

*Edy Sánchez Cuenca*  
*05/06/2017*

**SECRETARÍA DE MOVILIDAD**

ALCALDÍA

Quito DM, 03 JUN. 2017

Oficio No. SM- 0794

-2017-079141

Licenciado  
 Edy Sánchez Cuenca  
**CONCEJAL METROPOLITANO DE QUITO**  
**PRESIDENTE DE LA COMISIÓN DE MOVILIDAD**  
 Presente

**Asunto:** Informes Para Comisión de Movilidad  
**Referencia:** Tickets 2017-053752; 2017-015998; 2017-015773; 2017-076986

De mi consideración:

En atención al oficio No. SG-1475 de fecha 31 de mayo de 2017, en el que el Señor Secretario General del Concejo Metropolitano solicita se entreguen Informes para ser tratados en la Comisión de Movilidad a desarrollarse el día Miércoles 7 de junio de 2017, adjunto remito lo siguiente::

1.- Oficio No. AMT-2017-2014 enviado por el señor Director General Metropolitano de Tránsito de la AMT, que incluye el Informe No. AMT-DFT-ACEPFCS-0040/17, en el cual la Agencia Metropolitana de Tránsito, dentro del ámbito de sus atribuciones y competencias realiza un análisis pormenorizado a las recomendaciones dadas por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, relacionados con la Veeduría Ciudadana para "Verificar el cumplimiento de la calidad del servicio de Transporte Público en la ciudad de Quito".

2.- Informe SM-DMGM-No.526 preparado por la Dirección de Gestión de la Movilidad, referido al "Análisis e Implementación de las recomendaciones realizadas por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, Resolución No. PLE-CPCCS-569-06-04-2017, de 6 de abril de 2017", relacionado con el Proceso de Revisión y verificación del Parámetro: "Fortalecimiento del Sistema de Caja Común", dentro del "Plan de Fortalecimiento de la Calidad del Servicio de Transporte Público Intracantonal Urbano en el Distrito Metropolitano de Quito".

Los respaldos y documentación de sustento de los referidos Informes, se encuentran disponibles, tanto en la Agencia Metropolitana de Tránsito como en la Dirección de Gestión de la Movilidad, ya que, por la gran cantidad de fojas que existen, no fue posible adjuntarlos en el presente oficio.

Atentamente,

*Rubén Darío Tapia Rivera*



Rubén Darío Tapia Rivera  
 Secretario de Movilidad  
 Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

C.C. Abg. Diego Cevallos Salgado – SECRETARIO GENERAL CONCEJO METROPOLITANO DE QUITO

SECRETARÍA GENERAL CONCEJO METROPOLITANO	RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS
HORA:	05 JUN 2017 16:00
ALCALDÍA	NÚMERO DE HOJA: - 14

Elaboración:	RNoboa	DMGM	02/06/2017
Revisión:	Aflores	AJ	02/06/2017

*06/06/2017*  
*8411*



**ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES REALIZADAS POR EL CONSEJO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL, RESOLUCIÓN NO. PLE-CPCCS-569-06-04-2017, DE 06 DE ABRIL DE 2017.**

*Informe SM-DMGM-No.526*

*DMGM-Secretaría de Movilidad*

La Veeduría Ciudadana para "Verificar el cumplimiento de la calidad del servicio de transporte público en la ciudad de Quito, provincia de Pichincha" emitió un INFORME TÉCNICO PARA PRESENTARSE ANTE EL PLENO DEL CPCCS.

Este informe, en su numeral VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LOS VEEDORES, CONCLUSIONES. Presenta 38 conclusiones.

**Conclusión 1**

Los veedores indican que la resolución N° 057 de 21 de febrero de 2015 no posibilita el cumplimiento parcial de la 'Caja Común', y esta debió ser implementada por los operadores de manera integral.

Sin embargo, el artículo 2 de la mencionada resolución N° 057, explica que "...Los beneficiarios que han realizado un avance significativo en la implementación del modelo de gestión por caja común, podrán recibir una asignación mensual de hasta mil dólares de los Estados Unidos de América (USD. 1.000,00); y, aquellos que han implementado un avance básico podrán recibir una asignación mensual de hasta cuatrocientos cincuenta dólares..." Esto claramente permite la calificación del sistema de caja común según su nivel de avance (sea como significativo o como básico).

La resolución no indica la manera en que se ha de determinar que tanto es un "avance significativo" o un "avance básico" para la caja común, sin embargo, la Secretaría de Movilidad, mediante Resoluciones No. SM-004-2015 y SM-039-2015 en los artículos 5 y 9, respectivamente, estableció el proceso de revisión y verificación del Parámetro: "Fortalecimiento del Sistema de Caja Común"

Debe hacerse notar que en la práctica, pretender que los operadores privados de transporte público de la ciudad de Quito implementen el sistema de caja común completo de una manera no paulatina, resultaba imposible. Imaginar que los operadores pueden cambiar drásticamente su manera de actuar y su concepto de propiedad en un tiempo tan corto no es razonable. Si se deseaban tener resultados válidos, era necesario que el proceso sea gradual.





**Conclusión 2:**

Los veedores indican que, aunque existe un criterio progresivo en el cumplimiento parcial de los indicadores, por parte de los operadores, no existe el mismo criterio de progresividad para el pago a los mismos.

Sin embargo, se debe tener en cuenta que la resolución N° 057 de 21 de febrero de 2015 establece el criterio de pago para los operadores. Si bien la Secretaría de Movilidad y la AMT establecen criterios para determinar que tanto es un "avance significativo" o un "avance básico", el monto de pago lo establece la resolución N° 057.

**Conclusión 3:**

Los veedores indican que, aunque la operadora Disutran SA cumplió apenas el 50.24%, se hizo acreedora a una retribución de \$1000.

Esta conclusión tiene la misma respuesta que la anterior: la resolución N° 057 de 21 de febrero de 2015 establece el criterio de pago para los operadores. Si bien la Secretaría de Movilidad y la AMT establecen criterios para determinar que tanto es un "avance significativo" o un "avance básico", el monto de pago lo establece la resolución N° 057.

**Conclusión 4:**

Los veedores indican que existe un bajo nivel de rigurosidad en la evaluación. Como evidencia, muestran el cuadro de pagos del período marzo – mayo /2015.

No se entiende cómo dicho cuadro puede demostrar un bajo nivel de rigurosidad.

La Secretaría de Movilidad se encarga de calificar el avance en la implementación de Caja Común por parte de las operadoras (cooperativas o compañías), y se realiza para un período de seis meses. Los pagos individuales a cada bus resultan de la calificación obtenida por la operadora correspondiente (la realizada por la Secretaría de Movilidad), y de las calificaciones individuales mensuales a cada unidad, obtenidas de las fiscalizaciones de la AMT.

Decir que las calificaciones y pagos mostrados en el cuadro de la conclusión 4 demuestran poca rigurosidad en la evaluación es una afirmación arbitraria.

**Conclusión 5:**

Los veedores indican que la Secretaría de Movilidad contraviene el Art 3 de la Resolución N° 057 al verificar la ejecución del sistema de Caja Común cada seis meses en lugar de cada mes.

Sin embargo es necesario anotar que por razones prácticas, no tiene sentido hacer las calificaciones tan seguidas. La implantación de métodos de control, el entendimiento de estos por parte de los operadores, la afinación y corrección de los errores, requieren de cierto tiempo.





**Conclusión 6:**

Los veedores indican que no existe dentro de la Municipalidad una adecuada coordinación entre las instituciones relacionadas que permita un cruce de información. Como prueba de ello mencionan que ciertas unidades sancionadas por opacidad y contaminación han recibido compensación.

Es posible que la coordinación entre instituciones de la Municipalidad pueda mejorar. Sin embargo, la opacidad y la contaminación no eran indicadores considerados en el Plan de Fortalecimiento.

Las conclusiones 8 a 16 de los veedores son un análisis de las respuestas a la encuesta de Percepción de Calidad realizada por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, la Universidad Central del Ecuador, y los Veedores.

**Conclusión 9:**

Los veedores indican que de las cuarenta preguntas de percepción de calidad de servicio del transporte público, sólo cuatro tienen una percepción favorable, es decir el 10% del total; y el 90% de las preguntas tienen respuesta básicamente desfavorable.

Posiblemente la ciudadanía tenga una percepción negativa del transporte público. Pero es completamente equivocado concluir que, ya que el 10% de preguntas realizadas son positivas, significa que el 10% de la percepción del público es positivo y viceversa, que el 90% de la percepción es negativa.

El conocimiento del porcentaje de aprobación y desaprobación de la ciudadanía hacia el transporte público debe obtenerse de una pregunta específicamente realizada para conseguir dicha información; pregunta en la que el público califique su percepción de la calidad general del servicio.

**Conclusión 17:**

Los veedores indican que no existen documentos suficientes que contemplen un análisis costo – beneficio de la política pública.

Hay que aclarar que cuando los beneficios son intangibles darles una valoración económica que sirva para comparar los beneficios con los costos depende de conceptos subjetivos.

**Conclusión 18:**

Los veedores indican que, según la Constitución de la República (Art 264), son competencias exclusivas de los Gobiernos Autónomos Descentralizados planificar, regular y controlar el tránsito y transporte público en su territorio cantonal.





Resulta sorprendente que llamen la atención sobre este artículo de la Constitución, debido a que lo expresado en sus siguientes conclusiones entra en contradicción con el indicado artículo de la Constitución de la República, ya que los veedores afirman que el Estado Ecuatoriano debe decidir si la Municipalidad de Quito ha actuado o no correctamente en sus propios asuntos.

**Conclusiones 24 y 25:**

Los veedores afirman que ha habido una violación a la ley de acceso y transparencia a la información por parte de las autoridades. No indican, sin embargo quién lo hizo y qué información solicitada se les negó. Con todo, afirman que la mayoría de la información solicitada no se les ha entregado.

**Conclusiones 27 a 32:**

Los veedores indican que en su análisis hay valores inusitados con coeficientes de Pearson con asimetría positiva y coeficiente de Curtosis.

El coeficiente de Curtosis sólo indica que tan concentrada está una serie de valores dentro de una distribución. El coeficiente de Pearson mide qué tan relacionadas están dos variables aleatorias.

Es difícil entender qué información útil puede obtenerse por usar dichos coeficientes en variables que: a) No son aleatorias ya que no responden a una distribución normal, y b) sólo pueden tomar tres valores: 1000, 450 y 0.

El número de unidades en cada empresa tampoco es un valor aleatorio (no responde a una distribución de Gauss). Responde a la demanda, y sobre todo, responde a una "herencia histórica". Esto último significa que, cuando en 1995 la municipalidad de Quito se hizo cargo del transporte público, heredó el sistema de transporte 'tal como estaba'. No se han incrementado las flotas de ninguna empresa, salvo en los pocos casos en que hubieron licitaciones públicas para la creación de nuevas rutas. El que existan operadoras con mayor o menor flota que la media no es producto de eventos aleatorios.

En el numeral IX CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DEL SERVIDOR/A RESPONSABLE DEL PROCESO, se incluye la repetición de algunas conclusiones y recomendaciones ya expuestas y aclaradas, por lo que sería redundante repetir.

Elaborado por:

  
Ing. Agustín Rivadeneira

**Dirección de Gestión de la Movilidad**

Revisado por:

  
Ing. Roberto Noboa

**Director de Gestión de la Movilidad**



Oficio No. AMT-2017-204  
DM Quito, 31 de mayo de 2017  
Ticket GDOC No. 2017-055972  
Ticket GDOC No. 2017-057688

Abogado  
Rubén Darío Tapia Rivera  
**SECRETARIO DE MOVILIDAD**  
**MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO**  
Presente. -  
De mi consideración. -

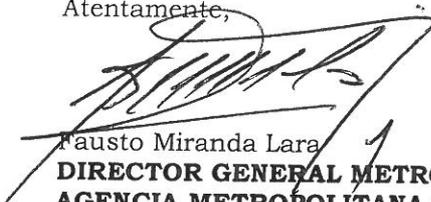
**Asunto:** Respuesta sobre Recomendaciones del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social

En atención a su Oficio No. SM-0637/2017, recibido en la AMT, el 8 mayo de 2017, anexo al cual remite el Oficio No. 2496-CCR-DMQ, de fecha 24 de abril de 2017, suscrito por la Sra. Carla Cevallos Romo, Concejala Metropolitana, refiriéndose al Oficio No. CPCCS-SG-2017-0393-OF, emitido por la Secretaría General del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, informando el contenido de la Resolución No. PLE-CPCCS-569-06-04-2017, e informes correspondientes, al respecto señalo:

Adjunto sírvase encontrar el Informe No. AMT-DFT-ACEPFCS-0040/17, de fecha 15 de mayo de 2017, en el cual la Agencia Metropolitana de Tránsito dentro del ámbito de sus atribuciones y competencias realiza un análisis pormenorizado a las recomendaciones dadas por el CPCCS.

Hago propicia la oportunidad, para expresarle mis sentimientos de consideración y estima.

Atentamente,

  
Fausto Miranda Lara  
**DIRECTOR GENERAL METROPOLITANO DE TRANSITO**  
**AGENCIA METROPOLITANA DE CONTROL DE**  
**TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL**

ACCION	RESPONSABLE	SIGLA UNIDAD	FECHA	SUMILLA
Elaboración:	M Posligua	DFT	20170531	
Revisión:	F Aráuz	DFT	20170531	

Adjunto:

Informe No. AMT-DFT-ACEPFCS-0040/17.7 fojas  
Tres copias del Anexo II del Instructivo y sus reformas  
Encuesta sobre la calidad del servicio de transporte público en el DMQ

Ejemplar 1: Secretaría de Movilidad  
Ejemplar 2: AMT, Dirección General Metropolitana  
Digital: Archivo DGMT

CC:

Ejemplar 3: Francisco Aráuz, Dirección de Fiscalización de Tránsito



**INFORME No. AMT-DFT-ACEPFCS-0040/17**

**IMPLEMENTACIÓN DE RECOMENDACIONES REALIZADAS POR EL CONSEJO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL, RESOLUCIÓN NO. PLE-CPCCS-569-06-04-2017, DE 06 DE ABRIL DE 2017**

**I DATOS DEL CONVENIO PARA LA EJECUCIÓN DEL PLAN DE FORTALECIMIENTO**

- Entidad ejecutora:** Agencia Metropolitana de Tránsito
- Organización:** Cámara de Transporte del Distrito Metropolitano de Quito
- Objeto:** Coordinar Acciones entre la Cámara y sus Operadoras que la integran y la AMT, para la ejecución del Plan de Fortalecimiento de la Calidad del Servicio de Transporte Terrestre Público Intracantonal Urbano del Distrito Metropolitano de Quito.
- Plazo:** Desde su suscripción hasta el 30 de junio de 2017
- Supervisión:** De manera conjunta entre la Cámara de Transporte y Supervisión Metropolitana de la AMT
- Administrador:** Edgar Ramiro Fraga Revelo
- Normativa Básica:** Resolución No. C057, de 21 de febrero de 2015, del Concejo del Distrito Metropolitano de Quito; y,  
Resolución No. SM-004-2015, de 09 de marzo de 2015, suscrita por el Secretario de Movilidad del DMQ, reformada mediante Resolución SM-039-2015 de 28 de septiembre de 2015; Resolución SM – 009-2016 de 21 de marzo de 2016; y, Resolución SM – 017-2016 de 02 de septiembre de 2016.  
Resolución No. 041-AMT-2015, de 30 de marzo de 2015, suscrita por el señor Supervisor Metropolitano de la AMT.
- Período ejecución:** marzo de 2015 a 30 de junio de 2017
- Fecha del Informe:** Quito, 15 de mayo de 2017

**II ANTECEDENTES**

En atención a la sumilla "**Dr. Fraga Análisis**" inserta en el Gdoc con Ticket No. 2017-055972 de 08 de mayo de 2017, con el cual se remite el oficio No. SM-00637/2017, recibido en la Dirección de Fiscalización de Tránsito el 8 de mayo de 2017, mediante el cual el abogado Rubén Darío Tapia Rivera, Secretario de Movilidad del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, remitió el oficio No. 2496-CCR-DMQ de 24 de abril de 2017, emitido por la señora Carla Cevallos Romo, Concejal Metropolitana, con el cual, hizo llegar copia del oficio No. CPCCS-SG-2017-0393-OF de 13 de abril de 2017, suscrito por María José Sánchez Cevallos, Secretaria General del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, que pone en conocimiento la Resolución No. PLE-CPCCS-569-06-04-2017, de 6 de abril de 2017, además de sus informes finales y técnico, al respecto, en relación a las competencias de la AMT dentro del Plan de Fortalecimiento de la Calidad del Servicio del Transporte Público, me permito exponer lo siguiente:

### III BASE LEGAL

El artículo 227 de la Constitución de la República establece que la administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, transparencia y evaluación.

El numeral 6 del artículo 264 de la Constitución de la República del Ecuador dispone que los gobiernos municipales tendrán, entre otras competencias, la de planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte público dentro de su territorio cantonal.

El literal q) del artículo 84 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD) establece que es función del gobierno del distrito autónomo metropolitano: "Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte terrestre dentro de su territorio"; y, el artículo 85 del mismo cuerpo legal dispone que los gobiernos autónomos descentralizados de los distritos metropolitanos ejercerán las competencias que corresponden a los gobiernos cantonales y todas las que puedan ser asumidas de los gobiernos provinciales y regionales, sin perjuicio de las adicionales que se les asigne.

