La Defensoría de los Habitantes

Comunicado de prensa

Defensoría pide cuentas al CTP de evaluaciones a empresa de buses de la ruta San José-Cartago

Martes 01 de Abril 2025. La Defensoría de los Habitantes mantiene un seguimiento continuo sobre el procedimiento de evaluación de la calidad del servicio prestado por las empresas de transporte público modalidad autobús, y recientemente se solicitó cuentas respecto a la ruta N°300 San José-Cartago y ramales y viceversa, operada por la empresa Auto Transportes Lumaca S.A

Según publicaciones periodísticas, al parecer se han presentado quejas de usuarios quienes indican que las unidades de dicha empresa presentan defectos y no se están cumpliendo con los horarios ni la cantidad de viajes aprobados en su esquema operativo.

Para conocer las acciones que está emprendiendo el Consejo de Transporte Público (CTP), la Defensoría de los Habitantes solicitó cuentas respecto a resultados de evaluaciones a dicha empresa en el año 2024, datos de inspecciones recientes, así como copia de acuerdos sobre plazos a dicha empresa para corregir defectos en sus unidades.

Adicionalmente se consultó al CTP si existe en curso o no algún procedimiento administrativo, y un detalle de las inconformidades recibidas por personas usuarias relacionadas con el mal estado de las unidades, incumplimiento de los horarios y el estado del trámite en cada una de ellas.

En la respuesta el CTP indicó a la Defensoría que, en la evaluación de la calidad del servicio del año 2024 tuvo una calificación de 71 puntos, a la cual la empresa presentó un plan remedial que debe ser analizado por la Junta Directiva del CTP. También se indica que se hizo una inspección en el predio del 07 al 10 de enero del 2025, y en el registro en varias unidades se detectaron algunos defectos; principalmente, en lo que se refiere a faltante de basureros, asientos

en el área de personas con discapacidad, ausencia de martillos de emergencias, algunos timbres en mal estado, entre otras situaciones. En total se revisaron 98 unidades, de las cuales se encuentran en el informe con revisión físico-mecánica y estado actual con evidencia.

Según indicó el CTP a esta Defensoría, se realiza la verificación de los cumplimientos en trabajo de campo, por lo que se debe procesar los datos recolectado para confeccionar el nuevo informe, elevarlo a conocimiento de Junta Directiva, y que se tome el acuerdo respectivo, para poder ser conocido y remitido a conocimiento de las partes.

En cuanto a las denuncias registradas por parte de personas usuarias en este 2025, el CTP informó que hay un total de 11 inconformidades, de las cuales 9 están terminadas y 2 se encuentran notificadas en espera de la respuesta de la empresa (la cual está en el plazo).

Oficina de Comunicación Institucional
Defensoría de los Habitantes

+506 4000 8517
+506 4000 8518
comunicacion@dhr.go.cr
www.dhr.go.cr
Calle 22, Ave. 7.
Barrio México
San José, Costa Rica