



**EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA METRO DE QUITO  
EPMMQ**

**DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN**

**INFORME DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE TRABAJO DEL PROCESO DE  
RENDICIÓN DE CUENTAS 2024**

**12 de junio de 2026**

## I. ANTECEDENTES. –

De conformidad con la Resolución No. CPCCS-PLE-SG-004-O-2026-0030, de 28 de enero de 2026 el Pleno del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social expidió el Reglamento de Rendición de Cuentas, en el que establecen los mecanismos, fases y plazos del proceso. Así mismo, en atención a lo dispuesto en el artículo 13 de la referida Resolución, se determina para los Gobiernos Autónomos Descentralizados – GAD, en la Fase 4: “Incorporación de la Opinión Ciudadana, retroalimentación y seguimiento”, lo siguiente:

- a) *Elaborar un Plan de Trabajo que recoja las sugerencias y recomendaciones de la ciudadanía suscritas en el acta de la deliberación para implementarlas en la gestión del GAD o de la entidad vinculada, respectivamente; siendo importante indicar que, una vez que cada entidad vinculada consolide sus aportes y cuente con su Plan de Trabajo, los remitirá al GAD.*
- b) *El Plan de Trabajo deberá ser entregado a la Asamblea Local Ciudadana o quien cumplió sus funciones, al Consejo de Planificación, al CPCCS -a través del Sistema Informático - y deberá ser publicado en su página web para su seguimiento y verificación ciudadana. El GAD y la institución vinculada también deberán rendir cuentas sobre este Plan de Trabajo en el siguiente periodo fiscal. (...)*”.

En el marco del proceso de Rendición de Cuentas, la ciudadanía formuló observaciones, consultas y sugerencias relacionadas con la operación, accesibilidad, conectividad, expansión y mejora continua del servicio prestado por la Empresa Pública Metropolitana Metro de Quito (EPMMQ).

## II. OBJETIVO

Informar el nivel de cumplimiento de las acciones ejecutadas por la Empresa Pública Metropolitana Metro de Quito, en cumplimiento de su Plan de Trabajo, diseñado para atender las sugerencias ciudadanas recogidas durante el proceso de Rendición de Cuentas 2024.

## III. DESARROLLO

Como resultado del seguimiento realizado al Plan de Trabajo, se verificó la ejecución de iniciativas relacionadas con:

- Promoción y fortalecimiento de medios de pago digitales.
- Desarrollo de acciones de accesibilidad e inclusión para personas con discapacidad y grupos de atención prioritaria.
- Capacitación y acompañamiento a personas adultas mayores para facilitar el uso del sistema Metro.
- Avance en los estudios de extensión de la Primera Línea del Metro de Quito.
- Fortalecimiento de la integración multimodal con los Valles de Quito.
- Actualización de estudios de demanda y dimensionamiento de flota.
- Implementación de acciones de mantenimiento preventivo y correctivo para garantizar la continuidad del servicio.

SUGERENCIA DE LA COMUNIDAD	RESULTADOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA SUGERENCIA CIUDADANA	PORCENTAJE DE AVANCE DE LA IMPLEMENTACIÓN
<p>¿Existe un plan para dar cobertura celular dentro de túnel y andenes?</p>	<p>Paso 1: El 15 de enero de 2025 se realizó el taller de socialización del Reglamento de Asociatividad y el perfil del proyecto de Alianza Estratégica para la “Explotación de la infraestructura de la PLMQ para la prestación de servicios de Telecomunicaciones y Negocios Digitales”. Al evento asistieron 50 delegados de las siguientes empresas y asociaciones: Telefónica Movistar, Claro, CNT, Telconet, Puntonet, Cirion, Xtrim Tvcable, Sertelinte, OscTopsollutions, SBA, Deptek, Century Towers, Constecoin, Compmsp, Sertec, Teg Consulting, Motorola, Nokia, Optictimes, Huawei, Grupo Radical, Brightcell, Asetel y Citec.</p> <p>Paso 2: El 14 de febrero de 2025 se recibieron 5 cartas de muestras de interés para la presentación de Iniciativas Externas para la alianza estratégica de parte de: ATPSites, Phoenixtowers, CenturyTowers, Cirion y Neyco.</p> <p>Paso 3: El 1 de Abril se recibió una iniciativa externa para la Alianza Estratégica de Telecomunicaciones de la Empresa Neyco.</p> <p>Paso 4: No se cumplió debido a que para la emisión del informe de recomendación de la iniciativa presentada se vio la necesidad de elaborar un instructivo de aplicación del reglamento de asociatividad de la EPMMQ. En el mes de agosto se completó el proceso de revisión interna del instructivo para la aplicación del reglamento de asociatividad y se esperaba contar con la aprobación de este para continuar con el ciclo asociativo de la alianza estratégica de telecomunicaciones.</p> <p>Paso 5: No se pudo convocar al concurso público debido a que la Secretaría de Planificación solicitó la emisión de un nuevo reglamento de asociatividad para poder continuar con cualquier proceso asociativo. Mediante resolución No. DEPMMQ-042-2025 de 28 de noviembre de 2025 se aprobó el nuevo reglamento de asociatividad.</p> <p>Paso 6: No se pudo adjudicar el contrato de alianza estratégica de telecomunicaciones en el 2025 debido al cambio del reglamento que establece nuevos requerimientos y procedimientos para el desarrollo de procesos asociativos. Desde enero de 2026 se retoma el proceso de socialización del nuevo reglamento y del proyecto de telecomunicaciones.</p>	<p>20%</p>
<p>¿Cuál es el plan para avanzar con los medios de pagos digitales?</p>	<p>En cumplimiento de los planes de fidelización y de venta, a través de la Empresa Operadora Metro Medellín Transdev (EOMMT) durante 2025 se realizaron las siguientes actividades para incentivar el uso de medios digitales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>12 Campañas de comunicación sobre medios de pago</li> <li>49 Productos gráficos elaborados</li> <li>62 Post en redes sociales</li> <li>42 Productos audiovisuales elaborados</li> <li>16 Entrevistas y coberturas de relaciones públicas</li> <li>4 Encuestas para medir la percepción de los usuarios sobre el uso de canales digitales y QR digital</li> <li>3 Campañas con Agentes de Venta para promover el uso de la cédula y QR digital</li> </ul>	<p>100%</p>

