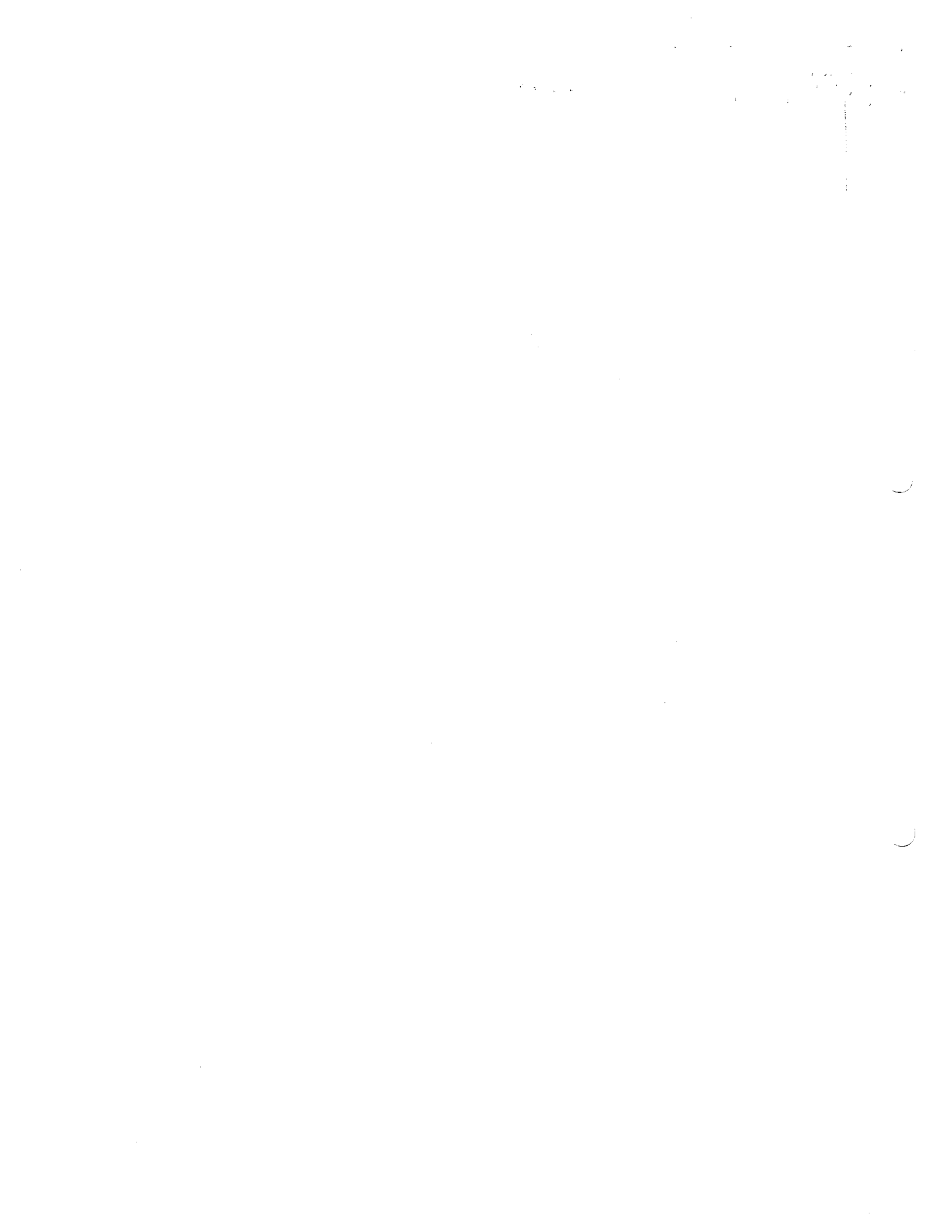
los usuarios evitando confusión al no identificar la cuenta oficial a la cual deben remitir su requerimiento, es por esta razón que actualmente la AMT se maneja con cuenta @AMTQuito como cuenta institucional encargada de la recepción de quejas, denuncias y sugerencias para una respuesta oportuna.

- Aumento de número de seguidores de la cuenta social. La AMT ha pasado a tener 19000 seguidores a 33120 a finales 2015. Representando un crecimiento del 43% en este canal de comunicación.

publicaciones de información de vital importancia en cuestión de tránsito y seguridad vial, por este medio se ha obtenido un total de 3407 requerimientos en general.



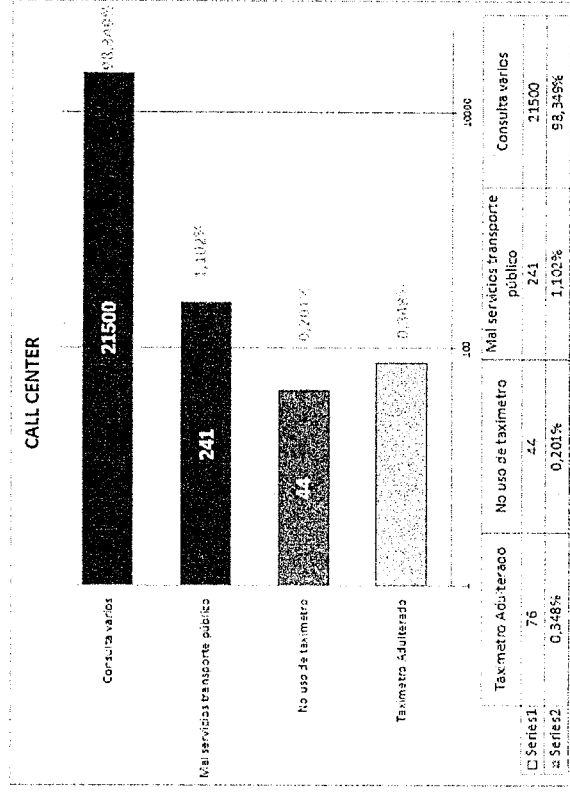
- 44 - 0
awenky
wabo



Brindar información oportuna, recepción de denuncias y requerimientos a través de nuestra línea telefónica las 24 horas los 7 días de la semana
1800 AMT AMT (268-268)

- A partir de la ordenanza 0056 con fecha del 7 de abril del año en curso, que resuelve fortalecimiento de la calidad y fijación de la tarifa en la prestación de servicios de transporte terrestre comercial en taxi del DMQ, el call center atiende las 24 horas los 7 días de la semana dándole cumplimiento al pedido del señor alcalde a través de la ordenanza antes mencionada con la finalidad de receptor denuncias de la ciudadanía de unidades que no utilizan taxímetro, adulteración en los mismos, mal servicio por parte de conductores de las unidades que prestan el servicio etc.

✓ Como resultado en atención al usuario a través de nuestra línea telefónica 1800 AMT-AMT (268-268) se ha gestionado un total de 21.861 requerimientos/consultas en general sobre temas de movilidad. Adicional se ha gestionado mayor control en temas de transporte público brindando seguimiento continuo a las denuncias receptadas bajo las siguientes categorías.



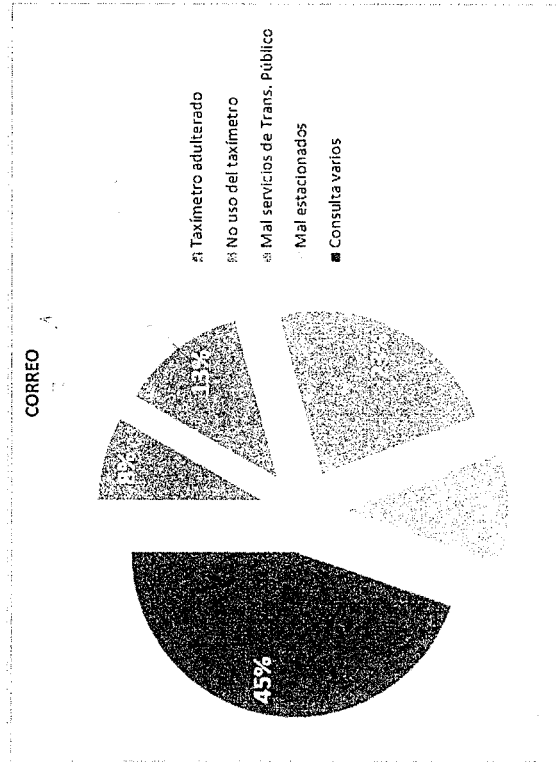
-43-
cuentas
y tres



Gestionar requerimientos ciudadanos a través de nuestro correo institucional denuncias.amt@quito.gob.ec remitiéndolos a las coordinaciones encargadas para una respuesta oportuna.

- Se otorga una atención permanente a los requerimientos enviados por este medio, de esta manera se agilitan procesos.

✓ Como resultado de la mejora en atención al usuario a través del correo institucional para receptor denuncias se ha obtenido un total de 449 requerimientos en general. Este canal también es una herramienta de recepción de denuncias tanto para no uso de taxímetro como mal servicio del transporte público.



- 42 - (V)
warenty
ds

44 42 22 20 18 16 14 12 10 8 6 4 2

1

2

- 41 -
warent
7 un

Memorando No. AMT-SC-0009/17

Para: Ing. Fausto Miranda Lara
Supervisor Metropolitano

De: Patricia López
Coordinadora Servicios Ciudadanos (E)

Fecha: 06 de Enero del 2017

Asunto: Respuesta memorando 068-AMT-2016- Informe de Gestión 2016

En respuesta al memorando 068- AMT- 2016 adjunto sírvase el informe de gestión período 1 de Enero- 31 de Diciembre de 2016 correspondiente al departamento de Servicios Ciudadanos.

Particular que pongo en su conocimiento para los fines pertinentes



Coordinadora de Servicios Ciudadanos (E)

AGENCIA METROPOLITANA DE TRANSITO
SUPERVISION

FECHA 06 ENE 2017 17h25
RECIBIDO POR SB HGRA

No. Hojas: 10 Firma: [Signature]

COORDINACION SERVICIOS CIUDADANOS

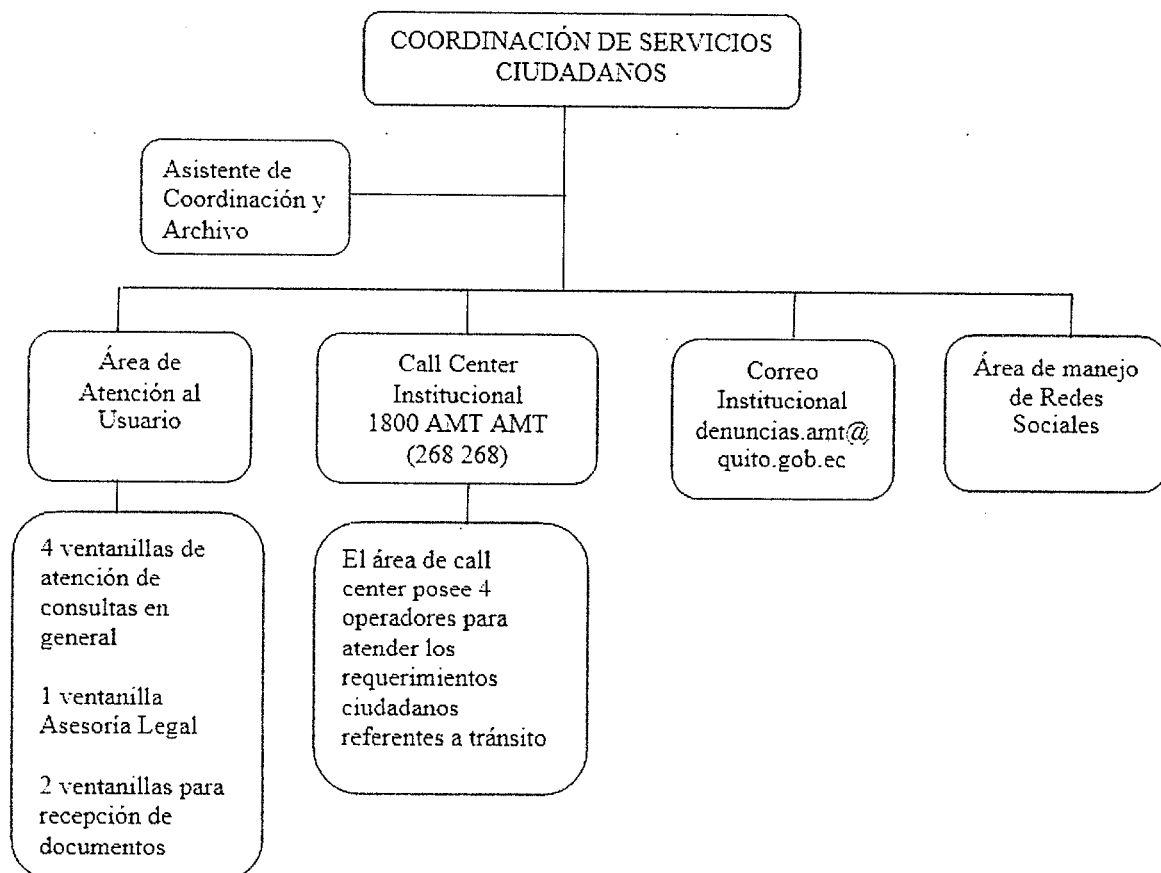
INFORME DE GESTIÓN PERÍODO 1 DE ENERO- 31 DE DICIEMBRE DE 2016

1. Antecedente

El área de Servicios Ciudadanos de la Agencia Metropolitana de Tránsito recepta las quejas, sugerencias y denuncias de la ciudadanía en lo referente a temas de Movilidad, teniendo como objetivo principal ser un canal entre la comunidad y la Agencia Metropolitana de Tránsito.

En ese contexto con fecha 05 de enero del 2017 se realiza el informe de gestión correspondiente al año 2016; es importante mencionar que la gestión del área se refleja en su mayoría en los servicios que se prestan.

2. Estructura Orgánica del Área



3. Funciones de la Coordinación de Servicios Ciudadanos

1. Receptar, direccionar y gestionar las solicitudes ciudadanas operativas de control y gestión de tránsito en la zona de competencia territorial de la Agencia Metropolitana de Tránsito.
2. Orientar y gestionar los requerimientos ciudadanos referentes a contravenciones y delitos de tránsito, siempre que estos hayan sido cometidos dentro de la jurisdicción de la Agencia Metropolitana de Tránsito.
3. Orientar a la ciudadanía sobre el proceso para agendar y anular citas previas tomadas por la ciudadanía para el proceso de Revisión Técnica Vehicular.
4. Orientar y receptar las solicitudes de los usuarios para el proceso de Devolución de Pagos Indebidos sobre valores de tasas y multas de Revisión Técnica Vehicular
5. Analizar y generar los respectivos informes para la Devolución de Pagos Indebidos sobre valores de tasas y multas generadas a partir del proceso de Revisión Técnica Vehicular.
6. Remitir a la Coordinación Administrativa Financiera las solicitudes y los informes de Devolución de Pagos Indebidos realizados por esta coordinación sobre valores de tasas y multas de Revisión Técnica Vehicular.
7. Orientar, receptar y direccionar las diferentes denuncias y quejas ciudadanas sobre cualquier procedimiento propio de la institución, así como también de los funcionarios que trabajan en la misma.
8. Receptar, contestar y gestionar las solicitudes, quejas y denuncias ingresadas desde la ciudadanía a través del correo institucional denuncias.amt@quito.gob.ec.
9. Coordinar y supervisar los procesos de atención ciudadana y requerimientos ingresados a través de la línea telefónica institucional 1800 AMT AMT (268-268).
10. Coordinar, supervisar y gestionar la creación de contenido y respuestas institucionales a través de la cuenta oficial de la red social Twitter (@AMTQuito).
11. Actualizar y coordinar con la unidad de Comunicación Social la información referente a la Agencia Metropolitana de Tránsito y sus diferentes competencias la misma que deberá ser publicada y actualizada periódicamente en la página web institucional.

12. Gestionar y crear nuevos procesos que agilicen y mejoren la calidad del servicio en las diferentes coordinaciones y direcciones de la Agencia Metropolitana de tránsito.

4. Proyectos y Obras Ejecutadas

4.1 Restructuración del área

Anteriormente el área de Servicios Ciudadanos se encontraba dividida por dos puntos de atención al público, sin embargo con la finalidad de mejorar el servicio era indispensable centralizar la atención en un solo lugar en donde se brinde todas las facilidades al usuario y se pueda coordinar directamente con otras áreas o departamentos los diferentes requerimientos ciudadanos, es así que a partir de Enero 2016 la atención al público se centraliza en el primer piso del Edificio Valderrama contando con instalaciones remodeladas, así como la implementación de 4 ventanillas de atención al usuario y 2 de recepción de documentos, mejorando así los tiempos de espera entre un usuario y otro.

4.2 Implementación de sistema de turnero

Debido a la gran demanda de usuarios que se acercaban a realizar diferentes requerimientos en el área, era sumamente necesaria la adquisición de un turnero para evitar aglomeración entre usuarios y mantener una atención ordenada, es por esta razón que se realiza la implementación del sistema de turnero permitiendo mantener un control de la cantidad de usuarios que se atienden a diario, cantidad de turnos en espera y tiempo que tarda la atención a cada usuario.

4.3 Formularios AMT

Con la finalidad de facilitar el ingreso de los diferentes requerimientos ciudadanos que receptan las diferentes coordinaciones y direcciones se realiza la implementación, mejora y estandarización de los formularios. De la misma manera los formularios se encuentran registrados en la página web institucional www.amt.gob.ec para facilitar la descarga e impresión de los mismos.

4.4 Atención Asesoría Legal

Debido a la gran cantidad de requerimientos ciudadanos que receptaba la Asesoría Legal ubicada en el 6to piso del edificio Valderrama (matriz), se implementa una ventanilla adicional en el departamento de Servicios Ciudadanos con la finalidad de que los requerimientos ciudadanos referentes a la Asesoría Legal sean atendidos en el área de atención al usuario y así evitar aglomeración de ciudadanos en el sexto piso y mejorar la calidad de atención al ciudadano.

4.5 Capacitación de personal

Los días 11 de junio, 18 de junio, 2 de julio y 9 de julio se lleva a cabo en el auditorio de la Secretaría General de Coordinación Territorial y Participación Ciudadana la capacitación al personal de la institución que brinda atención al usuario en todas las dependencias de la AMT, el taller fue dictado por el Sr. Rubén Patiño funcionario del departamento de Servicios Ciudadanos del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito con el tema : *"Atención al Usuario y manejo de clientes difíciles"*

5. Logros de su gestión

5.1 Atención en ventanilla

Gracias a la reestructuración del área se han mejorado totalmente los tiempos de espera entre usuarios, así como la atención ininterrumpida en los horarios de oficina. Como resultado de la atención al usuario en ventanilla se han atendido un total de 75.530 usuarios y se han gestionado sus requerimientos de acuerdo a las siguientes categorías.

ATENCIÓN EN VENTANILLA (SERVICIOS CIUDADANOS)						
TIPO DE REQUERIMIENTO						
	OPERACIONES	FISCALIZACIÓN	INFRACCIONES	ASUNTOS INTERNOS	VIARIOS	TOTAL MENSUAL
MES						
ENERO	9	6	0	25	7813	7853
FEBRERO	5	7	2	37	6947	6998
MARZO	18	9	33	36	7661	7757
ABRIL	6	6	23	44	7460	7539
MAYO	7	12	27	47	8565	8658
JUNIO	3	9	28	56	7340	7436
JULIO	4	4	21	39	7591	7659
AGOSTO	8	12	14	47	4099	4180
SEPTIEMBRE	8	13	20	44	4298	4383
OCTUBRE	13	15	15	39	4332	4414
NOVIEMBRE	13	12	10	38	4155	4228
DICEMBRE	9	14	17	26	4359	4425
TOTAL PARCIAL ANUAL POR CANAL	103	119	210	478	74620	
TOTAL ANUAL POR CANAL						75530

5.2 Cuenta oficial Twitter @AMTQuito

El área de Servicios Ciudadanos se encarga de comunicar la labor institucional y atender las denuncias ciudadanas mediante la cuenta oficial de Twitter @AMTQuito. Hasta la fecha la cuenta posee sesenta y dos mil seguidores y la tendencia de crecimiento es ascendente. Como resultado de la atención al usuario a través de nuestra cuenta, misma que es utilizada para receptor requerimientos de cualquier tipo y a la vez para realizar publicaciones de información de vital importancia en cuestión de tránsito y seguridad vial, por este medio se ha obtenido un total de 3.747 requerimientos en general.

