

RENDICIÓN DE CUENTAS



2021

Transporte
DE PASAJEROS



Por un
Quito
Digno



CONTENIDO

03

Misión

04

Visión

05

Mensaje del Gerente

06

Antecedentes

07

Base Legal

08

Objetivo

09

Alineación Estratégica

10

Ejecución Presupuestaria

11

Principal Indicador Pasajeros Pago Viaje

12

Contratación Pública

15

Pilar 1 Servicio al Usuario

29

Pilar 2 Sostenibilidad

41

Pilar 3 Tecnología y Modernización

45

Encuesta de Percepción del Usuario

49

Conclusiones
Recomendaciones
Principales Retos 2022

MISIÓN

Operar y administrar el servicio de transporte público de pasajeros en el DMQ



VISIÓN

Ser la mejor empresa ecuatoriana en la gestión, innovación e integración de sistemas de transporte urbano sustentable, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de la ciudadanía del DMQ y utilizando recursos humanos y tecnología de primer nivel.



MENSAJE DEL SEÑOR

Gerente General de la EPMTQP



Los diferentes actores que componen una sociedad demandan mayor información y transparencia de los actos públicos, esto nos genera más responsabilidad y compromiso para construir un vínculo mayor a las necesidades ciudadanas. Contribuimos al desarrollo económico y social de Quito D.M. y al bienestar ciudadano.

El Sistema de Transporte Público Metropolitano de Quito es un referente a nivel nacional. Llevamos 26 años de experiencia en la operación y administración del sistema integrado de transporte de pasajeros, trabajando con estándares de seguridad y eficiencia de forma sustentable e inclusiva, incorporando tecnología de punta y talento humano calificado para servir a millones de ciudadanos que utilizan este servicio cotidianamente.

Danilo Rodríguez Zambrano
Gerente EPMTQP



ANTECEDENTES



El 5 de diciembre de 1995 se creó la Unidad Operadora del Sistema Trolebús, el 17 del mismo mes se inició la operación del Sistema Integrado de Transporte (SIT) con corredores exclusivos BRT (Bus de Tránsito Rápido), que comprendía el tramo desde la estación sur “El Recreo” y la calle Esmeraldas en el centro histórico, con una flota de 17 trolebuses nuevos. Para el año 2000 se incrementó su capacidad operativa a 113 unidades, junto con nuevas rutas para servir a la ciudadanía del Distrito Metropolitano de Quito.

El 12 de julio de 2010, el Concejo Metropolitano de Quito emitió la Ordenanza Metropolitana N.º 314, mediante la cual se creó la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito; asignándole la atribución de “Operar y administrar el servicio de transporte público de pasajeros en el Distrito Metropolitano de Quito”.

En 2017 se integraron a la operación 80 buses biarticulados, extendiendo los servicios troncales y de alimentadores al sur de la ciudad, desde la parada Capulí hasta el Barrio Matilde

Álvarez, sector Guamaní (4,5 km) en troncal y 8 rutas a los barrios aledaños.

En junio de 2018 se inauguró la Terminal Multimodal El Labrador que reemplazó a la Estación Norte La Y, con 77 unidades articuladas y biarticuladas, las cuales realizan 522 viajes diarios beneficiando a un gran conglomerado de moradores del norte de la ciudad

Ahora el usuario puede acceder a una cobertura troncal desde la Estación Capulí de Guamaní hasta Carcelén en 66,20 km ida y vuelta en tanto de Quitumbe hasta Carcelén en promedio 53km de distancia, ida y vuelta, más la cobertura prestada por las líneas alimentadoras.

Esto hace del sistema integrado un importante eje de movilización, integrado a la vida cotidiana del ciudadano, de amplia cobertura, económico e incluyente.



BASE LEGAL



De acuerdo a los artículos 204, 207 y 208 de la Constitución de la República del Ecuador, crean la Función de Transparencia y Control Social y el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social (CPCCS), respectivamente, reconociendo al pueblo como el mandante y primer fiscalizador del poder público, en el ejercicio del derecho de participación para impulsar y establecer los mecanismos de control social en los asuntos de interés público.

El numeral 6, Artículo 264 ibidem, determina que es competencia exclusiva de los gobiernos municipales: *“Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte público dentro de su territorio cantonal”*.

El literal f) del Artículo 55 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD) dispone a los gobiernos autónomos descentralizados municipales: *“Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte terrestre dentro de su circunscripción cantonal”*, como competencias exclusivas.

El numeral 4, del Artículo 3, de la Ley Orgánica de Empresas Públicas (LOEP), señala: *“Propiciar la obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, universalidad, accesibilidad, regularidad, calidad, continuidad, seguridad, precios equitativos y responsabilidad en la prestación de los servicios públicos;”*

La Ley Orgánica de Participación Ciudadana y Control Social en su Art. 89 define a la Rendición de Cuentas como *“(…) un proceso sistemático, deliberado, interactivo y universal, que involucra a autoridades, funcionarias y funcionarios o sus representantes y representantes legales, según sea el caso, que estén obligadas u obligados a informar y someterse a evaluación de la ciudadanía por las acciones u omisiones en el ejercicio de su gestión y en la administración de recursos públicos”*.

De conformidad al Art. 11 de la Ley Orgánica del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social establece: *“Tienen la obligación de rendir cuentas las autoridades del Estado electas o de libre remoción, representantes legales de empresas públicas o personas jurídicas del sector privado que manejen fondos públicos o desarrollen actividades de interés público, sin perjuicio de la responsabilidad que tienen las y los servidores públicos sobre sus actos u omisiones”*.



OBJETIVO



La rendición de cuentas es una herramienta para fortalecer la democracia y credibilidad de los ciudadanos en sus autoridades, siempre y cuando éstas informen de manera clara sobre sus decisiones y justifiquen las acciones emprendidas, con el acompañamiento de mecanismos de control.

La Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito, cumple ante las autoridades y principalmente ante la ciudadanía este ejercicio de rendición de cuentas que permite transparentar la gestión al servicio ciudadano.

ALINEACIÓN Estratégica

La Gestión Empresarial de la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito se sujetó a lo dispuesto en los instrumentos de planificación de nivel superior, que se detallan a continuación:

Gráfico 1: Alineación estratégica de la EPMPQ



Fuente: Plan Estratégico Institucional 2021-2024

EJECUCIÓN

Presupuestaria

Durante el ejercicio presupuestario 2021 la EPMPQ ejecuto los recursos programados orientados al mejoramiento de la calidad del servicio ciudadano, infraestructura operativa y

mejoramiento de las condiciones de trabajo del talento humano:

Tabla 1: Ejecución Presupuestaria 2021

Proyectos EPMPQ 2021	Codificado	Devengado	% Ejecución Presupuestaria
Gestión Administrativa	USD 1.708.097,23	USD 1.191.434,82	69,75%
Gestión Del Talento Humano	USD 4.040.999,23	USD 3.731.664,78	92,35%
Operación de los Corredores del Sistema Metropolitano de Transporte Público	USD 73.072.950,51	USD 61.575.640,69	84,27%
TOTAL GENERAL	USD 78.822.046,97	USD 66.498.740,29	84,37%

