

Transporte de Pasajeros



RENDICIÓN **20**
de cuentas **24**

Quito renace



Quito
Alcaldía Metropolitana

Contenido

Misión y Visión.	3
1 Objetivo.	4
2 Datos de la empresa.	4
3 Articulación estratégica	5
4 Servicio empresarial.	8
5 Planificación estratégica.	12
6 Indicadores del plan operativo anual.	14
7 Resultados económicos.	16
8 Gestión empresarial	21
9 Manejo de emergencias 2024	26
10 Administrativo	33
11 Logística	35
12 Nivel de percepción del servicio	36
13 Proyectos emblemáticos.	37
14 Logros importantes y acciones de mejora.	37
15 Líneas de acción de mejora para el 2025.	38



Misión

Operamos y administramos el servicio de transporte público municipal de pasajeros en corredores exclusivos y rutas alimentadoras, de forma rápida, accesible, con amplia cobertura, contribuyendo al desarrollo del DMQ.



Visión

Al 2028, ser la empresa modelo en transporte público de pasajeros a nivel nacional, con una excelente experiencia de servicio, de forma sustentable y eficiente conectando a los usuarios con sus sueños y destinos.

1 Objetivo

El Sistema Metropolitano de Transporte Este informe busca presentar una evaluación transparente y completa del rendimiento financiero, operativo y estratégico de la EPMT PQ en el año fiscal 2024, reflejando el compromiso de la empresa con una gestión eficiente de recursos, el cumplimiento de metas establecidas y la generación de valor para sus colaboradores y la comunidad. Además, tiene como propósito destacar los logros obtenidos y reforzar la confianza en la capacidad de la empresa para enfrentar los retos futuros.

2 Datos de la empresa

Los datos generales a la fecha de elaboración del presente informe son:

Datos Generales	
RUC:	1768156710001
Institución:	Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros
Función a la que pertenece:	Gobiernos Autónomos Descentralizados – GAD
Sector:	Movilidad
Nivel que rinde cuentas:	Municipal
Provincia:	Pichincha
Cantón:	Quito
Parroquia:	La Magdalena
Dirección:	Av. 5 de Junio (S/N) entre Av. Rodrigo de Chávez y Gatazo
Teléfono:	(02) 2665023, 2665018, 2665015, 2665021, 2665012, 2665013
Página web o red social:	pasajeros.quito.gob.ec
Representante Legal	
Nombres del representante:	Xavier Vásquez Hernández
Cargo del representante:	Gerente General
Email de notificación:	xavier.vasquez@pasajerosquito.gob.ec

Fuente: Gerencia de Planificación – EPMT PQ 2024.

3 Alineación estratégica

Más allá de cumplir con las competencias asignadas, las acciones de la EPMTPO contribuyen al cumplimiento de objetivos, estrategias, metas y proyectos de los siguientes instrumentos de planificación:

Objetivos de Desarrollo Sostenible (“ODS”)

Objetivos de Desarrollo Sostenible – ODS de la ONU		
	Objetivo	Meta que Contribuye
	Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización sostenible y fomentar la innovación	9.1 Desarrollar infraestructuras fiables, sostenibles, resilientes y de calidad, incluidas infraestructuras regionales y transfronterizas, para apoyar el desarrollo económico y el bienestar humano, haciendo especial hincapié en el acceso asequible y equitativo para todos.
	Lograr que las ciudades sean más inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles	11.2 De aquí a 2030, proporcionar acceso a sistemas de transporte seguros, asequibles, accesibles y sostenibles para todos y mejorar la seguridad vial, en particular mediante la ampliación del transporte público, prestando especial atención a las necesidades de las personas en situación de vulnerabilidad, las mujeres, los niños, las personas con discapacidad y las personas de edad.
		11.6 De aquí a 2030, reducir el impacto ambiental negativo per cápita de las ciudades, incluso prestando especial atención a la calidad del aire y la gestión de los desechos municipales y de otro tipo.
	Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos	13.2 Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales.
	Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas	16.6 Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas.

Plan Nacional de Desarrollo (“PND”)

Plan de Desarrollo para el Nuevo Ecuador (2024 - 2025)	
Objetivo	Meta que Contribuye
8. Impulsar la conectividad como fuente de desarrollo y crecimiento económico.	8.2 Optimizar las infraestructuras construidas, capacidades instaladas y de gestión del transporte multimodal, para una movilización nacional e internacional de personas, bienes y mercancías de manera sostenible, oportuna y segura.
9. Propender la construcción de un Estado eficiente, transparente orientado al bienestar social.	9.6 Fortalecer las capacidades del Estado que garanticen la transparencia, eficiencia, calidad y excelencia de los servicios públicos.

Plan Metropolitano de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (“PMDOT”)

Plan Metropolitano de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (2024 - 2033)	
Objetivo de Desarrollo PMDOT	Política PMDOT
Objetivo 2. Consolidar una ciudad segura, sostenible e integrada, que cuide la vida en todas sus formas y que fortalezca la paz, el orden y la convivencia ciudadana.	Desarrollar un sistema integrado, inteligente e inclusivo de transporte, accesible, sostenible y articulado al territorio, que fomente el uso de tecnologías limpias y sea amigable con el medio ambiente.
	Reducir las emisiones del sector transporte como avance en la neutralidad climática.
	Desarrollar la infraestructura y equipamiento de movilidad y conectividad de acuerdo con los conceptos de accesibilidad, sustentabilidad, inclusión, gobernanza, seguridad vial, gestión del riesgo de desastres y gestión ambiental.
	Fortalecer la acción climática de manera sistémica para reducir la huella de carbono e implementar acciones de sensibilización y procesos de educación ambiental.
Objetivo 3. Alcanzar una gestión eficiente, participativa, desconcentrada y transparente; un municipio cercano a la ciudadanía.	Apoyar a la prevención del delito y las violencias para la seguridad y la convivencia ciudadana.
	Modernizar y ampliar las capacidades institucionales, de gobierno digital y tecnologías de la información y comunicaciones, para mejorar la gestión municipal y la calidad en la prestación de servicios y trámites a la población.

Plan De Gobierno del Distrito Metropolitano de Quito (“PGA”)

Plan de Gobierno del Distrito Metropolitano de Quito Quito Renace (2023 - 2027)

Eje	Líneas de Acción Alcaldía
Eje 1. Hábitat, seguridad y convivencia ciudadana	Seguridad Ciudadana: Promover la seguridad a través de la corresponsabilidad ciudadana, el uso responsable del espacio público y su mejoramiento.
Eje. 4. Movilidad sostenible	Reducir las emisiones del sector transporte como avance en la neutralidad climática.
Eje. 5. Territorio Intercultural, Ecológico, Deportivo y Activo	Ambiente: Impulsar la política de Ciudad verde y sostenible que asegure la reducción y uso eficiente de recursos para trámites en dependencias, la reutilización de materiales, la reducción de emisiones de carbono y la progresiva adaptación de infraestructura y equipamientos institucionales.
Eje. 6. Gestión Metropolitana	<p>Servidores municipales motivados: Promover una cultura de servicio público que enfatice en el respeto, el compromiso, la honestidad y la responsabilidad.</p> <p>Gestión ágil y eficiente: Fortalecer una administración abierta y en red, que permita limitar las estructuras verticales y generar procesos en función del producto o servicio que requiera la ciudadanía.</p>

Plan de Movilidad GADDMQ

Plan de Movilidad GADDMQ	
Eje	Líneas de Acción Alcaldía
Eje 1. Hábitat, seguridad y convivencia ciudadana	Seguridad Ciudadana: Promover la seguridad a través de la corresponsabilidad ciudadana, el uso responsable del espacio público y su mejoramiento
Eje. 4. Movilidad sostenible	Transporte y Movilidad: Ampliar, fortalecer y mejorar integralmente todo el transporte público urbano y rural.
Eje. 5. Territorio Intercultural, Ecológico, Deportivo y Activo	<p>E: Planificación de la movilidad con enfoque diferencial</p> <p>H: Visión Cero</p>
Eje. 6. Gestión Metropolitana	<p>D: Calidad y satisfacción en los viajes de los actores de la movilidad.</p> <p>G: Activación económica y sostenibilidad financiera</p>
O5: Lograr un sistema integrado de movilidad basado en la multimodalidad	D: Calidad y satisfacción en los viajes de los actores de la movilidad.

