

ACTA DE CONTESTACIÓN DE PREGUNTAS DE LA CIUDADANIA

El 23 de febrero de 2024 a las 12h00, en las oficinas administrativas de la Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil, representada por el Gerente General Sr. Carlos Asanza Colmont, se procedió a dar contestación por parte de las Direcciones, según su competencia, a las preguntas efectuadas por la ciudadanía mediante el formulario publicado en la página WEB de la FTTG www.ttg.ec del 16 al 31 de enero del año 2024, redes sociales; y, a las preguntas y sugerencias obtenidas en las mesas temáticas de participación llevada a cabo el 29 de enero del presente.

A continuación, son detalladas con su respectiva respuesta:

1. Pregunta y/o sugerencia: "*relacionadas a los sistemas administrativos, tarifas de parqueos, emergencia nacional*"

Respuesta: La Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil está comprometida en garantizar procesos financieros eficientes y seguros para todos sus usuarios. Específicamente, se destaca el moderno sistema de facturación electrónica para servicios como el estacionamiento, diseñado para asegurar una emisión rápida y precisa de comprobantes.

En cuanto a tarifas, se reconoce el interés por precios justos, pero se explica que los valores actuales de parqueos y otros rubros se fijan en base a regulaciones municipales que buscan, por un lado, cubrir los costos de mantenimiento de las instalaciones y por otro, seguir directrices de accesibilidad más amplias. Además, la terminal terrestre tiene el parqueo más barato de la ciudad.

Durante la reciente emergencia nacional, lamentablemente no se pudieron concretar descuentos con los proveedores a pesar de la situación económica compleja. No obstante, la Fundación está enfocada en implementar soluciones para recuperar el flujo de público y mejorar continuamente sus servicios.

2. Pregunta y/o sugerencia: "*relacionadas al servicio de seguridad a usuarios de la terminal*"

Respuesta: La Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil está fuertemente comprometida con mejorar la seguridad y controlar la informalidad en todas sus instalaciones. Para ello, se han establecido rigurosas medidas de control en los accesos, realizando inspecciones exhaustivas para gestionar el ingreso de los casi 40 mil usuarios diarios. Asimismo, se está capacitando intensivamente al personal de seguridad para garantizar un trato cortés y profesional hacia todos los visitantes. En paralelo, se están regulando las actividades de vendedores ambulantes para que operen de forma ordenada. Otras iniciativas clave incluyen la pronta ampliación del sistema de videovigilancia, el fortalecimiento de controles en áreas sensibles, la implementación de rondas de seguridad permanentes y una estrecha coordinación con la Policía Nacional para reforzar el control de ingresos. Con todas estas medidas, más el compromiso total de la Fundación, se ha logrado importantes avances como alcanzar un 80% de supervisión efectiva en los exteriores y controlar en un 90% la presencia de intermediarios. Sin embargo, se continúa trabajando arduamente con todas las entidades competentes para erradicar completamente problemas como la informalidad y garantizar la máxima seguridad para todos los usuarios.

3. Pregunta y/o sugerencia: "*relacionadas al servicio al cliente y atención al usuario*"

Respuesta: La Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil ha priorizado mejorar la interacción con los usuarios a través de sus redes sociales y canales digitales. Específicamente, como parte del Plan de Comunicación 2024 se implementarán estrategias para incrementar seguidores orgánicamente en plataformas como TikTok. El objetivo es también aumentar la visibilidad de los locales comerciales y los servicios de transporte que se ofrecen en la Terminal. Para ello se creará contenido de calidad que

conecte con mayor efectividad a los usuarios de la comunidad. En cuanto al servicio, existe el compromiso de trabajar junto con las cooperativas de transporte para optimizar procesos como la entrega de boletos, garantizando una atención más rápida y satisfactoria para los miles de pasajeros que transitan a diario.

4. Pregunta y/o sugerencia: *"relacionadas a la gestión ambiental"*

Respuesta: La Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil está fuertemente comprometida con la sostenibilidad y la educación ambiental. Entre las iniciativas destacadas se encuentra la pronta incorporación de modernas estaciones de reciclaje con tachos diferenciados, complementadas con basureros exclusivos para residuos orgánicos. Estas nuevas infraestructuras se implementarán con programas integrales de capacitación, dirigidos tanto al personal interno como a toda la comunidad de usuarios que transita a diario por la terminal. Los programas abordarán diversas temáticas ambientales, con especial énfasis en control de fauna urbana y gestión de residuos. Todas estas acciones tienen el objetivo principal de fortalecer las prácticas ambientalmente responsables y la conciencia ecológica de la gran cantidad de personas vinculadas al terminal. Esto se alinea completamente con el compromiso genuino de la Fundación de avanzar hacia modelos de operación sostenible, contribuyendo así al cuidado del entorno y al bienestar de las futuras generaciones.

