

PLAN DE TRABAJO

Rendición de Cuentas
período 2021

ABRIL 29, 2022

Número de Informe	007
-------------------	-----



1. ANTECEDENTES

A través de oficio Nro. EPMPQ-GG-2022-0001-O de 3 de enero de 2022, la máxima autoridad de la EPMPQ, conformó el Equipo Técnico de Rendición de Cuentas 2021 y designó al Ing. Marcelo Pazmiño como su presidente.

Con fecha 4 de febrero 2022, el presidente del Equipo Técnico, Ing. Marcelo Pazmiño, presenta el informe de Evaluación a la Gestión Institucional periodo 2021, Empresa Pública de Transportes de Pasajeros Quito – EPMPQ.

El 17 de febrero 2022, se dio la I Asamblea Ciudadana con la participación del Vocero ciudadano de la Comisión de Movilidad y delegados zonales asamblea de Quito, en conjunto con el Equipo Técnico de rendición de cuentas de la EPMPQ, total 19 participantes ciudadanos, en la misma se dio conocer las actividades que realiza la empresa al servicio de la ciudadanía y resolvió nombrar las comisiones técnicas mixtas.

Según Oficio Nro. EPMPQ-GG-2022-0127-O del 23 de febrero de 2022, se entregó oficialmente la I versión narrativa del informe de rendición de cuentas al vocero ciudadano y representantes de la asamblea de Quito.

A través de Circular Nro. EPMPQ-GG-2022-0004-C, 11 de abril de 2022, dirigida a los asambleístas ciudadanos y servidores públicos, la empresa generó la **invitación** al acto de rendición de cuentas 2021.

Con fecha 29 de abril de 2022, la EPMPQ, realizó el acto de deliberación pública en las instalaciones de la empresa, acto que contó con la presencia de asambleístas ciudadanos y servidores públicos, fue transmitido por medios digitales, se conformó tres mesas temáticas: a) Servicio al Usuario, b) Sostenibilidad, 3) Modernización y tecnología; el resultado fue el análisis, conclusiones y recomendaciones para la estructuración del plan de trabajo.

BASE LEGAL

El artículo 238 de la Constitución de la República del Ecuador, manifiesta: “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), 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.

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 (...)”



La determinación constante en el Art. 12 de la Resolución N° 476 del CPCCS, en vigencia desde 10 de marzo 2021, da cuenta del proceso en cuatro fases para su cumplimiento. La EPMTQP, ha cumplido estas fases en su totalidad, según medios de verificación que se encuentran anexos en la página institucional.

1. OBJETIVO

Elaborar un plan de trabajo en base al debate, sugerencias y recomendaciones obtenido de las mesas de trabajo constituido por los asambleístas ciudadanos en la rendición de cuentas 2021, con la finalidad de orientar desde una óptica de aporte ciudadano la gestión de la entidad durante el año 2022.

2. DESARROLLO DE LA FASE DE DELIBERACIÓN

La deliberación pública fue fijada para el día viernes 29 de abril a partir de las 10h00 en las instalaciones de la EPMTQP. El acto dio inicio en la sala de capacitación de la empresa con la presencia de 47 asambleístas ciudadanos de varios sectores de la ciudad, debidamente registrados.

La sala contó con la ambientación adecuada, esto es: un proyector, amplificación, micrófonos, banner de la entidad, el equipo de comunicación que generó la transmisión en vivo a través de la plataforma digital y un maestro de ceremonia quien condujo el acto con solemnidad y profesionalismo.

El acto se desarrolló bajo el siguiente programa:

1. Bienvenida
2. Video de actividades desarrolladas en 2021 por la EPMTQP
3. Intervención del señor Christian Macancela (Vocero Ciudadano - Pliego inquietudes)
4. Deliberación pública, señor Danilo Rodríguez, Gerente General (Rendición de Cuentas 2021)
5. Conformación de tres mesas temáticas, deliberación, sugerencias, aportes ciudadanos y suscripción de actas

Finalizado el acto de deliberación se conformaron las mesas de trabajo integradas por:

- a) Líder de mesa ciudadano
- b) Sistematizador
- c) Especialista en los ejes temáticos
- d) ciudadanos

En función de la misión y visión institucional los ejes estratégicos tratados fueron:

2.1 Mesa de trabajo 1: Servicio al usuario

El brindar atención a los usuarios es un pilar fundamental, 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.