-38- (w)
+21254
000

AGENCIA METROPOLITANA DE TRANSITO											
REQUERIMIENTO											
MES	CONDUCTA	TAXIMETRO	TRANSPORTE	CONTROL	SERVICIO	CONTROL	RESERVA	CONTROL	PROCESAMIENTO	VARIOS	TOTAL
	EXTRAORDINARIO	ADJUSTADO	COMERCIAL	TRANSPORTE	TRANSITO	MANEJO	DESPACHO	MANEJO	AGIT	MANEJO	ANUAL
ENERO	3	3	15	6	105	27	14	17	49	239	
FEBRERO	5	3	18	8	104	35	14	19	54	260	
MARZO	2	3	15	7	110	65	12	22	66	302	
ABRIL	4	3	16	9	107	96	18	18	89	360	
MAYO	2	2	17	6	112	87	16	15	74	331	
JUNIO	1	3	17	6	98	78	20	18	89	330	
JULIO	3	4	19	7	101	72	17	22	97	342	
AGOSTO	5	1	2	1	94	22	140	4	128	397	
SEPTIEMBRE	2	2	4	2	50	38	61	5	112	276	
OCTUBRE	1	0	2	2	40	42	50	2	153	292	
NOVIEMBRE	2	0	1	2	45	35	47	2	133	267	
DICIEMBRE	0	0	0	2	40	66	45	1	197	351	
TOTAL ANUAL											
TOTAL ANUAL	30	24	126	58	1006	663	454	145	1241		
TOTAL ANUAL	3747										

5.3 Call Center 1800 AMT AMT (268 268)

Como resultado en atención al usuario a través de nuestra línea telefónica 1800 AMT AMT (268 268) cuyo objetivo principal es brindar información oportuna, recepción de denuncias y requerimientos las 24 horas y los 7 días de la semana, en el año 2016 se han gestionado un total de 50.068 requerimientos/consultas en general sobre temas referentes a movilidad. De la misma forma se ha dado seguimiento continuo a las denuncias receptadas.

CALL CENTER (1800 268 268)									
TIPO DE REQUERIMIENTO									
	NO USO DEL TAXIMETRO	TAXIMETRO ADULTERADO	MAUSERVICIO TRANSPORTE COMERCIAL	CONTROL TRANSPORTE INFORMAL	MAUSERVICIO / FISCALIZACIÓN	CONTROL MALUSO DE ESPACIO PÚBLICO	GESTION DE TRANSITO	VARIOS	TOTAL MENSUAL
MES									
ENERO	1	0	1	2	18	12	3	2390	2427
FEBRERO	4	0	1	5	20	23	6	2100	2159
MARZO	4	4	3	7	21	19	5	2638	2701
ABRIL	3	2	0	2	33	25	7	3140	3212
MAYO	0	4	4	3	23	33	2	3119	3188
JUNIO	4	0	1	5	23	89	9	3171	3302
JULIO	1	3	1	4	39	98	9	3051	3206
AGOSTO	2	3	3	9	33	26	5	6386	6467
SEPTIEMBRE	1	2	7	8	21	32	12	5683	5766
OCTUBRE	1	1	4	8	34	22	6	5692	5768
NOVIEMBRE	4	1	2	4	30	26	5	5823	5895
DICIEMBRE	2	2	0	5	9	9	1	5949	5977
TOTAL PARCIAL ANUAL POR CANAL	27	22	27	62	304	414	70	49142	
TOTAL ANUAL POR CANAL	50068								

- 37-
tiempo
y sede

5.4 Correo institucional denuncias.amt@quito.gov.ec

Como resultado de la mejora en tiempos de respuesta en requerimientos receptados a través del correo institucional denuncias.amt@quito.gov.ec se han atendido un total de 1.847 requerimientos en general.

CORREO INSTITUCIONAL (denuncias.amt@quito.gov.ec)										
TIPO DE REQUERIMIENTO										
	NO USO DEL TAXIMETRO	TAXIMETRO ADULTERADO	MAL SERVICIO TRANSPORTE COMERCIAL MODALIDAD TAXI	CONTROL TRANSPORTE INFORMAL	MAL SERVICIO FISCALIZACIÓN TRANSPORTE	CONTROL MAL USO DE ESPACIO PÚBLICO	GESTIÓN DE TRANSITO	DENUNCIAS MAL PROCEDIMIENTO ACT/ FUNCIONARIOS AMT	VARIOS	TOTAL MENSUAL
MES										
ENERO	2	1	3	10	14	18	16	0	96	160
FEBRERO	1	0	10	8	30	11	12	6	95	173
MARZO	2	1	1	10	29	15	12	5	94	169
ABRIL	4	0	3	12	24	16	18	4	112	193
MAYO	1	1	0	8	44	14	18	2	113	201
JUNIO	1	2	1	5	15	11	2	1	114	152
JULIO	1	1	2	2	6	13	0	4	94	123
AGOSTO	4	1	6	5	23	23	5	7	77	151
SEPTIEMBRE	1	5	3	8	21	38	9	11	73	169
OCTUBRE	3	1	3	4	29	27	10	11	52	140
NOVIEMBRE	4	0	6	3	16	20	7	6	56	118
DICIEMBRE	6	1	1	0	4	10	18	4	54	98
TOTAL PARCIAL ANUAL POR CANAL	30	14	39	75	255	216	127	61	1030	
TOTAL ANUAL POR CANAL	1847									

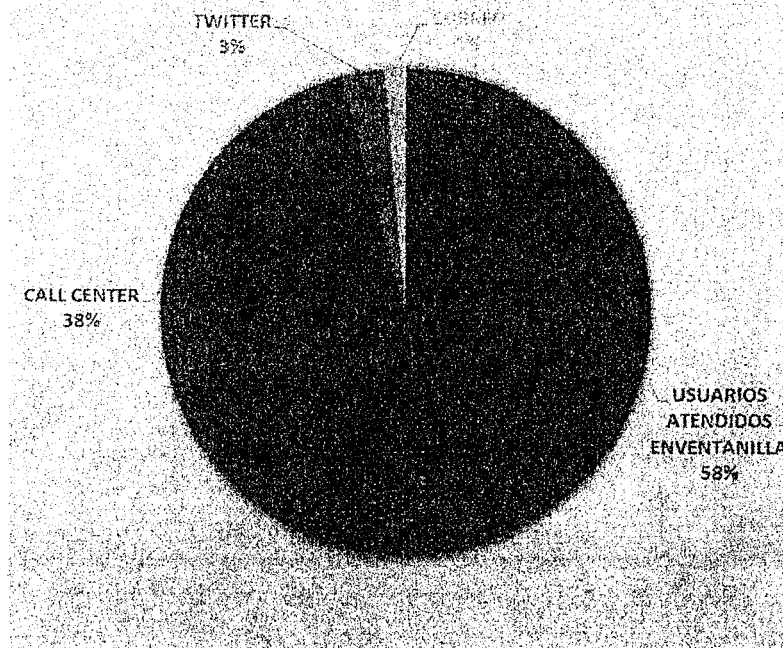
6. Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

La Coordinación de Servicios Ciudadanos cuyo objetivo principal es fortalecer la imagen institucional de la Agencia Metropolitana de Tránsito, a través de una atención eficiente ha atendido un total de 131.192 requerimientos ciudadanos de acuerdo a las siguientes categorías.

CANTIDAD DE ATENCIONES POR TIPO DE CANAL					
MES	USUARIOS ATENDIDOS ENVENTANILLA	CALL CENTER	TWITTER	CORREO	TOTAL MENSUAL
ENERO	7853	2427	239	160	10679
FEBRERO	6998	2159	260	173	9590
MARZO	7757	2701	302	169	10929
ABRIL	7539	3212	360	193	11304
MAYO	8658	3188	331	201	12378
JUNIO	7436	3302	330	152	11220
JULIO	7659	3206	342	123	11330
AGOSTO	4180	6467	397	151	11195
SEPTIEMBRE	4383	5766	276	169	10594
OCTUBRE	4414	5768	292	140	10614
NOVIEMBRE	4228	5895	267	118	10508
DICIEMBRE	4425	5977	351	98	10851
TOTAL PARCIAL ANUAL POR CANAL	75530	50068	3747	1847	
TOTAL ANUAL POR CANAL	131192				

CANTIDAD DE ATENCIONES POR CANAL



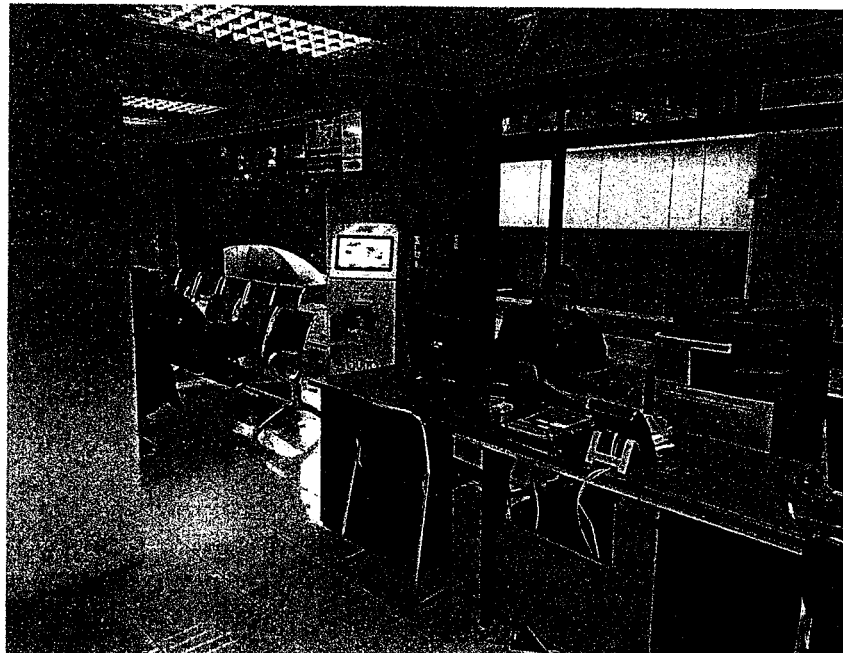
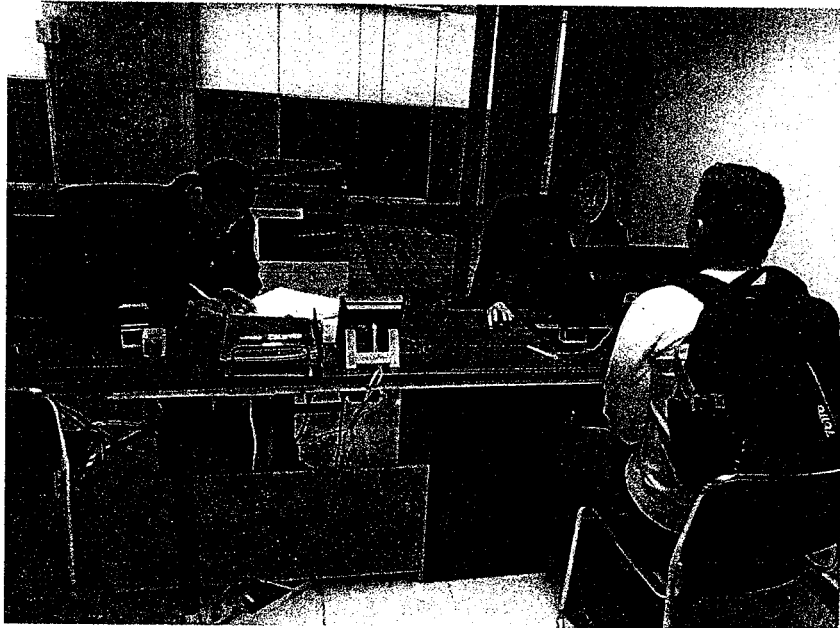
- 36 - (v)
treinta y
seis

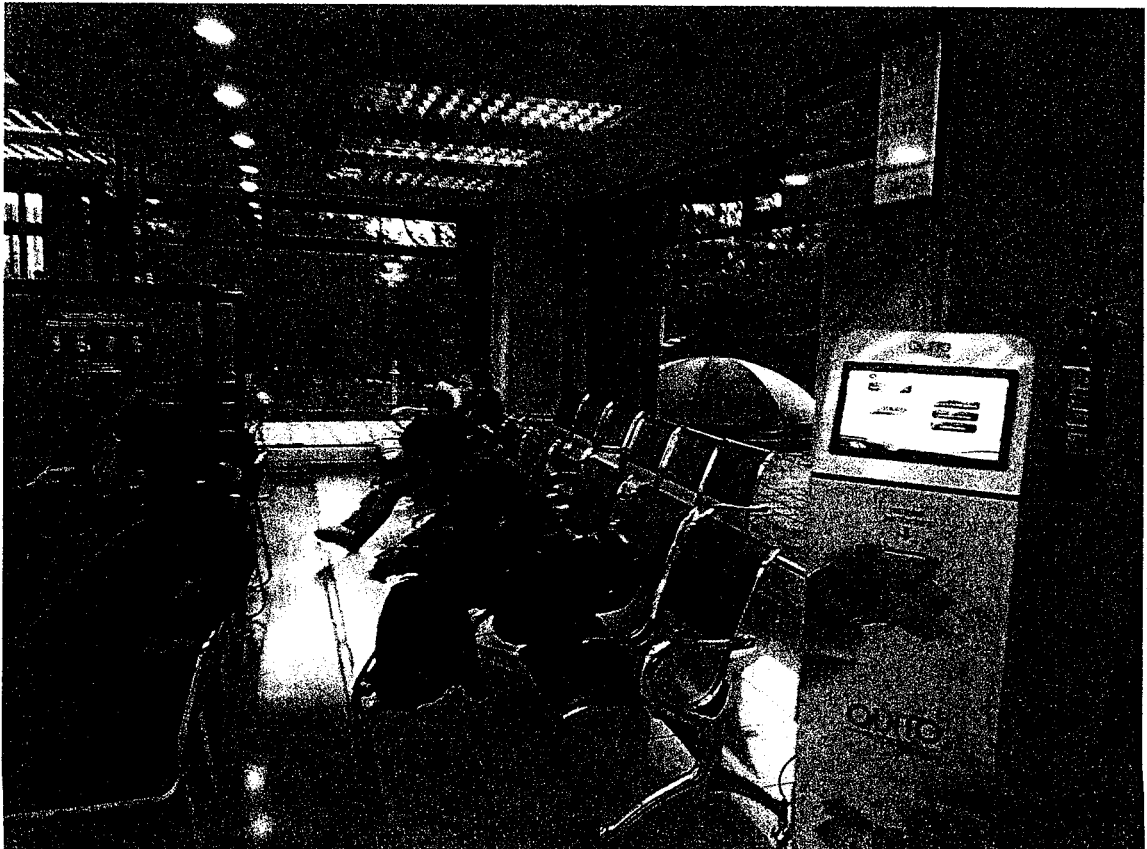
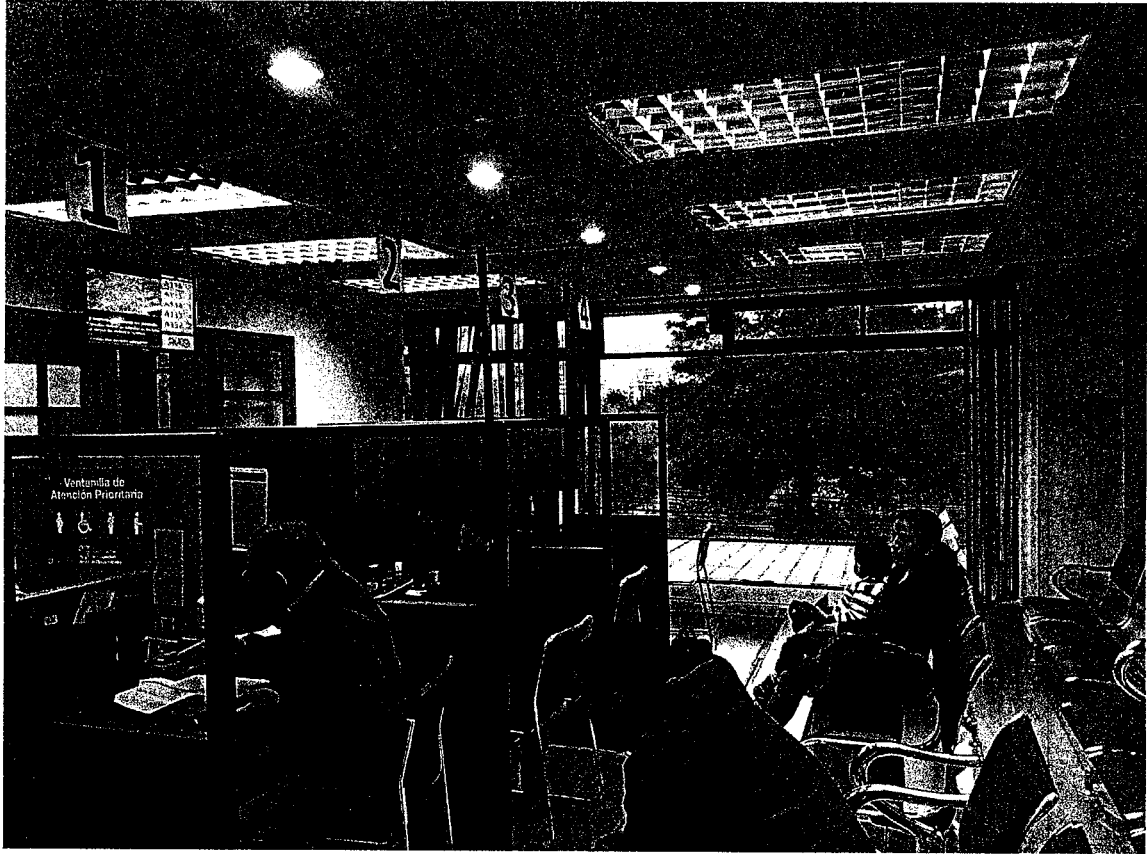
Recomendaciones

- Realizar las gestiones necesarias a fin de ubicar a dos funcionarios más para desempeñar labores como operadores de call center con la finalidad de brindar a la ciudadanía una atención con mayor rapidez y eficacia, así como continuar con el mejoramiento y mantenimiento del departamento, brindando un enfoque mayor al área de call center.

7. Anexos (Fotografías)

Reestructuración del área- ventanilla





MEMORANDO No. AMT-SC-2018-0273

PARA: Julio Puga
DIRECTOR METROPOLITANO DE TRÁNSITO

DE: Patricia López
COORDINADORA SERVICIOS CIUDADANOS

ASUNTO: Respuesta memorando DGAMT-2018-034/ Informe de gestión
2017

FECHA: DM Quito, 02 de marzo del 2018

En respuesta al memorando No. DGAMT-2018-034 de fecha 26 de febrero del 2018, adjunto sírvase encontrar el informe de gestión período 1 de Enero- 31 de Diciembre de 2017 correspondiente al departamento de Servicios Ciudadanos.

Particular que pongo en su conocimiento para los fines pertinentes.