El artículo 125 del COOTAD dispone que los Gobiernos Autónomos Descentralizados son titulares de las nuevas competencias exclusivas constitucionales, las cuales se asumirán e implementarán de manera progresiva conforme lo determine el Consejo Nacional de Competencias.

El artículo 338 del COOTAD determina que cada gobierno metropolitano y municipal tendrá la estructura administrativa que requiera para el cumplimiento de sus fines y el ejercicio de sus competencias y funcionará de manera desconcentrada.

El artículo 2 de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (LOTTTSV) establece principios generales tales como: el derecho a la vida, al libre tránsito y la movilidad, la formalización del sector, lucha contra la corrupción, mejorar la calidad de vida del ciudadano, preservación del ambiente, desconcentración y descentralización; equidad y solidaridad social, derecho a la movilidad de personas y bienes, respeto y obediencia a las normas y regulaciones de circulación, atención al colectivo de personas vulnerables, recuperación del espacio público en beneficio de los peatones y transportes no motorizados y la concepción de áreas urbanas o ciudades amigables.

El artículo 3 de la LOTTTSV prescribe que el Estado garantizará que la prestación del servicio de transporte público se ajuste a los principios de seguridad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, continuidad y calidad, con tarifas socialmente justas.

El literal c) del artículo 3 de la LOTTTSV establece como órganos del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial a los Gobiernos Autónomos Descentralizados Regionales, Metropolitanos y Municipales y sus órganos desconcentrados.

El artículo 30.2 de la LOTTTSV dispone que el control del tránsito y la seguridad vial será ejercido por las autoridades regionales, metropolitanas o municipales en sus respectivas circunscripciones territoriales, a través de las Unidades de Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, constituidas dentro de su propia institucionalidad, unidades que dependerán operativa, orgánica, financiera y administrativamente de éstos; y, que las citadas Unidades estarán conformadas por personal civil especializado, seleccionado y contratado por el Gobierno Autónomo Descentralizado.

Los artículos 30.3 y 30.4 de la LOTTTSV establecen que los GADs Metropolitanos o Municipales son responsables de la planificación operativa del control del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial y que tendrán las atribuciones de conformidad a la Ley y a las ordenanzas que expidan para planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte, dentro de su jurisdicción.

El artículo 30.5 de la LOTTTSV determina las competencias que tienen de los GADs metropolitanos, entre las cuales consta: h) Regular la fijación de tarifas de los servicios de transporte terrestre, en sus diferentes modalidades de servicio en su jurisdicción, según los análisis técnicos de los costos reales de operación, de conformidad con las políticas establecidas por el Ministerio del Sector.

El artículo 89 del Reglamento del Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas establece que: "Las entidades del sector público podrán realizar donaciones o asignaciones no reembolsables a favor de personas naturales o jurídicas de derecho privado sin fines de lucro, destinadas a investigación científica, educación, salud, inclusión social y donaciones para la ejecución de planes o proyectos prioritarios de inversión en beneficio directo de la colectividad, priorizados por la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo en el caso de las entidades que conforman el Presupuesto General del Estado o por la instancia correspondiente para el resto de entidades públicas."

Mediante Resolución C0028 de 25 de enero de 2011, el Concejo Metropolitano de Quito, estableció los Criterios y Orientaciones para la Realización de Transferencias Directas de Recursos Públicos a favor de Personas Naturales o Jurídicas de Derecho Privado. La citada Resolución dispone: **artículo 1** "Para el cumplimiento de sus fines, el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito podrá realizar donaciones y asignaciones no reembolsables a personas naturales o jurídicas de derecho privado, para la ejecución de planes y proyectos de inversión en beneficio directo de la colectividad, en los casos siguientes:.. b) Cuando se trate de donaciones o asignaciones no reembolsables efectuadas en aplicación de ordenanzas metropolitanas o resoluciones adoptadas por el Concejo Metropolitano." **artículo 3** "Para la transferencia de recursos públicos a personas naturales o jurídicas de derecho privado se deberá contar con un proyecto específico en donde se defina el uso específico de los valores que se asignan.

*Para el caso de las donaciones o asignaciones no reembolsables que se contempla en los literales a) y b) del artículo 1 del presente instructivo no será necesario un proyecto así como el informe técnico previo, bastando que la asignación económica se encuentre considerada en el presupuesto vigente en la Municipalidad"*

Mediante Resolución No. 006-CNC-2012 de 26 de abril de 2012, el Consejo Nacional de Competencias resolvió transferir la competencia para planificar, regular y controlar el tránsito, el transporte terrestre y la seguridad vial, a favor de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Metropolitanos y Municipales del país y estableció que el Gobierno Autónomo Metropolitano de Quito, ejercerá la citada competencia de acuerdo al modelo de gestión "A" de conformidad con la citada Resolución.

La Disposición General Quinta de la Resolución No. 006-CNC-2012 en mención, establece que "Los Gobiernos Autónomos Descentralizados Metropolitanos o Municipales, destinarán los recursos recibidos en virtud de la presente resolución, para financiar el ejercicio de la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial, de acuerdo con sus respectivos modelos de gestión"

Mediante Resolución No. 006-CNC-2012 de 26 de abril de 2012, el Consejo Nacional de Competencias resolvió transferir la competencia para planificar, regular y controlar el tránsito, el transporte terrestre y la seguridad vial, a favor de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Metropolitanos y Municipales del país y estableció que el Gobierno Autónomo Metropolitano de Quito, ejercerá la citada competencia de acuerdo al modelo de gestión "A" de conformidad con la citada Resolución.

La Disposición General Quinta de la Resolución No. 006-CNC-2012 en mención, establece que "Los Gobiernos Autónomos Descentralizados Metropolitanos o Municipales, destinarán los recursos recibidos en virtud de la presente resolución, para financiar el ejercicio de la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial, de acuerdo con sus respectivos modelos de gestión"

Mediante Resolución No. A0006 de abril 22 de 2013 el Alcalde del Distrito Metropolitano de Quito, creó la Agencia Metropolitana de Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del Distrito Metropolitano de Quito, dotada de plena autonomía administrativa, financiera y funcional, adscrita a la Secretaría de Movilidad, con potestad de controlar el transporte terrestre particular, comercial y por cuenta propia, el tránsito y la seguridad vial, asignadas al Municipio por la Constitución de la República, el COOTAD y la LOTTTSV, de acuerdo con la planificación y gestión institucionales definidas por la Secretaría de Movilidad y aprobadas por el Alcalde o Alcaldesa del Distrito Metropolitano de Quito.

El artículo 3 de la citada Resolución No. A0006, prescribe que la Agencia Metropolitana de Tránsito de Quito estará dirigida y representada por el Supervisor Metropolitano de Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, responsable del direccionamiento estratégico de la Agencia, del establecimiento

de parámetros de diseño organizacional para su funcionamiento, de la aprobación y control de la planificación institucional; así como de la conducción administrativa, financiera, técnica y funcional de la Agencia.

Mediante Resolución No. C057, de 21 de febrero de 2015, el Concejo del Distrito Metropolitano de Quito, creó el Plan de Fortalecimiento de la Calidad de Servicio de Transporte Terrestre Público Intracantonal Urbano del Distrito Metropolitano de Quito y delegó a la Agencia Metropolitana de Tránsito la fiscalización del transporte terrestre público, la ejecución, control y fiscalización del citado Plan.

Mediante Resolución No. SM-004-2015, de 09 de marzo de 2015, el Secretario de Movilidad del DMQ, emitió el Instructivo para la Ejecución del Plan de Fortalecimiento de la Calidad de Servicio de Transporte Público Intracantonal Urbano del Distrito Metropolitano de Quito, reformado mediante Resolución SM-039-2015 de 28 de septiembre de 2015 y Resolución SM – 009-2016 de 21 de marzo de 2016 y Resolución SM-017-2016 de 2 de septiembre de 2016.

El artículo 4 del citado Instructivo establece que *para efectos de mejora de la calidad en la prestación del servicio de transporte terrestre público intracantonal urbano y sin perjuicio de los parámetros de calidad que las operadoras de transporte deben garantizar conforme la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y la normativa local, la Secretaría de Movilidad y la Agencia Metropolitana de Tránsito (AMT), en el ámbito de sus competencias, verificarán sobre las unidades y operadoras de transporte público habilitadas, la aplicación progresiva de los parámetros que conforman el Índice de Calidad del Servicio (ICS).*

El artículo 10 del referido Instructivo dispone que la valoración de cada uno de los indicadores o parámetros que conforman el índice de calidad del servicio, se efectuará conforme la calificación porcentual contenida en el ANEXO II, determinando un porcentaje mínimo de cumplimiento progresivo que, para el primer semestre de ejecución del Plan fue de **65%**; para el segundo semestre **70%**; y, a partir del tercer semestre de fiscalización del **75%**.

El artículo 11 del mismo Instructivo dispone que la Dirección Metropolitana de Fiscalización, a través de la unidad competente, por cada unidad fiscalizada, elaborará mensualmente los respectivos informes y los remitirá trimestralmente por operadora a la Coordinación Administrativa Financiera de la Agencia Metropolitana de Tránsito, adjuntando los respaldos documentales que sirvieron de base para cada informe mensual, de acuerdo a los parámetros y montos señalados; esto es, **USD 450,00** dólares mensual a favor de cada unidad de transporte, cuando las operadoras cuenten con un sistema de caja común básica y cumplan con las metas dispuestas en el Instructivo; y, **USD 1.000,00** mensual a favor de cada unidad de transporte, cuando las operadoras cuenten con un sistema de caja común avanzada y cumpla además, con las metas dispuestas en el Instructivo.

Con fecha 10 de marzo de 2015, entre la Agencia Metropolitana de Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y la Cámara de Transporte del Distrito Metropolitano de Quito, se suscribió el Convenio para la Ejecución del Plan de Fortalecimiento de la Calidad de Servicio de Transporte Terrestre Público Intracantonal Urbano del Distrito Metropolitano de Quito, en el cual, entre otros aspectos, se establecen las obligaciones que asumen las partes intervinientes.

Mediante Resolución No. 041-AMT-2015, de 30 de marzo de 2015, el Supervisor Metropolitano de Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, delegó atribuciones de la AMT del Distrito Metropolitano de Quito, al Director de Fiscalización de Tránsito y al Coordinador de Fiscalización del Transporte Público y dispuso que el Director de Fiscalización de Tránsito podrá emitir resoluciones, instructivos y manuales de conformidad con la LOTTTSV y el ordenamiento jurídico metropolitano, que sean necesarios para el cumplimiento de las atribuciones de la Dirección y de sus coordinaciones.

#### **IV ANÁLISIS DE LA RESOLUCIÓN NO. PLE-CPCCS-569-06-04-2017**

En la parte sustancial la citada Resolución No. PLE-CPCCS-569-06-04-2017, dispone dar por conocidos y acoger el Informe Final de veedores, el Informe Técnico y el Informe Jurídico de la veeduría ciudadana

para "Verificar el cumplimiento de la calidad del servicio de transporte público en la ciudad de Quito provincia de Pichincha" y remitir a diferentes instancias del poder público para los fines correspondientes.

#### **4.1 Análisis del Informe Técnico para Presentarse ante el Pleno del CPCCS**

En las conclusiones y recomendaciones que contiene el Informe Técnico para Presentarse ante el Pleno del CPCCS, suscrito por la Servidora Responsable, abogada Estefanía Gallardo Astudillo, no observa el accionar de la AMT, en función de las competencias dadas por la Resolución No. C057, de 21 de febrero de 2015, del Concejo del Distrito Metropolitano de Quito y la Resolución No. SM-004-2015, de 09 de marzo de 2015, del Secretario de Movilidad del Municipio del DMQ, por las cuales se delegó a la AMT, la fiscalización del transporte terrestre público, la ejecución, control y fiscalización del Plan de Fortalecimiento de la Calidad de Servicio de Transporte Público Intracantonal Urbano del Distrito Metropolitano de Quito, bajo las resoluciones invocadas y demás normativa aplicable.

##### **4.1.1 Análisis sobre la progresividad en la ejecución del Plan de Fortalecimiento**

En la parte sustancial, seguramente por el desconocimiento de la normativa que regula la ejecución del Plan de Fortalecimiento, especialmente, sobre el procedimiento de fiscalización y evaluación de los parámetros que comprenden el índice de calidad del servicio dentro del citado Plan, en el Informe Técnico para Presentarse ante el Pleno del CPCCS, se cuestiona que la Resolución No. SM-004-2015, establece un criterio de progresividad no contemplado en la Resolución 00457 y que por tanto, ello significaría permisibilidad de bajo cumplimiento o bajo nivel de rigurosidad en la evaluación; sin embargo, en forma contradictoria, cuestiona que no consta en la referida normativa un criterio de progresividad para el pago de la contraprestación económica a favor de los operadores; es decir, por un lado, cuestiona el principio de progresividad que obliga a todos los involucrados del Plan de Fortalecimiento a realizar acciones y esfuerzos conjuntos para *promover y asegurar medidas progresivas y no regresivas para mejorar la calidad del servicio de transporte público* y respetar el ordenamiento jurídico; y, por otro lado, también cuestiona la falta de progresividad económica en el Instructivo a favor de los beneficiarios (Transportistas).

Al respecto, el numeral 8 del artículo 11 de la Constitución de la República dispone que el ejercicio de los derechos se regirá entre otros, por el principio que el contenido de los derechos se desarrollará de manera **progresiva a través de las normas, la jurisprudencia y las políticas públicas**. El Estado generará y garantizará las condiciones necesarias para su pleno reconocimiento y ejercicio.

Finalmente, el artículo 239 de la Constitución de la República determina que el régimen de gobiernos autónomos descentralizados se regirá por la ley correspondiente, que establecerá un sistema nacional de competencias de carácter obligatorio y progresivo...

##### **4.1.2 Análisis sobre infracciones relacionadas a los niveles de opacidad o contaminación**

La **conclusión 6** del citado Informe hace referencia a que no existe adecuada coordinación entre instituciones relacionadas que permitan un cruce de información, puesto que, la AMT es la entidad que sanciona infracciones relacionadas a los niveles de opacidad o contaminación y que es la misma entidad, la que admite que éstos operadores a su vez, sean beneficiarios de la contraprestación económica por el supuesto indicador de calidad, al respecto, se evidencia lo siguiente:

- a) Existe un total desconocimiento de lo que constituye el Plan de Fortalecimiento de la Calidad del Servicio y de las normas que se aplican para el caso en referencia, puesto que, las infracciones relacionadas a los niveles de opacidad o contaminación, no constituye un indicador dentro del Plan de Fortalecimiento; y,
- b) La AMT, dando cumplimiento a la normativa metropolitana (Ordenanza 213), a través de la Dirección de Fiscalización de Tránsito, viene efectuando controles en vía pública, en forma aleatoria, para la verificación del **cumplimiento íntegro** de la Revisión Técnica Vehicular (RTV) del parque automotor que circula en el Distrito Metropolitano de Quito (DMQ), con el propósito de velar por la seguridad de las ciudadanas y ciudadanos, reducir el porcentaje de accidentabilidad, así como para la conservación del ambiente del Distrito, con operativos de

control en distintos sectores de la ciudad, utilizando equipos tecnológicos adecuados para la medición de la opacidad y analizador de gases, los cuales cuentan con permisos homologados con la norma INEN. Los operativos se ejecutan técnicamente para evitar congestión vehicular y molestias a los usuarios, por lo que, en el caso del transporte público, se realiza el control de RTV y opacidad de emisiones en los puntos de inicio o fin de ruta (**despachos**), de todas las cooperativas o compañías de transporte que prestan servicio en el DMQ, cuyas citaciones son conocidas por los infractores y reportado al sistema informático de la AMT, todo lo cual es abierto al público, de forma que el usuario pueda ver la multa generada por dicha infracción. Finalmente, el reporte mensual de infracciones por opacidad es remitido a la Secretaría del Ambiente del Municipio del DMQ, para que realice el monitoreo de la calidad del aire en el DMQ y demás acciones correspondientes, por lo que, queda evidenciado que existe coordinación del trabajo dentro de las instituciones relacionadas y que el tema de opacidad o contaminación, no constituye un indicador dentro del Plan de Fortalecimiento.

#### **4.1.3 Análisis sobre el pago de compensación por índices operacionales**

En la **conclusión 7** del referido Informe se indica que hay casos en los que existe incumplimiento de índices operacionales, referente a flota, intervalos y frecuencias, no obstante, de acuerdo al detalle de pagos efectuados, consta que una determinada operadora percibe la contraprestación económica por concepto del cumplimiento del indicador de la calidad del servicio de transporte público.

Al respecto, se puede evidenciar nuevamente que, seguramente por el desconocimiento de la persona que elaboró el citado Informe, no observó el artículo 10 del Instructivo para la Ejecución del Plan de Fortalecimiento, que dispone que la valoración de cada uno de los indicadores o parámetros que conforman el índice de calidad del servicio, se efectuará conforme la calificación porcentual contenida en el **ANEXO II**, determinando un porcentaje mínimo de cumplimiento progresivo que, para el primer semestre de ejecución del Plan, fue de **65%**; para el segundo semestre **70%**; y, a partir del tercer semestre del **75%**.