Plan de Acción Climática

Objetivos PM

Objetivo: Impulsar políticas y acciones de cambio climático, bajo la visión de una neutralidad climática del DMQ al 2050

Transporte público cero emisiones: Al 2030, 52% de la flota de autobuses eléctricos Al 2040, toda la flota de autobuses eléctricos.

Transporte público integrado y eficiente: Al 2050, que el 13% de viajes sean en vehículo particular, 20% en modo caminata o bicicleta y 67% en transporte público. de transporte al año 2030

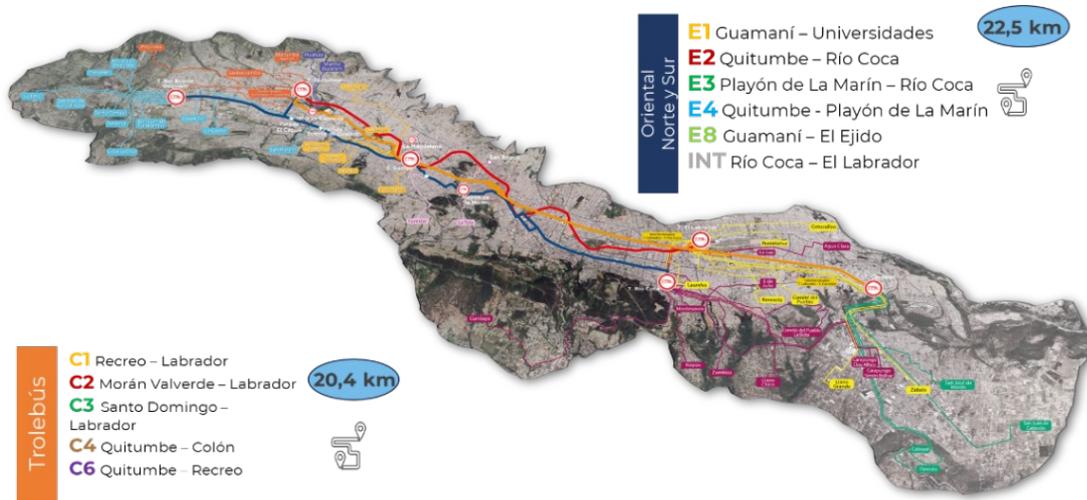
4 Servicio empresarial

El Sistema Metropolitano de Transporte del Distrito Metropolitano de Quito está conformado por cuatro subsistemas: el Subsistema Convencional (operadoras privadas), el Subsistema Metro de Quito (como eje estructurador del Transporte Público), el Subsistema Quito Cable y el Subsistema Metrobús-Q (corredores viales exclusivos BRT y rutas alimentadoras). La Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito (EPMTPO) administró el corredor Central Trolebús y el corredor Oriental Ecovía, mientras que los corredores Central Norte y Sur Occidental

fueron gestionados mediante un contrato de operación administrado por la Secretaría de Movilidad.

La EPMTPO garantizó el servicio de transporte público municipal con la siguiente infraestructura: 2 terminales, 8 estaciones, 84 paradas, 3 talleres, 6 dispensadores de combustible y 2 centros administrativos, con una cobertura de 42,9 kilómetros en carril exclusivo en troncal y 360 kilómetros en rutas alimentadoras (sin carril exclusivo).

Gráfico 1: Servicios ofertados en la operación – Trolebús y Ecovía



Fuente: EPMTPO

Planificación del servicio troncal

La Empresa de Pasajeros planificó las operaciones diarias del Trolebús y Ecovía, detallando rutas, estaciones, flota, vueltas diarias, despachos diarios, kilómetros por ciclo y horarios de inicio y fin. Esta planificación determina el servicio para días ordinarios y fines de semana, asegurando una operación eficiente y continua.

Planificación Operacional

	Corredor	Flota	Vueltas Diarias	Despachos Diarios
Días Ordinarios	Central Trolebús	85	542	874
	Oriental y Ecovía	114	875	875
Sábados	Central Trolebús	47	367	581
	Oriental y Ecovía	70	653	653
Domingos	Terminal Quitumbe - Colón	47	349	535
	Terminal Quitumbe - El Recreo	68	568	568

Planificación del servicio de alimentadores

El servicio de alimentación, integrado a los corredores troncales, se dividió en 48 rutas, con 303 unidades en días ordinarios, 256 los sábados y 200 los domingos. La planificación detalló la flota programada, vueltas diarias y kilómetros.

Planificación Operacional

Día	Flota Programada	Vueltas Programadas Diario	Km Programadas Diario
Ordinario	303	4.054	58.925
Sábado	256	2.989	42.983
Domingo	200	2.498	36.497

4.1 Flota de la EPMT PQ

En lo que respecta de la flota empresarial tenemos el siguiente detalle:

- Flota en estado mantenible para la operación: 231 unidades
- Flota Volvo - Articulados B12: 80
- Flota Volvo - B340M: 80
- Flota Volvo - Articulados B10M: 5
- Flota Mercedes Benz - Articulados: 26
- Flota Mercedes Benz - O500M: 40

Para la operación se requiere **114 unidades** para la troncal Ecovía y **85 unidades** para la Troncal Trolebús.

* Las unidades de la ruta Carcelén no forman parte de la flota vehicular de la empresa.



4.2 Utilización del servicio 2023-2024

Acorde a la planificación (proyección), realizada por la empresa para el periodo 2024, los resultados fueron positivos, a excepción de enero y septiembre. En ese sentido, la empresa definió con anticipación la disminución de usuarios en el sistema que administra, en base a la entrada en operación del Metro de Quito.

Los resultados se muestran a continuación / **proyección usuarios vs. usuarios reales**

Mes	2024 proyección	2024 real
Enero	9.689.106	9.158.481
Febrero	8.811.250	9.373.141
Marzo	9.373.901	10.041.362
Abril	9.497.861	10.171.814
Mayo	9.542.782	10.393.738
Junio	9.171.377	9.826.953
Julio	8.717.554	9.682.577
Agosto	8.496.708	9.213.799
Septiembre	9.328.980	9.217.660
Octubre	9.700.385	10.036.866
Noviembre	9.013.774	9.564.261
Diciembre	9.531.504	9.535.607

5 Planificación estratégica

Los pilares estratégicos fueron los elementos fundamentales que guiaron la dirección y las acciones de la EPMT PQ hacia el logro de sus objetivos a largo plazo. Estos pilares representaron las áreas clave en las que esta empresa se enfocó para alcanzar su visión y misión.

Modelo de Gestión

Propósito

Ser la línea de acceso que conecte a la gente con sus necesidades y servicios

Pilares Estratégicos

Servicio al Usuario



Mejorar la experiencia del usuario

Sostenibilidad



Garantizar la continuidad del servicio

Modernización



Lograr la transformación digital

Fortalecimiento Empresarial



Cultura enfocada al usuario

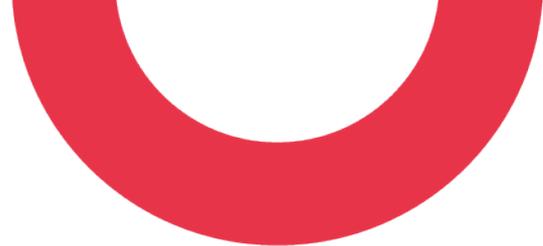
Buen Gobierno corporativo

Talento Humano competente

Servicio seguro, integrado, accesible y eficiente

Con la finalidad de medir el cumplimiento de las metas propuestas a lo largo del periodo 2021-2024 se presentan los resultados de los indicadores correspondientes al Plan Estratégico (PEI) que finalizó en diciembre 2024.

Indicador	Periodo	Planificada (Número)	Ejecutado (Número)	Ejecutado %
Porcentaje de infraestructura del Sistema Integrado de Transporte Público (SITP) mejorada	2024	30%	19%	63,33%
Porcentaje de actos delictivos registrado en el SITP	2024	252	242	104,13%
Porcentaje de disponibilidad operativa de la flota en el SITP	2024	258	186	72,09%
Porcentaje del tiempo promedio de viaje por cada corredor en hora pico	2024	3,00%	3,97%	132,33%
Número de pasajeros pago viaje transportado en el SITP	2024	144.678.391	116.216.259	80,33%
Porcentaje de km recorridos mediante la utilización de energías limpias	2024	17,00%	1,24%	7,32%

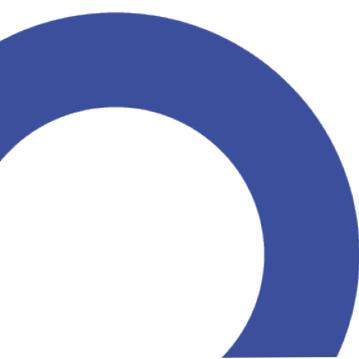


Indicador	Periodo	Planificada (Número)	Ejecutado (Número)	Ejecutado %
Porcentaje de procesos optimizados en la EPMTPO	2024	25	21	84,00%
Porcentaje de cumplimiento del Plan Informático para el manejo de la información y comunicación en el desarrollo organizacional	2024	29	29	100%
Porcentaje de capacitaciones ejecutadas	2024	100	71	74,0%
Porcentaje de cumplimiento del Plan de Mejora de Cultura y Clima Organizacional	2024	17	17	100%
Porcentaje de alianzas y/o acuerdos comerciales suscritos	2024	4	2	50,00%
Ejecución presupuestaria	2024	103.086.496	\$94.390.993	91,56%
Porcentaje de alianzas y/o acuerdos comerciales suscritos	2024	4	2	50,00%
Incrementar el 4% en la percepción de la calidad del servicio	2024	57%	61	85,9%
Incrementar el 20% de ingresos por oferta de espacios para la comercialización y utilización de los servicios no operacionales	2024	\$537.965	\$546.391.78	101,5%

6 Indicadores del plan operativo anual

Resultados de los indicadores de la Planificación Operativa Anual (POA) 2024, reportados en la plataforma “Mi Ciudad”. Estos indicadores incluyeron la ejecución de pagos de arrastres, el Plan Anual de Compras Públicas, la gestión de talento humano, la operación de los corredores del SITP, la modernización del STPMP y la implementación de sistemas inteligentes Sistema Automatizado de Explotación (SAE) y Sistema de Información al Usuario (SIU).

Metas 2024	Meta anual	Resultado
Ejecutar el 100% de los pagos de arrastres de años anteriores, en el 2024	100%	96%
Ejecutar el 100% del Plan Anual de Compras públicas de la EPMTPO en el 2024	100%	70%
Ejecutar el 100% de los pagos de arrastres de años anteriores, en 2024	100%	100%



Metas 2024	Meta anual	Resultado
Mantener el estándar de 2 conductores promedio mensual para la operación diaria de los Corredores Trolebús y Ecovía	2	2
Transportar 110 millones de pasajeros – pago viaje en el Subsistema METROBUS -Q (Trolebús, Ecovía y Alimentadores)	110.875.183	116.216.259
Ejecutar el 100% de los pagos de arrastres de años anteriores, en el 2024	100%	98%
Garantizar el 100% la operatividad y el funcionamiento óptimo de los espacios (paradas, estaciones y terminales) del SITP (Trolebús y Ecovía) administrados por la EPMTQP en 2024	100%	100%
Alcanzar el 100% de la flota óptima operativa, que cubra la demanda de pasajeros del Subsistema Metrobús -Q en el 2024	100%	84,37%
Ejecutar el 100% del Plan de Innovación de la Infraestructura Tecnológica del Sistema Integrado de Transporte Público (Trolebús y Ecovía), en el 2024	100%	99%
Ejecutar el 100% del Plan de retiro voluntario del personal operativo en el 2024	100%	100%
Alcanzar el 70% de avance en la adquisición de buses articulados eléctricos en el 2024	100%	70%
Implementar en un 70% el Sistema Integrado de Recaudo para la EPMTQP, en el 2024	100%	70%
Implementar el 85,68% del sistema SAE Y SIU en la EPMTQP en 2024	85,68%	42,84%

Análisis: Respecto a la meta correspondiente a la “flota óptima operativa” se alcanzó un 84,37%, en virtud de que la flota en el año 2024 tuvo baja confiabilidad; es decir, presentó repetidas fallas durante la operación, en ese contexto la empresa invirtió en la adquisición de 60 unidades 100% eléctricas, que entrarán en operación durante el primer cuatrimestre de 2025.

En cuanto a la meta del “avance de implementación de sistemas inteligentes de transporte SAE y SIU en el sistema de transporte público” se obtuvo el 42,84%, debido a

que para implementar el Sistema de Gestión de Flota (SAE) y el Sistema de información al Usuario (SIU) es necesario que las nuevas unidades arriben al país y se generen las pruebas informáticas respectivas; esto, en complemento con el nuevo Sistema Integrado de Recaudo SIR, ya que es necesario determinar las especificaciones técnicas finales, con el objetivo de ajustar los parámetros para la contratación de estos sistemas inteligentes de transporte. Se planificó su adjudicación para el último trimestre de 2025.

7 Resultados económicos

7.1 Presupuesto de ingresos

Ejecución de ingresos, por naturaleza

NATURALEZA	GRUPO	ASIGNACIÓN INICIAL	REFORMA	Codificado	Devengado	% Ejecución
1.Ingresos Corrientes	13 Tasas Y Contribuciones (publicidad y parqueaderos)	142.177,20	64.447,61	206.624,81	206.549,54	99,96%
	14 Venta De Bienes Y Servicios (pasajes)	32.123.671,91	890.549,87	33.014.221,78	32.951.565,64	99,81%
	17 Rentas De Inversiones Y Multas (arriendos locales, intereses por mora e incumplimiento contratos)	915.995,30	198.579,27	1.114.574,57	1.095.884,47	98,32%

	19 Otros Ingresos (siniestros, chatarrización, otros notas de crédito IESS)	220.178,22	1.190.143,42	1.410.321,64	1.390.184,30	98,57%
Total 1. Ingresos Corrientes		33.402.022,63	2.343.720,17	35.745.742,80	35.644.183,95	99,72%
2. Ingresos De Capital	28 Transferencias Y Donaciones De Capital E Inversión (municipales)	59.460.605,01	-8.600.000,00	50.860.605,01	50.860.605,01	100,00%
Total 2. Ingresos De Capital		59.460.605,01	-8.600.000,00	50.860.605,01	50.860.605,01	100,00%

NATURALEZA	GRUPO	ASIGNACIÓN INICIAL	REFORMA	Codificado	Devengado	% Ejecución
3. Ingresos De Financiamiento	37 Saldos Disponibles (10,9 millones proyección + 12 millones SIR)	23.013.529,22	-6.582.981,03	16.430.548,19	16.430.548,19	100,00%
	38 Cuentas Pendientes Por Cobrar (anticipos contratos)	937.593,76	-887.993,76	49.600,00	49.600,00	100,00%
Total 3. Ingresos De Financiamiento		23.951.122,98	-7.470.974,79	16.480.148,19	16.480.148,19	100,00%
Total general		116.813.750,62	13.727.254,62	103.086.496,00	102.984.937,15	99,90%

El presupuesto aprobado para el ejercicio económico 2024 fue de USD 116.813.750,62. La ejecución presupuestaria de ingresos alcanzó el 99,90%, indicando una gestión óptima. Los ingresos se clasificaron en corrientes, de capital y de financiamiento, con un alto porcentaje de ejecución en cada categoría.

En la Cédula Presupuestaria de Ingresos, el valor codificado es de USD 103.086.496,00 de los cuales se ejecutaron USD 102.984.937,15 con un porcentaje de ejecución del 99,90%, y sin considerar el saldo caja bancos del grupo 37, la ejecución presupuestaria es de 83,96% del total del presupuesto respecto a su valor codificado que se clasifica de la siguiente forma: Ingresos Corrientes un valor de USD 35.644.183,95 con una ejecución de 99,72%. Ingresos de Capital un valor de devengo de USD 50.860.605,01 con un porcentaje de ejecución del 100%. Ingresos de Financiamiento, un valor de devengo de USD 16.480.148,19 con un porcentaje de ejecución del 100% respecto al valor codificado.

Ejecución de gastos, por fuente de financiamiento

Financiamiento	Codificado	Comprometido	Devengado	% ejecutado
Municipales	50.860.605,01	47.539.138,52	46.436.041,68	91,30%
Autogestión	52.225.890,99	50.097.042,87	47.954.951,46	91,82%
Total general	103.086.496,00	97.636.181,40	94.390.993,14	91,56%

La empresa contó con un presupuesto aprobado de gastos para el ejercicio económico 2024, de USD 116.813.750,62 que corresponde a la asignación inicial, de los cuales se reformó el 30 de octubre de 2024, quedando un valor codificado final de USD 103.086.496,00 de los cuales ejecutó un valor de USD 94.390.993,14 con un porcentaje de ejecución del 91,56% que se clasifica de la siguiente forma: USD 28.225.331,14 se ejecutaron en Gastos Corrientes, USD 64.818.182,77, en Gastos de Inversión y USD 1.347.479,23 en Gastos de Capital.

Entre los principales gastos de inversión realizados en el 2024, se pueden realizar entre otros: Prestación de Servicio de Alimentadores para las 48 rutas que tiene la EPMT PQ, Implementación del Sistema inteligente de Transporte SIR, Adquisición de Combustibles y Repuestos para la Flota, Repotenciación de Paradas, así como la contratación de servicios de seguridad y limpieza para unidades y paradas que administra la Empresa.

7.2 Estado de situación financiera consolidado

Al 31 de diciembre de 2024, la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito presenta activos por USD 145.111.099,99, pasivos por USD 4.364.745,71 y patrimonio por USD 137.292.942,50.



7.3 Recaudación 2024

Corresponde a los ingresos recibidos por concepto de la operación:

Mes	Recaudación Real (acumulado)
Enero	\$2.635.125,25
Febrero	\$5.293.592,69
Marzo	\$8.131.305,74
Abril	\$11.002.587,98
Mayo	\$13.939.171,21
Junio	\$16.720.894,55
Julio	\$19.498.393,25
Agosto	\$22.130.915,62
Septiembre	\$24.709.919,11
Octubre	\$27.529.579,95
Noviembre	\$30.206.296,72
Diciembre	\$32.951.565,64

7.4 Porcentaje de ejecución presupuestaria

La ejecución presupuestaria de la EPMTPO ha mantenido históricamente niveles superiores al 80%, con un desempeño consistente en los últimos años. Alcanzando en el 2024 un 91,56% de ejecución.

Resumen del indicador de ejecución presupuestaria

Mes	Planificada (Número)	Ejecutado (Número)	% Ejecutado anual
2021	78.822.047	66.498.740	84,37%
2022	87.943.777	68.635.347	78,04%
2023	125.628.330	106.068.532	84,43%
2024	103.086.496	94.390.993	91,56%

Rentabilidad. De acuerdo con el estado de resultados, con corte al 31 de diciembre de 2024, el indicador de rendimiento establece que por cada dólar invertido la EPMTPO tiene el 10,67% de retorno en relación con los activos totales de la empresa y del 10,96% en relación con el patrimonio de la EPMTPO, considerando todos los ingresos por la operación y las asignaciones recibidas por parte del Municipio de Quito.

Endeudamiento. El indicador de endeudamiento es del 3%, es decir que la EPMTPO no mantiene deudas con terceros o con entidades financieras que puedan afectar la operación de la empresa.

ENDEUDAMIENTO =	PASIVO TOTAL	3.912.446,97
	ACTIVO TOTAL	145.111.099,99
	RESULTADO	3%

8 Gestión empresarial

8.1 Gestión anual de las unidades

La empresa, en el ámbito de sus atribuciones y competencias, gestiona en equipo actividades que le permitan mejorar la experiencia del usuario elevando la calidad del servicio. En ese sentido, se detallan a continuación las acciones más importantes realizadas en el periodo 2024 por los equipos que integran la institución:

Fiscalización. Incumplimiento del Régimen de Sanciones Vigente: dentro del periodo se registró un aumento del 6,03% en las sanciones emitidas por el personal de Fiscalización Operativa, en comparación con el mismo período del año anterior. Este incremento refleja una mayor eficacia en los controles, impactando positivamente en el cumplimiento de los procesos operativos.

Tabla comparativa de infracciones de alimentadores (2023 - 2024)

AÑO	Cantidad de infracciones	Valor	%Incremento Infracciones	%Incremento Valor
2023	9.139	\$363.061,47	6,03%	11,39%
2024	9.690	\$404.404,65		
Total - general	18.829	\$767.466,12		

8.2 Operativos de control

Durante el periodo analizado se intensificaron los operativos de control, generando un aumento en 821 infracciones alimentadoras, con un valor de 41.343,18 dólares. A pesar de contar con menos personal se logró un aumento significativo de los controles en ruta, gracias a una planificación más efectiva.

Infracciones de alimentadores 2023 vs. 2024

2023		2024	
Cantidad de infracciones	Valor	Cantidad de infracciones	Valor
9.139	USD 363.061,47	9.690	USD 404.404,65

8.3 Operativos de Control del Audio Informativo en las Unidades Alimentadoras

Se ejecutaron constantes controles en unidades alimentadoras, socializando a los usuarios el uso adecuado del boleto entregado al cancelar el pasaje. Esta labor fue respaldada por la campaña de concienciación a través de audios reproducidos en las unidades, orientada a reducir la evasión de pago.

Como resultado se emitieron 179 infracciones de alimentadores a unidades que incumplieron esta disposición operativa, reforzando el compromiso con las normas establecidas.

8.4 Implementación del Sistema de Comercialización

Se logró la implementación y puesta en marcha de un sistema desarrollado en la EPMTPO, mismo que cuenta con la información actualizada de contratos de arrendamiento fijo y temporal en las estaciones, terminales, paradas y unidades móviles de la EPMTPO. Ahora se cuenta con datos históricos y una cartera de clientes actualizada.

8.5 Comerciantes autónomos

En el transcurso del año 2024 se han llevado a cabo tres eventos en el marco de la regularización de los comerciantes autónomos del SITP de la EPMTPO:

1. Mayo 2024 - entrega de 106 certificados de capacitación en “Servicio al cliente” a los comerciantes autónomos
2. Julio 2024 - se entregaron 106 carnés de autorización a los comerciantes.
3. Noviembre 2024 - se entregaron 69 certificados de capacitación en “Servicio al cliente” a los comerciantes autónomos.

8.6 Adjudicación de locales Islas comerciales y cajeros automáticos

En 2024 se ejecutaron 8 procesos de contratación pública de arrendamiento de locales e islas, descritos a continuación:

Tipo	Valor
ATM	116.126,57
Baterías Sanitarias	6.030,00
Espacio Inclusivo	1.214,00
Isla Comercial	79.990,48
Local Comercial	114.716,97
Parqueadero	11.810,00
Total - Arriendos	329.888,02

8.7 Elaboración del Plan de Seguridad

Se remitió a la Secretaría de Movilidad el Plan de Seguridad de la Empresa de Pasajeros 2024. Este plan tiene por objetivo definir las líneas de acción en materia de seguridad física, seguridad vial y evasión, a través de las cuales se enmarcarán las actividades a gestionar desde la Empresa de Pasajeros y los agentes internos y externos, para mejorar la seguridad del Sistema de Transporte Público Metropolitano. Es de conocimiento y aplicación para todos los agentes del sistema y servidores públicos de la Empresa de Pasajeros; su alcance se encuentra enmarcado en la definición de temas estratégicos que serán adelantados por la empresa en procura de mejorar los estándares de seguridad en el sistema, los cuales podrán ser revisados y ajustados según las necesidades que surjan a través del tiempo y la dinámica de la operación.

8.8 Implementación de los protocolos de seguridad

Los protocolos de seguridad han sido enfocados para contribuir en la atención, cuidado, apoyo y acompañamiento integral de los funcionarios y/o trabajadores que han sido objeto de algún tipo de incidente, accidente o evento de inseguridad durante la prestación del servicio de transporte de pasajeros en los corredores viales a cargo de la EPMTPO.

Los Protocolos son de aplicación obligatoria para todos los funcionarios de la EPMTPO y en el caso de las entidades de apoyo en materia de seguridad, éstas participarán de acuerdo con la articulación interinstitucional realizada con su competencia misional y/o

encomendada en la normativa legal vigente. Con la implementación de los protocolos de seguridad se articula los apoyos con todas las entidades de seguridad y cumplimos con los Objetivos del Plan Maestro de Seguridad, el cual apunta a brindar un servicio de calidad.

8.9 Protocolos y planes de seguridad

1. Protocolo de ingreso a instalaciones de la EPMTPO.
2. Protocolo de acceso de animales domésticos de estima y compañía al servicio de transporte público metropolitano de la EPMTPO.
3. Protocolo para acceder al transporte urbano en las estaciones multimodales.
4. Protocolo de agresión física verbal o amenaza a los servidores.
5. Protocolo de atención por ataque de arma blanca.
6. Protocolo de actuación en caso de usuarios extraviados en los corredores administrados por la EPMTPO.
7. Protocolo de actuación en caso de robo.
8. Protocolo de actuación en caso de amenazas de artefactos explosivos.
9. Personas en actitud inusual de las unidades móviles e instalaciones de la EPMTPO.
10. Plan de gestión de riesgos y emergencias.
11. Plan de seguridad ciudadana

8.10 Implementación del sistema de registro de incidentes

En enero de 2024 se implementó y se ejecutó el sistema de registro de incidentes que permite el intercambio de información, herramientas y tecnologías, relacionada con la seguridad, convivencia y violencia ciudadana dentro del sistema de transporte público de pasajeros. Este intercambio se realizará de manera técnica y específica a través de las herramientas tecnológicas y dentro de las competencias atribuibles a cada institución.

Además, también tiene como finalidad, primero, potenciar el procesamiento, interpretación y análisis de la información que maneja la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito, la que ha sido diseñada en un módulo de sistematización de la información de la EPMTPO; y segundo, asesoramiento en la creación de metodologías de recolección, validación y procesamiento de información, intercambio de información entre las partes e integración de datos compartidos.

Eventos de inseguridad 2024:

- Sospechosos: 7.311
- Personas en estado etílico: 1.551
- Ventas informales: 9.541
- Promedio de eventos que generan inseguridad: 6.134

8.11 Centro de Control

Monitoreo de flota: En el contexto del cambio de modelo de gestión y la modernización de la EPMTPO se está implementando el Servicio de Control y Monitoreo de Flota y Alimentadores. Esta iniciativa tiene como objetivo principal mejorar la gestión operativa del servicio a través del Centro de Control, además de proporcionar datos y métricas clave para iniciar procesos de mejora continua en el servicio ofrecido.

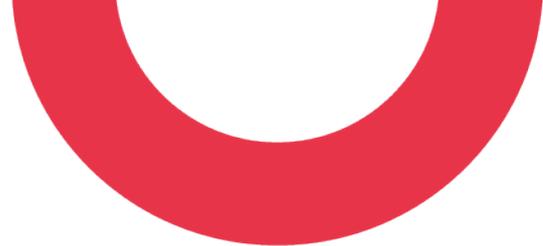
8.12 Infraestructura en transporte

Se han realizado reparaciones, mantenimiento preventivo y correctivo en toda la infraestructura administrada por la EPMTPO, con una meta ejecutada del 98,39%.

Durante el periodo 2024, la Empresa gestionó la repotenciación de la infraestructura que funciona para la prestación del servicio, en ese sentido se realizaron las siguientes obras: Iluminación (Trolebús y Ecovía), cabinas, señalética y pisos.

Corredor Ecovía:**Repotenciación de 13 paradas**

- Los Sauces
- La Paz
- Eugenio Espejo
- Estadio Chimbacalle
- San Martín
- De las Universidades
- Montúfar
- San Bartolo
- Ayapamba
- Pacarillacta
- San Cristóbal
- Pujilí
- Quillallacta



Corredor Trolebús

Repotenciación de 4 paradas

- Quimiag
- Ajaví
- Cóndor Ñam
- El Calzado

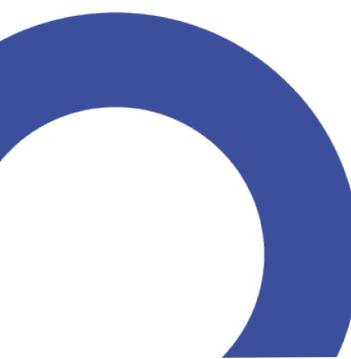
9 Manejo de emergencias 2024

9.1 Crisis energética

Ecuador enfrentó una crisis energética significativa en 2024, principalmente debido a una sequía severa que ha afectado la generación hidroeléctrica, fuente principal de electricidad en el país. Esta situación llevó a la implementación de cortes de luz programados en todo el territorio nacional, incluyendo Quito. A pesar de los cortes de luz, el servicio se mantuvo operativo en coordinación con el personal operativo (analistas, subjefes trabajo y Centro de Control), así como con una coordinación interinstitucional con personal de AMT.

9.2 Estudio Operacional

Con fecha 18 de agosto de 2023 se suscribe el Memorando de Entendimiento entre el GAD MDMQ y UNOPS, con el objeto de definir un marco de cooperación y facilitar la colaboración entre las Partes, sin carácter exclusivo, en ámbitos de interés común. Posterior, mediante Oficio UNOPS/PER/141663-C, UNOPS remitió la propuesta para el “*Convenio Específico de Cooperación para la Movilidad Sostenible: Modernización del Sistema de Transporte Público Metropolitano de Pasajeros a través de la dotación de trolebuses*”.



9.3 Capacitación Trolebuses 100% Eléctricos

Como parte de los términos de referencia y preparativos para recibir los 60 trolebuses 100% eléctricos, licitados por UNOPS para la Empresa de Pasajeros se realizó la capacitación a **191 conductores** de la empresa; cursos teóricos que fueron impartidos del 23-10-2024 al 15-11-2024, adicional hubo dos días (21 y 22 de noviembre).

9.4 Integración operacional Metro de Quito

Se coordinó en mesas de trabajo con el Metro de Quito a nivel operacional, lo cual generó el respectivo convenio:

- a) Cada institución involucrada en el presente convenio mantendrá sus propios horarios de operación, (...).
- b) Al tener diferencia de horarios tanto de inicio como de fin de la operación entre EPMMQ y EPMTPO, obliga a realizar un “cierre” de los accesos internos del Subsistema de Transporte Público Metro de Quito. Por ello, la EPMMQ procederá con el cierre automático de las cancelas de conexión DIEZ (10) minutos antes del último despacho de los alimentadores, en las estaciones El Labrador y Quitumbe.
- c) En la estación El Recreo no se cuenta con cancelas, por lo cual, la EPMTPO y la EPMMQ ubicarán personal de seguridad privada a partir del cierre de la integración hasta el cierre del Subsistema de Transporte Público Metro de Quito, para evitar el paso de usuarios. Se aclara que la EPMTPO contará únicamente con guardianía en superficie y una vez finalizada la operación, los guardias realizarán rondas de vigilancia en el servicio.

Para el 2025 se continuará con la siguiente fase, la misma que prevé 12 paradas adicionales en Ecovía y 41 paradas para el corredor central Trolebús”.

9.5 Adquisición de 60 buses totalmente eléctricos

Por parte del equipo técnico se realizaron reuniones constantes para validar el diseño de los nuevos trolebuses, por parte del proveedor ganador, con visita técnica en octubre de dos funcionarios de la Coordinación de Mantenimiento de Flota en China, para realizar las pruebas técnicas de campo establecidas en el proceso de compra, con lo cual se dio por aprobado el diseño de los trolebuses.

9.6 Flota recuperada

De acuerdo con la planificación diaria se van recuperando las unidades que poseen reparaciones mayores, de siniestros y mantenimientos que posee una complejidad alta, ante esto se ha recuperado 92 unidades:

Flota	Cantidad Recuperada	Promedio de Días Inoperativa
MERCEDES O500	9	52
TROLEBÚS	28	81
VOLVO B12M	30	35
Volvo B340M	25	94

9.7 Proceso de adquisición, instalación e implementación del Sistema Integrado de Recaudación (SIR)

- Desde el inicio del 2024 se mantuvo asesoría técnica con el consultor del PNUD, con el objeto de delinear la estructura del modelo de gestión, procesos relevantes, sistemas auxiliares, así como la arquitectura del sistema de recaudo bajo la normativa y las mejores prácticas.

- Las sesiones de trabajo fueron efectuadas desde el 26 de febrero hasta el 5 de marzo y durante ese mes se generaron las validaciones correspondientes a los documentos bases para el proceso de licitación.

Se generaron visitas técnicas a las instalaciones del Metro de Quito en función de

- conocer cómo opera el sistema de Recaudo del Metro de Quito y sus componentes y con ello alinear el proyecto y asegurar la interoperabilidad de los sistemas que trabajarán dentro del sistema integrado en el nivel 3 y 4.
- El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) inició la licitación para la adquisición, instalación e implementación del nuevo Sistema Integrado de Recaudación (SIR), adjudicado el 1 de diciembre de 2024.

9.8 Ejecución del Plan de Capacitación 2024

En el periodo se han ejecutado un total de 53 temas de capacitaciones programadas con 7.073 asistencias de servidores y trabajadores registradas.

En función del acuerdo entre la Empresa de Pasajeros de Quito y la Oficina de las Naciones Unidas de Servicios para Proyectos acerca de los servicios proporcionados por la UNOPS, con respecto al proyecto “Movilidad Sostenible: Modernización del Sistema de Transporte Público Metropolitano a través de la dotación de Trolebuses”, la empresa debe proporcionar el personal para capacitaciones sobre el uso y mantenimiento de los Trolebuses. En este sentido, desde octubre se han capacitado en la parte teórica a cuatro (4) especialistas como instructores, ciento setenta (170) conductores y cuarenta (40) técnicos de mantenimiento. Las capacitaciones concluyeron en diciembre de 2024.

9.9 Implementación del Centro de Salud Guamaní

Se logró la implementación e inauguración del Centro Médico Guamaní EPMTPO, en cumplimiento de los acuerdos establecidos en el VI Contrato Colectivo, para el beneficio de los trabajadores y servidores. Este Centro cuenta con una cartera de servicios de medicina general, en atención los miércoles, jueves y viernes, de 08:00 a 16:45.

9.10 Servicio de Rehabilitación Física

En cumplimiento al artículo 38 del Contrato Colectivo se realizó la implementación del servicio de rehabilitación física, para contribuir al tratamiento de patologías osteomusculares, realizándose 1.099 atenciones.

9.11 Atenciones médicas

Se realizaron 9.013 atenciones médicas, que tuvieron la finalidad de brindar tratamiento y recuperación de la salud del personal y detección de patologías cuya naturaleza sea laboral dentro del ámbito preventivo.

9.12 Exámenes médicos ocupacionales

Dentro del Plan de Medicina Preventiva se realizó a 1.678 colaboradores exámenes médicos ocupacionales de conformidad a la normativa vigente y de acuerdo con la naturaleza de las funciones que desempeña cada uno.

9.13 Campañas de medicina preventiva

Con el objeto de concienciar a los colaboradores de la EPMT PQ sobre la importancia de la salud y su preservación, se han realizado las siguientes campañas:

- Alimentación saludable.
- Control antropométrico.
- Prevención del consumo de drogas en espacios laborales.
- Prevención ergonómica y pausas activas.
- Prevención odontológica en Centro Infantil Trolebús.

- Prevención de riesgos psicosociales.
- Desparasitación.
- Vacunación DT para personal de Mantenimiento.
- Prevención del VIH.
- Vacunación para influenza estacional.
- Espacios libres de humo de tabaco y vapeo.

9.14 Certificación Empresa 100% Libre de Humo

La EPMTQP obtuvo por parte del Ministerio de Salud Pública el reconocimiento de ser un espacio 100% Libre de Humo de Tabaco al cumplir con los criterios descritos en la normativa técnica y legal vigente.

9.15 Implementación de lactarios

En la Estación Guamaní y en la Estación El Recreo se realizó la implementación e inauguración de dos espacios destinados para las madres trabajadoras de la EPMTQP que se encuentran en período de lactancia, para la extracción de leche y alimentación de sus hijos, siendo 226 mujeres en edad fértil, 7 mujeres en estado de gestación y 11 mujeres con niños en etapa de lactancia las beneficiarias de estos espacios.

9.16 Dotación de ropa de trabajo 2024

En junio de 2024 se realizó la entrega de la dotación de la ropa de trabajo para el personal amparado bajo el Código de Trabajo, siendo 1.471 trabajadores los beneficiarios.

Cabe mencionar que las prendas entregadas como parte de la dotación de la ropa de trabajo obedece al tipo de funciones y actividades de acuerdo con el puesto que desempeñan los trabajadores.

9.17 Capacitación en prevención de riesgos laborales

Se han impartido 2 capacitaciones y 147 charlas al personal de le EPMTPO para la prevención de riesgos laborales, con temas como: prevención de riesgos eléctricos, prevención de riesgos químicos, uso correcto de equipos y herramientas, ergonomía y prevención de lesiones músculo-esqueléticas, prevención de riesgos para trabajos en altura, equipo de protección personal para la cabeza (casco), actos y acciones subestándar, prevención de resbalones, tropezones y caídas, uso correcto de productos químicos, montacargas prevención y métodos, manipulación manual de cargas, siendo beneficiados 1.414 servidores.

9.18 Renovación de equipos de protección personal (EPP)

Se realizó la renovación de los equipos de protección personal a los servidores y trabajadores que desempeñan sus funciones en las coordinaciones de Mantenimiento de la Flota, Mantenimiento de Instalaciones, Infraestructura, así como al personal de conductores, realizándose la renovación y entrega de 479 guantes de cuero ruso, 693 guante nylon palma dorso cubierto de nitrilo, 522 guantes para ácido, 64 cascos, 15 cojines para conductores, 59 mascarillas de respiración de 2 vías, 77 filtros para respiradores y 533 gafas protectoras fotocromáticas y oscuras.

9.19 Adquisición de prendas de protección personal

Se realizó la adquisición de prendas de protección personal para los servidores y trabajadores de las coordinaciones de Mantenimiento de la Flota, Mantenimiento de Instalaciones, Infraestructura, Gestión del Sistema Integrado de Transporte SAE, proceso con el cual se realizó la dotación de 395 pares de botines dieléctrico resistente a hidrocarburos, 13 pares de botas dieléctrica tipo tejana, 80 chalecos de seguridad, 399 chalecos tipo safari tricolor, 201 chalecos multifunción, 555 ternos impermeables con cinta reflectiva, 1.454 chompas impermeables con forro polar, beneficiándose de esta compra 1.500 trabajadores.

9.20 Programa de Prevención de Violencia Infantil

Se implementó la ejecución de talleres mensuales que permitan realizar trabajos de sensibilización a los padres de familia del Centro Infantil de la Empresa, para la prevención del maltrato infantil; talleres que promuevan espacios libres de todo tipo de violencia.

10 Administrativo

10.1 Servicios de limpieza para las áreas operativas y administrativas

La Coordinación Administrativa ejecutó importantes procesos de contratación pública para el servicio de limpieza, bajo el procedimiento de feria inclusiva, con la finalidad de promover la participación de actores de la economía popular y solidaria, artesanos, micro y pequeños productores, fortaleciendo así el desarrollo de estos sectores estratégicos; estas acciones se alinearon con los principios de inclusión, sostenibilidad y promoción económica.

10.2 Control integral de plagas y eliminación de focos de infección en las áreas y unidades de la EPMT PQ

Desde marzo de 2024 se implementó una campaña integral y mensual de control de plagas y eliminación de focos de infección en las áreas operativas y administrativas. Además de la desinfección completa de todas las unidades móviles.

10.3 Intervención de las áreas verdes de la institución

Se llevaron a cabo intervenciones en las áreas verdes de la institución como parte de una gestión preventiva para evitar incidencias que puedan afectar la operación normal de los diferentes corredores. Estas intervenciones incluyen el corte, desbroce y poda de árboles que sobresalen a lo largo de los corredores de la institución.

10.4 Recuperación de valores con las empresas aseguradoras

El sistema de pólizas contratadas por la EPMTQP para el periodo de junio 2024 a junio 2025 está comprendido por un total de 11 ramos para la mitigación de riesgos inherentes a la naturaleza del negocio de la empresa. Se devengaron primas por un valor de 475 mil dólares sobre el total de riesgos valorados en bienes por un valor de 225 millones de dólares y una póliza de "vida" valorada por 41,7 millones de dólares sobre 1.668 personas, existiendo una disminución de prima en 339 mil dólares en ramos generales (58%) y disminuyendo nuestro riesgo, valorado en un 12%.

Durante el periodo de gestión se generaron 421 incidentes valorados en 124 mil dólares. De los incidentes reportados, un total de 128 se reclamaron y fueron aceptados por las aseguradoras por una reserva de indemnización de 112 mil dólares, de los cuales se encuentran en la etapa de liquidación, firma de actas de finiquito y desistimientos relacionados a los 66 reclamos por responsabilidad civil por afectaciones a usuarios.

10.5 Chatarrización 2024

En julio se publicó en la web institucional la convocatoria para que las personas naturales o jurídicas, debidamente registradas como gestores ambientales por el Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca, participen y presenten sus ofertas dentro del proceso de chatarrización de bienes declarados inservibles u obsoletos o fuera de uso, por lo cual la empresa BIORECICLAR, presentó su oferta por un valor de USD 240 más IVA por tonelada.

En función de lo antes indicado, desde el 23 de julio de 2024 al 5 de agosto de 2024, la empresa adjudicada procedió a realizar el retiro del material ferroso, producto de las unidades de transporte no operativas.

Conforme el reporte de pesos se recibió en la cuenta de la empresa el valor de 57 mil dólares más IVA, por la cantidad de 213 toneladas de chatarra ferrosa.

10.6 Transferencia gratuita de unidades de transporte no operativas

Los gobiernos autónomos descentralizados (GAD) de las parroquias rurales manifestaron su interés en utilizar la estructura de las unidades no operativas que cuentan con los respectivos informes técnicos para que sean reutilizadas, equipadas y readecuadas como espacios comunitarios en las diferentes localidades del Distrito Metropolitano de Quito.

En ese sentido los representantes de los diferentes GAD realizaron una visita en los predios donde se encuentran las unidades de transporte no operativas, para verificar las unidades que están en mejores condiciones para ser utilizadas en los proyectos a implementar.

