



Resolución Nro. EPMTPQ-GG-2025-0080-R

Quito, D.M., 24 de diciembre de 2025

**EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS
DE QUITO**

Xavier Vásquez Hernández
Gerente General

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 52 de la Constitución de la República del Ecuador, dispone: “*Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor*”;

Que, el artículo 53 de la Constitución de la República del Ecuador, expresa: “*Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación. El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados*”;

Que, el artículo 66 de la Constitución de la República del Ecuador, reza: “*Se reconoce y garantizará a las personas: (...) 23. El derecho a dirigir quejas y peticiones individuales y colectivas a las autoridades y a recibir atención o respuestas motivadas. No se podrá dirigir peticiones a nombre del pueblo (...) 25. El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características*”;

Que, el artículo 82 de la Constitución de la República del Ecuador, dispone: “*El derecho a la seguridad jurídica se fundamenta en el respeto a la Constitución y en la existencia de normas jurídicas previas, claras, públicas y aplicadas por las autoridades competentes*”;

Que, el numeral cuarto, del artículo 225 de la Constitución de la República del Ecuador, determina que “*el sector público comprende: 4. Las personas jurídicas creadas por acto normativo de los gobiernos autónomos descentralizados para la prestación de*



Resolución Nro. EPMTPQ-GG-2025-0080-R

Quito, D.M., 24 de diciembre de 2025

servicios públicos.”;

Que, el artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador, prescribe: “*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. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución*”;

Que, el artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador, 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 233 de la Constitución de la República del Ecuador, señala: “*Ninguna servidora ni servidor público estará exento de responsabilidades por los actos realizados en el ejercicio de sus funciones o por omisiones, y serán responsable administrativa, civil y penalmente por el manejo y administración de fondos, bienes o recursos públicos. (...)*”;

Que, el artículo 238 de la Constitución de la República del Ecuador, señala: “*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.*”;

Que, el artículo 264 de la Constitución de la República del Ecuador, expresa: “*Los gobiernos municipales tendrán las siguientes competencias exclusivas sin perjuicio de otras que determine la ley...6. “Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte público dentro de su territorio cantonal”;*

Que, el artículo 313 de la Constitución de la República del Ecuador, indica: “*El Estado se reserva el derecho de administrar, regular, controlar y gestionar los sectores estratégicos, de conformidad con los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia. (...) Se consideran sectores estratégicos el transporte (...).*”;

Que, el artículo 315 de la Constitución de la República del Ecuador, indica: “*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,*

Resolución Nro. EPMTPQ-GG-2025-0080-R

Quito, D.M., 24 de diciembre de 2025

autonomía financiera, económica, administrativa y de gestión, con altos parámetros de calidad y criterios empresariales, económicos, sociales y ambientales. (...);

Que, el primer inciso del artículo 3 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, dispone: *“Las empresas públicas se rigen por los siguientes principios: (...) 3. Actuar con eficiencia, racionalidad, rentabilidad (...); 6. Preservar y controlar la propiedad estatal y la actividad empresarial pública”*;

Que, el primer inciso del artículo 4 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, dispone: *“Las empresas públicas son entidades que pertenecen al Estado en los términos que establece la Constitución de la República, personas jurídicas de derecho público, con patrimonio propio, dotadas de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión. Estarán destinadas a la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y en general al desarrollo de actividades económicas que corresponden al Estado.”*;

Que, el artículo 10 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, determina: *“Gerente General. - La o el Gerente General de la empresa pública será designado por el Directorio, de fuera de su seno. Ejercerá la representación legal, judicial y extrajudicial de la empresa y será en consecuencia el responsable de la gestión empresarial, administrativa, económica, financiera, comercial, técnica y operativa. Deberá dedicarse de forma exclusiva y a tiempo completo a las labores inherentes a su cargo, con la salvedad establecida en la Constitución de la República.”*;

Que, el artículo 11 numerales 2 y 8 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 normativas aplicables... 8. Aprobar y modificar los reglamentos internos que requiera la empresa, excepto el señalado en el numeral 8 del artículo 9 de esta Ley (...).”*

Que, el artículo 2 numeral 1 de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial, expresa: *“La presente Ley se fundamenta en los siguientes principios generales: 1) Principio de equidad.- El acceso a las infraestructuras y servicios del transporte a nivel nacional se lo hará con enfoque de igualdad y con respeto a los grupos de atención prioritaria”*;