Para mejor conocimiento e información, adjunto copias simples del **ANEXO II y sus reformas**, en donde se puede evidenciar que, para que un propietario de una unidad de transporte público, pueda ser beneficiario de la asignación de recursos, debe cumplir requisitos determinados en el Instructivo y obtener una calificación mínima de cumplimiento del índice de calidad del servicio (ICS), que a partir del tercer semestre de ejecución del Plan de Fortalecimiento fue del 75%. Ésta valoración se obtiene de la sumatoria del cumplimiento de varios parámetros que conforman el ICS, entre ellos, los aspectos que comprenden el parámetro índices operacionales, cuya valoración para quienes se encuentren en caja común "**A**" **Avanzada, es de 5%** y para el caso de caja común "**B**" **Básica es del 11%**; por tanto, si una determinada unidad tiene cero en índices operacionales, aunque le afecte en el porcentaje global, puede alcanzar el porcentaje mínimo del 75% y ser merecedor de la asignación de recursos, por cuanto la mejora de la calidad del servicio de transporte público, puede verse reflejada en los demás aspectos o parámetros del ICS; esto es, como por ejemplo: en una evaluación de primaria, a un estudiante, en un determinado examen, en una pregunta puede obtener cero; sin embargo, tiene opción de aprobar el año lectivo, porque en los demás aspectos de la evaluación obtuvo buenos o excelentes resultados.

Finalmente, se debe considerar y aclarar que la valoración del parámetro "caja común" representa el 55% y los demás parámetros alcanzan el 45%; esto es, conforme la valoración porcentual establecida en el Instructivo (Anexo II).

#### **4.1.4 Análisis sobre encuesta de percepción de la calidad del servicio de transporte público**

En las **conclusiones 8 hasta la 16** del citado Informe constan preguntas inconsistentes y confusas de percepción del servicio de transporte público en la ciudad de Quito, sobre una encuesta extemporánea, realizada del **17 al 21 de agosto de 2016, con una mezcla de criterios de valoración tales como: nunca, casi nunca y a veces**, sin especificar el porcentaje de cada ítem, como si fuera una sola valoración; por lo que, presenta resultados alejados a la realidad actual.

Por otro lado, se pregunta sobre temas que nada tienen que ver con los parámetros que comprenden el índice de calidad del servicio, contenido en el Plan de Fortalecimiento, como por ejemplo la pregunta que dice: *¿Existen suficientes pasamanos para apoyarse dentro del bus?*

Finalmente, no presenta el resultado de todas las preguntas en forma ordenada, con valores obtenidos en cada ítem, no indica el lugar en dónde se realizó la encuesta y únicamente se limita a informar que la percepción de comodidad, condiciones del vehículo e instalaciones, facilidad de uso, confiabilidad, conveniencia y mejora general son desfavorables. Así por ejemplo, en mejora general, indica que es lo más cuestionado; sin embargo, la encuesta señala un 91,5% nada, algo, poco, esto demuestra la falta de objetividad de la encuesta ya que el valor **nada**, bien podría corresponder a un porcentaje muy inferior. En todo caso, esto demuestra sin duda alguna, que en agosto de 2016, ya había una notable mejora de la calidad del servicio de transporte público, **manteniendo el mismo valor de la tarifa, todo lo cual va en beneficio de la colectividad**, e incluso, en la misma encuesta se evidencia que un 7.8% de los encuestados ya indicaban que ha mejorado mucho o totalmente el servicio. Adicionalmente, habría que tomar en cuenta la opinión de quienes dijeron que ha mejorado poco o algo.

Con el objeto de verificar y medir la calidad del servicio de transporte público y mejorar la gestión de procesos de fiscalización y ejecución del Plan de Fortalecimiento, la AMT, a través de la Dirección de Fiscalización de Tránsito, realizó una encuesta a **2.402 usuarios** del servicio de transporte público en el DMQ, en 126 rutas de 33 operadoras, desde el 23 de marzo al 29 de abril de 2017, en la que se evidenció que un 91,63% de las personas encuestadas utilizan el servicio con frecuencia y un 8,37% lo usan ocasionalmente.

Del 100% de usuarios encuestados, **un 82,16% consideró que la calidad del servicio de transporte público ha mejorado**, dándole una calificación a la mejora de buena, muy buena y excelente; un 11,52% indicó que es regular y apenas un 4,48% estimó que es mala; sin embargo, todos coincidieron que el servicio ha mejorado, haciendo la comparación entre lo que se brindaba hace tres años y lo que se brinda actualmente; esto es, sobre aspectos que son parte de los parámetros que conforman el índice de calidad del servicio, dentro del Plan de Fortalecimiento.

Cuando se le preguntó a los usuarios: *¿Cómo califica actualmente el servicio del transporte público?*, un 73,11% de usuarios consideró que el servicio es bueno, muy bueno y excelente; un 24,27% consideró que el servicio es regular, y, únicamente un 2,62% consideró que el servicio es malo.

Para mejor conocimiento e información de lo aquí manifestado, se anexan los resultados de la encuesta en referencia, realizada a 2402 personas que usan el servicio de transporte público (Buses). Cabe señalar que, a cada usuario se le hizo 18 preguntas, lo que da un total de 43.236 preguntas, lo cual se encuentra respaldado con las respectivas encuestas y registros fotográficos de las personas encuestadas.

#### 4.1.5 Análisis sobre las demás conclusiones

En el documento se evidencian numerales llamados conclusiones por la persona que elaboró el Informe para conocimiento del Pleno del CPCCS, que por su redacción, por sus inconsistencias, por su desconocimiento y por la falta de profundidad en el análisis, no llegan a plantear como conclusión una proposición final relevante que merezca ser considerada y tomada en cuenta para un análisis respectivo. Por ejemplo: La conclusión del punto 18 transcribe el artículo 264 de la Constitución de la República, sin ningún propósito.

En los puntos 19 al 23 del citado Informe, sin ningún argumento técnico – jurídico, cuestiona la autonomía municipal, al señalar que la resolución del Concejo Metropolitano, ha ido más allá de la norma jurídica constitucional, por lo que indica, que deja ésta **reflexión** para que las autoridades de control definan y revisen si la política se ajusta a la norma constitucional y legal, ya que los indicadores están constituidos de manera incorrecta y que por tanto, jamás puede ser remunerado el cumplimiento de la Ley. Al respecto, todos estos puntos carentes de argumentos jurídicos, se encuentran respaldados con la base legal expuesta en el presente documento, en donde se evidencia claramente que el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, tiene plena autonomía para ejercer su mandato constitucional y legal de **“planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte terrestre dentro de su territorio”** y que todo lo relacionado con la creación y ejecución del Plan de Fortalecimiento se encuentra plenamente

respaldado por la Constitución, la Ley, la normativa pertinente y debidamente justificado con los documentos de respaldo.

Al respecto, el inciso final del artículo 425 de la Constitución de la República determina que la jerarquía normativa considerará, en lo que corresponda, el principio de competencia, en especial la titularidad de las competencias exclusivas de los gobiernos autónomos descentralizados.

#### **4.1.5 Análisis sobre el proceso de fiscalización**

Finalmente, por ser de competencia de la AMT, el tema de fiscalización mencionado en las "conclusiones"; finales cabe aclarar lo siguiente:

El Plan de Fortalecimiento, fue creado mediante Resolución No. C057, de 21 de febrero de 2015, por el Concejo del Distrito Metropolitano de Quito, como un proyecto prioritario y de inclusión social, con la finalidad de elevar, optimizar y mejorar la calidad del servicio del transporte público intracantonal urbano en el Distrito Metropolitano de Quito, avanzar a la modernización del mismo y no incrementar la tarifa del pasaje.

Para viabilizar la ejecución del Plan de Fortalecimiento, el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, a través de la Agencia Metropolitana de Tránsito, entidad responsable de su cumplimiento, trimestralmente, asigna recursos no reembolsables a las personas naturales constantes en los títulos habilitantes de las operadoras de transporte terrestre, por el mejoramiento de la calidad del servicio, **en beneficio directo de la colectividad**, previo proceso mensual de control y fiscalización en ruta y/o en despachos y evaluación a cada unidad y operadora autorizada, sobre los parámetros que comprenden el Índice de Calidad del Servicio (ICS), siempre que cumplan con los demás requisitos y el porcentaje mínimo establecido en el Instructivo.

Los parámetros que comprenden el índice de calidad del servicio (ICS) son los siguientes:

##### **1.- Buen trato a usuarios**

- a) Personal operativo bien presentado (uniformado);
- b) Llantas en buen estado (labrado 1,6 mm);
- c) Transporta pasajeros respetando el límite de capacidad de la unidad (Puertas cerradas);
- d) Existe buena predisposición o cordialidad del CONDUCTOR hacia los usuarios;
- e) Existe buena predisposición o cordialidad del AYUDANTE hacia los usuarios; y,
- f) Respeto peatonal

##### **2.- Respeto a los límites de velocidad (máximo 40km/h);**

##### **3.- Respeto a paradas;**

##### **4.- Respeto a usuarios de movilidad reducida;**

##### **5.- Adecuación de unidades para usuarios de movilidad reducida;**

##### **6.- Limpieza de la unidad;**

##### **7.- Sistema de información al usuario;**

##### **8.- Índices operacionales**

- a. Rutas definidas en el título habilitante;
- b. Horarios de inicio y fin de operaciones;
- c. Intervalos de operación;
- d. Flota vehicular; y,
- e. Frecuencias diarias de operación.

## 9.- Caja Común (Este Parámetro es de competencia de la Secretaría de Movilidad)

- a. Estructura Organizacional;
- b. Plan de Operaciones;
- c. Sistema Centralizado de Mantenimiento;
- d. Sistema de Recaudo; y,
- e. Métodos de Distribución de los ingresos.

Finalmente, el proceso de fiscalización y evaluación del índice de calidad del servicio de transporte público, se encuentra establecido en el flujograma de proceso de fiscalización del Plan de Fortalecimiento, que se anexa para mejor conocimiento e información, en el cual, se explica la metodología empleada para la ejecución del citado Plan. **(Ver anexo)**

### 4.1.6 Análisis sobre las recomendaciones efectuadas en el Informe

La primera recomendación indica que debido a que se han utilizado ingentes cantidades de recursos de orden público en la ejecución del Plan de Fortalecimiento, es importante que las autoridades de control, verifiquen que dicho Plan haya sido elaborado y ejecutado conforme a la normativa aplicable y principalmente, verificar si los objetivos y términos de la mejora, han sido alcanzados.

Al respecto, se evidencia que la veeduría fue conformada con el único propósito de perseguir y entorpecer la gestión de ejecución del Plan de Fortalecimiento, puesto que, en reiteradas ocasiones, el Coordinador de la Veeduría solicita información no generada dentro del proceso de ejecución del Plan; sin embargo, todo lo que estaba a nuestro alcance, fue entregado con la debida oportunidad e incluso se le indicó que la Veeduría Ciudadana puede acudir a la AMT, a revisar los expedientes de fiscalización en el momento que estime necesario, cosa que nunca lo hizo; sin embargo, a sabiendas de que toda nuestra actuación se la realizó de forma honesta y transparente y no existen indicios de irregularidad o responsabilidad en la ejecución del Plan, y que por el contrario, existen elementos suficientes para determinar que hay una notable mejora de la calidad del servicio sin haber incrementado la tarifa al usuario, todo lo cual va en beneficio directo de la colectividad, especialmente, de los más pobres y personas vulnerables, de forma maliciosa e irresponsable, en las conclusiones y recomendaciones de la servidora responsable del proceso, seguramente por su desconocimiento, solicita al CPCCS, remita una copia a la Secretaría Técnica de Transparencia y Lucha contra la Corrupción, para que proceda como corresponda, sin determinar ningún elemento justificativo que amerite tal situación, e inclusive, a pesar de que a la Veeduría se le entregó la información requerida y se le informó que puede acudir a la AMT, a revisar los expedientes en el momento que estime necesario; sin embargo, de forma amenazante, en su Informe indica que no ha tenido la fuerza coercitiva para obtener información, pero que la Contraloría General del Estado sí la tendrá, por lo que, en un franco abuso del poder, se solicita se remita a la citada entidad, para que inicie un examen especial y revise la utilización de los recursos estatales en el servicio de transporte público en la ciudad de Quito, ante lo cual, desde nuestro ámbito de acción, estamos dispuestos a brindar todas las facilidades para que se realice el trabajo correspondiente y quede evidenciado, que éste gran esfuerzo realizado por la AMT y por todos los involucrados en el proceso, hemos efectuado un trabajo honesto, responsable y eficiente con absoluta transparencia, en beneficio de la ciudadanía, cuyos resultados se ven evidenciados en la encuesta que se adjunta al presente Informe.

En relación a la segunda recomendación que indica que se rediseñe de forma integral los componentes, valoración y método de evaluación de los indicadores objetos de medición, cabe señalar que no es competencia de la AMT, emitir un pronunciamiento al respecto; sin embargo, con el propósito de mejorar la calidad del servicio de transporte público, las sugerencias en ese sentido siempre serán bienvenidas, ya que ello permite abrir nuevos espacios de diálogo para construir una mejor calidad de servicio, en favor de la ciudadanía que se traslada en el DMQ.

Cabe aclarar que la ejecución del Plan de Fortalecimiento, no vulnera ni amenaza con vulnerar derechos como se pretendería hacer aparecer; por el contrario, garantiza un servicio público con mejor eficiencia, eficacia y buen trato, lo cual deberá ir mejorando, de acuerdo a las necesidades de la ciudadanía, buscando siempre la excelencia del servicio.

## 4.2. Análisis al Informe de Requerimiento de Información de la Veeduría

Al respecto, como se indicó anteriormente el Coordinador de la Veeduría solicitó información no generada dentro del proceso de ejecución del Plan; sin embargo, todo lo que estaba a nuestro alcance; esto es, lo generado por la AMT y solicitado por la Veeduría, fue entregado con la debida oportunidad e incluso se le indicó que puede acudir a la AMT a revisar los expedientes en el momento que estime necesario; sin embargo, nunca acudió a revisar y verificar cómo se efectúa la ejecución del Plan de Fortalecimiento.

### 4.2.1 Análisis sobre porcentajes de cumplimiento o incumplimiento por Operadora

Uno de los temas que se hace referencia en el citado Informe, es lo relacionado con el porcentaje de cumplimiento o incumplimiento de la calidad del servicio por Operadora, en donde el Veedor Mario Villagómez manifiesta que le llama la atención que once operadoras tengan un alto porcentaje de cumplimiento y que el incumplimiento es bastante bajo.

Al respecto cabe recalcar lo siguiente:

1. Previo al proceso de creación del Plan de Fortalecimiento, los transportistas que prestan el servicio de transporte público intracantonal urbano del DMQ, expusieron el desequilibrio económico que atravesaban en ese momento, producto de la no revisión de las tarifas que cobran a los usuarios del servicio desde hace 11 años, acarreado un detrimento en la calidad del servicio, en perjuicio directo de los usuarios. Actualmente, son **más de 15 años de no incremento de la tarifa**; sin embargo, ventajosamente existe un notable mejoramiento de la calidad del servicio del transporte público, debido a las políticas del Municipio del DMQ;
2. En este sentido, la Municipalidad de Quito, preocupada por garantizar un servicio de transporte público de calidad con tarifas socialmente justas, sin discriminación al colectivo de personas de atención prioritaria y por la inclusión a personas con discapacidad en este sistema, estableció mecanismos de diálogo que permitan dimensionar el problema, involucrando los puntos de vista de los gestores del transporte público intracantonal urbano de pasajeros, de la municipalidad y principalmente de la ciudadanía, con la finalidad de definir líneas de acción para mejorar dicho servicio en el DMQ, en un marco de sostenibilidad del sistema;
3. Durante aproximadamente cinco meses, en diversas mesas de trabajo se desarrollaron temas referentes al Nivel de Calidad de Servicio, donde setenta y cinco colectivos ciudadanos emitieron propuestas y criterios para que sean recogidos y considerados por la Municipalidad y los gestores del transporte terrestre público intracantonal urbano;
4. El resultado de las referidas mesas de trabajo determinó la necesidad de crear un Plan para fortalecer la calidad del servicio de transporte público intracantonal urbano en el DMQ y avanzar a la modernización del mismo, por lo que, se diseñó un índice de calidad del servicio que es el que sirve para calificar a cada unidad de transporte y asignar recursos a cada persona beneficiaria;
5. Con los antecedentes expuestos, el Instructivo para la Ejecución del Plan de Fortalecimiento, determinó un porcentaje mínimo de cumplimiento **progresivo** que, como se informó anteriormente, para el primer semestre de ejecución del Plan, fue de **65%**, razón por la que, se evidencia un porcentaje considerable de personas, beneficiarias de la asignación de recursos, que cumplieron con el mínimo establecido; al respecto cabe aclarar que, para el proceso de pago, se organizó por operadora de transporte; sin embargo, se debe considerar que **el beneficiario/a es la persona natural** constante en los títulos habilitantes de las operadoras de transporte terrestre que prestan el servicio, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2 de la Resolución 057 y no como se indica en el Informe;

### 4.2.2 Análisis sobre las demás conclusiones sin números

En el Informe en referencia se evidencian puntos llamados conclusiones, que corresponden a etapas anteriores a la creación del Plan de Fortalecimiento, confusas, inconsistentes y poco claras, que evidencian total desconocimiento en la materia y que por su redacción y por la falta de profundidad, no llegan a plantear como conclusión una proposición final relevante que merezca ser considerada y tomada en

cuenta para el análisis respectivo, puesto que no se ajustan a lo que determina la Resolución 057 ni la Resolución 004.