5. Pregunta y/o sugerencia: *"relacionadas a la gestión del centro comercial"*

Respuesta: La Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil reconoce los desafíos que algunos comerciantes internos enfrentan respecto a la competencia de vendedores autónomos externos. Sin embargo, se está trabajando en estrategias equilibradas que fomenten la convivencia y oportunidades justas para todos. Por otro lado, se han intensificado iniciativas publicitarias orientadas a atraer más visitantes y compradores locales, no solo viajeros, resaltando la oferta comercial de farmacias, bancos, restaurantes, entre otros. Estas campañas se difunden en redes sociales y canales propios. Asimismo, el Plan de Comunicación 2024 contempla un mayor aprovechamiento de plataformas digitales para vinculación con usuarios, entrega de beneficios y mayor visibilidad a los distintos negocios disponibles en el terminal. También se prevé la colaboración con influencers. En alianza con el municipio se está llevando a cabo un programa de promoción de empleo a través de regularización de vendedores autónomos.

6. Pregunta y/o sugerencia: *"Más seguridad en los exteriores de la terminal porque hay muchos delincuentes y consumidores"*

Respuesta: Para abordar sus preocupaciones sobre la seguridad en las inmediaciones de la Terminal Terrestre de Guayaquil, queremos informarle que hemos establecido una colaboración integral con las fuerzas de seguridad, incluyendo a la Policía Nacional, el Control Metropolitano de la Municipalidad de Guayaquil, y nuestro equipo de seguridad interna. Mediante esta alianza estratégica, realizamos inspecciones constantes y patrullajes aleatorios, incluyendo la participación de las Fuerzas Armadas, para prevenir y mitigar cualquier incidente de seguridad. Estamos comprometidos con ofrecer un entorno seguro para todos nuestros usuarios y agradecemos sus sugerencias que contribuyen a mejorar nuestros servicios.

7. Pregunta y/o sugerencia: *"Mi sugerencia sería que todos los señores transportista de las diferentes unidades sean un poco más estrictos con las personas que suben a vender productos porque hoy en día como está la situación de la inseguridad hay bastante tipos que únicamente se suben atemorizar y extorsionar a los señores usuarios diciendo que les colaboren porque recién salen de prisión y a la fuerza te quieren vender lo que q llevan. Por favor más control en las unidades solo únicamente vendedores autorizado no más vendedores informales"*

Respuesta: Agradecemos su valiosa sugerencia y compartimos su preocupación sobre la seguridad dentro de las unidades de transporte. Estamos comprometidos a garantizar

un ambiente seguro y confortable para todos los usuarios. Por ello, en colaboración con la Autoridad de Tránsito Municipal de Guayaquil (ATM), gremios de transportistas y los organismos de seguridad pertinentes, estamos implementando medidas más estrictas para regular el acceso de vendedores ambulantes a los buses urbanos. Estas acciones forman parte de nuestro esfuerzo continuo por mejorar la experiencia de transporte y asegurar el bienestar de la comunidad.

8. **Pregunta y/o sugerencia:** *"Dejen dormir a gusto... muchas veces uno tiene que hacer viaje largo y esperar mucho tiempo dentro del terminal, como para que los guardias estes despertando a gente cansada de viajar"*

Respuesta: Entendemos la importancia del descanso para nuestros pasajeros, especialmente aquellos que enfrentan largas esperas o viajes extenuantes. La política actual de no permitir dormir en los asientos busca preservar la seguridad y el orden dentro de nuestras instalaciones, evitando situaciones que en el pasado comprometieron la comodidad y el bienestar de todos los usuarios. Sin embargo, estamos comprometidos a revisar nuestras políticas y explorar soluciones alternativas que equilibren la necesidad de seguridad con el confort de nuestros pasajeros.