Que, el artículo 2 numeral 1 de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial, manifiesta: *“La presente Ley se fundamenta en los siguientes principios generales: 1) Principio de equidad.- El acceso a las infraestructuras y servicios del transporte a nivel nacional se lo hará con enfoque de igualdad y con respeto a los grupos de atención prioritaria”*;



Resolución Nro. EPMTPQ-GG-2025-0080-R

Quito, D.M., 24 de diciembre de 2025

Que, el artículo 185 literal l) de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial, reza: “*La educación para el tránsito y seguridad vial establece los siguientes objetivos: (...) l) Promover el respeto de los derechos humanos eliminando toda forma de discriminación y generar un trato inclusivo hacia las personas que forman parte de los grupos de atención prioritaria, pueblos y nacionalidades y demás usuarios de las vías*”;

Que, el artículo 30.5 de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial, determina: “*Competencias de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Regionales Metropolitanos y Municipales.- Los Gobiernos Autónomos Descentralizados tendrán las siguientes competencias*”: (...) c) establece: “*Planificar, regular y controlar las actividades y operaciones de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, los servicios de transporte público de pasajeros y bienes, transporte comercial y toda forma de transporte colectivo y/o masivo, en el ámbito intra cantonal, conforme la clasificación de las vías definidas por el Ministerio del sector*”;

Que, el artículo 5 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización determina: “*Autonomía. - La autonomía política, administrativa y financiera de los gobiernos autónomos descentralizados y regímenes especiales prevista en la Constitución comprende el derecho y la capacidad efectiva de estos niveles de gobierno para regirse mediante normas y órganos de gobierno propios, en sus respectivas circunscripciones territoriales, bajo su responsabilidad, sin intervención de otro nivel de gobierno y en beneficio de sus habitantes. Esta autonomía se ejercerá de manera responsable y solidaria. En ningún caso pondrá en riesgo el carácter unitario del Estado y no permitirá la secesión del territorio nacional. (...) La autonomía administrativa consiste en el pleno ejercicio de la facultad de organización y de gestión de sus talentos humanos y recursos materiales para el ejercicio de sus competencias y cumplimiento de sus atribuciones, en forma directa o delegada, conforme a lo previsto en la Constitución y la ley. La autonomía financiera se expresa en el derecho de los gobiernos autónomos descentralizados de recibir de manera directa predecible, oportuna, automática y sin condiciones los recursos que les corresponden de su participación en el Presupuesto General de Estado, así como en la capacidad de generar y administrar sus propios recursos, de acuerdo a lo dispuesto en la Constitución y la ley. Su ejercicio no excluirá la acción de los organismos nacionales de control en uso de sus facultades constitucionales y legales.*”;

Que, el artículo 55 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización determina: “*Competencias exclusivas del gobierno autónomo descentralizado municipal.- Los gobiernos autónomos descentralizados municipales tendrán las siguientes competencias exclusivas sin perjuicio de otras que determine la ley (...) f) se establece que: “Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte terrestre dentro de su circunscripción cantonal”*”;

Resolución Nro. EPMTPQ-GG-2025-0080-R

Quito, D.M., 24 de diciembre de 2025

Que, el artículo 84 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización determina: “*Funciones.- Son funciones del gobierno del distrito autónomo metropolitano: (...) q) Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte terrestre dentro de su territorio (...)*”;

Que, el artículo 130 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización dispone: “*Ejercicio de la competencia de tránsito y transporte.- El ejercicio de la competencia de tránsito y transporte, en el marco del plan de ordenamiento territorial de cada circunscripción, se desarrollará de la siguiente forma: A los gobiernos autónomos descentralizados municipales les corresponde de forma exclusiva planificar, regular y controlar el tránsito, el transporte y la seguridad vial, dentro de su territorio cantonal. La rectoría general del sistema nacional de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial corresponderá al Ministerio del ramo, que se ejecuta a través del organismo técnico nacional de la materia. Los gobiernos autónomos descentralizados municipales definirán en su cantón el modelo de gestión de la competencia de tránsito y transporte público, de conformidad con la ley, para lo cual podrán delegar total o parcialmente la gestión a los organismos que venían ejerciendo esta competencia antes de la vigencia de este Código. (...)*”.

