



# PLAN DE TRABAJO

## RENDICIÓN DE CUENTAS PERÍODO 2023

**Mayo, 2024**

## 1) ANTECEDENTES

Con Memorando Nro. [EPMTPQ-GG-2023-0460-M](#), de fecha 7 de diciembre de 2023, el Gerente General de la EPMTPQ, determinó el Equipo Técnico de Rendición de Cuentas 2023, integrado por:

- Gerencia de Planificación, (quien lo presidirá)
- Gerencia Administrativa Financiera
- Gerencia de Operaciones
- Coordinador de Comunicación
- Coordinador de Planificación y Evaluación, (*responsable del proceso y registro del formulario en el sistema del CPCCS*).

Con Memorando Nro. [EPMTPQ-GP-2024-0044-M](#), de 18 de enero de 2024, el Presidente del Equipo Técnico RDC-2023, entrega el documento de Memorias 2023 a la Coordinación de Comunicación, creada por la Gerencia de Planificación, para la diagramación del informe narrativo para Rendición de Cuentas.

El equipo, con fecha 25 de marzo de 2024, organizó la reunión con las asambleístas ciudadanas, en la cual se presentó el borrador del informe narrativo en el que se presentó los logros de la Empresa ejecutados durante el periodo 2023.

El 7 de mayo de 2024, con memorando Nro. [EPMTPQ-GP-2024-0279-M](#), la Gerente de Planificación envía como alcance la Integrantes de las Comisiones Mixtas Rendición de Cuentas 2023, que tiene la responsabilidad de:

- **Comisión Mixta 1 – Planificación**, liderada por la EPMTPQ: Será la encargada de analizar los temas presentados por la ciudadanía y agruparlos según los ejes del Plan de Desarrollo. Su responsabilidad será la de evaluar la gestión institucional, elaborar el informe de Rendición de Cuentas para el CPCCS, presentado a través de su plataforma virtual, redactar el informe de Rendición de Cuentas para la ciudadanía, y
- **Comisión Mixta 2 – Facilitadores del Proceso**, liderada por los asambleístas ciudadanos, responsables de organizar la deliberación pública y evaluación del Informe Institucional, además de verificar la convocatoria a la deliberación pública, participar en la construcción de la metodología de las mesas de trabajo y sistematizar los aportes ciudadanos.

Mediante Oficio Nro. [EPMTPQ-GG-2024-0442-O](#), del 30 de abril de 2024, el Gerente General comunica a las asambleístas ciudadanas e informo a que la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito (EPMTPQ) llevará a cabo la sesión de deliberación pública el miércoles 15 de mayo, a las 9:30 am, en el Centro Cultural Metropolitano, específicamente en el auditorio Hugo Alemán (ubicado en la Calle García Moreno y Pasaje Espejo).

## 2) BASE LEGAL

### Constitución de la República del Ecuador

**Artículo  
238:**

*"Los gobiernos autónomos descentralizados gozarán de autonomía política, administrativa y financiera, y se regirán por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad interterritorial, integración y participación ciudadana. En ningún caso el ejercicio de la autonomía permitirá la secesión del territorio nacional. Constituyen gobiernos autónomos descentralizados las juntas*

*parroquiales rurales, los concejos municipales, los concejos metropolitanos, los concejos provinciales y los concejos regionales."*

### Ley Orgánica del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social (CPCCS)

**Artículo  
10:**

*(...) "Las instituciones están obligadas a rendir cuentas sobre: Cumplimiento de políticas, planes, programas y proyectos; ejecución del presupuesto institucional; cumplimiento de los objetivos y el plan estratégico de la entidad; procesos de contratación pública; cumplimiento de recomendaciones o pronunciamientos emanados por las entidades de la Función de Transparencia y Control Social [...]; en el caso de las empresas públicas y de las personas jurídicas del sector privado que presten servicio público, manejen recursos públicos y desarrollen actividades de interés público deberán presentar balances anuales y niveles de cumplimiento de obligaciones laborales, tributarias y cumplimiento de objetivos; y, las demás que sean de interés colectivo".*

### Ley Orgánica de Participación Ciudadana

**Artículo  
90:**

*"Las autoridades del Estado, electas o de libre remoción, representantes legales de las empresas públicas o personas jurídicas del sector privado que manejen fondos públicos o desarrollen actividades de interés público, los medios de comunicación social, a través de sus representantes legales, están obligados a rendir cuentas, sin perjuicio de las responsabilidades que tienen las servidoras y los servidores públicos sobre sus actos y omisiones. En caso de incumplimiento de dicha obligación, se procederá de conformidad con la Ley Orgánica del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social."*

