



24 de junio de 2024  
CTP-DE-PI-COM-0022-2024

## Gestiones ante el CTP: Use los medios oficiales

- **Para todo trámite, la documentación se debe presentar de forma física en la Ventanilla de recepción de documentos.**
- **El Módulo de Inconformidades es 100% digital, en caso de requerir colaboración puede recurrir a la institución y le brindarán la colaboración requerida.**

El Consejo de Transporte Público (CTP) procede a informar a todos los interesados y usuarios de nuestros servicios, sobre los medios oficiales para recibir gestiones y comunicaciones en la institución.

Por motivos de control interno y seguimiento a las gestiones que ingresan a la Institución, se establece que, **el medio oficial para recibir gestiones es la Ventanilla de Recepción de Documentos**, presentando la documentación de forma física, tanto en nuestra sede central como en las sedes regionales. En caso de que la gestión sea dirigida a la **Auditoría Interna** la persona usuaria debe anunciarlo para que este sea entregado directamente a esta dependencia.

El horario de atención de este Consejo está habilitado de lunes a viernes, en horario de 7:00 a.m. a 3:00 p.m.

Para interponer denuncias referentes al servicio de transporte público, en sus diversas modalidades, se debe completar el [Módulo de Inconformidades](#), ubicado en la [página web del CTP](#), el cual es supervisado por el Departamento de Inspección y Control. En los casos donde el usuario no cuente con los medios informáticos para completar este formulario, puede visitar las sedes de este Consejo y los funcionarios de la institución le colaborarán.

Para generar la denuncia en el sistema, es necesario contar de manera obligatoria con datos referentes al incidente, como por ejemplo: número de placa, ruta, empresa que brinda el servicio, recorrido, hora, fecha y lugar del hecho. Además, puede [consultar el estado de su denuncia](#) directamente en la página web del CTP <https://www.ctp.go.cr/>.



24 de junio de 2024  
CTP-DE-PI-COM-0022-2024

Asimismo, se destaca que tanto el correo electrónico [informacion@ctp.go.cr](mailto:informacion@ctp.go.cr) como el número telefónico 2586-9146 (colocados en la página web), están adscritos a la Contraloría de Servicios Institucional, son **exclusivamente para dar seguimiento a las gestiones ya interpuestas** o alguna duda sobre algún proceso, **más no, para recibir gestiones.**

En los casos donde se requiera interponer una denuncia, consulta, sugerencia o felicitación hacia un funcionario del CTP, en el sitio web se encuentra el [formulario](#), supervisado por la Contraloría de Servicios Institucional.

Aclaremos que, **los correos institucionales** de los funcionarios **no son medios oficiales para recibir gestiones**; esto debido a que es fundamental que todas las consultas, trámites y comunicaciones sean realizadas a través de las vías indicadas anteriormente, con el fin de, garantizar su correcto registro y seguimiento.

En la página web del CTP se encuentran habilitadas diversas herramientas de consulta, participación ciudadana, requisitos, formularios, datos abiertos, entre otros. Se espera que paulatinamente se familiaricen con su funcionamiento y dispongan de las herramientas que se tienen a su disposición.

Agradecemos su comprensión y colaboración en este proceso, el cual busca garantizar la atención eficaz y transparente a todos los usuarios del Consejo de Transporte Público, el cual cuenta con sus procesos certificados bajo la Norma de Calidad INTE/ISO 9001:2015.

Valeria Castro Otero  
Periodista  
Proyección Institucional  
Consejo de Transporte Público  
Correo Electrónico: [vcastro@ctp.go.cr](mailto:vcastro@ctp.go.cr)