*Sonora Brea
2/3/2018
9h14*

Anexo:

Informe de Gestión 2017, 1 CD

Acción	Siglas responsables	Siglas unidades	Fecha	sumilla
Elaborado por:	S. Villavicencio	FSC	2018-03-02	2

Ejemplar 1: Julio Puga, Director Metropolitano de Tránsito
Ejemplar 2: Coordinación Servicios Ciudadanos

COORDINACION SERVICIOS CIUDADANOS

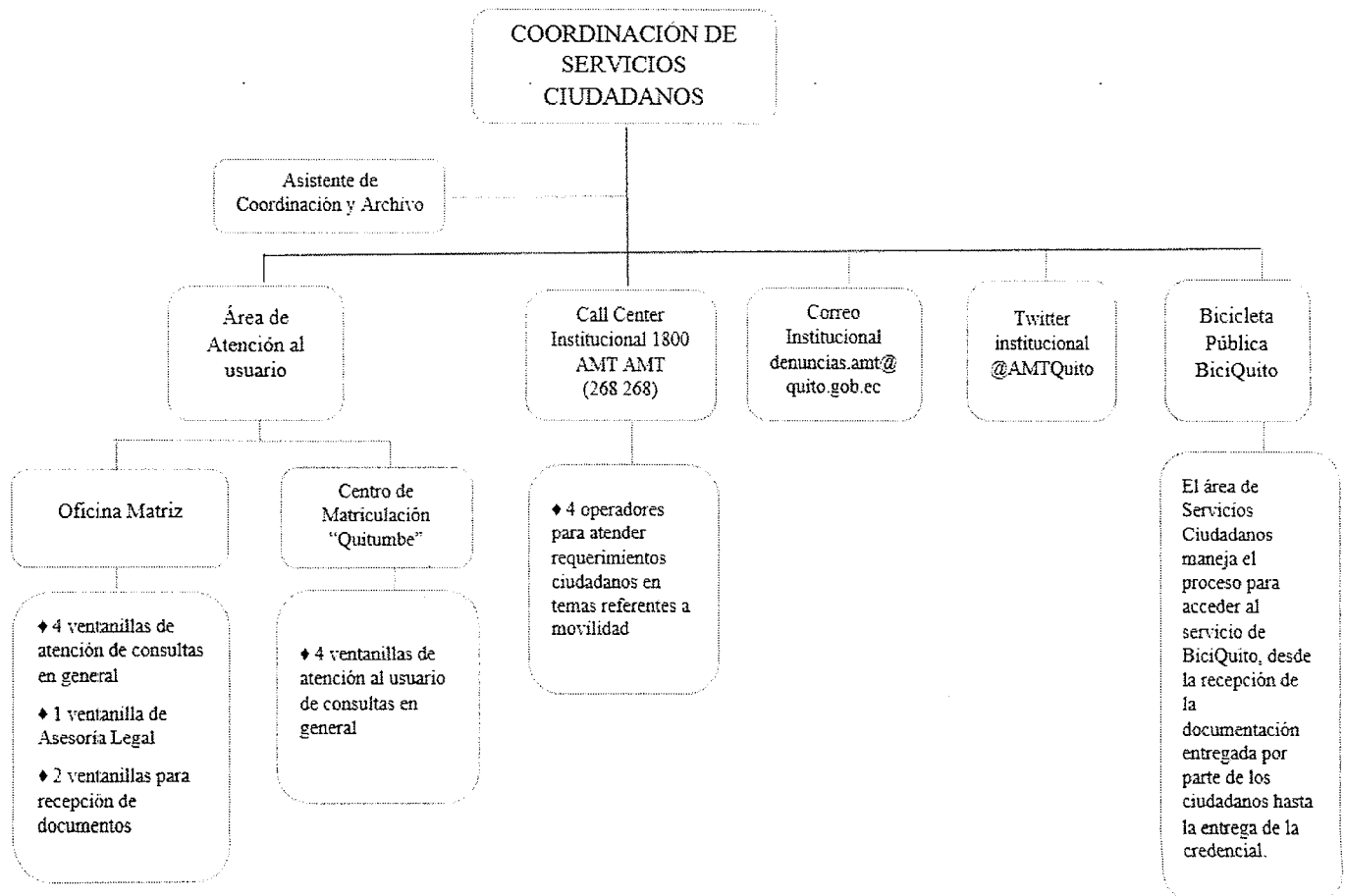
INFORME DE GESTIÓN PERÍODO 1 DE ENERO- 31 DE DICIEMBRE DEL 2017

1. Antecedentes

El área de Servicios Ciudadanos de la Agencia Metropolitana de Tránsito recepta las quejas, sugerencias y denuncias de la ciudadanía en lo referente a temas de Movilidad, teniendo como objetivo principal ser un canal entre la comunidad y la Agencia Metropolitana de Tránsito. De la misma forma y en virtud de que a partir del 24 de abril del 2017 la Agencia Metropolitana de Tránsito está a cargo de la operación del servicio de Bicicleta Pública “BiciQuito”, el área de Servicios Ciudadanos maneja el proceso para acceder al servicio, desde la recepción de la documentación entregada por parte de los ciudadanos hasta la entrega de la credencial.

En ese contexto el día viernes 02 de marzo del 2018 se realiza el informe de gestión correspondiente al año 2017; es importante mencionar que la gestión del área se refleja en su mayoría en los servicios que brinda a la ciudadanía.

2. Estructura Orgánica del Área



3. Funciones de la Coordinación de Servicios Ciudadanos

1. Receptar, direccionar y gestionar las solicitudes ciudadanas operativas de control y gestión de tránsito en la zona de competencia territorial de la Agencia Metropolitana de Tránsito.
2. Orientar y gestionar los requerimientos ciudadanos referentes a contravenciones y delitos de tránsito, siempre que estos hayan sido cometidos dentro de la jurisdicción de la Agencia Metropolitana de Tránsito.
3. Orientar a la ciudadanía sobre el proceso para agendar y anular citas previas tomadas por la ciudadanía para el proceso de Revisión Técnica Vehicular.
4. Orientar y receptar las solicitudes de los usuarios para el proceso de Devolución de Pagos Indevidos sobre valores de tasas y multas de Revisión Técnica Vehicular
5. Analizar y generar los respectivos informes para la Devolución de Pagos Indevidos sobre valores de tasas y multas generadas a partir del proceso de Revisión Técnica Vehicular.
6. Remitir a la Coordinación Administrativa Financiera las solicitudes y los informes de Devolución de Pagos Indevidos realizados por esta coordinación sobre valores de tasas y multas de Revisión Técnica Vehicular.
7. Orientar, receptar y direccionar las diferentes denuncias y quejas ciudadanas sobre cualquier procedimiento propio de la institución, así como también de los funcionarios que trabajan en la misma.
8. Receptar, contestar y gestionar las solicitudes, quejas y denuncias ingresadas desde la ciudadanía a través del correo institucional denuncias.amt@quito.gob.ec.
9. Coordinar y supervisar los procesos de atención ciudadana y requerimientos ingresados a través de la línea telefónica institucional 1800 AMT AMT (268-268).
10. Coordinar, supervisar y gestionar la creación de contenido y respuestas institucionales a través de la cuenta oficial de la red social Twitter (@AMTQuito).
11. Actualizar y coordinar con la unidad de Comunicación Social la información referente a la Agencia Metropolitana de Tránsito y sus diferentes competencias la misma que deberá ser publicada y actualizada periódicamente en la página web institucional.
12. Gestionar y crear nuevos procesos que agilicen y mejoren la calidad del servicio en las diferentes coordinaciones y direcciones de la Agencia Metropolitana de tránsito.

13. Manejar el proceso para acceder al servicio de BiciQuito desde la recepción de los documentos entregados por parte de los ciudadanos, hasta la entrega del carnet.

4. Proyectos y Obras Ejecutadas

4.1 Implementación de ventanillas de Servicios Ciudadanos “Quitumbe”

Anteriormente el área de Servicios Ciudadanos contaba únicamente con ventanillas de atención al usuario en las oficinas matriz (Av. Amazonas e Inglaterra, edificio Valderrama) sin embargo y debido a la gran demanda de usuarios que acudían al Centro de Matriculación “Quitumbe” solicitando información referente a multas de tránsito, valores pendientes de pago, agendamiento y anulación de citas, se implementaron 4 ventanillas de atención al usuario en dicho centro con la finalidad de evitar aglomeración de usuarios en las oficinas matriz y permitir a la ciudadanía que reside en el sur de la ciudad acceder a los servicios que brinda nuestra área.

4.1 Recepción de las solicitudes de devolución de valores cancelados erróneamente

Con la finalidad de optimizar el ingreso de las solicitudes por parte de la ciudadanía con respecto a devoluciones de dinero cancelado erróneamente, actualmente el área de Servicios Ciudadanos recepta la documentación con dicho requerimiento evitando así errores al momento de ingreso de la documentación y requisitos incompletos.

4.2 BiciQuito

A partir del mes de abril del presente año la Agencia Metropolitana de Tránsito opera el servicio de Bicicleta Pública “BiciQuito”, es así que el área de Servicios Ciudadanos maneja uno de los procesos para el acceso a este servicio que va desde la recepción de la documentación por parte de la ciudadanía hasta la entrega de la credencial que acredita el uso del servicio.

4.3 Mejoramiento del mobiliario del área de atención al usuario y call center

Con el objetivo de brindar una mejor atención a la ciudadanía se realizó la adquisición, reemplazo y aumento de las sillas tripersonales utilizadas para la sala de espera de atención al usuario, así como el reemplazo de las sillas de los módulos de atención al usuario y call center.

5. Logros de su gestión

5.1 Atención en ventanilla

Gracias a la restructuración del área se han mejorado totalmente los tiempos de espera entre usuarios, así como la atención ininterrumpida dentro de los horarios de oficina. El resultado de la atención al usuario en ventanilla es de un total de 59.508 usuarios entre la oficina matriz y "Servicios Ciudadanos - Quitumbe", y se han gestionado sus requerimientos de acuerdo a las siguientes categorías:

AGENCIA METROPOLITANA DE TRANSITO									SERVICIOS CIUDADANOS QUITUMBE		
CATEGORIAS DE SERVICIOS									TOTAL		
	RENOVACION DE LICENCIAS	RENOVACION DE TITULOS	RENOVACION DE PERMISOS	RENOVACION DE VOUCHERS	RENOVACION DE VOUCHERES	RENOVACION DE VOUCHERES	RENOVACION DE VOUCHERES	RENOVACION DE VOUCHERES			
RENOVACION DE LICENCIAS	7	14	36	18	0	0	4304	4379	RENOVACION DE LICENCIAS	0	
RENOVACION DE TITULOS	6	12	18	26	0	0	3962	4024	RENOVACION DE TITULOS	0	
RENOVACION DE PERMISOS	9	17	21	30	0	0	4821	4898	RENOVACION DE PERMISOS	0	
RENOVACION DE VOUCHERS	7	19	21	20	1	0	3918	3986	RENOVACION DE VOUCHERS	0	
RENOVACION DE VOUCHERES	4	11	27	20	2	0	5312	5376	RENOVACION DE VOUCHERES	185	
RENOVACION DE VOUCHERES	7	15	31	17	0	79	5857	6006	RENOVACION DE VOUCHERES	194	
RENOVACION DE VOUCHERES	4	18	26	17	3	65	5989	6122	RENOVACION DE VOUCHERES	223	
RENOVACION DE VOUCHERES	3	15	28	30	1	65	5675	5817	RENOVACION DE VOUCHERES	220	
RENOVACION DE VOUCHERES	6	12	47	34	0	60	4618	4777	RENOVACION DE VOUCHERES	203	
RENOVACION DE VOUCHERES	3	10	61	36	0	54	4288	4452	RENOVACION DE VOUCHERES	202	
RENOVACION DE VOUCHERES	2	17	33	15	8	58	4084	4217	RENOVACION DE VOUCHERES	225	
RENOVACION DE VOUCHERES	5	15	36	14	6	20	3673	3769	RENOVACION DE VOUCHERES	233	
RENOVACION DE VOUCHERES									RENOVACION DE VOUCHERES		
RENOVACION DE VOUCHERES									RENOVACION DE VOUCHERES		
RENOVACION DE VOUCHERES	63	175	385	277	21	401	56501		RENOVACION DE VOUCHERES	1685	
RENOVACION DE VOUCHERES	57823				RENOVACION DE VOUCHERES	59508					

5.2 Cuenta oficial Twitter @AMTQuito

El área de Servicios Ciudadanos se encarga de comunicar la labor institucional y atender las denuncias ciudadanas mediante la cuenta oficial de Twitter @AMTQuito. Hasta la fecha la cuenta posee 102.672 (102K) seguidores y la tendencia de crecimiento es ascendente. Como resultado de la atención al usuario a través de nuestra cuenta, misma que es utilizada para receptor requerimientos de cualquier tipo y a la vez para realizar publicaciones de información de vital importancia en cuestión de tránsito y seguridad vial, por este medio se ha obtenido un total de 6.238 requerimientos en general.

EXHIBICION NUMEROS DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR MES											
MES	TRANSPORTE AEREO		TRANSPORTE MARITIMO		TRANSPORTE TERRESTRE		TRANSPORTE EN GENERAL		TRANSPORTE EN GENERAL		TOTAL
	REQUERIMIENTOS	REQUERIMIENTOS	REQUERIMIENTOS	REQUERIMIENTOS	REQUERIMIENTOS	REQUERIMIENTOS	REQUERIMIENTOS	REQUERIMIENTOS	REQUERIMIENTOS		
ENERO	0	1	0	2	9	14	6	0	103	135	
FEBRERO	0	1	2	5	8	16	5	0	112	149	
MARZO	2	2	2	1	50	70	10	0	120	257	
ABRIL	2	0	0	2	35	76	18	0	140	273	
MAYO	0	1	0	1	42	65	25	1	109	244	
JUNIO	0	0	1	0	55	43	33	2	102	236	
JULIO	0	0	0	0	60	51	30	2	122	265	
AGOSTO	31	0	0	0	153	207	429	0	116	936	
SEPTIEMBRE	34	0	0	0	177	223	443	29	117	1023	
OCTUBRE	22	0	0	0	127	256	427	62	105	999	
NOVIEMBRE	0	19	34	8	124	287	399	43	72	986	
DICIEMBRE	20	0	32	6	82	210	330	21	34	735	
TOTAL ANUAL	111	24	71	25	922	1518	2155	160	1252		
TOTAL ANUAL	6238										

5.3 Call Center 1800 AMT AMT (268 268)

Como resultado en atención al usuario a través de nuestra línea telefónica 1800 AMT AMT (268 268) cuyo objetivo principal es brindar información oportuna, recepción de denuncias y requerimientos las 24 horas y los 7 días de la semana, en el año 2017 se han gestionado un total de 89.956 requerimientos/consultas en general sobre temas referentes a movilidad. De la misma forma se ha dado seguimiento continuo a las denuncias receptadas.

CALL CENTER (1800 268 268)									
TIPO DE REQUERIMIENTO									
MES	NO USO DEL TAXIMETRO	TAXIMETRO ADULTERADO	MAL SERVICIO TRANSPORTE COMERCIAL	CONTROL TRANSPORTE INFORMAL	MAL SERVICIO / FISCALIZACIÓN TRANSPORTE PUBLICO BUSES	CONTROL MAL USO DE ESPACIO PUBLICO	GESTION DE TRANSITO	VIOS	TOTAL MENSUAL
ENERO	0	1	2	3	13	5	0	4792	4816
FEBRERO	0	1	3	5	19	18	1	6141	6188
MARZO	0	2	0	4	18	21	0	7380	7425
ABRIL	1	1	1	2	22	2	0	6415	6444
MAYO	2	1	3	0	14	0	0	4849	4869
JUNIO	1	1	0	0	13	0	0	8490	8505
JULIO	0	0	2	0	11	0	0	7987	8000
AGOSTO	0	0	3	0	13	12	0	7985	8013
SEPTIEMBRE	0	0	0	0	30	19	0	8997	9046
OCTUBRE	2	1	3	1	65	66	4	8216	8358
NOVIEMBRE	0	1	1	0	26	6	3	8510	8547
DICIEMBRE	0	1	0	0	15	8	0	9721	9745
TOTAL PARCIAL ANUAL POR CANAL	6	10	18	15	259	157	8	89483	
TOTAL ANUAL POR CANAL	89956								

5.4 Correo institucional denuncias.amt@quito.gob.ec

Como resultado de la mejora en tiempos de respuesta en requerimientos receptados a través del correo institucional denuncias.amt@quito.gob.ec se han atendido un total de 2.496 requerimientos en general. Cabe indicar que mediante el correo institucional ingresan todo tipo de requerimientos sobre temas referentes a movilidad.

CORREO INSTITUCIONAL (denuncias.amt@quito.gob.ec)										
TIPO DE REQUERIMIENTO										
MES	NO USO DEL TAXIMETRO	TAXIMETRO ADULTERADO	MAL SERVICIO TRANSPORTE COMERCIAL MODALIDAD TAXI	CONTROL TRANSPORTE INFORMAL	MAL SERVICIO / FISCALIZACIÓN TRANSPORTE PUBLICO BUSES	CONTROL MAL USO DE ESPACIO PUBLICO	GESTION DE TRANSITO	DENUNCIA S MAL PROCEDIMI ENTO ACT/ FUNCIONARIOS AMT	VARIOS	TOTAL MENSUAL
ENERO	2	1	3	0	3	15	14	3	76	117
FEBRERO	1	0	3	3	5	15	14	2	68	111
MARZO	6	1	4	4	10	10	4	10	85	134
ABRIL	3	1	1	0	25	10	2	5	110	157
MAYO	1	4	3	1	18	11	5	2	289	334
JUNIO	3	1	5	2	16	15	7	8	278	335
JULIO	2	7	4	0	17	6	4	17	220	277
AGOSTO	2	1	8	1	14	12	10	9	176	233
SEPTIEMBRE	2	1	1	0	20	12	4	12	165	217
OCTUBRE	1	4	5	5	22	9	10	7	207	270
NOVIEMBRE	1	1	6	0	15	10	3	10	102	148
DICIEMBRE	4	3	5	0	14	9	5	6	117	163
TOTAL PARCIAL ANUAL POR CANAL	28	25	48	16	179	134	82	91	1893	
TOTAL ANUAL POR CANAL	2496									

6. Conclusiones y Recomendaciones

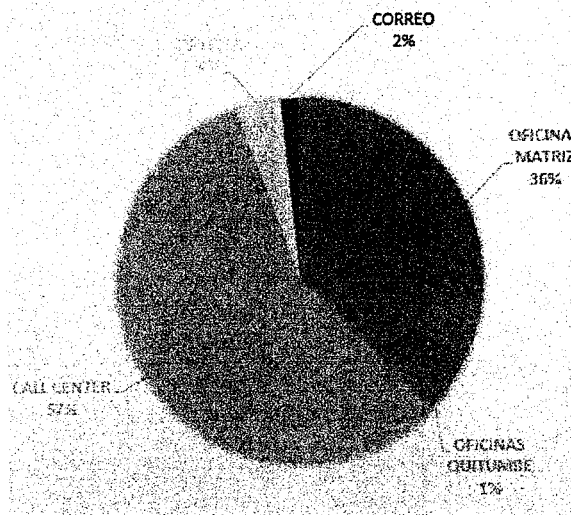
Conclusiones

La Coordinación de Servicios Ciudadanos cuyo objetivo principal es fortalecer la imagen institucional de la Agencia Metropolitana de Tránsito, a través de una atención eficiente ha atendido un total de 158.198 requerimientos ciudadanos de acuerdo a las siguientes categorías:

CANTIDAD DE ATENCIONES POR TIPO DE CANAL

	OFICINAS MATRIZ	OFICINAS QUITUMBE	CALL CENTER	TWITTER	CORREO	TOTAL MENSUAL
MES						
ENERO	4379	0	4816		135	9447
FEBRERO	4024	0	6188		149	10472
MARZO	4898	0	7425		257	12714
ABRIL	3986	0	6444		273	10860
MAYO	5376	185	4869		244	11008
JUNIO	6006	194	8505		236	15276
JULIO	6122	223	8000		265	14887
AGOSTO	5817	220	8013		936	15219
SEPTIEMBRE	4777	203	9046		1023	15266
OCTUBRE	4452	202	8358		999	14281
NOVIEMBRE	4217	225	8547		986	14123
DICIEMBRE	3769	233	9745		735	14645
TOTAL PARCIAL ANUAL POR CANAL	57823	1685	89956		6238	2496
TOTAL ANUAL POR CANAL	158198					

CANTIDAD DE ATENCIONES POR CANAL

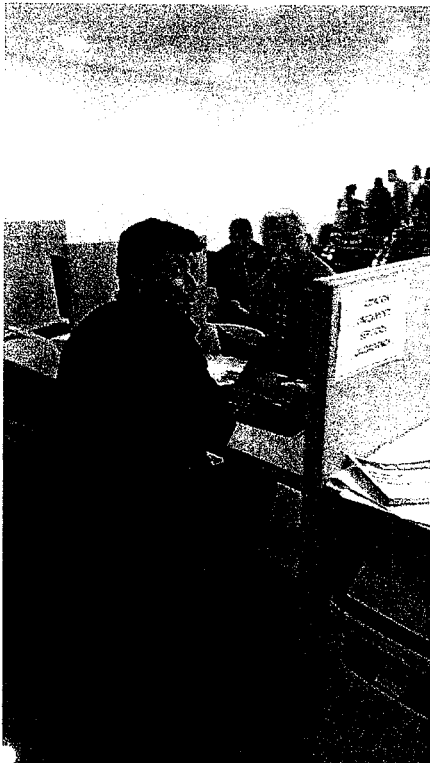


Recomendaciones

- Realizar las gestiones necesarias a fin de ubicar a dos funcionarios más para desempeñar labores en las ventanillas de atención al usuario de las oficinas matriz y Servicios Ciudadanos “Quitumbe” con la finalidad de brindar a la ciudadanía una atención con mayor rapidez y eficacia, así como continuar con el mejoramiento y mantenimiento del departamento, brindando un enfoque mayor al área de call center.

