

ANTECEDENTE:

El plan de trabajo presentado es producto de las sugerencias ciudadanas y aportes más destacados durante el evento de Rendición de Cuentas 2025 de la EPMMQ realizado el 18 de mayo de 2026

COMPETENCIAS INSTITUCIONALES:

1. Desarrollo del Subsistema Metro de Quito
2. Implementación y Administración del Subsistema Metro de Quito

INCORPORACIÓN DE SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES CIUDADANAS EN LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

MESAS TEMÁTICAS:

Mesa 1: Servicio al Cliente

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

Mesa 2: Operaciones

- a. Extensión del Metro
- b. Contratos de mantenimiento
- c. Incidencias en la operación del Metro
- d. Propuesta ciudadana

Sugerencia Recomendación Requerimiento Consulta Queja Felicitación (Identificar a que se refiere lo expresado) (Este punto es importante para identificar aquellas inquietudes que no precisamente requieren de una acción adicional.)	Detalle de la sugerencia, recomendación, requerimiento, queja, consulta o felicitación (Detalle de lo expresado)	Mesa temática (Identificar en que mesa se generó lo expresado)	Respuesta de viabilidad de incorporación o Programación de Ejecución (Detallar la respuesta o acción posible de parte de la entidad)	Responsables de la respuesta o acción (Detallar con claridad por cargos o unidad administrativa de ser el caso, quienes responden la consulta o generarán la acción de trabajo) (No necesariamente lo recopilado resulta responsabilidad de las áreas operativas podrían ser temas de afectación en otras áreas donde sería responsabilidad compartida)
Consulta	Informar sobre las acciones, programas e iniciativas implementadas por el Metro de Quito para promover y fortalecer la cultura dentro del sistema de transporte, incluyendo actividades artísticas y culturales desarrolladas en las estaciones.	Mesa 1	Promoción de la Agenda Cultural mediante campañas comunicacionales y otros posibles canales de difusión (articulación con área de Comunicación). Presentar agenda de actividades en espacios comunitarios, asambleas y reuniones con líderes barriales.	Claudia Merchán Jefe de Gestión Social
Consulta	Difundir las acciones y medidas implementadas por el Metro de Quito para garantizar la accesibilidad, inclusión y atención adecuada de personas en situación de vulnerabilidad, personas con discapacidad y otros grupos de atención prioritaria.	Mesa 1	Evento de socialización de la Guía de Movilidad Inclusiva con instituciones públicas, organizaciones de la sociedad civil, organismos no gubernamentales organismos multilaterales y ciudadanía.	Claudia Merchán Jefe de Gestión Social
Recomendación	Fortalecer la socialización y difusión de la normativa, derechos, obligaciones y recomendaciones relacionadas con el adecuado uso de las instalaciones y servicios del Metro de Quito.	Mesa 1	Coordinación de campañas educativas de buenos comportamientos basados en el cumplimiento del Reglamento al Usuario (articulación con áreas de Comunicación y Experiencia al Usuario).	Claudia Merchán Jefe de Gestión Social
Felicitación	Felicitaciones por la Gestión realizada	Mesa 1		
Sugerencia	Difundir de manera clara y accesible los requisitos y documentos necesarios para el ingreso al sistema Metro de Quito, especialmente aquellos aplicables a adultos mayores, niños, niñas y adolescentes.	Mesa 1	Implementación de guiones informativos en las Brigadas Metro sobre parámetros para acceso a tarifa preferencial y tarifa reducida.	Claudia Merchán Jefe de Gestión Social
Requerimiento	Coordinar la participación del Metro de Quito en la reunión convocada para el 28 de mayo de 2026 en el Centro de Salud Chimbacalle, con el fin de atender inquietudes y fortalecer la articulación con la comunidad.	Mesa 1	La reunión fue reagendada y la participación de Metro de Quito en la asamblea ciudadana está confirmada para el 26 de junio en el Centro de Salud Chimbacalle	Claudia Merchán Jefe de Gestión Social Hernán Ramírez Supervisor de Gestión Social 1
Recomendación	Analizar la factibilidad de implementar medidas operativas que mejoren la movilidad de los estudiantes en horas de alta demanda, incluyendo la evaluación de servicios o recorridos expresos que optimicen los tiempos de viaje y reduzcan la congestión en determinadas estaciones.	Mesa 2	Al respecto, se informa que la EPMMQ, en coordinación con la Empresa Operadora EOMMT y la empresa CAF, se encuentra realizando la revisión y análisis de las mallas de servicio, con el propósito de optimizar la atención de la demanda de usuarios durante los periodos de mayor afluencia, especialmente en horas punta. Este análisis contempla la evaluación de alternativas de estrategias operativas orientadas a mejorar la distribución de la oferta de transporte, optimizar los tiempos de viaje, reducir los niveles de congestión en estaciones con alta demanda y fortalecer la capacidad de respuesta operativa del sistema, en función de los requerimientos operacionales del servicio.	Bruno León Gerente de Operaciones