### Ley Orgánica de Empresas Públicas

**Artículo  
45:**

*"Las empresas públicas deberán divulgar en sus sitios Web, entre otros aspectos: la información financiera y contable del ejercicio fiscal anterior; la información mensual sobre la ejecución presupuestaria de la empresa; el informe de rendición de cuentas (...)"*

### Resoluciones No. CPCCS-PLE-SG-069-2021-476

**Artículo  
12:**

*Los GAD de los niveles provincial, cantonal y parroquial; y, las personas jurídicas creadas por acto normativo de los mismos para el cumplimiento de sus funciones, deberán implementar el proceso de rendición de cuentas (...), en complemento con lo establecido en las guías especializadas existentes para el efecto.*

### 3) OBJETIVO

Implementar el Plan de Trabajo basado en el debate, las sugerencias y las recomendaciones obtenidas en las mesas de trabajo realizadas el 15 de mayo de 2024, durante el acto de deliberación pública. Este Evento fue constituido por los asambleístas ciudadanos que asistieron a la Rendición de Cuentas del período 2023, con el objetivo de orientar la gestión de la entidad durante el año 2024 a través del escrutinio y el aporte ciudadano.

### 4) DESARROLLO DE LA FASE DE DELIBERACIÓN

Posterior a la presentación de los logros alcanzados, por la EPMPQ durante el 2023, por parte del Gerente General y cumpliendo con la metodología establecida por la Comisión Mixta, se establecieron las tres mesas de trabajo, que permite la apertura del debate, cuestionamientos y compromisos con relación a las competencias de la empresa.



Mesa de trabajo 1: SERVICIO AL USUARIO

**Sistematizador:** Alexander Posso

**Técnico de Mesa:** Lorena Saltos

Participantes en la mesa de servicio al usuario

NOMBRE	CIUDADANO / REPRESENTANTE DE ORGANIZACIÓN
José Moreta	Asambleísta Barrial – Comité de Seguridad
Lucía Balcázar	Ciudadana
Juan Cuji	Comerciante
Flavio Benalcázar	Comerciante
Erika Chisaguano	Comerciante
Gladys Chango	Asambleísta Ciudadana
Paúl Rodríguez	Coordinador de Gestión del Sistema Integrado de Transporte
Lorena Saltos (Moderadora)	Gerente de Planificación
Alexander Posso	Coordinador de Planificación y Evaluación

**PRESENTACIÓN DEL EJE ESTRATÉGICO DE SERVICIO AL USUARIO:**

"Buen día a todos, gracias por su asistencia, la presente mesa tratará acerca de los servicios que la Empresa genera hacia los usuarios, en ese sentido y tal como lo explicó el Gerente General, la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito cuenta con la siguiente infraestructura: dos terminales, ocho estaciones, noventa paradas, tres talleres y doscientas cinco unidades operativas

En ese sentido, deseamos conocer sus inquietudes, o recomendaciones de lo expuesto en la rendición de cuentas con la finalidad de construir un plan con sus aportes y mejorar el servicio"

**PREGUNTAS E INQUIETUDES CIUDADANAS MESA 1:**

**Señor Lucía Balcázar**

"Soy usuaria del Trolebús, en la estación Quitumbe, sin embargo, existe demora en la frecuencia de llegada de los alimentadores, a qué se debe dicha tardanza?"

**Respuesta:** Se verifican los datos de los intervalos de despacho y se observan los tiempos promedio de las principales rutas alimentadoras que la estación de Quitumbe tiene:

Manuelita Sáenz el tiempo promedio es de 15 minutos  
Paquisha, cuyo tiempo es de 10 minutos, y;  
Santospamba el cual acude cada 5 minutos.

Los problemas de intervalo se deben a tráfico, averías, pero sobre todo a que la afluencia de usuarios se incrementó por el Metro de Quito.

Se debe indicar que el Metro cambió la dinámica de movilidad de las personas, por lo cual se hizo indispensable replantear la data que hasta el momento se tenía.

En ese sentido, la Empresa culminó la primera fase del estudio de alimentadores. Este documento establece una definición de rutas adecuadas, las cuales se complementa con estudios específicos por ruta, determinando el número de los usuarios que



demandan las mismas y se dimensiona la flota adecuada para el presente periodo. Se estima que en julio se obtendrán los resultados totales.