7. Anexos (Fotografías)

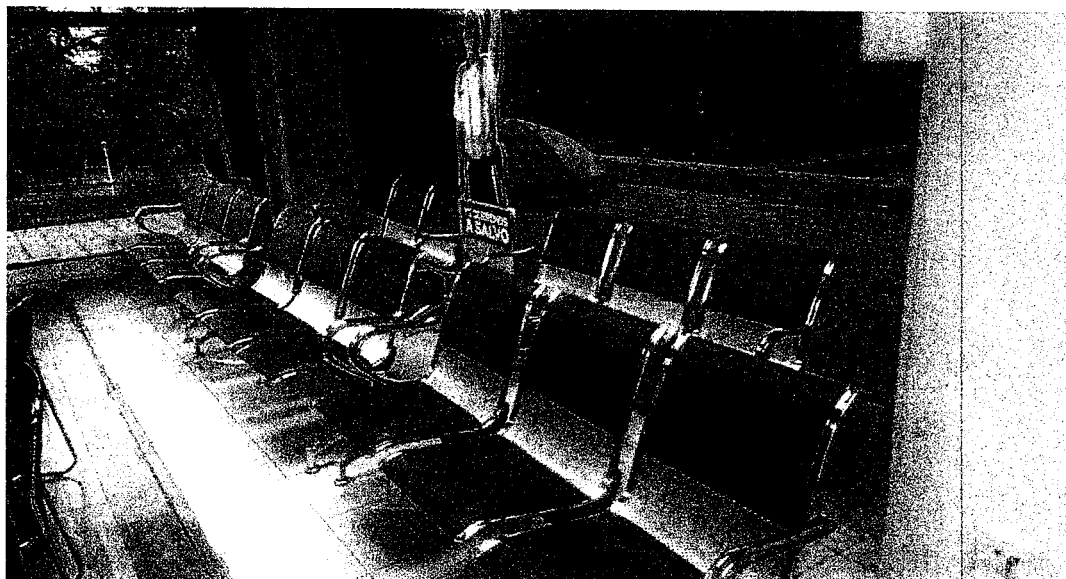
7.1 Implementación de ventanillas de Servicios Ciudadanos “Quitumbe”



7.2 Adecuamiento del área para servicio Bicicleta Pública “BiciQuito”



7.3 Mejoramiento del mobiliario del área de atención al usuario y call center



ESTADÍSTICAS RECEPCIÓN DE DENUNCIAS SERVICIOS CIUDADANOS JUNIO 2018- ATENCIÓN EN VENTANILLA

MES	ATENCIÓN VENTANILLA SERVICIOS CIUDADANOS (MATRIZ)										ATENCIÓN VENTANILLA SERVICIOS CIUDADANOS COTIZACIONES		ATENCIÓN VENTANILLA SERVICIOS CIUDADANOS COTIZACIONES			
	OPERACIONES	ESCALAZACION	INFRACCIONES	ASUNTOS INTERNOS	EMATRICULACION FINANCIERO	DEVALUACIONES DE TASA MODA Y CALENDARIZACION	AGUILACION Y AGENDAMIENTO DE CITAS	COPIAS CERTIFICADAS	PAGO CON TARJETAS DE CREDITO	VARIOS	TOTAL MENSUAL	MES	CANTIDAD	MES	CANTIDAD	
ENERO	2	9	62	20	2	0	168	364	0	4115	4742	ENERO	750	ENERO	0	
FEBRERO	8	9	87	19	2	100	557	240	0	4069	5178	FEBRERO	921	FEBRERO	0	
MARZO	8	8	55	25	4	153	703	267	0	4848	6213	MARZO	904	MARZO	0	
ABRIL	6	11	68	20	6	72	523	303	0	6355	7476	ABRIL	1308	ABRIL	0	
MAYO	2	6	32	22	16	73	529	122	0	7428	8400	MAYO	1737	MAYO	0	
JUNIO	4	8	3	27	7	33	559	203	356	6868	8202	JUNIO	1046	JUNIO	80	
JULIO											0	JULIO		JULIO		
AGOSTO											0	AGOSTO		AGOSTO		
SEPTIEMBRE											0	SEPTIEMBRE		SEPTIEMBRE		
OCTUBRE											0	OCTUBRE		OCTUBRE		
NOVIEMBRE											0	NOVIEMBRE		NOVIEMBRE		
DICIEMBRE											0	DICIEMBRE		DICIEMBRE		
TOTAL ANUAL	30	51	307	133	37	431	3039	1499	356	33683		TOTAL ANUAL	6666	TOTAL ANUAL	80	
TOTAL ANUAL POR TIPO DENUNCIA	40211										TOTAL ANUAL SERVICIOS CIUDADANOS		46957		TOTAL ANUAL SERVICIOS CIUDADANOS COTIZACIONES	

-29-(u)
ueinhoez

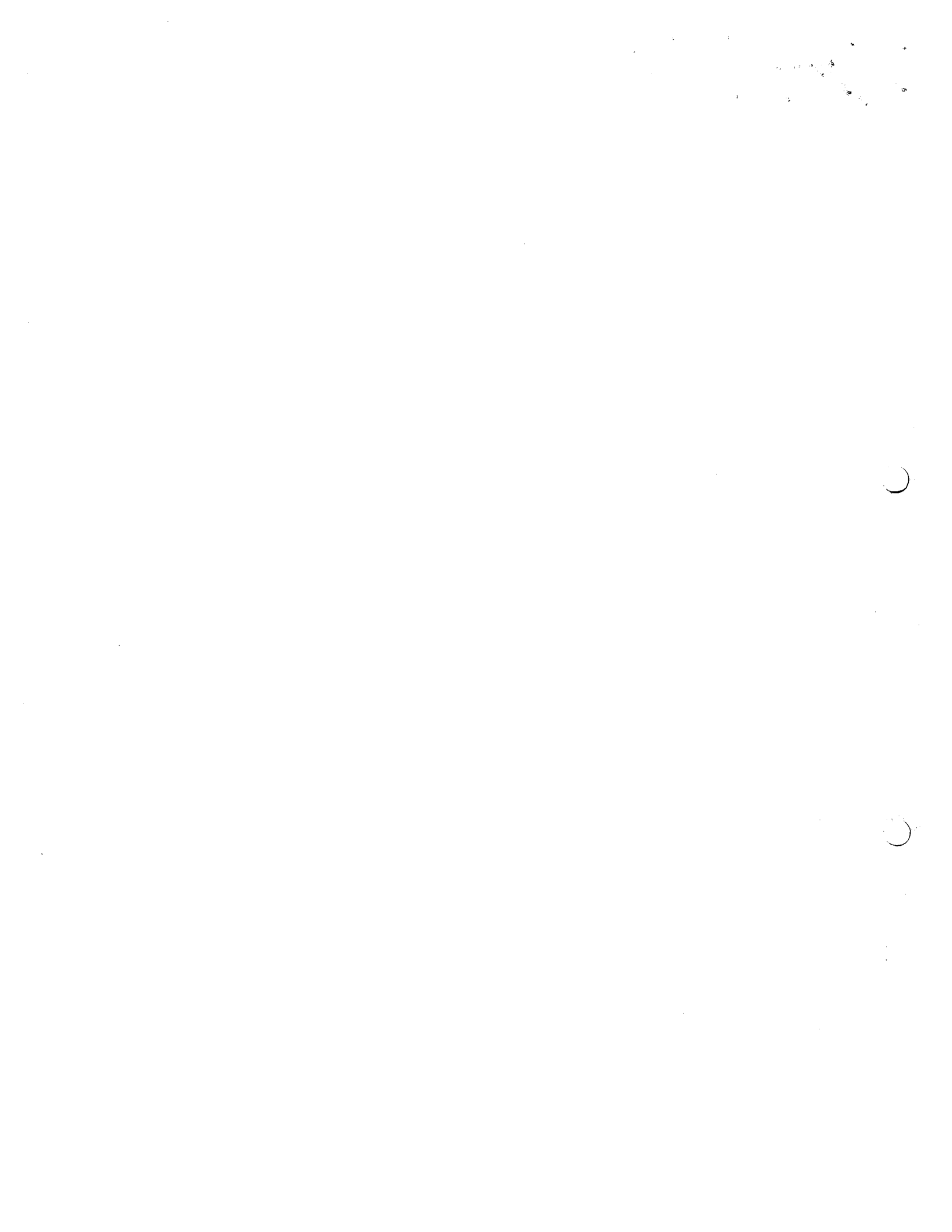
1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31
32
33
34
35
36
37
38
39
40
41
42
43
44
45
46
47
48
49
50
51
52
53
54
55
56
57
58
59
60
61
62
63
64
65
66
67
68
69
70
71
72
73
74
75
76
77
78
79
80
81
82
83
84
85
86
87
88
89
90
91
92
93
94
95
96
97
98
99
100

101

102

CALL CENTER 1800 268 268

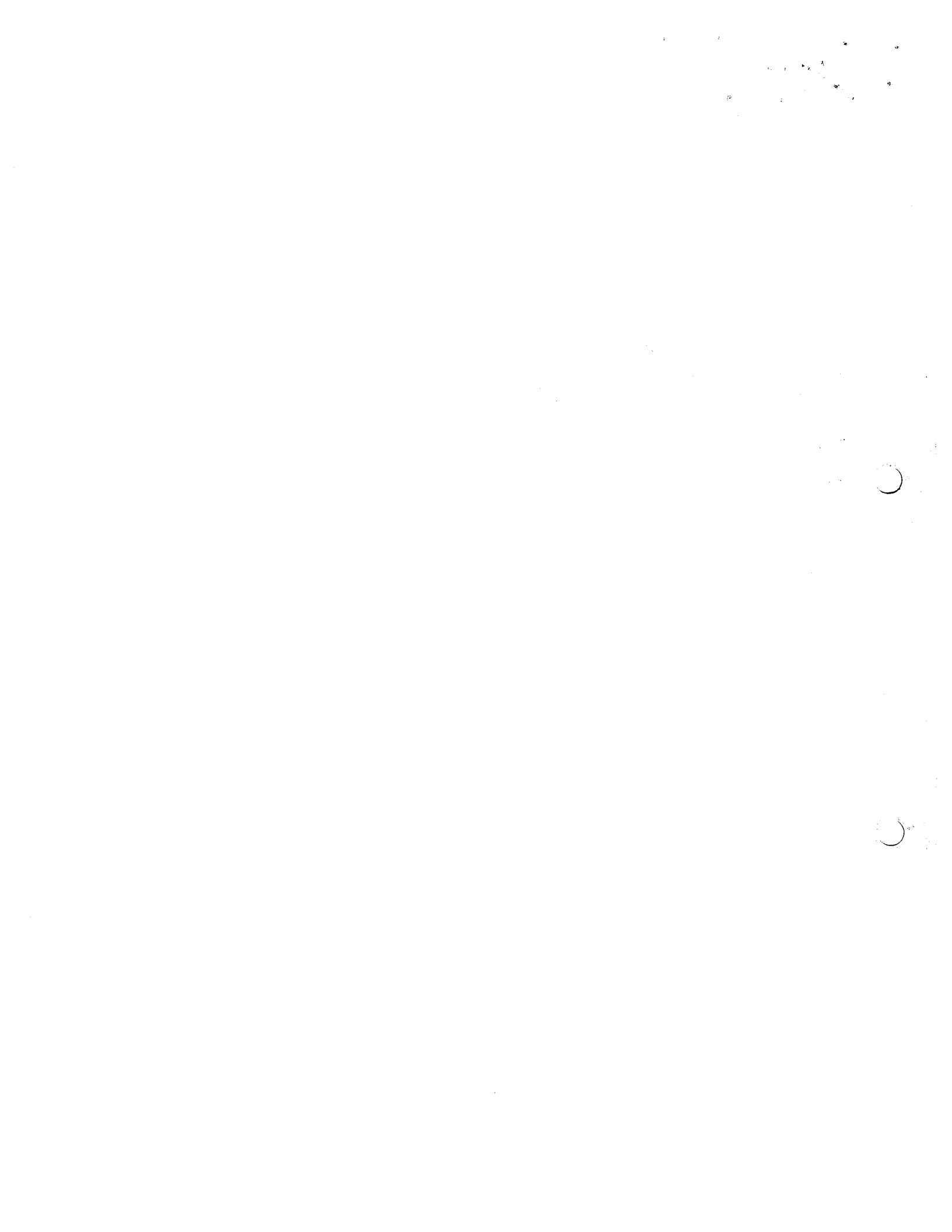
CALL CENTER (1800 268 268)									
TIPO DE REQUERIMIENTO									
MES	NO USO DEL TAXIMETRO	TAXIMETRO ADULTERADO	MAL SERVICIO TRANSPORTE COMERCIAL	CONTROL TRANSPORTE INFORMAL	MAL SERVICIO / FISCALIZACION TRANSPORTE PUBLICO BUSES	CONTROL MAL USO DE ESPACIO PUBLICO	GESTION DE TRANSITO	VIARIOS	TOTAL MENSUAL
ENERO	0	0	0	0	0	9	1	9288	9298
FEBRERO	1	1	1	0	15	17	0	7864	7899
MARZO	0	0	3	0	18	49	0	7898	7968
ABRIL	0	1	0	0	11	29	0	8452	8493
MAYO	0	0	1	0	12	27	1	8982	9023
JUNIO	0	0	0	0	19	15	1	7105	7140
JULIO									0
AGOSTO									0
SEPTIEMBRE									0
OCTUBRE									0
NOVIEMBRE									0
DICIEMBRE									0
TOTAL PARCIAL ANUAL POR CANAL	1	2	5	0	75	146	3	49589	
TOTAL ANUAL POR CANAL	49821								



CORREO INSTITUCIONAL

CORREO INSTITUCIONAL (denuncias.amt@quito.gob.ec)										
TIPO DE REQUERIMIENTO										
MES	NO USO DEL TAXIMETRO	TAXIMETRO ADJUTERADO	MAL SERVICIO TRANSPORTE COMERCIAL MODALIDAD TAXI	CONTROL TRANSPORTE INFORMAL	MAL SERVICIO / FISCALIZACIÓN TRANSPORTE PUBLICO BUSES	CONTROL MAL USO DE ESPACIO PUBLICO	GESTION DE TRANSITO	DENUNCIAS MAL PROCEDIMIENTO ACT/ FUNCIONARIOS -AMT	VARIOS	TOTAL MENSUAL
ENERO	1	1	0	1	2	9	1	6	96	117
FEBRERO	1	0	0	0	4	5	1	1	77	89
MARZO	0	0	0	0	3	14	3	2	105	127
ABRIL	0	0	0	0	3	12	3	0	117	135
MAYO	0	0	0	0	3	18	6	0	147	174
JUNIO	2	0	0	3	4	30	6	9	431	485
JULIO										0
AGOSTO										0
SEPTIEMBRE										0
OCTUBRE										0
NOVIEMBRE										0
DICIEMBRE										0
TOTAL PARCIAL ANUAL POR CANAL	4	1	0	4	19	88	20	18	973	
TOTAL ANUAL POR CANAL										1127

2f-2
centhsuel



CANTIDAD DE ATENCIONES POR TIPO DE CANAL

MES	OFICINAS MATRIZ	OFICINAS QUITUMBE	CALL CENTER	TWITTER	CORREO	BICHIQUITO CARNETIZACIÓN	OFICINAS MEGA BALCÓN	TOTAL MENSUAL
ENERO	4742	750	9298	0	117	247	0	15154
FEBRERO	5178	921	7899	0	89	288	0	14375
MARZO	6213	904	7968	0	127	391	0	15603
ABRIL	7476	1308	8493	0	135	214	0	17626
MAYO	8400	1737	9023	0	174	256	0	19590
JUNIO	8202	1046	7140	0	485	242	80	17195
JULIO	0	0	0	0	0	0	0	0
AGOSTO	0	0	0	0	0	0	0	0
SEPTIEMBRE	0	0	0	0	0	0	0	0
OCTUBRE	0	0	0	0	0	0	0	0
NOVIEMBRE	0	0	0	0	0	0	0	0
DICIEMBRE	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL PARCIAL ANUAL POR CANAL	40211	6666	49821	0	1127	1638	80	
TOTAL ANUAL POR CANAL	99543							

- 26-^o
veintises

Handwritten scribbles and marks in the top right corner.

)

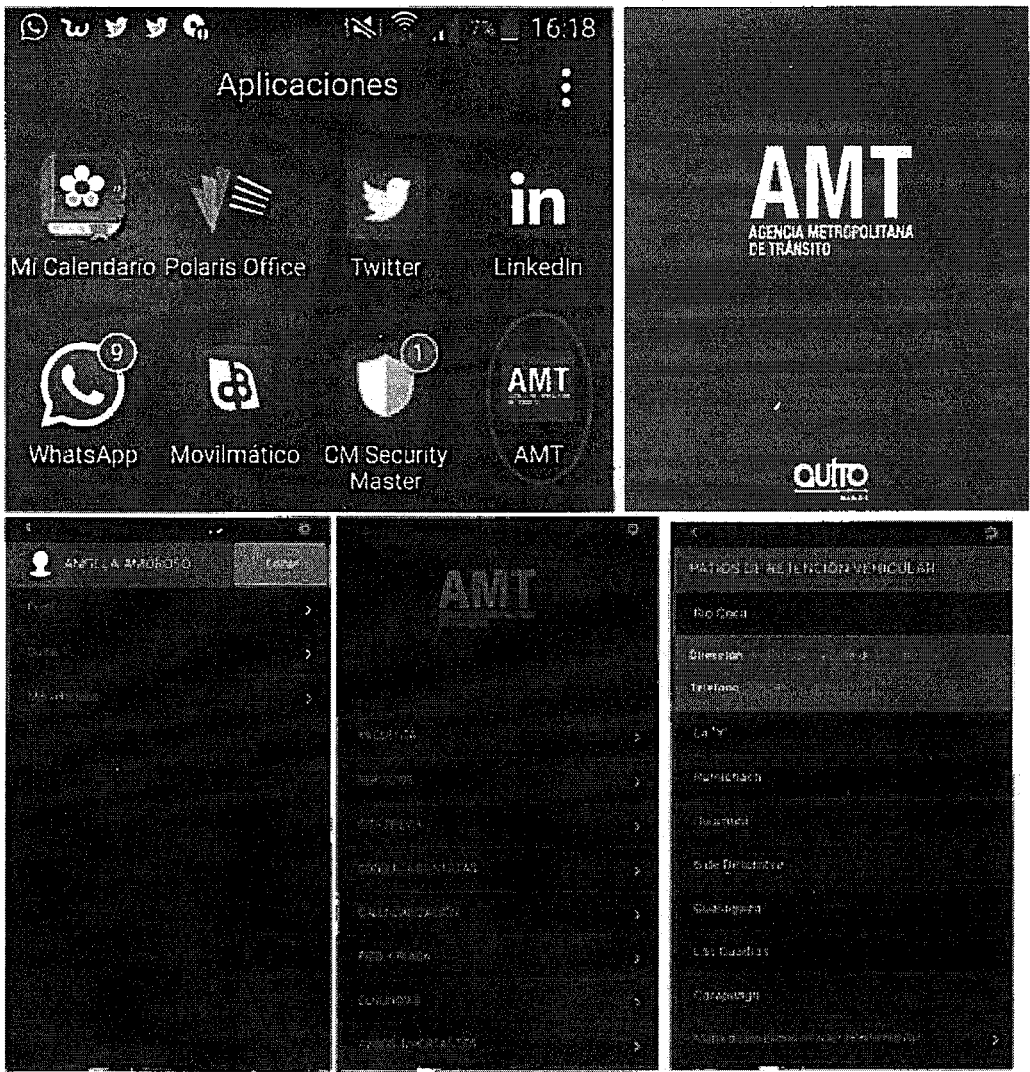
)