Al respecto, por ejemplo, seguramente por el desconocimiento, en la parte pertinente, se indica que es necesario que el DMQ entregue la metodología y los medios que ha utilizado para medir los indicadores que comprenden el índice de calidad del servicio, lo cual, como se informó anteriormente se encuentra plenamente definido en la Resolución No. SM-004-2015, especialmente, en el **ANEXO II**. Seguramente el desconocimiento, lleva a concluir al Veedor que con una muestra del 3,3% se paga al 80% de la flota en circulación entre los meses de abril a agosto de 2015 y no con datos reales de fiscalización, al respecto, cabe aclarar que de conformidad con lo que dispone el Instructivo los servidores públicos designados por la Dirección de Fiscalización de Tránsito, realizan las respectivas verificaciones, mediante inspecciones, comprobaciones, revisiones y demás acciones de control, en ruta en el interior de las unidades de transporte público y en los despachos de las operadoras, en donde se efectúan las respectivas inspecciones físicas y visuales **a cada unidad de transporte público**, donde se fiscaliza y controla de forma detallada y pormenorizada al 100% de la flota, excepto a aquellas unidades que incumplen requisitos o que no se presentan a fiscalización por los motivos expuestos en el flujograma de procedimientos (**Ver anexo respectivo**), en cuyos casos, no corresponde la asignación de recursos. La fiscalización se la realiza fundamentalmente sobre los siguientes aspectos generales:

- a) La veracidad de la información del conductor y de la unidad;
- b) Que cada unidad de transporte público se encuentre en buen estado; y,
- c) La comprobación del cumplimiento o incumplimiento de cada uno de los parámetros que comprenden el Índice de Calidad del Servicio y demás aspectos que contempla el ordenamiento jurídico.

**Control en despachos sobre ICS.** En cada unidad de transporte se verifica y controla cada mes el cumplimiento de:

- *Documentación:* Que cada conductor cuente con la documentación respectiva en regla que le habilite para la prestación del servicio de transporte público, esto es: *licencia de conducir vigente y con puntos, matrícula del vehículo vigente y habilitación operacional;*
- *Estado de unidad:* Que cada unidad de transporte público se encuentre en buen estado físico, tanto en la parte interna como externa del bus. Ej. Se verifica que las ventanas y parabrisas se encuentren en buen estado y que no existan desperfectos que puedan causar malestar o inseguridad a los usuarios;
- *Buen trato a usuarios:* Que el servicio sea cordial, adecuado, con amabilidad, respeto y mejora permanente, respetando las normas de tránsito, señalización y estado de la unidad;
  - ✓ Que el personal operativo esté bien presentado (uniformado), para cuidar la imagen corporativa de cada operadora de transporte; y,
  - ✓ Que al momento de salir a prestar el servicio, las unidades cuenten con llantas en buen estado (labrado 1,6 mm), cuya medición la efectúa el personal técnico con un instrumento llamado profundímetro, para garantizar la seguridad de los usuarios;
- Que haya *respeto a usuarios de movilidad reducida*, fundamentalmente, se verifica que haya señalización, que no se haga mal uso del área y que se garantice adecuada atención, apoyo y colaboración a este segmento de usuarios;
- Que exista *adecuación de unidades para usuarios de movilidad reducida* (Espacio o área adecuada y sin obstáculos para el acceso);
- *Limpieza:* Que el interior y exterior de cada unidad se encuentre limpia, así como en los puntos de despacho;
- Que exista un *sistema de información al usuario*, con orígenes y destinos establecidos, mediante carteleras y rótulos que identifiquen claramente la ruta;
- *Índices Operacionales:* Se verifica y registra el cumplimiento e incumplimiento de índices operacionales, esto es, la ejecución de los anexos los técnicos que son de gran importancia para garantizar la calidad del servicio de transporte público, definidos por la Secretaría de Movilidad en los contratos de operación, sobre: ruta, frecuencias, horarios de inicio y fin de operaciones y flota vehicular, a los que deben someterse las operadoras y unidades de transporte público autorizadas para brindar el servicio.

**Control en rutas sobre ICS.** En cada unidad de transporte se verifica y controla cada mes el cumplimiento de:

- *Buen trato a usuarios:* Adicionalmente a lo expuesto anteriormente en este parámetro se verifica:
  - ✓ Que se transporte pasajeros respetando el límite de capacidad y con puertas cerradas;
  - ✓ Que exista buena predisposición o cordialidad del CONDUCTOR y del AYUDANTE hacia los usuarios; y,
  - ✓ Que se respete el paso peatonal.
- Que exista *respeto a las paradas*, esto es, que se embarque y desembarque pasajeros en lugares autorizados; y,
- *Ruta:* Se registran las calles y avenidas por las cuales las unidades de transporte realizan el recorrido, con el objeto de que sea comparada o contrastada con la ruta establecida en el contrato de operaciones.

Adicionalmente, con un equipo técnico especializado, en ruta, en los principales ejes viales de la ciudad, se controla y verifica que se respeten los *límites de velocidad* (máximo 40km/h).

Finalmente, la fiscalización de cada una de las unidades de transporte público, conforme a las indicaciones expuestas, da lugar a la asignación de recursos, previa elaboración de informes correspondientes y verificación de cumplimiento de requisitos y porcentaje mínimo de conformidad con lo que dispone el Instructivo, con lo cual, queda evidenciado que lo que se pretende con el Informe de Veeduría, es confundir o engañar a las autoridades sobre aspectos que como se ha demostrado, son totalmente alejados a la verdad.

### **4.3. Análisis al Informe Jurídico Descriptivo de la Veeduría**

#### **4.3.1 Análisis sobre la argumentación jurídica contenida en el Informe**

El Informe de Análisis Jurídico Descriptivo de la Veeduría, desde la página 1 hasta la 13, transcribe normas constitucionales y legales en forma reiterativa y desordenada sobre temas de participación ciudadana y control social, la mayoría de ellas innecesarias. Adicionalmente, en el mismo sentido, transcribe normas relacionadas con el tránsito y el transporte terrestre, haciendo del Informe un documento pesado e impertinente.

#### **4.3.2 Análisis sobre información relacionada al Plan de Fortalecimiento**

En el citado Informe desde la página 14 a la 18 se reitera sobre la petición de información por parte del Coordinador de la Veeduría, en donde se evidencia que parte de la información o documentación solicitada, no corresponde al proceso de ejecución del Plan de Fortalecimiento que debía o deba generar la AMT; sin embargo, como se explicó anteriormente, todo lo que estaba a nuestro alcance, fue entregado con la debida oportunidad e incluso se le informó que la Veeduría Ciudadana puede acudir a la AMT, a revisar los expedientes en el momento que estime necesario, cosa que nunca lo hizo.

En lo principal, sobre el tema de la Información entregada cuestiona la legitimación activa del representante legal del Presidente de la Cámara de Transportes del Distrito Metropolitano de Quito (CTDMQ). Al respecto, se aclara que la CTDMQ, no es beneficiaria de la asignación de recursos y que sin embargo, en la AMT, sí presentó los documentos que justifican la capacidad legal del compareciente.

En este mismo sentido, cuestiona la calidad de Coordinador de las Mesas de Diálogo con los transportistas del abogado Darío Tapia Rivera, sobre **reuniones previas a la creación del Plan** de Fortalecimiento, ya que según concluye textualmente el Veedor: **"su inexistencia acarrea la inexistencia del acto jurídico"**; sin embargo, reconoce que la Resolución No. 057 de 21 de febrero de 2015 es la que creó el referido Plan de Fortalecimiento, por lo que, la ejecución del Plan empezó desde el mes de marzo de 2015, de conformidad con lo que dispone la Resolución 57 y la Resolución 004, tantas veces mencionadas en el presente Informe; por tanto, la participación activa de los servidores públicos municipales obedeció a garantizar previamente a la implementación del Plan, un amplio proceso de participación ciudadana con los involucrados, incluyendo la participación ciudadana.

Finalmente, concluye señalando que en el Informe emitido por la Procuraduría Metropolitana, no existe acápite en el que se pueda evidenciar la existencia previa de un programa o proyecto de inversión social declarado como prioritario y que cuente con la característica de generar en beneficio directo de la colectividad.

Al respecto, cabe señalar que mediante Resolución C0028 de 25 de enero de 2011, el Concejo Metropolitano de Quito, estableció los Criterios y Orientaciones para la Realización de Transferencias Directas de Recursos Públicos a favor de Personas Naturales o Jurídicas de Derecho Privado. La citada Resolución dispone: **artículo 1** "Para el cumplimiento de sus fines, el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito podrá realizar donaciones y asignaciones no reembolsables a personas naturales o jurídicas de derecho privado, para la ejecución de planes y proyectos de inversión en beneficio directo de la colectividad, en los casos siguientes:.. b) Cuando se trate de donaciones o asignaciones no reembolsables efectuadas en aplicación de ordenanzas metropolitanas o resoluciones adoptadas por el Concejo Metropolitano." **artículo 3** "Para la transferencia de recursos públicos a personas naturales o jurídicas de derecho privado se deberá contar con un proyecto específico en donde se defina el uso específico de los valores que se asignan.

Para el caso de las donaciones o asignaciones no reembolsables que se contempla en los literales a) y b) del artículo 1 del presente inductivo no será necesario un proyecto así como el informe técnico previo, bastando que la asignación económica se encuentre considerada en el presupuesto vigente en la Municipalidad"

#### **4.3.3 Análisis sobre las puntualizaciones y conclusiones (pág. 36 y siguientes)**

En la primera y segunda conclusión el Veedor se refiere a lo que él llama, cumplimiento parcial del mecanismo de administración de transporte público denominado "sistema caja común" y permisión de un cumplimiento de mínimo 35% con un concepto de progresividad no contemplado en la Resolución 057, lo cual, al ser un tema de competencia de la Secretaría de Movilidad, por respeto a la referida entidad, no se emite pronunciamiento al respecto.

Cabe aclarar que el tema de cumplimiento e incumplimiento de los parámetros que conforman el ICS y su forma de evaluación así como otros aspectos que se mencionan en el Presente Informe, al ser repetitivo, fue explicado ampliamente en el presente Informe, por lo que, considero innecesario volver a insistir, puesto que son conclusiones similares a las expuestas en el Informe Técnico para Presentarse ante el Pleno del CPCCS o en el Informe de Requerimiento de Información de la Veeduría.

En el tema de recomendaciones se vuelve a transcribir disposiciones constitucionales innecesarias con respecto a temas de participación ciudadana, para finalmente indicar que se debe cumplir lo dispuesto en la Constitución referente a la publicidad, transparencia y rendición de cuentas; el cumplimiento de convenciones internacionales; permitir la fiscalización de la administración pública; garantizar la protección de la información; la democratización de la sociedad; y, facilitar la efectiva participación ciudadana. Esto demuestra la nula efectividad de la Veeduría, que se limita a transcribir disposiciones normativas, para concluir que se debe cumplir la Constitución y que la Municipalidad debe dar una solución de la problemática de la movilidad, desde un proceso más participativo e incluyente, sin evidenciar ni determinar con precisión alguna, disposición constitucional, legal o reglamentaria que hubiere sido inobservada, violada o vulnerada por cualquiera de las autoridades involucradas en el proceso de ejecución del Plan.

Finalmente, plantea un proyecto para mejorar el tema de la movilidad y termina con dos conclusiones finales, las cuales a su vez, fueron transcritas como recomendaciones en el Informe Técnico para Presentarse ante el Pleno del CPCCS y que fue motivo de análisis inicial.

#### **4.4. Análisis al Informe Jurídico Descriptivo de la Veeduría**

Las conclusiones y recomendaciones del citado Informe son repetitivas de los informes anteriores, especialmente, del Informe Técnico para Presentarse ante el Pleno del CPCCS y que fue motivo de análisis inicial, por lo que no corresponde insistir en lo mismo.

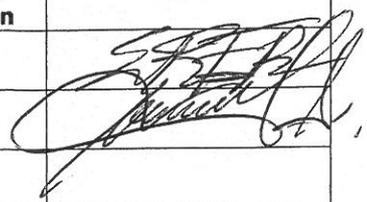
**V CONCLUSIONES**

Con los antecedentes expuestos se concluye:

- a) Que para la elaboración y aprobación de la Resolución No. PLE-CPCCS-569-06-04-2017, que dispone dar por conocidos y acoger el Informe Final de veedores, el Informe Técnico y el Informe Jurídico de la veeduría ciudadana para "Verificar el cumplimiento de la calidad del servicio de transporte público en la ciudad de Quito provincia de Pichincha" y remitir a diferentes instancias del poder público para los fines correspondientes, seguramente por el desconocimiento en la materia, no se revisó y consideró que en los diferentes numerales, enunciados, conclusiones y recomendaciones, elaborados por los Veedores y por la Servidora Responsable del Proceso, no plantearon observaciones concretas, ni elementos justificativos, con un propósito relevante que merezca correctivos o rectificaciones que deba tomar en cuenta la AMT, ya que la Veeduría Ciudadana basa sus Informes únicamente en la supuesta falta de información; sin embargo, se evidencia que se le entregó todo lo solicitado y que tenga relación con el Plan de Fortalecimiento, además, se le informó que puede acudir a la AMT, a revisar los expedientes en el momento que estime necesario, sin que se haya evidenciado ninguna comparecencia al respecto; sin embargo, en forma amenazante, en el Informe de la Veeduría se indica que no ha tenido la fuerza coercitiva para obtener información, pero que la Contraloría General del Estado sí la tendrá, por lo que, en un franco abuso del poder, se dispone que la Contraloría inicie un examen especial para que revise la utilización de los recursos estatales en el servicio de transporte público, ante lo cual, estamos dispuestos a brindar todas las facilidades para que se realice el trabajo correspondiente y quede evidenciado, que éste gran esfuerzo realizado por la AMT y por todos los involucrados en el proceso, hemos efectuado un trabajo honesto, responsable y eficiente, apegado a la normativa vigente;
- b) Que existen elementos suficientes para determinar que hay una notable mejora de la calidad del servicio sin haber incrementado la tarifa al usuario, todo lo cual va en beneficio directo de la colectividad, especialmente de los más pobres y vulnerables, lo cual se evidencia en la encuesta que se adjunta y forma parte del presente Informe; y,
- c) Que varias inconsistencias detectadas en los Informes elaborados por los Veedores y por la Servidora Responsable del Proceso, fueron desvirtuados en el presente Informe y sus anexos.

**VI RECOMENDACIÓN**

Que el presente Informe y sus anexos se ponga en conocimiento de las autoridades competentes, para los fines pertinentes.

Nombre	Dependencia	Fecha de aprobación	Firma
Elaborado por: Edgar Fraga Revelo	Dirección de Fiscalización de Tránsito	15-05-2017	
Revisado por: Francisco Aráuz	Dirección de Fiscalización de Tránsito	30-05-2017	
Aprobado por: Fausto Miranda Lara	Dirección General Metropolitana	30-05-2017	

**Anexos:**

- Tres copias del Anexo II del Instructivo y sus reformas;
- Flujograma de proceso de fiscalización del Plan de Fortalecimiento; y,
- Encuesta sobre la calidad del servicio de transporte público en el DMQ.

# ANEXO II RESOLUCIÓN No. SM-004-2015

## Evaluación del Índice de Calidad de Servicio (ICS)

No	Parámetros de Índice de Calidad (ICS)	Caja Común "A" (1.000)	Caja Común "B" (450)
1	9.1 Buen trato a los usuarios del servicio de Transporte Público		
	Personal Operativo bien presentado (uniforme foto)	4,0%	11,00%
	Llantas en buen estado ( 1,6 mm de labrado medida)	5,0%	11,00%
	Exceso de pasajeros puertas cerradas (foto)	5,0%	11,00%
	Predisposición o cordialidad del personal operativo hacia los usuarios	5,0%	9,00%
	Respeto paso peatonal	2,0%	5,00%
	9.2 Respeto de Límites de Velocidad	2,00%	5,00%
	9.3 Índices Operacionales	5,00%	11,00%
	9.4 Respeto a las paradas	3,00%	4,00%
	9.5 Respeto de Usuarios de Movilidad Reducida	2,00%	5,00%
2	9.6 Adecuación de las unidades para usuarios con movilidad reducida*	2,00%	2,00%
	9.7 Unidades Limpias	5,00%	14,00%
3	9.8 Sistema de Información al Usuario (SIU)	5,00%	5,00%
	Estructura Organizacional	3,00%	3,00%
4	Plan de Operación	3,00%	3,00%
	Centralización del proceso Mantenimiento	14,00%	1,00%
	Recaudo Centralizado	17,50%	0,00%
	Distribución de Ingresos	17,50%	
<b>Total:</b>		<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
		<b>100,00%</b>	<b>100,0%</b>

\* Refiérase al Art. 9 numeral 9.6 del instructivo

Valor mínimo a obtener para la asignación:	Total de Evaluación	
	Caja Común "A"	Caja Común "B"
	Primer Semestre	65%
	Segundo Semestre	70%
	A partir del tercer Semestre	75%



# ANEXO II

## Evaluación del Índice de Calidad de Servicio (ICS)

N°		Parámetros de Índice de Calidad de Servicio (ICS)		Caja Común "A" (1000)		Caja Común "B" (450)	
1	9.1 Buen trato a los usuarios del servicio de Transporte Público	Personal Operativo bien presentado (uniforme, foto)		4.00%		11.00%	
		Neumáticos en buen estado (1.6 mm de labrado medida)		5.00%		11.00%	
		Exceso de pasajeros, puertas cerradas (foto)		5.00%	21.00%	11.00%	47.00%
		Predesposición o cordialidad del personal operativo hacia los usuarios		5.00%		9.00%	
		Respeto paso peatonal		2.00%		5.00%	
2	9.2 Respeto Límites de Velocidad			2.00%		5.00%	
3	9.3 Índices Operacionales			5.00%		11.00%	
4	9.4 Respeto a las paradas			3.00%	10.00%	4.00%	20.00%
5	9.5 Respeto de Usuarios de Movilidad Reducida			2.00%		5.00%	
6	9.6 Adecuación de las unidades para usuarios de movilidad reducida *			2.00%	4.00%	2.00%	7.00%
7	9.7 Unidades limpias			5.00%	5.00%	14.00%	14.00%
8	9.8 Sistema de Información al Usuario (SIU)			5.00%	5.00%	5.00%	5.00%
9	9.9 Fortalecimiento de Caja Común	Estructura organizacional		15.00%		3.00%	6.00%
		Plan de Operación		20.00%		3.00%	1.00%
		Centralización del proceso de mantenimiento		8.00%	55.00%	1.00%	0.00%
		Recaudo centralizado		6.00%		0.00%	0.00%
		Distribución de ingresos		6.00%		0.00%	0.00%
<b>Total:</b>				<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