Que, el artículo 277 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización determina: “*Creación de empresas públicas. - Los gobiernos regional, provincial, metropolitano o municipal podrán crear empresas públicas siempre que esta forma de organización convenga más a sus intereses y a los de la ciudadanía: garantice una mayor eficiencia y mejore los niveles de calidad en la prestación de servicios públicos de su competencia o en el desarrollo de otras actividades de emprendimiento. La creación de estas empresas se realizará por acto normativo del órgano de legislación del gobierno autónomo descentralizado respectivo y observará las disposiciones y requisitos previstos en la ley que regule las empresas públicas. La administración cautelará la eficiencia, eficacia y economía, evitando altos gastos administrativos a fin de que la sociedad reciba servicios de calidad a un costo justo y razonable.*”;

Que, el artículo 5 del Código Orgánico Administrativo determina: “*Principio de calidad. Las administraciones públicas deben satisfacer oportuna y adecuadamente las necesidades y expectativas de las personas, con criterios de objetividad y eficiencia, en el uso de los recursos públicos*”;

Que, el artículo 11 del Código Orgánico Administrativo determina: “*Principio de planificación. Las actuaciones administrativas se llevan a cabo sobre la base de la definición de objetivos, ordenación de recursos, determinación de métodos y mecanismos de organización*”;

Que, el artículo 22 del Código Orgánico Administrativo determina: “*Principios de*

Resolución Nro. EPMTPQ-GG-2025-0080-R

Quito, D.M., 24 de diciembre de 2025

seguridad jurídica y confianza legítima. Las administraciones públicas actuarán bajo los criterios de certeza y previsibilidad. La actuación administrativa será respetuosa con las expectativas que razonablemente haya generado la propia administración pública en el pasado. La aplicación del principio de confianza legítima no impide que las administraciones puedan cambiar, de forma motivada, la política o el criterio que emplearán en el futuro. Los derechos de las personas no se afectarán por errores u omisiones de los servidores públicos en los procedimientos administrativos, salvo que el error u omisión haya sido inducido por culpa grave o dolo de la persona interesada”;

Que, el artículo 32 del Código Orgánico Administrativo determina: “*Las personas tienen derecho a formular peticiones, individual o colectivamente, ante las administraciones públicas y a recibir respuestas motivadas, de forma oportuna*”;

Que, el artículo 197 del Código Municipal para el Distrito Metropolitano de Quito, manifiesta: “*Créase la empresa pública denominada “EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS DE QUITO”*”;

Que, el artículo 2893 del Código Municipal para el Distrito Metropolitano de Quito, manifiesta: “*Definición.- El Sistema Metropolitano de Transporte Público de Pasajeros constituye el conjunto de componentes y/o elementos que, interrelacionados y en el marco del ordenamiento jurídico nacional, permiten al Distrito Metropolitano de Quito garantizar y proveer a sus vecinos, vecinas y visitantes, por gestión directa o delegada, el servicio de transporte público colectivo y/o masivo de pasajeros, en condiciones de responsabilidad, universalidad, accesibilidad, comodidad, continuidad, seguridad y calidad, dentro de su territorio. Los usuarios y usuarias del Sistema Metropolitano de Transporte Público de Pasajeros gozarán de todos los derechos y garantías establecidas en el ordenamiento jurídico nacional y metropolitano, por cuanto son estos los principales beneficiarios de la implementación del Sistema”*”;

Que, el artículo 2895 del Código Municipal para el Distrito Metropolitano de Quito, expresa: “*El Sistema Metropolitano de Transporte Público de Pasajeros se organiza en cuatro subsistemas (los “Subsistemas de Transporte Público”), administrados bajo los principios previstos en este capítulo: b. Subsistema de transporte colectivo de pasajeros en es viales exclusivos (bus rapid transit - BRT), constituido por los elementos y/o componentes vinculados con los es troncales y alimentadores que, definidos en los instrumentos de planificación expedidos por el Administrador o Administradora del Sistema, se hayan implementado o se llegaren a implementar. A este Subsistema, en adelante, se lo denominará “Metrobús-Q”*”;

Que, el artículo 2900 del Código Municipal para el Distrito Metropolitano de Quito, expresa: “*Principio de atención prioritaria al usuario: 1. El Sistema Metropolitano de Transporte Público de Pasajeros tiene como objetivo esencial la prestación de un servicio de óptima calidad al usuario; en tal virtud, las actuaciones públicas o privadas*”

