



# PLAN DE TRABAJO EPMTPQ

ELABORADOR POR: EQUIPO DE  
RENDICIÓN DE CUENTAS 2020 - EPMTPQ

---

## 1) GENERALIDADES DEL PLAN DE TRABAJO

### a) MISIÓN DE LA EPMTQP

Somos una empresa pública municipal pionera del país en el servicio integrado de transporte de pasajeros que oferta un servicio seguro, eficiente, sustentable e inclusivo que cuenta con unidades de transporte, tecnología de punta y personal capacitado y comprometido con la empresa y la ciudadanía, contribuyendo al desarrollo económico del DMQ y su periferia, aportando también con asistencia técnica y su experiencia a operadores de servicios de transporte a nivel nacional y regional.

### b) VISIÓN DE LA EPMTQP

Ser la empresa líder de transporte público de pasajeros del país, posicionándose en la ciudadanía como la primera opción de movilidad en el DMQ al 2019, integrando las modalidades de transporte público de pasajeros a nivel local generando pertenencia en el usuario brindando un servicio digno e inclusivo, mediante la innovación de tecnologías, automatización de sistemas y personal altamente calificado, optimización de recursos y uso de energías alternativas llegando a ser una empresa pública sustentable contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida en el DMQ.

### c) NORMATIVA LEGAL

De acuerdo con el artículo 238 de la Constitución de la República del Ecuador: *“la organización territorial del Estado ecuatoriano establece gobiernos autónomos descentralizados (GAD). Estos gozan de autonomía política, administrativa y financiera y se rigen por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad interterritorial, integración y participación ciudadana”*.

Según lo establecido en la Ley Orgánica del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social (CPCCS) en su 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 y la Procuraduría General de Estado; cumplimiento del plan de trabajo presentado ante el Consejo Nacional Electoral, en el caso de las autoridades de elección popular; 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.

En el artículo 89 de la Ley Orgánica de Participación Ciudadana (LOPC) menciona: *“Se concibe a la Rendición de Cuentas como un proceso sistemático, deliberado, interactivo y universal, que involucra a autoridades, funcionarias y funcionarios o sus representantes, 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.”*

En el artículo 90 de la LOPC, indica: *“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.”*

En el artículo 45 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, alude: *“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 (...)”*

### d) ALCANCE



El pleno del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, mediante Resolución No. CPCCS-PLE-SG-069-2021-476 el pleno del Consejo expide el REGLAMENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS. En mencionado documento declara:

Artículo 1.- Objetivo. – *El presente Reglamento tiene por objeto establecer los mecanismos de rendición de cuentas: procedimientos, cronograma, contenidos y herramientas, que deben implementar los sujetos obligados a rendir cuentas con la participación de la ciudadanía para evaluar la gestión pública.*

Artículo 12.- Para los Gobiernos Autónomos Descentralizados – GAD -: Los Gobiernos Autónomos Descentralizados 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 (...)"

## 2) DESARROLLO DE LA FASE DE DELIBERACIÓN

ACCIONES REALIZADAS	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Difusión del informe narrativo	<a href="#">Informe RC 2020 - EPMT PQ</a>
Información de la fecha y canales de comunicación	<a href="#">Invitación a deliberación pública</a>
Deliberación pública transmisión en vivo	<a href="#">Deliberación pública</a>
Acta de mesas de trabajo	<a href="#">Acta de mesas de trabajo</a>
Difusión 14 días (video de la transmisión en vivo, informe)	<a href="#">Difusión de video de transmisión de evento</a>
Canales en línea para receptar las opiniones / sugerencias y aportes ciudadanos	<a href="#">Formulario de aportes ciudadanos</a>

La Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito, en cumplimiento a la misión y visión institucional ha ejercido sus funciones mediante la aplicación de 3 ejes estratégicos:

### ✓ Eje Estratégico 1: Servicio al usuario

El brindar atención a los usuarios es un pilar fundamental para la gestión de la EPMT PQ en el que se desarrollan, procesos priorizando al ser humano y el uso eficiente, seguro e inclusivo del espacio público.

Así mismo, se prestó vital importancia a promover e impulsar un servicio al usuario adecuado a grupos de atención prioritaria (GAP), que son niñas, niños y adolescentes, jóvenes, adultos mayores, pueblos afrodescendientes, pueblos y nacionalidades indígenas, mujeres, diversidades sexo-genéricas, personas con discapacidad y personas en situación de movilidad humana, con el objetivo de prevenir y erradicar toda forma de discriminación y violencia en el Sistema Integrado de Transporte Público.