\* Referirse al Art. 9 numeral 9.6 del Instructivo

Valor mínimo para obtener la asignación:	Periodo	Total evaluación
	Primer semestre:	Caja Común "A" 65%
	Segundo semestre:	Caja Común "B" 65%
	A partir del tercer semestre:	70%
		75%

1-10

1-11

1-12

ANEXO II



MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO  
SECRETARÍA DE MOVILIDAD  
DIRECCION METROPOLITANA DE GESTION DE LA MOVILIDAD

EVALUACION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL TRANSPORTE PUBLICO INTRACANTONAL URBANO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO

Fortalecimiento		Caja Común "A" \$ 1.000.000		Caja Común "B" \$ 1.000.000	
N°	Parámetros Nombre				
1	Buen trato a los usuarios	Personal operativo bien presentado (uniforme, carnet)	4.00%	11.00%	47.00%
		Neumáticos en buen estado (mínimo 1,60 mm. de labrado)	5.00%	11.00%	
		Exceso de pasajeros, puertas cerradas (flota)	5.00%	11.00%	
		Cordialidad del personal operativo hacia los usuarios	5.00%	9.00%	
Índices de Calidad del Servicio "ICS"	Respeto al paso peatonal	Respeto a los límites de Velocidad	2.00%	5.00%	20.00%
		Cumplimiento de los Índices Operacionales	5.00%	11.00%	
		Respeto a las Paradas	3.00%	4.00%	
		Respeto a los Usuarios de Movilidad Reducida	2.00%	5.00%	
		Espacio en las unidades para usuarios de movilidad reducida (corral)	2.00%	2.00%	
		Unidades Limpias	5.00%	14.00%	
		Funcionamiento del Sistema de Información al Usuario (SIU)	5.00%	5.00%	
		Estructura Orgánica	7.50%	2.00%	
9	Plan Operativo	Plan Operativo	17.50%	4.00%	7.00%
		Plan de Mantenimiento	5.00%	1.00%	
		Recaudo Centralizado	20.00%	0.00%	
		Distribución de Ingresos	5.00%	0.00%	
Total		100.00%	100.00%	100.00%	100.00%



Valor mínimo para obtener la asignación:	
Primer semestre	65.00%
Segundo semestre	70.00%
Tercer semestre	75.00%
Cuarto semestre	75.00%



# FLUJOGRAMA DE PROCESO DE FISCALIZACIÓN - DEL PLAN DE FORTALECIMIENTO

## PROCESO: FISCALIZAR, EVALUAR Y PAGAR

- Recibir mensualmente listado de buses autorizados de la Secretaría de Movilidad
- Elaborar cronograma mensual para fiscalización y remitir a CTDMQ y a operadoras de transporte

Controlar documentación (Matrícula de vehículo; licencia de conducir, habilitación operacional) y estado de cada unidad

Verificar documentos justificativos previa fiscalización

Fiscalizar y verificar el cumplimiento o incumplimiento de parámetros (ICS), excepto caja común que es de competencia de la S.M. y generar respaldos documentales, (registros fotográficos), etc.

Registrar novedades e inconsistencias en formularios

Solucionar problemas presentados en la fiscalización que sean subsanables

Entregar certificado de fiscalización

No se realiza fiscalización cuando (Art. 8 Instructivo):

- ❖ No se presente la unidad. En caso de presentarse otra unidad no habilitada se efectuará la fiscalización pero se dejará constancia de la observación para verificación, análisis y fines pertinentes;
- ❖ Por algún daño mecánico la unidad se ausentare el día de la fiscalización;
- ❖ El vehículo se encuentre con llantas lisas o en mal estado;
- ❖ El vehículo se encuentre con parabrisas delantero o posterior o una o más ventanas rotas o en mal estado;
- ❖ El conductor de la unidad no presente la matrícula del vehículo o la misma se encuentre caducada;
- ❖ El conductor de la unidad no presente la habilitación operacional original; y,
- ❖ El conductor del vehículo no presente su licencia de conducir o cuando la misma se encuentre caducada, suspendida temporal o definitivamente o la persona que conduce cuente con cero puntos o menos en su licencia de conducir.

- Fiscalizar en despachos y en rutas al menos una vez por mes a cada unidad

- Recetar de operadoras listados de unidades no fiscalizadas cada mes, elaborar cronograma para fiscalización de unidades no fiscalizadas y remitir a CTDMQ y a operadoras de transporte
- Recibir y revisar documentos justificativos sobre no presentación a fiscalización
- Fiscalizar en despachos y en rutas a unidades no fiscalizadas en el mes (repetir proceso viñeta tres)
- Entregar información de campo generada en proceso de fiscalización

*Por los casos expuestos o por caso fortuito o de fuerza mayor, debidamente justificado, si no fuere posible la fiscalización de una o más unidades, se elabora un nuevo cronograma de inspecciones y verificaciones aplicable al mismo mes. En caso de que una unidad no se presente a ninguna fiscalización programada, el propietario no tendrá derecho a la asignación de recursos*

- Recibir, verificar, controlar y registrar documentación e información generada en proceso de fiscalización de campo, en hoja electrónica y remitir a Digitación
- Elaborar Informe de Unidades Fiscalizadas y no Fiscalizadas dentro del mes y tramitar subprocesos
- Recibir, verificar, sistematizar información, evaluar y elaborar informes técnicos de valoración de calidad del servicio viables y no viables y tramitar subprocesos
- Armar expedientes trimestrales con informes viables por unidad de transporte y verificar que cumplan requisitos y respaldos documentales.
- Recibir, controlar, revisar y suscribir informes técnicos de valoración de calidad del servicio viables
- Elaborar listados de expedientes con informes técnicos de valoración de calidad del servicio viables, suscribir y remitir trimestralmente a la CAF, previo proceso de escaneo y archivo integral en formato digital
- Recetar, controlar, revisar y suscribir informes técnicos de valoración de la calidad del servicio, no viables para proceso correspondiente

- Recibir, revisar y controlar informes y requisitos documentales, previa acreditación trimestral y tramitar pago
- Acreditar a cada beneficiario a través del sistema del Banco Central

SUBPROCESO:  
FISCALIZAR  
UNIDADES DE  
TRANSPORTE  
PÚBLICO

UBPROCESO:  
EVALUAR Y  
ELABORAR  
INFORMES

JBPROCESO:  
CREDITAR A  
BENEFICIARIOS  
(PROCESO  
ORDINARIO)

**SUBPROCESO:  
ELABORAR  
INFORMES  
PRELIMINARES  
TRIMESTRALES Y  
SUBSANAR**

- Elaborar informe trimestral preliminar de resultados con observaciones, por operadora de transporte y notificar a beneficiarios a través de la CTDMQ y operadoras de transporte
- Elaborar cronograma de reuniones para subsanar lo que corresponda y remitir a beneficiarios a través de la CTDMQ y operadoras de transporte
- Asistir a reuniones de conformidad con cronograma para subsanar lo que corresponda, dentro de término legal (15 días)
- Elaborar actas por operadora de transporte, con observaciones en cada unidad y suscribir; o, elaborar la razón de no comparecencia y suscribir
- Designar nuevo día y hora de reuniones para subsanación, en casos solicitados
- Recibir documentación atinente al proceso dentro del término legal para subsanar lo que corresponda
- Revisar, analizar y subsanar lo que corresponda observando lo dispuesto en el acta y disposiciones legales, incorporar habilitantes en cada expediente y/o reformular informes y suscribir
- Elaborar listados de expedientes subsanados con informes técnicos de valoración de calidad del servicio viables, suscribir y remitir a la CAF, previo proceso de escaneo y archivo integral en formato digital
- Archivar en formato digital y en físico expedientes con informes técnicos de valoración de la calidad del servicio, no viables, con respaldos documentales de forma trimestral

**SUBPROCESO:  
ACREDITAR A  
BENEFICIARIOS  
(PROCESO DE  
SUBSANACIÓN)**

- Recibir, revisar y controlar informes y requisitos documentales, previa acreditación de casos subsanados del trimestre y tramitar pago
- Acreditar a cada beneficiario a través del sistema del Banco Central, casos subsanados

**SUBPROCESO:  
VERIFICAR Y  
CONSOLIDAR  
INFORMACIÓN  
Y LIQUIDAR  
CONVENIO  
POR  
TRIMESTRE**

- Elaborar informe técnico consolidado trimestral, por operadora de transporte con informes viables remitidos a la CAF y no viables archivados
- Elaborar informe económico consolidado trimestral, por operadora de transporte de lo efectivamente acreditado a favor de beneficiarios
- Contrastar información de lo remitido al pago por la Dirección de Fiscalización y lo efectivamente acreditado por la CAF
- Hacer conocer los pagos efectuados por la CAF a beneficiarios y gestionar para que suscriban la recepción de lo efectivamente acreditado
- Elaborar acta de entrega – recepción y liquidación parcial trimestral del Convenio, por operadora de transporte y suscribir con partes involucradas
- Subsanar en el acta de entrega – recepción y liquidación parcial trimestral, casos debidamente justificados

**PROCEDIMIENTOS GENERALES**

Recibir documentación relacionada con el proceso de ejecución del Plan

Atender reclamos sobre problemas presentados en el proceso de ejecución del Plan de Fortalecimiento y elaborar informes o contestar lo que corresponda

Revisar documentación generada o presentada en el proceso de ejecución del Plan

Controlar que cada unidad administrativa conserve en forma organizada, correcta y segura sus archivos

Realizar abastecimiento logístico para garantizar ejecución eficiente del Plan

Observar y cumplir deberes y responsabilidades de conformidad con la constitución, la Ley y demás normativa y actuar con transparencia y ética pública

Emitir disposiciones, realizar requerimientos y demás acciones y actividades para una eficaz ejecución del Plan

Procesar  
denuncias  
ciudadanas

Remitir denuncias sustentadas con documentos probatorios a Asesoría Jurídica

Remitir denuncias a la CTDMQ y a operadoras para correctivos

Tramitar denuncias mediante fiscalización y control, elaborar informes, poner en conocimiento del denunciante y de ser el caso, procesar como corresponda en la valoración de parámetros (ICS)

**INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA REALIZADA A USUARIOS, SOBRE EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO**

**I Introducción**

El presente Informe es elaborado en base a la información obtenida de una encuesta de dieciocho (18) preguntas realizadas a dos mil cuatrocientas dos (2402) personas usuarias del servicio de transporte público en el Distrito Metropolitano de Quito; es decir, a cada usuario se le hizo 18 preguntas, dando un total de **CUARENTA Y TRES MIL DOSCIENTAS TREINTA Y SEIS** (43.236) preguntas, lo cual se encuentra respaldado con las respectivas encuestas y registros fotográficos.

La encuesta fue realizada por servidores públicos de la AMT, entre las 06 horas y las 16 h00, desde el 23 de marzo hasta el 29 de abril de 2017, en unidades de buses, en ciento veinte y seis (126) rutas de treinta y tres operadora (33) operadoras de transporte, autorizadas para brindar el referido servicio en el DMQ.

Como antecedente, en la parte superior de cada formulario de preguntas se incorporó la siguiente aclaración: "valore el **mejoramiento** de la calidad del servicio del transporte público, tomando en cuenta que cero es la calificación más baja y cinco el puntaje más alto, haciendo una comparación entre el servicio que se brindaba hace 3 años y el servicio que se brinda actualmente"

Para la calificación respectiva se consideró la siguiente valoración:

0	Deficiente
1	Malo
2	Regular
3	Bueno
4	Muy Bueno
5	Excelente

**II Objetivo**

Evaluar el mejoramiento de la calidad del servicio del transporte público en el DMQ, desde la Ejecución del Plan de Fortalecimiento de la Calidad del Servicio del Transporte Terrestre Público Intracantonal Urbano del Distrito Metropolitano de Quito, para mejorar la gestión de la calidad del servicio.

**III Sistematización y representación gráfica**

Una vez llenos los formularios de la encuesta, toda la información de campo recopilada, fue ingresada a la base de datos, lo cual permitió obtener resultados individuales por pregunta conforme consta en los gráficos respectivos, excepto lo relacionado con la pregunta dieciocho (18), que fue procesada independientemente por ser una pregunta abierta que contiene sugerencias de los usuarios para mejorar la calidad del servicio de transporte público en el DMQ.

**IV Análisis de la encuesta**

Con los resultados obtenidos, la pregunta uno (1) fue estructurada y analizada únicamente de forma individual porque fue formulada para conocer si las personas encuestadas utilizan el servicio de transporte público ocasionalmente o frecuentemente; lo que determinó que, el 91,63% de los usuarios encuestados usan frecuentemente el servicio de transporte público (buses), mientras que el 8,37% utilizan ocasionalmente.

De la pregunta dos (2) a la (13) sobre aspectos que comprenden el índice de calidad del servicio establecido en el Plan de Fortalecimiento, del 100% de usuarios encuestados, **un 82,16% consideró que la calidad del servicio de transporte público ha mejorado. dándole una calificación de buena, muy buena y excelente**; un 11,52% indicó que es regular y apenas un 4,48% estimó que es mala: esto significa que más del 98% de encuestados considera que el servicio ha mejorado. haciendo la comparación entre lo que se brindaba hace tres años y lo que se brinda actualmente; esto es, sobre aspectos que son parte de los parámetros que conforman el índice de calidad del servicio, dentro del Plan de Fortalecimiento. Al respecto, cabe aclarar que estas preguntas fueron procesadas de forma conjunta porque se refieren al mejoramiento de la calidad del servicio dentro del Plan de Fortalecimiento.



Las preguntas 14 y 15 que también tienen relación con la calidad del servicio de transporte fueron valoradas y analizadas de forma individual porque tienen su propia forma de valoración; esto es, cuando en la pregunta 14 se consultó a los usuarios sobre el tiempo de espera para tomar el bus indicaron que el 2,04% de usuarios encuestados espera menos de 5 minutos para tomar el bus; el 13,74% espera cinco minutos; un 35,93% de usuarios toma el bus en 10 minutos; un 31,02% lo hace en 15 minutos; un 11,53% en 20 minutos; y, un 5,75% en más de 20 minutos; esto evidencia que un 66,94% espera entre 10 y 15 minutos, un 15,78% espera cinco minutos o menos; y, un 17,28% espera 20 minutos o más. Así mismo, con respecto a la pregunta 15, cuando se le preguntó a los usuarios que si durante el traslado, las unidades han sufrido averías o daños mecánicos, el 89,63% de los encuestados señaló que las unidades de buses no han sufrido avería o daño mecánico en el trayecto; mientras que un 10,37% manifestó que la unidades si han sufrido averías y daños mecánicos durante el trayecto.

En la pregunta 16, cuando se le preguntó a cada usuario **¿Cómo califica actualmente el servicio del transporte público?**, un **73,11% consideró que el servicio es bueno, muy bueno y excelente**; un 24,27% consideró que el servicio es regular, y, únicamente un 2,62% consideró que el servicio es malo.

Finalmente, al preguntarle a cada usuario si se debería mantener o incrementar la tarifa del transporte público, un 94,50% de encuestados indicó que no está de acuerdo con el incremento de la tarifa; y, únicamente el 5,50% de usuarios consideró que se debe incrementar la tarifa del servicio de transporte público.

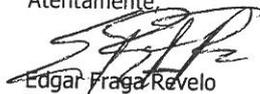
## V Conclusión

Con los antecedentes expuestos, de la encuesta realizada se evidencia:

- a) Que existe una notable mejora en la calidad del servicio del transporte público, conforme consta en los resultados obtenidos en las preguntas dos (2) a la (13) sobre aspectos que comprenden el índice de calidad del servicio establecido en el Plan de Fortalecimiento, en donde se demuestra que del 100% de usuarios encuestados, un 82,16% consideró que la calidad del servicio de transporte público ha mejorado, dándole una calificación de buena, muy buena y excelente; y, un 11,52% indicó que es regular, haciendo la comparación entre lo que se brindaba hace tres años y lo que se brinda actualmente.
- b) Que con los resultados obtenidos en la pregunta 16 los usuarios encuestados indicaron que **actualmente**, el servicio del transporte público es bueno, muy bueno y excelente, dándole una calificación de 73,11%; un 24,27% consideró que el servicio es regular, y, únicamente un 2,62% consideró que el servicio es malo, lo cual se confirma con los resultados obtenidos de toda la encuesta.

Informe que me permito poner en conocimiento del señor Director de Fiscalización de Tránsito para los fines pertinentes.

Atentamente,



Edgar Fraga Revelo  
**Funcionario Directivo de la AMT**  
**Administrador del Convenio AMT-CTDMQ**

### Para mejor conocimiento e información de lo manifestado anexo:

- Datos preliminares de la encuesta;
- Resultados gráficos con el respectivo análisis en cada pregunta formulada a los usuarios encuestados;
- Rutas en las que se realizó la encuesta y número de encuestas por ruta;
- Reporte de número de encuestas por operadora de transporte;
- Formulario de encuesta de la calidad del servicio del transporte público;
- 2402 encuestas escaneadas; y,
- Registros fotográficos de la realización de la encuesta en referencia en formato digital y una hoja impresa de registros fotográficos.



