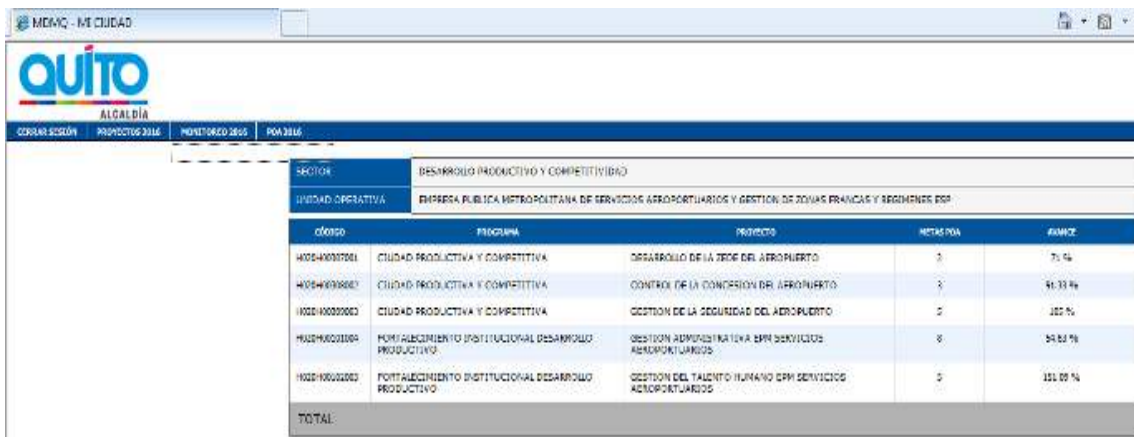


## SUGERENCIAS CIUDADANAS

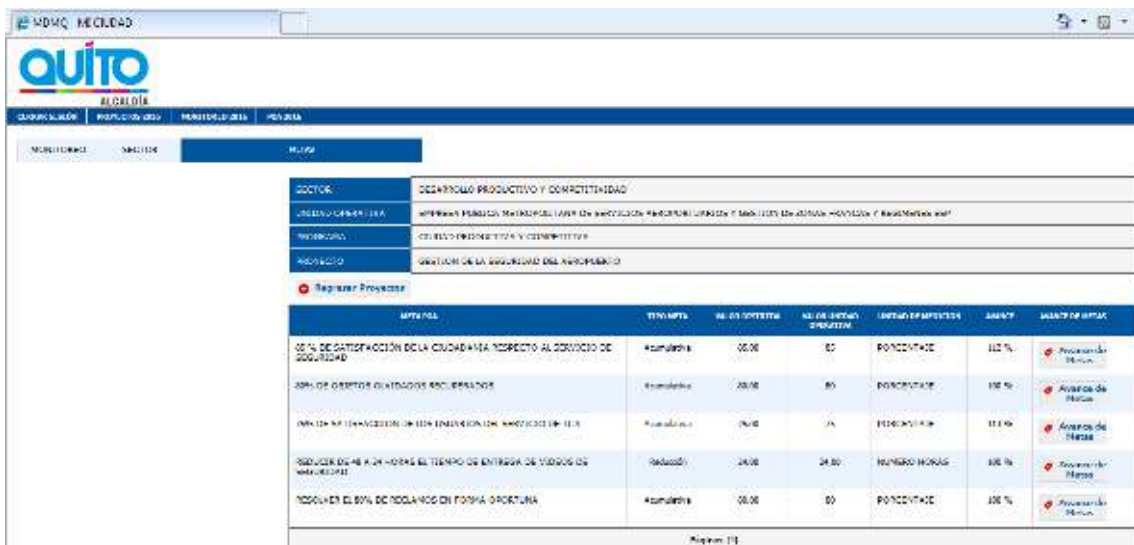
La Empresa Pública Metropolitana de Servicios Aeroportuarios, Zonas Francas y Regímenes Especiales –EPMSA, en cumplimiento a la implementación de sugerencias ciudadanas del año 2016, realizó las implementaciones correspondientes, cuyo resultado se puede visualizar en el Reporte anual de información 2016 registrada en el sistema “Mi ciudad”, a continuación las capturas de pantalla correspondientes:

### Sugerencia 1.- Mantenerse como Empresa Pública líder

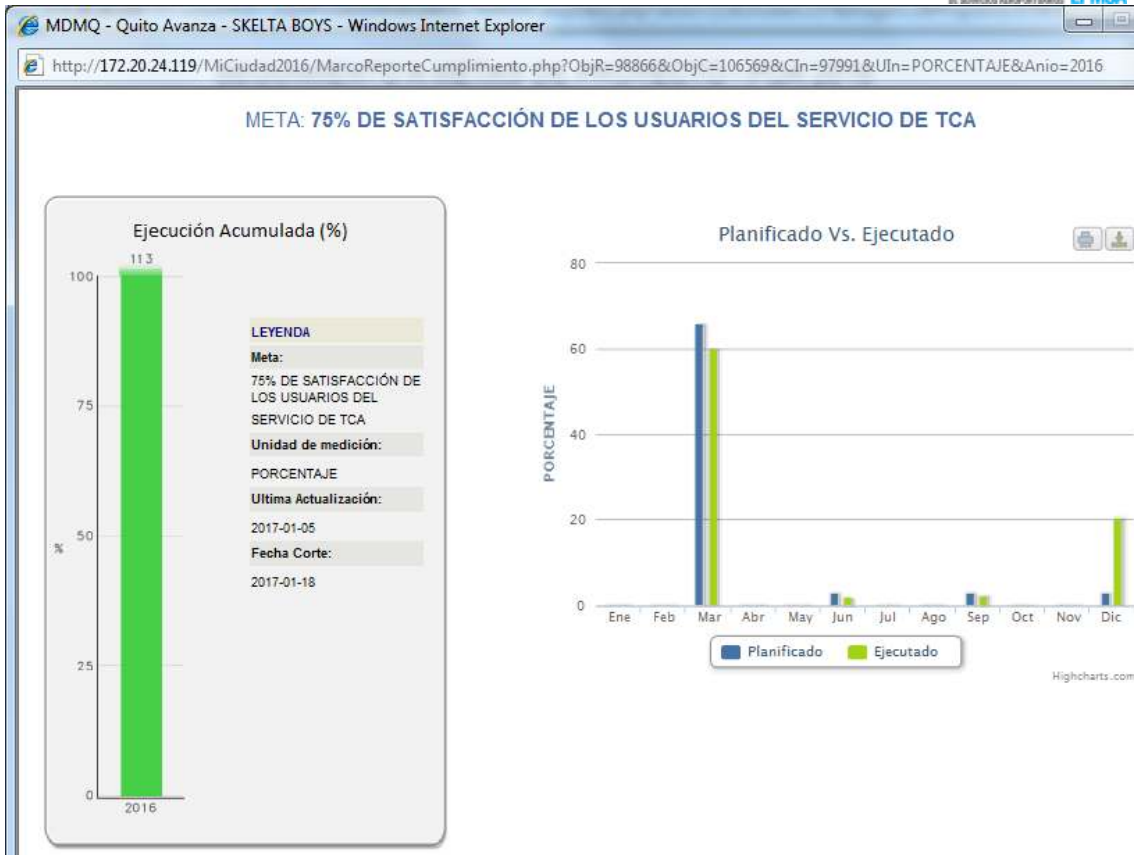


CÓDIGO	PROGRAMA	PROYECTO	METAS P/A	AVANCE
H004000001	CIUDAD PRODUCTIVA Y COMPETITIVA	DESARROLLO DE LA ZONA DEL AEROPUERTO	3	75 %
H004000002	CIUDAD PRODUCTIVA Y COMPETITIVA	CONTROL DE LA CONCESION DEL AEROPUERTO	2	50.00 %
H004000003	CIUDAD PRODUCTIVA Y COMPETITIVA	GESTION DE LA SEGURIDAD DEL AEROPUERTO	2	100 %
H004000004	FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL DESARROLLO PRODUCTIVO	GESTION ADMINISTRATIVA EN SERVICIOS AEROPORTUARIOS	8	55.83 %
H004000005	FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL DESARROLLO PRODUCTIVO	GESTION DEL TALENTO HUMANO EN SERVICIOS AEROPORTUARIOS	5	100.00 %
<b>TOTAL</b>				

### Sugerencia 2.- Mayor agilidad en la emisión de Tarjetas de Circulación Aeroportuaría



OPORTUNIDAD	TITULO	VALOR INICIAL	VALOR ACTUAL	INDICADOR	AVANCE	AVANCE EPMSA
05% DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA RESPECTO AL SERVICIO DE SEGURIDAD	Humana	00.00	80	PORCENTAJE	100 %	Procesado - Inicio
30% DE SERVICIOS CÍVICOS RESOLVIDOS	Humana	00.00	80	PORCENTAJE	100 %	Avance de Meta
90% DE ATENCIÓN DE LA EMERGENCIA SERVICIO DE TI	Humana	00.00	75	PORCENTAJE	111 %	Avance de Meta
REDUCIR DE 4 A 24 HORAS EL TIEMPO DE ENTREGA DE VISOS DE VIAJERÍA	Reduccion	24.00	24.00	TIEMPO HORAS	100 %	Procesado - Inicio
REGLAR EL 80% DE NOCLAVOS EN FORMA OPORTUNA	Humana	00.00	80	PORCENTAJE	100 %	Procesado - Inicio



**Sugerencia 3.- Mayor Información a los usuarios sobre la Misión y labor de la EPMSA**

Durante el año 2016, se fortalecieron las redes sociales ya que son las herramientas de mayor uso para difundir información a los usuarios y ciudadanos, debido a que la EP no cuenta con una Unidad de Servicio al cliente, a través de las cuentas de la EPMSA se difunde la Misión, Visión, y Valores de la Empresa.

Los links de verificación de estas cuentas son:

Twitter: <https://twitter.com/AeroQuito?lang=es>

Facebook: [https://www.facebook.com/AeropuertoQ/?ref=aymt\\_homepage\\_panel](https://www.facebook.com/AeropuertoQ/?ref=aymt_homepage_panel)