



EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA METRO DE QUITO
RENDICIÓN DE CUENTAS 2025
REPORTE EVENTO DE DELIBERACIÓN PÚBLICA



FECHA: 18 de mayo de 2026

HORA: 10h00

LUGAR: Centro Cultural Metropolitano - Teatro Hugo Alemán

DATOS DEL REPRESENTANTE CIUDADANO QUE PRESENTA OPINIONES Y VALORACIONES AL INFORME:

Nombre y apellido: Cynthia Ganchala
Representante de: Ciudadana, Barrio Quitumbe
(Discurso representante adjunto)

REPRESENTANTE INSTITUCIONAL:

Nombre y apellido: Juan Carlos Parra
Cargo o puesto: Gerente General

ACCESO A LA GRABACIÓN DEL EVENTO DE DELIBERACIÓN PÚBLICA:

<https://www.youtube.com/live/ZYER7KBKrfg>

REGISTRO DE PARTICIPANTES:

Número de participantes presenciales: **74**
Número de participantes virtuales: **1**
(Lista de participantes adjunta)

MESAS TEMÁTICAS:

Se realizaron 2 mesas temáticas:
1. Operaciones
2. Experiencia del usuario
(Actas adjuntas)

RECOPIACIÓN TELEMÁTICA DURANTE EL EVENTO DELIBERATIVO:

Facebook live Verónica Chiriboga Gómez
¿Qué criterios técnicos, sociales y económicos están priorizando para la extensión del Metro hacia La Ofelia, y cómo se garantiza que esta expansión responda a una verdadera demanda ciudadana?

Elaborado por:		Revisado por:		
Nombre y cargo	Elizabeth Cristina Viteri Aguilar Supervisora de Planificación y Control de Gestión 1	Nombre y Cargo	Juan Bernard Gambarrotti Rodríguez Director de Planificación y Control de Gestión Responsable de Rendición de Cuentas	

Buenos días con todos los presentes.

Reciban un cordial saludo de parte de Cynthia Ganchala, líder de la comunidad de Quitumbe.

Saludo de manera especial a las autoridades presentes, representantes del Metro de Quito, dirigentes comunitarios y ciudadanía en general.

Es un gusto participar en este espacio de rendición de cuentas y participación ciudadana, que fortalece el diálogo entre las instituciones y la comunidad.

Quiero expresar mi agradecimiento al Metro de Quito por el trabajo que realiza diariamente en beneficio de la ciudadanía. Hablo también desde mi experiencia personal como usuaria, porque considero importante reconocer cómo este sistema ha mejorado nuestra movilidad y calidad de vida.

La verdad es que me siento muy cómoda utilizando el Metro. Nos brinda facilidad, ahorro de tiempo y seguridad. Hoy podemos movilizarnos de manera más rápida, ordenada y eficiente. Además, es un sistema limpio, moderno y accesible, por eso muchas personas lo utilizamos como nuestro principal medio de transporte.

En mi caso, prácticamente es el transporte que más utilizo. Incluso cuando debo ir a otros sectores, siempre busco acercarme a una estación porque realmente facilita mucho la movilidad.

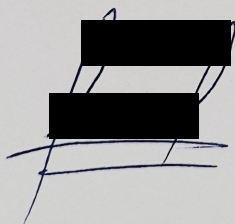
También considero importante destacar la facilidad de acceso al sistema mediante la tarjeta, lo que permite un ingreso más rápido y cómodo para los usuarios. Asimismo, el costo del pasaje me parece justo frente a la calidad, seguridad y organización del servicio que recibimos.

Como usuaria, también entiendo la importancia de respetar las normas dentro del sistema, porque eso nos permite mantener el orden, la limpieza y la buena convivencia entre todos.

Quiero reconocer además la apertura que ha tenido Metro de Quito para escuchar a la comunidad y tomar en cuenta nuestras sugerencias e inquietudes. Ese acercamiento fortalece la confianza y el trabajo conjunto con la ciudadanía.

Finalmente, felicito a todas las personas que forman parte de esta institución por la labor que realizan día a día en beneficio de Quito y de sus comunidades.

Muchas gracias

A handwritten signature in black ink, consisting of a cursive name and a horizontal line below it. Two rectangular black boxes have been placed over the signature to redact the name and the line.



LISTADO DE ASISTENTES
 EVENTO DE DELIBERACIÓN PÚBLICA
 RENDICIÓN DE CUENTAS 2025



Nro.	NOMBRE Y APELLIDOS	INSTITUCIÓN	GÉNERO			NACIONALIDADES O PUEBLOS					CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO	FIRMA	
			MASCULINO	FEMENINO	GLBTI	MONTUBIO	MESTIZO	CHOLO	INDIGENA	AFROECUATORIANO				
	JUAN GÓMEZ	[REDACTED]	✓				✓				gdm@... 25	23725	[REDACTED]	1
	Heroldo Berón	[REDACTED]	✓				✓				hber@... 25	25282	[REDACTED]	2
	Andrea Escoto	[REDACTED]		✓			✓				and@... 25	5725	[REDACTED]	3
	Andrea Sutillaín	[REDACTED]		✓			✓				and@... 25	23377	[REDACTED]	4
	Quentin Potier	[REDACTED]	✓								qu@... 25	25	[REDACTED]	5
	Comandante Asa	[REDACTED]	✓	✓			✓				com@... 25	25	[REDACTED]	6
	José López	[REDACTED]	X				X				jlo@... 25	25344	[REDACTED]	7
	Carlos Augusto	[REDACTED]	✓				✓				ca@... 25	25	[REDACTED]	8
	Carolina Flequero	[REDACTED]		✓			✓				car@... 25	25	[REDACTED]	9
	Potasio Am	[REDACTED]	✓				✓				pot@... 25	252	[REDACTED]	10
	Lucas Comas	[REDACTED]	✓								luc@... 25	25	[REDACTED]	11
	Francisco Mosquera	[REDACTED]	✓				✓				fr@... 25	25346	[REDACTED]	12
	Susana Chu	[REDACTED]		✓							sc@... 25	25117	[REDACTED]	13
	Potasio Luiscreara	[REDACTED]	✓				✓				pot@... 25	25825	[REDACTED]	14
	EDUARDO ALONSO	[REDACTED]	✓				✓				e@... 25	25140	[REDACTED]	15
	LEON SANCHEZ	[REDACTED]	✓				✓				le@... 25	2567	[REDACTED]	16
	Gerardo Guayana	[REDACTED]		✓			✓				ge@... 25	25789	[REDACTED]	17
	SOLEDAD HERRERA	[REDACTED]		✓							so@... 25	2561216	[REDACTED]	18
	Paulino Pazos	[REDACTED]		✓							pr@... 25	25028	[REDACTED]	19



LISTADO DE ASISTENTES
 EVENTO DE DELIBERACIÓN PÚBLICA
 RENDICIÓN DE CUENTAS 2025



Nro.	NOMBRE Y APELLIDOS	INSTITUCION	GÉNERO			NACIONALIDADES O PUEBLOS					CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO	FIRMA	
			MASCULINO	FEMEJINO	GLBTI	MONTUBIO	MESTIZO	CHOLO	INDIGENA	AFROECUATORIANO				
	Letty Jurenes			X			✓				DE [redacted]	25489	[redacted]	20
	Pedro Jando		X				✓				DE [redacted]	2561333	[redacted]	21
	Luis Villalba		X				✓				DE [redacted]	025	[redacted]	22
	Carolina Borjas			X			✓				DE [redacted]	25	[redacted]	23
	Juan Marty		X				✓				DE [redacted]	25	[redacted]	24
	Angel Fabian Cevallos		X				✓				DE [redacted]	25401	[redacted]	25
	Juan Pol Arroyo		X								DE [redacted]	256	[redacted]	26
	Joseline Zambrano			X							DE [redacted]	5288	[redacted]	27
	Carolina Correa			X			✓				DE [redacted]	025	[redacted]	28
	Marcela Vargas			X			✓				DE [redacted]	025	[redacted]	29
	Paul Almache		X				✓				DE [redacted]	25691	[redacted]	30
	Rafael [redacted]		X				✓				DE [redacted]	02571	[redacted]	31
	Joson Jarama		✓				✓				DE [redacted]	25784	[redacted]	32
	Cristian Moya		X				X				DE [redacted]	2551	[redacted]	33
	Alejandro Anzuza		X				X				DE [redacted]	5016	[redacted]	34
	ENRIQUE RIVERA		✓								DE [redacted]	2573	[redacted]	35
	RAFAEL MELGAREJO		✓				✓				DE [redacted]	25	[redacted]	36
	Shayara Muñoz			✓			✓				DE [redacted]	2530	[redacted]	37



LISTADO DE ASISTENTES
 EVENTO DE DELIBERACIÓN PÚBLICA
 RENDICIÓN DE CUENTAS 2025



Nro.	NOMBRE Y APELLIDOS	INSTITUCIÓN	GÉNERO			NACIONALIDADES O PUEBLOS					CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO	FIRMA	
			MASCULINO	FEMENINO	GLBTI	MONTUBIO	MESTIZO	CHOLO	INDIGENA	AFROECUATORIANO				
1	Cynthia Ganchala	[REDACTED]		X			X				cynthi	[REDACTED] 2025	[REDACTED]	38
2	Sylvia Alban	[REDACTED]		X			X				619	[REDACTED] 2025	[REDACTED]	39
3	Teresa Buenano	[REDACTED]		X			X				5 DE	[REDACTED] 2025	[REDACTED]	40
4	Jaime Beltrán	[REDACTED]	X				X				DE	[REDACTED] 2025	[REDACTED]	41
5	[REDACTED]	[REDACTED]	X				X				DE	[REDACTED] 2025	[REDACTED]	42
6	[REDACTED]	[REDACTED]	X				X					[REDACTED]	[REDACTED]	43
7	Estalysen Herrera	[REDACTED]		X			X				DE	[REDACTED] 2025	[REDACTED]	44
8	Alisson Chávez	[REDACTED]		X			X				DE	[REDACTED] 2025	[REDACTED]	45
9	Frederic Cyr	[REDACTED]	X								DE	[REDACTED] 2025	[REDACTED]	46
10	Vanessa Rodríguez	[REDACTED]		X		X					DE	[REDACTED] 2025	[REDACTED]	47
11	Maía Alpestevalona	-	X				X				DE	[REDACTED] 2025	[REDACTED]	48
12	Milcco Torres	[REDACTED]	X				X				DE	[REDACTED] 2025	[REDACTED]	49
13	Pahira Mena	-		X			X				DE	[REDACTED] 2025	[REDACTED]	50
14	Ma José Trujillo	-		X			X				DE	[REDACTED] 2025	[REDACTED]	51
15	Keegan Jimenes	-	X								DE	[REDACTED] 2025	[REDACTED]	52
16	Marco Martínez	[REDACTED]									DE	[REDACTED] 2025	[REDACTED]	53
17	Melina Parais	[REDACTED]	X				X				DE	[REDACTED] 2025	[REDACTED]	54
18	Henri Rodríguez	[REDACTED]	X				X				DE	[REDACTED] 2025	[REDACTED]	55
19	Byron Hepata	[REDACTED]	X				X				DE	[REDACTED] 2025	[REDACTED]	56
20	Milena Reinos	[REDACTED]		X			X				DE	[REDACTED] 2025	[REDACTED]	57

Preguntas, comentarios,
sugerencias y propuestas
ciudadanas



Nombre: Roberto Díaz

Institución / Sector / Representación: Las Cuadras

Aporte: ¿Cómo se proyecta el Metro de Quito en los próximos 10 años dentro del modelo de ciudad y qué rol jugará frente a nuevas dinámicas urbanas y tecnológicas?

Preguntas, comentarios,
sugerencias y propuestas
ciudadanas



Nombre: Verónica Chiriboga Gaméz

Institución / Sector / Representación: Facebook IRE

Aporte: ¿Qué desafíos técnicos, sociales y económicos están priorizando para la extensión del Metro hacia la Oñeta y como se garantiza que esta expansión responda a una verdadera demanda ciudadana?

Preguntas, comentarios,
sugerencias y propuestas
ciudadanas



Nombre: Lucía Naranjo

Institución / Sector / Representación: Jipijapa

Aporte: ¿Cómo se está midiendo el impacto real de la Cultura Metro en el comportamiento ciudadano y qué acciones concretas se han tomado para corregir conductas que aún afectan la convivencia dentro del sistema, como no ceder el asiento a personas de la tercera edad o mal uso de los ascensores?

Preguntas, comentarios,
sugerencias y propuestas
ciudadanas



Nombre: Lucía Galvez

Institución / Sector / Representación: 60 y piquito

Aporte: ¿Qué resultados han arrojado los estudios de percepción sobre el metro Quito y como estos datos han influido en la toma de decisiones institucionales? además ¿qué se ha implementado a partir de lo

Preguntas, comentarios,
sugerencias y propuestas
ciudadanas



Nombre: Santiago Vasconez

Institución / Sector / Representación: Universidad de las Américas

Aporte: Considerando los costos operativos del metro, ¿Cuál es la estrategia a mediano y largo plazo para garantizar su sostenibilidad financiera sin afectar la accesibilidad para los usuarios?

Preguntas, comentarios,
sugerencias y propuestas
ciudadanas



Nombre: Klanka Chiriboga

Institución / Sector / Representación: Robes Ecuador

Aporte: ¿Por qué es fundamental considerar el mantenimiento permanente en el metro de Quito para garantizar la seguridad, confiabilidad y continuidad del servicio que reciben los usuarios?

Preguntas, comentarios,
sugerencias y propuestas
ciudadanas



RENDICIÓN ²⁰/₂₅
de cuentas

Nombre: Silvia Albán

Institución / Sector / Representación: Oxiteuk.

Aporte: Muchas Felicitaciones.



RENDICIÓN 2025
de cuentas

MESA 1
Servicio al cliente

- Cultura Metro / Proceso de Gestión Social
- Servicio al cliente / Recepción y resolución de solicitudes
- Ingresos no tarifarios
- Propuestas ciudadanas

MESA 2

Operaciones

- Extensión del Metro
- Contratos de mantenimiento
- Incidencias en la operación del Metro
- Propuesta ciudadana

Preguntas, comentarios,
sugerencias y propuestas
ciudadanas



RENDICIÓN 2025
de cuentas

Nombre: _____

Insitución / Sector / Representación: _____

Aporte: _____



RENDICIÓN 2025
de cuentas

MESA 1
Servicio al cliente

- Cultura Metro / Proceso de Gestión Social
- Servicio al cliente / Recepción y resolución de solicitudes
- Ingresos no tarifarios
- Propuestas ciudadanas

MESA 2

Operaciones

- Extensión del Metro
- Contratos de mantenimiento
- Incidencias en la operación del Metro
- Propuesta ciudadana

Preguntas, comentarios,
sugerencias y propuestas
ciudadanas



RENDICIÓN 2025
de cuentas

Nombre: _____

Insitución / Sector / Representación: _____

Aporte: _____



RENDICIÓN 2025
de cuentas

MESA 1
Servicio al cliente

- Cultura Metro / Proceso de Gestión Social
- Servicio al cliente / Recepción y resolución de solicitudes
- Ingresos no tarifarios
- Propuestas ciudadanas

MESA 2

Operaciones

- Extensión del Metro
- Contratos de mantenimiento
- Incidencias en la operación del Metro
- Propuesta ciudadana

Preguntas, comentarios,
sugerencias y propuestas
ciudadanas



RENDICIÓN 2025
de cuentas

Nombre: _____

Insitución / Sector / Representación: _____

Aporte: _____



RENDICIÓN 2025
de cuentas

MESA 1
Servicio al cliente

- Cultura Metro / Proceso de Gestión Social
- Servicio al cliente / Recepción y resolución de solicitudes
- Ingresos no tarifarios
- Propuestas ciudadanas

MESA 2

Operaciones

- Extensión del Metro
- Contratos de mantenimiento
- Incidencias en la operación del Metro
- Propuesta ciudadana

Preguntas, comentarios,
sugerencias y propuestas
ciudadanas



RENDICIÓN 2025
de cuentas

Nombre: _____

Insitución / Sector / Representación: _____

Aporte: _____

RENDICIÓN DE CUENTAS 2025

MESA TEMÁTICA 1

ATENCIÓN AL CLIENTE

FECHA: 18 de mayo de 2026

LUGAR: Teatro Hugo Alemán – Centro Cultural Metropolitano

HORA: 12:30

Muy buenas tardes con todas y todos. Les damos la más cordial bienvenida a esta Mesa de Trabajo 1, en el marco del evento de Rendición de Cuentas 2025 de la Empresa Pública Metropolitana Metro de Quito.

Mi nombre es Andrés Arizala y tendré el gusto de acompañarlos como moderador en este espacio de diálogo y participación ciudadana.

El objetivo de esta mesa es abrir un espacio participativo, transparente y cercano a la ciudadanía para dialogar sobre temas relacionados con Cultura Metro y los procesos de gestión social, así como sobre el servicio al cliente, la recepción y resolución de solicitudes ciudadanas, los ingresos no tarifarios y las distintas propuestas y aportes planteados por la ciudadanía para fortalecer el sistema Metro de Quito.

Este es un espacio de escucha activa y colaboración, donde su voz, como ciudadanos y usuarios, es esencial.

A continuación, quiero presentar al equipo que nos acompaña en esta mesa:

- **Carolina Burbano**, Gerente de Responsabilidad Social y Ambiental, quien conoce a detalle todos los proyectos de gestión social, de gestión ambiental y servicio al cliente. *(Palabras de Carolina / máximo 2 minutos)*
- **Claudia Merchán**, Jefa de Responsabilidad Social, quien conoce a detalle los 17 proyectos de acercamiento con la ciudadanía. *(Palabras de Claudia / máximo 2 minutos)*
- **David Salgado**, Gerente de Negocios, quien abordará como se ha implementado las estrategias de ingresos no tarifarios. *(Palabras de David / máximo 2 minutos)*
- **Elizabeth Viteri**, encargada de sistematización, quien estará registrando los aportes y preguntas planteadas.
- **María José Aldas y Nicole Maldonado**, brindarán apoyo en asistencia y gestión logística de la mesa.

Antes de comenzar con las intervenciones, quiero recordar brevemente las reglas de participación para este espacio:

1. **Escucha activa:** Respetemos cada intervención sin interrupciones.
2. **Tiempo equitativo:** Para garantizar que todos puedan participar, cada respuesta tendrá un máximo de **5 minutos**.
3. **Pertinencia:** Las preguntas deben estar relacionadas con los temas de esta mesa: servicio al usuario, gestión social y ambiental y ingresos no tarifarios, entre otros de carácter social, ambiental o pueden presentar sus aportes ciudadanos.

4. **Respeto mutuo:** No se permitirán expresiones ofensivas ni actitudes agresivas.
5. **Registro de aportes:** Una vez que hemos entendido y comprendido las reglas de participación todo lo que se plantee será registrado para análisis y seguimiento, incluso si no puede ser respondido en este momento.

Este espacio existe para fortalecer la participación ciudadana y construir una relación transparente con ustedes, los usuarios de Metro de Quito.

Recordemos que el respeto es la base de cualquier diálogo significativo.

Registrar los aportes, preguntas y/o sugerencias para que el equipo técnico proceda a responder las preguntas

No.	Principales aportes y sugerencias	Nombre y Apellido
1	Que acciones ha realizado el Metro para fortalecer la Cultura (Personas cantando, etc)	Gardenia Guayasamin
2	Que ha hecho el Metro de Quito para el acceso a las personas con vulnerabilidad, personas con discapacidad, personas con adicciones.	Jonson Fernández
3	Socializar por parte del Metro la normativa, publicar en redes sociales para que hagan el buen uso del Metro	Cynthia Ganchala
4	Felicitación por el Gestión realizada Poner un letrero informando que los adultos mayores y niñas deben presentar cédula	Cynthia Ganchala
5	Realiza una invitación para la reunión a realizarse el 28 de mayo 2026 en el Centro de Salud Chimbacalle	Jonson Fernández

LISTADO DE ASISTENTES MESA DE TRABAJO 1

NOMBRES Y APELLIDOS	INSTITUCIÓN/ÁREA	CARGO	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.	FIRMA
Gardelino Guajosa	Subsección	Coordinadora	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
Ruth Nra	ciudadano		[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
Hernán Ramírez	Ciudadano	-	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
José Pérez	Ciudadano	Actor Social	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
Cynthia Sánchez	Ciudadana	Administradora Solidaria	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
Josmar Fernández	Ciudadano	Presidente Chimbacalle	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

RENDICIÓN DE CUENTAS 2025

MESA TEMÁTICA 2

OPERACIONES

FECHA: 18 de mayo de 2026

LUGAR: Salón Protocolar – Centro Cultural Metropolitano

HORA: 12:30

Muy buenas tardes con todas y todos. Les damos la más cordial bienvenida a esta Mesa de Trabajo 2, en el marco del evento de Rendición de Cuentas 2025 de la Empresa Pública Metropolitana Metro de Quito.

Mi nombre es Gustavo Merino y tendré el gusto de acompañarlos como moderador en este espacio de diálogo y participación ciudadana.

El objetivo de la Mesa 2 es generar un espacio técnico, participativo y transparente para dialogar sobre temas relacionados con la operación del Metro de Quito, entre ellos: la extensión del sistema Metro, los contratos de mantenimiento, las incidencias en la operación, la infraestructura ferroviaria, la seguridad operacional y los distintos desafíos y proyecciones vinculados al funcionamiento y crecimiento del sistema de transporte subterráneo de la ciudad.

Este es un espacio de escucha activa y colaboración, donde su voz, como ciudadanos y usuarios, es esencial.

A continuación, quiero presentar al equipo que nos acompaña en esta mesa:

- **Bruno León**, Gerente de Operaciones, quien maneja todos los detalles de la operación del sistema metro y todos los subsistema que hacen factible su operación. *(Palabras de Bruno / máximo 2 minutos)*
- **Javier Espinosa**, Gerente Técnico, quien domina todos los temas relacionados con la propuesta de ampliación. *(Palabras de Javier / máximo 2 minutos)*
- **Letty Jiménez**, Gerente de Contrataciones Cooperativas, quien abordará las consultas relacionadas con las contrataciones de mantenimiento de los sistemas. *(Palabras de Letty / máximo 2 minutos)*
- **Daniel Becerra**, encargado de sistematización, quien estará registrando los aportes y preguntas planteadas.
- **María José Moncayo y Janina Apraez**, brindarán apoyo en asistencia y gestión logística de la mesa.

Antes de comenzar con las intervenciones, quiero recordar brevemente las reglas de participación para este espacio:

1. **Escucha activa:** Respetemos cada intervención sin interrupciones.
2. **Tiempo equitativo:** Para garantizar que todos puedan participar, cada respuesta tendrá un máximo de **5 minutos**.

3. **Pertinencia:** Las preguntas deben estar relacionadas con los temas de esta mesa: extensión del metro, contratos de mantenimiento, incidencias en la operación de metro o pueden presentar sus aportes ciudadanos.
4. **Respeto mutuo:** No se permitirán expresiones ofensivas ni actitudes agresivas.
5. **Registro de aportes:** Una vez que hemos entendido y comprendido las reglas de participación todo lo que se plantee será registrado para análisis y seguimiento, incluso si no puede ser respondido en este momento.

Este espacio existe para fortalecer la participación ciudadana y construir una relación transparente con ustedes, los usuarios de Metro de Quito.

Recordemos que el respeto es la base de cualquier diálogo significativo.

Registrar los aportes, preguntas y/o sugerencias para que el equipo técnico proceda a responder las preguntas

No.	Principales aportes y sugerencias	Nombre y Apellido
1	A las estudiantes nos toca esperar varios minutos hasta que venga un metro medio vacío, ya que se llenan en Quitumbe y Marón Ubalde, pueden haber recorridos expres!	Francisco Fernández

