

El Coca, 07 de agosto de 2025
Oficio N° 584-TTCEP-EO-2025

ASUNTO: Entrega de Informe de cumplimiento a las observaciones RC-2023.

Sr. José Angulo

**PRESIDENTE DE LA ASAMBLEA LOCAL CIUDADANA DEL CANTÓN
FRANCISCO DE ORELLANA**

Presente. -

De mis consideraciones.

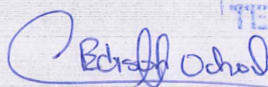
Reciba un cordial saludo de parte de la Empresa Pública Terminal Terrestre y Comunicación Social "COCA" EP y a la vez desearle éxitos en las actividades que desempeña diariamente.

Por medio del presente damos a conocer que, en el evento de deliberación pública del proceso de Rendición de Cuentas 2023 la Empresa Pública Terminal Terrestre y Comunicación Social "COCA" EP, se recibió 7 sugerencias, por lo que hacemos llegar a usted el informe de cumplimiento de las observaciones y sugerencias RC-2023.

Adjuntamos copias de la documentación pertinente entregados.

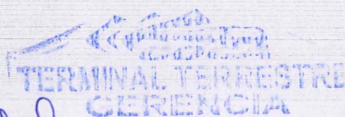
Por su atención me anticipo en agradecer

Atentamente,



Ing. Edison Ochoa Castillo

**GERENTE GENERAL EMPRESA PÚBLICA TERMINAL TERRESTRE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL COCA EP**



Recibido
ALCCO
07.08.2025

Fco. De Orellana, 07 de agosto del 2025

Informe N.º001-TTCEP-AG-EO-2025

Asunto: Informe de los resultados de las sugerencias y/o recomendación RC 2023.

Sr.

José Estuardo Angulo Balarezo

PRESIDENTE DE LA ASAMBLEA LOCAL CIUDADANA DEL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA

Presente. -

1. ANTECEDENTES

Se realiza la entrega del plan de trabajo de sugerencias y observaciones formuladas por la ciudadanía al Sr. José Estuardo Angulo Balarezo – presidente de la ALCCFO, con fecha 20 de junio del 2024

Acciones de seguimiento realizado en la institución:

Fecha	ACCIÓN	RESPONSABLES
10 de julio 2024	Entrega de Plan de trabajo a Gerencia	Ing. Edison Ochoa Castillo

2. DESARROLLO

2.1. Sugerencias y observaciones formuladas por la ciudadanía en el proceso de Rendición de Cuentas 2024

Nº	DATOS DE CONTACTO	SUGERENCIA O RECOMENDACIÓN	INVOLUCRADOS Y RESPONSABLES	FECHA DE INICIO	FECHA DE CULMINACIÓN
1	Sra. Graciela Riofrio	Sugiere que se cuide más la infraestructura tanto dentro como fuera de las instalaciones del terminal.	Área de mantenimiento de la TTCEP	II cuatrimestre 2024	II cuatrimestre 2024
2	Sra. Erika Ortega	Recomienda mejorar la salida con el pase del pasaje y sus acompañantes, si desean entrar donde están los buses deben colocar una maquina giratoria así como hay en otros terminales donde se presenta el pasaje cobrado y para las personas que no compran pasajes poner la moneda para ingresar osino no pasan.	Área administrativa de la TTCEP	I cuatrimestre 2025	I cuatrimestre 2025
3	Sra. Ana Arteaga	Sugiere fortalecer la atención al público.	Área de talento humano de la TTCEP	II cuatrimestre 2024	II cuatrimestre 2024

4	Sr. Marcelo Naranjo	Sugiere que se arreglen las cámaras que se encuentran fuera de los parqueaderos.	Área de talento humano de la TTCEP	I cuatrimestre 2024	I cuatrimestre 2024
5	Sra. Nayeli Tanguila	Sugiere que se incremente más puntos de venta para las organizaciones en la parte artesanal, elaborados típicamente así dar mayor realce y mejor presentación a quienes visitan desde otras provincias, llevando así un recuerdo del Coca.	Área administrativa de la TTCEP	I cuatrimestre 2024	I cuatrimestre 2024
6	Sra. Rosa Toro	Mejorar implementando mediante las redes sociales sobre el estado de las vías en conjunto con el ECU 911	Yasuni medios	II cuatrimestre 2024	II cuatrimestre 2024
7	Anónimo	Controlar a las personas que llega a robar dar más seguridad	Área de talento humano de la TTCEP	II cuatrimestre 2024	II cuatrimestre 2024

2.2. Cumplimiento a las sugerencias y observaciones formuladas por la ciudadanía en el proceso de Rendición de Cuentas 2023

Sugerencia 1: Sugiere que se cuide más la infraestructura tanto dentro como fuera de las instalaciones del terminal.