- 25 -
venhano



AGENCIA METROPOLITANA DE TRANSITO

APLICACIÓN MÓVIL

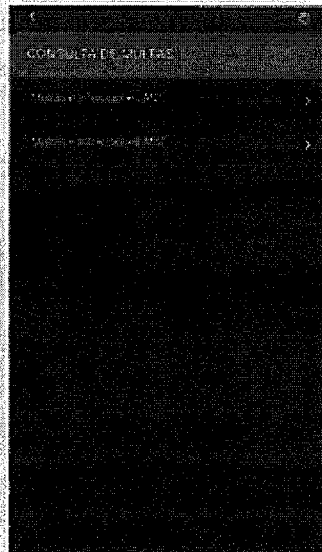
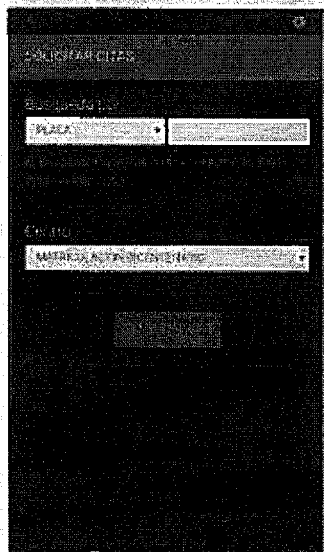
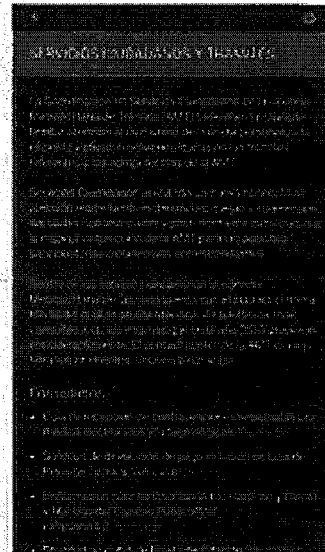
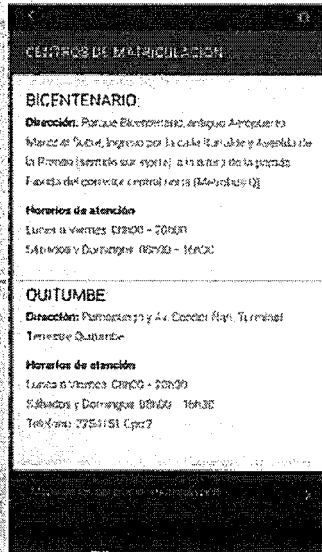
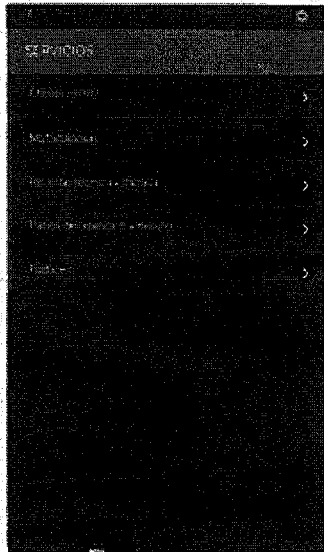


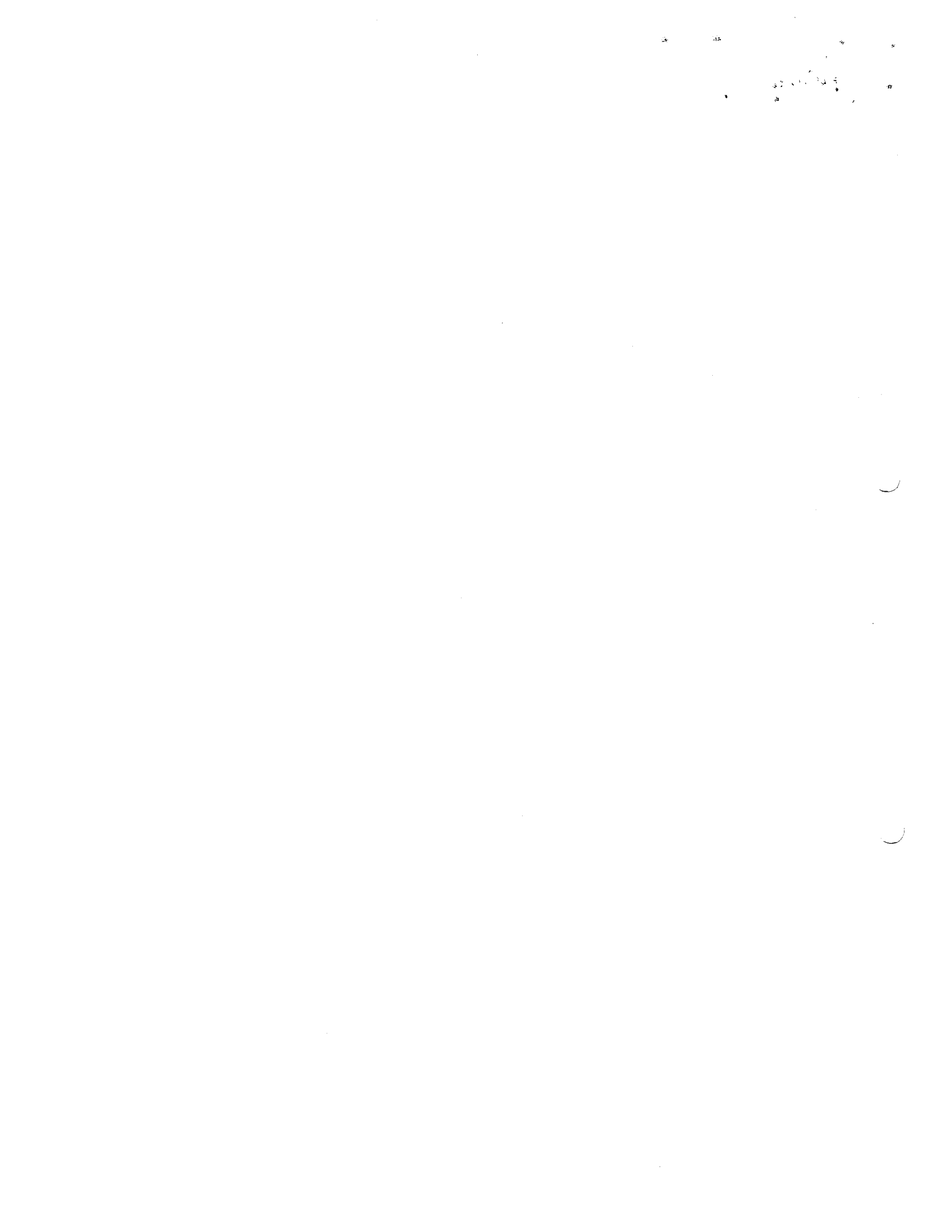
2020

1

2

- 24 -
veinticuatro





23 - (u)
veintitres

Prueba de envío de denuncias mediante aplicativo móvil 25/07/2018

1.- Selección de la opción DENUNCIAS



2.- Llenar datos de contacto en el formulario de denuncia

The image shows a mobile application interface for reporting a complaint. At the top, the status bar displays the time as 13:22, 3% battery, and signal strength. The app header is titled "DENUNCIAS". The form consists of the following fields:

- Apellidos y Nombres *
- Cédula de ciudadanía *
- Dirección domiciliaria
- Teléfono
- Email *

Below these fields is a section titled "Información de la denuncia" which includes:

- Denuncia de * (dropdown menu)
- Detalle lo sucedido *

- 22 - vj
venhds

3.- Escoger el tipo de denuncia a realizar

The screenshot shows a mobile application interface with a status bar at the top displaying the time 13:23, signal strength, and battery level. Below the status bar, there are two dark grey rectangular input fields. A white modal dialog box is open, displaying a list of complaint types with radio buttons:

- Denuncia de *
- Taxis
- Transporte público
- Otros

4.- Llenar el detalle de la denuncia, envío y recepción de la misma al correo institucional denuncias.amt@quito.gob.ec

The screenshot shows an email client interface. At the top, there are navigation icons and the text "AMT - Denuncia APP - Mensaje (HTML)". Below this is a toolbar with various actions like "Ignorar", "Eliminar", "Responder", "Reenviar", "Reunión", "Correo electrón...", "Al jefe", "Correo electrón...", "Reglas", "OneNote", "Acciones", "Mover", "Etiquetas", "Marcar como no leído", "Categorizar", "Seguimiento", "Traducir", "Buscar", "Relacionadas", "Seleccionar", and "Zoom". The email header shows the date "miércoles 25/07/2018 13:24", the subject "Prueba 25 de julio 2018", and the sender "<stephanie.villavicencio@quito.gob.ec>". The email content starts with "AMT - Denuncia APP" and "Para Denuncias AMT".

AMT - Denuncia APP

Nombre: Prueba 25 de julio 2018
Cédula: 1723025650
Dirección: Prueba 25 de julio 2018
Teléfono: 3952300
E-mail: stephanie.villavicencio@quito.gob.ec
Tipo: Taxis
Mensaje: Prueba 25 de julio 2018

---Información del Usuario---

IP: 181.188.201.73
Navegador: Mozilla/5.0 (Linux; Android 6.0.1; SM-G900H Build/MMB29K; wv) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Version/4.0 Chrome/67.0.3396.87 Mobile Safari/537.36
De: <http://wasabiserver.com/amt/denuncias>

AVISO DE CONFIDENCIALIDAD: La información contenida en este e-mail es confidencial y sólo puede ser utilizada por el individuo o la entidad a la cual esta dirigida. Si usted no es el receptor autorizado, cualquier resección, difusión, distribución o copia de este mensaje está prohibida y será sancionada por la ley. Si por error recibe este mensaje, por favor reenvíelo a su origen para comunicar la recepción equivocada y borrar inmediatamente el mensaje y cualquier adjunto recibido. MDMQ no asume responsabilidad sobre la información, opiniones o criterios contenidos en este e-mail que no están relacionados con negocios o actividades comerciales o funciones de su remitente.

- 21 -
verhumb

Denuncias AMT

De: Prueba 25 de julio 2018 <stephanie.villavicencio@quito.gob.ec>
Enviado el: miércoles, 25 de julio de 2018 13:24
Para: Denuncias AMT
Asunto: AMT - Denuncia APP

AMT - Denuncia APP

Nombre: Prueba 25 de julio 2018
Cédula: 1723025650
Dirección: Prueba 25 de julio 2018
Teléfono: 3952300
E-mail: stephanie.villavicencio@quito.gob.ec
Tipo: Taxis
Mensaje: Prueba 25 de julio 2018
Safari/537.36
De: <http://wasabiserver.com/amt/denuncias>

---Informacion del Usuario---

IP: 181.188.201.73
Navegador: Mozilla/5.0 (Linux; Android 6.0.1; SM-G900H Build/MMB29K; wv) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Version/4.0 Chrome/67.0.3396.87 Mobile

AVISO DE CONFIDENCIALIDAD: La información contenida en este e-mail es confidencial y sólo puede ser utilizada por el individuo o la entidad a la cual esta dirigido. Si usted no es el receptor autorizado, cualquier retención, difusión, distribución o copia de este mensaje está prohibida y será sancionada por la ley. Si por error recibe este mensaje, por favor reenviarlo a su origen para comunicar la recepción equivocada y borre inmediatamente el mensaje y cualquier adjunto recibido. MDMQ no asume responsabilidad sobre la información, opiniones o criterios contenidos en este e-mail que no estén relacionados con negocios o actividades comerciales o funciones de su remitente.

18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31
32
33
34
35
36
37
38
39
40
41
42
43
44
45
46
47
48
49
50
51
52
53
54
55
56
57
58
59
60
61
62
63
64
65
66
67
68
69
70
71
72
73
74
75
76
77
78
79
80
81
82
83
84
85
86
87
88
89
90
91
92
93
94
95
96
97
98
99
100

101

102

MEMORANDO No. AMT-AL-2018-2136

- 20 - (2)
venle

PARA: Abg. Guillermo Altamirano
DIRECTOR DE FISCALIZACIÓN
Ing. Francisco Tamayo
DIRECTOR DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
Susana Broos
UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL
Patricia López
COORDINADORA DE SERVICIOS CIUDADANOS

DE: Abg. Rothman Romero Proaño
ASESOR LEGAL

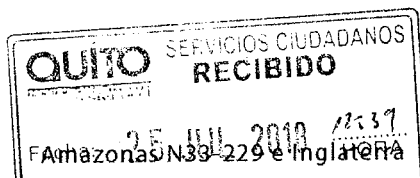
ASUNTO: GDOC No. 2018-111341 (URGENTE)

FECHA: DM Quito, 24 de julio de 2018

URGENTE

A fin de dar atención a la sumilla inserta por la Dirección General Metropolitana, en el Oficio No. 349-CPP-2018 de fecha 18 de julio de 2018, ingresado a esta dependencia con fecha 23 de julio de 2018 mediante ticket GDOC No. 2018-111341, en el cual el señor Concejal Metropolitano Carlos Páez Pérez, solicita "(...) un informe detallado y debidamente respaldado sobre el cumplimiento de la Ordenanza Metropolitana No. 0177, sancionada el 14 de julio del 2017 (...)"; al respecto, solicito que en el término de 72 horas, remitan a esta Asesoría Legal, la siguiente información:

- La Dirección de Fiscalización, se servirá remitir un informe pormenorizado en relación a lo mencionado en el punto 1 y 4 del oficio adjunto; esto es:
 1. "Evaluación correspondiente al 2018 del cumplimiento por parte de las operadoras de las disposiciones sobre la calidad del servicio, incluyendo las notificaciones realizadas y los planes de mejora correspondientes, según lo establece el artículo 27 para cada año durante el primer trimestre.
 4. Cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ordenanza Metropolitana No. 056, según la disposición transitoria cuarta que otorgó un plazo de 60 días para su cumplimiento".
- La Coordinación de Tecnologías de la Información, se servirá remitir un informe pormenorizado en relación a lo mencionado en el punto 5 del oficio adjunto; esto es:
 5. "Descripción y estado de implementación del aplicativo móvil para la solicitud y calificación del servicio, según la disposición transitoria quinta que otorgó un plazo de 365 días para su cumplimiento".
- La Unidad de Comunicación Social, se servirá remitir un informe pormenorizado en relación a lo mencionado en el punto 3 del oficio adjunto; esto es:

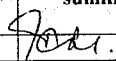


3. "Planificación, ejecución y evaluación del plan comunicacional sobre los criterios de calidad fijados en la Ordenanza, según la disposición transitoria tercera que otorgó un plazo de 90 días para su cumplimiento".
- La Coordinación de Servicios Ciudadanos, se servirá remitir un informe pormenorizado en relación a lo mencionado en el punto 2 del oficio adjunto; esto es:
2. "Descripción y evaluación del uso de los canales de comunicación directa con los usuarios para receptar quejas y denuncias sobre el servicio, según la disposición transitoria primera que otorgó un plazo de 90 días para su cumplimiento".

Informes que deben ser debidamente sustentados y con documentación de respaldo adjunta que avale lo mencionado, misma que servirá de fundamento para dar contestación al señor Concejal Metropolitano.

Atentamente,


Abg. Rothman Romero Proaño
ASESOR LEGAL
AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO

Acción	Siglas responsables	Siglas unidades	Fecha	sumilla
Elaborado por:	G Chiriboga	FAL	2018-07-24	

- Ejemplar 1: Abg. Guillermo Altamirano, Director de Fiscalización
Ejemplar 2: Ing. Francisco Tamayo, Director de Tecnologías de la Información
Ejemplar 3: Susana Broos, Unidad de Comunicación Social
Ejemplar 4: Patricia López, Coordinadora de Servicios Ciudadanos
Ejemplar 5: Asesoría Legal

-147
diecinueve



Ticket#2018-111341

Oficio 349 AMT , solicita informe detallado y respaldo de cumplimiento Ord. 0177 sancionada el 14 de julio de 2017

impreso por Carlos Páez Pérez (carlos.paez@quito.gob.ec), 23/07/2018 - 09:40:11

Peruon-2136/18

Estado	abierto	Antigüedad	1 m
Prioridad	4 alta	Creado	23/07/2018 - 09:38:29
Cola	AGENCIA METROPOLITANA DE TRANSITO	Creado por	Páez Pérez Carlos
Bloquear	bloqueado	Tiempo contabilizado	0
Identificador del cliente			
Propietario	hjpuga (Henry Julio Puga Mata)		

Artículo #1

De: "CARLOS PAEZ PEREZ " <carlospaezperezconcejalmropolitano@hotmail.sc>,
Para: AGENCIA METROPOLITANA DE TRANSITO
Asunto: Oficio 349 AMT , solicita informe detallado y respaldo de cumplimiento Ord. 0177 sancionada el 14 de julio de 2017
Creado: 23/07/2018 - 09:38:29 por cliente
Tipo: teléfono
Adjunto (MAX 8MB): oficio_349_SMOVILIDAD_-_AMT_informe_cumplimiento_ord_0177_sancionada_14.07.2017_.pdf (35.6 KBytes)

Oficio 349 AMT , solicita informe detallado y respaldo de cumplimiento Ord. 0177 sancionada el 14 de julio de 2017

COPIA DE OFICIO A SMOVILIDAD SCONCEJO

Dir. General
23/07/18

23 JUL 2018 11:12

QUITO AGENCIA METROPOLITANA DE TRANSITO
RECIBIDO
 Fecha: 23 JUL 2018
 Recibido por: [Firma]
 No. Hojas: 2 Firma: [Firma]

QUITO DIRECCION GENERAL AMT
RECIBIDO
 Fecha: 23 JUL 2018 HORA: 11:12
 Firma: [Firma]

[Handwritten signature and notes]
23/07/18



Carlos Páez Pérez

CONCEJAL

MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO

Oficio No. 349-CPP-2018
Quito, 18 de julio del 2018

Señor
Alfredo León
Secretario de Movilidad, MDMQ

Señor
Julio Puga
Supervisor de la Agencia Metropolitana de Tránsito, MDMQ ✓
Presente

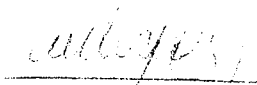
De mi consideración:

En el ejercicio fiscalizador que la ley asigna a los concejales, solicito un informe detallado y debidamente respaldado sobre el cumplimiento de la Ordenanza Metropolitana No. 0177, sancionada el 14 de julio del 2017, particularmente sobre:

1. Evaluación correspondiente al 2018 del cumplimiento por parte de las operadoras de las disposiciones sobre calidad del servicio, incluyendo las notificaciones realizadas y los planes de mejora correspondientes, según lo establece el artículo 27 para cada año durante el primer trimestre.
2. Descripción y evaluación del uso de los canales de comunicación directa con los usuarios para receptor quejas y denuncias sobre el servicio, según la disposición transitoria primera que otorgó un plazo de 90 días para su cumplimiento.
3. Planificación, ejecución y evaluación del plan comunicacional sobre los criterios de calidad fijados en la Ordenanza, según la disposición transitoria tercera que otorgó un plazo de 90 días para su cumplimiento.
4. Cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ordenanza Metropolitana No. 056, según la disposición transitoria cuarta que otorgó un plazo de 60 días para su cumplimiento.
5. Descripción y estado de implementación del aplicativo móvil para la solicitud y calificación del servicio, según la disposición transitoria quinta que otorgó un plazo de 365 días para su cumplimiento.

Seguro de su atención, anticipo mis agradecimientos.