9. **Pregunta y/o sugerencia:** *"Me pueden ayudar con información para poder vender en los kioskos que están afuera del terminal por favor".*

Respuesta:

Los espacios ubicados afuera de la terminal han sido asignados prioritariamente a vendedores con una larga trayectoria de trabajo informal en nuestras instalaciones, en reconocimiento a su dedicación y compromiso, bajo un programa de fortalecimiento social y económica realizada conjuntamente con el Municipio de Guayaquil. Para garantizar un ambiente ordenado y seguro, cada comerciante ha suscrito un acuerdo que estipula prácticas responsables y un uso adecuado del espacio asignado. Le invitamos a informarse a través de nuestros canales de información de próximos programas sociales que estaremos impulsando durante este año. Estamos comprometidos en apoyar el emprendimiento y promover oportunidades equitativas para todos.

10. **Pregunta y/o sugerencia:** *"Que existan asientos disponibles en espera de los buses interprovinciales para el grupo prioritario, disminuir el calor existente".*

Respuesta: Agradecemos su valiosa sugerencia referente a la comodidad y el bienestar de nuestros usuarios prioritarios, así como su preocupación por la climatización en nuestras instalaciones. Nos complace informarle que la Terminal Terrestre de Guayaquil ya dispone de 9 confortables salas de espera repartidas estratégicamente en todos los niveles del edificio, asegurando así la disponibilidad de asientos para nuestros grupos prioritarios en todo momento. En cuanto al ambiente térmico, estamos comprometidos con la excelencia en nuestro servicio de climatización, contando con un riguroso programa de mantenimiento que abarca aspectos predictivos, preventivos y correctivos, garantizando así un ambiente agradable para todos nuestros visitantes. Adicionalmente, nos enorgullece anunciar que estamos en proceso de adquirir equipos de última generación para optimizar aún más nuestro sistema de climatización, reflejando nuestro compromiso constante con la mejora continua y la satisfacción de nuestros usuarios.

11. **Pregunta y/o sugerencia:** *"Por qué se retiró el piso podotáctil que ayudaba a la guianza de las personas ciegas y con baja visión? La última vez fui, no sé si se volvió a colocar nuevamente"*

Respuesta: Entendemos y valoramos profundamente la importancia de asegurar la accesibilidad y autonomía de todas las personas que visitan nuestras instalaciones, incluyendo aquellas con discapacidad visual. La decisión de retirar el piso podotáctil se tomó tras observar su rápido deterioro, causado principalmente por el alto tráfico de la zona, lo que comprometía su funcionalidad y, por ende, la seguridad de los usuarios. Estamos comprometidos con el bienestar de nuestros usuarios y estamos trabajando

activamente en soluciones más duraderas y eficaces. Actualmente, estamos evaluando alternativas de alta calidad que nos permitan reinstalar un sistema de guía táctil mejorado que resista las condiciones de tráfico y uso intenso, garantizando así su funcionalidad a largo plazo. Agradecemos su comprensión y paciencia mientras implementamos estas mejoras, y le aseguramos que la inclusividad y accesibilidad son prioridades fundamentales en nuestra gestión y planeación.

12. **Pregunta y/o sugerencia:** *"Cuál Gestión? Yo entro al terminal y no veo nada? Dónde se esconden los policías y militares por qué nunca he visto?"*

Respuesta: Entendemos sus preocupaciones sobre la visibilidad y presencia de seguridad en el Terminal Terrestre de Guayaquil. Queremos asegurarle que la seguridad de nuestros usuarios es una prioridad absoluta. La Policía Nacional opera desde una oficina ubicada dentro del terminal, disponible para atender a la ciudadanía todos los días de la semana, de 07:00 a 00:00 horas, bajo el número de extensión 520. Además de tener un oficial en la oficina para coordinar las solicitudes y necesidades de seguridad, contamos con tres agentes dedicados a patrullajes constantes en todas las áreas del terminal para garantizar su bienestar. También contamos con rondas permanentes en el centro comercial y colaboramos estrechamente con la Jurisdicción Atarazana, y recibimos el apoyo de las Fuerzas Armadas para patrullajes específicos. Estas medidas se toman para mantener un ambiente seguro y tranquilo para todos los que utilizan nuestras instalaciones.