Para el cumplimiento de esta sugerencia se ha realizado las siguientes actividades:

- Se realizó el proceso de mantenimiento de la cubierta central, cambio de policarbonatos de los pasillos centrales y cambio de canalones del domo central de la Empresa Pública Terminal Terrestre, el cual se encuentra en proceso de ejecución

Sugerencia 2: Recomienda mejorar la salida con el pase del pasaje y sus acompañantes, si desean entrar donde están los buses deben colocar una maquina giratoria así como hay en otros terminales donde se presenta el pasaje cobrado y para las personas que no compran pasajes poner la moneda para ingresar osino no pasan.

- Se realizó un plan de mantenimiento de la tickera existente dentro de la TTCEP

Sugerencia 3: Sugiere fortalecer la atención al público.

- Se realizó un plan de capacitación con el tema: MOTIVACION, TRABAJO EN EQUIPO Y CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO con el personal de la TTCEP

Sugerencia 4: Sugiere que se arreglen las cámaras que se encuentran fuera de los parqueaderos.

- Se realizó el proceso de adquisición N° ICB-TTCEP-007-2023

Sugerencia 5: Sugiere que se incremente más puntos de venta para las organizaciones en la parte artesanal, elaborados típicamente así dar mayor realce y mejor presentación a quienes visitan desde otras provincias, llevando así un recuerdo del Coca.

- Se realizó un contrato de arrendamiento para la comercialización de productos amazónicos denominado Sacha Fit

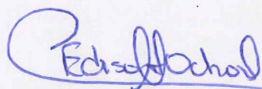
Sugerencia 6: Mejorar implementando mediante las redes sociales sobre el estado de las vías en conjunto con el ECU 911

- Se realizó un acuerdo entre ambas partes

Sugerencia 7: Controlar a las personas que llega a robar dar más seguridad

- Se realizó el proceso de contratación de los guardias de seguridad mediante catálogo electrónico CATE-TTCEP-001-2024

Para fines pertinentes



Ing. Edison Ochoa Castillo

**GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA PÚBLICA
TERMINAL TERRESTRE Y COMUNICACIÓN SOCIAL
COCA EP**

Adjunto: Plan de seguimiento de sugerencias RC2023

PLAN DE SEGUIMIENTO DE SUGERENCIAS DE RENDICION DE CUENTAS 2023, DE LA EMPRESA PÚBLICA TERMINAL TERRESTRE Y COMUNICACIÓN SOCIAL "COCA" EP

N°	Sugerencia	Dirección Responsable	Acuerdos / compromiso	Actividades	Estado de ejecución	AÑO 2024												AÑO 2025				% de Avance	Dificultades
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4		
1	Sra. Graciela Riofrío- Sugiere que se cuide mas la infraestructura tanto dentro como fuera de las instalaciones del terminal.	Area de Mantenimiento de la TTCEP	Se realizará un proceso de adquisición de policarbonatos para cambiar el techado de la TTCEP		En ejecución																X	75%	
2	Sra. Erika Ortega- Recomendando mejorar la salida con el pase del pasaje y sus acompañantes, si desean entrar donde están los buses deben colocar una maquina giratoria así como hay en otros terminales donde se presenta el pasaje cobrado y para las personas que no compran pasajes poner la moneda para ingresar osino no pasan.	Area Administrativa de la TTCEP	Se realizará un Plan de mantenimiento de la tiketera de la TTCEP		Ejecutado										X							100%	
3	Sra. Ana Arteaga- Sugiere fortalecer la atención al publico.	Area de Talento Humano de la TTCEP	Se realizara un plan de capacitación con el tema: MOTIVACION, TRABAJO EN EQUIPO Y CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO con el personal de la TTCEP		Ejecutado	X																100%	
4	Sr. Marcelo Naranjo- Sugiere que se arreglen las cámaras que se encuentran fuera de los parqueaderos.	Area de mantenimiento de la TTCEP	Se realizó el proceso de adquisición N° ICB- TTCEP-007-2023		Ejecutado	X																100%	
5	Sra. Nayeli Tanguila- Sugiere que se incrementen más puntos de venta para las organizaciones en la parte artesanal, elaborados típicamente así dar mayor realce y mejor presentación a quienes visitan desde otras provincias, llevando así un recuerdo del Coca.	Area Administrativa de la TTCEP	Se realizo un contrato de arrendamiento para la comercialización de productos amazónicos denominado Sacha Fit		Ejecutado				X													100%	
6	Sra. Rosa Toro.- Mejorar implementando mediante las redes sociales sobre el estado de las vías en conjunto con el ECU 911	Yasuni Medios	Se realizó un acuerdo entre las dos partes		Ejecutado													X				100%	
7	Anonimo.- Controlar a las personas que llega a robar dar mas seguridad	Area de Talento Humano	Se realizo el proceso de contratación de los guardias de seguridad mediante catalogo electronico CATE-TTCEP-001-2024		Ejecutado													X				100%	

[Firma]
Ing. Edison Ochoa

GERENTE DE LA EMPRESA PÚBLICA TERMINAL TERRESTRE Y COMUNICACIÓN SOCIAL "COCA" EP