En este contexto, la EPMT PQ elaboró los informes correspondientes para proceder con la transferencia gratuita de 20 unidades de transporte no operativas a los diferentes gobiernos autónomos descentralizados de las parroquias rurales.

11 Logística

11.1 Despacho de combustible

Con la finalidad de abastecer de combustible diésel a la flota vehicular, maquinaria y al pool vehicular de propiedad de la empresa, contamos con 5 estaciones de combustible ubicadas en El Recreo, Quitumbe, El Labrador, Río Coca y Guamaní: 46.741 despachos de combustibles equivalente a un valor de \$ 1´990.245.26 galones de diésel.

11.2 Regularización de las paradas del Corredor Trolebús Fase 1 y 4

El 29 de febrero de 2024 se suscribió el acta entrega recepción definitiva de la infraestructura de la obra "RECONSTRUCCIÓN DE LAS ESTACIONES DEL CORREDOR TROLEBÚS FASE 4", celebrada entre la Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas y la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito.

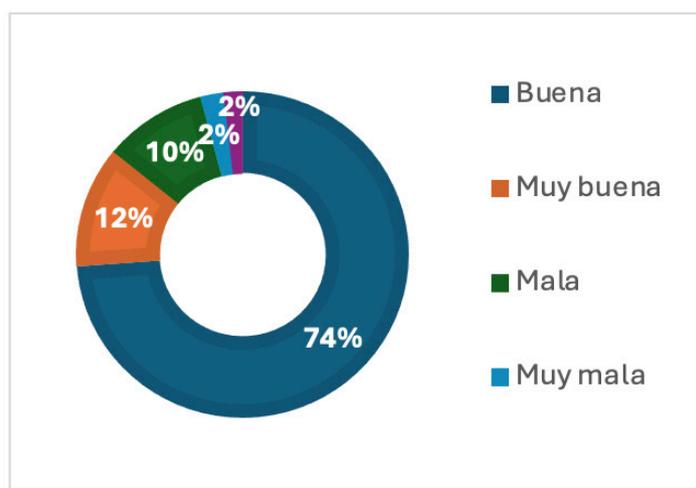
En ese sentido, se realizó el ingreso administrativo en la Unidad de Bienes de 11 paradas, por un valor de \$3,310,334.86: paradas de Chimbacalle, Santo Domingo, Ajaví, El Calzado, Montúfar Plaza Marín, El Ejido, La Mariscal, Colón, Cuero y Caicedo, Estadio y Plaza del Teatro.

El 7 de marzo de 2024 se suscribió el acta entrega recepción definitiva de la infraestructura de la obra "RECONSTRUCCIÓN DE LAS ESTACIONES DEL CORREDOR TROLEBÚS FASE 1" celebrada entre la Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas y la Empresa de Pasajeros. En ese sentido se realizó el ingreso administrativo en la Unidad de Bienes de 11 paradas, por un valor de \$ 3,551,455.06: paradas Condor Ñan, Amaru Ñan, Mercado Mayorista, Quito Sur, Recoleta, Cumandá, Alameda, Santa Clara, Mariana de Jesús, El Florón y La Y.

12 Nivel de percepción del servicio

El viernes 25 de octubre de 2024 se realizó una encuesta de satisfacción al usuario en las diferentes estaciones administradas por la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito (390 encuestas). A nivel general, los usuarios encuestados calificaron que el servicio de transporte es bueno y muy bueno en un 85,90%.

Calificación de la calidad del servicio de la EPMT PQ	Encuestados	%
Muy Buena	47	12,05%
Buena	288	73,85%
Mala	39	10,00%
Muy mala	9	2,31%
No sabe / no responde	7	1,79%



13 Proyectos emblemáticos

La Empresa, dentro de su planificación operativa, cuenta con el proyecto “Modernización del Sistema de Transporte Público Metropolitano de Pasajeros”, que constituye su proyecto emblemático en virtud del beneficio que representa para la ciudadanía, debido a que moderniza la infraestructura del transporte.

- Para 2025 se prevé recibir y poner en operación a las 60 nuevas unidades de Trolebuses 100% eléctricos en el primer semestre del año.
- La implementación del Sistema Integrado de Recaudo (SIR) entró en su fase de implementación y se estima que entre en funcionamiento en el último trimestre de 2025.
- La adquisición del SAE/SIU está planificada para el último trimestre de 2025, esto con relación a que es un complemento para el SIR y para la tecnología de los nuevos trolebuses adquiridos.

14 Logros importantes y acciones de mejora

De la gestión anual, la Empresa destaca los siguientes logros:

- Adjudicación e inicio de implementación del nuevo Sistema Integrado de Recaudo – SIR, incluyendo el devengamiento de los recursos asignados para este propósito.
- Adquisición de 60 nuevos trolebuses 100% eléctricos, con lo cual se renovará parte de la flota operativa de la empresa con el objetivo de mejorar la experiencia del usuario.
- Repotenciación de 12 paradas Ecovía y 4 paradas Trolebús.
- Inicio de un estudio operacional de rutas.
- Plan de Electromovilidad y Accesibilidad Universal para los usuarios del corredor Trolebús, dicho estudio estará listo en el primer semestre del 2025.
- Ejecución con éxito de la iniciativa “Mujeres Conductoras”, misma que se realizó en conjunto con el Sindicato de Choferes de Pichincha, el proyecto culminó con la graduación y entrega de licencias tipo E a 12 mujeres que atravesaron las distintas fases de capacitación.
- Regularización administrativa de paradas, buses y baja de bienes.

15 Líneas de acción de mejora para el 2025:

Pese a que la ejecución alcanzó un muy buen nivel en 2024 (91,5%), se planifican las siguientes acciones de mejora:

- Generar el seguimiento a las contrataciones públicas de forma quincenal para asegurar la toma de decisiones con el suficiente margen de tiempo.
- Actualizar el DASHBOARD empresarial para que las unidades puedan consultar los saldos presupuestarios y con el tiempo adecuado para la toma de decisiones.
- Realizar el seguimiento a la implementación del nuevo Plan Estratégico 2025-2028.
- Estabilizar el sistema de monitoreo de flota, con la finalidad de obtener los resultados de la medición de indicadores con tiempo suficiente para la aplicación de correctivos.
- Elaborar un plan de experiencia del usuario, con el objetivo de mejorar la satisfacción del usuario, esto apalancado en la modernización de la flota y del sistema integrado de recaudo.
- Continuar con la presentación de proyectos de renovación de flota e infraestructura en cumplimiento con las políticas públicas establecidas, sobre todo respecto al cuidado del medioambiente.
- Continuar con las etapas de mantenimiento y repotenciación de las estaciones y paradas para contribuir a la satisfacción en la utilización del servicio.
- Reforzar la estrategia “Cero Acoso” e implementar un Plan de Seguridad en conjunto con las entidades de control, para el aseguramiento y tranquilidad de la ciudadanía que utiliza nuestro servicio.

RENDICIÓN **20** *de cuentas* **24**



@TransporteQuito



pasajeros.quito.gob.ec



@TransporteQuito

Av. 5 de Junio (S/N) entre Av. Rodrigo de Chávez y Gatazo. Sector La Magdalena.
Quito – Ecuador.

(593) (02) 2665023, 2665018, 2665015, 2665021, 2665012, 2665013.

Quito renace



Quito
Alcaldía Metropolitana