### Señor José Moreta

*"Se observa que algunas de las máquinas cobradoras no funcionan correctamente, por ejemplo, en la parada Mariscal y Ofelia se debe revisar el procedimiento de recaudación, pues se observa que la gente se pasa sin pagar porque la máquina no sirve, o por en algunos casos, se emiten los boletos, pero no se cobran"*

**Respuesta:** La Empresa realiza los mantenimientos constantes, sin embargo, es necesario indicar que la vida útil de las máquinas cobradoras llegaron a su límite, en ese sentido la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros inició la implementación del nuevo Sistema Integrado de Recaudo, proceso que fue lanzado a través del PNUD. Este sistema también nos permitirá evitar la evasión en el pago. La fecha estimada para la implementación es el primer trimestre del año.

Tal como lo explicó el Gerente en la exposición, este sistema incluye nuevos equipos tal como los tiene el Metro de Quito, es decir son máquinas que les permitirá acceder con la misma tarjeta, integrando al sistema para facilidad de la ciudadanía, y modernizando a Quito.

Es necesario recalcar que todos tenemos derechos, pero también obligaciones, y como ciudadanos es nuestra responsabilidad pagar por un servicio que recibimos.

La Empresa Pública Metropolitana de transporte de Pasajeros de Quito generará una campaña de sensibilización junto con la implementación del nuevo Sistema Integrado, para impulsar a la ciudadanía a cuidar esta inversión, pero también a cumplir con el compromiso de pagar por el servicio de movilización.

### Señor José Moreta

*"Existe mucha mendicidad y vendedores informales sin capacitación, no regularizados, existe incomodidad. Exceso de ruido para el usuario, conductor con parlantes y ventas ambulantes, ¿qué se podría hacer al respecto?"*

**Respuesta:** La Empresa a través de la Coordinación de Seguridad, interactúa con los comerciantes registrados, habilitados para trabajar en las instalaciones.

Se llevarán a cabo reuniones con las personas no habilitadas para generar plazos de regularización.

En el tema de mendicidad se trabajará también con el Patronato para generar acciones que regularicen a las personas en ese estado.

### Señor Flavio Benalcázar

*"Yo, apoyo que únicamente se permita vendedores habilitados en los tramos (no estaciones). Al momento 123 personas regularizadas no hemos tenido problemas"*

**Respuesta:** Se deben generar estrategias apuntando al reforzamiento de la cultura de las personas y trabajar en conjunto con los vendedores regularizados, para mejorar la imagen, ordenamiento, estandarizar coches de venta etc., con la finalidad de no permitir comerciantes informales.

Aquellos que están regularizados pueden apoyar mucho en la identificación de personas que no pertenecen a los grupos formales, y podemos trabajar en conjunto para que no se afecte el servicio al usuario.

### Señorita Erika Chisaguano

*"En el caso de la estación Quitumbe existen dos personas discapacitadas que no quieren volver a regularizarse y trabajan con sus hijos. ¿Qué se puede hacer en ese caso?"*

**Respuesta:** Se verificará en el sitio y generarán las notificaciones a las personas que no son regulares, para ordenar el tema de ventas dentro del sistema, e informar que los puestos son únicos.

### Señor Flavio Benalcázar

*"¿Los vendedores podemos dar información al usuario sobre las rutas de los buses? Porque la gente nos pregunta, pero no quisiéramos tener problemas por dar información si no nos corresponde".*

**Respuesta:** Todos somos parte del sistema y podemos dar ayuda, la Empresa cuenta con el servicio de atención al usuario, sin embargo, los vendedores habilitados si son un elemento importante para generar ayuda, en ese sentido consideraremos continuar con las capacitaciones incluyendo este tema para que puedan brindar ese apoyo de mejor forma.

### Señor Flavio Benalcázar

*"¿Es posible implementar botón de pánico para los vendedores habilitados? Algunos de nuestros compañeros han sido estropeados por los informales".*

**Respuesta:** Se trabajará en una propuesta de botón de pánico a través de algún sistema informático o plataforma (aplicación celular), u opción de controles remotos (físicos) para alertar la necesidad de asistencia.

Adicionalmente, se generarán propuestas de procesos preventivos, y disuasivos, para que los vendedores habilitados sean los "ojos" de la empresa y se pueda generar una base de datos para la toma de decisiones.

### Señor Juan Cuji

*"En el Labrador, ¿cómo se debería proceder cuando existan estos temas de violencia?"*

**Respuesta:** Se debe reforzar las capacitaciones para que conozcan cuáles son los procedimientos que deberán realizar los vendedores y usuarios del sistema para que se encuentren a buen recaudo y se genere un sistema más seguro.

