

**CONSEJO DE EVALUACIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO
(EVALÚA CDMX)**

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 42 C fracción I de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, en relación con lo previsto en el Artículo 44 de su Estatuto Orgánico, el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México (Evalúa CDMX), formula el siguiente:

**DICTAMEN DEL CUMPLIMIENTO DE LA RECOMENDACIÓN 8.02/2012 DERIVADA DE LA
EVALUACIÓN EXTERNA DEL DISEÑO E INSTRUMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE
TRANSPORTE PÚBLICO COLECTIVO DE PASAJEROS (TPCP) EN EL DISTRITO FEDERAL**

Evaluación Externa	Evaluación Externa del Diseño e Instrumentación de la Política de Transporte Público Colectivo de Pasajeros (TPCP) en el Distrito Federal
Recomendación	Recomendación 8.02/2012: Elaborar un programa integrado para la participación social con la colaboración de las distintas instituciones encargadas del TPCP, que considere mecanismos eficientes y rápidos para que la ciudadanía manifieste sus opiniones, presente sus quejas y conozca los medios para presentar denuncias sobre las condiciones del servicio que presentan los modos de transporte. Crear los consejos de participación ciudadana con académicos, representantes de los usuarios e integrantes de organizaciones civiles para el STC, STE y RTP en donde de manera permanente se delibere sobre las medidas para mejorar la presentación de los servicios públicos de transporte.
Autoridad a la que está dirigida	<ul style="list-style-type: none"> - Sistema de Transporte Colectivo-Metro (Aceptada, mediante oficio Ref.10000/DG/000226). - Red de Transporte de Pasajeros del Distrito Federal (Aceptada, mediante oficio RTP/DG/458/2012). - Servicio de Transportes Eléctricos (Aceptada, mediante oficio DGE-DCI-113-2012). - Metrobús (Aceptada mediante oficio MB/DG/DPES/675/2012).
Información presentada para dar cumplimiento	<p style="text-align: center;">SISTEMA DE TRANSPORTE COLECTIVO</p> <p>Ref.10000/DG/000226. La Ley de Transparencia y Acceso a la Información, define un mecanismo que es eficiente y rápido, mediante el cual la ciudadanía, no sólo, solicita información de diversa índole, sino que además, le permite manifestar sus opiniones, presentar quejas y denuncias.</p> <p>Por otra parte, de manera periódica se llevan a cabo Encuestas de Opinión al público usuario, con la finalidad de conocer su punto de vista con relación al servicio que les proporciona, a fin de tomar las decisiones o estrategias que sean necesarias para la constante mejora.</p> <p>EVALÚA-CDMX CEDS/DG/00334/2013. Oficio mediante el cual Evalúa-CDMX solicita se envíe al Consejo de Evaluación, las acciones que se han llevado a cabo, con el fin de emitir el dictamen de cumplimiento de la recomendación.</p>





DG/10000/000329/2013. El Sistema de Transporte Colectivo (STC), creó el 16 de abril de 2007, el Centro de Atención al Usuario, como un área especializada para la atención de quejas y sugerencias y difusión de información para los más de 5 millones de usuarios diarios de la red.

En el año 2012, se atendieron a más de 8,630 usuarios que emitieron sus quejas, sugerencias, felicitaciones o peticiones a través de los diversos medios con que cuenta el STC, como es vía telefónica, página web o personalmente.

Asimismo, se cuenta con un grupo interdisciplinario para atender preguntas, dudas, cuestionamientos, quejas o sugerencias por Twitter y Facebook www.facebook.com/SitioOficialSTCM y twitter.com/STCMetroDF.

A la fecha, el Twitter del Organismo, está en el lugar 61 a nivel nacional, siendo la única Dependencia del Gobierno del Distrito Federal que se encuentra entre las primeras 100 actualmente. En Twitter se registran 107,600 seguidores y en Facebook se cuenta con 28,000 amigos.

Otro mecanismo eficiente y rápido, mediante el cual la ciudadanía, solicita información de diversa índole, y le permite manifestar sus opiniones, presentar quejas y denuncias es el instrumentado mediante la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, las cuales son contestadas puntualmente.