AGENCIA METROPOLITANA DE TRANSITO  
DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN DE TRÁNSITO

**DATOS PRELIMINARES DE LA ENCUESTA REALIZADA SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO EN EL DMQ**

**ENCUESTAS REALIZADAS:**

**LUGAR DE LA ENCUESTA:**

**PERSONAS ENCUESTADAS:**

**HORARIO DE LA ENCUESTA:**

**FECHA DE LA ENCUESTA:**

2402

EN UNIDADES DE BUSES, EN 126 RUTAS DE 33 OPERADORAS

USUARIOS DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO INTRACANTONAL URBANO EN EL DMQ.

ENTRE LAS 6:00 HORAS Y LAS 16:00 HORAS

DEL 23 DE MARZO AL 29 DE ABRIL DE 2017

**PREMIS 4: VALORE EL MEMORANDO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL TRANSPORTE PÚBLICO, TOMANDO EN CUENTA QUE CERO ES LA CALIFICACIÓN MÁS BAJA Y CINCO EL PUNTAJE MÁS ALTO, HACIENDO UN 4 COMPARACIÓN ENTRE EL SERVICIO QUE SE BRINDABA HACE 3 AÑOS Y EL SERVICIO QUE SE BRINDA ACTUALMENTE.**

**PREGUNTAS SOBRE EL ÍNDICE DE CALIDAD DEL SERVICIO**

- 1.-¿Utiliza el servicio de transporte público?
- 2.-¿Existe buena predisposición y cordialidad por parte de los conductores y ayudantes hacia los usuarios?
- 3.-¿Existe buena presencia de conductores y ayudantes durante el horario de trabajo? (Uniforme)
- 4.-¿Transportan pasajeros respetando el límite de capacidad de la unidad y con puertas cerradas?
- 5.-¿Los conductores respetan las señales de tránsito?
- 6.-¿Los conductores respetan los límites de velocidad? (máximo 40 kilómetros por hora)
- 7.-¿Existe respeto a paradas? (embarca y desembarca pasajeros en lugares autorizados)
- 8.-¿Existe respeto, apoyo y colaboración de los conductores y ayudantes para los usuarios con movilidad reducida?
- 9.-¿Existe mejoras en las unidades en cuanto a adecuación para usuarios de movilidad reducida; esto es, espacio adecuado sin obstáculos y señalizado?
- 10.-¿Valo e la in-agen de las unidades de transporte público en cuanto a limpieza?
- 11.-¿El rollo de información de la ruta es claro y entendible?
- 12.-¿Las unidades de transporte público se encuentran en buen estado ?
- 13.-¿El horario del servicio que brindan las unidades en esta ruta es acorde a su necesidad?
- 14.-¿que tiempo espera usted para tomar el bus?
- 15.-¿En esta ruta durante el traslado, las unidades han sufrido averías o daños mecánicos?
- 16.-¿Cómo califica actualmente el servicio de transporte público?
- 17.-¿Considera usted que se debería mantener o incrementar la tarifa del transporte público?
- 18.-¿Qué sugerencias da Usted para continuar mejorando la calidad del servicio del transporte público?

Puntaje	Calificación
1	Ocasionalmente
2	Frecuentemente
0	Muy mala
1	Mala
2	Regular
3	Buena
4	Muy Buena
5	Excelente
6	Desconoce

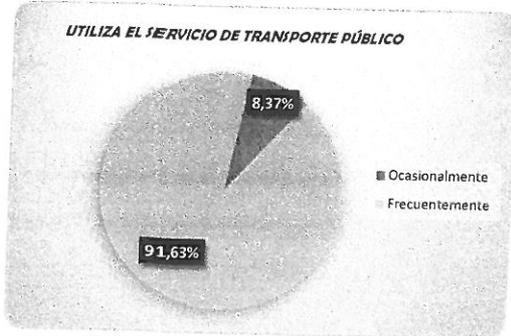
*[Handwritten signature]*



**RESULTADOS OBTENIDOS POR PREGUNTA SOBRE LA ENCUESTA DE CALIDAD DEL SERVICIO DEL TRANSPORTE PÚBLICO**

**PREGUNTAS**

PREGUNTAS	Puntaje	Calificación	No Encuestas	%
1.- ¿Utiliza el servicio de transporte público?	1	Ocasionalmente	201	8,37%
	2	Frecuentemente	2201	91,63%
<b>Total Encuestas</b>			<b>2402</b>	<b>100%</b>

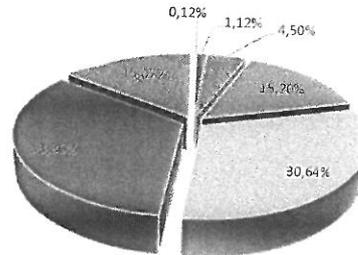


El 91,63% de los encuestados usa frecuentemente el servicio de transporte público (buses), mientras que el 8,37% utilizan ocasionalmente.

2.- ¿Existe buena predisposición y cordialidad por parte de los conductores y ayudantes hacia los usuarios?

0	Deficiente	27	1,12%
1	Malo	108	4,50%
2	Regular	365	15,20%
3	Buena	736	30,64%
4	Muy buena	801	33,35%
5	Excelente	362	15,07%
6	Desconoce	3	0,12%
<b>Total Encuestas</b>			<b>2402</b>

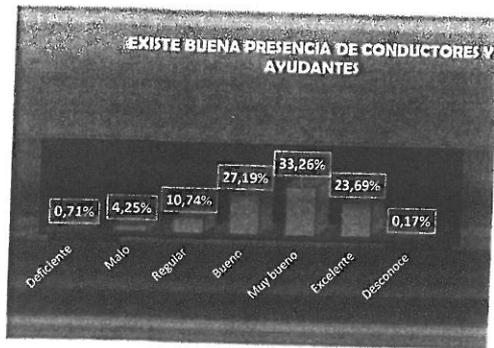
**EXISTE BUENA PREDISPOSICIÓN Y CORDIALIDAD DE CONDUCTORES Y AYUDANTES HACIA LOS USUARIOS**



Un 79,06% de encuestados consideran que ha mejorado la predisposición y cordialidad de conductores y ayudantes hacia los usuarios, calificándola como buena, muy buena y excelente; el 15,20% dice que la mejora es regular; el 4,50% califica como mala; y, únicamente el 1,12% considera que es deficiente.

3.- ¿Existe buena presencia de conductores y ayudantes durante el horario de trabajo? (Uniforme)

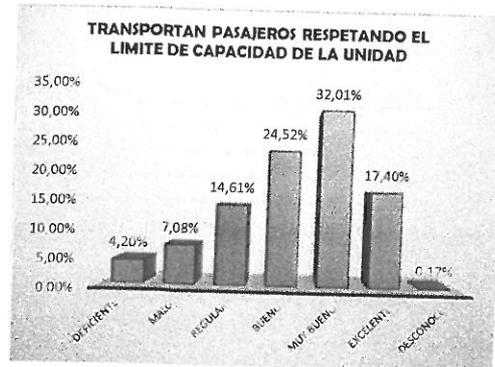
0	Deficiente	17	0,71%
1	Malo	102	4,25%
2	Regular	258	10,74%
3	Buena	653	27,19%
4	Muy buena	799	33,26%
5	Excelente	569	23,69%
6	Desconoce	4	0,17%
<b>Total Encuestas</b>			<b>2402</b>



Un 79,14% de usuarios encuestados manifestaron que ha mejorado la presencia de conductores y ayudantes, calificándola como buena, muy buena y excelente; un 10,74% consideró que la mejora es regular; un 4,25% expresó que es mala; y, únicamente un 0,71% indicó que es deficiente.

4.- ¿Transportan pasajeros respetando el límite de capacidad de la unidad y con puertas cerradas?

0	Deficiente	101	4,20%
1	Malo	170	7,08%
2	Regular	351	14,61%
3	Buena	589	24,52%
4	Muy buena	769	32,01%
5	Excelente	418	17,40%
6	Desconoce	4	0,17%
<b>Total Encuestas</b>			<b>2402</b>



Un 73,57% de los usuarios encuestados indicaron que el respeto a la capacidad de pasajeros en la unidad ha mejorado, calificándola como buena, muy buena y excelente; el 14,61% calificó a la mejora como regular; un 7,08% indicó que es mala; y, un 4,20% opinó que es deficiente.



**RESULTADOS OBTENIDOS POR PREGUNTA SOBRE LA ENCUESTA DE CALIDAD DEL SERVICIO DEL TRANSPORTE PÚBLICO**

PREGUNTAS	Puntaje	Calificación	No Encuestas	%
5.- ¿Los conductores respetan las señales de tránsito?	0	Deficiente	31	1,29%
	1	Malo	119	4,95%
	2	Regular	297	12,36%
	3	Bueno	632	26,31%
	4	Muy bueno	774	32,22%
	5	Excelente	546	22,73%
	6	Desconoce	3	0,12%
	<b>Total Encuestas</b>		<b>2402</b>	<b>100%</b>

Un 81,27% de usuarios encuestados manifestaron que ha mejorado el respeto a las señales de tránsito por parte de los conductores; esto es, bueno muy bueno y excelente; un 12,36% indicó que la mejora es regular; un 4,95% opinó que es mala; y, el 1,29% consideró que es deficiente.

¿Los conductores respetan los límites de velocidad? (máximo 40 kilómetros por hora)

0	Deficiente	50	2,08%
1	Malo	138	5,75%
2	Regular	332	13,82%
3	Bueno	719	29,93%
4	Muy bueno	734	30,56%
5	Excelente	424	17,65%
6	Desconoce	5	0,21%
<b>Total Encuestas</b>		<b>2402</b>	<b>100%</b>

Un 78,14% de usuarios encuestados expresaron que ha mejorado el respeto a los límites de velocidad por parte de los conductores; esto es, bueno, muy bueno y excelente; un 13,82% consideró que la mejora es regular; el 5,75% opinó que es mala; y, el 2,08% indicó que es deficiente.

¿Existe respeto a paradas? (embarca y desembarca pasajeros en lugares autorizados)

0	Deficiente	61	2,54%
1	Malo	160	6,66%
2	Regular	305	12,70%
3	Bueno	597	24,85%
4	Muy bueno	781	32,51%
5	Excelente	493	20,52%
6	Desconoce	5	0,21%
<b>Total Encuestas</b>		<b>2402</b>	<b>100%</b>

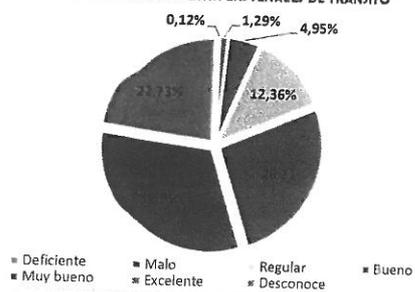
Un 89% de usuarios encuestados opinaron que ha mejorado el respeto a las paradas, calificando como buena, muy buena y excelente; el 12,70% estimó que la mejora fue regular; el 6,66% consideró que es mala; y, el 2,54% dijo que es deficiente.

¿Existe respeto, apoyo y colaboración de los conductores y ayudantes para los usuarios con movilidad reducida?

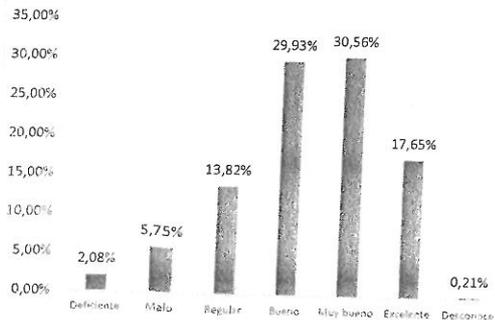
0	Deficiente	47	1,96%
1	Malo	120	5,00%
2	Regular	318	13,24%
3	Bueno	588	24,48%
4	Muy bueno	745	31,02%
5	Excelente	559	23,27%
6	Desconoce	25	1,04%
<b>Total Encuestas</b>		<b>2402</b>	<b>100%</b>

Un 78,77% de encuestados consideró que ha mejorado el apoyo y colaboración por parte de conductores y ayudantes a usuarios con movilidad reducida; esto es, buena, muy buena y excelente; el 13,24% opinó que la mejora fue regular; el 5% expresó que es mala; y, el 1,96% señaló que es deficiente.

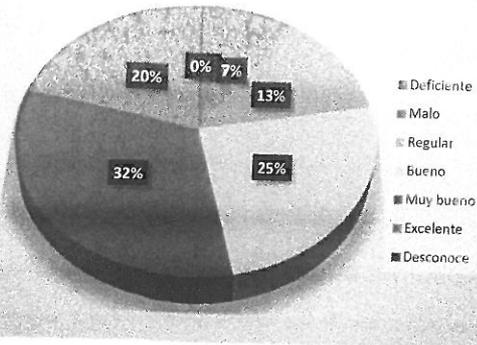
LOS CONDUCTORES RESPETAN LAS SEÑALES DE TRÁNSITO



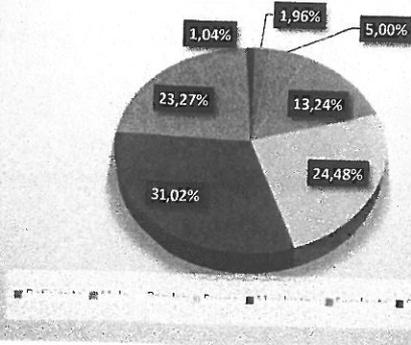
LOS CONDUCTORES RESPETAN LOS LÍMITES DE VELOCIDAD



EXISTE RESPETO A PARADAS DE BUYES



EXISTE RESPETO APOYO Y COLABORACIÓN DE CONDUCTORES Y AYUDANTES PARA USUARIOS DE MOVILIDAD REDUCIDA



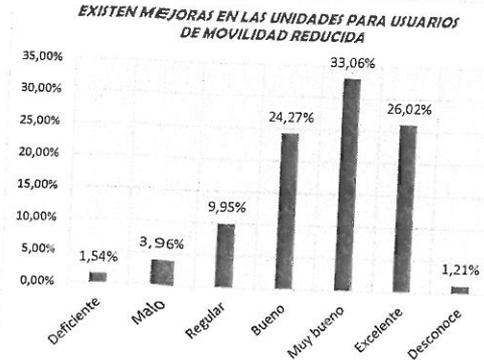


**RESULTADOS OBTENIDOS POR PREGUNTA SOBRE LA ENCUESTA DE CALIDAD DEL SERVICIO DEL TRANSPORTE PÚBLICO**

**9.- ¿Existe mejoras en las unidades en cuanto a adecuación para usuarios de movilidad reducida; esto es, espacio adecuado sin obstáculos v señalizado?**

PREGUNTAS	Puntaje	Calificación	No Encuestas	%
0	Deficiente	37	1,54%	
1	Malo	95	3,96%	
2	Regular	239	9,95%	
3	Bueno	583	24,27%	
4	Muy bueno	794	33,06%	
5	Excelente	625	26,02%	
6	Desconoce	29	1,21%	
<b>Total Encuestas</b>			<b>2402</b>	<b>100%</b>

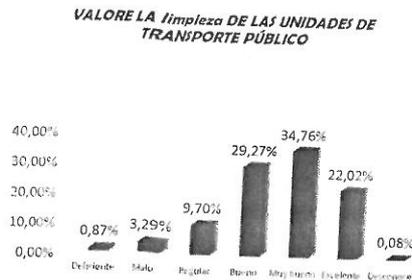
El 83,35% de encuestados consideraron que existe mejora en las unidades para usuarios de movilidad reducida; esto es, bueno, muy bueno y excelente; el 9,95% dijo que la mejora es regular; el 3,96% estimó que es mala; y, el 1,54% expresó que es deficiente.



**10.- ¿Valore la imagen de las unidades de transporte público en cuanto a limpieza?**

0	Deficiente	21	0,87%	
1	Malo	79	3,29%	
2	Regular	233	9,70%	
3	Bueno	703	29,27%	
4	Muy bueno	835	34,76%	
5	Excelente	529	22,02%	
6	Desconoce	2	0,08%	
<b>Total Encuestas</b>			<b>2402</b>	<b>100%</b>

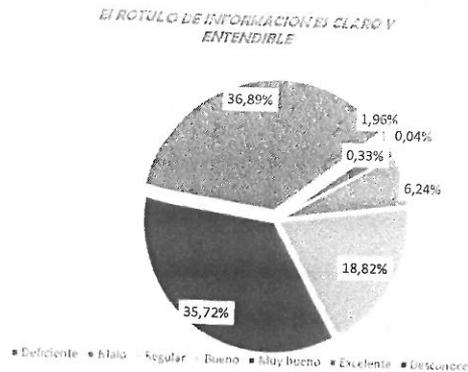
El 86,05% de usuarios encuestados consideraron que ha mejorado la limpieza en las unidades; esto es, bueno, muy bueno y excelente; el 9,70% dijo que la mejora es regular; el 3,29% indicó que es mala; y, el 0,87% expresó que es deficiente.



