



Por calidad de servicio a personas usuarias

Defensoría solicitó conocer medidas aplicadas a autobuseras con bajas notas en evaluación

Martes 18 de Mayo de 2021. La Defensoría de los Habitantes solicitó a las autoridades de Transportes las medidas aplicadas a aquellas empresas autobuseras que, en la última evaluación realizada, obtuvieron notas bajas en la calidad de la prestación del servicio a las personas usuarias.

En un análisis a dicho estudio realizado por la Defensoría pudo determinar por ejemplo que, cerca de 13 empresas de buses, obtuvieron una calificación inferior 38.5 por parte de los y las usuarias; 05 autobuseras con bajas calificación en el criterio de administración y 09 empresas con notas menores a 40 en el criterio de operador. Estas calificaciones son bastante bajas, según el Sistema de Evaluación de la calidad del servicio vigente.

Entre las empresas mal calificadas por las personas usuarias 05 empresas ofrecen el servicio en la provincia de Guanacaste, 04 en la provincia de Alajuela, 02 en la provincia de San José y 02 en la provincia de Heredia.

En ese sentido, la Defensoría elevó una gestión ante el Viceministerio de Transportes así como al Consejo de Transporte Público para que remitan un listado de acciones emprendidas hasta la fecha como consecuencia de estas bajas calificaciones. Adicionalmente a la Defensoría le interesa conocer cuáles fueron las medidas adoptadas en los casos en los que haya sido la Administración la que sacó notas bajas, en aras de que puedan corregirse las deficiencias encontradas.

Otra inquietud que planteó la Defensoría para que el MOPT responda, tiene relación con las decisiones tomadas en virtud de calificaciones bajas obtenidas en evaluaciones anteriores al año 2020. Igualmente solicitó una detallada descripción de las consecuencias que podrían enfrentar las empresas, que hayan obtenido una calificación baja de cara a la próxima renovación de las concesiones.

Catalina Crespo, Defensora de los Habitantes, indicó que “el derecho al libre tránsito pasa por la obligación estatal de garantizar condiciones de accesibilidad y de correcta prestación del servicio por parte de las empresas que gestionan la red de transporte público y sobre esa exigencia, la Defensoría de los Habitantes será ineludable”.

Oficina de Comunicación Institucional

Defensoría de los Habitantes