

Manual para persona usuaria del transporte público

Módulo de inconformidades



**Consejo de
Transporte Público
CTP**

2023

Índice

Índice	2
Introducción	3
Alcance	3
Objetivo	3
Pasos para interponer denuncias o inconformidades en el Consejo de Transporte Público	4
¿Cómo darle seguimiento a su inconformidad?	13
Contacto	16

Introducción

El manual para persona usuaria del transporte público explica los pasos que se deben seguir para interponer una inconformidad de transporte público en sus diversas modalidades mediante el **“Módulo de Inconformidades”** dispuesto en la página Web de este Consejo www.ctp.go.cr en el apartado denominado **INCONFORMIDADES**, instruyendo así a las usuarias y usuarios sobre su uso y en la solución de los problemas que puedan suceder durante la operación normal del proceso.

Para lograr esto, se detallan las características del proceso y la forma de acceder e introducir la información en el formulario que se presenta.

Alcance

El presente manual está elaborado para que todas las personas usuarias del servicio de transporte público a nivel nacional gestionen las inconformidades en materia de transporte público en sus diversas modalidades, a través del portal del sitio web del Consejo www.ctp.go.cr .

Objetivo

- ✓ Crear un manual de la persona usuaria que desarrolle los pasos a seguir en el uso del **“Módulo de Inconformidades”**, para ingresar una denuncia a través de la página Web.



**Consejo de
Transporte Público
CTP**

Pasos para interponer denuncias o inconformidades en el Consejo de Transporte Público



Paso 1:

- Ingresar a la página: <https://www.ctp.go.cr/inconformidades>

Paso 2:

- Debe completar los espacios con la información personal solicitada y seleccionar **“siguiente”**


INICIO ACERCA DE SERVICIOS ▾ INCONFORMIDADES TRANSPARENCIA PUBLICACIONES CONTACTO 🔍

INCONFORMIDADES DE TRANSPORTE PÚBLICO

El Consejo de Transporte Público (CTP) tiene como misión fiscalizar y coordinar los servicios de transporte público terrestre, garantizando la satisfacción de las necesidades de los usuarios del servicio, mediante un sistema ágil y eficiente de transporte público sostenible.

Es por eso que el siguiente formulario le permitirá plantear su inconformidad con el servicio que le brindan los operadores de transporte público en sus diversas modalidades (autobuses de ruta regular, taxi, seetaxi y servicios especiales de estudiantes, turismo y trabajadores).

Usted puede reportar de forma responsable y objetiva los hechos que se presumen irregulares con respecto al servicio que recibe, incluso puede adjuntar fotografías y videos sobre la situación. Para ello le invitamos a registrar por este medio su inconformidad, la cual se atenderá de manera oportuna y en orden de ingreso.

Es importante que toda persona interesada en formular, plantear y suscribir denuncias relacionadas con los operadores de transporte público, en sus diversas modalidades, tenga presente que el artículo 323 del Código Penal configura como delito el Falso Testimonio, y en dicho sentido dispone que será reprimido con prisión de uno a cinco años, el testigo, perito, intérprete o traductor que afirmare una falsedad o negare o callare la verdad, en todo o en parte, en su deposición, informe, interpretación o traducción, hecha ante la autoridad competente.

Asimismo, el artículo 325 de dicho Código Penal, tipifica el delito de Ofrecimiento de Testigos Falsos, en el sentido que se impondrá prisión de seis meses a tres años a la parte que, a sabiendas, ofreciere testigos falsos en asunto judicial o administrativo.

Y en lo relativo al delito de Falsas acusaciones, el artículo 326 de la norma invocada, señala que será reprimido con prisión de uno a seis años, el que denunciare o acusare ante la autoridad como autor o partícipe de un delito de acción pública a una persona que sabe inocente o simularle contra ella la existencia de pruebas materiales. La pena será de tres a ocho años de prisión si resultare la condena de la persona inocente.

Datos Personales

Importante: Al seleccionar el tipo y número de identificación el sistema automáticamente intentará buscar y cargar sus datos personales en nuestras bases de datos.