13. **Pregunta y/o sugerencia:** *"Yo trabajaba y quedé desempleada por la falta de seguridad, prefieren sacar a todos los usuarios a las 9 de la noche, No hay Policías ni Militares Fueron unos días para las fotos, lo más triste es la cantidad de personas que perdimos nuestro empleo siendo el principal pilar económico en nuestros hogares"*

Respuesta: Entendemos y valoramos profundamente las preocupaciones expresadas sobre la seguridad y el impacto en el empleo debido a las medidas adoptadas. La decisión de cerrar las instalaciones a las 21:00 horas se fundamenta en garantizar la integridad y el bienestar de todos los usuarios, en línea con las directrices de seguridad nacional. Sin embargo, estamos comprometidos en buscar alternativas que mitiguen el impacto económico para nuestros colaboradores y la comunidad. Esto incluye la exploración de estrategias de seguridad mejoradas y colaboraciones con autoridades locales para reforzar la presencia policial y militar de manera sostenible. Asimismo, estamos abiertos a recibir propuestas y trabajar conjuntamente para encontrar soluciones que beneficien a todas las partes implicadas, manteniendo siempre como prioridad la seguridad y el servicio a la comunidad.

14. **Pregunta y/o sugerencia:** *"¿Los quioscos de cartón de afuera, pagan alguna tasa al terminal o al municipio?; ¿no creen que eso afecta a los comerciantes del interior del terminal?"*

Respuesta:

Agradecemos su valiosa consulta sobre los quioscos externos. Es importante destacar que, en línea con nuestro compromiso por garantizar la equidad y el orden en el espacio público, todos los quioscos, una vez formalizados de manera definitiva, contribuirán con una tasa mensual tanto al terminal como al municipio. Esta medida no solo asegura una contribución justa por el uso del espacio, sino que también protege los intereses de los comerciantes internos, promoviendo así un ambiente de negocios equilibrado y sostenible en beneficio de toda nuestra comunidad.

15. **Pregunta y/o sugerencia:** *"¿Desde la posesión del alcalde vengo escuchando sobre la construcción del terminal terrestre de vía a la costa y han pasado ocho meses y no han puesto ni la primera piedra, expliquen si lo van a hacer o no?"*

Respuesta: Entendemos la expectativa y la importancia que tiene para nuestros ciudadanos el desarrollo y la ejecución de proyectos significativos como el terminal

terrestre de vía a la costa. Queremos asegurarle que el proceso de planificación y preparación ha sido meticuloso, con un enfoque estratégico en incorporar tecnologías y soluciones sostenibles. Este tiempo ha sido crucial para garantizar que el proyecto no solo cumpla con las expectativas de servicio excelente, sino que también sea un modelo de sostenibilidad, especialmente en la gestión de recursos hídricos. Este enfoque reflexivo asegura que, una vez iniciada, la construcción del terminal aporte significativamente tanto a la calidad de vida de nuestros ciudadanos como al cuidado del medio ambiente. Agradecemos su paciencia y comprensión mientras nos preparamos para hacer de este proyecto una realidad que todos podemos valorar y de la cual podemos estar orgullosos.

16. **Pregunta y/o sugerencia:** *"En una publicidad del terminal veo que ahora les ponen un sello a las puertas, para que nadie se suba, ¿Quién controla eso?, ¿Quién sanciona a los choferes que incumplen?, normalmente viajo desde el Terminal y todos los buses van recogiendo pasajeros, como si nada".*

Respuesta: Agradecemos su observación respecto a los sellos en las puertas de los autobuses, una medida diseñada para reforzar la seguridad y el orden en nuestro terminal. La supervisión de esta práctica es una colaboración entre la Autoridad de Tránsito Municipal de Guayaquil (ATM), la Comisión de Tránsito del Ecuador, y la Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil. Este esfuerzo conjunto asegura que los sellos se manejen correctamente, garantizando así la integridad del proceso y la seguridad de los pasajeros. Nos comprometemos a mantener un seguimiento riguroso y a aplicar sanciones correspondientes a quienes no cumplan con esta regulación, reafirmando nuestro compromiso con un servicio de transporte público seguro y eficiente para todos.

17. **Pregunta y/o sugerencia:** *"En las redes sociales vi que hacen operativos con una empresa de seguridad que se llama CADME, con perros que se suben a los buses, para resguardar a las personas; pero nunca he visto esa compañía de seguridad en el terminal; ¿eso fue para las redes o de verdad existe esa compañía?"*

Respuesta: Entendemos su interés y apreciamos su observación sobre las actividades de seguridad divulgadas en redes sociales. Queremos clarificar que la compañía mencionada, CADME, es en realidad el CUACME, abreviatura de Cuerpo de Agentes de Control Municipal, una entidad adscrita a la municipalidad, no una empresa privada. Los agentes del CUACME están comprometidos con la seguridad y están regularmente presentes en el Terminal Terrestre de Guayaquil, realizando operativos y patrullajes como parte de su misión de proteger a los ciudadanos y visitantes del terminal. Aseguramos que su presencia es una realidad constante, no solo una actividad promocional para redes sociales.