### Señor Juan Cuji

*"¿Es posible generar una ordenanza para que quede estipulado que no se permita vender a personas no autorizadas?"*

**Respuesta:** Se deberá realizar un análisis con la parte jurídica para conocer si es necesario elevar a esa instancia y presentar una propuesta a través de la Alcaldía para regularizar vía Ordenanza Municipal.

### Señora Gladys Chango

"Por favor deben ayudar a verificar que las cooperativas de taxis no se adueñen de los espacios públicos".

**Respuesta:** La competencia es de la Agencia Metropolitana de Tránsito.

**Señora Gladys Chango**

"Yo, recomendaría que en las nuevas unidades que están por adquirir ya no se generen unidades de negocio, no comerciantes ambulantes para que no se dañe el sistema".

**Respuesta:** Se generará una campaña educomunicacional del cuidado de las nuevas unidades, y medidas de seguridad y vigilancia que refuerce el cuidado de la infraestructura, de buses y trolebuses, así como también nos permita aplicar sanciones más drásticas a quienes no cuiden el patrimonio de la ciudad.

**Señora Gladys Chango**

"Se debe socializar más el trabajo que realiza la Empresa para que se conozcan las acciones que realiza".

**Respuesta:** La Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito realizará una actualización de encuesta como insumo inicial para conocer la satisfacción del servicio y posteriormente difundir los resultados junto con lo que oferta en redes sociales

**Mesa de trabajo 2: MODERNIZACIÓN**

**Sistematizador:** Christian Suarez  
**Técnico de Mesa:** Roberto Rodas

**Participantes en la mesa de modernización**

NOMBRE	CIUDADANO / REPRESENTANTE DE ORGANIZACIÓN
<b>Beatriz González Asambleísta Ciudadana</b>	Beatriz González, asambleísta Ciudadana
<b>Gladis Chango Asambleísta Ciudadana</b>	Gladis Chango, asambleísta Ciudadana
<b>Miguel Lema Comité de Empresa Trolebús</b>	Miguel Lema, Comité de Empresa Trolebús
<b>Germán Rodríguez Comité de Empresa Trolebús</b>	Germán Rodríguez, Comité de Empresa Trolebús
<b>Nelson Paida Ciudadano</b>	Nelson Paida, ciudadano
<b>Andrés Valencia (apoyo técnico) Coordinador del Centro de Control</b>	Andrés Valencia (apoyo técnico) Coordinador del Centro de Control
<b>Esteban Rodas (Moderador)</b>	Esteban Rodas (Moderador)

**PRESENTACIÓN DEL EJE ESTRATÉGICO DE MODERNIZACIÓN:**

Con base a la presentación realizada por el Sr. Gerente General de la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito, el Sr. Gerente de Tecnologías de la Información expone a la mesa detalles respecto al estudio técnico realizado para poner en marcha



la modernización del transporte municipal, la consultoría se encuentra en ejecución y la institución levanta la información técnica especializada.

El funcionario expone a los integrantes de la mesa de trabajo como se realizará la integración en el sistema de transporte público, con el uso de la tarjeta "ciudad" y los otros medios de pago como la generación de códigos QR.

La implementación del Sistema de Recaudo se realizará en todas las paradas, estaciones y terminales, el proyecto incluye la adquisición del hardware y software que permite la integración con el Metro de Quito, el presupuesto estimado para este proyecto es de USD \$ 15 millones aproximadamente.

Con el objetivo de mejorar el servicio en el sistema de transporte y hacer frente a las futuras necesidades tecnológicas, se lleva a cabo el proyecto de perfeccionamiento y soporte técnico en la red de fibra óptica en el corredor Trolebús de 1 a 10 Gbps, que tiene un alcance desde la Estación Quitumbe hasta la estación El Labrador.

## PREGUNTAS E INQUIETUDES CIUDADANAS MESA 2:

### Sr. Miguel Lema

Consulta sobre el costo de integración de la empresa de Pasajeros con el Metro de Quito y si ese valor va a ayudar a sostener a la Empresa de Pasajeros y al Metro de Quito.

**Respuesta:** El sr. Gerente de TI indica que, con base a reuniones mantenidas con el sector de Movilidad, una vez que el sistema se encuentre en funcionamiento, se planteó un valor de USD \$0.60 cts., para el uso de los dos sistemas, ese valor fue dispuesto mediante la Ordenanza 17 del MDMQ, en el año 2022.

