



San José, 26 de noviembre 2025
CTP-DE-PI-COM-031-2025

Fortalece sistema de denuncias ciudadanas para un transporte público más transparente y seguro

- El Consejo de Transporte Público consolida un proceso único y digital para recibir y dar seguimiento a denuncias sobre el servicio de autobuses y taxis.
- La atención de inconformidades se sustenta en la Ley 7969, la Ley de Tránsito N.º 7098, la normativa del MOPT y acuerdos de su Junta Directiva.
- Con estadísticas que registran cientos de reportes al año, el CTP reafirma su compromiso con una gestión transparente, resolutive y orientada al usuario.

El Consejo de Transporte Público (CTP) reafirma su compromiso con la ciudadanía al fortalecer el sistema de manejo y atención de denuncias sobre el transporte público en Costa Rica. A través de un proceso transparente, ordenado y resolutive, la institución garantiza que cada reporte ciudadano sea recibido por los canales oficiales, debidamente registrado y atendido bajo un marco legal sólido.

Como órgano técnico adscrito al Ministerio de Obras Públicas y Transportes (MOPT), el CTP tiene la responsabilidad de planificar, diseñar, optimizar, regular, fiscalizar y coordinar los servicios de transporte público terrestre, labor que realiza bajo un sistema de gestión de calidad certificado ISO 9001:2025.

La labor del CTP en materia de denuncias ciudadanas se fundamenta en un entramado jurídico e institucional que asegura la protección de las personas usuarias:

Este marco legal faculta al CTP para recibir, tramitar y utilizar las denuncias ciudadanas como insumo clave en la supervisión del servicio público de autobuses y taxis, así como para recomendar acciones a la Junta Directiva cuando se detectan incumplimientos reiterados.



San José, 26 de noviembre 2025
CTP-DE-PI-COM-031-2025

Con el fin de garantizar trazabilidad, seguridad jurídica y control interno, la Junta Directiva del CTP ha emitido lineamientos específicos sobre los medios oficiales para recibir gestiones y denuncias.

La Ventanilla de Recepción de Documentos (sede central y sedes regionales) es el medio oficial para la tramitación escrita de documentos dirigidos al CTP.

Para las denuncias sobre el servicio de transporte público en sus diversas modalidades, el canal oficial es el Módulo de Inconformidades, disponible en el sitio web institucional.

Este módulo es supervisado por el Departamento de Inspección y Control, y las personas usuarias pueden recibir acompañamiento en las sedes del CTP si no cuentan con medios informáticos.

La Junta Directiva, mediante acuerdos como el 3.6 de la sesión ordinaria 16-2024, ha reforzado que los trámites y denuncias se gestionen exclusivamente por estos canales, a fin de asegurar registro adecuado, seguimiento y control interno, lo que contribuye directamente a la transparencia institucional.

El Módulo de Inconformidades del CTP constituye el corazón del sistema de denuncias ciudadanas en materia de transporte público. A través de la pestaña “Inconformidades” en la página web oficial, la persona usuaria puede:

Completar un formulario digital con sus datos y los detalles del incidente (placa, ruta, empresa operadora, recorrido, fecha, hora y lugar). Adjuntar fotografías y videos que respalden su denuncia.

El CTP, señala que entre enero de 2021 y agosto de 2024 se recibieron 1.187 quejas por servicios de autobuses y taxis, lo que equivale a un promedio de 322 quejas anuales. Las principales inconformidades se relacionan con incumplimiento de horarios, abandono de rutas, maltrato al usuario, mal estado de unidades, uso de unidades no autorizadas e incumplimiento de paradas.

Estos datos muestran que la ciudadanía utiliza activamente el sistema de denuncias, y que el CTP cuenta con información sólida para depurar y mejorar el servicio público.



San José, 26 de noviembre 2025
CTP-DE-PI-COM-031-2025

Las gestiones ante la Contraloría de Servicios de la institución pueden presentarse personalmente, por teléfono, correo electrónico o mediante un formulario web. En todos los casos se exige identificación del usuario, detalle de los hechos y la pretensión, así como la posibilidad de aportar pruebas documentales.

La propia página institucional aclara que cuando las gestiones se refieren al servicio brindado por los operadores de transporte público, la persona usuaria debe utilizar el enlace de inconformidades, de manera que los reportes ingresen al sistema especializado y activan los protocolos de inspección y control.

Toda denuncia formalmente interpuesta por los canales oficiales es acogida y se le brinda la respuesta correspondiente.

Cuando un operador acumula varios reportes, el CTP realiza estudios técnicos y elabora informes que se remiten a la Junta Directiva, incluyendo condicionamientos y acciones de mejora para la empresa.

Este enfoque demuestra que el sistema de denuncias no es meramente un buzón de quejas, sino un instrumento de regulación efectiva, capaz de generar consecuencias reales cuando se acreditan faltas.

“Cada denuncia que recibimos es una voz ciudadana que nos ayuda a mejorar el transporte público. El compromiso del CTP es que esos reportes no se pierdan en el camino, sino que se conviertan en acciones concretas: inspecciones, informes técnicos, apercibimientos y decisiones de Junta Directiva cuando corresponda. Nuestro objetivo es claro: que la persona usuaria pueda confiar en que su denuncia será atendida con seriedad, transparencia y respeto”, manifestó Rafael Herrera García, Director Ejecutivo del Consejo de Transporte Público.

La combinación de marco legal, acuerdos de Junta Directiva, herramientas digitales y la labor de la Contraloría de Servicios permiten al CTP ofrecer un proceso transparente y resolutivo en el manejo de denuncias ciudadanas.

El uso del Módulo de Inconformidades, la posibilidad de consultar el estado de las gestiones en línea, la existencia de canales formales para seguimiento, y la articulación con el MOPT, el COSEVI, la Policía de



San José, 26 de noviembre 2025
CTP-DE-PI-COM-031-2025

Tránsito y el CTP, consolidan una política institucional orientada a la rendición de cuentas y la mejora continua del transporte público.

Licda. Adriana Castillo Gómez
Jefa
Proyección Institucional
Consejo de Transporte Público
Correo Electrónico: comunicacion@ctp.go.cr