Atentamente, /


Carlos Páez Pérez
Concejal Metropolitano

-18- (w)
deasob

Oficio 349CPP SECRETARIA DE SEGURIDAD - AMT, informe detallado y respaldado cumplimiento Ord 0177 SANCIONADA 14 DE JULIO DEL 2017

impreso por Alfredo Ernesto (SECRETARIO) Leon Banderas (alfredo.leon@quito.gov.ec), 23/07/2018 - 10:50:33

Estado	abierto	Antigüedad	4 d 19 h
Prioridad	4 alta	Creado	18/07/2018 - 14:58:17
Cola	AGENCIA METROPOLITANA DE TRANSITO	Creado por	Páez Pérez Carlos
Bloquear	bloqueado	Tiempo contabilizado	0

Identificador del cliente
Propietario hjpuga (Henry Julio Puga Mata)

Dir. General

Artículo #5

De: "Alfredo Ernesto (SECRETARIO) Leon Banderas" <alfredo.leon@quito.gov.ec>
Asunto: oficio 1320
Creado: 23/07/2018 - 10:31:04 por agente
Tipo: nota-interna
Adjunto (MAX 8MB): Oficio_No_SM-1320.pdf (646.7 KBytes)
Requerimiento de información

RECIBIDA
FECHA 23 JUL 2018 14:06
Recibido por: *[Signature]*
No. de folios: 2

Artículo #4

De: "Alfredo Marcelo Vintimilla Palacios" <alfredo.vintimilla@quito.gov.ec>
Asunto: Actualización del propietario!
Creado: 20/07/2018 - 16:28:08 por agente
Tipo: nota-interna
Remito oficio para firma del señor Secretario

- D. Fiscalización
- TIC's
- servicios ciudadanos
- Comunicación
24/07/2018

Artículo #3

De: "Alfredo Ernesto (SECRETARIO) Leon Banderas" <alfredo.leon@quito.gov.ec>
Asunto: Actualización del propietario!
Creado: 19/07/2018 - 19:19:06 por agente
Tipo: nota-interna
Dr. Alfredo Vintimilla, favor atender.

Artículo #2

De: "Diego Sebastian Cevallos Salgado" <diego.cevallos@quito.gov.ec>
Para: Alfredo Ernesto (SECRETARIO) Leon Banderas <alfredo.leon@quito.gov.ec>
Asunto: Nota
Creado: 19/07/2018 - 09:49:01 por agente
Tipo: nota-interna
Adjunto (MAX 8MB): CARLOS_PAEZ_349.pdf (25.4 KBytes)

QUITO DIRECCION GENERAL
SECRETARIA DE SEGURIDAD - AMT
RECIBIDO
Fecha. 23 JUL 2018 15:28
Firma..... *[Signature]*

VIENE COPIA CONCEJAL CARLOS PAEZ 349 2018-07-18

Artículo #1

De: "CARLOS PAEZ PEREZ " <carlospaezperezconcejalmropolitano@hotmail.sc>,
Para: SECRETARIA DE MOVILIDAD
Asunto: Oficio 349CPP SECRETARIA DE SEGURIDAD - AMT, informe detallado y respaldado cumplimiento Ord 0177 SANCIONADA 14 DE JULIO DEL 2017
Creado: 18/07/2018 - 14:58:17 por cliente
Tipo: teléfono
Adjunto (MAX 8MB): oficio_349_SMOVILIDAD_-_AMT_informe_cumplimiento_ord_0177_sancionada_14.07.2017_.pdf (35.6 KBytes)

Oficio 349CPP SECRETARIA DE SEGURIDAD - AMT, informe detallado y respaldado cumplimiento Ord 0177 SANCIONADA 14 DE JULIO DEL 2017
COPIA DE OFICIO SECRETARIA DEL CONCEJO

Quito DM, 23 JUL 2018
Oficio No. SM- -2018

1320

Coronel E.M. (s.p.)
Julio Puga Mata
Director General Metropolitano de Tránsito
Agencia Metropolitana de Tránsito
Presente

Asunto: Requerimiento de información

De mi consideración:

A través de oficio No. 349-CPP-2018 de 18 de julio de 2018, ingresado con Ticket No. 2018-109388, el señor Carlos Páez, Concejal Metropolitano, solicita un informe detallado y debidamente respaldado sobre el cumplimiento de la Ordenanza Metropolitana No. 0177, sancionada el 14 de julio del 2017, particularmente de cinco puntos citados en la referida comunicación que anexo.



En virtud de lo expuesto, por ser ámbito de su competencia, solicito a usted se sirva disponer a quien corresponda, se remita la información requerida al despacho del Concejal Metropolitano, con copia al suscrito.

Atentamente,


Ing. Alfredo León Banderas
Secretario de Movilidad
Municipio del Distrito Metropolitano de Quito



1 Ejemplar: Sr. Julio Puga Mata, **Director Metropolitano de Tránsito**
2 Ejemplar: Secretaría de Movilidad
3 Ejemplar: Asesoría Jurídica

Elaborado por:	Mónica Pazmiño	
Revisado por:	Dr. Alfredo V. Intimilla	

Ticket No. 2018-109388



Carlos Páez Pérez
CONCEJAL
MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO

- 17 - (2)
diecisiete

Oficio No. 349-CPP-2018
Quito, 18 de julio del 2018

Señor
Alfredo León
Secretario de Movilidad, MDMQ

Señor
Julio Puga
Supervisor de la Agencia Metropolitana de Tránsito, MDMQ
Presente

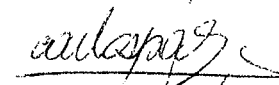
De mi consideración:

En el ejercicio fiscalizador que la ley asigna a los concejales, solicito un informe detallado y debidamente respaldado sobre el cumplimiento de la Ordenanza Metropolitana No. 0177, sancionada el 14 de julio del 2017, particularmente sobre:

1. Evaluación correspondiente al 2018 del cumplimiento por parte de las operadoras de las disposiciones sobre calidad del servicio, incluyendo las notificaciones realizadas y los planes de mejora correspondientes, según lo establece el artículo 27 para cada año durante el primer trimestre.
2. Descripción y evaluación del uso de los canales de comunicación directa con los usuarios para receptor quejas y denuncias sobre el servicio, según la disposición transitoria primera que otorgó un plazo de 90 días para su cumplimiento
3. Planificación, ejecución y evaluación del plan comunicacional sobre los criterios de calidad fijados en la Ordenanza, según la disposición transitoria tercera que otorgó un plazo de 90 días para su cumplimiento.
4. Cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ordenanza Metropolitana No. 056, según la disposición transitoria cuarta que otorgó un plazo de 60 días para su cumplimiento.
5. Descripción y estado de implementación del aplicativo móvil para la solicitud y calificación del servicio, según la disposición transitoria quinta que otorgó un plazo de 365 días para su cumplimiento.

Seguro de su atención, anticipo mis agradecimientos.

Atentamente, /


Carlos Páez Pérez
Concejal Metropolitano

cc: Abg. Diego Cevallos
Secretario General Concejo Metropolitano de Quito

- 16 -
deudas



MEMORANDO
No. 260-AMT-CS-2018

*Asesoría Legal,
Favor considerar información y preparar oficio para Concejal C.P.
26/07/2018*

PARA : Julio Puga Mata
DIRECTOR METROPOLITANO DE TRÁNSITO
DE : SUSANA BROOS
COORDINADORA UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL
ASUNTO : Informe de cumplimiento de la Ordenanza Metropolitana No. 0177
FECHA : DM Quito, 25 de julio del 2018

En referencia al oficio No. 349-CPP-2018 suscrito por el Concejal Metropolitano Carlos Páez Pérez, en el que solicita un informe detallado y debidamente respaldado sobre el cumplimiento de la Ordenanza Metropolitana No. 0177, sancionada el 14 de julio del 2017, con lo expuesto debo indicar a usted que la Unidad de Comunicación Social de la Agencia Metropolitana de Tránsito – AMT durante este período ha trabajado en los siguientes ejes:

2. Descripción y evaluación del uso de los canales de comunicación directa con los usuarios para receptor quejas y denuncias sobre el servicio, según la disposición transitoria primera que otorgó un plazo de 90 días para su cumplimiento.

3. Planificación, ejecución y evaluación del plan comunicacional sobre los criterios de calidad fijados en la Ordenanza, según la disposición transitoria tercera que otorgó un plazo de 90 días para su cumplimiento.

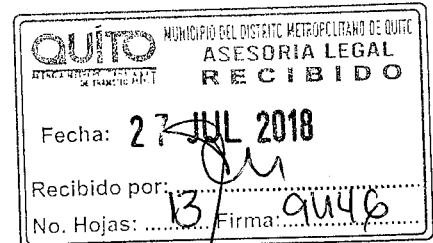
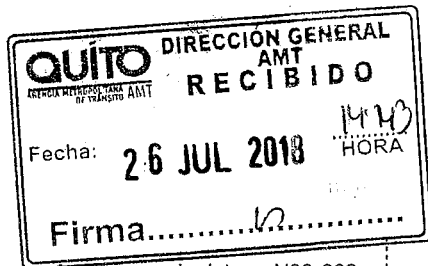
En referencia al punto 2, nuestra Unidad tiene dos canales directos con la ciudadanía a través de TWITTER: @AMTQuito y FACEBOOK: Agencia Metropolitana de Tránsito Quito, mediante los cuales se realiza la publicación de contenidos donde se refleja los controles que hacemos al transporte comercial (Taxis).

Adicionalmente se acoge y se da respuestas a las denuncias ciudadanas receptoradas a nuestras mencionadas redes.

Respecto al punto 3, nuestras redes sociales como medio para propagar, fortalecer y garantizar un adecuado manejo de la información que se difunde a la ciudadanía respecto a nuestro trabajo, se ha venido ejecutando la publicación de coberturas y vocerías, en los diferentes medios, sobre los operativos al transporte comercial (taxis) incluyendo refuerzos que se realizan en los días de feriados fuera de los terminales y en diferentes puntos del DMQ.

Informe de denuncias de transporte comercial modalidad taxi recibida por Twitter año 2018

Mes	Mal Servicio	Taxímetro	Informales
Enero	10	13	9
Febrero	12	8	5
Marzo	6	8	8
Abril	7	14	10
Mayo	5	4	5
Junio	19	6	2
Julio (25)	5	3	2
Total de denuncias			161

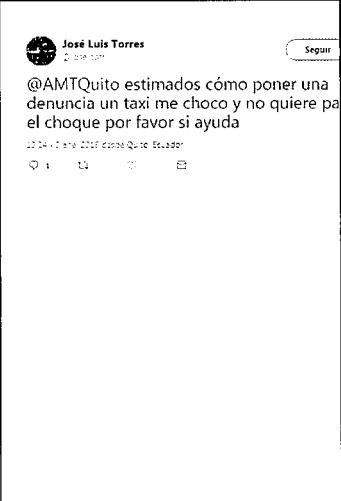
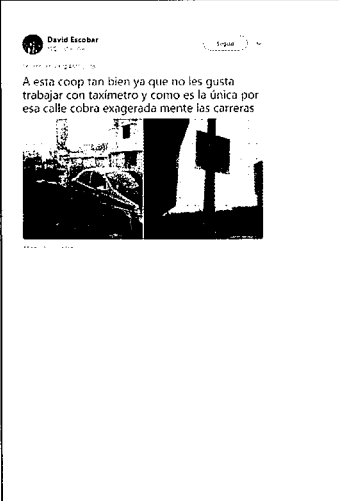
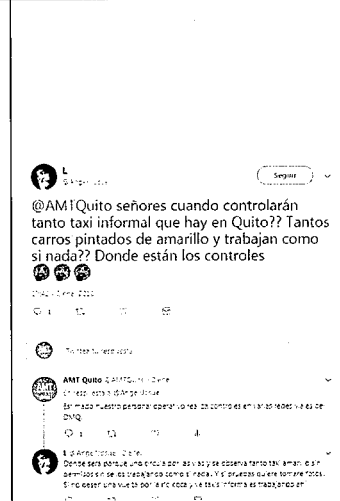
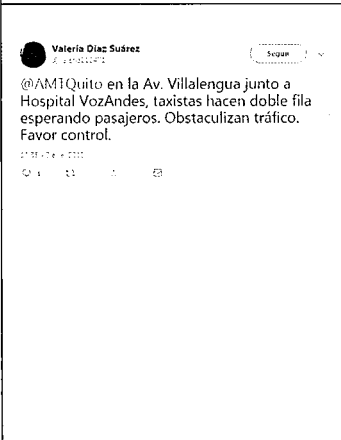
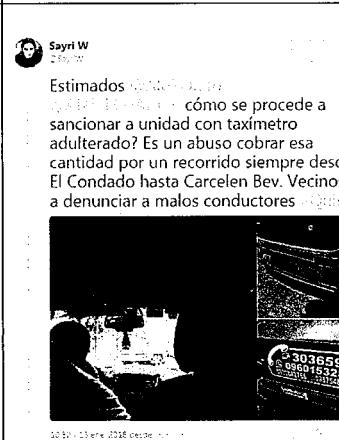
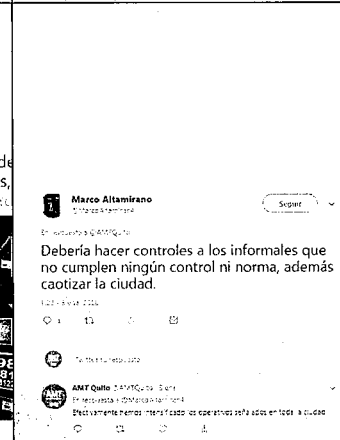


Denuncias de transporte comercial modalidad taxi recibida por Facebook año 2018



Mes	Mal Servicio	Taxímetro	Informales
Enero	12	3	4
Febrero	9	3	3
Marzo	4	6	3
Abril	7	8	2
Mayo	6	4	2
Junio	10	10	2
Julio (25)	16	15	3
		Total de denuncias	132

A continuación, encontrará algunas capturas de pantalla que demuestran la forma de manejo de nuestras redes, tanto en publicaciones, atención a denuncias y respuestas a las mismas.

DENUNCIAS de transporte comercia modalidad Taxi:

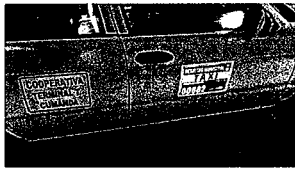



Mal servicio	Taxímetro	Informales
 <p> José Luis Torres @AMTQuito estimados cómo poner una denuncia un taxi me choco y no quiere pa el choque por favor si ayuda 22 de Enero 2018 desde Quito, Ecuador </p>	 <p> David Escobar A esta coop tan bien ya que no les gusta trabajar con taxímetro y como es la única por esa calle cobra exagerada mente las carreras </p>	 <p> L. @AMTQuito señores cuando controlarán tanto taxi informal que hay en Quito?? Tantos carros pintados de amarillo y trabajan como si nada?? Donde están los controles </p>
 <p> Valeria Diaz Suárez @AMTQuito en la Av. Villalengua junto a Hospital VozAndes, taxistas hacen doble fila esperando pasajeros. Obstaculizan tráfico. Favor control. </p>	 <p> Sayri W Estimados cómo se procede a sancionar a unidad con taxímetro adulterado? Es un abuso cobrar esa cantidad por un recorrido siempre desde El Condado hasta Carcelen Bev. Vecinos, a denunciar a malos conductores </p>	 <p> Marco Altamirano Debería hacer controles a los informales que no cumplen ningún control ni norma, además caotizar la ciudad. </p>

- 15- quin

<p>Carlos Tarjello Rive @tarjello_rive</p> <p>Seguir</p> <p>Por favor se necesita urgente agente en la salida del hospital eugenio espejo @AMTQuito taxis se quedan estacionados la parada de buese y no hay como utilizar</p> <p>11:37 · 2 de ene 2018</p>	<p>Eddy Montalvan @eddy_montalvan</p> <p>Seguir</p> <p>En respuesta a @AMTQuito</p> <p>Buen día y feliz año. Por favor en el terminal Quitumbe deberían realizar operativo permanente, ellos nunca lo utilizan</p> <p>8:40 · 2 de ene 2018</p> <p>1 1 1 1</p> <p>AMT Quito @AMTQuito · 2 de ene</p> <p>En respuesta a @eddy_montalvan</p> <p>Buen día estimado al momento nuestro personal se encuentra en el lugar.</p> <p>1 1 1 1</p>	<p>Andres Torres @andres_torres</p> <p>Seguir</p> <p>@AMTQuito por que hay tantos taxis con placas blancas y sin stickers de la amt, es seguro tomar esos taxis?</p> <p>15:04 · 2 de ene 2018</p> <p>1 1 1 1</p> <p>AMT Quito @AMTQuito · 2 de ene</p> <p>En respuesta a @andres_torres</p> <p>Gracias por tu consulta, al momento no se encuentra en el lugar.</p>
<p>Carlos Paredes @carlos_paredes</p> <p>Seguir</p> <p>@AMTQuito taxi que choca a un carro en Galo Plaza y Juan de Selis hace unos minutos, se fue huyendo, le seguí hasta Carcelén y seguía corriendo</p> 	<p>@Erac82 @erac82</p> <p>Seguir</p> <p>@AMTQuito srs. En el terminal no quieren salir los carros con taximetro ponen sus tarifas a lo q les da la gana</p> <p>10:52 · 2 de ene 2018</p> <p>1 1 1 1</p>	<p>davidsex-uiso @davidsex-uiso</p> <p>Seguir</p> <p>@AMTQuito es triste ver como vehículos particulares hacen carreras en el terminal quitumbe frente a la gasolinera petro después de tanta persecución a los taxis ilegales</p> <p>11:18 · 2 de ene 2018</p> <p>1 1 1 1</p> <p>AMT Quito @AMTQuito · 2 de ene</p> <p>En respuesta a @davidsex-uiso</p> <p>Gracias por tu consulta, al momento no se encuentra en el lugar.</p>
<p>Freddy @freddy_...</p> <p>Seguir</p> <p>@AMTQuito Buenos días, me podría informar si bloquear una calle es infracción??</p> 	<p>Mauricio cadena @mauricio_cadena</p> <p>Seguir</p> <p>En respuesta a @AMTQuito</p> <p>Eso por que estos taxistas del terminal quitumbe no les gusta poner taximetro y cobran los que ellos quieren</p> <p>10:22 · 2 de ene 2018 desde Quito Ecuador</p> <p>1 1 1 1</p>	<p>En respuesta a @AMTQuito</p> <p>La entrada a Pueblo Blanco era una vía para descongestionar hasta que el @MunicipioQuito lo bloquee, el puente de Llano Chico casi 2 años cerrado! Y la panamericana cerrada por los informales @MauricioRodasEC soluciones por favor @johannaanizare</p> <p>8:40 · 2 de ene 2018</p> <p>1 1 1 1</p> <p>AMT Quito @AMTQuito · 2 de ene</p> <p>En respuesta a @johannaanizare</p> <p>Gracias informamos vía registrada pero al momento registra esta denuncia personal Operativo se encuentra en el punto.</p>




<p>Angel Sandoval @AngelSandoval</p> <p>@AMTQuito @MunicipioQuito por favor más control en placas, este Taxi manejaba de manera agresiva en la Veintimilla y si ocasiona accidentes no se puede tomar el número de placa porque está manchada con pintura</p> 	<p>OoOrEjOoOn @OoOrEjOoOn</p> <p>Y en el terminal de CARCELEN hagan lo mismo ..salen del terminal sin taxímetro ..supuestamente ellos tiene otra tarifa por trabajar ahí dentro.</p> 	<p>Ruben Banda Diaz @RubenBandaDiaz</p> <p>Señores @AMTQuito en Mariscal Sucre y Flavio Alfaro, taxis sin documentos apoderados de la vereda. Por favor su acción ya son varios días y no hay como entrar a parqueadero ni como transitar peatonalmente en esta vía tan peligrosa.</p> 
	<p>Santiago Chaves @SantiagoChaves</p> <p>@AMTQuito taxi con taxímetro alterado un trayecto mínimo result 2,50 placa del vehic PCF 4056</p> 	
	<p>Diego Meza @DiegoMeza</p> <p>@AMTQuito donde se puede denunciar el no uso de taxímetro? @QuicentroSur debería exigir a sus taxistas que lo utilicen todo el tiempo.</p> 	

	<p>HDR @hdr_01 Seguir</p> <p>Estimados @AMTQuito un trayecto que lo realizo en taxi por más de 6 meses y el pago regular es de \$2,50 a veces menos dependiendo del tráfico hoy La unidad 1065 parece que tiene un problema con la configuración y he pagado más</p> <p>008 · 23 ene 2020</p> <p>1</p> <p>To the requests</p> <p>AMT Quito @AMTQuito · 23 ene En respuesta a HDR_01 Buen día, hemos tomado registro de la unidad de taxi y vamos a seguirle el camino. Saludos Cordiales</p> <p>HDR @hdr_01 · 23 ene Muchas gracias</p>	
	<p>Hamilton X. Erazo O. Quito Seguir</p> <p>@AMTQuito denuncia pública al taxi con código 7324 de placas #PUK180 No pone taxímetro y encima agrade en brindar servicio</p>  <p>2020 · 20 ene 2020</p>	
	<p>Verónica Rivadeneira @veronicarivadeneira Seguir</p> <p>@AMTQuito en menos de 3 segundos este taxímetro no corre vuela</p>  <p>0.17 · 25 reproducciones</p> <p>007 · 20 ene 2020</p>	

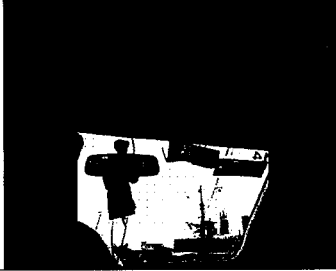

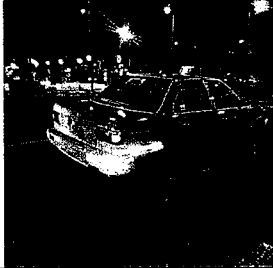

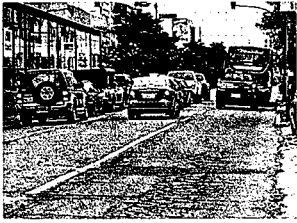
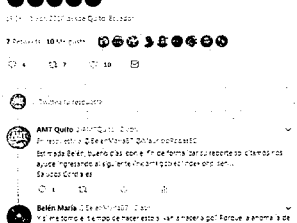

	<p>@AMTQuito está unidad no puso taxímetro una carrera q normalmente cobran 2,50 A 3 dólares el señor taxista cobró 4 dólares controlen eso a la salida de los terminales gracias</p>  <p>22 de febrero de 2022</p> <p>Te puede interesar</p> <p>AMT Quito 277772 @amtquito</p> <p>Gracias por la información. Favor de seguir informando sobre este tipo de conductas.</p>	
<p>Kathy Enriquez 274100</p> <p>@AMTQuito taxi de placas pub0905 dice que no me puede llevar al norte desde el sur de Quito porque "No va para allá" hasta cuándo?</p> <p>22 de febrero de 2022</p> <p>Te puede interesar</p> <p>AMT Quito 277772 @amtquito</p> <p>Gracias por la información. Se tiene registro para acciones correspondientes.</p>	<p>Selen Maria 274474987</p> <p>@MauricioRodasEC @AMTQuito deberían planear controles nocturnos a los taxistas con el uso del taxímetro, las tarifas que cobran en las noches son ABUSIVAS.</p> <p>22 de febrero de 2022</p> <p>Te puede interesar</p> <p>AMT Quito 277772 @amtquito</p> <p>El requerimiento de control de los taxistas se encuentra en trámite de control de los taxistas a través de la plataforma de control de los taxistas.</p> <p>Adela María 274474987</p> <p>Por favor, de ser posible, envíe la denuncia a través de la plataforma de control de los taxistas.</p>	<p>Roberto Marcelo 274474987</p> <p>existe una denuncia de un operativo de la cual soy testigo en el barrio la tola taxis informales capturan dos autos y uno de los ilegales sale el día viernes camuflado con multa de mal parqueo exijo respuesta a este pedido</p> <p>22 de febrero de 2022</p> <p>Te puede interesar</p> <p>AMT Quito 277772 @amtquito</p> <p>Por favor, de ser posible, envíe la denuncia a través de la plataforma de control de los taxistas.</p>
<p>Chocofer 274474987</p> <p>Estás personas fueron pistas robando en el sector de Morán ya está publicado no facebook @PoliciaEcuador</p>  <p>22 de febrero de 2022</p>	<p>@amquito @AMTQuito señores denuncia abuso de este taxista en cuyo taxímetro salió 3.12 usd y cobró 5 usd. No es por por la cantidad sino por el abuso. Tuve q cogerlo de urgencia por una capacitación q voy a dar</p> 	<p>Guillermo Váñez 274474987</p> <p>@AMTQuito cuanto tiempo mas tiene que pasar para q retiren las paradas de taxis ilegales? Hagan cumplir la ley! Se parquea en la vereda hacen congestión ubicación, carcelén frente a las canchas de club deportivo Quito sobre la vereda de la ferreteria unifer</p> 

-13- (2)
Arce




<p>Jenny Zu 21 de febrero</p> <p>@AMTQuito señores por qué se permite que los taxistas se parqueen en todo lo largo de la Naciones Unidas frente al centro comercial el Quicentro, obstaculizando la circulación en las narices de al menos 4 agentes de tránsito. El día de hoy había una fila de al menos 20 TAXIS.</p>	<p>Silvia Abad 21 de febrero</p> <p>@AMTQuito quien regula las tarifas de los taxis? Taxis amarillos en el terminal de carcelen quieren robar con tarifas exorbitantes a pasajeros. Dónde uno se queja?</p>	<p>Guillermo Yáñez 21 de febrero</p> <p>@AMTQuito @MunicipioQuito hasta cuando las informalidad? Q más pruebas quieren? Parada de taxis ilegal frente a las canchas de deportivo quito sector carcelén! O si tienen permiso q parque en dnd es!</p> 
<p>Ney Coba 21 de febrero</p> <p>@AMTQuito dónde están los agentes de tránsito, calles Alejandro Ponce y Clemente Yerovi, Carcelen, taxis legales e ilegales, estacionados en la parada de buses y en rótulo de prohibido estacionar</p>	<p>Cristian Arcos 21 de febrero</p> <p>Sres @AMTQuito @MunicipioQuito @aQUITODosEc por favor controlar unidades de taxi en especial a la de placas PBA 8212 con número de registro municipal 02486 ya que tiene taxímetro adulterado! Deberían quitar permisos de trabajo a unidades fraudulentas!</p>	<p>Vincar 21 de febrero</p> <p>@AMTQuito Atender señores todos los días lo mismo, los dueños de la calle(taxistas piratas) generan tráfico insoportable. Av. Maldonado y Leonidas Duples. Entrada a Caupicho.</p> 
<p>silbo75 21 de febrero</p> <p>ya ni para que tomarse la molestia de documentar las denuncias, hoy día en el terminal de la Río Coca, no menos de 25 taxis, OBSTRUYENDO LA VIA DERECHA, la gran labor de la @AMTQuito pasar por ahí rogandoles que se muevan un ratito...</p>	<p>Taceli Nathalle G.L. 21 de febrero</p> <p>@AMTQuito denuncia taxi en foto por taxímetro adulterado Placa PBU-0201</p> 	<p>Ney Coba 21 de febrero</p> <p>@AMTQuito dónde están los agentes de tránsito, calles Alejandro Ponce y Clemente Yerovi, Carcelen, taxis legales e ilegales, estacionados en la parada de buses y en rótulo de prohibido estacionar</p>

<p>Walter Chavez @WalterChavez</p> <p>Esto es en el centro comercial el condado, los agentes están a media cuadra en el redondel y ni se mosquean en hacer respetar la ley</p> 	<p>nicky ochoa @nicky_ochoa</p> <p>taxi placas PBU-9638 con taximebro alterado! @AMTQuito donde estan los controles a estos ladrones?</p> <p>Taxi placa PBU-9638 Quito, Ecuador</p> <p>1 1</p> <p>1</p> <p>AMT Quito @AMTQuito El usuario a reportado un incidente. Por favor, indiquenos en qué sector sucedió esto para dar el seguimiento correspondiente.</p> <p>1 1</p> <p>nicky ochoa @nicky_ochoa Escribo a Seguridad y Fraude hasta la Abolición.</p>	
<p>Alejo Cuzco @AlejoCuzco</p> <p>@AMTQuito @QuitoFluye @quitoinforma taxi mal estacionado obstaculizando en las afueras del #HospitalMilitar. Nadie dice ni hace nada</p> 		
<p>Tachi Nathalle G.L. @TachiNathalle</p> <p>@AMTQuito hoy por pedirle a este taxista vaya más despacio, casi agrede a mi pareja</p> 	<p>Jairo @Jairo</p> <p>@AMTQuito @TranSeguroANT @PoliciaEcuador Favor ejercer riguroso control con los taxímetros en Quito. Esto me sucedió hoy desde San Fernando (Occidental) hasta el Benalcazar Mil, generalmente pago 6\$, terminó en 8,7\$. No pude anotar placa, huyó cuando me bajé a llamar al agente</p> 	<p>SANTIAGO GÁNDARA @SantiagoGandara</p> <p>@AMTQuito Solicito por reiteradas ocasiones que se realicen controles a taxis piratas que independientemente si es justo o no el trabajar, lastimosamente obstaculizan las entradas a negocios que nos encontramos en el lugar. Calle Machalá y Vicente Lopez. Cotocollao 12:00 a 18:00</p> <p>11 Jun 2023</p> <p>1 1</p> <p>1</p> <p>AMT Quito @AMTQuito El usuario ha reportado un incidente. Por favor, indiquenos en qué sector sucedió esto para dar el seguimiento correspondiente. Gracias por la información.</p>

	<p>JuCaSamBigotes 2010. Seguir</p> <p>@AMTQuito @PoliciaEcuador @Lenin @QuitoFluye @MunicipioQuito @agentesdequito @MauricioRodasEC..... Así de esta manera nos roban los "profesionales" del volante...no pierdas de vista el taxímetro</p> 	<p>BRATH NOBOA GALARZA Seguir</p> <p>@AMTQuito</p> 
	<p>Ruben Ayala Seguir</p> <p>@AMTQuito unidad se niega a utilizar el taxímetro en la colon y amazonas</p> 	<p>ELJASS Seguir</p> <p>Hoy este taxi pirata de placas PCK4956 obstaculizo el paso de esta ambulancia reiteradamente, esto debe ser sancionado.</p> 
	<p>Carlos Vallejo Seguir</p> <p>@AMTQuito estimados el Taxy PUI-266 no quiso poner el taxímetro y se negó a prestar el servicio por que a "esta hora ya no se pone taxímetro"</p>	
<p>Imael Torres Seguir</p> <p>@AMTQuito estimados un taxi está conduciendo como loco y casi atropella a gente en la 10 de agosto y caicedo justo hace unos 10 minutos, adjunto la foto</p> 	<p>Belen Maria Seguir</p> <p>Por favor @MauricioRodasEC de diciendo a la @AMTQuito que den revisando el taxi amarillo con número de registro 14072, que al parecer tiene el taxímetro hiper acelerado</p> 	<p>Alexandra Muñoz Seguir</p> <p>@AMTQuito por favor su trabajo no es solo para el pico y placa, en Carcelen a la entrada los taxistas legales e ilegales hicieron parada a pesar de existir un señalización de prohibición aunque ellos la taparon !!hasta cuando !!!</p> 

Estalín Villarreal
Taxista


@AMTQuito la misma denuncia de siempre, la numero 11 Corresponde al día de hoy sábado 14 de abril. Taxistas prepotentes dueños de las calles. En los alrededores de la embajada de Italia en la parte norte junto a las canchas. Para los taxistas la ley de tránsito es letra muerta.



2017 - 2017 2018

Miguel Molina Diaz
2018-04-15 05

Srs. @AMTQuito aproximadamente a las 10:30, en calles Montufar y Sucre, el conductor de taxi que dijo llamarse Jorge Arcos, se negó a aplicar el taxímetro y me cobró un valor superior. Oficializo públicamente mi queda y espero respuesta.




Bayron Constante
@BayronConstante

@AMTQuito Srs. Buenos días en la Av. Mariscal Sucre y Av. Ajavi en la gasolinera Primax operan 2 compañías de taxis piratas parada en la gasolinera y otra atras de ella, estos son unos mal educados que insultan s estacionan donde quieren y nadie hace nada al respecto...



Paul Chávez
Chavez Paul

@AMTQuito más control nos negaron y nos bajaron del taxi con mi hija de año de edad y mi esposa mal servicio y así quieren trabajar pésimo. Trato q se tome orden a este asunto



Del scala a tumbaco 5 dolares la unidad 634 placas PCA 6345 al preguntar xq el taxímetro iba rápido dijo que es xq esta conectado al kilometraje entre mas rapido va el carro el taxímetro cobra mas se dan cuenta @AMTQuito donde pongo la denuncia? X eso preferimos @cabify_ecuador


2 Retweets 276 Quitas

AMT Quito 24 17:00 - 18:00
Oficinas Al. Amazonas N33-229 e Inglaterra. Se 1 Va dentro area de Servicios Ciudadanos del 9to


Augusto Oviedo @AugustoOviedo
Por favor me informen sobre algunos de la amercion que me en Fero que tanto burocracia

Christian Gongora
2018-04-15

Señores @AMTQuito en las calles Fco García y Enrique Guerrero Portilla por General Motors hay un grupo de taxistas informales que se toman toda la calle como que fuera de ellos, esto es todos los días y nadie les dice nada.




Parece que este sr no va a las clases



2018 - 2018 2018



david balarezo
@DavidBalarezo

@AMTQuito unidad 14006 no usa taxímetro quien controla eso Aki carapungo

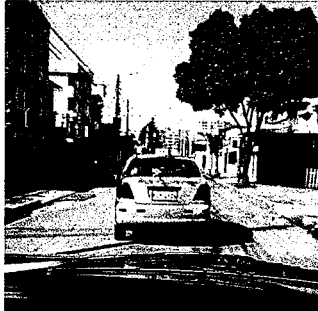


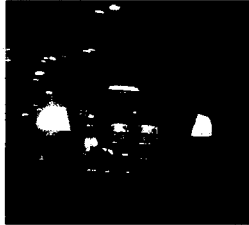



	<p>tinta de aji @AMTQuito cómo puedo denunciar el NO uso de taxímetro. Taxista dice que para Cumbayá no deben usar taxímetro. Cómo es eso?</p> <p>AMT Quito @AMTQuito - 14/05/2020 Entrar a los centros de cobros y pagar antes de salir. No se permite el cobro por adelantado.</p>	
	<p>Christina @Christina1988</p> <p>@AMTQuito Taxis que no usan taxímetro y peor aún, los manejan sin llave</p> 	
	<p>Patricio Ortiz Tzir @patricioortiz</p> <p>@AMTQuito MUY BUENAS TARDES EL DIA DE HOY ME PRESTO EL SERVICIO UN TAXI EJECUTIVO. LO EXTRAÑO ES QUE TODOS LOS DIAS UTILIZO PERO SU TAXIMETRO MARCO MAS DE LO NORMAL QUISIERA QUE ME AYUDARAN EN ESTO- SU MANER TAN GROSERA DE CONTESTAR. ME HIZO QUE ACUDIERA A ESTO</p>	
	<p>Sayri W @sayriw</p> <p>Que terrible no encontrar un agente de tránsito para denunciar taxímetro adulterado. Veamos que puede hacer la AMT con este número de registro municipal de transporte 09243</p> 	



-10-12
dieg



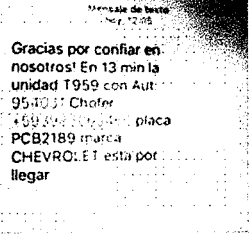




	<p>Sammy Lu 27/04/2020</p> <p>@FranSeguro/ANI @AMTQuito Señores los controles para dejar sin trabajo a miembros de #Cabify deberían hacerlos a los taxis amarillos que son de lo peor. Taxímetro adulterado (no contaba ni 3 segundos y avanzaba centavo a centavo), por una espera de 30 segundos 17 ctvos más!</p> <p>04/04/2020</p> <p>1 13 53</p> <p>Te puede interesar</p> <p>AMT Quito @AMTQuito 11 km El servicio a #Taxi y #Cabify en Quito Se maneja a través de una app de forma digital, para ser más eficiente y segura. Si tienes alguna duda o pregunta, escríbenos en Twitter o Facebook.</p>	
	<p>Martín Andrade 30/04/2020</p> <p>@AMTQuito la noche de ayer al salir de un bar a la 1h40 fui maltratado por varios taxistas por exigir que se utilice el taxímetro ya que según ellos a esa hora no funciona al buscar un agente de tránsito ninguno apareció terminé cogiendo un Cabify que respetó la tarifa adj fotos</p>  <p>04/05/2020</p> <p>2 Me gusta</p>	
	<p>Sol 05/05/2020</p> <p>Vi prima fue víctima la noche de hoy de este taxista abusivo y violento, intentó cobrarle demás, la insultó, le lanzó el dinero e intentó pegarle. @AMTQuito por favor tomar cartas en el asunto, esto no puede seguir.</p> 	

	<p>Vady Cruz Llego a Quito y la carrera que cuesta normalmente 3 usd quieren cobrar 6 usd, apareció un taxi que me cobra con taxímetro más 50 cts. El terminal terrestre es tierra de Nadir @AMTQuito</p> 	
<p>Jorge Ayala @AMTQuito les comparto este señor taxista, los que reclaman en contra de Uber en contrata vía en la calle pinta</p> 	<p>Wilson Santillan @AMTQuito taxi coop Bicentenario placa PAC 2123 TAXIMETRO ADULTERADO PASA DE 70 CTVS A 92 DE UNA SOLA SU AYUDA</p> 	<p>Jois Romero La informalidad prolifera a vista y paciencia de las autoridades. Atención @AMTQuito parada Buena Ventura sector Chillogallo</p> 
<p>Van Maldonado Es increíble que los taxistas se rian de la ley de tránsito @AMTQuito y tengan corona para parquearse en todo un carril de la shyris y uno de la NNUU y los taxirutas en 2 de la calle El Comercio... cuanto hay que pagar para tener PATENTE DE CORSO?</p> 	<p>Elizabeth Zambrano La taxis no utilizan taxímetro en la madrugada... La carrera mínima cobran 4 dólares..</p> 	<p>IdexComunicacion Señores @AMTQuito que corona tienen los taxis y taxi ruta para tomarse un carril de la Av. De los Shyris y dos de la calle El Comercio a vista y paciencia de los agentes de tránsito</p> 
	<p>CS11 @AMTQuito donde puedo reportar el incumplimiento del uso del taxímetro? Tengo las placas del taxi</p>	




<p>Andrea De la Cadena 2 años</p> <p>Seguir</p> <p>@AMTQuito taxista no respeta zona para bicicletas y lanza el carro por ir apurado. Tomar en cuenta adjunto video.</p> 	<p>Viche Barahona 2 años</p> <p>Seguir</p> <p>@AMTQuito Y la historia de denuncias ciudadanas se repite... Los señores taxistas formales -adentro e informales--afuera no respetan tarifas establecidas o 1 cobran sin Taximetro... Habra quién controle estos abusos?</p> <p>2014-11-17 22:28 QUITO, ECUADOR</p>	<p>Julio F 2 años</p> <p>Seguir</p> <p>@AMTQuito por favor control de los taxis, es legal que tenga la placa blanca verdad?</p> 
<p>malis 2 años</p> <p>Seguir</p> <p>Srs @AMTQuito buen día, días atrás salió una noticia que se exigiría que todo vehículo lleve sus placas, y me encuentro con esto (foto) y es taxi que consta con la última aprobación del Municipio, ¿pregunto como le otorgaron el permiso? @AMTQuito</p> 	<p>brunetta 2 años</p> <p>@AMTQuito señores quise tomar un taxi hoy a las 8 de la noche en el terminal de carcelen de 3 taxis ninguno me quiso poner taximetro !! Ayudará mucho un control</p> 	
<p>Boris Srota M. 2 años</p> <p>Seguir</p> <p>@AMTQuito estimados el disque chófer profesional que esta manejando este taxi invade el sentido de una calle y cuando ve que viene un bus decide lanzarme el taxi sin importar si me choca o lastima a alguien espero puedan multarle o hacer algo</p> 	<p>Diego Lataleo 2 años</p> <p>Seguir</p> <p>@AMTQuito unidad de taxi 07120 me indica que la tarifa del registro de la propiedad a cumbaya paseo san francisco es de 10 y no usa taximetro favor me pieden confirmar eso</p> <p>5 años · 2 años · 2015</p> <p>73 · 4 · 17 · 17 · 68</p>	