SUGERENCIA DE LA COMUNIDAD	RESULTADOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA SUGERENCIA CIUDADANA	PORCENTAJE DE AVANCE DE LA IMPLEMENTACIÓN
Accesibilidad y facilidades para personas sordas	<p>La EPMMQ, en coordinación con la EOMMT, desarrolló espacios formativos dirigidos al personal de la empresa operadora, con el propósito de fortalecer la prestación de un servicio inclusivo, accesible y con enfoque de derechos.</p> <p>En este contexto, se llevó a cabo la charla “Construyendo igualdad en DD. HH. y atención prioritaria”, orientada a reforzar conocimientos y sensibilizar al personal en materia de derechos humanos, trato adecuado y atención preferente a grupos de atención prioritaria, especialmente personas con discapacidad.</p> <p>Estas acciones formativas contribuyen a consolidar una cultura de uso del transporte público basada en la igualdad, el respeto y la no discriminación, generando mayores facilidades de acceso y uso del Metro de Quito para personas con discapacidad y otros grupos de atención prioritaria. De igual manera, se continuará impulsando espacios de capacitación y retroalimentación junto a organizaciones de la sociedad civil y actores clave, en coherencia con el compromiso de mejora continua del servicio.</p>	100%
Que en todas las estaciones atiendan las ventanillas con la venta de los respectivos tickets, especialmente por los adultos mayores.	<p>La Gerencia de Responsabilidad Social y Ambiental, en coordinación con la empresa operadora EOMMT, desarrolló las iniciativas “Acciones dinamizadoras con los grupos alternativos de la comunidad por medio de alianzas” y “Movimientos de Grupos de Interés”, orientadas a fomentar una ciudadanía responsable, promover derechos y fortalecer la corresponsabilidad, la apropiación y el uso adecuado del Metro de Quito.</p> <p>En este marco, se realizaron capacitaciones y talleres para personas adultas mayores, en coordinación con el CEAM del Patronato Municipal San José, alcanzando a 79 personas capacitadas y 48 participantes en movimientos de grupos de interés. Los espacios abordaron temas como derechos humanos, accesibilidad, uso adecuado del sistema y cultura Metro, contribuyendo a reducir la brecha tecnológica y promover un uso autónomo, seguro y digno del subsistema.</p> <p>Esta articulación interinstitucional tuvo como objetivo promover que las personas adultas mayores conozcan el Subsistema de Transporte Metro de Quito y sus facilidades de acceso, para que puedan utilizarlo de manera autónoma, segura y digna.</p> <p>Como resultado, se evidenció una alta participación ciudadana y un mayor posicionamiento institucional. Gracias a estas acciones, las personas adultas mayores pueden conocer y utilizar el sistema, su infraestructura inclusiva y sus beneficios tarifarios de manera efectiva.</p>	100%
¿Cuál es la planificación de la extensión a la Ofelia y Calderón?	<p>Contratar, suscribir y protocolizar el contrato de consultoría para estudios de extensión de la primera línea del Metro de Quito.</p> <p>Adicionalmente, esta consultoría incluye en la fase 2 el análisis de alternativas de trazado y perfilamiento para una posible futura extensión hacia la parroquia de Calderón, así como en la fase 3 el fortalecimiento del subsistema ferroviario del Distrito Metropolitano de Quito, evaluando criterios técnicos, demanda proyectada, factibilidad, impactos sociales y ambientales, y su articulación con otros modos de transporte.</p>	50%