Resolución Nro. EPMTPQ-GG-2025-0080-R

Quito, D.M., 24 de diciembre de 2025

deberán enfocarse hacia el cumplimiento de este objetivo, con preferencia a cualquier otro tipo de interés legítimo de los y las Participantes del Sistema”;

Que, el artículo 11 de la Norma Técnica para la Gestión de Requerimientos, Quejas y Denuncias Administrativas expedida mediante Acuerdo Ministerial No. MDT-2023-076, de 16 de junio de 2023, expresa: “*De la presentación de los requerimientos, quejas y denuncias administrativas.- Las entidades públicas sujetas al ámbito de aplicación de esta norma deberán recibir y atender las preguntas, sugerencias, solicitudes de información, felicitaciones, así como las quejas y denuncias administrativas que ingresen a través de los diferentes canales de atención que la entidad disponga considerando la siguiente información para su atención”;*

Que, el artículo 12 de la Norma Técnica para la Gestión de Requerimientos, Quejas y Denuncias Administrativas expedida mediante Acuerdo Ministerial No. MDT-2023-076, de 16 de junio de 2023, manifiesta: “*Del procedimiento para la atención de los requerimientos, quejas y denuncias administrativas.- Las entidades del sector público efectuarán los siguientes pasos para su atención: (...) 3.-De la elaboración de la respuesta al ciudadano.- Las respuestas a los requerimientos, quejas y denuncias administrativas deberán ser resueltos en un término de ocho (8) días, a partir de la presentación y/o recepción del requerimiento en el medio correspondiente hasta su respuesta. Cabe señalar que, si durante este tiempo no se puede solventar en su totalidad lo requerido, se deberá comunicar periódicamente los avances o acciones realizadas a los ciudadanos, hasta emitir la respuesta definitiva, la cual deberá sobrepasar el término de veinte (20) días desde la recepción del requerimiento, queja o denuncia administrativa del mismo de conformidad al artículo 5 del Acuerdo Nro. MINTEL-MINTEL- 2022-0030, sin perjuicio de lo determinado en el artículo 207 del Código Orgánico Administrativo – COA y de conformidad a lo señalado en el artículo 17 de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos - LOOETA. 4. Del envío de la respuesta al ciudadano.- Para los requerimientos, quejas y denuncias administrativas la unidad de atención al ciudadano o quien hiciera sus veces deberá remitir la respuesta al ciudadano por los medios de atención dispuestos por cada entidad. De ser necesario, la respuesta deberá contener los adjuntos que la respalden”;*

Que, la Norma de Control Interno de la Contraloría General del Estado No. 500-02, expresa: “*Canales de comunicación abiertos. Se establecerán canales de comunicación abiertos que permitan trasladar la información de manera segura, correcta y oportuna a los destinatarios dentro y fuera de la institución. Las entidades que ofrezcan servicios en línea deberán publicar y mantener en su página web los horarios de operación de los sistemas en línea y de atención institucional, a fin de facilitar a los usuarios su acceso. Una política de comunicación interna debe permitir las diferentes interacciones entre las servidoras y servidores, cualquiera sea el rol que desempeñan, así como entre las distintas unidades administrativas de la institución. La entidad dispondrá de canales abiertos de comunicación que permitan a los usuarios aportar información sobre el*

Resolución Nro. EPMTPQ-GG-2025-0080-R

Quito, D.M., 24 de diciembre de 2025

diseño y la calidad de los productos y servicios brindados para que responda a los cambios en las exigencias y preferencias de los usuarios, proyectando una imagen positiva”;

Que, el artículo 9.1.2 del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito (EPMTPQ), determina como atribuciones y responsabilidades a la Gerencia General: “(...) r) *Las demás que le confiere las normas vigentes, este estatuto y el Reglamento Interno de la EPMTPQ*”;

Que, en las atribuciones asignadas a la Gestión de Comunicación en el numeral 9.3.3.1 se estableció lo siguiente: “(...) *Gestión de Atención al Usuario (...) Misión.- Brindar atención a los usuarios, mediante la entrega de información de los servicios que presta la EPMTPQ en el Distrito Metropolitano de Quito (...) Atribuciones y Responsabilidades (...) a) Receptar y dar respuesta a las quejas, reclamos y sugerencias generados por los usuarios de la EPMTPQ (...)*”;

Que, mediante Resolución No. DIR-EPMTPQ-2023-006, de fecha 08 de junio de 2023, el Directorio de la EPMTPQ resolvió nombrar al Señor Xavier Vásquez Hernandes, como Gerente General de la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito – EPMTPQ;

Que, mediante Ordenanza Metropolitana 105 - 2025 del 18 de noviembre de 2025, se incorporan las Normas de Uso y Régimen Sancionatorio del Subsistema de Transporte Metrobús Q.;

Que, mediante la Disposición Transitoria Cuarta de la Ordenanza Metropolitana 105 - 2025, se establece lo siguiente: “*La Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito, en el término de treinta (30) días, pondrá a disposición de las usuarias y los usuarios del Subsistema de Transporte Público de Pasajeros Metrobús Q, para lo cual revisará y actualizará de ser el caso, el procedimiento de atención de quejas, reclamos y sugerencias, así como los formularios respectivos, los cuales serán puestos a disposición de las usuarias y los usuarios del Subsistema Metrobús Q*”;

Que, mediante memorando No. EPMTPQ-GG-2025-0372-M, de 25 de noviembre de 2025, el despacho de la Gerencia General, dispuso al despacho de la Coordinación de Comunicación lo siguiente: “(...) *con la finalidad de dar cumplimiento a la disposición citada, por medio del presente requiero a usted como Coordinadora de Comunicación de esta empresa pública, la elaboración del procedimiento de atención de quejas, reclamos y sugerencias, así como los formularios respectivos, los cuales serán puestos a disposición de las usuarias y los usuarios del Subsistema Metrobús Q*”; para lo cual, deberá coordinar con las áreas administrativas respectivas a fin de contar con el documento final para la revisión de este despacho el día 12 de diciembre de 2025”;



Resolución Nro. EPMTPQ-GG-2025-0080-R

Quito, D.M., 24 de diciembre de 2025

Que, con memorando No. EPMTPQ-GP-2025-0682-M, de 25 de noviembre de 2025, el despacho de la Gerencia de Planificación indicó a la Coordinación de Comunicación lo siguiente: "(...) se solicita muy comedidamente que con el carácter de URGENTE se realice la designación de un delegado técnico para realizar la actualización del "Procedimiento para la Atención de Quejas, Reclamos y/o Sugerencias" que fue aprobado mediante Resolución Nro. EPMTPQ-GG-2023-0026-R del 24 de octubre de 2023 (...) Adicionalmente, se adjunta el procedimiento vigente en versión pdf, y versión word ajustada al nuevo formato institucional conforme la metodología de gestión de procesos aprobada mediante Resolución Nro. EPMTPQ-GG-2025-0007-R del 05 de marzo de 2025";

Que, mediante memorando No. EPMTPQ-GP-2025-0707-M, de 04 de diciembre de 2025, el despacho de la Gerencia de Planificación manifestó al despacho de la Coordinación de Comunicación que: "(...) a fin de dar cumplimiento a la Ordenanza Metropolitana No. 105-2025 y conforme las reuniones de trabajo sostenidas con el personal de atención al usuario que pertenece a la Coordinación de Comunicación, adjunto remito el borrador de Manual de Proceso "Gestión de Atención al Usuario / Gestión de Preguntas, Quejas, Sugerencias, Felicitaciones (PQSF)", y su matriz de riesgos; y se solicita a la Coordinación de Comunicación que como unidad dueña del proceso en referencia realice la validación, o en su defecto emita aportes y/o ajustes a fin de continuar con las gestiones pertinentes para su emisión (...)"

Que, con memorando No. EPMTPQ-GP-2025-0736-M, de fecha 12 de diciembre de 2025, la Gerencia de Planificación, manifestó a la Gerencia General lo siguiente "(...) De acuerdo a lo manifestado y en coordinación con las unidades responsables de cada proceso, se elaboró el Manual de Proceso "Gestión de Atención al Usuario / Gestión de Preguntas, Quejas, Sugerencias, Felicitaciones (PQSF)", documento que adjunto a fin de que se proceda con su suscripción y posteriormente se disponga a la Gerencia Jurídica la elaboración de la Resolución y emisión pertinente (...)"