EVALÚA-CDMX

CEDS/DG/1064/2016. Oficio enviado por EVALÚA-CDMX, solicitando en el ámbito de competencia del Sistema de Transporte Colectivo, colaborar con la Secretaría de Movilidad para dar cumplimiento a la recomendación.

RED DE TRANSPORTE DE PASAJEROS (RTP)

RTP/DG/458/2012. La Red de Transporte de Pasajeros del Distrito Federal cuenta con mecanismos ágiles y eficientes de atención para que la ciudadanía manifieste sus opiniones, presente sus quejas y conozca los medios para presentar sus puntos de vista de las condiciones del servicio que proporciona, a través de la dirección atencionciudadana@rtp.gob.mx o por vía telefónica.

EVALÚA-CDMX

CEDS/DG/1066/2016. Oficio enviado por EVALÚA-CDMX, solicitando en el ámbito de competencia de la Red de Transporte de Pasajeros, colaborar con la Secretaría de Movilidad para dar cumplimiento a la recomendación.

SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS

DGE-DCI-113-2012. Con la finalidad de monitorear y mejorar la calidad de los servicios de Trolebús y Tren Ligero, la entidad cuenta con un área en la cual se reciben, registran, canalizan, y se da seguimiento a las quejas y sugerencias interpuestas por los ciudadanos respecto del servicio. Uno de los mecanismos para la presentación de quejas y sugerencias es a través del sitio de internet de la entidad.



EVALÚA-CDMX

CEDS/DG/1067/2016. Oficio enviado por EVALÚA-CDMX, solicitando en el ámbito de competencia del Servicio de Transportes Eléctricos, colaborar con la Secretaría de Movilidad para dar cumplimiento a la recomendación.

METROBÚS

MB/DG/DPES/675/2015. Considerar los requerimientos de recursos para el diseño, implantación y operación de dichos mecanismos.

EVALÚA-CDMX

CEDS/DG/1065/2016. Oficio enviado por EVALÚA-CDMX, solicitando en el ámbito de competencia del Metrobús, colaborar con la Secretaría de Movilidad para dar cumplimiento a la recomendación.

MB/DG/DPES/3154/2016. En respuesta al Oficio CEDS/DG/1065/2016, este Organismo manifestó mediante el oficio MB/DG/DPES/675/2015 lo siguiente:

1. Es indispensable contar recursos económicos suficientes de parte de la Secretaría de Finanzas.
2. La realización de esta actividad es facultad de la SEMOVI como lo establece el artículo 12 de la Ley de Movilidad y el artículo 31 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal.
3. En el caso de Metrobús se cuenta con su Unidad de Transparencia, donde se atienden las quejas de los usuarios y en el caso de las empresas operadoras que prestan el servicio tecnológico de peaje tienen instalados módulos de quejas en 25 estaciones de la red.

SECRETARÍA DE MOVILIDAD

Reunión de Trabajo 22 de marzo de 2016. Esta reunión se llevó a cabo entre el Coordinador de Asesores de la Secretaría de Movilidad, Lic. Humberto Morgan Colón, y personal del EVALÚA-CDMX encabezado por el Mtro. José Arturo Cerón Vargas, Director General, personal de la Dirección de Evaluación y la Consejera Ciudadana, Dra. Eréndira Viveros Ballesteros.

EVALÚA-CDMX

CEDS/DG/1059/2016. Oficio enviado por Evalúa CDMX a la Secretaría de Movilidad en seguimiento al Oficio STV/OS/0128/12 y la reunión de trabajo del 22 de marzo de 2016, solicitando se envíe la información oficial y documentación soporte con la que se fundamente y se dé cumplimiento a la recomendación.

CEDS/DG/932/2017. Oficio enviado por Evalúa CDMX a la Secretaría de Movilidad, solicitando se envíe la información oficial y documentación soporte con la que se fundamente y se dé cumplimiento a la recomendación.

Reunión de Trabajo 15 de enero de 2018. Esta reunión se llevó a cabo entre el Coordinador de Asesores de la Secretaría de Movilidad, Lic. Humberto Morgan Colón, y personal del EVALÚA-CDMX encabezado por el Mtro. José Arturo Cerón Vargas, Director General y personal de la Dirección de Evaluación.