**11.- ¿El rótulo de información de la ruta es claro y entendible?**

0	Deficiente	8	0,33%	
1	Malo	47	1,96%	
2	Regular	150	6,24%	
3	Bueno	452	18,82%	
4	Muy bueno	858	35,72%	
5	Excelente	886	36,89%	
6	Desconoce	1	0,04%	
<b>Total Encuestas</b>			<b>2402</b>	<b>100%</b>

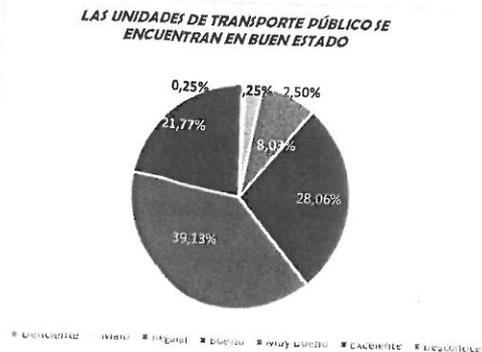
El 91,42% de encuestados consideró que el sistema de rotulación es claro y entendible y que la mejora fue buena, muy buena y excelente; el 6,24% estimó que la mejora fue regular; el 1,96% dijo que es mala; y, el 0,33% opinó que es deficiente.



**12.- ¿Las unidades de transporte público se encuentran en buen estado?**

0	Deficiente	6	0,25%	
1	Malo	60	2,50%	
2	Regular	193	8,03%	
3	Bueno	674	28,06%	
4	Muy bueno	940	39,13%	
5	Excelente	523	21,77%	
6	Desconoce	6	0,25%	
<b>Total Encuestas</b>			<b>2402</b>	<b>100%</b>

El 88,97% de encuestados consideró que las unidades han mejorado y se encuentran en bueno, muy bueno o excelente estado; el 8,03% estimó que la mejora del estado de los buses es regular; el 2,50% señaló que es malo; y, el 0,25% dijo que el estado de las unidades es deficiente.





**RESULTADOS OBTENIDOS POR PREGUNTA SOBRE LA ENCUESTA DE CALIDAD DEL SERVICIO DEL TRANSPORTE PÚBLICO**

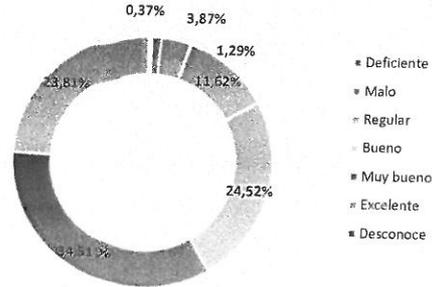
**PREGUNTAS**

13.- **¿El horario del servicio que brindan las unidades en esta ruta es acorde a su necesidad?**

Puntaje	Calificación	No Encuestas	%
0	Deficiente	31	1,29%
1	Malo	93	3,87%
2	Regular	279	11,62%
3	Bueno	589	24,52%
4	Muy bueno	829	34,51%
5	Excelente	572	23,81%
6	Desconoce	9	0,37%
<b>Total Encuestas</b>		<b>2402</b>	<b>100%</b>

Un 82,85% de encuestados consideró que las unidades han mejorado el horario de servicio; esto es, bueno, muy bueno y excelente; el 11,62% estimó que la mejora en el horario de servicio es regular; el 3,87% señaló que es malo; y, el 1,29% dijo que es deficiente.

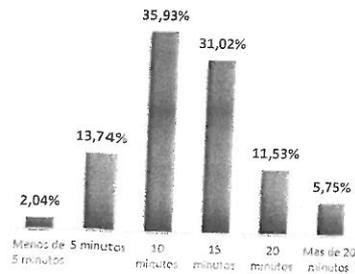
**EL HORARIO DE SERVICIO ES ACORDE A SU NECESIDAD**



14.- **¿Qué tiempo espera Usted para tomar el bus?**

0	Menos de 5 minutos	49	2,04%
1	5 minutos	330	13,74%
2	10 minutos	863	35,93%
3	15 minutos	745	31,02%
4	20 minutos	277	11,53%
5	Mas de 20 minutos	138	5,75%
<b>Total Encuestas</b>		<b>2402</b>	<b>100%</b>

**TIEMPO DE ESPERA USUARIOS**

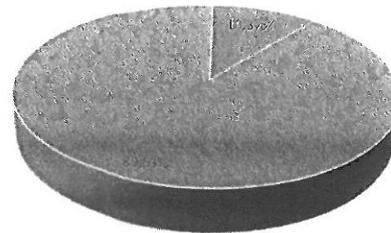


El 2,04% de usuarios encuestados dijo que espera menos de 5 minutos para tomar el bus; el 13,74% espera cinco minutos; un 35,93% de usuarios toma el bus en 10 minutos; un 31,02% lo hace en 15 minutos; un 11,53% en 20 minutos; y, un 5,75% en más de 20 minutos; esto evidencia que un 66,94% espera entre 10 y 15 minutos; un 15,78% espera cinco minutos o menos; y, un 17,28% espera 20 minutos o más.

15.- **¿En esta ruta durante el traslado, las unidades han sufrido averías o daños mecánicos?**

1	SI	249	10,37%
2	NO	2153	89,63%
<b>Total Encuestas</b>		<b>2402</b>	<b>100%</b>

**LAS UNIDADES HAN SUFRIDO DAÑOS MECANICO EN LA RUTA**

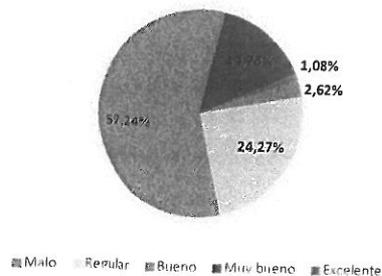


Un 63% de los usuarios encuestados señaló que las unidades de buses no han sufrido avería o daño mecánico en el trayecto; mientras que un 10,37% manifestó que la unidades si han sufrido averías y daños mecánicos durante el trayecto.

16.- **¿Cómo califica actualmente el servicio del transporte público?**

1	Malo	63	2,62%
2	Regular	583	24,27%
3	Bueno	1375	57,24%
4	Muy bueno	355	14,78%
5	Excelente	26	1,08%
<b>Total Encuestas</b>		<b>2402</b>	<b>100%</b>

**COMO CALIFICA EL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO**

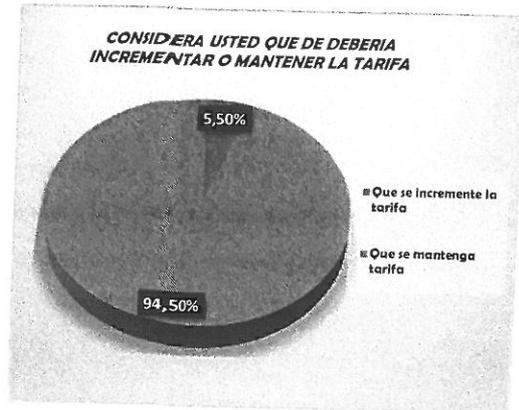


Un 73,11% de usuarios encuestados consideró que actualmente el servicio de transporte público es bueno, muy bueno o excelente; el 24,27% dijo que el servicio es regular; y, únicamente el 2,62% indicó que el servicio es malo.



**RESULTADOS OBTENIDOS POR PREGUNTA SOBRE LA ENCUESTA DE CALIDAD DEL SERVICIO DEL TRANSPORTE PÚBLICO**

PREGUNTAS	Puntaje	Calificación	No Encuestas	%
17.- ¿Considera Usted que se debería mantener o incrementar la tarifa del transporte público?				
	1	tarifa	132	5,50%
	2	Que se mantenga tarifa	2270	94,50%
	<b>Total Encuestas</b>		<b>2402</b>	<b>100%</b>



Un 94,50% de usuarios encuestados indicó que no está de acuerdo con el incremento de la tarifa; y, únicamente el 5,50% de usuarios consideró que se debe incrementar la tarifa del servicio de transporte público.



**SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO**

	No de Encuestas	
1.- Sin comentarios;		
2.- Otras;	535	22,27%
3.- Que incrementen unidades para brindar mejor servicio al usuario, especialmente en horas pico;	434	18,07%
4.- Que capaciten a los conductores y ayudantes, que les impartan cursos de relaciones humanas para que respeten al usuario, especialmente, a personas vulnerables;	409	17,03%
5.- Que respeten las paradas, las señales de tránsito, los límites de velocidad especialmente para evitar el correteo;	352	14,65%
6.- Que respeten el límite de capacidad de la unidad;	294	12,24%
7.- Que den mayor atención a las personas con discapacidad;	88	3,66%
8.- Que exista limpieza durante todo el día en las unidades;	75	3,12%
9.- Que amplíen el horario para dar un mejor servicio;	71	2,96%
10.- Que realicen mantenimiento y chequeo de las unidades antes de salir a ruta;	37	1,54%
11.- Que exista un mejor control de seguridad en las unidades para evitar los robos;	26	1,08%
12.- Que exista más información y visualización de las rutas;	18	0,75%
13.- Que prohíban vendedores ambulantes en la unidades;	18	0,75%
14.- Que recojan en las paradas a chicos de escuelas y adultos mayores ya que por el medio pasaje no les cogen;	9	0,37%
15.- Que se entregue los tickets a los usuarios;	9	0,37%
16.- Que se incremente un sistema para subir y bajar de los buses para las personas en sillas de ruedas;	8	0,33%
17.- Que escuchen música con volumen adecuado;	7	0,29%
18.- Que la unidades viajen siempre con las puertas cerradas;	5	0,21%
19.- Que exista cinturón de seguridad para personas con discapacidad;	5	0,21%
	2	0,08%
<b>Total Encuestas</b>	<b>2402</b>	<b>100%</b>





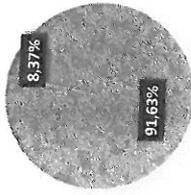
**RESULTADO CONSOLIDADO SOBRE EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO**

**¿Utiliza el Servicio de Transporte**

Ocasionalmente	201	8,37%
Frecuentemente	2201	91,63%
<b>Total Encuestas</b>	<b>2.402</b>	<b>100,00%</b>

**UTILIZA EL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO (BUSES)**

■ OCASIONALMENTE  
■ FRECUENTEMENTE



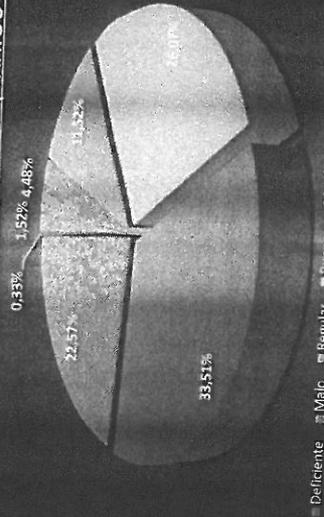
**PREGUNTAS DE LA 2 A LA 13 SOBRE MEJORAMIENTO DEL ÍNDICE DE CALIDAD DEL SERVICIO**

- ¿Existe buena predisposición y cordialidad por parte de los conductores y ayudantes hacia los usuarios?
- ¿Existe buena presencia de conductores y ayudantes durante el horario de trabajo? (Uniforme)
- ¿Transportan pasajeros respetando el límite de capacidad de la unidad y con puertas cerradas?
- ¿Los conductores respetan las señales de tránsito?
- ¿Los conductores respetan los límites de velocidad? (Máximo 40 kilómetros por hora)
- ¿Existe respeto a paradas? (embarca y desembarca pasajeros en lugares autorizados)
- ¿Existe respeto, apoyo y colaboración de los conductores y ayudantes para los usuarios con movilidad reducida?
- ¿Existe mejorías en las unidades en cuanto a adecuación para usuarios de movilidad reducida; esto es, espacio adecuado sin obstáculos y señalizado?
- ¿Valoré la imagen de las unidades de transporte público en cuanto a limpieza?
- ¿Las unidades de transporte público se encuentran en buen estado?
- ¿El horario del servicio que brindan las unidades en esta ruta es acorde a su necesidad?

**Calificación**

Calificación	No Respuestas	%
Deficiente	437	1,52%
Malo	1291	4,48%
Regular	3320	11,52%
Buena	7515	26,07%
Muy buena	9659	33,51%
Excelente	6506	22,57%
Desconoce	96	0,33%
<b>Total Preguntas</b>	<b>28.824</b>	<b>100%</b>

**RESULTADO CONSOLIDADO SOBRE EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO (VARIOS PARAMETROS)**



**Conclusion**

El gráfico superior indica que un 91,63% de las personas encuestadas utilizan el servicio de transporte público con frecuencia y un 8,37% lo usan ocasionalmente. En el gráfico inferior se evidencia que el servicio de transporte público ha mejorado; esto es, un 82,15% de los encuestados consideran que el servicio es bueno, muy bueno y excelente; el 11,52% estimó que la mejora es regular; 4,48% dijo que es mala y, el 1,52% indicó que es deficiente, sin embargo, todos coinciden que el servicio ha mejorado con relación a los aspectos consultados.

**Recomendación**

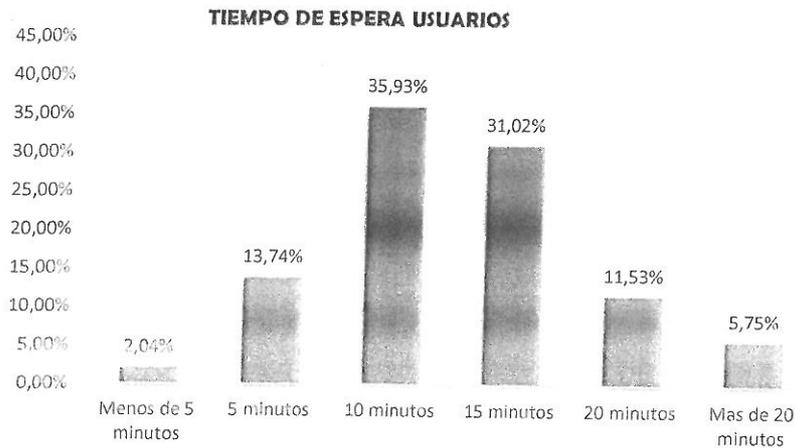
Realizar controles aleatorios a unidades de transporte público para que la mejora de la calidad del servicio se vea reflejada todos los días de año.

*[Handwritten signature]*



14.- **¿Qué tiempo espera Usted para tomar el bus?**

Puntaje	Calificación	No Encuentas	%
0	Menos de 5 minutos	49	2,04%
1	5 minutos	330	13,74%
2	10 minutos	863	35,93%
3	15 minutos	745	31,02%
4	20 minutos	277	11,53%
5	Mas de 20 minutos	138	5,75%
<b>Total</b>		<b>2402</b>	<b>100%</b>



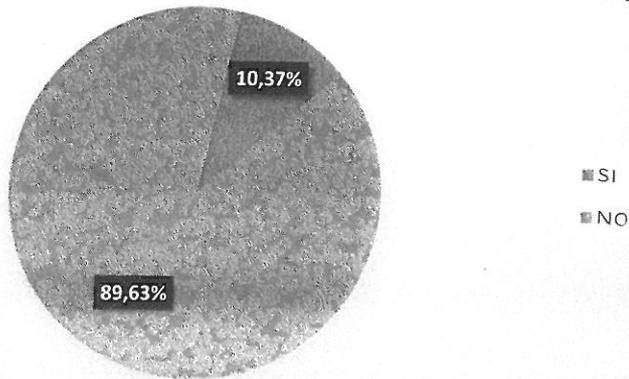
*El 2,04% de usuarios encuestados dijo que espera menos de 5 minutos para tomar el bus ; el 13,74% espera cinco minutos; un 35,93% de usuarios toma el bus en 10 minutos; un 31,02% lo hace en 15 minutos; un 11,53% en 20 minutos; y, un 5,75% en más de 20 minutos; esto evidencia que un 66,94% espera entre 10 y 15 minutos, un 15,78% espera cinco minutos o menos; y, un 17,28% espera 20 minutos o más.*



15.- **¿En esta ruta, durante el traslado, las unidades han sufrido averías o daños mecánicos?**

Puntaje	Calificación	No Encuestas	%
1	SI	249	10,37%
2	NO	2153	89,63%
Total Encuestas		2402	100%

LAS UNIDADES HA SUFRIDO DAÑOS MECANICOS EN LA RUTA



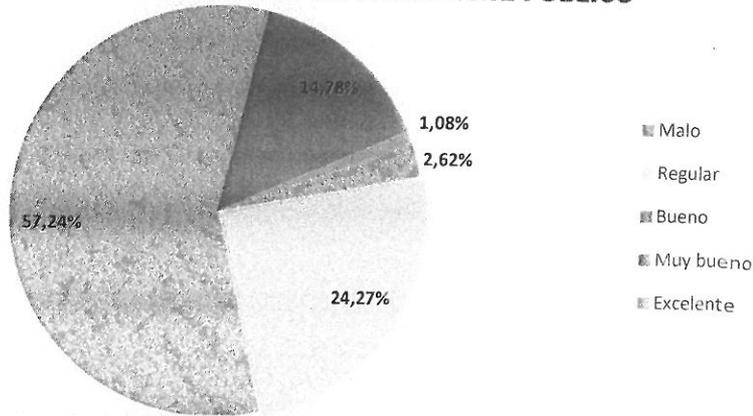
El 89,63% de los usuarios encuestados señaló que las unidades de buses no han sufrido avería o daño mecánico en el trayecto; mientras que un 10,37% manifestó que la unidades si han sufrido averías y daños mecánicos durante el trayecto.