<p>*Tipo de identificación</p> <input type="text" value="CÉDULA NACIONAL"/>	<p>*Número de identificación</p> <input type="text"/> <p style="font-size: small;">Debe digitar el número de identificación con ceros y sin guiones.</p>
<p>*Nombre</p> <input type="text"/>	
<p>*Primer apellido</p> <input type="text"/>	<p>*Segundo apellido</p> <input type="text"/>
<p>*Edad</p> <input type="text"/>	<p>*Medio de notificación</p> <input type="text" value="CORREO ELECTRÓNICO"/>
<p>*Número de teléfono</p> <input type="text"/>	<p>Número de fax</p> <input type="text"/>
<p>*Correo electrónico</p> <input type="text"/>	<p>Confidencial</p> <input type="text" value="No"/>

*Los campos obligatorios están marcados con un asterisco.

SIGUIENTE

Los datos que solicitan son los siguientes:

❖ “Tipo de Identificación” y “Número de Identificación”

Implementar el sistema de tipo y número de identificación de forma automática mediante el sistema y asignar los datos personales en los datos de usuario

<p>*Tipo de identificación</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;"> <p>CÉDULA NACIONAL</p> <p style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 2px;">CÉDULA NACIONAL</p> <p>JURÍDICA</p> <p>OTROS</p> <p>PASAPORTE</p> </div>	<p>*Número de identificación</p> <div style="border: 1px solid #ccc; height: 20px; width: 100%;"></div> <p style="font-size: small;">Debe digitar el número de identificación con ceros y sin guiones.</p>
---	---

- ❖ El “Nombre” y apellidos se podrían llenar automáticamente al ingresar el número de identificación, en caso de que no se registre de forma automática la persona usuaria deberá ingresar la información de forma manual.
- ❖ Los espacios con asterisco (*) se deben llenar obligatoriamente, esto cuando ingresa su número de cedula, automáticamente el sistema reconoce los datos.

<p>*Tipo de identificación</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;"> <p>CÉDULA NACIONAL</p> </div>	<p>*Número de identificación</p> <div style="border: 1px solid #ccc; height: 20px; width: 100%;"></div> <p style="font-size: small;">Debe digitar el número de identificación con ceros y sin guiones.</p>
<p>*Nombre</p> <div style="border: 1px solid #ccc; height: 20px; width: 100%;"></div>	
<p>*Primer apellido</p> <div style="border: 1px solid #ccc; height: 20px; width: 100%;"></div>	<p>*Segundo apellido</p> <div style="border: 1px solid #ccc; height: 20px; width: 100%;"></div>
<p>*Edad</p> <div style="border: 1px solid #ccc; height: 20px; width: 100%;"></div>	<p>*Medio de notificación</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;"> <p>CORREO ELECTRÓNICO</p> </div>
<p>*Número de teléfono</p> <div style="border: 1px solid #ccc; height: 20px; width: 100%;"></div>	<p>Número de fax</p> <div style="border: 1px solid #ccc; height: 20px; width: 100%;"></div>
<p>*Correo electrónico</p> <div style="border: 1px solid #ccc; height: 20px; width: 100%;"></div>	<p>Confidencial</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;"> <p>No</p> </div>
<p style="font-size: small;">*Los campos obligatorios están marcados con un asterisco.</p>	
<div style="background-color: #ffc107; padding: 5px 15px; border-radius: 3px; display: inline-block; font-weight: bold;">SIGUIENTE</div>	

Paso 3:

- ❖ Completar los espacios con la información del operador y la situación de la inconformidad, según se solicita.
- ❖ Debe seleccionar el tipo de “**Categoría de inconformidad**” según corresponda:

*Categoría de la inconformidad

INCONFORMIDAD DE RUTA REGULAR

INCONFORMIDAD DE RUTA REGULAR

INCONFORMIDAD DE SERVICIO ESPECIAL (ESTUDIANTES - TURISMO- TRABAJADORES - OCASIONAL)

INCONFORMIDAD DE SERVICIO ESPECIAL ESTABLE DE TAXI (SEETAXI)

INCONFORMIDAD DE TAXI

- ❖ Seleccionar “” Tipo de inconformidad”.