18. **Pregunta y/o sugerencia:** *"Alguien puede explicar porque apagan el aire acondicionado en una parte del Gran Akí, en planta baja del terminal; el calor es insoportable, en varias ocasiones uno no puede estar con tanta gente y muriendo de calor."*

Respuesta:

Entendemos su inquietud sobre la climatización en la planta baja del Gran Akí, en nuestra Terminal. Queremos asegurarle que la Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil está comprometida con ofrecer un ambiente confortable para todos los usuarios. Contamos con un sistema integral de climatización que incluye mantenimiento predictivo, preventivo y correctivo, operativo las 24 horas del día, todos los días de la semana, para asegurar una temperatura agradable en todas las áreas. Su bienestar es nuestra prioridad, y continuaremos monitoreando y ajustando la climatización para mejorar su experiencia durante su visita.

19. **Pregunta y/o sugerencia:** *"Prohibición de publicidad en locales "escondidos" para poder identificarse y darse a conocer"*

Respuesta: Entendemos la importancia de promover la visibilidad de todos los negocios dentro de nuestra Terminal. Queremos asegurarle que, actualmente, no existen restricciones para la publicidad en los locales. Estamos comprometidos con apoyar a nuestros comerciantes para que puedan identificarse y darse a conocer de manera efectiva. Invitamos a todos los propietarios de locales a explorar diversas estrategias de publicidad y estamos disponibles para discutir cómo podemos facilitar este proceso.

20. **Pregunta y/o sugerencia:** *"Existen personas que transitan por el paso con mariscos y los guardias no hacen nada"*

Respuesta: Valoramos la observación sobre la circulación de mariscos sin envoltura adecuada. Es nuestra prioridad asegurar un ambiente higiénico y seguro. Por ello, reforzaremos la capacitación de nuestro personal de seguridad para garantizar que se cumplan las normativas de ingreso de alimentos, incluyendo la correcta envoltura de mariscos.

21. **Pregunta y/o sugerencia:** *"Tachos de basura removidos por puertas principales"*

Respuesta: Agradecemos su observación sobre los tachos de basura. Nos esforzamos por mantener nuestras instalaciones limpias y accesibles, por lo que hemos redistribuido estratégicamente los tachos en diversas áreas para optimizar su uso. Además, estamos en el proceso de adquirir nuevos contenedores que reemplazarán a los antiguos, garantizando así un ambiente más limpio y acogedor para todos. Su participación activa nos ayuda a mejorar continuamente.

22. **Pregunta y/o sugerencia:** *"Las ferias de cantones ayudaban a publicidad de las cooperativas"*

Respuesta: Reconocemos el valor de las ferias de cantones para promover las cooperativas y destinos turísticos. Por ello, el Plan de Comunicación 2024 incluye la reactivación de la Feria de Cantones, como una estrategia clave para fortalecer la visibilidad y el atractivo turístico, reafirmando nuestro compromiso con el desarrollo y la promoción de nuestros servicios y destinos.

23. **Pregunta y/o sugerencia:** *"Mejorar seguridad, no se organizan al momento de novedades"*

Respuesta: Entendemos la importancia de la seguridad y su eficiencia durante incidentes. Estamos comprometidos a garantizar un ambiente seguro para todos. En cada situación, contamos con un protocolo de acción claro, liderado por nuestros supervisores de seguridad y respaldado por agentes capacitados y, de ser necesario, por la Policía Nacional. Estamos continuamente mejorando nuestras estrategias para responder de manera efectiva y organizada ante cualquier eventualidad, asegurando así el bienestar de nuestra comunidad.

24. **Pregunta y/o sugerencia:** *"Esperan que el botón de pánico sirva para que la atención se vuelva inmediata"*

Respuesta: Nos complace informar que nuestros botones de pánico están operativos 24/7, asegurando una respuesta inmediata gracias a nuestro dedicado equipo de seguridad y supervisores. Estamos comprometidos con la seguridad y bienestar de nuestros usuarios en todo momento.