<p>Eddy Astimbay 2023-11-15</p> <p>@AMTQuito Señores por favor esta señora le pedí que me lleve con una televisión desde el Morfán al Dorado el taxímetro marcó 5 dólares y quiso cobrarme 7 dólares 2 dólares más por la televisión a pesar que marcó los 5 dólares las placas son PAC4398</p> 	<p>Diego 2023-11-15</p> <p>@AMTQuito hasta cuando hacen controles a los taxistas les subieron la tarifa y aun así siguen alterando sus taxímetros, hoy me cobraron 6 dólares por una carrera que siempre pago 4 y se pone bravo.</p> 	
<p>Cristian Zurita Pozo 2023-11-15</p> <p>Sres. @AMTQuito informó que este taxi está, ahora, parqueado sobre la vereda, complicando a los peatones en la Iñaquito y Villalengua. Muchas gracias.</p> 	<p>Juan Pablo Molina 2023-11-15</p> <p>@AMTQuito quisiera realizar una denuncia por cobro excesivo en el trayecto de la estación De transporte Quitumbe - Nueva Aurora el día de hoy a las 10:30 de me cobro un valor de 5 dólares de un máximo de 2,50 sin contar que no hubo tráfico y el señor taxista no uso el taxímetro</p> 	
<p>albo75 2023-11-15</p> <p>Tan nulo es el control, que entre los propios taxistas se "putean" por obstaculizar el paso en la Río Coca, mientras tanto el tráfico bien Gracias @AMTPuga @AMTQuito</p> 	<p>Guambra Quiteño... 2023-11-15</p> <p>@AMTQuito tomo todos los días taxi desde la Colón a la magdalena y no pasa de los 5 dólares, pero este señor claramente se ve que esta manipulado su taxímetro aqui esta el numero de placa PDB-5135 es un Robo para la ciudadanía necesito acciones encontrar de este ladrón.</p> 	

<p>Francisco Rivera @FranciscoR17</p> <p>Seguir</p> <p>Taxista sin cinturón y no respeta el disco p mercado La Ofelia @AMTQuito @AMTPuga</p>  <p>10:27 · 12 Jun 2023</p>		
<p>Andres Israel Jordan @ANDRISJORDAN</p> <p>Seguir</p> <p>Fila de taxi siempre permanente en el recreo se reduce a un carril @AMTQuito esto sucede todos los días y más en hora pico, porfavor atender</p> 		

<p>Gabby Jiménez @GabbyJimenez</p> <p>Este momento este TAXI placas HBC-1063 dando retro sobre el paso peatonal casi me atropella, encima me insulta y me dice "era de que espere pues, yo estoy pasando" @ANI_ECUADOR @AMTQuito @ECU911Quito esto pasó hace 5 minutos en la esquina del hospital de Calderon. AYUDA!</p> 	<p>El forastero @ElForastero</p> <p>@AMTQuito el taxi de la foto tiene alguna modificación en el taxímetro, solicito revisión</p> 	<p>Antonio Caviedes @AntonioCaviedes</p> <p>@AMTQuito buenos días estimados quisiera saber en dónde puedo poner una denuncia de un chófer mal educado de la compañía fastlane</p> 
<p>Marco Alonso Vinuza @MarcoAlonsoVinuza</p> <p>No es culpa de @maseoQuito somos puercos hoy taxi placas PAA5907 a las cuatro PM deja basura en contenedor particular hace días @comunidadquito hizo reportaje en San José de Morán San Francisco ... Multa @AMTQuito ???</p> 	<p>Dario Chaquilla @DarioChaquilla</p> <p>@AMTQuito @AMTQUITO, #denuncia taxímetro adulterado, en el tramo 6 de diciembre y foch a CCI este taxímetro marca \$3 mientras que normalmente es \$2</p> 	<p>Vero @Vero</p> <p>@AMTQuito cómo es posible que las veredas se conviertan en cooperativas de taxis piratas como peatones ni siquiera podemos caminar, a inseguridad crece, por favor revisen estos temas en la ciudad se está perdiendo</p> 
<p>Daniela d Arciniegas @DanielaDArciniegas</p> <p>@PoliciaEcuador @AMTQuito el dueño de este auto va alcoholizado y casi atropellan a mi padre en la esquina de la casa llame al @ECU911Quito y dijeron que esperará y nada nadie llegó</p> <ul style="list-style-type: none"> pagar por placa o chasis Placa: PCP9801 Año de fabricación: 2016 	<p>Renato @Renato</p> <p>@AMTQuito estimados buenas tardes, acabo de tomar un taxi de la cooperativa Ilaló #04920 en Tumbaco que al sugerirle que ponga taxímetro me dijo que como ya había arrancado no lo podía hacer. Agradezco su revisión del caso por favor</p> <p>AMT Quito @AMTQuito Estimado Renato, si en la placa por comunicarse con nosotros por favor ayúdenos formalizando su denuncia en el siguiente correo electrónico: denuncias@amt.gov.ec</p>	












- 8 - ①
och

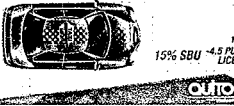

<p>cocomauricio 2024-07-19</p> <p>Seguir</p> <p>@AMTQuito ya va 15 minutos parqueado en a Gonzales Suarez como dueño de la vía obstruyendo el paso</p> 		
<p>Francisco V @FranciscoV</p> <p>Seguir</p> <p>@AMTQuito @aQUITOdesEc @Gananaticioss preocupante que un taxi circule con parabrisas destrozado, sin escape, ni luces de stop y no haya autoridad que lo pare.</p> 		
<p>Jose Zapata @JoseZapata</p> <p>Seguir</p> <p>Este "señor taxista" arroja de su vehículo botella plastica a la vereda, sector círculo militar @AMTQuito sanción.</p> 		

<p>Mente Abierta @MenteAbierta</p> <p>@AMTQuito Taxi parqueado en la parada de la U. Católica por más de 15min causando tráfico, el conductor no está presente... Se pide acción inmediata de las autoridades para evitar la congestión</p> 		
<p>Valkiria @Valkiria</p> <p>@AMTQuito el día de hoy tome este taxi se ponía el cinturón de seguridad solo cuando estaban agentes cerca conducía a alta velocidad</p> 		
<p>PREVINC @PREVINC</p> <p>@AMTQuito y después porque no UBER ya las costumbres vienen de casa.</p> 		
<p>Soledad Vinuesa @SoledadVinuesa</p> <p>@AMTQuito HBZ0925 manejando imprudentemente por coger/dejar pasajeros</p> 		

PUBLICACIONES de transporte comercia modalidad Taxi:

TWITTER		FACEBOOK	

<p>AMT Quito Atendemos tus DENUNCIAS en temas de tránsito: v denuncias.amt@quito.gob.ec v 1800 AMT AMT v redes sociales</p> <p>TAXIMETRO</p> <p>Producto regulado por el Ministerio de Transportación</p>  <p>Multa: 75% SBU 45 PUNTO</p>	<p>AMT Quito</p> <p>Se mantiene el plan operativo por estado de emergencia, también mediante el control del taxímetro dentro y fuera de terminales terrestres del DMQ.</p> 		
<p>AMT Quito</p> <p>No olviden! El taxímetro es obligatorio las 24 horas.</p> <p>La sanción: 45 pts. 15% SBU</p> <p>Denuncias al 1800 AMT AMT.</p> 	<p>AMT Quito</p> <p>Buen día al volante. Reforzamos los Operativos sorpresa de control de uso de taxímetro en los alrededores de las Terminales Terrestres.</p> 		
<p>AMT Quito</p> <p>Es obligatorio el uso de taxímetro las 24 horas. Escríbenos tus DENUNCIAS a denuncias.amt@quito.gob.ec / 1800 AMT AMT.</p> <p>Producto regulado por el Ministerio de Transportación</p>  <p>Multa: 75% SBU 45 PUNTO</p>	<p>AMT Quito</p> <p>Operativos sorpresa de control de taxímetro en puntos estratégicos.</p> 		
<p>AMT Quito</p> <p>Operativos sorpresa de control de taxímetro en puntos estratégicos.</p> <p>La sanción: 45 pts. 15% SBU</p> <p>Denuncias al 1800 AMT AMT.</p> 	<p>AMT Quito</p> <p>Varios TAXISTAS fueron SANCIONADOS en los operativos sorpresa para el control del taxímetro realizados esta noche en Quito [El Comercio Seguridad]</p> 		
<p>AMT Quito</p> <p>Atendemos tus DENUNCIAS de tránsito, envíalas aquí: denuncias.amt@quito.gob.ec / 1800 AMT AMT</p> <p>El taxímetro debe utilizarse las 24 horas.</p> <p>Producto regulado por el Ministerio de Transportación</p>  <p>Multa: 75% SBU 45 PUNTO</p>	<p>AMT Quito</p> <p>Ejecutamos operativo de control de uso de taxímetro en el sector de Calderín. Recuerda: el taxímetro es obligatorio las 24 horas.</p> 		
<p>AMT Quito</p> <p>Las denuncias ciudadanas las recibimos a través del 1800 268268, aplicación Movilízate QUITO y nuestras redes sociales. #FonopuertoQuito</p> 			

<p>AMT Quito 24/06/19</p> <p>PILAS! El TAXÍMETRO debe utilizarse las 24 horas "Respetar la ley" Envía tus DENUNCIAS a: denuncias.amt@quito.gob.ec</p> <p><i>¡Conductor la obligación es utilizar el taxímetro las 24 horas!</i></p>  <p>15% SBU - 4.9 MLD LIC</p> <p>AMT Quito 24/06/19</p> <p>Municipio ha emprendido línea gratuita AMT AMT, aplicativo movilízate UIO y receptor denuncias de ciudadanía #TransporteDignoQuito</p> 			
---	--	--	--

RESPUESTAS de transporte comercia modalidad Taxi:

Diego Lalaleo @cd161990 · 14 Jun.

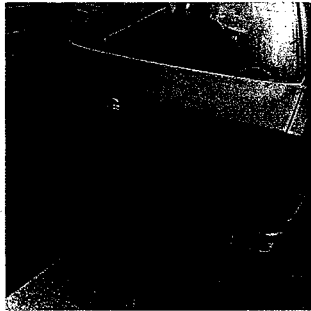
@AMTQuito unidad de taxi 07120 me indica que la tarifa del registro de la propiedad a cumbaya paseo san francisco es de 10 y no usa taxímetro favor me p'edan confirmar eso

1

AMT Quito @AMTQuito

En respuesta a @cd161990

Estimado Diego todo taxi esta obligado a utilizar taxímetro las 24 horas, con el fin de formalizar su denuncia si es tan amable ingresar al siguiente link
amt.gob.ec/index.php/serv ...
Saludos



2

AMT Quito @AMTQuito

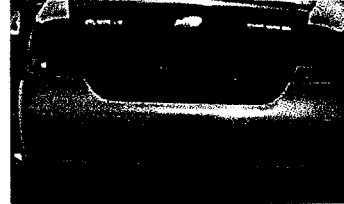
En respuesta a @miguellm1982

Estimado Miguel: Gracias por contactarnos, con el fin de formalizar su denuncia favor ingresar al siguiente link



AMT Quito

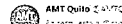
Buenas tardes, favor si nos ayuda realizando su reporte en el siguiente link amt.gob.ec/index.php/serv...
Saludos



1941 - 22 mar 2018

6 Retweets 376 gustos

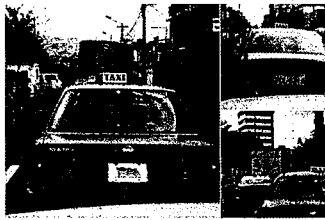
Twitter no respaldó



AMT Quito

Buenas tardes, favor si nos ayuda realizando su reporte en el siguiente link amt.gob.ec/index.php/serv...
Saludos

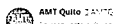
Jose Luis Cabrera @jcabrerajl1000
Buenas tardes favor si nos ayuda realizando su reporte en el siguiente link amt.gob.ec/index.php/serv...
Saludos



1941 - 18 ene 2018

6 Retweets 276 gustos

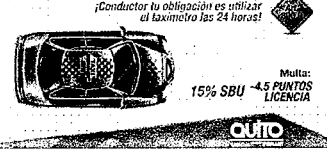
Twitter no respaldó



AMT Quito

Estimado/a, puede formalizar su denuncia enviando un correo electrónico a denuncias@amt.gob.ec o acercarse a la AMT.

Wilson Navarro Ramos @wnavarro13141316
Buenas tardes favor si nos ayuda realizando su reporte en el siguiente link amt.gob.ec/index.php/serv...
Saludos



Johana Lopez @johana901 - 18 ene 2018

¿AMT QUITO, si solo taxi de conchupá hacia marimatas también deberían poner taxímetro



AMT Quito

Estimada @johana901 si el taxi posee nuestro registro municipal debe utilizar taxímetro las 24 horas | denuncias.amt@quito.gob.ec



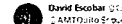
AMT Quito

Buenas tardes, gracias por su información por favor ayúdenos formalizando su denuncia en el siguiente correo electrónico: denuncias.amt@quito.gob.ec



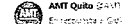
AMT Quito

Nuevamente agradecemos su correo, favor ayúdenos formalizando su denuncia en el siguiente correo electrónico denuncias@amt.gob.ec



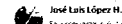
David Escobar

¿AMT QUITO si cuando das por hacer una denuncia a costo de 50 centavos por la actividad de antes con los cobros que se hacen después de las 04:00 cuando les conviene hacen cobros de 25 centavos sin importar a los pasajeros regresar a Oriental o a la zona de Lucha o P



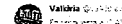
AMT Quito

Buenos días estimado Diego, con el fin de formalizar su denuncia si es tan amable e ingresar a nuestra página web amt.gob.ec o acercarse a la AMT.
Saludos



José Luis López M.

Muchas gracias ya envíe a denuncia a mail, ojala se pueda sancionar a este pésimo taxista



Valeria Quispe Alvarado

Muchas gracias por realizar denuncia

[The main body of the page is mostly blank with some faint, illegible markings and a vertical line on the right side.]

ARCHIVO

- 3 -
+res

MEMORANDO No. AMT-AL-2018-2136

PARA: Abg. Guillermo Altamirano
DIRECTOR DE FISCALIZACIÓN
Ing. Francisco Tamayo
DIRECTOR DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
Susana Broos
UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL
Patricia López
COORDINADORA DE SERVICIOS CIUDADANOS

DE: Abg. Rothman Romero Proaño
ASESOR LEGAL

ASUNTO: GDOC No. 2018-111341 (URGENTE)

FECHA: DM Quito, 24 de julio de 2018

URGENTE

RECIBIDO
FECHA 20 JUL 2018 8:58
Recibido por: Lucía Pérez
Firma: [Signature]

A fin de dar atención a la sumilla inserta por la Dirección General Metropolitana, en el Oficio No. 349-CPP-2018 de fecha 18 de julio de 2018, ingresado a esta dependencia con fecha 23 de julio de 2018 mediante ticket GDOC No. 2018-111341, en el cual el señor Concejal Metropolitano Carlos Páez Pérez, solicita "(...) un informe detallado y debidamente respaldado sobre el cumplimiento de la Ordenanza Metropolitana No. 0177, sancionada el 14 de julio del 2017 (...)"; al respecto, solicito que en el término de 72 horas, remitan a esta Asesoría Legal, la siguiente información:

- La Dirección de Fiscalización, se servirá remitir un informe pormenorizado en relación a lo mencionado en el punto 1 y 4 del oficio adjunto; esto es:
 1. "Evaluación correspondiente al 2018 del cumplimiento por parte de las operadoras de las disposiciones sobre la calidad del servicio, incluyendo las notificaciones realizadas y los planes de mejora correspondientes, según lo establece el artículo 27 para cada año durante el primer trimestre.
 4. Cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ordenanza Metropolitana No. 056, según la disposición transitoria cuarta que otorgó un plazo de 60 días para su cumplimiento".
- La Coordinación de Tecnologías de la Información, se servirá remitir un informe pormenorizado en relación a lo mencionado en el punto 5 del oficio adjunto; esto es:
 5. "Descripción y estado de implementación del aplicativo móvil para la solicitud y calificación del servicio, según la disposición transitoria quinta que otorgó un plazo de 365 días para su cumplimiento".
- La Unidad de Comunicación Social, se servirá remitir un informe pormenorizado en relación a lo mencionado en el punto 3 del oficio adjunto; esto es:

RECIBIDO
DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN TRANSITO
AGENCIA METROPOLITANA DE TRANSITO AMT
FECHA 25 JUL 2018
Recibido por: [Signature]
No. Hojas: 2
Firma: [Signature]

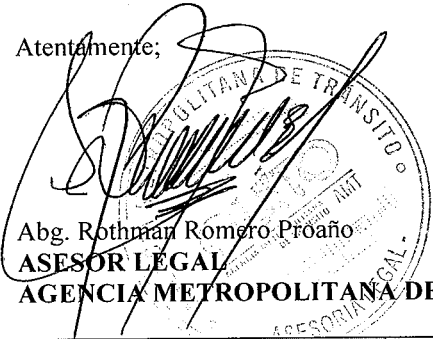
RECIBIDO
SERVICIOS CIUDADANOS
AGENCIA METROPOLITANA DE TRANSITO
FECHA 25 JUL 2018 12:40
Recibido por: [Signature]
No. Hojas: 2
Firma: [Signature]


QUITO
MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO
DOCUMENTO DESFACHADO Y APROBADO POR:
Fecha: 25 JUL 2018
Recibido por: [Signature]
No. Hojas: 4
Firma: [Signature]
denuncias.amt@quito.gob.ec

3. "Planificación, ejecución y evaluación del plan comunicacional sobre los criterios de calidad fijados en la Ordenanza, según la disposición transitoria tercera que otorgó un plazo de 90 días para su cumplimiento".
- La Coordinación de Servicios Ciudadanos, se servirá remitir un informe pormenorizado en relación a lo mencionado en el punto 2 del oficio adjunto; esto es:
2. "Descripción y evaluación del uso de los canales de comunicación directa con los usuarios para receptor quejas y denuncias sobre el servicio, según la disposición transitoria primera que otorgó un plazo de 90 días para su cumplimiento".

Informes que deben ser debidamente sustentados y con documentación de respaldo adjunta que avale lo mencionado, misma que servirá de fundamento para dar contestación al señor Concejal Metropolitano.

Atentamente;


Abg. Rothman Romero Proaño
ASESOR LEGAL
AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO

Acción	Siglas responsables	Siglas unidades	Fecha	sumilla
Elaborado por:	G Chiriboga	FAL	2018-07-24	

- Ejemplar 1: Abg. Guillermo Altamirano, Director de Fiscalización
Ejemplar 2: Ing. Francisco Tamayo, Director de Tecnologías de la Información
Ejemplar 3: Susana Broos, Unidad de Comunicación Social
Ejemplar 4: Patricia López, Coordinadora de Servicios Ciudadanos
Ejemplar 5: Asesoría Legal

Fiscalización TIC's
 Ticket#2018-111341
Servicio Asesorías Contables
Contable
Memor N°-2136/18

Oficio 349 AMT , solicita informe detallado y respaldo de cumplimiento Ord. 0177 sancionada el 14 de julio de 2017

impreso por Carlos Páez Pérez (carlos.paez@quito.gob.ec), 23/07/2018 - 09:40:11

Estado	abierto	Antigüedad	1 m
Prioridad	4 alta	Creado	23/07/2018 - 09:38:29
Cola	AGENCIA METROPOLITANA DE TRANSITO	Creado por	Páez Pérez Carlos
Bloquear	bloqueado	Tiempo contabilizado	0
Identificador del cliente			
Propietario	hjpuja (Henry Julio Puga Mata)		

Artículo #1

De: "CARLOS PAEZ PEREZ " <carlospaezperezconcejalmropolitano@hotmail.sc>
Para: AGENCIA METROPOLITANA DE TRANSITO
Asunto: Oficio 349 AMT , solicita informe detallado y respaldo de cumplimiento Ord. 0177 sancionada el 14 de julio de 2017
Creado: 23/07/2018 - 09:38:29 por cliente
Tipo: teléfono
Adjunto (MAX 8MB): oficio_349_SMOVILIDAD_-_AMT_informe_cumplimiento_ord_0177_sancionada_14.07.2017_.pdf (35.6 KBytes)

Oficio 349 AMT , solicita informe detallado y respaldo de cumplimiento Ord. 0177 sancionada el 14 de julio de 2017

COPIA DE OFICIO A SMOVILIDAD SCONCEJO

Dir. General
 2º JUL 2018 9

QUITO RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS RECIBIDO

FECHA 23 JUL 2018 11:12 HORA

Recibido por: *[Firma]*

No. Hojas: 1 Firma:

Asesoría Legal
en cargo general ante
A. J. P.
 23/07/18

QUITO MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO
 ASESORIA LEGAL RECIBIDO

Fecha: 23 JUL 2018

Recibido por: *[Firma]*

No. Hojas: 2 Firma: *[Firma]*

QUITO DIRECCIÓN GENERAL AMT RECIBIDO

Fecha: 23 JUL 2018 11:40 HORA

Firma: *[Firma]*

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10

1

2