

MOPT no tomo en cuenta el criterio de las personas usuarias durante el 2020 y 2021

Renovarían concesiones de buses con débiles evaluaciones de calidad

Jueves 23 de setiembre de 2021. La renovación de las concesiones de las empresas de transporte público, modalidad autobuses, se realizarán sin que exista una suficiente evaluación de la calidad del servicio; ni tampoco requerirá de la opinión reciente de las personas usuarias pues el instrumento de medición no se aplicó en los años 2020 y 2021. Así lo denunció la Defensoría de los Habitantes luego de una investigación.

Como parte del proceso de investigación, la Defensoría de los Habitantes procesó las calificaciones de la evaluación en la calidad de servicio recibidas por las empresas de transporte del servicio de autobús entre los años 2015 y 2019 (en 2020 y 2021 no hubo evaluación por motivo de la pandemia) y además efectuó consultas a instituciones públicas relacionadas con el sector.

Entre los hallazgos encontrados en la investigación están que las calificaciones obtenidas por las rutas de transporte público en materia de calidad fueron altas y con poca variación entre un año y otro. De igual manera se encontraron múltiples deficiencias del Manual para la Evaluación y Calificación de la Calidad del Servicio Público de Transporte Remunerado de Personas, aprobado por el Consejo de Transporte Público (CTP).

Llamó también la atención de la Defensoría que, en el marco de la Ley del Sistema Nacional de la Calidad, se aprobaron normas técnicas que tienen el potencial de sustituir al actual sistema de evaluación de la calidad del servicio de buses.

La Defensoría recomendó al Ministro de Transportes que, independientemente del avance en este proceso de renovación, se tomen todas las medidas para que las normas nacionales de calidad de servicio de transporte público (INTE G:20 e INTE G:21) sean vinculantes para todos los operadores del sistema, y

sustituya al actual sistema de evaluación de la calidad del servicio establecido por Decreto. En caso de decidir continuar con esta evaluación mientras empiezan a regir las normas señaladas, ordenar con carácter urgente y prioritario la revisión del Manual para que se corrijan las deficiencias que contiene.

Asimismo, en caso de una eventual renovación de concesiones se recomendó valorar la posibilidad de diseñar un mecanismo alternativo a las evaluaciones de la calidad del servicio realizadas hasta el año 2019 que permita considerar, de forma actualizada, el criterio más reciente de las personas usuarias.

Otra recomendación emitida por esta Defensoría al MOPT es que, como mecanismo alternativo, dada la coyuntura actual, y en el caso de que el CTP mantenga su posición de renovar las concesiones se valore la posibilidad de hacer una medición de calidad en el mediano plazo (al año 2023 por ejemplo), cuya aprobación satisfactoria funja como condición para que las concesiones continúen por el plazo restante, siempre y cuando, por supuesto, se hayan corregido las deficiencias del Manual para la Evaluación de la calidad del servicio.

También se solicitó al Ministro de Transportes valorar la posibilidad de diseñar una herramienta informática tipo aplicación (App), que permita a las personas usuarias realizar una calificación del servicio cada vez que así lo quiera hacer, haciendo el debido registro para darle trazabilidad a sus planteamientos y minimizar riesgos de fraude, para lo cual se puedan contemplar las sugerencias planteadas por la Defensoría en la investigación realizada.

A la representante de las personas usuarias ante la Junta Directiva del CTP, se le solicitó dar seguimiento puntual a las acciones realizadas por esa entidad en la atención de las recomendaciones emitidas y remitir un informe quincenal sobre acciones y resultados obtenidos.

Oficina de Comunicación Institucional

Defensoría de los Habitantes