25. **Pregunta y/o sugerencia:** *"Se debe evitar mucha "burocracia" en el momento de solicitar apoyo por parte de seguridad"*

Respuesta: Para agilizar la asistencia de seguridad, hemos implementado procedimientos estandarizados, certificados bajo la norma ISO9001, garantizando una actuación rápida y efectiva frente a cualquier eventualidad. Agradecemos su comprensión y estamos comprometidos con una respuesta eficiente a sus necesidades.

26. **Pregunta y/o sugerencia:** *"Se debe contar con un plan para mejorar las ventas"*
Respuesta: Estamos comprometidos en implementar estrategias para incrementar la afluencia de público. Además, estamos en diálogo con diversas marcas para introducir descuentos atractivos que promuevan la compra, asegurando así una experiencia beneficiosa tanto para los comerciantes como para nuestros visitantes.
27. **Pregunta y/o sugerencia:** *"Locales muy repetidos donde venden lo mismo"*
Respuesta: Agradecemos sus observaciones sobre la variedad en nuestro Centro Comercial. Estamos comprometidos con enriquecer continuamente nuestra oferta, buscando activamente incorporar nuevos y diversos negocios. Esto es parte de nuestro esfuerzo por ofrecer una experiencia única y satisfactoria para todos los visitantes.
28. **Pregunta y/o sugerencia:** *"Contar con eventos más grandes y que se informen a nivel nacional, traer artistas"*
Respuesta: Estamos activamente explorando opciones para organizar eventos más significativos y variados, incluyendo la participación de artistas reconocidos. Nuestro objetivo es ampliar la oferta cultural y de entretenimiento, garantizando su promoción a nivel nacional para que nuestra comunidad esté debidamente informada y pueda participar ampliamente.
29. **Pregunta y/o sugerencia:** *"Los nuevos terminales disminuyen pasajeros"*
Respuesta: La expansión de terminales satélites responde al crecimiento poblacional de Guayaquil, optimizando el transporte público mediante su distribución estratégica en la ciudad. Esta medida proactiva mejora la accesibilidad y el servicio, asegurando una movilidad eficiente y sostenible para todos los ciudadanos.
30. **Pregunta y/o sugerencia:** *"Mejorar la eficiencia en el tiempo de los procesos operativos para el ingreso a los andenes"*
Respuesta: Para optimizar la eficiencia en el acceso a los andenes, estamos implementando un sistema de validación de tasa ágil mediante torniquetes operativos. Esta medida estratégica asegura un ingreso rápido y seguro, mejorando la experiencia de todos nuestros usuarios.
31. **Pregunta y/o sugerencia:** *"Mejorar la comunicación con las cooperativas para mejorar el servicio"*
Respuesta: Hemos implementado sistemas de comunicación eficaces y directos entre las cooperativas y los terminales para asegurar la excelencia en nuestro servicio. Estos canales nos permiten responder de manera ágil y conforme a las normativas vigentes ante cualquier eventualidad, garantizando así una experiencia óptima para todos los usuarios.
32. **Pregunta y/o sugerencia:** *"Mantenimiento periódico de herramientas tecnológicas para el seguimiento operativo"*
Respuesta: La Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil asegura la excelencia operativa mediante mantenimiento anual y una robusta mesa de servicio, garantizando eficiencia en boleterías, torniquetes, venta de boletos, control de buses y estacionamientos. Este enfoque estratégico mejora continuamente nuestra infraestructura tecnológica y responde proactivamente a las necesidades de la comunidad.
33. **Pregunta y/o sugerencia:** *"Mejorar el control con los operadores del servicio de carretilleros en particulares"*
Respuesta: La Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil asegura la excelencia operativa mediante mantenimiento anual y una robusta mesa de servicio, garantizando

eficiencia en boleterías, torniquetes, venta de boletos, control de buses y estacionamientos. Este enfoque estratégico mejora continuamente nuestra infraestructura tecnológica y responde proactivamente a las necesidades de la comunidad.