Que, mediante sumilla inserta en el memorando No. EPMTPQ-GP-2025-0736-M, de fecha 12 de diciembre de 2025, el despacho de la Gerencia General, dispuso a la Gerencia Jurídica lo siguiente: "(...) Favor su conocimiento y análisis normativo a fin de remitir el resumen ejecutivo con recomendación expresa de aplicabilidad"; y,

Respaldado en el artículo 315 de la Constitución de la República del Ecuador, en relación con las atribuciones contenidas en los artículos 10 y 11 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas; al artículo 130 Código Orgánico Administrativo; a los artículos 138 y 142 literal a) del Código Municipal para el Distrito Metropolitano de Quito; al numeral 9.1.2 del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la EPMTPQ, en pleno uso de las facultades y atribuciones:



Resolución Nro. EPMTPQ-GG-2025-0080-R

Quito, D.M., 24 de diciembre de 2025

RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar el “Manual de Proceso "Gestión de Atención al Usuario / Gestión de Preguntas, Quejas, Sugerencias, Felicitaciones (PQSF)" ”, (versión 6.0), con Código: GG-CC-PA-P05-SB01-MP, de la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito, el cual se adjunta a esta Resolución como parte integrante de la misma.

Artículo 2.- Disponer a la Coordinación de Comunicación, ejecute el presente manual, por lo que, en caso de ser necesario, deberán coordinar con las demás áreas administrativas y operativas para su efectivo cumplimiento.

DISPOSICIONES GENERALES

Primera. - Disponer a la Coordinación de Comunicación la difusión del presente manual aprobado a través de campañas comunicacionales a las usuarias y usuarios del Subsistema de Transporte Público Metrobús Q., así como a todos los trabajadores y servidores públicos de la esta empresa pública por medio de todos los canales físicos y/o digitales que disponga.

Segunda. - Disponer a la Secretaría General que incorpore la presente Resolución en el archivo institucional – sección resoluciones administrativas de la EPMTPQ.

Tercera. - Disponer a la Coordinación de Desarrollo Institucional de la Gerencia de Planificación, de ser viable, la publicación de esta Resolución conforme lo establece la normativa legal vigente.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Primera. - Derógese la Resolución Administrativa No. EPMTPQ-GG-2023-0026-R del 24 de octubre de 2023, que contiene el “Procedimiento para la Atención de Quejas, Reclamos y/o Sugerencias”.

Segunda. – Derógese todo procedimiento, manual, proceso, política o norma de igual o menor jerarquía que se contraponga al presente manual de proceso.

DISPOSICIÓN FINAL



Resolución Nro. EPMTPQ-GG-2025-0080-R

Quito, D.M., 24 de diciembre de 2025

Artículo único. – La presente Resolución, entrará en vigencia a partir de la fecha de suscripción.

Dado en Quito, D.M. , a los 24 día(s) del mes de Diciembre de dos mil veinte y cinco.

Xavier Vásquez Hernandes
Gerente General
GERENCIA GENERAL

Referencias:

- EPMTPQ-GP-2025-0736-M

Anexos:

- manual proceso gestión pqsf.pdf
- Matriz Riesgos PQSF.pdf

Copia:

Señor Ingeniero
Alexander Patricio Posso Arcos
Gerente de Planificación
GERENCIA DE PLANIFICACIÓN
EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS DE QUITO

Señor Abogado
Anibal Paúl Vaca Carvajal
Gerente Jurídico
GERENCIA JURÍDICA
EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS DE QUITO

Señora Doctora
Cecilia Paola Pavon Villacres
Secretaría General
SECRETARÍA GENERAL
EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS DE QUITO

NUT: EPMTP-2025-2523



Resolución Nro. EPMTPQ-GG-2025-0080-R

Quito, D.M., 24 de diciembre de 2025

Acción	Siglas Unidad	Fecha
Elaborado por: Edison Patricio Jiménez Román	EPMTPQ-GJ-CNC	2025-12-19
Revisado por: Juan Esteban Vallejo Andrade	EPMTPQ-GJ-CNC	2025-12-19
Revisado por: Anibal Paúl Vaca Carvajal	EPMTPQ-GJ	2025-12-22
Revisado por: Mariela Alejandra Cardoso Tapia	EPMTPQ-GG-A	2025-12-24