3



SM-CA-00038-2018. Respecto de la Recomendación se informa:

- **Secretaría de Movilidad.** El Programa Integral de Movilidad 2013-2018 en su Eje Estratégico 1. Sistema Por medio del sistema electrónico instrumentado para atender las solicitudes presentadas por los ciudadanos ante la "Ventanilla de Atención Ciudadana" del Portal Ciudadano del Gobierno de la Ciudad de México, los 365 días del año, las 24 horas del día.

Las personas usuarias pueden solicitar Elementos como: Solicitudes de información; Dudas; Sugerencias; Comentarios; Requerimientos; Quejas; y Avisos sobre la probable comisión de ilícitos en la gestión de trámites y servicios. La atención a estos puntos es brindada por las áreas competentes de la SEMOVI.

Así mismo con fecha 16 de mayo de 2016, la Oficialía Mayor emitió el Dictamen Número OD-SEMOVI-ORT-20/16-05-16, en el cual el Órgano Regulador del Transporte Público Concesionado comenzó sus actividades relacionadas a la implementación de mecanismos de atención y control con los concesionarios de transporte público colectivo, con la finalidad de conformar una sociedad mercantil que cumpla con los requisitos establecidos en la Ley de Movilidad del Distrito Federal y con las demás disposiciones jurídicas y administrativas aplicables, de acuerdo a las necesidades de la población y las condiciones impuestas por la planeación del transporte..

- **Sistema de Transporte Colectivo (STC).** Informo que en esta administración se habilitó el link: <http://www.metromediamovil.df.gob.mx/SIPRE/faces/pc.xhtml>



En el cual el público usuario puede hacernos llegar sus quejas y sugerencias. El link se encuentra en la página web del organismo (<http://www.metro.cdmx.gob.mx/>) en el apartado Trámites y Servicios.

4



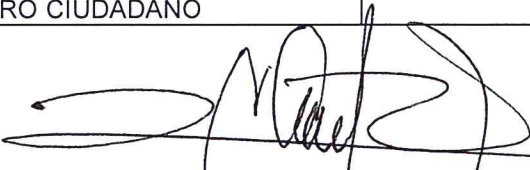

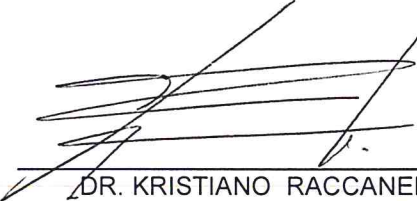
Con base en lo antes expuesto, en la **III Sesión Ordinaria 2018**, el Comité de Evaluación y Recomendaciones dictamina el **CUMPLIMIENTO TOTAL** de la Recomendación **8.02/2012** derivada de la Evaluación Externa del Diseño e Instrumentación de la Política de Transporte Público Colectivo de Pasajeros (TPCP) en el Distrito Federal.

**POR EL CONSEJO DE EVALUACIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO
(EVALÚA CDMX)**

INTEGRANTES

 DRA. ÁNGELA BEATRIZ MARTÍNEZ GONZÁLEZ CONSEJERA CIUDADANA	 DRA. ERÉNDIRA VIVEROS BALLESTEROS CONSEJERA CIUDADANA
--	---



 DR. IGNACIO DE LOYOLA PERROTINI HERNÁNDEZ CONSEJERO CIUDADANO	 DR. OSCAR ALFONSO MARTÍNEZ MARTÍNEZ CONSEJERO CIUDADANO
 MTRO. JOSÉ ARTURO CERÓN VARGAS SECRETARIO TÉCNICO DEL COMITÉ Y DIRECTOR GENERAL DEL CONSEJO DE EVALUACIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO	
INVITADOS	
 DR. HUMBERTO RÍOS BOLÍVAR	 DR. KRISTIANO RACCANELLO

LAS FIRMAS QUE ANTECEDEN FORMAN PARTE DEL DICTAMEN DEL CUMPLIMIENTO TOTAL DE LA RECOMENDACIÓN 8.02/2012 DERIVADA DE LA EVALUACIÓN EXTERNA DEL DISEÑO E INSTRUMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE TRANSPORTE PÚBLICO COLECTIVO DE PASAJEROS (TPCP) EN EL DISTRITO FEDERAL.

5