Fuente: Plan Operativo Anual (POA); Presupuesto Institucional 2021

Gráfico 2: Ejecución presupuestaria



Fuente: Plan Operativo Anual (POA); Presupuesto Institucional 2021°

PRINCIPAL INDICADOR

Pasajeros pago viaje

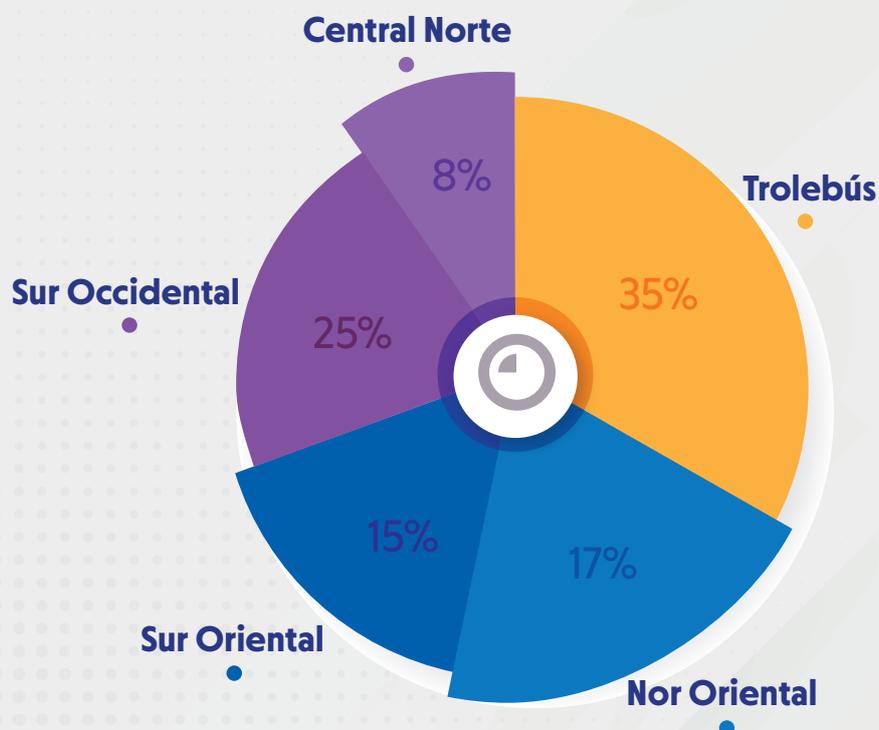
Para el periodo 2021 se planteó la meta de transportar 129 millones de pasajeros pago viaje transportados en el sistema integrado de transporte municipal.

Tabla 2: Pasajeros transportados por corredor

Corredor	Pasajeros Anuales	Peso Porcentual
Trolebús	45.991.180	35%
Nor Oriental	22.159.655	17%
Sur Oriental	20.142.629	15%
Sur Occidental	32.052.927	25%
Central Norte	10.251.692	8%
TOTAL	130.598.083	100%

Fuente: Coordinación de Recaudación EPMPQ 2021

Gráfico 3: Porcentaje de pasajeros transportados por corredor



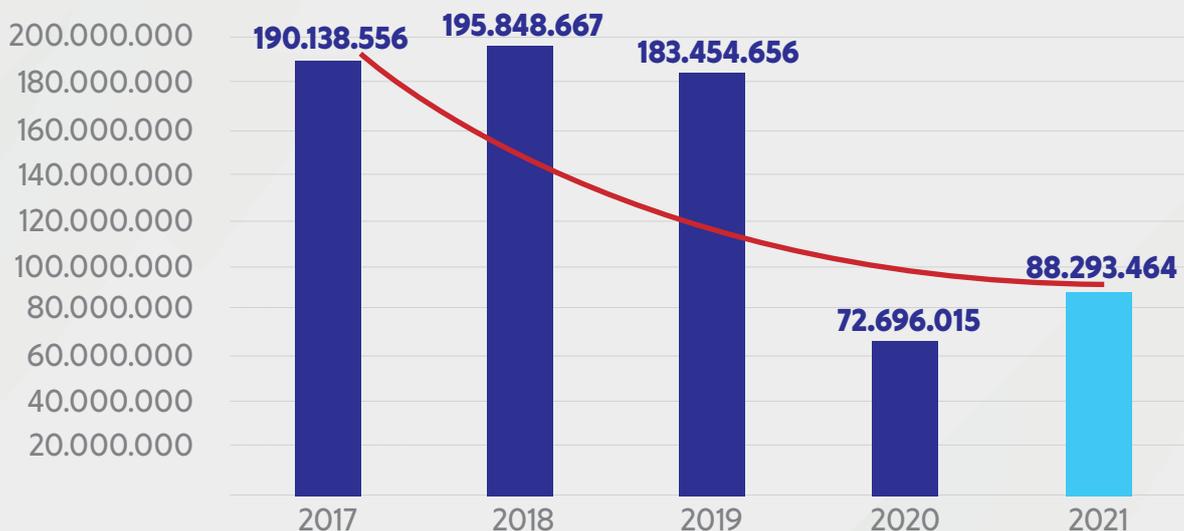
Fuente: Coordinación de Recaudación EPMPQ 2021

- El número total de pasajeros pago - viaje transportados 2021 fue de 130.598.083, de una meta de 129.112.416, lo que representa un cumplimiento de 101,15%.

Los corredores Trolebús y Oriental Ecovía son administrados por la EPMPQ, los que cubrieron el 68% del servicio en los corredores BRT.

- El corredor Sur Occidental, administrado por el Consorcio Sur Occidental, brindó el servicio al 25%.
- El corredor Central Norte sirvió el 8% de la demanda.

Gráfico 4: Comparativo histórico de pasajeros



Fuente: Coordinación de Recaudación EPMPQ 2021

Al comparar el periodo 2020 y 2021 se evidencia un crecimiento del 21,48%, pero al compararlo con el año 2019, el último periodo en condiciones normales sin efecto de la pandemia, se evidencia una disminución del 51%, en lo que corresponde al corredor BRT Trolebús y Oriental Ecovía, troncales que son administradas por esta empresa y que provee de servicio integrado mediante buses alimentadores, que acerca a los usuarios de los sectores aledaños urbanos o rurales.

CONTRATACIÓN

Pública

Los procesos de difusión de la Información Pública del año 2021, se evidencian a través de la página web en la sección transparencia, según lo determina el Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP).

El Plan Anual de Contratación (PAC), determinó que en el ejercicio fiscal 2021 se generen las siguientes contrataciones:

Tabla 3: Procesos de contratación 2021 (enero – diciembre)

Proceso de Contratación	Adjudicados	
	Número Total	Valor Total
Ínfimas Cuantías	33	\$ 143.045,18
Publicación	1	\$ 22.680,00
Licitación	1	\$ 5.011.753,88
Subasta Inversa Electrónica	37	\$ 5.193.236,73
Contratación Directa	1	\$ 17.000,00
Menor Cuantía Obras	1	\$ 157.485,22
Producción Nacional	2	\$ -
Régimen Especial	5	\$ 6.042.806,02
Catálogo Electrónico	8	\$ 2.250.044,15
Feria Inclusiva	1	\$ 1.300.577,48

Fuente: Plan Anual de Contratación (PAC) 2021

PILARES ESTRATÉGICOS FUNDAMENTALES

Se determina como pilares estratégicos a las acciones más relevantes gestionadas en el periodo 2021, que alinean los distintos componentes del servicio y aportaron al cumplimiento de objetivos empresariales de la EPMPQ.



PILAR 1

SERVICIO AL USUARIO



HITO 1

Servicio con calidad, oportunidad, eficiencia e inclusión



Brindar atención a los usuarios es un pilar fundamental para la gestión de la EPMTPO, donde se desarrollan procesos priorizando al ser humano y el uso eficiente, seguro e inclusivo del espacio público.





El SIT es una red de transporte público articulada, inclusiva, organizada y de fácil acceso con cobertura en la ciudad de Quito que permite movilizar a millones de ciudadanos mes a mes, optimizando los recursos, las vías, el servicio y la economía circular social.



HITO 2

Desinfección de unidades en el Transporte Municipal



Uno de los servicios que la Empresa de Transporte de Pasajeros de Quito ofreció a los usuarios para la prevención de contagios por COVID 19, fue la desinfección dentro de las unidades del Trolebús y la Ecovía, garantizando un servicio de calidad en cada viaje. En cada recorrido realizado y cuando los usuarios desembarcan cada unidad, se generó una limpieza completa en el interior con

nebulizaciones de amonio cuaternario de quinta generación utilizaron (65,62 litros diarios).

Este trabajo se efectuó además en las 2 terminales, 7 estaciones, 100 paradas y 3 talleres del Transporte Municipal, ubicados en El Recreo, Chiriyacu y Río Coca, con el único objetivo de salvaguardar la integridad y salud de usuarios y trabajadores de la empresa.

HITO 3

Ejecución de operativos de seguridad



Recibidas las directrices por parte del COE Nacional y la Secretaria de Movilidad del Municipio, la Empresa de Pasajeros inició las coordinaciones con los organismos de control (Secretaria de Seguridad, AMC, Cuerpo de Agentes y Cuerpo de Bomberos) a fin de llevar a cabo

operativos conjuntos en las estaciones donde existe mayor afluencia de usuarios, con la finalidad de controlar aforo, uso de mascarillas, ventilación en las unidades, distanciamiento.

Para mitigar las acciones de los delincuentes y vendedores ambulantes que operan dentro de nuestro sistema se han articulado operativos con la Fuerza Pública y se ha conformado un grupo especial de seguridad, con los cuales se ha logrado los siguientes resultados:

En total se registran 18.271 eventos atendidos por Seguridad Privada Grupo Rayo en los tres corredores, de enero a diciembre del 2021.

HITO 4

Instalación de la primera cabina de lactancia en el Transporte Municipal



Como parte de la mejora continua del servicio de transporte de la ciudad y, mediante las gestiones realizadas por la Empresa de Pasajeros de Quito, en enero, la empresa Lactarum entregó en donación una cabina móvil de lactancia que está destinada a las madres que deseen amamantar a sus hijos en un espacio privado y cómodo. La cabina está equipada con una silla cómoda con brazos, un mueble con mesón posformado, infografías con normas de uso, dispensador de toallas de papel y de gel. Durante el año 2021, 63 madres ocuparon la cabina para su comodidad.

HITO 5

El Transporte Municipal fomenta la intermodalidad



El transportarse en bicicleta se ha convertido en una de las alternativas más seguras para movilizarse por la ciudad y mucha gente ha optado por este medio. Por esta razón, la Empresa de Pasajeros de Quito con la Secretaría de Movilidad, trabajaron coordinadamente en la implementación de estacionamientos para bicicletas en las

estaciones del transporte municipal, para facilitar la intermodalidad bus – bicicleta y así combinar viajes cortos y largos.

Se han colocado 50 estacionamientos distribuidos en las estaciones del Trole y la Ecovía: 5 en Carcelén, 10 en Río Coca, 5 en Guamaní, 10 en Recreo y 20 en el Labrador. Tanto en Recreo como en Labrador la estructura de los parqueaderos tiene un diseño particular generado por los técnicos de la Secretaría de Movilidad mismo que incluye cadenas adaptadas para facilitar el uso y brindar mayor seguridad a los ciclistas.

HITO 6

En estaciones de transporte municipal se reciclan botellas plásticas



La empresa a cargo de los equipos reportó que se reciclaron 165.216 botellas con un peso 3.637 kilos que entregaron 56.278 usuarios durante el 2021.



El Municipio de Quito y la empresa privada trabajan en conjuntamente para promover el reciclaje, recuperar los residuos con enfoque de economía circular, reducir la contaminación y motivar a la ciudadanía a adoptar acciones positivas en favor del ambiente.

En mayo 2021 se firmó un convenio de cooperación interinstitucional entre la Secretaría de Ambiente, la

Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito (EPMTPO) y la empresa Trituramos Plásticos PET (Tritubot S.A) para colocar 10 máquinas recicladoras de botellas plásticas en 7 estaciones de transporte municipal: El Recreo, Guamaní, Carcelén, El Labrador, Río Coca, Quitumbe y Morán Valverde.

Las máquinas reciben botellas PET y pagan al usuario 2 centavos de dólar como compensación económica directa que corresponde a la devolución tributaria establecida en la Ley de Fomento Ambiental y Optimización de los Ingresos del Estado. A través de un lector de código de barras, la máquina identifica las botellas, verifica el peso, acepta y paga.

La empresa a cargo de los equipos reportó que se reciclaron 165.216 botellas con un peso 3.637 kilos que entregaron 56.278 usuarios, durante el 2021.

HITO 7

Limpieza general



La EPMPQ dispone del servicio de limpieza en paradas, estaciones, terminales y oficinas. Durante el 2021 se realizaron actividades de: desprendimiento de gomas de mascar, barrido de pisos, limpieza y recolección de basura, limpieza profunda de sitios con alto nivel de suciedad, limpieza de garitas, limpieza y riego de áreas verdes y jardines, desinfección de pasamanos, limpieza de tornos

contador de personas, limpieza de vidrios, en todas las zonas de atención al público, limpieza de cabinas de recaudo en cada paradas, limpieza de paredes de pasillos de las estaciones, limpieza de cubiertas de cabinas, garitas y otras, andenes de embarque y desembarque para eliminar los contaminantes, limpieza de acrílicos y/o vidrio de las lámparas eléctricas de techo de toda la instalación.

HITO 8

Tus mascotas te acompañan en el Transporte Municipal

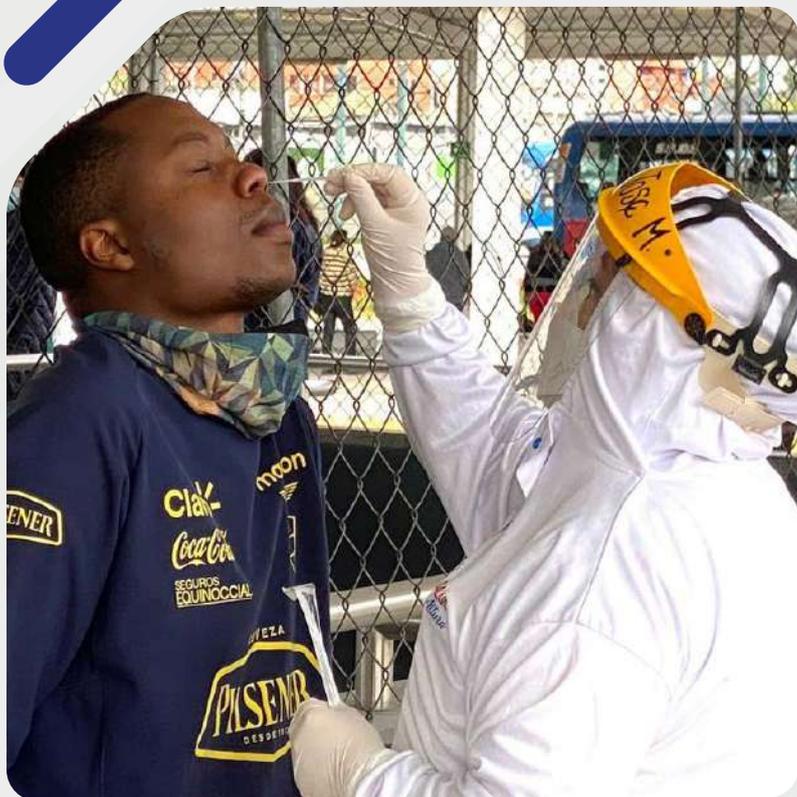


La Empresa de Transporte de Pasajeros de Quito, dando cumplimiento a lo estipulado en la Ordenanza Municipal 0048, cumplió con el traslado de animales de compañía y de apoyo para personas con discapacidad admitido dentro de los corredores Ecovía y Trolebús. Las personas pueden acceder al servicio junto con perros, considerando que las mascotas porten: correa de sujeción y los distintivos que lo avalen como compañía o soporte.



HITO 9

Puntos de vacunación en el Transporte Municipal



El Ministerio de Salud Pública en coordinación con la Secretaría de Salud del Municipio de Quito y la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros habilitó puntos de inoculación en las estaciones El Recreo, Río Coca, Labrador y Terminal Quitumbe.

HITO 10

La ruta alimentadora Caupicho – Capulí del Transporte Municipal extiende su cobertura



La Empresa de Pasajeros de Quito extendió el servicio de la ruta alimentadora Caupicho – Capulí en el sur de la ciudad, cumpliendo con el pedido de los moradores del barrio Divino Niño, solicitado a través de las mesas de trabajo realizadas en la Rendición de Cuentas 2020.

Esta ruta tenía una cobertura de 11.09 kilómetros desde la estación El Capulí hasta la iglesia de Caupicho, donde era la última parada. La ampliación contempla 1.5 km en su recorrido hasta la entrada al Troje, en la parroquia de Guamaní. La ruta ahora se conecta con los barrios El Divino Niño y La Cooperativa Músculos y Rieles, beneficiando a cerca de 3.800 familias del sector.

HITO 11

Campaña educomunicacional ¿Lo usas? Cuídalo. El Trole y la Ecovía nos mueven



El área de comunicación realizó una campaña de BTL para promover el buen uso del transporte municipal y generar una cultura de convivencia entre usuarios denominada ¿Lo usas? Cuídalo. El Trole y la Ecovía nos mueven.

Se realizaron 60 activación durante 10 días, siguiendo el respectivo cronograma en las estaciones: Labrador, Río Coca, Recreo, Guamaní y la Terminal Quitumbe.

Los mensajes que se difundieron fueron sobre el buen uso del transporte público como el respeto de filas, ceder el asiento, mantener las ventanas abiertas. También se difundieron mensajes sobre las bondades del sistema integrado de transporte Municipal y beneficios del trabajo realizado por la EPMPQ durante sus 26 años de vida institucional.

HITO 12

Lanzamiento de las Memorias Institucionales por los 26 años de la llegada a Quito del Trolebús



Han pasado ya 26 años de la llegada del Trolebús a la ciudad, para celebrar este acontecimiento, la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito (Epmpq) presentó la 'Memoria Institucional', un libro que recoge un archivo fotográfico y las memorias de la movilidad en la capital.

Este evento contó la presencia del alcalde Santiago Guarderas Izquierdo, autoridades municipales, empleados y colaboradores de la Epmpq, del ejecutor del Trolebús, César Arias. El Alcalde felicitó los 26 años de vida institucional y destacó el trabajo noble y comprometido que cada uno de los trabajadores demuestran hacia la ciudad.

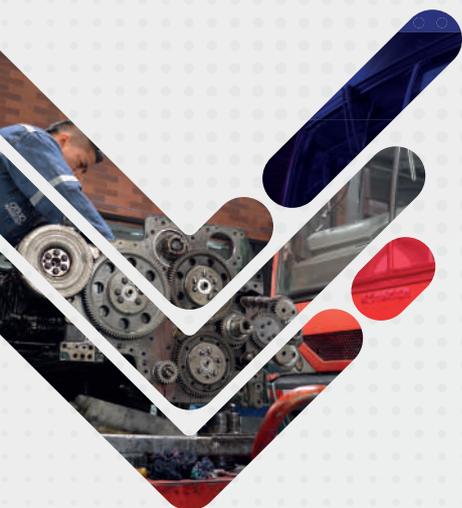
PILAR 2

SOSTENIBILIDAD



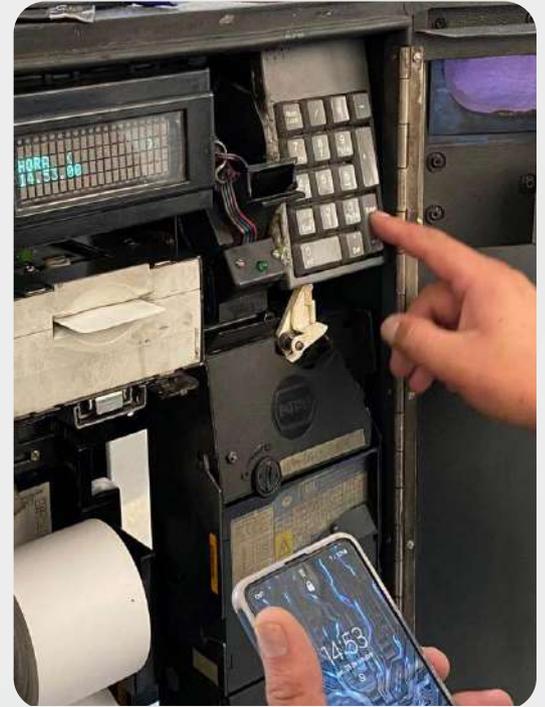
El servicio de transporte público metropolitano vincula el acceso al resto de servicios públicos, por lo cual es necesario garantizar su continuidad, accesibilidad, cobertura, infraestructura adecuada, seguridad y multimodalidad, que contribuya a mejorar la calidad de vida de la ciudadanía.

Al ser una empresa pública estratégica, se debe garantizar la gestión mediante la aplicación de los principios enfocados a brindar el servicio de transporte con eficiencia, racionalidad y rentabilidad, en pro de alcanzar la sostenibilidad financiera, promoviendo la generación de alternativas de ingresos económicos adicionales a la operación, que contribuya al desarrollo empresarial, la mejora del servicio público y el bienestar ciudadano.



HITO 1

La EPMTPOQ cumplió con los parámetros de calidad para la actualización de su tarifa



Mediante la Resolución No. SM-2021-224, suscrita por la Secretaría de Movilidad, se avalaron los parámetros de calidad del transporte público municipal.

Esto luego de cumplir con los 38 indicadores de evaluación el Trolebús, la Ecovía, así como a las rutas alimentadoras estuvieron autorizadas a cobrar la tarifa de \$ 0,35 tarifa reducida de \$ 0,17 y tarifa preferencial de \$ 0,10, a partir del 1 de noviembre de 2021.



HITO 2

Implementación de campañas de mejora y funcionalidad de la Flota de la EPMTPO.



Los mantenimientos preventivos y correctivos se ejecutaron con base en lo planificado en el plan de mantenimiento anual. La programación tuvo como objetivo principal garantizar el funcionamiento y operatividad de la flota.

Las tareas planificadas de mantenimiento se aplicaron sobre las instalaciones de sus sistemas fijos y móviles, actividades

que deben realizarse con el objetivo principal de corregir o prevenir fallas para la conservación de las unidades, al recibir un mantenimiento que garantice la operatividad de la Flota.

- Limpieza de pliegues de lona de articulación.
- Reparación de roturas y desgarres de lona, utilizando malla plástica e impermeabilizante.

HITO 3

Mantenimiento correctivo y preventivo de paradas, estaciones y terminales del Sistema Integrado de Transporte Municipal



como al exterior de cada parada y mantenimiento en las cubiertas y pisos para mejorar la accesibilidad de los usuarios.

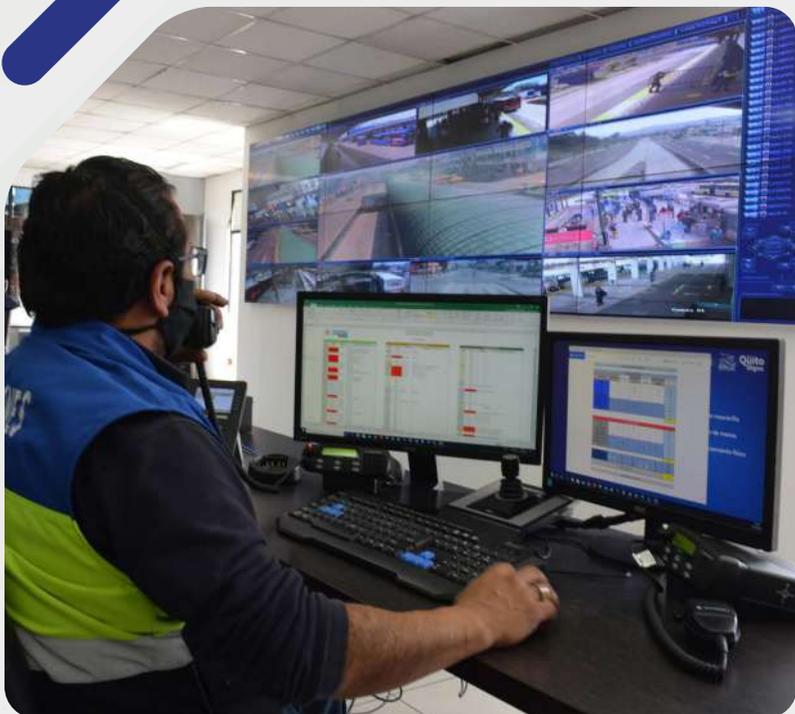
La rehabilitación de infraestructura forma parte del Plan de Intervención en paradas del Transporte Municipal con el cual se busca generar mejores ambientes para la prestación de un servicio de calidad para la ciudad.

Además, la EPMPQ ha gestionado el mantenimiento correctivo y preventivo de las paradas, estaciones y terminales. Esto aporta con el mantenimiento integral diario del sistema, generando un buen estado y buena imagen de la infraestructura.

La Empresa de Transporte de Pasajeros de Quito realizó mejoras y mantenimiento a la infraestructura de las paradas del corredor Sur Occidental, ubicado sobre la avenida Mariscal Sucre y que conecta a Quitumbe con el Seminario Mayor. Estos arreglos fueron realizados por el área de Obra Civil en el que se incluye nueva pintura tanto al interior

HITO 4

Implementación de Centro de Control Taller El Recreo



Existió la necesidad emergente de reubicar el Centro de Control desde la Estación la Magdalena, debido a la falta de ventilación e iluminación natural para prevenir el contagio del COVID 19.

El nuevo espacio es más amplio y desde allí se realiza el monitoreo permanente de la operación de los sistemas de

transporte Trolebús y Ecovía a través de 166 cámaras de videovigilancia. En este espacio se realiza la coordinación con entidades como Policía Metropolitana, Policía Nacional y Ecu 911 para atender las incidencias que se presentan en la operación.

HITO 5

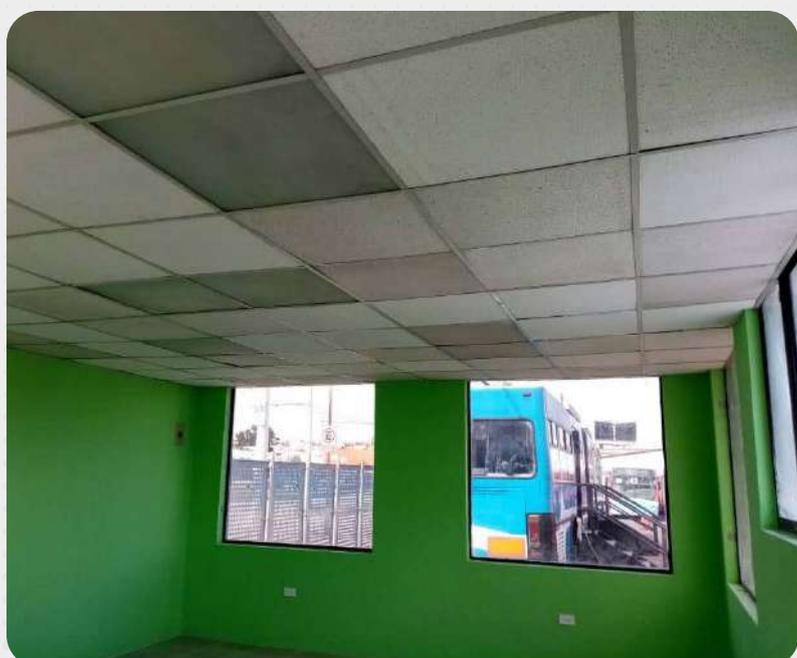
Construcción de Centro Médico El Recreo



El centro médico El Recreo fue construido de acuerdo con la normativa de infraestructura médica en beneficio del personal de EPMPQ. En este nuevo espacio se brinda la atención a los funcionarios de la institución de una manera adecuada y cumpliendo con los estándares de calidad necesarios para el talento humano.

HITO 6

Construcción de Comedor para Conductores en la Estación El Labrador



El comedor del personal de conductores fue construido principalmente con materiales de revestimiento reciclados como vidrios, puertas y cielo raso, brindando así espacios confortables para el personal operativo de la Empresa de Pasajeros.

HITO 7

Cambio de Régimen Laboral



En aplicación de la sentencia de la acción de protección Nro. 17203-2021-01416, se efectuó el cambio de régimen laboral de doscientos cincuenta y siete (257) servidores del régimen laboral LOEP a Código de Trabajo.

Con fecha 01 de octubre de 2021, en aplicación de la sentencia de la Corte Constitucional Nro. 018-18-SINCC, se

realizó el cambio de régimen laboral de veinte (20) servidores de régimen laboral LOEP a régimen laboral de Código de Trabajo.

Con este proceso se regularizó la situación laboral de doscientos setenta y siete (277), el cual permitió que el personal acceda a los beneficios establecidos en el Código de Trabajo y Contrato Colectivo.

HITO 8

Plan de optimización del Talento Humano



Con la finalidad de fortalecer la gestión de la empresa y contar con profesionales que aporten con sus capacidades técnicas, de servicio, y operativas, se gestionó un proceso de optimización y racionalización del talento humano.

Se han presentado durante los años 2018, 2019, 2020 y 2021, ciento dieciséis (116) requerimientos del personal de la EPMTPO, en donde los servidores y/o trabajadores han expresado su derecho y necesidad de acogerse al retiro voluntario, en concordancia con lo que dispone la Ley Orgánica de Empresas Públicas, Código de Trabajo y Contrato Colectivo.

La Coordinación de Talento Humano gestionó campañas de socialización para que los funcionarios que así lo requirieran se puedan acoger al retiro voluntario que constituye una renuncia voluntaria legalmente presentada; el servidor y/o trabajador que han manifestado su deseo de acogerse a la compensación económica por retiro voluntario lo han hecho por escrito, precisando que la compensación constituye el reconocimiento económico al que, por una sola vez, tienen derecho los servidores y/o trabajadores por haber presentado su deseo de acogerse al retiro voluntario, planificado por la empresa.

La ejecución del Plan de Optimización y Racionalización del Talento Humano consideró la desvinculación por retiro voluntario de ciento ochenta y un (181) servidores y/o trabajadores, con base al siguiente detalle:

Tabla 4: Desvinculaciones por retiro voluntario

Unidad Administrativa	Denominación Puesto	Desvinculados por Puesto	Monto Pagado	Total, por Gerencia
Gerencia Administrativa Financiera	Analista de Compras 1	1	62,560.53	70
	Asistente De Bodega 3	1	41,531.98	
	Asistente Administrativo 3	1	62,912.32	
	Conductor	1	29,868.33	
	Recaudador	62	2,288,218.50	
	Recaudador de Maquinas	2	83,495.25	
	Volante de Recaudación	2	85,261.15	
Gerencia De Operaciones	Administrador de Paradas	1	38,641.35	80
	Conductor	58	2,224,403.40	
	Sub-Jefe De Trabajo	13	552,560.30	
	Analista de Operaciones 3	3	124,719.45	
	Analista Administrativo 1	1	49,984.44	
	Supervisor de Seguridad	4	167,815.71	
Gerencia Técnica	Asistente de Mantenimiento	2	52,103.59	23
	Técnico de Control de Calidad	1	63,995.05	
	Técnico de Mantenimiento 1	5	159,106.59	
	Técnico de Mantenimiento 2	7	408,401.16	
	Técnicode Mantenimiento 3	6	341,370.80	
	Especialista de Mantenimiento 1	1	48,179.87	
	Especialista de Mantenimiento 4	1	66,090.67	
Gerencia De Tecnologías	Especialista De Tecnologías 1	1	28,893.20	1
Gerencia General	Fiscalizador 1	5	243,129.55	7
	Asistente De Servicio Al Cliente 2	2	55,363.48	
Total		181	7,278,606.67	181

Fuente: Coordinación de Talento Humano 2021

En el periodo 2021 se canceló las indemnizaciones de ciento ochenta (180) servidores y/o trabajadores.

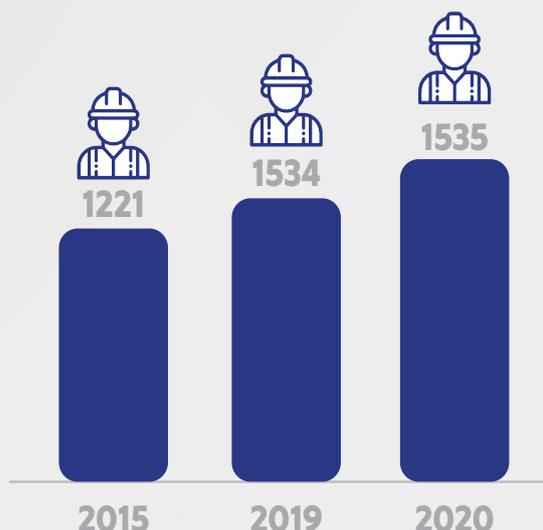
Descripción	Código Del Trabajo	LOEP	Total	Monto
Primera etapa	87	9	96	3,953,527.00
Segunda etapa	75	2	77	2,952,053.86
Tercera etapa	6	1	7	340,609.36
Total	168	12	180	7,246,190.22

Fuente: Coordinación de Talento Humano 2021

HITO 9

Pago por compensación de uniformes de años 2015, 2019 y 2020

\$ 543.757,50



Pliego de Peticiones signado con el No. 3001232021-MDVV, de 04 de agosto de 2021, se elaboró el Informe Técnico Nro.CTH2021-00380 de 12 de noviembre de 2021, a fin de poner en conocimiento de la Gerencia General y del Directorio las obligaciones pendientes de años anteriores con los trabajadores de la EPMPQ.

En este contexto una vez que el Directorio de la EPMPQ aprobó el pago económico correspondiente a ropa de trabajo de los periodos 2015, 2019 y 2020, la Coordinación de Talento Humano elaboró el Informe Técnico N° CTH-2021-00435 de 09 de diciembre de 2021 para el pago del rubro monetario por concepto de ropa de trabajo del personal que se encontró activo al 31 de octubre de 2021.

Con el objetivo de cumplir con las obligaciones de la EPMPQ, establecidas en el artículo 36 del Contrato Colectivo y Acta de Mediación Obligatorio Dentro del

HITO 10

Ejecución del plan de capacitación 2021

Se han efectuado 87 capacitaciones en el año 2021, para el personal de ambos regímenes, acorde al Plan de Capacitación y según las necesidades de las áreas.

Tabla 5: Horas de capacitación 2021

Régimen	Asistentes	Horas de Capacitación
LOEP	404	29.217
Código	1467	22.465

Fuente: Coordinación de Talento Humano 2021

Se han gestionado alianzas con instituciones privadas y públicas para capacitar al personal sin ningún costo, lo cual es un beneficio para el personal de la empresa que sirve a la ciudadanía.

PILAR 3

TECNOLOGÍA Y MODERNIZACIÓN

El Transporte Público experimenta importantes adelantos tecnológicos, la incorporación de la energía eléctrica en el transporte constituye una expresión de un proceso de modernización, del mismo modo se expresa en la incorporación tecnológica para el funcionamiento del servicio, con la implementación de sistemas inteligentes de transporte como herramientas que generen una transición progresiva para mejorar el control, información, evaluación recaudación y operación del Sistema Metropolitano de Transporte Público de Pasajeros del Distrito Metropolitano de Quito – DMQ.



HITO 1

Se implementaron más cámaras de videovigilancia en el transporte municipal



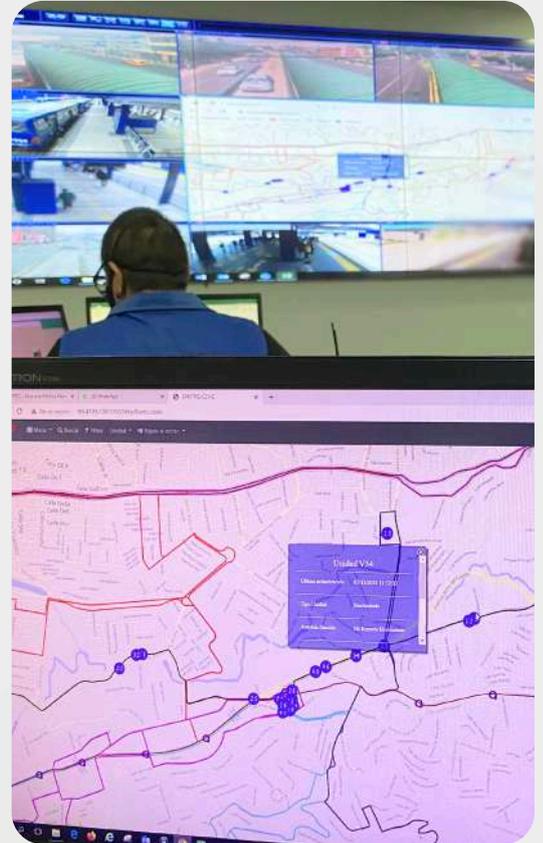
Se refuerza la seguridad en el Trolebús y la Ecovía con la implementación de cámaras de videovigilancia. Se colocaron 16 nuevas cámaras que se sumaron a las 150 que ya funcionan en el sistema de transporte y que son monitoreadas desde el Centro de Control de la Empresa de Pasajeros de Quito.

Las nuevas cámaras se ubicaron en las estaciones: Playón de La Marín, El Labrador y Río Coca, con lo que se consolida la vigilancia de 2 terminales, 7 estaciones y 100 paradas del sistema de transporte municipal. A esto se suma el control que se realiza a través de las cámaras ubicadas dentro de los 80 biarticulados de la flota.

Todo el monitoreo de las cámaras se concentra en el Centro de Control, que cuenta con un video Wall y donde personal especializado realiza el seguimiento de la operación y de todos los incidentes que se presenten en el sistema.

HITO 2

Monitoreo constante a las unidades operativas del Transporte Metropolitano por GPS



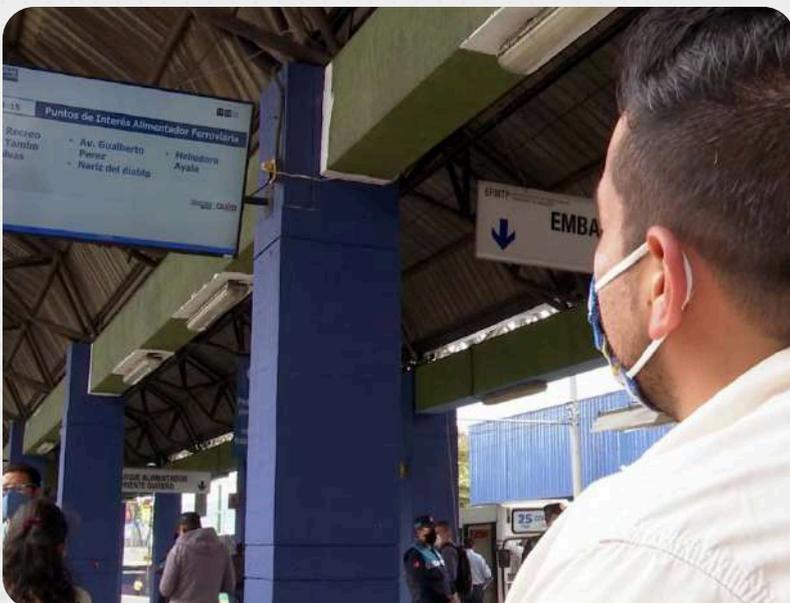
La flota operativa de unidades articuladas y biarticuladas del Trolebús y EcoVía cuentan con dispositivos de georreferenciación (GPS) que forman parte de un sistema completo de monitoreo implementado por la Empresa Metropolitana de Pasajeros. Esto como parte del cumplimiento de los indicadores de calidad de la prestación del servicio hacia los usuarios.

Los GPS instalados en cada unidad tienen como función el control, monitoreo, registro y visualización de su ubicación en tiempo real; así como la verificación de cumplimiento de rutas y horarios planificados para cada circuito, maniobras bruscas y tiempos de embarque y desembarque. El software se encuentra programado para emitir alertas cuando alguna unidad tenga incidencias fuera de la planificación.

La información emitida por el sistema es monitoreada en el Centro de Control de Operaciones de la Empresa de Pasajeros mediante un software especializado, que también está conectado con la Secretaría de Movilidad, entidad que verificará el cumplimiento de los indicadores de calidad del sistema de transporte municipal.

HITO 3

Pantallas informativas e internet disponibles en terminales y paradas



La Empresa de Pasajeros de Quito, como parte de las mejoras de infraestructura y modernización del Transporte Municipal, cuenta con pantallas informativas con audio en las estaciones El Recreo y Quitumbe las mismas que permiten que los pasajeros conozcan las frecuencias, horarios y barrios que recorren los buses alimentadores.

Además, facilitan la orientación de personas con discapacidad visual hacia los puntos de embarque, a través del sonido que cada pantalla emite sobre su ruta.

Estas estaciones cuentan también con servicio de internet gratuito. Los pasajeros pueden contactarse activando la señal Wifi de su móvil y seleccionar la red 'Trole te conecta' para navegar. Luego accederán automáticamente a la red cada vez que ingresen al Sistema Integrado de Transporte Municipal.

ENCUESTA

DE PERCEPCIÓN DEL USUARIO PRIMER SEMESTRE 2021

La EPMPQ realizó las encuestas de percepción del usuario 2021, el martes 13 de julio de 2021, en los corredores Trolebús, Ecovía, Sur Oriental y Sur Occidental de acuerdo con la estratificación propuesta. Las encuestas fueron realizadas a 9865 ciudadanos.



Preguntas de encuesta de primer semestre 2021: (Siendo 1 considerado pésimo y 10 excelente)

- 1.- ¿Cómo califica el tiempo de espera en los andenes en las actuales
- 2.- circunstancias?
- 3.- ¿Cómo califica los tiempos de viaje que usted realiza en el sistema?
- 4.- ¿Cómo califica usted el servicio prestado por Conductores?
- 5.- ¿Cómo califica usted el servicio prestado por Recaudadores?
- 6.- ¿Cómo califica usted el servicio prestado por Servicio al Cliente?
¿Cómo califica usted el servicio de transporte que ofrece la EPMPQ?

Gráfico 4: Encuesta de Percepción del Usuario – primer semestre 2021

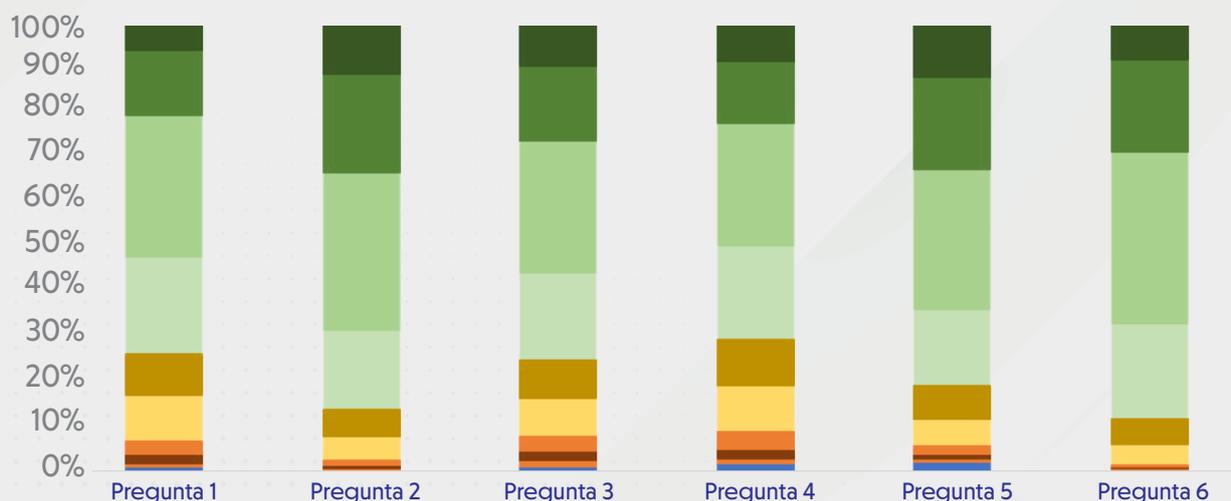


Tabla 6: Porcentajes de encuestas realizada en el primer semestre 2021

Escala	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Pregunta 1	0,79%	0,76%	2,08%	2,08%	10,06%	9,68%	21,21%	31,85%	14,37%	5,74%
Pregunta 2	0,33%	0,34%	0,72%	0,72%	4,85%	6,38%	17,45%	35,27%	22,38%	10,82%
Pregunta 3	1,06%	1,34%	1,97%	1,97%	8,22%	8,55%	19,47%	29,60%	16,55%	9,15%
Pregunta 4	1,45%	1,23%	2,10%	2,10%	9,88%	10,86%	20,60%	27,39%	14,00%	7,89%
Pregunta 5	1,99%	0,58%	1,00%	1,00%	5,66%	7,64%	16,92%	31,27%	20,51%	11,61%
Pregunta 6	0,31%	0,22%	0,31%	0,31%	4,23%	6,07%	20,93%	38,72%	20,47%	7,73%