SUGERENCIA DE LA COMUNIDAD	RESULTADOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA SUGERENCIA CIUDADANA	PORCENTAJE DE AVANCE DE LA IMPLEMENTACIÓN
¿Qué proyecto se considera para atender demanda de los Valles de Quito?	<p>En el marco de la consolidación del esquema de integración multimodal, desde el 7 de julio se implementó la conexión directa entre operadoras de transporte provenientes del Valle de Los Chillos y la estación San Francisco del Metro de Quito, a través del viaducto 24 de mayo.</p> <p>La implementación contempló medidas específicas de seguridad y prevención de riesgos para garantizar la integridad de los usuarios, en coordinación con la Secretaría de Movilidad, la EPMMOP, entidades de seguridad, la EOMMT y la EPMMQ.</p> <p>Esta acción permitió optimizar la articulación entre el transporte en superficie y el subsistema Metro, fortaleciendo el modelo de movilidad integrada del Distrito Metropolitano de Quito.</p>	100%
¿Se ha realizado un estudio de incremento de la demanda y la compra de nuevos trenes?	<p>Se cuenta con un análisis preliminar de incremento de demanda y dimensionamiento de flota, basado en proyecciones técnicas.</p> <p>Actualmente la EPMMQ se encuentra en coordinación con el equipo consultor de KWAN para la actualización del estudio de demanda, a fin de determinar con mayor precisión la necesidad real de ampliación de flota y los requerimientos técnicos asociados a la eventual incorporación de nuevas unidades.</p>	25%
¿Qué acciones se han ejecutado para garantizar la continuidad del servicio y minimizar el número de paralizaciones de los trenes (accesos)?	<p>Se mantienen revisiones periódicas de los procedimientos operativos y técnicos implementados desde el inicio de la operación comercial, evaluando de manera continua su pertinencia y necesidad de actualización.</p> <p>Durante el 2024, CL1 ejecutó el mantenimiento, de los sistemas de Infraestructura, Superestructura de vía, Energía, Telecomunicaciones, Ventilación y Señalización, de acuerdo con los manuales y planes de mantenimiento vigentes, cumpliendo con la periodicidad quincenal, mensual, bimestral, trimestral y semestral.</p> <p>Para los trabajos de mantenimiento de los sistemas de telecomunicaciones, ventilación (estaciones y túneles), protección contra incendios (Talleres y Cocheras, pozos) e Infraestructura (túnel, pozos, salidas de emergencia), el proceso de transición implicó la contratación de 69 técnicos y la capacitación de 15 funcionarios de la EPMMQ, los cuales se distribuyen en 3 turnos para atender 24/7 el mantenimiento de estos subsistemas.</p>	100%

Del análisis efectuado se determina que cinco compromisos alcanzaron un cumplimiento del 100%, evidenciando la ejecución efectiva de las acciones planificadas.

Por otra parte, tres compromisos presentan avances parciales debido a que corresponden a proyectos de mediano y largo plazo que requieren estudios técnicos, procesos administrativos y decisiones institucionales complementarias para su culminación.

El promedio general de avance del Plan de Trabajo alcanza el 74,38%, reflejando un nivel de cumplimiento favorable respecto de las acciones comprometidas con la ciudadanía.

#### IV. CONCLUSIONES

- La Empresa Pública Metropolitana Metro de Quito ha ejecutado acciones concretas para atender las sugerencias ciudadanas derivadas del proceso de Rendición de Cuentas, alcanzando un avance general del 74,38%.
- Los compromisos relacionados con medios de pago digitales, accesibilidad, atención a personas adultas mayores, integración con los Valles de Quito y continuidad del servicio registran un cumplimiento del 100%.
- Los proyectos vinculados a cobertura celular, estudios de expansión de la red y dimensionamiento de flota presentan avances parciales, debido a la complejidad técnica, normativa y administrativa que requieren este tipo de iniciativas estratégicas.
- La EPMMQ continuará realizando el seguimiento correspondiente a las acciones pendientes, con el fin de fortalecer la calidad del servicio y atender las expectativas ciudadanas respecto al sistema Metro de Quito.

Elaborado por:  Elizabeth Viteri Supervisora de Planificación y Control de Gestión 1	Revisado por:  Andrés Chanabá Coordinador de Planificación y Control de Gestión 1	Aprobado por:  Bernard Gambarrotti Director de Planificación y Control de Gestión