

RESOLUCIÓN No. DIR-EPMTPQ-2025-018

**EL DIRECTORIO DE LA EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE
TRANSPORTE DE PASAJEROS DE QUITO**

CONSIDERANDO:

- Que,** el artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador, dispone: "*Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley (...)*";
- Que,** el artículo 227 de la Norma Suprema, establece: "*La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.*";
- Que,** el artículo 238 de la Constitución de la República del Ecuador, dispone: "*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 consejos provinciales y los consejos regionales.*";
- Que,** el artículo 315 de la Norma Fundamental, señala: "*El Estado constituirá empresas públicas para la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y el desarrollo de otras actividades económicas. Las empresas públicas estarán bajo la regulación y el control específico de los organismos pertinentes, de acuerdo con la ley; funcionarán como sociedades de derecho público, con personalidad jurídica, autonomía financiera, económica, administrativa y de gestión, con altos parámetros de calidad y criterios empresariales, económicos, sociales y ambientales*";
- Que,** el artículo 55 del Código Orgánico Administrativo, respecto de las competencias de los órganos colegiados, determina: "*Para la atribución de competencias a los órganos colegiados se tomará en cuenta al menos: 1. Las políticas públicas a cargo de las administraciones públicas. - 2. Reglamentación interna. - 3. Aprobación de los planes estratégicos y presupuestos. - 4. Supervisión de la ejecución a cargo de los órganos administrativos bajo su dirección. - 5. Nombramiento y remoción de quien deba ejercer la representación de la administración de los órganos bajo su dirección. - Los órganos colegiados adoptarán sus decisiones sobre la base de los informes técnicos, económicos y jurídicos provistos bajo responsabilidad de los órganos a cargo de las actividades de ejecución y asesoría en la administración*";

- Que,** el artículo 62 del mismo Código Orgánico Administrativo dispone: *"El acta que será aprobada en la misma o en la siguiente sesión, al menos, contendrá: 1. Nómina de los miembros asistentes. 2. El orden del día. 3. Lugar y fecha. 4. Aspectos principales de los debates y deliberaciones. 5. Decisiones adoptadas, con la respectiva responsabilidad prevista en el ordenamiento jurídico."*
- Que,** el artículo 6 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas señala que son órganos de dirección y administración de las empresas públicas: 1. El Directorio 2. La Gerencia General. Las empresas contarán con las unidades requeridas para su desarrollo y gestión;
- Que,** el número 16 del artículo 9 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas establece: *"Son atribuciones del Directorio las siguientes: (...) 16. Las demás que le asigne esta Ley, su Reglamento General y la reglamentación interna de la empresa"*;
- Que,** el número 2 del artículo 11 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas establece: *"Deberes y Atribuciones del Gerente General.- El Gerente General, como responsable de la administración y gestión de la empresa pública, tendrá los siguientes deberes y atribuciones: (...) 2. Cumplir y hacer cumplir la ley, reglamentos y demás normativa aplicable, incluidas las resoluciones emitidas por el Directorio."*;
- Que,** el artículo 130 del Código Municipal para el Distrito Metropolitano de Quito, determina que: *"La Dirección estratégica de las empresas públicas metropolitanas estará a cargo de un Directorio (...)";*
- Que,** el artículo 134 del Código Municipal para el Distrito Metropolitano de Quito, dentro de los deberes y atribuciones del Directorio, determina: *"(...) b. Dictar los reglamentos, resoluciones y normas que garanticen el funcionamiento técnico y administrativo y el cumplimiento de los objetivos de la empresa pública metropolitana; (...) o. Los demás que establezcan la ley de la materia y los reglamentos de la empresa pública metropolitana"*;
- Que,** el artículo 136 del Código Municipal para el Distrito Metropolitano de Quito, señala: *"Deberes y atribuciones de los integrantes del Directorio. - (...) c. Consignar su voto en las sesiones; d. Las demás que establezca la ley de la materia y los reglamentos de la empresa pública metropolitana. (...)"*;
- Que,** el artículo 137 del Código Municipal para el Distrito Metropolitano de Quito, dispone: *"Funciones del Secretario(a) General del Directorio.- Son funciones del Secretario(a) General del Directorio de una Empresa Pública Metropolitana: a. Preparar las actas resumen de las sesiones y suscribir las conjuntamente con el Presidente del Directorio; b. Preparar la documentación que conocerá el Directorio y entregarla a todos sus miembros conjuntamente con el orden del día; c. Participar en las sesiones con voz informativa; d. Llevar bajo su responsabilidad el archivo de actas y expedientes del Directorio y tramitar las comunicaciones de este último."*;
- Que,** el artículo 197 del Código Municipal para el Distrito Metropolitano de Quito, señala: *"Creación.- Créase la Empresa Pública denominada "EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS DE QUITO."*;

- Que,** el artículo 198 del Código Municipal para el Distrito Metropolitano de Quito, determina: *"El objeto principal de la empresa pública metropolitana, es el siguiente: a. Operar y administrar el servicio de transporte público de pasajeros en el Distrito Metropolitano de Quito. (...)"*;
- Que,** el artículo 6 de la Reforma al Reglamento Interno del Directorio (RID) de la Empresa Pública Metropolitana de Pasajeros de Quito, determina: *"Son deberes y atribuciones del Directorio de la EPMTQ, las establecidas en el Art. 9 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, en el Código Municipal para el Distrito Metropolitano, y en las ordenanzas vigentes: a) Aprobar las actas en cada sesión, sea esta ordinaria o extraordinaria, mismas que deberán contener las resoluciones tomadas por el Directorio en la sesión previa que se haya desarrollado; en caso de aprobarse en la misma sesión se concederá un receso para su elaboración, lectura y aprobación (...)"*;
- Que,** el artículo 17 de la Reforma al Reglamento Interno del Directorio (RID) de la Empresa Pública Metropolitana de Pasajeros de Quito, señala: *"a) Las resoluciones que adopte el Directorio entrarán en vigencia en la misma sesión, conforme el texto expreso, discutido y aprobado en dicha sesión; (...) e) La Secretaría del Directorio verificará que todo asunto que deba ser conocido, tratado y resuelto, se adjunte por escrito, en magnético o formato electrónico el proyecto de Resolución o cualquier otro instrumento legal por el cual el Directorio resuelva o disponga, incluyendo el correspondiente sustento técnico, económico y/o jurídico, según sea el caso"*;
- Que,** el artículo 18 de la Reforma al Reglamento Interno del Directorio (RID) de la Empresa Pública Metropolitana de Pasajeros de Quito, establece: *"Las actas, una vez aprobadas por el Directorio, deberán estar firmadas por el Presidente del Directorio y por el Secretario, (...)"*;
- Que,** mediante Memorando Nro. EPMTQ-GJ-2025-0718-M de fecha 17 de junio de 2025, la Gerencia Jurídica de la EPMTQ, remite el informe jurídico Nro. DIR-EPMTQ-GJ-2025-019, sobre el "Conocimiento y aprobación del Acta de Sesión Ordinaria del Directorio de la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito No. DIR-EPMTQ-2025-005, de 29 de mayo de 2025;
- Que,** el 16 de junio de 2025, mediante Oficio Nro. GADDMQ-AM-2025-1001-OF; el señor Pabel Muñoz López, Alcalde del Distrito Metropolitano de Quito y Presidente del Directorio de la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito, designa a la Magíster Katherine Santillán Samaniego, como su delegada ante el Directorio de la EPMTQ;
- Que,** el 19 de junio de 2025, mediante Oficio Nro. GADDMQ-AM-2025-1040-OF; se emite la disposición de convocatoria a Sesión Ordinaria de Directorio de la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito, EPMTQ, a realizarse el día martes 24 de junio de 2025 a las 15h00, en modalidad presencial;
- Que,** el 20 de junio de 2025, mediante Oficio No. EPMTQ-GG-2025-1012-O, se convoca a los miembros del Directorio, para el día martes 24 de junio de 2025,

a las 15h00, en modalidad presencial; a Sesión Ordinaria de Directorio Nro. DIR-EPMTPQ-2025-006;

Que, el 20 de junio de 2025, mediante Oficio No. EPMTPQ-GG-2025-1022-O, se comunica a los miembros del Directorio, que los informes técnicos, económicos y jurídicos, han sido validados, remitidos y aprobados por la Gerencia General de la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito;

Que, el 23 de junio de 2025, mediante Oficio Nro. GADDMQ-SGP-2025-0440-O, la Mgs. Grace Ximena Rivera Yáñez, Secretaria General de Planificación y miembro del Directorio, delega, al Ing. Gabriel Iza Borja, Director Metropolitano de Empresas Públicas, para que lo represente en la Sesión Ordinaria de Directorio Nro. DIR-EPMTPQ-2025-006, convocada para el 24 de junio de 2025, a las 15h00, en modalidad presencial;

Que, el 24 de junio de 2025, mediante Oficio Nro. GADDMQ-SM-2025-2266-O, el Ph.D. Alex Pérez Cajilema, Secretario de Movilidad y miembro del Directorio, delega, al Mgs. Pedro Javier Salgado Álava, Director de la Secretaría de Movilidad del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, para que lo represente en la Sesión Ordinaria de Directorio Nro. DIR-EPMTPQ-2025-006, convocada para el 24 de junio de 2025, a las 15h00, en modalidad presencial;

Que, a la Sesión Ordinaria de Directorio Nro. DIR-EPMTPQ-2025-006, realizada en modalidad presencial, el día martes 24 de junio de 2025, asistieron: la Mgs. Katherine Santillán Samaniego, Presidenta del Directorio por delegación del señor Alcalde Metropolitano, conferida mediante Oficio Nro. GADDMQ-AM-2025-1001-OF, de 16 de junio de 2024; el Mgs. Pedro Javier Salgado Álava, Director de la Secretaría de Movilidad, delegado del Ph.D. Alex Daniel Pérez Cajilema, Secretario de Movilidad y miembro del Directorio; y, el Ing. Gabriel Iza Borja, Director Metropolitano de Empresas Públicas, delegado de la Mgs. Grace Ximena Rivera Yáñez, Secretaria General de Planificación y miembro del Directorio;

En ejercicio de las atribuciones contempladas en los artículos 315 de la Constitución de la República; artículo 9 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas; artículos 55 y 62 del Código Orgánico Administrativo y, literal a) del artículo 6 del Reglamento Interno del Directorio (RID) de la Empresa Pública Metropolitana de Pasajeros de Quito.

RESUELVE:

Artículo 1.- Dar por conocida y aprobada el Acta de Sesión Ordinaria Nro. DIR-EPMTPQ-2025-005, de 29 de mayo de 2025 del Directorio de la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito.

Artículo 2.- Disponer al Gerente General de la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito, dar cumplimiento a la resolución adoptada en la Sesión Ordinaria Nro. DIR-EPMTPQ-2025-005, de 29 de mayo de 2025 del Directorio de la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito, conforme lo determina el numeral 2 del artículo 11 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas.

Artículo 3.- Disponer al Gerente General, informe a los miembros del Directorio de la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito, sobre el

cumplimiento de la resolución y observaciones realizadas en el Acta de Sesión Ordinaria Nro. DIR-EPMTPQ-2025-005, de 29 de mayo de 2025, de manera trimestral en el formato de seguimiento estandarizado por la Secretaría General de Planificación, a fin de conocer sus avances.

DISPOSICIONES GENERALES

Primera. - En coordinación con la Secretaría del Directorio, encárguese a la Coordinación de Comunicación de la EPMTPQ, la publicación de la presente Resolución en la página web institucional.

Segunda. - Encárguese a la Secretaría General de la EPMTPQ, la debida socialización del contenido de la presente Resolución.

DISPOSICIÓN FINAL

La presente Resolución entrará en vigencia desde su suscripción, sin perjuicio de su publicación en los medios de difusión institucionales.

Dada en la ciudad de Quito DM, el día 24 de junio del año dos mil veinticinco.

Katherine Santillán Samaniego
ADMINISTRADORA GENERAL (S)
DELEGADA DEL SEÑOR ALCALDE METROPOLITANO
DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO
PRESIDENTE DEL DIRECTORIO DE LA EPMTPQ



Xavier Vásquez Hernández
GERENTE GENERAL
SECRETARIA DEL DIRECTORIO
DE LA EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS
DE QUITO

uq
MCT/PVC/CPV

**ACTA DE SESIÓN ORDINARIA DEL DIRECTORIO DE LA EMPRESA
PÚBLICA METROPOLITANA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS DE
QUITO Nro. DIR-EPMTPQ-2025-005, DE 29 DE MAYO DE 2025**

Siendo las 16H12 de hoy jueves 29 de mayo de 2025, se da inicio a la Sesión Ordinaria Nro. DIR-EPMTPQ-2025-005 del Directorio de la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito, convocada para la presente fecha, mediante oficio Nro. EPMTPQ-GG-2025-0811-O, de 27 de mayo de 2025, de conformidad a lo previsto en los artículos 6, 7, 8 y 9 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, en concordancia con el artículo 15 del Reglamento Interno del Directorio de la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito – EPMTPQ. Para la sesión de modalidad presencial, que se desarrolló de la siguiente manera:

El señor Administrador General del GAD del Distrito Metropolitano de Quito y presidente del Directorio, Rossman Camacho, da un cordial saludo a los miembros presentes, y solicita al secretario del Directorio, Xavier Vásquez Hernandez, constatar el cuórum para instalar la sesión.

El señor secretario informa que, mediante oficio Nro. GADDMQ-SGP-2025-0368-O, de 29 de mayo de 2025, la magister, Grace Ximena Rivera Yáñez, Secretaria de Planificación y miembro del Directorio ha delegado al Ing., Gabriel Iza Borja, en representación de la Secretaria de Planificación, a la Sesión Ordinaria Nro. DIR-EPMTPQ-2025-005 de conformidad con lo estipulado en el literal c) del artículo 130 del Código Municipal para el Distrito Metropolitano de Quito.

De igual manera, informa que, a través del Oficio Nro. GADDMQ-SM-2025-1937-O, de 29 de mayo de 2025, el Ph.D. Alex Pérez Cajilema, Secretario de Movilidad y miembro del Directorio, ha delegado al ingeniero Pedro Javier Salgado, en representación de la Secretaría de Movilidad, a la Sesión Ordinaria Nro. DIR-EPMTPQ-2025-005 de conformidad con lo estipulado en el literal c) del artículo 130 del Código Municipal para el Distrito Metropolitano de Quito.

El señor secretario del Directorio de la EPMTPQ, procede a constatar el cuórum legal y reglamentario.

ASISTENCIA		
NOMBRE	PRESENTE	AUSENTE
Mgs. Rossman Camacho Carrión Administrador General Delegado del Alcalde del Distrito Metropolitano de Quito Presidente del Directorio	✓	
Ing. Gabriel Iza Borja. Delegado de la Secretaria General de Planificación GAD Distrito Metropolitano de Quito	✓	

Miembro del Directorio		
Ing. Pedro Javier Salgado Delegado de la Secretaría de Movilidad GAD Distrito Metropolitano de Quito Miembro del Directorio	✓	

El señor secretario del Directorio informa que están presentes tres miembros del Directorio, por lo tanto, existe el cuórum legal y reglamentario.

El señor presidente del Directorio declara instalada la sesión y solicita se dé lectura a la convocatoria y orden del día.

El señor secretario del Directorio da lectura a la convocatoria enviada a los miembros del Directorio, a través del Oficio Nro. EPMTQP-GG-2025-0811-O de 27 de mayo de 2025; y, señala el orden del día para la sesión ordinaria del jueves 29 de mayo de 2025, siendo el siguiente:

1. Conocimiento y aprobación del Acta de Sesión Ordinaria del Directorio de la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito, Nro. DIR-EPMTQP-2025-004 de 28 de abril de 2025.
2. Conocimiento del informe de los resultados de la encuesta 2025 de percepción del servicio del Sistema Integrado de Transporte Público administrado por la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito y resolución al respecto.

El señor presidente del Directorio pone a consideración el orden del día para la aprobación por parte de los miembros y las observaciones pertinentes.

El secretario del Directorio procede a tomar votación para la aprobación del orden del día obteniéndose la siguiente:

VOTACIÓN			
NOMBRE	A FAVOR	EN CONTRA	OBSERVACIÓN
Mgs. Rossman Camacho Carrión Administrador General Delegado del Alcalde del Distrito Metropolitano de Quito Presidente del Directorio	✓		
Ing. Gabriel Iza Borja. Delegado de la Secretaria General de Planificación GAD Distrito Metropolitano de Quito Miembro del Directorio	✓		
Ing. Pedro Javier Salgado Delegado de la Secretaría de Movilidad	✓		

GAD Distrito Metropolitano de Quito Miembro del Directorio			
---	--	--	--

El señor secretario del Directorio informa que existen tres votos a favor, por lo tanto, se aprueba el orden del día.

El señor presidente del Directorio dispone al secretario proceder con el **primer punto** del orden del día, siendo este el: *"Conocimiento y aprobación del Acta de Sesión Ordinaria del Directorio de la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito, Nro. DIR-EPMTPQ-2025-004 de 28 de abril de 2025."*

El señor secretario del Directorio solicita a los señores miembros del Directorio, se le exima y se le releve de la lectura del Acta, y se autorice a que los señores miembros del Directorio informen a esta Secretaría si existe alguna observación del acta difundida anexa a la convocatoria.

El señor presidente del Directorio autoriza.

Los señores miembros del Directorio indican que no tienen ninguna observación.

El Presidente del Directorio solicita que se proceda a la lectura del proyecto de resolución adjunto a la convocatoria, correspondiente al primer punto del orden del día, el cual dispone lo siguiente:

"Artículo 1.- Conocer y aprobar el Acta de Sesión Ordinaria Nro. DIR-EPMTPQ-2025-004, de 28 de abril de 2025 del Directorio de la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito.

Artículo 2.- Disponer al Gerente General de la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito, dar cumplimiento a la resolución adoptada en la Sesión Ordinaria Nro. DIR-EPMTPQ-2025-004, de 28 de abril de 2025 del Directorio de la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito, conforme lo determina el numeral 2 del artículo 11 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas.

Artículo 3.- Disponer al Gerente General, informe a los miembros del Directorio de la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito, sobre el cumplimiento de la resolución y observaciones realizadas en el Acta de Sesión Ordinaria Nro. DIR-EPMTPQ-2025-004, de 28 de abril de 2025, de manera trimestral en el formato de seguimiento estandarizado por la Secretaría General de Planificación, a fin de conocer sus avances. (...);

El señor presidente del Directorio pone a consideración de los señores miembros, el primer punto del orden del día, y solicita que por Secretaría se proceda con la votación para el conocimiento y aprobación del acta constante en el primer punto de la convocatoria señalada para el 29 de mayo de 2025, conforme al proyecto de resolución adjunto a la convocatoria.

El señor secretario del Directorio procede a tomar votación para el: *"Conocimiento y aprobación del Acta de Sesión Ordinaria Nro. DIR-EPMTPQ-2025-004 de 28 de abril de 2025, del Directorio de la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito."*, obteniéndose la siguiente votación:

VOTACIÓN			
NOMBRE	A FAVOR	EN CONTRA	OBSERVACIÓN
Mgs. Rossman Camacho Carrión Administrador General Delegado del Alcalde del Distrito Metropolitano de Quito Presidente del Directorio	✓		
Ing. Gabriel Iza Borja. Delegado de la Secretaria General de Planificación GAD Distrito Metropolitano de Quito Miembro del Directorio	✓		
Ing. Pedro Javier Salgado Delegado de la Secretaría de Movilidad GAD Distrito Metropolitano de Quito Miembro del Directorio	✓		

El señor secretario del Directorio informa que existen tres votos a favor, por lo tanto, queda conocida y aprobada por unanimidad el Acta de Sesión Ordinaria del Directorio de la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito Nro. DIR-EPMTPQ-2025-004, de 28 de abril de 2025, conforme al proyecto de resolución adjunta a la convocatoria.

El señor presidente del Directorio, indica que conforme a la votación queda conocida y aprobada el Acta de Sesión Ordinaria del Directorio de la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito Nro. DIR-EPMTPQ-2025-004, de 28 de abril de 2025, conforme al proyecto de resolución adjunta a la convocatoria.

El señor presidente dispone pasar al siguiente punto del orden del día.

El señor secretario del Directorio da lectura al **segundo punto** del orden del día siendo este el: *"Conocimiento del informe de los resultados de la encuesta 2025 de percepción del servicio del Sistema Integrado de Transporte Público administrado por la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito y resolución al respecto."*

El señor secretario del Directorio solicita al señor presidente del Directorio autorización, para encargar la Secretaría del Directorio a la señora Paola Pavón,

en calidad de Prosecretaria del Directorio, para proceder a la exposición del segundo punto del orden del día y hasta que se efectúe la presentación del mismo.

El señor presidente del Directorio autoriza.

El señor Gerente General brinda una breve explicación sobre la metodología empleada para el análisis de los datos técnicos, particularmente en relación con la determinación del universo de usuarios. Para este propósito, se utilizó un promedio diario ordinario.

Esto significa que la empresa lleva un registro sistemático del número de usuarios en días ordinarios, es decir, de lunes a viernes, considerados días laborables. Se excluyen los fines de semana, ya que la demanda disminuye significativamente, en un rango estimado entre el 25 % y el 50 %. Con base en esta metodología, se determinó un promedio diario general para el año 2024 de 364.486 pasajeros. A partir de este universo, y aplicando un muestreo probabilístico aleatorio simple, se definió una muestra representativa de 384 usuarios, que constituye la base de trabajo para el análisis correspondiente.

El señor presidente del Directorio consulta si, metodológicamente, la fórmula empleada ha sido utilizada previamente en otras encuestas.

El señor Gerente General en respuesta a la consulta, señala que se ha venido utilizando la misma metodología en al menos cuatro o cinco encuestas anteriores, aunque no cuenta con el número exacto en ese momento. Explica que hasta el año 2023 se empleaba una metodología distinta, la cual fue modificada tras un proceso de asesoría técnica con el Instituto de Investigaciones de la Ciudad del GAD del DMQ. Esta institución, con amplia experiencia en levantamientos de encuestas, brindó acompañamiento en la definición del universo de usuarios, la selección de la fórmula y el tipo de metodología a aplicar, así como en la presentación de los resultados. Además, el desarrollo del cuestionario fue realizado con su asesoría, al igual que la implementación de la herramienta utilizada para el levantamiento de información. Todo este proceso permitió establecer un marco metodológico más robusto y técnicamente fundamentado.

Ficha Técnica

El universo de usuarios corresponde al promedio diario ordinario alcanzado en el año 2024, siendo los **364.486** en promedio de pasajeros diario.

Variable	Descripción	Valor
n:	Tamaño de la muestra.	
N:	Tamaño de la Población o Universo	364.486
z:	Parámetro Estadístico que depende del Nivel de Confianza (NC) - 95%	1,96
e:	Error de estimación máximo aceptado	5%
p:	Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito)	50%
q:	(1-p) Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado	50%

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

$$n = \frac{364.486 * 1,96^2 * 50\% * 50\%}{5\%^2 * (364.486 - 1) + 1,96^2 * 50\% * 50\%}$$



Transporte de
Pasajeros

Quito
Alcaldía Metropolitana

La ejecución del trabajo de campo para la encuesta fue realizada con el apoyo de 19 jóvenes estudiantes pertenecientes a una Unidad Educativa Sucre. Estos participantes fueron previamente capacitados y realizaron pilotajes entre ellos, con el objetivo de familiarizarse con la herramienta y optimizar la agilidad en la aplicación de la encuesta.

No se llevó a cabo un pilotaje completo, dado que el formulario utilizado ya había sido aplicado y validado en fases y semestres anteriores. De esta manera, tanto la herramienta como el cuestionario contaban con respaldo metodológico.

La aplicación de la encuesta se efectuó en un día hábil ordinario, en el horario comprendido entre las 06:55 hasta las 10:30 horas, en las diferentes estaciones administradas por la EPMTQ, aprovechando la hora pico, momento en el cual se registra una mayor afluencia de usuarios. Esta estrategia permitió una recolección más representativa de datos, considerando la diversidad de flujos de pasajeros. Además, se contó con el acompañamiento de 10 supervisores funcionarios de la empresa de nivel jerárquico superior quienes estuvieron desplegados en distintos terminales para garantizar y supervisar la correcta ejecución del levantamiento, resolver dudas y asegurar la calidad y veracidad de la información recolectada.

Durante el proceso, se aplicaron ciertos criterios técnicos, recomendados por el Instituto de Investigaciones de la Ciudad, para identificar posibles sesgos. Por ejemplo, se validó la duración promedio de cada encuesta: si el tiempo de respuesta era inusualmente breve (por ejemplo, un minuto y medio frente a un promedio esperado de cuatro minutos), dicha encuesta se descarta, ya que podría indicar una aplicación apresurada o falta de fiabilidad, aunque se contempló la posibilidad de respuestas legítimas por parte de usuarios muy ágiles.

En cuanto a la cobertura, la distribución muestral se realizó en función de las estaciones y terminales principales del sistema de transporte, considerando la cantidad diaria de usuarios por punto. Esta segmentación, así como la asignación proporcional de encuestadores, fue diseñada con el apoyo técnico

del Instituto de Investigaciones de la Ciudad, para asegurar la representatividad y fidelidad de los resultados obtenidos. Se puede observar en la columna derecha de la presentación la forma en que fue distribuida la muestra.

Organización del Trabajo de Encuesta



Número de encuestas por estación

ESTACIONES	CANTIDAD	PESO %	ENCUESTADORES
RÍO COCA	76	19,67%	3
EL LABRADOR	69	17,93%	3
EL RECREO	57	14,80%	3
QUITUMBE	56	14,62%	3
GUAMANÍ	36	9,47%	2
CARCELÉN	26	6,81%	1
PLAYÓN DE LA MARÍN	23	6,04%	1
CAPULÍ	14	3,74%	1
MORAN VALVERDE	14	3,56%	1
MARÍN CENTRAL	13	3,36%	1
TOTAL	384	100%	19

El Gerente General, manifiesta que, la herramienta utilizada para el levantamiento de datos fue KoboToolbox, una plataforma digital que permite la aplicación de encuestas mediante tablets o teléfonos móviles. Su funcionamiento requiere conexión a internet, ya que opera en línea. A medida que se avanza con la encuesta, la información se guarda automáticamente, y al concluir, se sincroniza de inmediato en la nube. Uno de los controles integrados más importantes es que el formulario no puede cerrarse si alguna pregunta queda sin respuesta, lo cual asegura la completitud y calidad de los datos registrados. Esta funcionalidad resultó fundamental para garantizar la fiabilidad del proceso de recolección de información.

El señor presidente del Directorio consulta si la consolidación de la información se realiza de forma automática.

El señor Gerente General explica que la consolidación de la información es automática y que la base de datos generada por la herramienta de encuestas no es manipulable. En caso de ser requerida, dicha base de datos puede ser enviada tal como fue registrada. Aclara que lo que sí podría ser manipulable es el archivo en formato Excel, el cual se utiliza para procesar y trabajar los datos mediante distintas herramientas, pero que este archivo se deriva de la base original.

El señor presidente del Directorio, manifiesta que la lógica detrás del uso de un aplicativo 100% en línea radica en que no existe el riesgo de que se maneje la información fuera del entorno seguro de la nube. Una vez que el usuario ingresa

las respuestas, los datos quedan almacenados directamente en la nube, sin necesidad de procesos intermedios.

El señor Gerente General aclara que, una vez la información está en la nube, nadie puede movilizarla ni manipularla. De hecho, señala, ni siquiera la empresa tiene la posibilidad de intervenirla, salvo en un caso extremo.

El señor presidente del Directorio, menciona que, si hay como procesar los datos.

El señor Gerente General expone que, más que una alteración directa, la estrategia es trabajar con ellos descargándolos en herramientas como Excel. Desde esa lógica se ha diseñado el sistema. La encuesta, en términos generales, está dividida en cuatro secciones: una primera con preguntas generales relacionadas con el tipo y medio principal de transporte; una segunda con preguntas específicas vinculadas a aspectos socioeconómicos y de género; una tercera calificación de las unidades; y cuarta, calificación de las estaciones.

Asimismo, señala que en versiones anteriores de la encuesta se incluían preguntas relacionadas con el municipio. Aunque él no estuvo presente cuando se decidió eliminarlas, expresa su interés en retomarlas en futuras aplicaciones. Esto responde a una sugerencia del Instituto de Investigaciones de la Ciudad, que ha utilizado esa información y que además tiene acceso a los datos de la encuesta, pues ha sido una entidad colaboradora en este proceso. Según explica, incluir preguntas sobre la percepción del municipio no implica distorsión ni afecta la estructura de la encuesta. Ejemplos de estas preguntas incluyen: “¿Cómo califica usted al municipio?” o consultas sobre la percepción de ciertos servicios.

En cuanto a la valoración del sistema de transporte, se aplicaron dos tipos de escalas: una del 1 al 10 y otra con categorías cualitativas “*muy buena, buena, mala y muy mala*”. Ambas fueron utilizadas según la naturaleza de las preguntas.

Encuesta



- La encuesta se divide en 4 secciones:

a) Preguntas Generales

Tipo de transporte que utiliza en la semana
Principal medio de transporte
Percepción de calidad de su medio de transporte

b) Preguntas Específicas

Preguntas socio económicas, edad, género.
Frecuencia de uso de Trolebús, Ecovía, y alimentadores
Motivación para elegir el sistema de transporte utilizado

c) Calificación de las unidades

Calificación de atributos: Accesibilidad, señalética, saturación, limpieza, tiempo de espera entre otros.

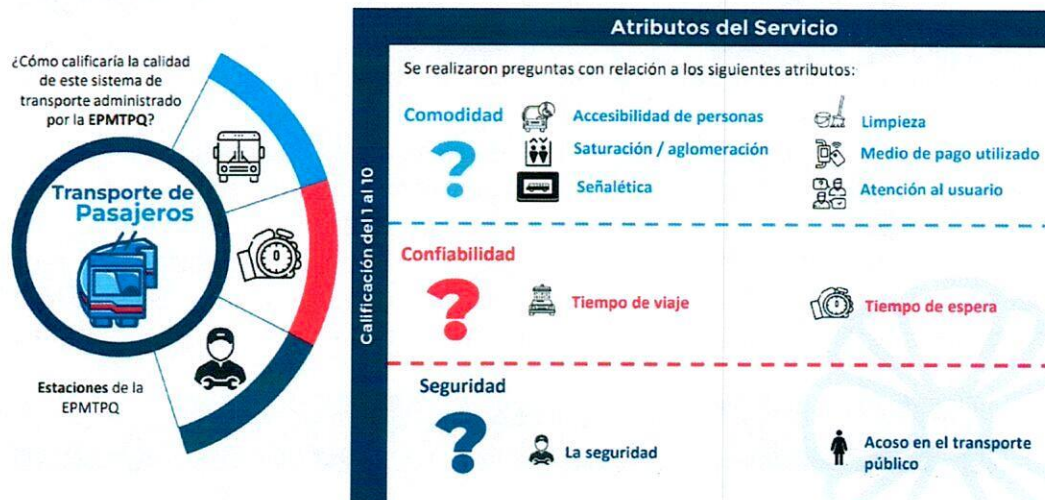
d) Calificación de las Estaciones

Calificación de atributos: Accesibilidad, señalética, limpieza, medios de pago, entre otros.

- Se utilizó escala de valoración y calificación de percepción 1 al 10 (10 lo más positivo) / Muy buena - Buena - Mala - Muy mala

Los atributos evaluados buscan capturar la impresión general del sistema de transporte y de las estaciones, considerando dimensiones como la comodidad, la confiabilidad y la seguridad.

Atributos medidos



En relación con los resultados de la encuesta, el Gerente General explica que una de las preguntas frecuentes se refiere a la percepción general del servicio. Aclara que se trata de una evaluación subjetiva, no técnica, similar a cómo una persona valora de forma inmediata a una institución, individuo o candidato. En este caso, la pregunta es: “¿Cómo calificaría usted la calidad del servicio del sistema de transporte EPMT PQ?”

Los resultados han mostrado una evolución positiva: en un primer momento, a diciembre 2023 la calificación fue del 57%, posteriormente octubre 2024 ascendió al 85,9% y, más recientemente, abril 2025 alcanzó el 88,6%.

Sin embargo, el Gerente General subraya que este aumento significativo debe interpretarse con cautela. Hasta el momento no se ha podido identificar con certeza por qué la percepción inicial era tan baja. Aunque es posible que los usuarios hayan percibido mejoras en el servicio, un cambio tan drástico también podría atribuirse a factores metodológicos o incluso a errores de datos.

Por esta razón, señala que no se debe asumir automáticamente que el aumento en la calificación refleja una mejora objetiva del servicio. Una de las hipótesis es que la metodología utilizada en ese momento, pudo haber influido en los resultados, especialmente considerando que los encuestadores eran funcionarios del área de Servicio al Cliente de la empresa.

El señor presidente del Directorio consulta si en el año 2022 se llevó a cabo alguna encuesta.

El señor Gerente General responde que sí, y que en el año 2022 la calificación se encontraba en un valor aproximado del 60%.

El señor presidente del Directorio manifiesta que, en ese sentido, parecería que la tendencia iba en esa dirección.

El señor Gerente General menciona que, efectivamente, en ese momento la tendencia parecía indicar una mejora en la percepción, pero también señala que la metodología empleada presentaba limitaciones, ya que las encuestas eran realizadas por el mismo personal del área de atención al cliente de la empresa.

Destaca, además, una de las preguntas relevantes incluidas en la encuesta: “¿Cuál es el nivel de satisfacción con el servicio de los nuevos trolebuses 100% eléctricos?” Esta pregunta fue dirigida exclusivamente a quienes efectivamente utilizaron las nuevas unidades. De la muestra total de 300 usuarios encuestados, 246, es decir, el 82%, afirmaron haber utilizado los nuevos trolebuses. Dentro de este grupo, se evidenció un alto nivel de satisfacción con el servicio prestado.



El señor presidente del Directorio consulta en qué bloque se encuentra ubicada dicha pregunta, recordando que la encuesta estaba estructurada en cuatro bloques.

El señor Gerente General, en respuesta, menciona que se encuentra dentro del *Bloque A*, correspondiente a las preguntas generales, explica que se trata de una de las primeras preguntas que se plantean al inicio del proceso de aplicación de la encuesta.

El señor presidente del Directorio señala que, al revisar los datos, se observa que las comparaciones se han hecho entre distintos meses de diciembre y octubre, lo que implica que no se han contrastado periodos equivalentes. Explica que tomó octubre como un primer corte y abril como un segundo, lo cual, evidentemente, muestra una mejora en la percepción del servicio.

Añade que esta mejora parece estar relacionada con la incorporación de los nuevos trolebuses 100% eléctricos. En ese contexto, plantea una pregunta: *“¿Vamos a realizar nuevamente encuestas dentro del mismo año?”*

Justifica su inquietud indicando que, si bien en el momento actual la percepción del servicio puede ser positiva o al menos parece serlo debido a la llegada de las nuevas unidades, como empresa les interesa mantener el indicador de satisfacción por encima del 88%. Considera que no debe tratarse de una mejora momentánea o producto de una “moda” pasajera, sino de un estándar sostenido.

Enfatiza que el hecho de que la percepción haya subido del 85% al 88% representa un compromiso de mantener el porcentaje de satisfacción para la empresa y que, en consecuencia, la medición de este indicador no debería repetirse únicamente en diciembre o abril del siguiente año, como se ha hecho hasta ahora. Propone establecer una periodicidad definida para las encuestas, que permita dar seguimiento continuo al nivel de satisfacción de los usuarios.

El señor Gerente General respondió afirmativamente al Administrador, indicando que la encuesta está prevista para fines de junio o, a más tardar, las primeras semanas de julio de este año, ya que la evaluación es trimestral y corresponde al período de abril.

El señor Presidente del Directorio consulta si no sería más conveniente manejarlo de forma cuatrimestral y pregunta por qué se llevó a cabo la encuesta en el mes de abril.

El señor Gerente General explicó que la encuesta se realizó en abril de manera excepcional, con el objetivo de medir el impacto del primer mes de operación de los nuevos trolebuses 100% eléctricos. Señaló que, si bien originalmente debió realizarse al inicio de abril para evaluar el trimestre anterior, se decidió postergar unos días, para contar con un mes completo de uso de los nuevos buses y así conocer mejor la percepción de los usuarios.

Aclaró además que esta modificación fue por única vez, y que en adelante se retomará una periodicidad cuatrimestral, las futuras mediciones se realizarán en los meses correspondientes a marzo, junio, septiembre y diciembre, con toma de datos hacia el final de cada trimestre o en los primeros días del mes siguiente. Por ejemplo, la medición de marzo se llevará a cabo como máximo en los primeros días de abril; la de junio, en los primeros días de julio; y así sucesivamente. Reiteró que la excepción de abril respondió exclusivamente al interés de evaluar el impacto de la nueva flota de trolebuses en operación.

El señor presidente del Directorio manifestó que, más allá de la presentación realizada, le gustaría que se incorpore dentro del plan de trabajo la ejecución periódica de estas encuestas, conforme a lo expresado previamente por el señor Gerente General.

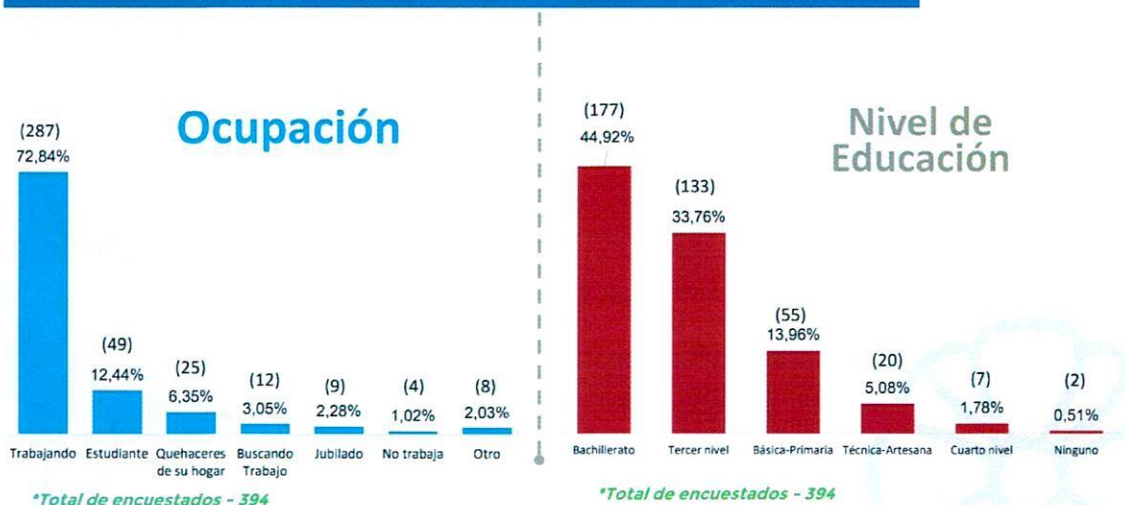
El señor Gerente General menciona que este proceso forma parte del trabajo establecido, recordando que está incluido tanto en el Plan de Negocios como en el Plan Estratégico Institucional (PEI). Señaló que se trata de un componente

incorporado en las herramientas de planificación de la empresa, por lo que constituye una actividad permanente, y enfatizó la necesidad de realizar levantamientos de información de manera continua.

El señor Gerente General expone que los principales usuarios de la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito (EPMTPQ) son, en su mayoría, personas que se encuentran trabajando, representando un aproximado del 73%; y estudiantes 12,44%, según la muestra analizada.

En cuanto al nivel de educación, un 44.92% de los usuarios cuenta con bachillerato, seguido por un 34% que posee formación de tercer nivel. Además, un 14% tiene educación básica primaria y un 5% cuenta con formación técnica o artesanal.

¿Quiénes son los Usuarios del EPMTPQ?



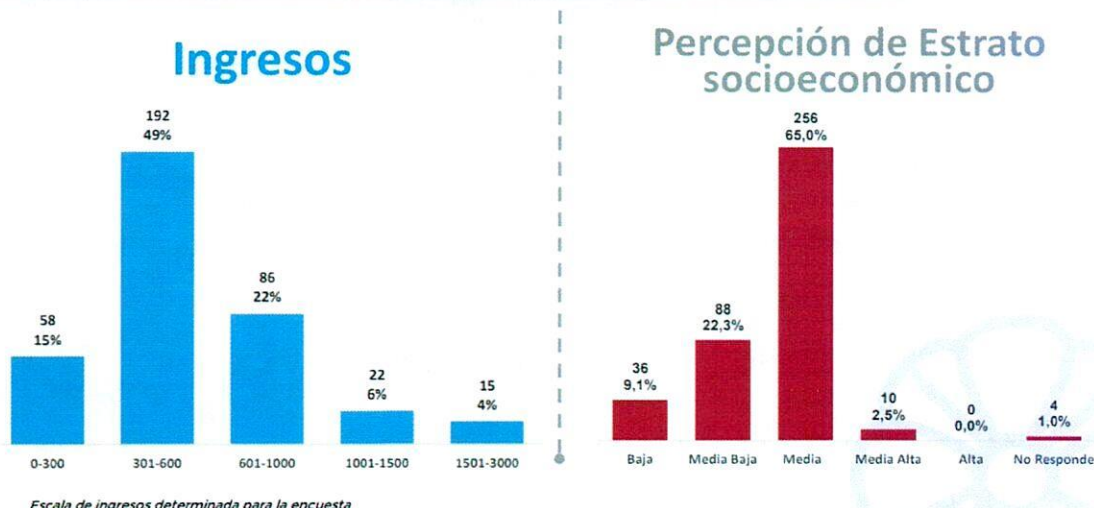
El señor Gerente General explica que, en cuanto a los datos niveles de ingreso, se han agrupado y definido cinco grupos, en colaboración con el Instituto de Investigaciones de la Ciudad. Señala que esta segmentación responde a una necesidad de homogeneizar ciertos datos utilizados por dicha entidad, razón por la cual se adoptaron estas definiciones específicas. Aclara, sin embargo, que estos datos de ingresos no están alineados con los del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC).

Se obtuvo como resultado que, el 15% de los usuarios pertenece al quintil de ingresos más bajos. El grupo más representativo corresponde al segundo quintil, con un 49% de los usuarios. Le sigue el 22% cuyos ingresos oscilan entre los \$601 y \$1.000 dólares.

El señor Gerente General señala que la percepción del estrato socioeconómico corresponde a la autopercepción de los usuarios, lo cual resulta clave para el análisis. Explica que esta percepción refleja cómo las personas se identifican socialmente, y si bien es subjetiva, puede contrastarse en cierta medida con los

datos de ingresos, por lo que se destaca que la mayoría de los usuarios, un 65%, se perciben a sí mismos como parte de la clase media.

¿Quiénes son los Usuarios del EPMTQP?



El señor Gerente General explica que una de las preguntas incluidas en la encuesta fue: "¿Está usted de acuerdo con permitir el consumo de alimentos y bebidas al interior de las unidades de transporte de la EPMTQP?". Esta interrogante fue planteada con el objetivo de generar insumos que sirvan de base para la elaboración de la ordenanza que la empresa ha impulsado junto con la señora Vicealcaldesa, quien actúa como ponente del proyecto. Mencionó que, aunque hace aproximadamente tres semanas se indicó que la propuesta sería presentada, los temas pendientes en el Concejo han retrasado su tratamiento, el cual se espera pueda darse en primer debate la próxima semana.

En este contexto, el señor Gerente General señaló la importancia de conocer la percepción de los propios usuarios del sistema. Destacó que, a diferencia del Metro donde los ciudadanos tienden a cuidar más el entorno, en el transporte en superficie se observa una dualidad en el comportamiento. Según los resultados de la encuesta, el 89% de los usuarios considera que no se debería permitir el consumo de alimentos dentro de las unidades. Esta opinión implica también que no debería haber venta de comida en dichos espacios.

El señor presidente del Directorio consulta si, por otra parte, no existen asociaciones con las que se haya coordinado previamente para que participen como invitados.

El señor Gerente General menciona que, precisamente por esta razón, uno de los objetivos de la ordenanza es limitar el crecimiento del número de vendedores dentro del sistema de transporte. Explica que muchas de las personas que actualmente ejercen esta actividad logran, con el tiempo, mejorar su calidad de

vida o desarrollarse en otros ámbitos laborales, lo cual abre la posibilidad de que el número de comerciantes no siga incrementándose.

Agrega que esta posición ha sido respaldada por el señor Alcalde y por el Concejo que anteriormente presidió la Comisión de Comercialización. En ese sentido, reiteró lo expresado por el Alcalde, quién respeta el derecho al trabajo, pero bajo un esquema ordenado y organizado, y se sostiene la postura de “ni uno más” dentro del sistema de transporte.

El señor Gerente General también indicó que esta información recogida a través de encuestas ofrece insumos valiosos para confirmar que el sistema de transporte público avanza en la dirección correcta, alineándose con estándares internacionales donde la calidad del servicio se refleja en la regulación de estas prácticas.

El señor presidente del Directorio menciona si esta pregunta es adicional a las preguntas regulares o si forma parte del conjunto base de preguntas que se incluyen habitualmente en la encuesta.

El señor Gerente General menciona que esta es la primera vez que se incluye dicha pregunta en la encuesta, pero que se tiene previsto mantenerla al menos en la próxima medición. El objetivo es contar con una referencia más clara que permita observar si el comportamiento de los usuarios se mantiene, aumenta o varía con el tiempo.

Destacó la importancia de esta información, ya que podría haberse visto influida por una fecha específica. Sin embargo, si los resultados se mantienen dentro de un margen constante, se podría concluir que existe una percepción generalizada de que no se debe consumir alimentos ni bebidas dentro del sistema de transporte. Esta información sería fundamental para la toma de decisiones por parte de las autoridades y los concejales que están tramitando la ordenanza correspondiente.

El señor presidente del Directorio consulta si esto significa que es posible anexar preguntas dentro del formulario existente.

El señor Gerente General responde que sí, se podrían anexar preguntas en un espacio dentro del formulario, ya sea al comienzo o al final. Señala que podrían ser varias preguntas, por así decirlo, y destaca la importancia de que ese tipo de muestras sea representativo para los interesados.

El señor presidente del Directorio, manifiesta que las preguntas deben estar relacionadas con la actividad que se desarrolla, señala: *“Nosotros y digo ‘nosotros’ porque tal vez ustedes ya lo tienen, o incluso de una manera más afinada contamos con una percepción sobre el pago por medios electrónicos. Hay personas que prefieren hacer fila antes que pagar electrónicamente, obtener la tarjeta ciudad o vincular su cédula de identidad”*.

A partir de ello, sugiere: *“¿Por qué no plantear preguntas que nos permitan desglosar este comportamiento? Por ejemplo, considerando lo que actualmente tenemos en el Sistema Integrado de Recaudo (SIR), se podría indagar sobre el uso del pago automático, ya sea con o sin cambio. Podríamos consultar si las personas ya disponen de estos medios o hacerles preguntas en esa línea.”*

El señor presidente del Directorio añade que, ya se recopilan datos por edades y niveles socioeconómicos, le gustaría entender por qué la ciudadanía, especialmente en el contexto actual y con el método de pago que se está utilizando, aún muestra resistencia al uso de herramientas electrónicas. Cita como ejemplo la parada de la Universidad Central del Metro, donde ha observado que en varias ocasiones se ha suspendido el servicio de recaudo. Presume que estas medidas podrían estar orientadas a fomentar el uso de medios electrónicos entre los jóvenes, quienes, en su mayoría, deberían ser usuarios naturales con facilidad de uso de estas tecnologías. Sin embargo, le resulta llamativo que, incluso en ese segmento, se prefiera que se suspenda el servicio y hacer filas, antes que adoptar el pago digital.

Finalmente, comenta que este ha sido un tema recurrente en varias reuniones del SIR. En particular, destaca una discusión reciente en la que se debatió si el Sistema Integrado de Recaudo debería incluir la opción de dar cambio. Señala que esta decisión implicaría un costo adicional de aproximadamente un millón doscientos, cuando en realidad se trata de un asunto más relacionado con la cultura del usuario dentro de las estaciones.

El señor Gerente General consulta si la recomendación técnica es no ofrecer cambio.

El señor presidente del Directorio menciona que, si dependiera de él, optaría por un modelo híbrido. Sin embargo, reconoce que no es viable implementar estaciones diferenciadas, unas con cambio y otras sin él, ya que el sistema debe ser uniforme. Señala que, aunque lo ideal sería una solución integral, la cultura actual de los usuarios no lo permite.

Sugiere que, al menos, se genere una base de información mediante preguntas que permitan entender el comportamiento de los usuarios. Considera valioso identificar las razones por las cuales las personas toman ciertas decisiones en relación con los métodos de pago. Propone, por ejemplo, formular preguntas como: *¿Por qué prefiere usted cierto método de pago? o ¿Preferiría contar con un punto de recaudación que dé cambio, un medio electrónico que permita devolución de cambio, o simplemente utilizar medios electrónicos sin necesidad de cambio?*

A partir de esas respuestas, plantea que se podría desglosar mejor el comportamiento de los usuarios y obtener información que sirva como base para el análisis y la formulación de una visión futura más ajustada a la realidad del sistema.

41



49

El señor Gerente General manifiesta que se ha tomado nota y reitera la necesidad de definir entre una y tres preguntas relacionadas con el mismo asunto. Explica que, por ejemplo, se podría consultar si la persona tiene la tarjeta ciudad o si su cédula está validada, con respuestas tipo "sí" o "no", y en caso negativo, indagar el motivo.

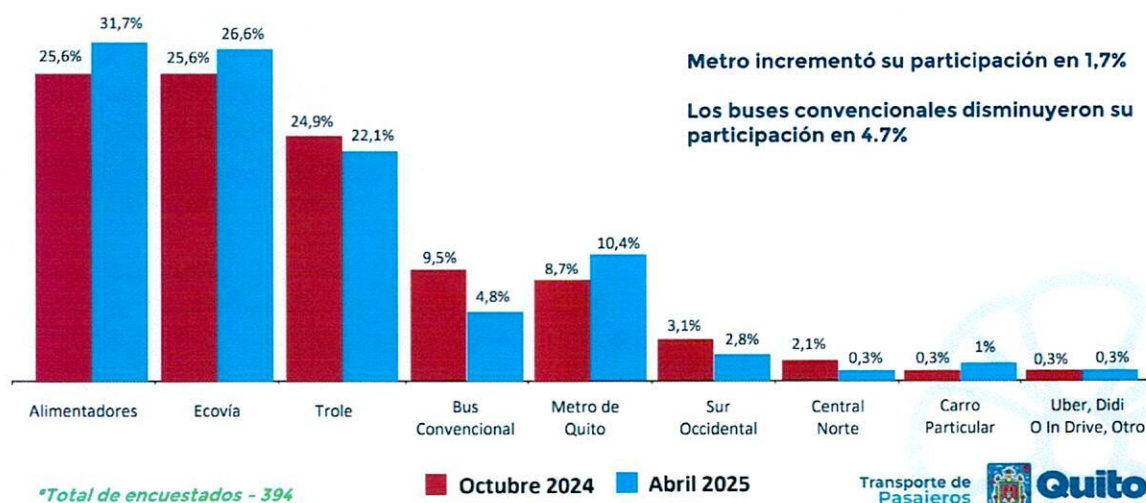
Señala que esto permitirá comprender mejor las razones detrás del comportamiento de los usuarios y, al mismo tiempo, identificar quiénes son dentro del sistema. Concluye indicando que ha registrado esta observación con el fin de perfeccionar las preguntas en la próxima encuesta.

El señor Gerente General continúa exponiendo que una de las preguntas clave fue: *¿Cuál es su principal medio de transporte en la ciudad?*, señala que esta información permite dar consistencia a los datos recolectados, ya que podría suceder que una persona haya utilizado ocasionalmente un modo de transporte distinto al habitual.

Explica que, según los datos actuales, se observa una distribución lógica entre los distintos sistemas: por ejemplo, un 31 % de los usuarios reporta utilizar alimentadores, un 26 % la Ecovía, y un 22 % el Trolebús, lo que refleja que se trata de personas que efectivamente están dentro del sistema y acceden a las estaciones. También se identifican porcentajes menores de uso del bus convencional y del Metro de Quito, el cual, en este caso, aparece con alrededor del 2,8 % para rutas como la turquesa, la celeste y la suroccidental.

Agrega que esta tendencia es coherente con la evolución del sistema Metro, que ha venido creciendo de manera sostenida. Menciona que actualmente se encuentra en un promedio de aproximadamente 170 mil usuarios, y que incluso ha llegado a superar los 200 mil, lo cual refuerza la lógica y consistencia de los datos que se están observando en las encuestas.

¿Cuál es su principal medio de transporte en la ciudad?





El señor presidente del Directorio menciona que, en su opinión, no se debería generalizar el uso del Metro únicamente con base en la presencia de los usuarios dentro de las estaciones. Señala que esto puede prestarse a distintas interpretaciones según la percepción de cada persona, ya que el hecho de que estén en una estación no necesariamente implica que sean usuarios frecuentes o habituales del Metro.

El señor Gerente General explica que la intención no es simplemente identificar si una persona usó el Metro en un momento puntual, sino comprender si ese sistema representa su principal medio de transporte. Señala que esta distinción es importante porque la Empresa de Pasajeros no se limita a un solo componente, como el Trolebús o la Ecovía, sino que abarca un sistema de transporte más amplio que incluye también a los alimentadores.

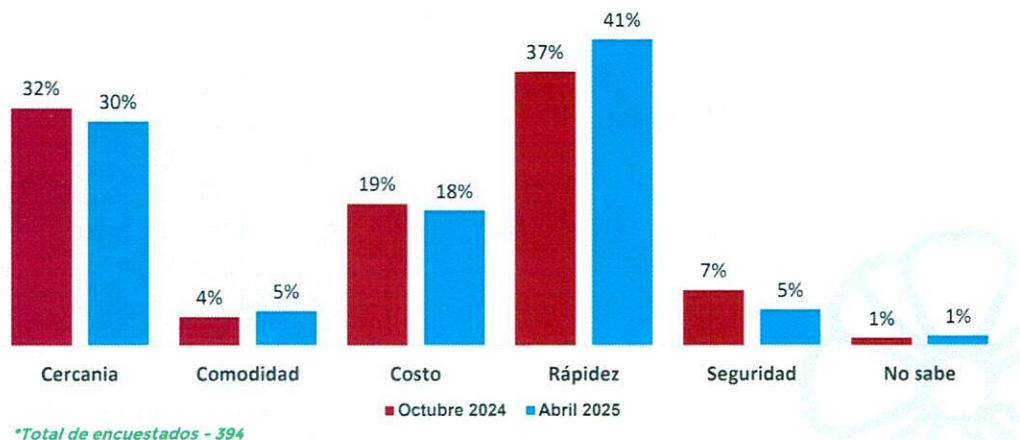
Destaca que, actualmente, se está comenzando a cumplir el principio del sistema integrado desde el ámbito físico, ya que muchos de los alimentadores, que son parte del sistema superficial de la Empresa de Pasajeros, han pasado a convertirse en alimentadores directos del Metro. Es decir, ya no transportan pasajeros hacia el Trolebús o la Ecovía, sino que los llevan directamente hacia las estaciones del Metro, donde continúan su trayecto.

Se explica que esto responde a una política pública orientada a consolidar un sistema de transporte verdaderamente integrado, en el cual el Metro actúe como la troncal principal. En ese sentido, los alimentadores dejarían de operar exclusivamente como parte de la Empresa de Pasajeros y pasarían a formar parte del sistema general de transporte de la ciudad. Bajo este modelo, se propone que estos buses sean remunerados con el mismo método de pago que los buses convencionales o colectivos, es decir, por kilómetro-pasajero.

Finalmente, menciona que para viabilizar esta transición es necesario implementar un sistema integrado de recaudo que permita realizar los conteos correspondientes. Esta propuesta ya ha sido discutida con la Secretaría de Movilidad y apunta a que las 48 rutas actuales de la Empresa de Pasajeros se incorporen al sistema general de rutas de la ciudad, consolidando su rol como un componente fundamental del Metro.

El señor Gerente General presenta una pregunta clave en la encuesta: *¿Cuál es su principal motivación para escoger este medio de transporte?* Esta interrogante hace referencia a los distintos modos previamente mencionados (como alimentadores, Trolebús, Ecovía, Metro, entre otros). Las respuestas más escogidas fueron por la cercanía, comodidad, costo, rapidez y seguridad. Esta información permite identificar las razones prioritarias que influyen en la elección del medio de transporte y ayudará a comprender mejor las necesidades de los distintos perfiles de usuarios dentro del sistema.

¿Cuál es su principal motivación para escoger este tipo de transporte?



El señor Gerente General expone la importancia de analizar la calificación del servicio según la línea de transporte utilizada y el grupo etario de los usuarios, específicamente en relación con el Trolebús, la Ecovía y los alimentadores.

Señala que esta información permite validar la consistencia de los datos obtenidos en la encuesta, ya que actúa como una especie de filtro para detectar posibles irregularidades o manipulaciones por parte del encuestador. Explica que, si un encuestador inventara respuestas, los resultados probablemente no coincidirían con las tendencias generales, especialmente en cuanto a la calificación del servicio.

Recuerda que la percepción general del sistema se ubicó en un 88 % de aprobación. En esa línea, destaca que quienes declararon al Trolebús como su medio de transporte principal lo calificaron con un 90 %, los usuarios de la Ecovía con un 89,90 % y los de los alimentadores con un 85,20 %. Estos resultados, afirma, se encuentran dentro de un rango lógico y coherente con la percepción general.

En cambio, si hubiera manipulación de datos, advierte que las calificaciones podrían caer significativamente a niveles del 60 %, 50 % o incluso 40 % ya que un encuestador que inventa respuestas no recordaría o no alinearía correctamente lo que el usuario supuestamente habría manifestado en otras partes de la encuesta.

El señor presidente del Directorio manifiesta la necesidad de tener cuidado con las interpretaciones que se realizan a partir de los datos recogidos, se debe considerar que este tema ya fue mencionado en una reunión anterior con los miembros delegados del comité, y considera pertinente abordar ahora la cuestión metodológica, dado que los datos están comenzando a utilizarse como insumo fundamental para la toma de decisiones.

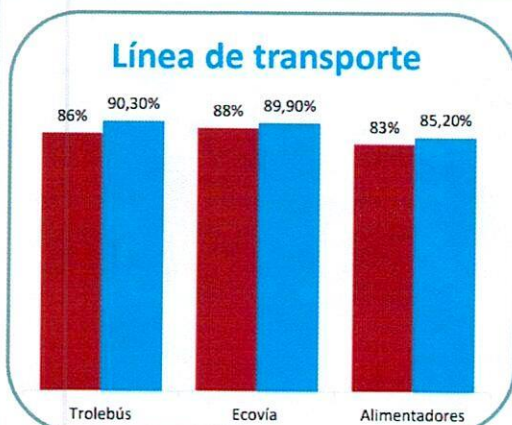
Desde su perspectiva, es importante coordinar con el Instituto de Investigaciones de la ciudad, para analizar si la hora en el que se están levantando los datos realmente permite obtener información representativa. Explica que, según los análisis realizados, los datos recolectados coinciden con el horario de ingreso a las labores, por lo que la mayoría de los usuarios encuestados tienden a ser estudiantes o trabajadores activos.

Bajo esa lógica, plantea que es probable que personas mayores de 60 años en su mayoría jubilados estén subrepresentadas en esas franjas horarias. Advierte que, al contar con muy pocos encuestados de ese grupo etario, incluso uno, dos o tres casos podrían generar un sesgo significativo en los resultados, ya sea elevando artificialmente la percepción de buena atención o, por el contrario, afectándola negativamente.

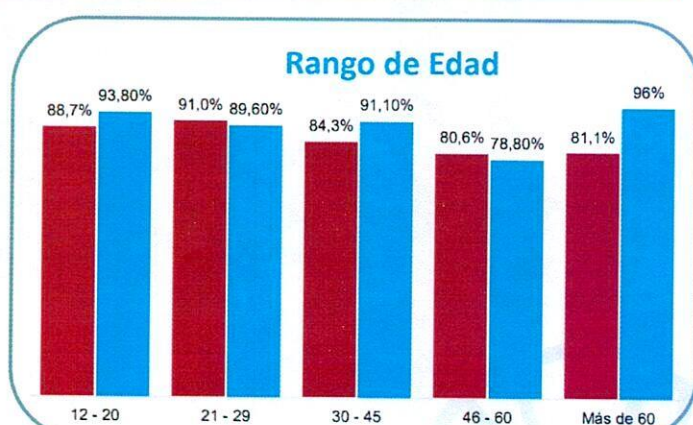
Por ello, considera necesario revisar y ajustar la metodología para asegurar que la información recogida sea verdaderamente representativa de toda la población usuaria del sistema. Esto permitiría interpretar los datos de forma más precisa y confiable de la información que se está obteniendo.

El señor Gerente General menciona que ha tomado nota y expone que las tres primeras líneas de transporte fueron calificadas como las de mayor uso por parte de los usuarios. Señala que esto refleja una coherencia con los datos previamente presentados, lo cual da solidez a los resultados obtenidos en la encuesta y confirma la consistencia entre la percepción declarada y el comportamiento real de los usuarios del sistema.

Calificación del servicio por línea de transporte y rango de edad



*Trolebús incrementó su calificación en 4,3%
Ecovía mejora en 1,9% respecto de octubre
Alimentadores mejoran 2,2%*



*Destaca la calificación de usuarios de 30 a 45 años
Los pasajeros de más de 60 años califican mejor el servicio.*

■ Octubre 2024 ■ Abril 2025

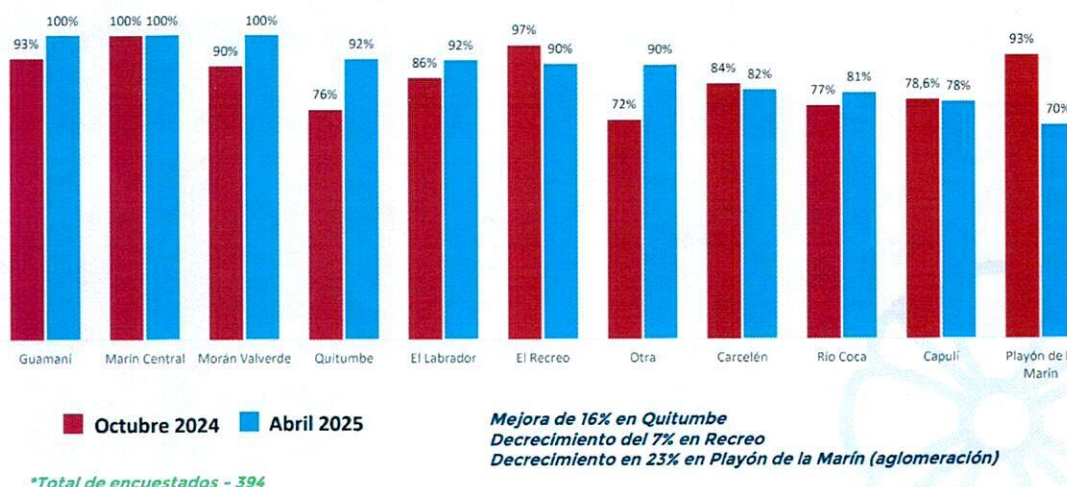
Se presenta la calificación del servicio por estación, destacando que, en abril, la estación Guamaní alcanzó un 100 % de aprobación, lo que indica que los usuarios perciben que la estación está en buen estado y presta un servicio satisfactorio. Otras estaciones con buena calificación incluyen Marín Central y Morán Valverde.

Por otro lado, la estación Playón de la Marín registra la calificación más baja, con un 70 %, lo que refleja varios factores problemáticos. Se señala que esta estación carece de ciertas facilidades en el manejo del andén, presenta aglomeraciones frecuentes y genera una fuerte sensación de inseguridad entre los usuarios. Además, el entorno exterior contribuye a esta percepción negativa, en particular por la presencia de comercio autónomo no regularizado, que se filtra al interior de la estación.

Aunque formalmente es una estación cerrada, en la práctica da la impresión abierta, ya que cuenta con solo un acceso pequeño y carece de las condiciones de control y orden que caracterizan a otras estaciones del sistema. Esta situación afecta la percepción del servicio por parte de los usuarios.

Finalmente, se indica que se buscará mejorar el análisis cualitativo de las estaciones, profundizando en los motivos que inciden en la percepción ciudadana.

Calificación del servicio por Estación



El señor Gerente General expone que uno de los temas incluidos en la encuesta es el relacionado con el acoso y la seguridad, como parte de la estrategia municipal "Cero Acoso", en la que participan el Patronato Municipal, la Conferencia Interamericana de Seguridad Social (CISS), Metro de Quito y la Empresa de Pasajeros.

En este marco, se destaca que el 92 % de los encuestados manifestó no haber sufrido acoso, mientras que el 8 % indicó que sí ha sido víctima, considerando tanto a hombres como a mujeres. Subraya que estos datos son relevantes dentro del enfoque integral de seguridad del sistema y forman parte del seguimiento a la implementación de la estrategia “Cero Acoso”, que busca garantizar entornos seguros para todos los usuarios del transporte público.

Acoso en el Transporte Público

Rango de edad

¿HA SUFRIDO ACOSOS SEXUAL EN UNA UNIDAD DE TRANSPORTE?

	NO	SI
12 a 20 años	8% (32)	0% -
21 a 29 años	23% (91)	4% (15)
30 a 45 años	35% (138)	2% (8)
46 a 60 años	20% (80)	1% (5)
Más de 60 años	6% (24)	0% (1)
TOTAL	93% 365	7% 29

*Total de encuestados - 394

Por Género

GÉNERO	NO	SI
Hombre	45% (178)	2% (7)
Mujer	47% (187)	6% (22)



El señor presidente del Directorio consulta de dónde se obtiene esa información.

El señor Gerente General explica que el 45% de la muestra corresponde a hombres. Asimismo, indica que el 92% de los encuestados no ha sufrido acoso, mientras que el 8% sí ha sido víctima de esta situación.

Adicional aclara que, por género, el 45% de la muestra corresponde a hombres, lo que permite tener una visión general de la composición demográfica. “Al observar los datos por rangos de edad presentados en el cuadro del lado izquierdo se aprecia una distribución clara de la muestra, aunque se considera necesario hacer una precisión adicional.”

Inicialmente, se indicó que la muestra total era de 384 personas, sin embargo, finalmente se aplicaron 394 encuestas. Esta diferencia no afecta significativamente la validez de la muestra. En términos de representatividad, aumentar el tamaño muestral a, por ejemplo, mil encuestas, podría mejorar el nivel de confianza o reducir el margen de error, pero no necesariamente implica una mejor calidad de los resultados, ya que existe un error conceptual común que asume que “más es mejor”, lo cual no es del todo cierto.

Además, se incorporaron 10 encuestas adicionales dentro del mismo grupo. En cuanto a los resultados por rangos de edad, destaca que el 93% de las personas encuestadas manifestó no haber sufrido acoso o violencia sexual dentro del sistema. Este dato tiene relevancia al compararlo con el levantamiento realizado por la Secretaría de Seguridad en 2024. Dicha institución había establecido una

línea base en 2023, justo cuando el Metro inició operaciones, y posteriormente realizó un seguimiento en 2024. En ese diagnóstico inicial se reportaba un porcentaje significativamente mayor de personas en su mayoría mujeres que sí habían experimentado alguna forma de acoso.

El señor presidente del Directorio, manifiesta que le llama la atención las respuestas en relación al género masculino.

El señor Gerente General señala que, dentro del grupo que reportó haber sufrido acoso, se identificaron 7 hombres. Esto corresponde a un total de 29 personas que afirmaron haber vivido alguna situación de este tipo. Específicamente, los 7 casos masculinos podrían estar concentrados en el rango de edad más joven, lo cual resulta relevante para el análisis.

Aunque en este momento no se cuenta con la distribución exacta por edad de esos 7 hombres, se considerará incluir ese dato en futuras encuestas, para conocer cómo se distribuyen por rango etario e identificar si se trata, por ejemplo, de jóvenes que podrían haber interpretado ciertos eventos como bromas, lo que podría influir en la percepción y el reporte del acoso.

El señor presidente del Directorio realiza una consulta sobre qué acciones se está realizando para reducir la incidencia de acoso en las unidades de transporte.

El señor Gerente General explicó que, de acuerdo con cifras de la Secretaría de Seguridad, la incidencia de acoso es aún más alta de lo que indican los datos del sistema de transporte. Ante esta problemática, se han desarrollado varias estrategias centradas en la sensibilización, la comunicación educativa y la atención inmediata a los reportes.

El sistema cuenta con un **Protocolo de Cero Acoso**, visible en todas las unidades de transporte. Este protocolo incluye la colocación del número de la unidad y una línea telefónica gratuita para que los usuarios puedan notificar cualquier hecho directamente al Centro de Control. Además, se pueden enviar mensajes desde una unidad o estación, sin costo para el usuario. Una vez recibida la alerta, el Centro de Control intenta verificar la situación contactando al remitente. Sin embargo, algunas llamadas provienen de lugares fuera del sistema (como Cumbayá o El Condado), por lo que no siempre son atendidas por no encontrarse dentro del sistema de transporte municipal o no son pertinentes al tema.

Cuando una alerta es verificada y se confirma su pertinencia, el protocolo establece que personal de seguridad o de atención al usuario se acerque al lugar de los hechos para brindar atención primaria. De forma paralela, el Centro de Control emite alertas a la Policía Nacional, a los Agentes Metropolitanos y coordina la movilización de un profesional de psicología para brindar atención emocional a la víctima. Dependiendo de la situación y del consentimiento de la persona afectada, se puede activar un acompañamiento jurídico para el proceso de denuncia. Posteriormente, si es necesario, el caso puede ser derivado a

entidades municipales como la Secretaría de Inclusión Social para continuar con la atención y el seguimiento.

Además, se ha incorporado tecnología para reforzar la seguridad en el sistema. Actualmente, las unidades del Trolebús 100% eléctricas cuentan con botones de pánico. Al activarse, se genera una alerta inmediata al Centro de Control y al conductor, quien visualiza la situación en su pantalla. No obstante, se han registrado usos inadecuados de este sistema, por lo que se están implementando ajustes técnicos para evitar activaciones falsas, como protectores que impidan su uso accidental.