16.- **¿Cómo califica actualmente el servicio del transporte público?**

Puntaje	Calificación	No Encuentas	%
1	Malo	63	2,62%
2	Regular	583	24,27%
3	Bueno	1375	57,24%
4	Muy bueno	355	14,78%
5	Excelente	26	1,08%
<b>Total</b>		<b>2402</b>	<b>100%</b>

**COMO CALIFICA EL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO**



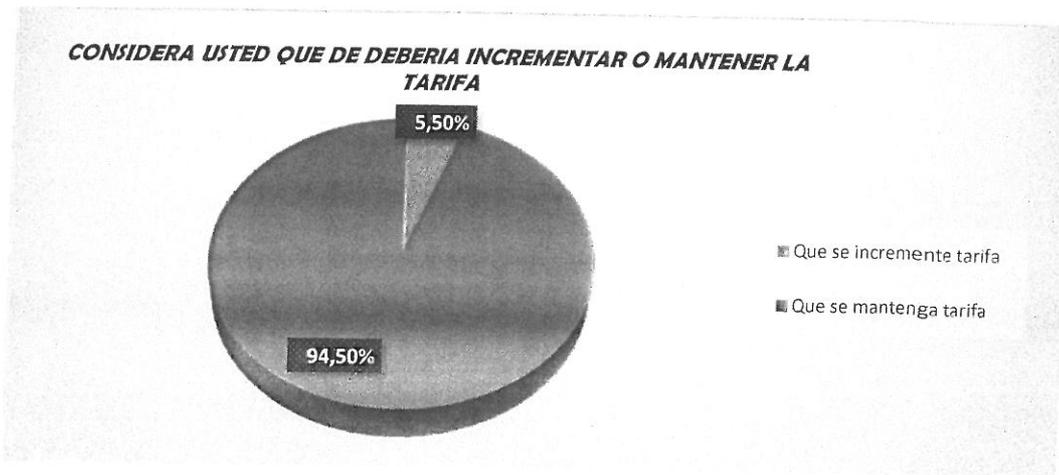
Un 73,11% de usuarios encuestados consideró que actualmente el servicio de transporte público es bueno, muy bueno y excelente; el 24,27% dijo que el servicio es regular; y, únicamente el 2,62% indicó que el servicio es malo.

*[Handwritten signature]*



17.- **¿Considera Usted que se debería mantener o incrementar la tarifa del transporte público?**

Puntaje	Calificación	No Encuestas	%
1	Que se incremente tarifa	132	5,50%
2	Que se mantenga tarifa	2270	94,50%
Total Encuestas		2402	100%



Un 94,50% de usuarios encuestados indicó que no está de acuerdo con el incremento de la tarifa; y, únicamente el 5,50% de usuarios consideró que se debe incrementar la tarifa del servicio de transporte público.



**Rutas en la que se realizó las encuestas**

	No de Encuestas por ruta
1.- TERMINAL QUITUMBE SEMINARIO MAYOR	61
2.- SAN ISIDRO DE PUENGASI MARIN	60
3.- TERMINAL QUITUMBE GUAMANI	60
4.- EL PORVENIR TERMINAL GUAMANI	45
5.- PULULAHUA MIRAFLORES	41
6.- RIO COCA COMITÉ DEL PUEBLO	39
7.- CAMAL HIPODROMO	36
8.- OFELIA CARCELEN BAJO	36
9.- CAMAL AEROPUERTO	32
10.- SAN VICENTE EJIDO	32
11.- BUENA AVENTURA CHILLOGALLO PLAZA ARTIGAS	31
12.- CAMAL EL INCA	31
13.- CAUPICHO UNIVERSIDAD CENTRAL	31
14.- NUEVOS HORIZONTES SAN ALFONSO MARIN	31
15.- OFELIA HOSPITAL DEL IESS	31
16.- ROCIO DE GUAMANI ESTADIO OLIMPICO	31
17.- ROLDOS EL JARDÍN	31
18.- 23 DE JUNIO EL EJÍDO	30
19.- BICENTENARIO ECUADOR CARAPUNGO EL EJÍDO	30
20.- CARAPUNGO ESTACION OFELIA	30
21.- CARCELÉN BAJO BRASILIA EJIDO	30
22.- CARCELÉN MARÍN	30
23.- CHILLOGALLO MARÍN	30
24.- CHORRERA EL TEJAR	30
25.- CUIDADELA TARQUI LA MARÍN	30
26.- ESTACIÓN OFELIA IESS	30
27.- INDEPENDENCIA 24 DE MAYO	30
28.- LA JOSEFINA EJIDO	30
29.- LA JOYA GUAMANI	30
30.- LA MERCED IESS	30
31.- MARIANA DE JESUS ATACAZO	30
32.- OFELIA CARAPUNGO	30
33.- ORIENTE QUITAÑO LA GASCA	30
34.- ORIENTE QUITAÑO RECREO	30
35.- PLANADA LA MARÍN	30
36.- RANCHO BAJO VELASCO CONGRESO	30
37.- REINO DE QUITO MARÍN	30
38.- SAN FERNANDO PERALTA ESTADIO OLIMPICO	30
39.- SAN ROQUE CUTULAGUA SAN JOSE CIUDAD SERRANA	30
40.- TURUBAMBA GATAZO SAN JUAN TOCTIUCO	30
41.- COMITÉ DEL PUEBLO LA MARÍN	29
42.- LUZ Y VIDA NUEVO AMANECEER JARDÍN	29
43.- SANTA ROSA VICENTINA	29
44.- QUITUS COLONIAL UNIVERSIDAD CENTRAL	28
45.- CRISTO REY ESTADIO OLIMPICO	27
46.- SANTA ROSA III HOSPITAL MILITAR	27
47.- ROLDOS CONDADO MARÍN	26
48.- CIUDADELA IBARRA MARÍN	25
49.- SAN ANTONIO OFELIA	25
50.- BICENTENARIO CARAPUNGO EL EJÍDO	24
51.- ESTACIÓN MORAN VALVERDE MARTHA BUCARAM	24
52.- SANTOSPAMBA MARÍN	24
53.- ESTACIÓN LA Y LLANO GRANDE	23
54.- SAN JUAN DE CALDERON EJIDO	22
55.- COLON CAMAL	20
56.- LAS CASAS MONJAS JARDIN DEL VALLE	20
57.- MAGDALENA FORESTAL	20
58.- MANUELITA SAENZ TERMINAL QUITUMBE	20
59.- QUINTANA MARÍN	20
60.- SANTA CLARA GIRON SEMINARIO MAYOR	20
61.- OFELIA COLINAS DEL NORTE	18
62.- SANTO DOMINGO DE CUTUGLAGUA SAN ROQUE	18
63.- MENA 2 SEMINARIO MAYOR	16
64.- VICTORIA UNIVERSIDAD CENTRAL	16
65.- 18 DE OCTUBRE SAN ROQUE	15
66.- CAMAL METROPOLITANO SAN ROQUE	15
67.- LIZNE ZABALA IERMINAL LA Y	15
68.- OFELIA CALDERON	15
69.- OFELIA ZABALA	15





**Rutas en la que se realizó las encuestas**

	No de Encuestas por ruta
70.- TERMINAL LA Y TERMINAL CARCELEN	15
71.- LA JOYA UNIVERSIDAD CENTRAL	14
72.- TERMINAL QUITUMBE CUIDADELA DEL EJERCITO	12
73.- LA ISLA LAS CASAS	11
74.- OFELIA PLANADA	11
75.- QUITUMBE DORADO ITCHIMBIA	11
76.- AMAGASI EL EDEN SAN PABLO	10
77.- AMAGASI SAN PABLO	10
78.- ATUCUCHO COMITÉ DEL PUEBLO	10
79.- BUENOS AIRES LA CAROLINA	10
80.- CALACALI LA OFELIA	10
81.- CLEMENCIA CAMAL COLON	10
82.- CUIDADELA LOZADA GUAMANI SAN ROQUE	10
83.- ESTACIÓN RIO COCA LLANO GRANDE	10
84.- GIRON SEMINARIO MAYOR	10
85.- JARDIN DEL VALLE MONJAS LAS CASAS	10
86.- LA JOYA CUTULAGUA U CENTRAL	10
87.- MARIN LAS CUADRAS	10
88.- OFELIA BICENTENARIO	10
89.- OFELIA LA PAMPA	10
90.- PULULAHUA PANECILLO	10
91.- QUITUMBE ITCHIMBIA	10
92.- SANTA MARIA PARADA FLORIDA	10
93.- SEMINARIO MAYOR EL PLACER	10
94.- SOLANDA TERMINAL RECREO	10
95.- TERMINAL QUITUMBE MANUELITA SAENZ	10
96.- ZONA II LA MARÍN	10
97.- LA ESPERANZA MARIANA DE JESUS	9
98.- LA ESPERANZA MARÍN	8
99.- LOS ANDES SOLANDA MARÍN	8
100.- MARIANA DE JESUS LA ESPERANZA	8
101.- CONDORES QUITUMBE	7
102.- ELOY ALFARO CARAPUNGO	7
103.- BICENTENARIO EL EJÍDO	6
104.- KENNEDY LA Y	6
105.- MARTHA BUCARAM ESTACION MORAN VALVERDE	6
106.- NAYON RIO COCA	6
107.- PUENTE DE GUAJALO PLAZA ARGENTINA	6
108.- RIO COCA LLANO CHICO	6
109.- 23 DE MAYO ESCUELA SUCRE	5
110.- EDEN SAN PABLO	5
111.- GUAJALO PLAZA ARGENTINA	5
112.- LA ESPERANZA SEMINARIO MAYOR	5
113.- LA VICTORIA U CENTRAL	5
114.- RIO COCA CARAPUNGO	5
115.- SAN ANTONIO EJIDO	5
116.- TRINIDAD GUAMANI MARÍN	5
117.- ESTACIÓN OFELIA MARÍN	4
118.- RIO COCA AGUA CLARA	3
119.- SEMINARIO MAYOR QUITUMBE UNIVERSIDAD CENTRAL MENA 2	3
120.- MARIN CARCELÉN	2
121.- RIO COCA MONTESERRIN	2
122.- SEMINARIO MAYOR UNIVERSIDAD CENTRAL MENA 2	2
123.- SOLANDA LA MARÍN	2
124.- ESTACION RECREO CHILLOGALLO	1
125.- RIO COCA LA LUZ	1
126.- VICENTINA SANTA ROSA	1
<b>Total Encuestas</b>	<b>2402</b>





**Encuestas por Operadora de Transporte**

	No de Encuestas por Operadora
1.- OPERADORA DE TRANSPORTE ECUATORIANA TRANSHEROICA S.A.	205
2.- OPERADORA SAN FRANCISCO DE CHILLOGALLO S.A	178
3.- COMPAÑIA VENCEDORES DE PICHINCHA VIEPEX	151
4.- OPERADORA TRANSHemisfericos S.A.	143
5.- TRANSPORTES CARCELÉN	132
6.- COMPAÑIA DE TRANSPORTE SEMGYLLFLOR S.A.	120
7.- TRANSPORTE PLANETA TRANSPLANETA S.A.	118
8.- OPERADORA DE TRANSPORTE URBANO PAQUISHA	116
9.- OPERADORA DE TRANSPORTE LUJOTURISSA S.A.	90
10.- COMPAÑIA DE TRANSPORTE URBANO VICTORIA	90
11.- COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS JUAN PABLO II	90
12.- COMPAÑIA DE TRANSPORTE ALBORADA S.A.	68
13.- COMPAÑIA DE TRANSPORTE REINO DE QUITO S.A	65
14.- SERVICIO DE TRANSPORTE MARISCAL SUCRE SETRAM S.A.	63
15.- TRANSPORTE TRANSPORSEL CIA.LTDA	61
16.- COMPAÑIA DE TRANSPORTE ÁGUILA DORADA S.A	61
17.- CIA.METROTRANS	61
17.- COOPERATIVA DE TRANSPORTE CALDERÓN	60
18.- OPERADORA DE TRANSPORTE CONETRA	60
19.- COMPAÑIA DE TRANSPORTE TRANSPACOMI S.A	60
20.- OPERADORA DE TRANSPORTE SAN CRISTÓBAL S.A.	45
21.- NACIONAL TRANSPORTE Y COMERCIO	36
22.- COOPERATIVA DE TRANSPORTE LLANO GRANDE	33
23.- COMPAÑIA DE TRANSPORTE COLETRANS C.A.	32
24.- TRANSPORTE SERVIAGOSTO S.A	31
25.- COMPAÑIA DE TRANSPORTES TRANZETA C.A.	31
26.- COMPAÑIA DE TRANSPORTE 21 DE JULIO S.A	30
27.- COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE BUSES URBANOS "BELLAVISTA"	30
28.- COMPAÑIA DE TRANSPORTE QUITENO LIBRE	30
29.- OPERADORA DE TRANSPORTE QUITO	30
30.- EJECUTIVO RAPITRANS S.A	30
31.- COMPAÑIA DE TRANSPORTE URBANO DISUTRANS S.A.	22
32.- TRANSPORTE LATINA S.A	18
33.- TRANSPORTE SECUATRANS	12
<b>Total Encuestas</b>	<b>2402</b>



1.- ¿Utiliza el servicio de transporte público?

Ocasionalmente

Frecuentemente

Valore el mejoramiento de la calidad del servicio del transporte público, tomando en cuenta que cero es la calificación más baja y cinco el puntaje más alto, haciendo una comparación entre el servicio que se brindaba hace tres años y el servicio que se brinda actualmente.

2.- ¿Existe buena predisposición y cordialidad por parte de los conductores y ayudantes hacia los usuarios?

0  1  2  3  4  5  Desconoce

3.- ¿Existe buena presencia de conductores y ayudantes durante el horario de trabajo? (Uniforme)

0  1  2  3  4  5  Desconoce

4.- ¿Transportan pasajeros respetando el límite de capacidad de la unidad y con puertas cerradas?

0  1  2  3  4  5  Desconoce

5.- ¿Los conductores respetan las señales de tránsito?

0  1  2  3  4  5  Desconoce

6.- ¿los conductores respetan los límites de velocidad? (máximo 40 kilómetros por hora)

0  1  2  3  4  5  Desconoce

7.- ¿Existe respeto a paradas? (embarca y desembarca pasajeros en lugares autorizados)

0  1  2  3  4  5  Desconoce

8.- ¿Existe respeto, apoyo y colaboración de los conductores y ayudantes para los usuarios con movilidad reducida?

0  1  2  3  4  5  Desconoce

9.- ¿Existe mejoras en las unidades en cuanto a adecuación para usuarios de movilidad reducida; esto es, espacio adecuado sin obstáculos y señalizado?

0  1  2  3  4  5  Desconoce

10.- ¿Valore la imagen de las unidades de transporte público en cuanto a limpieza?

0  1  2  3  4  5  Desconoce

11.- ¿El rótulo de información de la ruta en las unidades es claro y entendible?

0  1  2  3  4  5  Desconoce

12.- ¿Las unidades de transporte público se encuentran en buen estado?

0  1  2  3  4  5  Desconoce

13.- ¿El horario del servicio que brindan las unidades en esta ruta es acorde a su necesidad?

0  1  2  3  4  5  Desconoce

14.- ¿Qué tiempo espera Usted para tomar el bus?

TIEMPO EN MINUTOS      menos de 5  5  10  15  20  más de 20

15.- En esta ruta, durante el traslado, las unidades han sufrido averías o daños mecánicos?

SI  NO

16.- ¿Cómo califica actualmente el servicio del transporte público?

MALO  REGULAR  BUENO  MUY BUENO  EXCELENTE

17.- ¿Considera Usted que se debería mantener o incrementar la tarifa del transporte público?

Que se incremente la tarifa  Que se mantenga la tarifa

18.- ¿Qué sugerencias da Usted para continuar mejorando la calidad del servicio del transporte público?

---



---



---

Operadora y ruta:

Fecha de la encuesta:

Hora de la encuesta:

Nombre del encuestador/a:

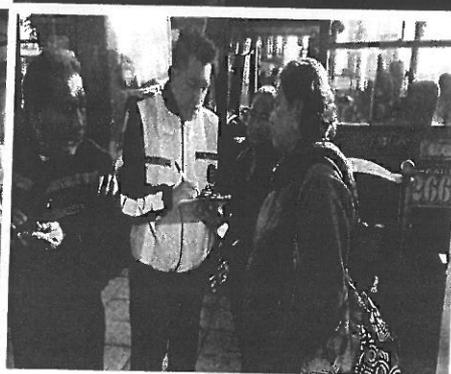
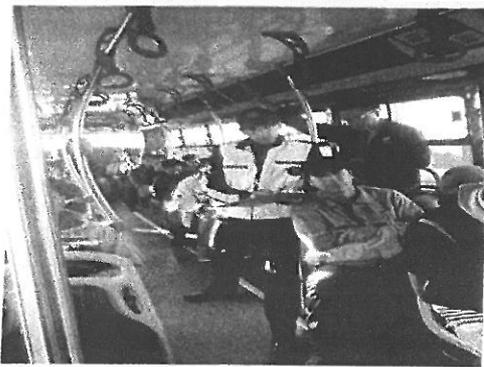
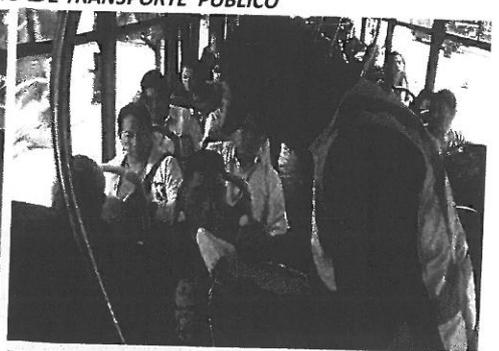
Firma:



# QUITO

AGENCIA METROPOLITANA  
DE TRANSITO AMT

## MUESTRA DE REGISTROS FOTOGRÁFICOS SOBRE LA ENCUESTA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO



1000