La integración se realizará desde los terminales y estaciones, (terminal Quitumbe, El Recreo y El Labrador, estación La Magdalena y Seminario Mayor). El moderador, aclara que los valores recaudados serán manejados por la Secretaría de Movilidad en una denominada caja común y que la Secretaría será la encargada de distribuir esos recursos.

### Sra. Gladis Chango

*"Como harían las personas que no tengan tarjeta "Ciudad" para acceder al sistema de transporte en las paradas, considerando que existen personas que no hacen uso de la tecnología".*

**Respuesta:** Los cambios serán progresivos hasta que la ciudadanía se vaya acostumbrando al servicio, la idea fundamental es hacer uso de los medios de pagos digitales y es a lo que Quito necesita y quiere llegar.

### Sra. Beatriz González

Felicita por el impulso que se está dando a la transportación y a la ciudad, posterior a esto consulta si una persona puede adquirir varias tarjetas para uso.

**Respuesta:** Con base al Plan Maestro de Movilidad se definió que cada tarjeta debe estar asociada a una cuenta ABT que son los datos almacenados en la nube, es una solución tecnológica que permite a los usuarios del transporte público hacer uso de **tarjetas inteligentes** o **aplicaciones móviles** para efectuar el pago de sus viajes. Estos métodos, además de ser prácticos, presentan ventajas significativas frente a los sistemas convencionales como el uso de efectivo o boletos físicos.

### Sr. Miguel Lema

*"Con que intervalo se va a trabajar las troncales Trolebús y Ecovía"*



**Respuesta:** Para la planificación de los despachos se considera la hora de mayor aforo de la gente que se le conoce como hora pico y el caso contrario que se le conoce como hora valle, en hora pico el intervalo es de 1,30 minutos a 3 minutos, en hora valle cuando el aforo de gente disminuye el intervalo es hasta de 5 minutos. El tiempo de recorrido depende de los circuitos de las unidades, pero se considera que desde la estación El Recreo hasta El Labrador el tiempo viaje es de 40 minutos.

**Sr. Miguel Lema**

*"La Empresa de Pasajeros ha realizado gestiones con la AMT para mejorar el uso de carril exclusivo".*

**Respuesta:** Desde el Centro de Control se realiza la verificación del tránsito en el carril exclusivo y se coordina con la AMT que es el ente encargado de sancionar a las personas que invaden el carril exclusivo del sistema de transporte.

**Sr. Miguel Lema**

*"¿Qué características tienen las unidades nuevas?".*

**Respuesta:** La idea principal es el reemplazo de 87 unidades que cumplieron su vida útil, así como el cuidado del ecosistema, es por esta razón que se las características principales de las nuevas unidades son trolebuses articulados 100% eléctricos, esto quiere decir que en caso de no disponer de energía eléctrica los nuevos trolebuses tienen una autonomía de batería de 75 Km, tienen una capacidad para transportar a 160 personas, entre otras características.

### Mesa de trabajo 3: SOSTENIBILIDAD

**Sistematizador:** Wilson Montenegro  
**Técnico de Mesa:** Marcelo Pazmiño

#### Participantes en la mesa de sostenibilidad

NOMBRE	CIUDADANO / REPRESENTANTE DE ORGANIZACIÓN
<b>Almachi Vásquez Edison Rene</b>	Comerciante autónomo regularizado
<b>Santiago Bayas</b>	Comerciante autónomo regularizado
<b>Miguel Lu</b>	Gerente Comercial – Yutong bus
<b>Henry</b>	Gerente Comercial – Yutong bus
<b>Andrango Silvana</b>	Comerciante
<b>Mónica Meléndez</b>	Comerciante
<b>Fany Gordon</b>	Comerciante
<b>Xavier Murrieta</b>	MSC
<b>Galo Salcedo (apoyo técnico)</b>	Gerente Técnico - EPMT PQ
<b>Marcelo Pazmiño (moderador)</b>	Gerente de Operaciones - EPMT PQ

#### PRESENTACIÓN DEL EJE ESTRATÉGICO DE SOSTENIBILIDAD:

##### Marcelo Pazmiño (moderador)

Como mencionó el Gerente General, el 17 de diciembre la empresa cumplirá 29 años de servicio somos una entidad resiliente que en el tiempo ha ido cambiando en función de cómo va creciendo la ciudad. Somos un servicio que conecta a la ciudadanía con sus necesidades con su día a día. En este marco, para el tema de la mesa de sostenibilidad, hemos definido la sostenibilidad no solo como el marco de la sostenibilidad económica y ambiental, si no dar continuidad al servicio, en ese sentido, como datos adicionales de lo que ya se pudo tomar en consideración en la

reunión, tenemos un modelo de gestión que establece como propósito la vinculación a lo que quiere ser la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros, la importancia de tener movilización, ser la línea de acceso que conecta a la gente con sus necesidades y este pilar estratégico específicamente está para garantizar la continuidad del servicio.

