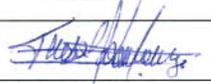
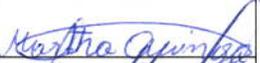
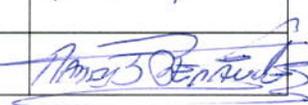


## RENDICIÓN DE CUENTAS 2021

### EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS DE QUITO

FECHA: 29 DE ABRIL DE 2022 LUGAR: Av. Rodrigo de Chavez y 5 de Junio.  
HORA DE INICIO: 11:00 HORA DE FINALIZACIÓN: 11:30

PARTICIPANTES:		
NOMBRE	CIUDADANO / REPRESENTANTE DE ORGANIZACIÓN	FIRMA
PIEDAD SAMANIEGO	COMITÉ SEG. BARRIO EL CARMEN	
HERMELIDA VILLA	COMERCIANTES AUTONOMOS	
MARTHA QUINGA	COMERCIANTES AUTONOMOS	
CARLOS CAIZA	FED. TRABAJADORES AUT. PICHINCHA	
CONSUELO AREQUIPA	ASAMBLEA DE QUITO	
NANCY BENAVIDES	ASAMBLEA DE QUITO	

#### AGENDA:

1. PRESENTACIÓN DEL EJE ESTRATÉGICO SERVICIO AL USUARIO
2. PREGUNTAS E INQUIETUDES CIUDADANAS

#### DESARROLLO:

1. PRESENTACIÓN DEL EJE ESTRATÉGICO DE SERVICIO AL USUARIO	<p>ING. VICTOR CANDO</p> <p>Introducción con una breve explicación de lo que la empresa realiza para mejorar el servicio al usuario, y brinda la palabra a los ciudadanos para que realicen las preguntas, dudas o comentarios, además de brindar un espacio para que expongan sus peticiones.</p>
2. PREGUNTAS E INQUIETUDES CIUDADANAS	<p>SRA. NANCY BENAVIDES</p> <p><b>Pregunta: El servicio de Seguridad física de la EPMPQ es también para las Rutas Alimentadoras?</b></p> <p>Se comunica que al momento de venir a la Rendición de Cuentas un colaborador fue asaltado en una de las rutas alimentadoras.</p> <p><b>Respuestas:</b> El Ing. Victor Cando comunica que el servicio de seguridad física es sólo para la troncal del servicio de transporte, mas no para las rutas alimentadores. Estos se manejan de manera independiente.</p> <p>SRA. CONSUELO AREQUIPA</p> <p><b>Pregunta: Existe un mal servicio de las azafatas de algunas rutas alimentadores.</b></p> <p>El trato al usuario en algunas rutas alimentadores no es bueno, porque no todos cumplen con un buen servicio.</p>

## EJE DE SERVICIO AL USUARIO ACTA – MESA DE TRABAJO

	<p><b>Respuestas:</b> El Ing. Víctor Cando comunica que el tema de atención al usuario por parte de las azafatas de los buses alimentadores es un tema del área de fiscalización y las personas deben hacer su queja en servicio al cliente.</p> <p>SR. CARLOS CAIZA <b>Pregunta:</b> Donde realizar las quejas o denuncias sobre el servicio de las Rutas Alimentadores?</p> <p><b>Respuestas:</b> El Ing. Víctor Cando comunica que las quejas o denuncias se deben canalizar a través del personal del área de Fiscalización de la EPMTQP y servicio al cliente.</p> <p>SRA. PIEDAD SAMANIEGO <b>Pregunta:</b> Que se está realizando para corregir las fugas de agua en los buses de transporte de la EPMTQP?</p> <p><b>Respuestas:</b> El Ing. Víctor Cando comunica que se está realizando trabajos de las unidades, pero por el tema de lluvias se ha incrementado los problemas.</p> <p>SRA. NANCY BENAVIDES <b>Pregunta:</b> Existen algunas paradas cuyas puertas están abiertas?</p> <p><b>Respuestas:</b> El Ing. Víctor Cando comunica que el diseño de las paradas y su construcción fue realizado por la EPMMOP, por lo que se hará las gestiones correspondientes para hacer llegar esta inquietud a la empresa.</p>
--	--