### ✓ Eje Estratégico 2: Sostenibilidad

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

El crecimiento continuo de los niveles de contaminación ambiental que experimenta el Distrito Metropolitano de Quito genera la necesidad de promover un transporte público con energía limpia, priorizando al ser humano y el uso eficiente de recursos, que promueva formas alternativas de desplazamiento, dentro de las cuales el transporte público deberá asumir el rol fundamental en el cuidado del medio ambiente.



---

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.

✓ **Eje Estratégico 3: Tecnología y modernización**

El Transporte Público experimenta importantes adelantos tecnológicos, la incorporación de la energía eléctrica en el transporte constituye un proceso de modernización para la ciudad, incorporando tecnología moderna para el funcionamiento del servicio.

Con la implementación de sistemas inteligentes de transporte que permitan un mejoramiento en el control, información, evaluación, recaudación y operación del Sistema Metropolitano de Transporte Público de Pasajeros del DMQ.

### 3) SISTEMATIZACIÓN DE APORTES CIUDADANOS

El formulario por el cual se recolectaría las inquietudes ciudadanas, publicado en la página web de la empresa, estuvo vigente desde el 19 de mayo hasta el 14 de junio, habiéndose sistematizado lo siguiente:

FECHA INGRESO	NOMBRE DEL CIUDADANO	PREGUNTA
20/5/2021	Pamela Palacios	Incrementar unidades especialmente a Carcelén, no hay unidades ahora tampoco funciona C5. Desde el Labrador o la Río Coca hay inclusive hasta Carapungo o Nayón y para Carcelén bajo no hay un solo integrado, como puede ser posible llegar a tan lejos con un pasaje y a Carcelén pagar doble pasaje aparte que en la Ofelia el servicio es fatal e indignante porque solo ellos tienen la ruta Carcelén bajo. Gracias
20/5/2021	Juan Trujillo	Primero: más unidades con intervalos más cortos
		Segundo: mejorar la calibración de los semáforos para mayor rapidez de las unidades.
		Tercero: mejorar las capacitaciones a los servidores públicos hacia el usuario pues el trato es muy déspota, descortés y grosero.
		Cuarto: impulsar y traer unidades eléctricas no contaminantes a parte del metro que al ritmo que va posiblemente falten 2 años para que recién el usuario se beneficie.
		Quinto: las unidades alimentadoras son fatales, su servicio es deplorable y su personal tiene la educación de un simio a excepción de contadas personas.
		Sexto: corregir las rutas alimentadoras, la mayoría no cubre la real demanda y sugiero que los alimentadores salgan de las paradas ejemplo: alimentador oriente Quiteño salga y llegue a la parada San Bartolo; alimentador Argelia salga y llegue a la parada el Comercio, alimentador Lucha de los Pobres salga y llegue a la parada Lucha de los Pobres, el alimentador San Martín que sale de la parada Guajaló está super bien, etc. Y así en toda la ciudad, sería una ayuda increíble en tiempo dinero etc. dejarían de contaminar tanto el medio ambiente si impulsaran medios eléctricos.
		Séptimo: Buscar la manera de no invadir vía, por ejemplo, la calle desde la parada Napo hasta la parada Mariscal es tremendamente congestionada, ustedes dirán solo son intervalos cortos, pero los mayores perjudicados somos todos, ustedes porque pierden tiempo con las unidades, gastando más recursos y congestionando y contaminando más la ciudad y nosotros porque perdemos el recurso más importante de nuestras vidas que es el tiempo, gracias y una incompetente administración pública.
20/5/2021	Jean Zhamungui	Orden para subir a las unidades de trolés en las estaciones del Recreo y Labrador, ya que se presenta aglomeración en las puertas lo que genera que la gente empuje, se ve como las personas empujan aun cuando existen personas con discapacidad o mayores de edad, presencia de personal de seguridad, ya que se presencia varios robos dentro de las unidades, la gente no denuncia ya que no encuentra personal para poder denunciar este tipo de actos, también sería bueno retomar las unidades que van en recorridos directos omitiendo paradas secundarias, en especial recorridos desde el Recreo al Labrador, de igual forma en estaciones como Morán Valverde y Quitumbe, que recomienda obtener mayor unidades para horas pico ya que se presencia falta de unidades en esas horas.
20/5/2021	Javier Casigna	Debe mantenerse el orden de las ventas ambulantes al menos que puedan vender en las paradas pero no en los buses como hasta ahora lo está haciendo la policía metropolitana y los guardias.