A nivel de la flota, tenemos actualmente 324 unidades, que está vinculada a trolebús, tanto a flota del 95 como la del 90, Volvo B10, Volvo B12, Mercedes Benz O500 y los biarticulados que son los Volvo B 3 40. En ese sentido, para el periodo 2025 ya vamos a dar de baja 37 unidades, Volvo B10 y vamos a generar 87 unidades trolebuses, que son las que se requiere la renovación.

La compra de trolebuses estarán en el circuito C1, que es el más largo que actualmente tenemos y cubre el trayecto entre El Recreo y El Labrador que es casi el 40% de los viajes que se realizan, por lo que es importante la renovación de la flota. Estos buses se conectarán por las barras hasta la catenaria, que es la línea de contacto de dónde se saca el suministro de energía para que la unidad pueda trasladarse. La catenaria también se le da un proceso de mantenimiento y está atada a las subestaciones las cuales son 11, que actualmente están en mantenimiento y repotenciación para que pueda cubrir la necesidad eléctrica de los 50 trolebuses nuevos. Estas unidades están enfocadas en la dualidad pues se va a conectar a la categoría, también poseerán una batería, que va a cumplir con una autonomía de 75 km para que esta pueda ser articulada a cualquiera de los otros circuitos con que se les puede poner alrededor de una vuelta completa en algunos casos, para que luego se vuelva a conectar al sistema y esto se cargue, estas unidades tienen una capacidad alrededor de 180 personas.

La Empresa tiene el compromiso con la ciudad en la descarbonización del Centro de Quito, van a ser silenciosas y no emitirán contaminantes o gases de efecto invernadero.

### PREGUNTAS E INQUIETUDES CIUDADANAS MESA 3:

#### Señor Edison Almachi

*"Desde un comerciante que pasa, de 8 a 10 horas diarias, conocemos la problemática que hay. Una de ellas es que si la estructura, la ingeniería de los nuevos trolebuses van a ser más inclusivo, pues tenemos pasajeros con bicicletas o con cargas pesadas, principalmente en horas pico, como por ejemplo en la mañana, mediodía o en la noche, donde hay muchos estudiantes y es de difícil acceso para ellos".*

**Respuesta:** Aparte del tema de la adquisición de las unidades, estamos trabajando con una asistencia técnica con USAID, que es un cooperante internacional de Estados Unidos, en procesos de accesibilidad. En ese marco, se tomó en consideración algunas recomendaciones específicas, por ejemplo, las rampas, que es un tema que aqueja a la ciudadanía sobre su uso, y cómo se ingresa a las unidades con bicicletas, personas con discapacidad física, o con silla de ruedas. Lo que se busca es dar esta facilidad para que exista el espacio identificado con señalética específica para que puedan acceder a los buses sin dificultad. Adicionalmente, nuestro personal debe atender a los usuarios para el embarque y desembarque en nuestras estaciones y terminales. Con la evaluación del proceso de contratación de los buses, nos permita tener fechas claras de cuándo van a llegar las unidades a la ciudad, que permitirá iniciar el proceso comunicacional para que la ciudadanía nos ayude a cuidarlas ya que es una responsabilidad compartida ya que están pertenecen a la ciudad. Los nuevos buses, tiene dentro de sus especificaciones que cumplir con la normativa estructural de la carrocería interna y externa para la accesibilidad, en el que incluirá un sistema de alerta al usuario en la apertura de las puertas. En el caso de existir un obstáculo en las puertas no cerraran, con esto se evitará el atrapamiento que se tiene con las personas.

Solicitamos un sistema de acoderamiento, en el cual el fabricante debe garantizar que se eviten los vacíos que existen entre las unidades, las paradas y los andenes para tener un



acceso más seguro y confortable. Además, se ha mantenido reuniones con el "CONADIS" para albergar todas esas inquietudes que vienen de los diferentes actores y que son usuarios de nuestros vehículos y eso lo trasladamos a nuestras especificaciones técnicas y que también se las considerará en las paradas.