### COMPROMISOS:

DETALLE	NOMBRE DEL CIUDADANO RELACIONADO AL COMPROMISO
1. COMPROMISO 1	<p><b>EPMTQP</b></p> <p>Realizar una consulta y/o petición a la Secretaria de Movilidad para mejorar la seguridad física en el servicio de los buses de las rutas alimentadores.</p>
2. COMPROMISO 2	<p><b>EPMTQP</b></p> <p>Canalizar al área de fiscalización las quejas y comentarios sobre el servicio de las azafatas dentro de los buses de las rutas alimentadores.</p>
3. COMPROMISO 3	<p><b>EPMTQP</b></p> <p>Socializar el procedimiento de quejas y comentarios a la ciudadanía y el personal encargado de receptorlas.</p>
4. COMPROMISO 4	<p><b>EPMTQP</b></p> <p>Canalizar el requerimiento de un nuevo circuito que salga desde la parada Capullí para que sea analizado por el área de operaciones.</p>
5. COMPROMISO 5	<p><b>EPMTQP</b></p> <p>Canalizar el requerimiento a las autoridades, de que aún existen vendedores que no forman parte de aquellos autorizados dentro de la EPMTQP, y que también necesitan realizar su trabajo, para una pronta solución.</p>

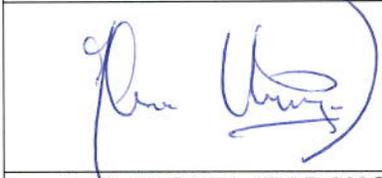


# EJE DE SERVICIO AL USUARIO ACTA – MESA DE TRABAJO

**FIRMAS:**

<b>MODERADOR DE MESA:</b>

<b>ING. VICTOR CANDO</b>

<b>SISTEMATIZADOR DE MESA:</b>

<b>ING. MIGUEL IBADANGO</b>

# EJE DE SOSTENIBILIDAD ACTA – MESA DE TRABAJO

## RENDICIÓN DE CUENTAS 2021

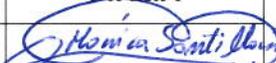
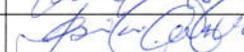
### EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS DE QUITO

FECHA: 29 de abril de 2022

LUGAR: ESTACIÓN LA  
MAGDALENA

HORA DE INICIO: 11:00AM

HORA DE FINALIZACIÓN 11:30AM

PARTICIPANTES:		
NOMBRE	CIUDADANO / REPRESENTANTE DE ORGANIZACIÓN	FIRMA
Mónica Santillan	Comerciantes Autónomos	
Maria Lajo	Comerciantes Autónomos	
Anita Pilataxi	Comerciantes Autónomos	
Elena Torres	Comerciantes Autónomos	
Mónica Méndez	Comerciantes Autónomos	
Christian Macancela	Representante Barrial	
Jessica Carvajal	Asamblea Barrial Jardín del Valle	
Oscar Angulo	Moderador	

#### AGENDA:

1. PRESENTACIÓN DEL EJE ESTRATÉGICO DE SOSTENIBILIDAD
2. PREGUNTAS E INQUIETUDES CIUDADANAS

#### DESARROLLO:

1. PRESENTACIÓN DEL EJE ESTRATÉGICO DE SOSTENIBILIDAD	El moderador dio la bienvenida a los participantes de la mesa de trabajo y a continuación procedió a analizar cada una de las acciones implementadas en el año 2021, para dar cumplimiento con el eje de sostenibilidad.
2. PREGUNTAS E INQUIETUDES CIUDADANAS	<p>Con respecto al eje de sostenibilidad se presentaron las siguientes novedades:</p> <p><b>El señor Oscar Angulo manifiesta lo siguiente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se deben enfocar a incrementar el número de usuarios que utilizan el servicio de transporte público, con el objeto de aumentar los ingresos propios, y así garantizar la sostenibilidad de la Empresa.</li> <li>➤ Disminuir el porcentaje de evasión en el servicio de transporte de la troncal y alimentadores.</li> <li>➤ Es indispensable la renovación de la flota por unidades móviles eléctricas, amigables con el medio ambiente.</li> </ul> <p><b>El señor Christian Macancela manifiesta lo siguiente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se debe realizar la automatización de los procesos relacionados con el servicio de transporte público, incorporándose a la era digital.</li> </ul>



# EJE DE SOSTENIBILIDAD ACTA – MESA DE TRABAJO

	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Retomar el uso de transporte público como un elemento turístico para la ciudad.</li> <li>➤ Mejorar los mecanismos de evaluación de la calidad del servicio de transporte público, conforme a los casos de éxito de otros países.</li> </ul> <p><b>La señorita Jessica Carvajal manifiesta lo siguiente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Es indispensable capacitar a los usuarios sobre el uso de transporte público, priorizando a los niños y a su vez se recomienda tomar en consideración el modelo de transporte aplicado por Alemania.</li> </ul>
--	---

## COMPROMISOS:

DETALLE	NOMBRE DEL CIUDADANO RELACIONADO AL COMPROMISO
1. COMPROMISO 1	Analizar cada una de las inquietudes planteadas por los ciudadanos, para establecer acciones de mejora que fortalezca el servicio de transporte público de la Empresa.
2. COMPROMISO 2	Realizar mesas de trabajo para realizar el seguimiento de las acciones establecidas en esta reunión.

## FIRMAS:

<b>MODERADOR DE MESA:</b>

<b>Oscar Angulo</b>

<b>SISTEMATIZADOR DE MESA:</b>

<b>Ing. Cristian Cárdenas</b>

# EJE DE TECNOLOGÍA Y MODERNIZACIÓN

## ACTA – MESA DE TRABAJO

### RENDICIÓN DE CUENTAS 2021

EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS DE QUITO

FECHA: 29 DE ABRIL DE 2022 LUGAR: Oficina  
Magdalena - EPMPQ  
HORA DE INICIO: 10:00 AM HORA DE FINALIZACIÓN: 12:00 PM

#### PARTICIPANTES:

NOMBRE	CIUDADANO / REPRESENTANTE DE ORGANIZACIÓN	FIRMA
David Catucuamba	Asambleista ciudadano - Zonal Quitumbe	
Bryan Alvarado	Colectivo Vida	
Jessenia Cevallos	Colectivo Vida	
Ligia Larco	Ambleista ciudadana - Zonal Calderón	

#### AGENDA:

1. PRESENTACIÓN DEL EJE ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍA Y MODERNIZACIÓN
2. PREGUNTAS E INQUIETUDES CIUDADANAS

#### DESARROLLO:

1. PRESENTACIÓN DEL EJE ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍA Y MODERNIZACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema Integrado de Recaudo</li> <li>• Sistema de Ayuda a la Explotación</li> <li>• Sistema de Información al Usuario</li> </ul>
2. PREGUNTAS E INQUIETUDES CIUDADANAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuál es la planificación de Tecnología y Modernización para el 2022.</li> <li>• Fecha estimada de implementación del SIR en la Empresa de Transporte Metropolitana de Transporte de Pasajeros.</li> <li>• Porque no se tiene cámaras en los alimentadores.</li> <li>• Cómo funciona la configuración de pago de la tarjeta Mi Ciudad.</li> </ul>

# EJE DE TECNOLOGÍA Y MODERNIZACIÓN

## ACTA – MESA DE TRABAJO

### COMPROMISOS:

DETALLE	NOMBRE DEL CIUDADANO RELACIONADO AL COMPROMISO
1. Verificar la distribución de rutas establecida en la ordenanza 017	EPMTP
2. Comunicar a la Secretaría de Movilidad para establecer la posibilidad de implementación de equipo tecnológico en alimentadores (cámaras de video)	Asambleístas ciudadanos / EPMTQP / SM
3. Incorporarse en mesas de trabajos en los temas relacionado con el SIR, SAE y SIU.	Asambleístas ciudadanos
4. Incorporación de veedores ciudadanos a los procesos de tecnología y modernización del SIT	Asambleístas ciudadanos
5. Establecer sugerencias de planes comerciales cuando se implemente el SIR	EPMTQP

### FIRMAS:

<b>MODERADOR DE MESA:</b>
<b>Erick Cerón</b>
<b>Coordinador de Soluciones Tecnológicas</b>

<b>SISTEMATIZADOR DE MESA:</b>
<b>Paúl Rodríguez</b>
<b>Coordinador de Control y Gestión de Proyectos</b>