*Categoría de la inconformidad

INCONFORMIDAD DE RUTA REGULAR

*Tipo de inconformidad

COMPETENCIA DESLEAL (ENTRE OPERADORES)

COMPETENCIA DESLEAL (ENTRE OPERADORES)

COVID-19

INCUMPLIMIENTO DE HORARIOS

LEY N° 7600

MAL ESTADO DE LA UNIDAD

UNIDAD NO AUTORIZADA/ABANDONO DEL SERVICIO

NEGACIÓN DEL SERVICIO

INCUMPLIMIENTO DE PARADAS

PERDIDA DE EQUIPAJE

RECARGO DE UNIDADES

INCUMPLIMIENTO DE RECORRIDOS

ROTULACIÓN DE UNIDADES/PERMISOS VENCIDOS

MALTRATO AL USUARIO/ CONDUCTOR

- ❖ Seleccionar la “**Clase Placa**” y digitar el “**No. de placa**”.
 - Las placas son alfanuméricas es decir, tienen números y letras.
 - El número de placa se debe completar con 6 dígitos.
 - Si la placa anotada, tiene menos de 6 dígitos, se le anteceden ceros (0) para completar los 6. Ejemplo 006846.
 - El espacio de “Operador” se completará de forma automática, al ingresar la placa alfanumérica.

COMPETENCIA DESLEAL (ENTRE OPERADORES)

***Clase de placa**

- AB
- AP
- C
- CAL
- CB
- CL
- CP
- EE
- GB
- GP
- HB
- HP
- LB
- LP
- M
- P
- PB
- SE-A
- SE-C

***Número de placa**

Debe ingresar un número de placa de 6 dígitos, agregue ceros a la izquierda para completar. Ejemplo: 004880.

***Hora en que ocurrieron los hechos**

***Distrito**

ALAJUELA

***Descripción del origen y destino**

❖ Debe completar la siguiente información:

- Fecha y hora de los hechos.
- Provincia y distrito donde ocurrieron los hechos.

***Fecha en que ocurrieron los hechos**

dd/mm/aaaa

***Hora en que ocurrieron los hechos**

***Provincia**

ALAJUELA

***Cantón**

ALAJUELA

***Distrito**

ALAJUELA

❖ Describir el lugar o parada donde ocurrieron los hechos.

❖ Describir el recorrido de la ruta.

❖ Describir el sentido siendo sentido 1:2 (Punto de partida y destino final del servicio, siendo 1 el sitio de más población)

***Descripción del lugar de los hechos o ubicación de la parada**

Dirección exacta donde ocurrieron los hechos

***Descripción del origen y destino**

Descripción detallada del recorrido de la ruta

***Sentido**

1:2

Punto de partida y destino final del servicio. Sentido 1 siendo el sitio de más población.

❖ Dependiendo el tipo de Inconformidad, le van a solicitar la siguiente información, esto aplica solo para este tipo de inconformidad:

- Para el tipo de Inconformidad “Competencia desleal (entre operadores)” Le solicitará la información de ambas empresas, si no cuenta con la información de estas, puede acercarse a la regional más cercana y solicitar información de las empresas, puede contactarnos a través de los correos electrónicos indicados o llamar al número de teléfono que se encuentra en la parte de Contactos.

Datos de la empresa/concesionario denunciante	
Número de identificación	
<input type="text"/>	
*Nombre	
<input type="text"/>	
Primer apellido	Segundo apellido
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Datos de la empresa/concesionario infractor	
Número de identificación	
<input type="text"/>	
*Nombre	
<input type="text"/>	
Primer apellido	Segundo apellido
<input type="text"/>	<input type="text"/>

- Para el tipo de inconformidad “Ley 7600”, va a salir la siguiente lista de incumplimiento, el cual puede seleccionar las opciones que usted considera que están incumpliendo

***Lista de incumplimiento**

1. ANCLAJES DE RAMPA EN MAL ESTADO O INEXISTENTES
2. ASIENTOS PREFERENCIALES NO IDENTIFICADOS CON COLOR
3. DIMENSIÓN DE ASIENTOS NO CUMPLE PARA PREFERENCIALES
4. DIMENSIÓN DE ASIENTOS NO CUMPLE PARA SILLA DE RUEDAS
5. ESPACIO PARA SILLA DE RUEDAS INEXISTENTE
6. RAMPA NO FUNCIONA
7. NO TIENE RAMPA
8. ROTULACIÓN INEXISTENTE EN EL EXTERIOR
9. ROTULACIÓN INEXISTENTE EN EL INTERIOR
10. TIMBRE PARA DISCAPACITADOS NO FUNCIONA
11. TIMBRE PARA ASIENTOS PREFERENCIALES NO FUNCIONA

- Para Unidad no autorizada / Abandono del servicio, solicitará la siguiente información:

BUSCAR RUTA

*Provincia *Cantón *Distrito

*Descripción del lugar de los hechos o ubicación de la parada
Dirección exacta donde ocurrieron los hechos

*Rotulación en la unidad
NO INDICA

- Para el tipo de inconformidad “Incumplimiento de recorridos” se le solicitará la siguiente información:

*Tramo del servicio incumplido
Punto exacto del recorrido de la ruta que se incumplió

*Descripción de los hechos
Detalle ampliamente lo acontecido, recuerde que debe tener relación con el tipo de inconformidad seleccionada en la parte superior

❖ **Describir los hechos:** Aquí se detalla la inconformidad o denuncia.

*Descripción de los hechos
Detalle ampliamente lo acontecido, recuerde que debe tener relación con el tipo de inconformidad seleccionada en la parte superior

❖ **Describir al chofer solo en caso de ser necesario. (No obligatorio).**

Características físicas del conductor, si recuerda
Características físicas del conductor

Paso 4:

- ❖ Si cuenta con pruebas, las puede adjuntar, puede ser cualquier documento:
 - Documento Word o PDF.
 - Fotografías en formato jpg.

- Audios
 - Vídeos
- ❖ Para subirlos debe hacer lo siguiente:
- “**Elegir**” para buscar el documento que va adjuntar.
 - “**Agregar Archivo**” para adjuntar el documento correctamente.
 - “**Enviar**”, para finalizar.

Aporta pruebas

Seleccionar archivo

No hay archivos agregados todavía

*Los campos obligatorios están marcados con un asterisco.

Paso 5:

Luego de enviada la inconformidad, se le notificará al correo de la persona usuaria la siguiente información:

- El número de expediente o inconformidad con el cual se registra la denuncia.
- Un código de seguridad con el que le puede dar seguimiento a la denuncia.
- Le fecha en la que fue ingresada la denuncia.
- El nombre de la persona denunciante.



Consejo de
Transporte Público
CTP

Gobierno de Costa Rica
Consejo de Transporte Público

Confirmación de Envío de la Inconformidad

Señor(a) [REDACTED] se le informa que se ha enviado correctamente su inconformidad por medio de nuestro sistema web.

Datos de la Denuncia

Inconformidad N.º: [REDACTED]

Usuario: [REDACTED]

Fecha de Envío: [REDACTED]

Código de Seguridad: [REDACTED]

De conformidad con el artículo 264 de la Ley General de la Administración Pública, el operador cuenta con un plazo de 10 días hábiles contando a partir del día hábil siguiente de la notificación de este documento para que brinde la respuesta requerida, dirigida al Departamento de Inspección y Control y presentada en la Plataforma de Servicios u Oficinas Regionales según corresponda.

Puede consultar el estado de su inconformidad en línea a través de la página web www.ctp.go.cr menú **Servicios, Consulta de Inconformidades**. Cualquier duda o comentario comunicarse al correo electrónico: informacion@ctp.go.cr

AVISO DE CONFIDENCIALIDAD Y LIBERACIÓN DE RESPONSABILIDADES: Toda la información enviada por medio de este correo electrónico, incluidos sus archivos adjuntos, es de carácter confidencial. Si usted no es el destinatario original al cual va dirigido este mensaje, debe borrarlo permanentemente de su computador y notificarlo al remitente vía telefónica o por correo electrónico. Se le notifica además, que esta estrictamente prohibido revelar, copiar, distribuir o utilizar el contenido de este mensaje. Cualquiera de estas acciones puede dar lugar a responsabilidades legales. En caso de archivos adjuntos, quede bajo responsabilidad del receptor