### Señora Mónica Meléndez

*"Los conductores no toman conciencia en las paradas, en las que se abren mucho y existe personas que tienen accidentes, o las puertas de los buses pasan abiertas que provoca la incomodidad al usuario".*

**Respuesta:** Como mencionó el Gerente General se han tomado acciones para cubrir esos inconvenientes, entre eso la adquisición de los buses, para el reemplazo de los que ya cumplieron 25 años. Los nuevos buses van a brindar comodidad y seguridad, garantizarán que la unidad salga a operar y cumpla con la tabla de operación asignada. Se está realizando especificaciones claras para la compra de buses eléctricos para los otros corredores y realizar la baja de los buses que cumplieron su vida útil, para el mejoramiento integral. Parte de las soluciones hechas es la pintura de líneas guía para los conductores que permita acercarse de mejor manera a las paradas, se realizó la repotenciación de 10 paradas en la Ecovía. Tenemos un Centro de Control con 276 cámaras, las cuales están articuladas a nuestras paradas, estaciones y terminales; lo que buscamos con esto es monitorear el sistema para tener alertas de manera inmediata, lo que permite articular con organismos de control como la Policía Nacional, agencias metropolitanas y agentes de control

### Señora Mónica Meléndez

*"Se ha observado usuarios con problemas de salud que se desmayan eso pasa en las horas pico".*

**Respuesta:** En el caso de atención médica coordinamos con la entidad competente para la atención inmediata. Para esto, en este año, vamos a incorporar alrededor de 700 cámaras adicionales con inteligencia artificial que permita una respuesta inmediata. Tenemos un nuevo contrato de seguridad en el que se incorporó una mayor cantidad de efectivos, lo que permitió tener un guardia por parada y que tiene la obligación de comunicarse con el sistema. La Empresa está buscando el confort de los usuarios, para esto se implementará los sistemas inteligentes de transporte que permitirá a la gente planificar su viaje, disminuir la aglomeración en los buses y a su vez disminuir los vehículos privados que generan congestión. Por esto es importante mencionar que existe la voluntad política por parte del señor Alcalde que se fortalezca el transporte público y se dé prioridad al peatón, considerando el tiempo y el presupuesto, a la vez la articulación con la ciudadanía para que genere retroalimentación y el cuidado de los bienes del vandalismo tanto estaciones como paradas y terminales

### Señora Fanny Gordón

*"Se observa que las personas se quedan atrapadas en las puertas o no pueden ingresar al bus y por parte de los conductores no anuncian las paradas".*

**Respuesta:** Los conductores tiene la obligación de saludar, indicar las paradas, indicar cuando se cierra y cuando se abre las puertas. Desde el año anterior se contrató el sistema de monitoreo y de la implementación de anuncios que están en etapas de pruebas y que se está aplicando en algunas unidades, sobre todo en Trolebús. Este sistema cuenta con una georeferenciación lo que permitirá al sistema anunciar cuando se acerca a las paradas o estaciones.

**Señora Fanny Gordón**

*"Es necesario dar educación al público porque no dan los asientos a las personas que lo necesitan".*

**Respuesta:** En nuestro plan estratégico institucional tenemos vinculado campañas educomunicacionales, lo que tratamos es de trabajar en redes sociales con anuncios que puedan quedar cortos por la cantidad de usuarios, y tenemos que ver otros mecanismos para llegar a la ciudadanía en el que se indique el respeto y el uso adecuado de las unidades, horarios y en seguridad vial.

**Señor Santiago Bayas**

*"Se ha observado que conductores van a exceso de velocidad y no frenan de manera adecuada, lo que ha causado que los pasajeros se vayan al piso. En otro problema se ve que abren y cierran la puerta de manera inmediata".*

**Respuesta:** El sistema de monitoreo que se contrató permite verificar la velocidad, lo que permitirá tener un control más riguroso. También se va a realizar capacitaciones en temas de seguridad vial y trato a los usuarios. Y con el ingreso de las nuevas unidades, se va a trabajar en género y mérito de conductores para la operación de estos buses. También queremos incluir mujeres conductoras, en el proceso de electromovilidad, que cumplan con estas características y el interés de servir. Las unidades nuevas tendrán señales visuales y auditivas de la apertura de las puertas, en el caso que una persona este en la puerta, automáticamente la puerta no se va a cerrar. Además, se está realizando el levantamiento de la información para implementar un sistema automático en las puertas de las paradas, que permitirá su activación cuando la unidad no esté en movimiento y se cierre cuando se retire, esto ayudará a disminuir la evasión por las personas que ingresan por los costados. Con la Gerencia Jurídica se está realizando la posible ordenanza en la cual se va a establecer el tema de sanciones a los usuarios por el mal uso del servicio.