Líder de mesa: Nancy Benavides (Asambleísta ciudadana – Quitumbe)

Sistematizador: Miguel Ibadango

Técnico de mesa: Víctor Cando



PRESENTACIÓN DEL EJE ESTRATÉGICO DE SERVICIO AL USUARIO:

El técnico de la EPMTQP, Víctor Cando realiza una breve introducción del tema y varias competencias, acciones y actividades que la empresa ha realizado y las mantiene en beneficio del usuario, enfocados a mejorar el servicio para la ciudadanía. Luego procede a brindar la palabra a los ciudadanos para que realicen las preguntas, dudas o comentarios, además de brindar un espacio para que expongan sus peticiones.

PREGUNTAS E INQUIETUDES CIUDADANAS:

Nancy Benavides

Pregunta: ¿El servicio de Seguridad física de la EPMTQP es también para las Rutas Alimentadoras?

Se comunica que al momento de venir a la Rendición de Cuentas un colaborador fue asaltado en una de las rutas alimentadoras.

Respuestas: El Ing. Víctor 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.

Consuelo Arequipa

Pregunta: Existe un mal servicio de las azafatas de algunas rutas alimentadores.

El trato al usuario en algunas rutas alimentadores no es bueno, porque no todos cumplen con un buen servicio.

Respuestas: 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.

Sugerencia: solicita se realice un estudio de demanda de usuarios, se actualice para que se determine si hace falta el incremento de mayor numero de unidades en la zona Quitumbe.

Sugerencia: se sugiere que las unidades salgan desde la parada "Capulí", ya que las unidades que vienen de Quitumbe y Guamaní en horas pico vienen llenas y causan problemas de demora, aglomeración a los usuarios, existe una alta demanda insatisfecha

Sugerencia: Se implemente un número de whatssApp **oficial** que conecte las demandas ciudadanas con la EPMTQP para que la queja o demanda sea eficaz y de respuesta inmediata

Carlos Caiza

Pregunta: ¿Dónde realizar las quejas o denuncias sobre el servicio de las Rutas Alimentadores?

Respuestas: 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.

Piedad Samaniego

Pregunta: ¿Que se está realizando para corregir las fugas de agua en los buses de transporte de la EPMTQP?

Respuestas: Víctor Cando comunica que se está realizando trabajos de las unidades, pero por el tema de lluvias se ha incrementado los problemas.

Nancy Benavides

Pregunta: ¿Existen algunas paradas cuyas puertas están abiertas?

Respuestas: 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.



COMPROMISOS MESA 1:

DETALLE	DESARROLLO DEL COMPROMISO
COMPROMISO 1	Realizar una consulta y/o petición a la Secretaría de Movilidad para mejorar la seguridad física en el servicio de los buses de las rutas alimentadores.
COMPROMISO 2	Canalizar al área de fiscalización las quejas y comentarios sobre el servicio de las azafatas dentro de los buses de las rutas alimentadores.
COMPROMISO 3	Socializar el procedimiento para la gestión de quejas, reclamos y/o sugerencias a la ciudadanía y el personal encargado de receptorlas.
COMPROMISO 4	Canalizar el requerimiento de un nuevo circuito que salga desde la parada Capulí para que sea analizado por el área de operaciones.
COMPROMISO 5	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.

Ciudadanos Participantes de la mesa 1:

NOMBRE	ORGANIZACIÓN QUE REPRESENTA
Piedad Samaniego	Comité seguridad, Barrio el Carmen
Hermelinda Villa	Comerciantes autónomos
Martha Quinga	Comerciante autónomo
Carlos Caiza	Federación de Trabajadores autónomos Pichincha
Consuelo Arequipa	Asamblea de Quito
Nancy Benavides	Asamblea de Quito
Ana Pilataxi	Comerciante autónomo
Wilmer Chacha	Comerciante Independiente
Carmen Villegas	Barrio 5 de febrero
Vinicio Trujillo	Asamblea Barrial Ferroviaria
Cristian Suarez	Urb. Jardines de Granada
Cassandra Castro	Barrio el Carmen
José Flores	Parroquia Quitumbe

2.2 Mesa de trabajo 2: Sostenibilidad

El servicio de transporte público metropolitano, es la línea de 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.

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.

Líder de mesa: Oscar Angulo (Asambleísta ciudadano – Calderón)



Sistematizador: Cristian Cárdenas

Técnico de mesa: Augusto Maldonado

PRESENTACIÓN DEL EJE ESTRATÉGICO DE SERVICIO AL USUARIO:

El señor 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, comentó que pese a las restricciones por la pandemia el servicio nunca paralizó garantizando su **continuidad**, dio a conocer que es un servicio que permite la **accesibilidad** a sus troncales y estaciones con rampas y accesos en torno más amplios, permite cobertura de alrededor de circuito de 36,1 km en la vía del trolebús (Quitumbe – labrador); 41,2 km, (Quitumbe – rio coca) Y (Guamaní – Río Coca) 47,9 km, estos corredores, estaciones y paradas están dotadas de una infraestructura adecuada, seguridad y multimodalidad para dar cumplimiento con el eje de sostenibilidad.