Estas acciones forman parte de una estrategia municipal integral que incluye actividades de sensibilización y comunicación tanto en estaciones como en paradas. Asimismo, se destaca que este enfoque no es exclusivo del sistema de transporte en superficie; la Secretaría de Movilidad, en coordinación con otras entidades como Metro de Quito, también ha implementado medidas similares, incluyendo botones de pánico (o citófonos) como parte de una política de seguridad urbana articulada a nivel ciudad.

El ingeniero Pedro Javier Salgado, delegado del Secretario de Movilidad, pregunta si se cuenta con datos sobre cuántas de estas denuncias han sido efectivamente detectadas y canalizadas a través de los Centros de Control, y si el número de casos reportados mediante este mecanismo coincide, en términos de proporción, con los resultados obtenidos en la encuesta. También expresa interés en saber si la cifra recogida mediante el botón de pánico representa el valor más alto, más bajo o similar dentro del margen establecido por la encuesta aplicada.

El señor Gerente General aclara que, según los datos levantados por el sistema de transporte, el 92% de los encuestados indicó no haber sufrido acoso, mientras que un 8% afirmó haberlo experimentado. Sin embargo, al comparar estos resultados con la línea base elaborada por la Secretaría de Seguridad en 2024, se evidencia una discrepancia significativa: en ese estudio, aproximadamente entre el 50% y 60% de las personas reportaron haber sufrido algún tipo de acoso.

Esta diferencia entre ambas fuentes de datos plantea interrogantes sobre la formulación de la pregunta y la metodología utilizada en la encuesta aplicada por el sistema de transporte. En ese sentido, el señor Gerente General señala que esta situación ha motivado un proceso de revisión interna, siendo la primera vez que se aborda el tema desde esta lógica. Como resultado, se prevé un acercamiento con la Secretaría de Seguridad para analizar conjuntamente los instrumentos metodológicos y, de ser necesario, replantear la pregunta en futuras tomas de datos a fin de lograr una mayor precisión y comparabilidad de los resultados.

El señor Gerente General presentó las conclusiones del estudio, destacando que se realizaron 394 encuestas efectivas en un solo día, dentro del rango y en las estaciones previamente establecidas de la Empresa Pública Metropolitana de

Transporte de Pasajeros de Quito. Los resultados indican que el 88,6% de los encuestados calificaron el servicio de transporte como bueno o muy bueno.

En cuanto a las nuevas unidades 100% eléctricas, estas alcanzaron un 82% de aceptación durante su primer mes de operación. Se identificó un impacto positivo, aunque leve, en la percepción de la calidad del servicio tras su incorporación. Cabe destacar que este efecto pudo haberse visto influenciado por la estrategia mediática y comunicacional implementada durante el mes de abril.

El señor Gerente General recomendó implementar medidas que fortalezcan la seguridad dentro del ámbito de las competencias empresariales del sistema de transporte administrado por la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito (EPMTPQ). El objetivo es mejorar la experiencia del usuario, socializar los resultados de las encuestas con las áreas involucradas y tomar las acciones correctivas necesarias para incrementar la percepción de la calidad del servicio. Además, destacó la importancia de continuar aplicando periódicamente encuestas de percepción del servicio.

En este contexto, el señor Gerente General mencionó que la empresa estuvo cerca de concretar un acuerdo de cooperación con USAID, el cual habría significado un aporte superior a los 200 mil dólares. Esta cooperación contemplaba la contratación de un proveedor y consultor especializado para asesorar en temas tecnológicos y, especialmente, en el fortalecimiento del servicio al usuario. Uno de los ejes principales era precisamente mejorar y estructurar adecuadamente el sistema de encuestas, tanto en su diseño como en su aplicación. Sin embargo, debido a cambios políticos en el país de origen del organismo cooperante, dicha colaboración fue cancelada, quedando sin efecto a pesar de haber sido aprobada.

Ante esta situación, la Gerencia ha buscado nuevas alternativas. Se está trabajando en un acercamiento con la Unión Internacional de Transporte Público (UITP). En ese marco, el señor Gerente General participó como ponente en un evento internacional realizado en noviembre en Curitiba, ciudad pionera en el desarrollo de los sistemas BRT. Durante este encuentro, se establecieron contactos con instituciones especializadas en el diseño y levantamiento de encuestas de percepción, similares a las que se iban a implementar con USAID.

El objetivo es desarrollar una estrategia sólida que permita no solo aplicar encuestas, sino también estructurarlas correctamente desde el enfoque técnico y metodológico, incluyendo la asignación de ponderaciones por categoría y la interpretación más precisa de los resultados. Se busca ir más allá de una simple percepción subjetiva del usuario, entendiendo que esta puede variar por factores circunstanciales. La intención es alcanzar una medición más rigurosa, que permita tomar decisiones basadas en datos confiables y técnicamente fundamentados.

Finalmente, se enfatizó que la Gerencia está comprometida en encontrar mecanismos de cooperación que no representen un costo para la empresa,

priorizando la gestión de recursos no reembolsables. No obstante, se reconoce que, de ser necesario, valdría la pena realizar una inversión económica si esto garantiza la calidad y efectividad del proceso.

El señor Gerente General reiteró su agradecimiento y solicita se le autorice reintegrarse como secretario del Directorio una vez concluido el punto tratado.

El señor presidente del Directorio autoriza su reintegro como secretario del Directorio, con el objetivo de continuar con la presente sesión.

Se presenta y da lectura al proyecto de resolución adjunta a la convocatoria, que resuelve:

"Artículo 1.- *Dar por conocido el informe de los resultados de la encuesta 2025 de percepción del servicio del Sistema Integrado de Transporte Público, administrado por la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito, realizada el 29 de abril de 2025, presentado por el señor Gerente General, que tuvo por objeto identificar la percepción del servicio orientado a la satisfacción del usuario, de conformidad con el artículo 134 literal i) del Código Municipal para el Distrito Metropolitano de Quito.*

La resolución se emite de conformidad con los informes detallados a continuación: Gerencia de Planificación, "Conocimiento del informe de los resultados de la encuesta 2025 de percepción del servicio del Sistema Integrado de Transporte Público administrado por la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito" con memorando Nro. EPMTPQ-GP-2025-0318-M; Gerencia Administrativa Financiera, Informe Económico Nro. 037-2025; y, Gerencia Jurídica Nro. DIR-EPMTPQ-GJ-2025-018, de la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito, que se encuentran debidamente suscritos, mismos que se incluyen como anexos a la presente resolución y son de responsabilidad de los servidores que los emiten; informes que han sido acogidos, valorados, aprobados y remitidos por el señor Gerente General mediante Oficio Nro. EPMTPQ-GG-2025-0815-O de 27 de mayo de 2025, de conformidad con el inciso final del artículo 134 del Código Municipal para el Distrito Metropolitano de Quito.

Artículo 2.- *Disponer al Gerente General, conforme el informe técnico presentado, dar cumplimiento a las recomendaciones establecidas en el mismo, con la finalidad de ir ejecutando acciones de mejora tendientes a incrementar la percepción de la calidad del servicio del transporte público metropolitano administrado por la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito.*

Artículo 3.- *Encárguese de la ejecución de la presente resolución al Gerente General de la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito. (...)"*

El señor presidente del Directorio pone a consideración el segundo punto del orden del día y solicita a la secretaría que proceda con la votación para aprobar el punto dos, siendo este, el "Conocimiento del informe de los resultados de la encuesta 2025 de percepción del servicio del Sistema Integrado de Transporte Público administrado por la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito y resolución al respecto", conforme al proyecto de resolución adjunta a la convocatoria.

El señor secretario del Directorio procede a tomar votación para el: *“Conocimiento del informe de los resultados de la encuesta 2025 de percepción del servicio del Sistema Integrado de Transporte Público administrado por la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito y resolución al respecto.”*, obteniéndose la siguiente votación:

VOTACIÓN			
NOMBRE	A FAVOR	EN CONTRA	OBSERVACIÓN
Mgs. Rossman Camacho Carrión Administrador General Delegado del Alcalde del Distrito Metropolitano de Quito Presidente del Directorio	✓		
Ing. Gabriel Iza Borja. Delegado de la Secretaría General de Planificación GAD Distrito Metropolitano de Quito Miembro del Directorio	✓		
Ing. Pedro Javier Salgado Delegado de la Secretaría de Movilidad GAD Distrito Metropolitano de Quito Miembro del Directorio	✓		

El señor secretario del Directorio informa que existen tres votos a favor, por lo tanto, queda conocido el Informe de los resultados de la encuesta 2025 de percepción del servicio del Sistema Integrado de Transporte Público administrado por la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito y resolución al respecto, conforme al proyecto de resolución adjunta a la convocatoria.

El señor presidente del Directorio, indica que conforme a la votación queda conocido el Informe de los resultados de la encuesta 2025 de percepción del servicio del Sistema Integrado de Transporte Público administrado por la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito y resolución al respecto, conforme al proyecto de resolución adjunta a la convocatoria.

El señor presidente del Directorio pregunta si existe algún otro punto del orden del día.

El señor secretario del Directorio certifica que se han agotado todos los puntos del orden del día, previstos para la sesión.

El señor presidente del Directorio agradece la participación y presencia de los miembros del Directorio, indica que siendo las 17H14 de la tarde, declara clausurada la sesión.

El secretario del Directorio manifiesta que se toma nota de la clausura de la sesión.



Rossman Camacho Carrión

**DELEGADO DEL ALCALDE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO
PRESIDENTE DEL DIRECTORIO**



Xavier Vásquez Hernández

**GERENTE GENERAL DE LA EPMT PQ
SECRETARIO DEL DIRECTORIO DE LA EPMT PQ**

Razón. - Siento por tal que la presente Acta de la Sesión Ordinaria de Directorio de la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito Nro. DIR-EPMT PQ-2025-005, realizada el 29 de mayo del año dos mil veinticinco, fue discutida y aprobada en Sesión Ordinaria Nro. DIR-EPMT PQ-2025-006, realizada el 24 de junio del año dos mil veinticinco, a las 15h00.

Lo certifico. -



Xavier Vásquez Hernández

**GERENTE GENERAL DE LA EPMT PQ
SECRETARIO DEL DIRECTORIO DE LA EPMT PQ**


MOT/PVC/PPV