**Consejo de
Transporte Público
CTP**

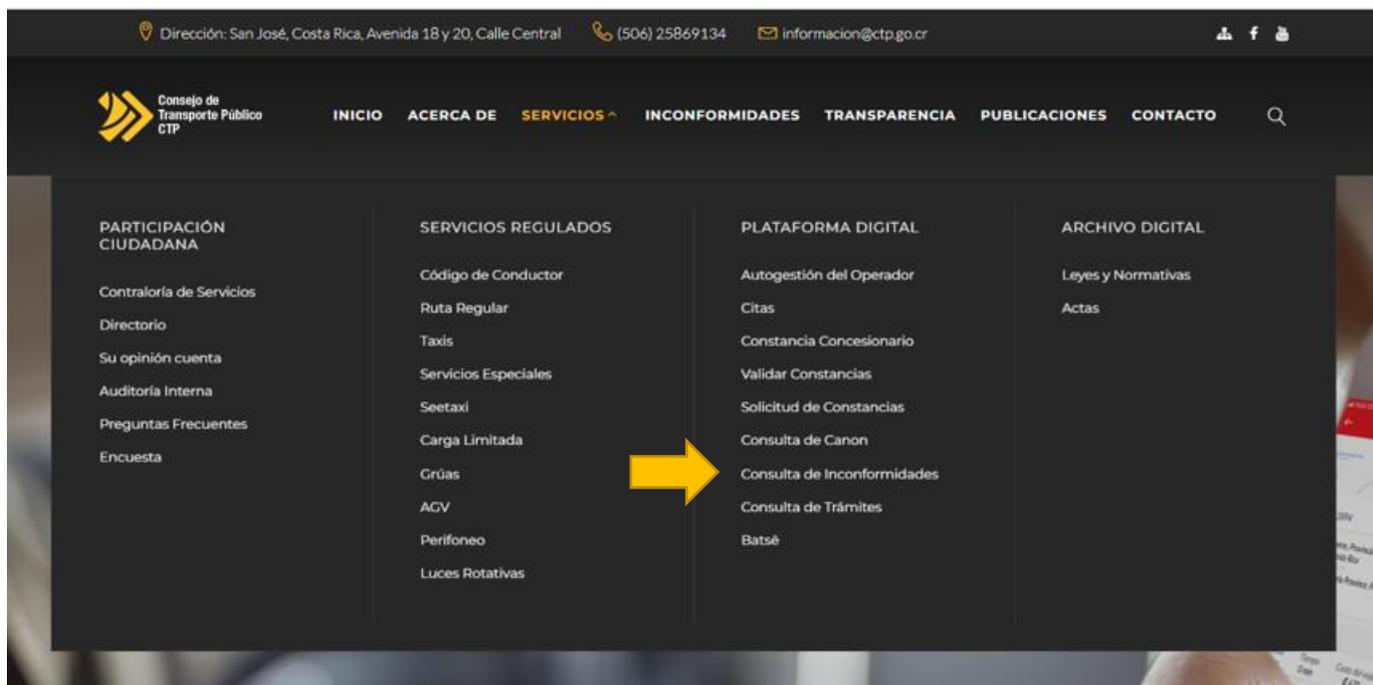
¿Cómo darle seguimiento a su inconformidad?

Paso 1:

- ❖ Dirigirse a la página principal: www.ctp.go.cr
- ❖ Seleccionar **“SERVICIOS”**



Seleccionar **“Consulta de Inconformidades”**

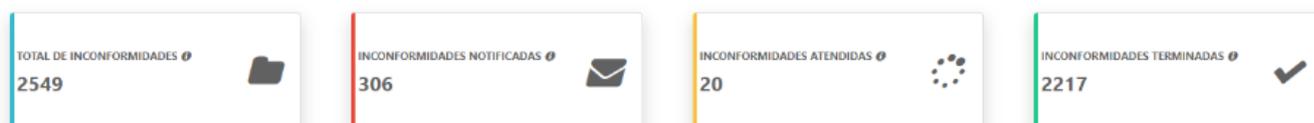


Paso 2:

- ❖ Debe digitar el “**Número de Inconformidad**” y el “**Código de Seguridad**” que llegó a su correo.
- ❖ Seleccionar: “**Consultar**”

CONSULTA DE INCONFORMIDADES

Estadísticas generales sobre inconformidades



Consulte el estado de su inconformidad

*Número de Inconformidad

Digite el número de inconformidad enviado a su correo electrónico

*Código de Seguridad

Digite el código de seguridad enviado a su correo electrónico

*Los campos obligatorios están marcados con un asterisco.

CONSULTAR

Contacto

Para cualquier duda o comentario puede contactar al CTP de la siguiente forma:

1. Dudas o consultas sobre el proceso:

Consejo de Transporte Público

Dirección Técnica

Inspección y Control

denuncias@ctp.go.cr

2. Dudas o consultas técnicas de la página Web:

Consejo de Transporte Público

Departamento de Tecnologías de Información

aplicaciones@ctp.go.cr

3. Puede contactarnos a través del teléfono **2586-9168**