ENCUESTA

DE PERCEPCIÓN DEL USUARIO SEGUNDO SEMESTRE 2021

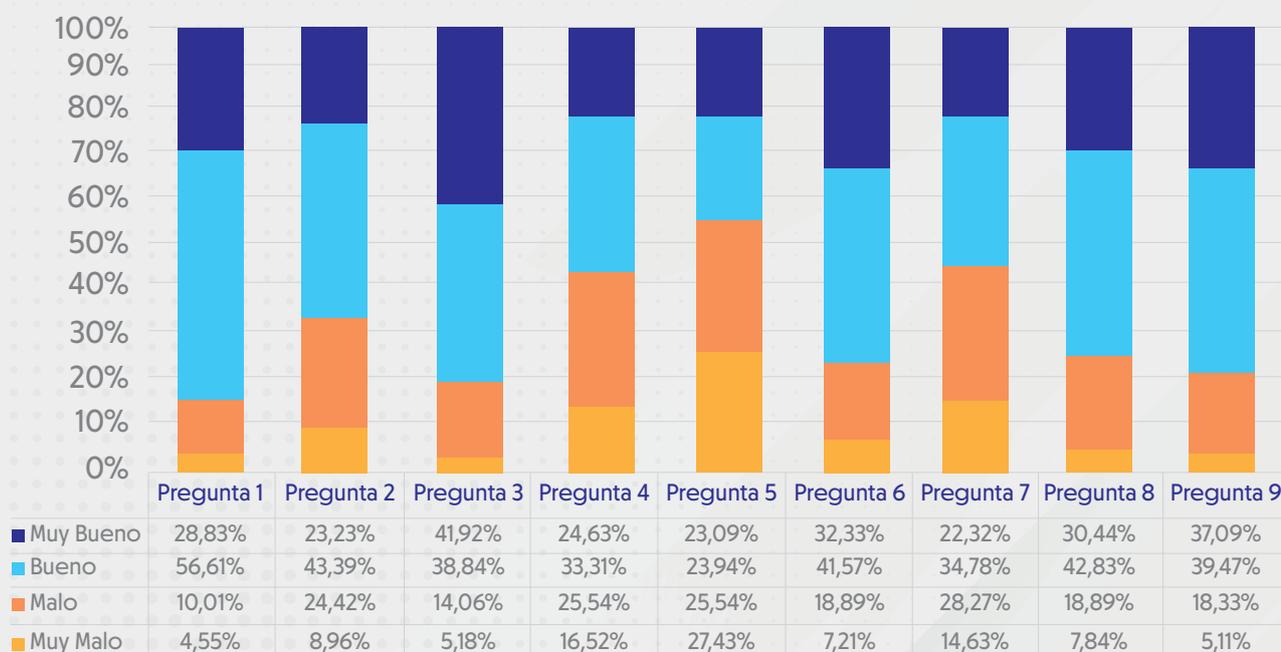
La Encuesta de Percepción del Usuario – Segundo Semestre 2021 consta de 9 preguntas que fueron formuladas a 1429 usuarios (tamaño de la muestra), cálculo realizado a través de la fórmula para universos infinitos, en los diferentes corredores que opera la EPMPQ.



Preguntas de encuesta de segundo semestre 2021:

- 1.- ¿Cómo califica usted el nivel de servicio del Sistema de Transporte Integrado en las troncales de Trolebús y Ecovía?
- 2.- ¿Cómo califica usted el tiempo de espera de las unidades en los andenes (paradas) y estaciones?
- 3.- ¿Cómo califica usted el tiempo de viaje de las unidades?
- 4.- ¿Cómo califica usted el servicio prestado por los recaudadores de pasajes?
- 5.- ¿Cómo califica usted el espacio y respeto de los lugares y asientos asignados a las personas con discapacidad y mujeres embarazadas?
- 6.- ¿Cómo califica usted la limpieza de las unidades y los andenes en paradas y estaciones?
- 7.- ¿Cómo califica usted la comodidad al momento de transportarse?
- 8.- ¿Cómo califica usted el servicio de información y recepción de quejas y reclamos?
Siendo 1 Muy Malo y 4 Muy Bueno.
- 9.- ¿Cómo califica usted la información que la empresa brinda a sus usuarios a través de la señalética informativa en estaciones y paradas?

Gráfico 5: Encuesta de Percepción del Usuario – segundo semestre 2021





CONCLUSIONES

- 
1. El presupuesto codificado fue USD 78.822.046,97, el cual se devengó el USD 66.498.740,29, que corresponde al 84,37% de ejecución presupuestaria para el año 2021.
 2. La EPMTQP, ejecutó el Plan de Optimización y Racionalización del Talento Humano considerando la desvinculación por retiro voluntario de ciento ochenta y un (181) servidores y/o trabajadores
 3. En relación con la meta establecida de transportar a 129 millones de pasajeros-pago-viaje, se obtuvo el 101%.
 4. La EPMTQP ha orientado su esfuerzo y, recursos, con la finalidad de mejorar la percepción y confianza de los ciudadanos, mediante la aplicación de seguridad integral y confiabilidad de la flota operativa.

RECOMENDACIONES

1. Conforme las directrices del COE Nacional y Cantonal, se debe analizar la afectación que tiene en el transporte público en relación con la demanda y proyección de ingresos.
2. Incentivar el cumplimiento de indicadores de calidad en la EPMTQP, mediante la asesoría y la proporción de recursos por parte de la Secretaría de Movilidad y de la Secretaría General de Planificación.

PRINCIPALES RETOS 2022

1. Generar campañas comunicacionales de seguridad integral que contribuyen a mejorar y fomentar una cultura vial en el usuario.
2. Brindar apoyo en busca de una integración de los subsistemas convencional (rutas y frecuencias de administración privada), el subsistema Metrobús –Q (Corredores de vías exclusivas) y el Metro Quito como eje estructurador del transporte público.
3. Implementar un conjunto de herramientas tecnológicas que optimicen el control, información, comunicación y recaudación del sistema integrado de transporte público
4. Implementar un sistema que integre y mejore la gestión administrativa de la Empresa.
5. Fomentar la movilidad sostenible a través de planes integrales como una de las medidas de gran importancia para reducir las emisiones de gases contaminantes, además de promocionar el uso de bicicletas o caminata para distancias cortas.
6. Mantener la salud de los funcionarios de la empresa, tanto administrativos como operativos, mediante la implementación de protocolos de seguridad sanitaria.

¡Juntos Mejoramos el Servicio!



RENDICIÓN DE CUENTAS 2021

Transporte
DE PASAJEROS



Por un
Quito
Digno