PREGUNTAS E INQUIETUDES CIUDADANAS:

Pregunta:

Oscar Angulo

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.

Disminuir el porcentaje de evasión en el servicio de transporte de la troncal y alimentadores.

Es indispensable la renovación de la flota por unidades móviles eléctricas, amigables con el medio ambiente.

Pregunta:

Christian Macancela

Se debe realizar la automatización de los procesos relacionados con el servicio de transporte público, incorporándose a la era digital.

Retomar el uso de transporte público como un elemento turístico para la ciudad.

Mejorar los mecanismos de evaluación de la calidad del servicio de transporte público, conforme a los casos de éxito de otros países.

Pregunta:

Jessica Carvajal

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.

COMPROMISOS MESA 2:

DETALLE	DESARROLLO DEL COMPROMISO
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.
COMPROMISO 2	Realizar mesas de trabajo para realizar el seguimiento de las acciones establecidas en esta reunión.



PARTICIPANTES:

NOMBRE	CIUDADANO / REPRESENTANTE DE ORGANIZACIÓN
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	Parroquia Calderón
Carlos Caiza	FETAE
Mary Veloz	Barrio El Carmen
Martha Quinga	San Martín
Mauricio Macas	Girón de Chillogallo

2.3 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.

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:

Líder de mesa: David Catucuamba (Asambleísta ciudadano – La Cocha)

Sistematizador: Paúl Rodríguez

Técnico de mesa: Erick Cerón

PRESENTACIÓN DEL EJE ESTRATÉGICO TECNOLOGIA Y MODERNIZACION

El representante técnico de esta mesa delegado por la EPMT PQ, Erick Cerón, dio la bienvenida a los participantes en la mesa y orientó su presentación en los siguientes ejes:

- Sistema Integrado de Recaudo
- Sistema de Ayuda a la Explotación
- Sistema de Información al Usuario

Con una concisa explicación dio paso a las inquietudes y sugerencias ciudadanas



PREGUNTAS E INQUIETUDES CIUDADANAS:

Preguntas:

- Cuál es la planificación de Tecnología y Modernización para el 2022.
- Fecha estimada de implementación del SIR en la Empresa de Transporte Metropolitana de Transporte de Pasajeros.
- Porque no se tiene cámaras en los alimentadores.
- Cómo funciona la configuración de pago de la tarjeta Mi Ciudad.

Inquietudes que fueron encasilladas en los compromisos que a continuación se detalla:

COMPROMISOS MESA 3:

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

PARTICIPANTES:

NOMBRE	CIUDADANO / REPRESENTANTE DE ORGANIZACIÓN
David Catucuamba	Asambleísta ciudadano - Zonal Quitumbe
Bryan Alvarado	Colectivo Vida
Jessenia Cevallos	Colectivo Vida
Ligia Larco	Asambleísta ciudadana - Zonal Calderón
Piedad Samaniego	Asambleísta de Quito
Ana Pilataxi	Comerciante autónomo
Ruth Chamba	El Portal

3. PERÍODO DE APLICACIÓN:

Tiempo de ejecución	Jul	Agt	Sep	Oct	Nov	Dic 2022
Aplicación de las sugerencias y compromisos recibidos.						
• Compromisos mesas 1, 2 y 3	x	x	x	x	x	x
• Gestión documental de sugerencias y compromisos	x	x	x	x	x	x



Tiempo de ejecución	Jul	Agt	Sep	Oct	Nov	Dic 2022
• Evaluación de resultados						
						X

4. Responsables de las acciones:

- Equipo Técnico de Rendición de cuentas
- Asambleístas ciudadanos

5. Recursos necesarios

Humanos: Participará el equipo técnico, los miembros de la asamblea ciudadana, personal técnico de apoyo designado por autoridad competente.

Financieros: No se requerirán recursos financieros

Recursos metodológicos: Instrumentos informáticos, mesas de trabajo, acciones in situ

Tecnológicos: No aplica para este plan de trabajo.

Danilo Rodríguez

GERENTE GENERAL EPMPQ

ROL	NOMBRE	CARGO	FIRMA
Elaborado por:	Edwin Alvarado E.	Coordinador de Planificación y Evaluación	
Aprobado por:	Marcelo Pazmiño R.	Gerente de Planificación	