FECHA INGRESO	NOMBRE DEL CIUDADANO	PREGUNTA
		Evitar que haya tantos cuellos de botella con gente en las paradas implementando más tecnología al momento de pasar con una moneda o con una tarjeta recargable. Evitando que el municipio ocupe esos recursos en sueldos a la gente que cambia monedas en más obras para la ruralidad del mismo.
20/5/2021	Richard Loor	La atención al público es mala. Da mucho que desear. No es eficaz
20/5/2021	Elizabeth Chiguano	Por favor el ayudar con más unidades a las horas pico, sobre todo la ruta al Sur, ya que muchos pasajeros vivimos en esa zona.
21/5/2021	Maria Fernanda Hernández Blanco	El pasaje debería permanecer, la pandemia nos ha dejado a mucho mal económicamente. Lo que si se debiera fortalecer es el respeto al aforo permitido
21/5/2021	Jorge Espinoza	Se debería extender las rutas de alimentadores, hasta los barrios más alejados de Quito
21/5/2021	Jefferson Pillo	1. Deben mantener el control de aforo.
		2. Control de vendedores ambulantes.
		3. Limpieza de unidades (Mantenimiento).
		4. Aumento de cobertura del transporte integrado hacia lugares que no llega el sistema de transporte integrado público.
		5. Extensión de horario de trabajo por la noche (sector norte)
23/5/2021	Steven Valencia	1. Fortalecer los controles ante la delincuencia y ventas informales
		2. Que los domingos se brinde un poco más de atención en las paradas y estaciones ya que hay bastante personal que sale de trabajar a las 7 de la noche, no alcanzan al trole y se quedan sin buses.
23/5/2021	Carlos Ibarra	3. Respecto a las unidades del Trole, eso de que el tiempo de espera son 5 minutos es una mentira absurda el tiempo mínimo de espera son de 10 a 15 minutos si acaso y las unidades correspondientes a Quitumbe-Colon son inexistentes, jamás pasan y esperar en la parte del Recreo es peor.
24/5/2021	Luis Villa	1. Se crearon nuevas rutas, muy importante.

FECHA INGRESO	NOMBRE DEL CIUDADANO	PREGUNTA
		2. Se realizan más controles de ventas informales y delincuencia en las unidades
		1. Las unidades no respetan aforos máximos debido a la pandemia.
		2. Se cerraron rutas que ayudaban a la movilidad C5.
		3. Las unidades están muy deterioradas (articulados) entra viento y lluvia cuándo es invierno.
24/5/2021	Marce Quinga	No se ve evidencia de buenas prácticas por parte de la empresa
		Revisar porque para una de las parroquias más grandes del DM solo una línea de transporte es la única que interviene, sube el pasaje, pero no cumple con el buen trato. (AMAGUAÑA POR LA ESPE) Sería bueno intervenir en que otras cooperativas de transporte puedan dan servicio. Existe un monopolio de la empresa.
24/5/2021	Bryan Veintimilla	La seguridad
		Tratar de disminuir el ruido en el trole ya que suena como que si todo estuviera flojo
24/5/2021	María José Pillajo	1. El precio del pasaje conservarse
		1. Cambiar todo el personal desde choferes hasta atención en ventanillas. Se necesita gente joven no gente amargada
		2. Mejorar y por mucho la frecuencia de envíos de troles y Ecovía sobre todo en horas pico.
		3. Seguridad dentro del transporte ya saben quiénes roban por lo menos hagan algo para agarrarlos.
24/5/2021	Sofía Castillo	1. Debe mantenerse la modernidad de las unidades
		1. Se debe fortalecer el sistema de rutas que cubran a más barrios y tengan frecuencias más seguidas
		2. El trato al servicio al cliente

FECHA INGRESO	NOMBRE DEL CIUDADANO	PREGUNTA
24/5/2021	Fernanda Salazar	1. La aglomeración de las personas, al no enviar pronto unidades vacías.
		2. Renovar las unidades de transporte ya que las antiguas si presentan molestias al momento que se dañan.
		3. Dar a conocer en fotografías a los ladrones que son aprendidos, ya que en la parada de la colón por las mañanas operan varias personas
24/5/2021	Cristofer Santiago Zurita Araujo	1. Establecer horarios que se respeten ya que últimamente publican en la página un horario, y cuando uno llega a la estación ya no lo dejan ingresar, ya que solo pueden tomar los alimentadores las personas que vienen en el trolebús
		2. Atender en los puestos fijados en servicio al cliente
		3. Unidades más limpias
		4. Recaudadores más atentos, ya que la mayoría pasa en el celular en las estaciones centrales, labrador, rio coca, etc.
25/5/2021	Paolo Avalos	1. El mantenimiento de las unidades y de la infraestructura de las paradas y terminales, en general es bueno
		1. Tener en cuenta la frecuencia de los alimentadores, no hay un tiempo regular de espera, en especial en fin de semana es demasiado el tiempo para esperar, no es posible tener que esperar hasta 20 minutos la llegada del alimentador.
		2. En las terminales los buses no pueden salir ya llenos, porque luego en las paradas intermedias se dificulta poder subir y se produce exceso de pasajeros y se ayuda a los asaltantes a hacer de las suyas. Como sugerencia, que en horas pico, salgan buses vacíos de las terminales, para que ayuden a descongestionar las paradas.
		3. Seguir mejorando los controles en las paradas para evitar exceso de ventas ambulantes y delincuencia.
25/5/2021	Eduardo Flores	1. La seguridad ciudadana dentro de las unidades
		1. En las rutas de retorno a la estación Rio Coca, los alimentadores de La Luz, Llano Chico, la Bota y Cocotog, deben seguir bajando por toda la calle de Los Viñedos hasta salir directamente a la Estación Rio Coca, con el fin mejorar el tránsito en el sector de San José del Inca y brindar el servicio de estas rutas en toda la calle de los Viñedos como era hasta el 2020. Todo esto se fundamenta en la necesidad de los moradores para acceder fácilmente al servicio de Ecovía y mejorar la movilidad vehicular dentro del sector.



FECHA INGRESO	NOMBRE DEL CIUDADANO	PREGUNTA
30/5/2021	Lucas Bonoso	1. Más unidades en las horas pico es un pánico un descontrol ir en buses Ecovía llenos mi ruta es C1 hasta el recreo y E1 Guamaní la gente corriendo por donde sea y resulta que los domingos trabajan las 7 que les pasa hay gente que corre del trabajo para un trole yo lo hago y se me hace duro.
31/5/2021	Víctor Rivadeneira	Limpieza Organización

Las inquietudes ciudadanas fueron respondidas por las gerencias o coordinaciones en atención a sus atribuciones. Consolidadas las respuestas fueron entregadas al correo electrónico de cada ciudadano.

En el evento de deliberación pública, en las mesas de trabajo se acordaron los siguientes compromisos cuya ejecución será reportada en el siguiente proceso de Rendición de Cuentas:

COMPROMISO	UNIDADES RESPONSABLES	FECHA ESTIMADA DE CUMPLIMIENTO
<b>1.- Realizar una actividad conjunta con la comunidad (Caupicho y el troje) la secretaria de seguridad y la EPMPQ en virtud de determinar estudios y acciones de mejora.</b>	GERENCIA DE OPERACIONES ✓ COORDINACIÓN DE GESTIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE SAE	31/12/2021
<b>2.- Inspección por parte de la EPMPQ al sector juntamente con la comunidad (Caupicho y El Troje) para extensión de la ruta.</b>	GERENCIA DE OPERACIONES ✓ COORDINACIÓN DE GESTIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE SAE	31/12/2021
<b>3.- Se informará a la ciudadanía el momento de la adquisición de la nueva flota de buses eléctricos.</b>	GERENCIA GENERAL ✓ COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN	31/03/2022
<b>4.- Mantenimiento integral de toda la infraestructura física de la EPMPQ</b>	GERENCIA DE OPERACIONES ✓ COORDINACIÓN DE INFRAESTRUCTURA	31/03/2022
<b>5.- Cursos de concientización a los conductores, para que mejoren el nivel de manejo y cuidado de las unidades</b>	GERENCIA ADMINISTRATIVA FINANCIERA ✓ COORDINACIÓN DE TALENTO HUMANO	31/12/2021

COMPROMISO	UNIDADES RESPONSABLES	FECHA ESTIMADA DE CUMPLIMIENTO
	GERENCIA DE OPERACIONES ✓ COORDINACIÓN DE GESTIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE SAE	
<b>6.- Ampliación de la ruta alimentadora Capulí - Caupicho hacia el conjunto habitacional Divino Niño</b>	GERENCIA DE OPERACIONES ✓ COORDINACIÓN DE GESTIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE SAE	31/03/2022
<b>7.- Mejorar la comunicación del conductor anunciando las paradas de cada corredor</b>	GERENCIA DE OPERACIONES ✓ COORDINACIÓN DE GESTIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE SAE GERENCIA GENERAL ✓ COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN	30/09/2021
<b>8.- Coordinar con entidades educativas, para ejecutar capacitaciones que permita concientizar el adecuado uso del transporte público</b>	GERENCIA DE OPERACIONES ✓ COORDINACIÓN DE GESTIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE SAE GERENCIA GENERAL ✓ COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN	31/03/2022

**4) FIRMAS DE RESPONSABILIDAD**

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>FIRMA:</b>
<b>Wilson Montenegro Especialista de Planificación</b>	
<b>REVISADO Y VALIDADO POR:</b>	<b>FIRMA:</b>
<b>César Jiménez Responsable del Proceso de Rendición de Cuentas 2020</b>	
<b>APROBADO POR:</b>	<b>FIRMA:</b>
<b>Carlos Poveda Gerente General</b>	