34. **Pregunta y/o sugerencia:** *"Colocar un baño adicional en los andenes de salida para los usuarios"*
Respuesta: Nuestras salas de espera están equipadas con baños accesibles para todos, incluyendo personas con discapacidad. Estos espacios están diseñados para su comodidad antes de abordar su servicio. Entendemos la importancia de la accesibilidad y conveniencia, y les recordamos que los andenes son exclusivamente áreas de embarque. Continuaremos evaluando nuestras instalaciones para asegurar que satisfagan las necesidades de todos nuestros usuarios de manera efectiva y eficiente.
35. **Pregunta y/o sugerencia:** *"Mejorar el control de la calidad de aire en los andenes"*
Respuesta: Actualmente, implementamos un sistema avanzado de filtración que incluye equipos especializados para absorber dióxido de carbono y retener partículas contaminantes. Contamos con 24 filtros de alta eficiencia distribuidos en dos silos, complementados con extractores dedicados a eliminar gases nocivos de los autobuses. Esta estrategia está diseñada para asegurar un ambiente más limpio y saludable para todos nuestros usuarios.
36. **Pregunta y/o sugerencia:** *"Control de la fauna urbana en las palomas"*
Respuesta: Para abordar la presencia de palomas en zonas concentradas, implementaremos acciones específicas. Se prohibirá alimentar a estas aves mediante señalética, acorde con la ordenanza municipal. Adicionalmente, aplicaremos un gel repelente en áreas elevadas para prevenir la formación de nidos, lo cual contribuirá a reducir su reproducción y mantener nuestras fachadas limpias. Estas medidas estratégicas asegurarán un entorno más higiénico y seguro para todos.
37. **Pregunta y/o sugerencia:** *"Controlar y mejorar el proceso operativo de sobredemanda de usuarios a los andenes de salida"*
Respuesta: Para abordar la sobredemanda de usuarios en los andenes durante horas pico, trabajamos en coordinación con las cooperativas para regular la venta de pasajes hasta que se normalice el flujo de pasajeros. Además, recomendamos a nuestros usuarios explorar alternativas de viaje con otras cooperativas que ofrecen destinos similares, con el objetivo de minimizar las aglomeraciones y mejorar su experiencia de viaje. Estamos comprometidos con brindar un servicio eficiente y cómodo para todos.
38. **Pregunta y/o sugerencia:** *"Reglamentación en el proceso operativo de salida de buses en andenes"*
Respuesta: Queremos informar que actualmente está en vigor el Reglamento General Interno de la Terminal Terrestre de Pasajeros "Dr. Jaime Roldós Aguilera". Este reglamento establece pautas claras para la administración, operación, uso y manejo comercial de los locales de boleterías y áreas conexas, con el fin de garantizar un servicio eficiente y seguro para todos los usuarios.
39. **Pregunta y/o sugerencia:** *"Controlar a los vendedores que se suben en los buses en los andenes"*
Respuesta: Implementamos controles regulares con agentes de seguridad y supervisores para gestionar la presencia de vendedores informales, garantizando así un ambiente seguro y ordenado en los andenes.

40. **Pregunta y/o sugerencia:** *"Campañas de concientización, y educar a los usuarios y pasajeros"*
Respuesta: Estamos comprometidos con la concientización y educación de nuestros usuarios. Hemos implementado campañas sobre temas importantes como seguridad en el boleto, dignificación de terminales, trato respetuoso a nuestros funcionarios, cuidado del medio ambiente (incluyendo no alimentar a las palomas y fomento del reciclaje), reducción del uso de sorbetes y concienciación sobre la prevención del cáncer de mamas, entre otros.
41. **Pregunta y/o sugerencia:** *"Mejorar el centro de información a usuarios y pasajeros"*
Respuesta: Estamos comprometidos a mejorar continuamente nuestros servicios y tomaremos en cuenta esta sugerencia para futuros proyectos de mejora en nuestras instalaciones.
42. **Pregunta y/o sugerencia:** *"Regularización, formalización de los que trabajan en los quiscos"*
Respuesta: Estamos comprometidos en proporcionar un entorno adecuado para aquellos interesados en trabajar de manera organizada y formal.
43. **Pregunta y/o sugerencia:** *"Mejorar e implementar un servicio profesional para el turista"*
Respuesta: Estamos comprometidos en convertir el Terminal Terrestre de Guayaquil en el punto de partida ideal para los turistas, ofreciendo un servicio profesional de calidad excepcional.
44. **Pregunta y/o sugerencia:** *"Mejorar el proceso de los tickets reemplazándolo con otro mecanismo, ejemplo cédula"*
Respuesta: Estamos explorando nuevas opciones para modernizar nuestro sistema de control de tasas. Su sugerencia será considerada en el desarrollo de futuros proyectos para mejorar la experiencia de nuestros usuarios.
45. **Pregunta y/o sugerencia:** *"Monitoreo de la calidad de aire en los buses y revisión de la operatividad"*
Respuesta: Con relación a la preocupación planteada sobre el monitoreo de la calidad del aire y la operatividad de los servicios en los autobuses, es importante destacar que la calidad y disponibilidad de servicios adicionales como aire acondicionado, wi-fi y baños en los autobuses varía según las cooperativas. No obstante, para garantizar la calidad y seguridad de los usuarios, la CTE lleva a cabo inspecciones exhaustivas de las unidades antes de su salida hacia los andenes de embarque, asegurando así su adecuado funcionamiento y condiciones óptimas.
46. **Pregunta y/o sugerencia:** *"Mejorar el sistema de ventilación en los andenes por el hollín"*
Respuesta: Hemos implementado medidas significativas para abordar esta preocupación. Actualmente, contamos con sistemas de filtrado y extractores que se mantienen en funcionamiento durante las operaciones de carga y descarga de pasajeros en áreas cerradas, reduciendo así la contaminación. Además, estamos llevando a cabo monitoreos de calidad del aire en puntos clave para evaluar la situación actual. Como parte de nuestro plan de acción, realizaremos el cambio de filtros en los extractores, limpieza exhaustiva de los conductos de aire y del cielorraso, y utilizaremos máquinas de desinfección de aire. Recomendamos encender y mantener en funcionamiento los extractores de aire en los andenes específicos para garantizar un ambiente saludable y limpio para todos los usuarios.