RECOPIACIÓN TELEMÁTICA POSTERIOR AL EVENTO DELIBERATIVO:

Enunciar brevemente lo posterior al evento, es decir cuando el informe estuvo publicado los "10 días" luego del evento. Cuáles fueron los canales virtuales utilizados. Donde y por cuanto tiempo estuvo publicada la rendición de cuentas y la grabación del evento.

Sugerencia Recomendación Requerimiento Consulta Queja Felicitación Reclamo (Identificar a que se refiere lo expresado)	Detalle de la sugerencia, recomendación, requerimiento, consulta, queja, felicitación o reclamo (Detalle de lo expresado)	Eje de acción o Unidad Administrativa involucrada (En esta sección debe ubicar aquellas posibles consultas, sugerencias u otros que sean receptadas durante la transmisión de la deliberación pública a través de canales digitales u otros en los siguientes 14 días que el informe y la transmisión estarán publicados)	Respuesta de viabilidad de incorporación o Programación de Ejecución (Detallar la respuesta o acción posible de parte de la entidad)	Responsables de la respuesta o acción (Detallar con claridad por cargos o unidad administrativa de ser el caso, quienes responden la consulta o generarán la acción de trabajo)
Requerimiento	En la estación Cardenal de la Torre del Metro de Quito, las pantallas informativas se encuentran fuera de servicio desde hace aproximadamente dos meses. Solicito de la manera más comedida se realicen las gestiones necesarias para su reparación, considerando que constituyen una herramienta importante para la difusión de información, orientación a los usuarios y socialización de temas de interés para la ciudadanía.	Gerencia de Operaciones	Los equipos tecnológicos correspondientes al Sistema de Información al Viajero de la estación Cardenal de la Torre se encuentran en revisión y verificación por parte de nuestro equipo de mantenimiento para la restitución y pronta funcionalidad del mismo.	Bruno León Gerente de Operaciones

Nota: En caso de no existir ningún comentario por medios digitales: *No se recibieron consultas, recomendaciones, sugerencias,, quejas, u otros a través de medios telemáticos durante el evento de deliberación pública.*

Elaborado por: Nombre y cargo Elizabeth Viteri Supervisora de Planificación y Control de Gestión 1	Revisado por: Nombre y Cargo Daniel Becerra Coordinador de Planificación y Control de Gestión 2	Aprobado por: Nombre y cargo Bernard Gambarrotti Director de Planificación y Control de Gestión		
En conocimiento de: (Para asegurar la conformidad de las áreas involucradas, los directores o jefes de estas deberían firmar conociendo el documento, por cuanto en la evaluación o entrega de respaldos todos estarán involucrados. Así se evitará falencias o distorsiones de información a ser entregada para el seguimiento o reporte que corresponda. En caso de que un jefe de área o director salga del puesto antes de finalizar el ejercicio, entre sus entregas debería informar el avance de lo que le corresponda a su área.) <table border="0" style="width:100%"> <tr> <td style="width:50%; text-align:center"> Nombre y cargo Claudia Merchán Jefa de Gestión Social </td> <td style="width:50%; text-align:center"> Nombre y cargo Bruno León Gerente de Operaciones </td> </tr> </table>			Nombre y cargo Claudia Merchán Jefa de Gestión Social	Nombre y cargo Bruno León Gerente de Operaciones
Nombre y cargo Claudia Merchán Jefa de Gestión Social	Nombre y cargo Bruno León Gerente de Operaciones			