**Señor Santiago Bayas**

*"En años anteriores la Policía Metropolitana trabajaba en las estaciones que colaboraba para que no suba los vendedores no legalizados. ¿qué posibilidad tenemos que el Municipio pueda colaborar con el control?"*

**Respuesta:** En el marco de cada institución que tiene sus atribuciones y responsabilidades. Pedimos el apoyo siempre y coordinamos operativos conjuntos con la AMT, Policía Nacional, pero ellos no pueden estar el 100% del tiempo porque tienen algunas obligaciones adicionales. Lo que se ha realizado es pedir la ejecución de operativos específicos, para la retención momentánea del infractor hasta que ingrese la Policía Nacional. Se ha hecho control de armas blancas y de comerciantes informales

**Señor Edison Almachi**

*"Debería existir un sistema integrado para el control de puertas, velocidad del bus, control de conductores".*

**Respuesta:** El sistema que se indica es complejo y de un costo alto, además de considerar que se circula en los corredores BRT que comparte con otros vehículos en algunas zonas. Para el control de los conductores, se tiene un proceso de fiscalización en el que se registra como una falla operacional, en este sentido se busca un compromiso para que puedan ayudarnos identificando las unidades por su código y tomar la foto al conductor esto nos ayuda a mejorar.

Señor Edison Almachi

"¿Por qué no se realizó el traspaso de la flota diésel a eléctrico? Ya que existen empresas que se dedican a eso".

**Respuesta:** Esta empresa realizó el estudio del proceso que se le identifica como "retrofit", del traspaso de diésel a motor eléctrico. Se identificó que no existe normativa legal para la implementación y que no hay compañía nacional o internacional que hicieran el cambio de motores de buses de 18 metros. Es necesario continuar con los estudios con visión a largo plazo en electromovilidad porque existe una Ley de Eficiencia Energética que menciona la incorporación de la nueva flota, a esto se debe considerar los patios de carga y el análisis de la autonomía. Estamos con una asistencia técnica para analizar la incorporación de unidades de 12 metros, tomando en cuenta el apoyo político.

## 5) COMPROMISOS ADQUIRIDOS

### MESA 1 – SERVICIO AL USUARIO:

CÓDIGO COMPROMISO	DETALLE
SU1	Realizar estudio de demanda de rutas.
SU2	Implementación del Sistema Integrado de Recaudo junto con una campaña comunicacional
SU3	Generación de reuniones para definir personal no habilitado e incentivar a su regularización
SU4	Elaboración de propuesta para implementación de botón de pánico o sistema vía celular para ayuda a vendedores formales que son amedrentados por vendedores informales.

### MESA 2 – MODERNIZACIÓN:

CÓDIGO COMPROMISO	DETALLE
MO1	Realizar el acercamiento con la Secretaria de Movilidad para que se elabore un procedimiento para el caso que se requiera la devolución de los pasajes por suspensión eventual del servicio.
MO2	Establecer una adecuada socialización o campaña de información para que la ciudadanía conozca el funcionamiento del servicio integrado de transporte

### MESA 3 – SOSTENIBILIDAD:

CÓDIGO COMPROMISO	DETALLE
S01	Realizar la capacitación a los conductores para el correcto servicio al usuario
S02	Informar sobre la implementación del sistema de monitoreo y de los anuncios de las paradas
S03	Establecer mecanismo de comunicación para que los usuarios puedan generar denuncias del incorrecto servicio

## 6) PERÍODO DE APLICACIÓN:

ACTIVIDAD PARA EJECUTAR	2024							2025	
	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB
Socialización del plan	X								



Aplicación de los compromisos mesas	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Asamblea ciudadana de seguimiento evaluación							x		x
Informes y socialización parciales evaluación						x		x	
Informe de cierre de compromisos									x

## 7) RESPONSABLES DE LA APLICACIÓN

- Equipo de Rendición de Cuentas 2023
- Asambleístas ciudadanos
- Servidores públicos de la EPMPQ

Xavier Vásquez Hernandez  
**GERENTE GENERAL**

ROL	NOMBRE	CARGO	FIRMA
<b>Elaborado por:</b>	<b>Wilson Montenegro</b>	Especialista de Planificación y Evaluación	
<b>Revisado por:</b>	<b>Alexander Posso</b>	Responsable del proceso y registro del formulario en el sistema del CPCCS - 2023	
<b>Aprobado por:</b>	<b>Lorena Saltos</b>	Preside Equipo de Rendición de cuentas 2023	