47. **Pregunta y/o sugerencia:** *"El Centro Comercial Terminal tiene más características de Mall que de Outlet"*
Respuesta: Estamos trabajando en la transición hacia un concepto de Outlet, donde los precios competitivos y las ofertas sean el principal atractivo para nuestros clientes. Su opinión es valiosa mientras avanzamos en esta dirección.
48. **Pregunta y/o sugerencia:** *"Los carretilleros no se fijan en el medio, se les deben dar capacitaciones, y protecciones de caucho"*
Respuesta: Estamos comprometidos con la seguridad y calidad del servicio en nuestra terminal. Estamos evaluando opciones para mejorar la capacitación y proporcionar protecciones adecuadas a los carretilleros en colaboración con su asociación gremial.
49. **Pregunta y/o sugerencia:** *"El Marketing no funciona, se debe mejorar el acercamiento"*
Respuesta: Gracias por tu aporte. Estamos comprometidos en mejorar nuestro enfoque de marketing para satisfacer tus necesidades de manera más efectiva.
50. **Pregunta y/o sugerencia:** *"Se debe implementar la tarjeta de viajero frecuente, puerta A y 2"*
Respuesta: Actualmente, estamos avanzando con el proyecto de implementación de la tarjeta de viajero frecuente en la puerta A y 2. Hemos establecido reuniones con diversas cooperativas para llevar a cabo un plan piloto que nos permitirá evaluar la aceptación de los usuarios.
51. **Pregunta y/o sugerencia:** *"¿Por qué se permitió que el Sweet and Coffee se ubique afuera del AKI, se perdió visibilidad de los locales laterales, falta de iluminación"*
Respuesta: Estamos conscientes de la preocupación sobre la ubicación del Sweet and Coffee y sus efectos en la visibilidad y la iluminación de los locales circundantes. Actualmente, estamos implementando medidas para mejorar la distribución de espacios y aumentar la visibilidad de todos los establecimientos. Su retroalimentación es invaluable mientras trabajamos en estas mejoras.
52. **Pregunta y/o sugerencia:** *"Se sugiere que se ubique en planta alta un Sweet and Coffee"*
Respuesta: Agradecemos su sugerencia sobre la posibilidad de ubicar un Sweet and Coffee en la planta alta. Será evaluada minuciosamente por nuestro equipo comercial para determinar su viabilidad.
53. **Pregunta y/o sugerencia:** *"Realizar videos promocionales"*
Respuesta: Sí, hemos producido videos promocionales para nuestra organización. Invitamos a visitar nuestras redes sociales y canales oficiales para obtener más detalles e información adicional.
54. **Pregunta y/o sugerencia:** *"¿Por qué ya no viene "En Contacto TV"?"*
Respuesta: Valoramos la diversidad en nuestra línea editorial, enfocándonos en ofrecer contenido informativo relevante. Sin embargo, mantenemos una política abierta para su participación esporádica, sujeta a la autorización de la Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil.