

**Oficio Nro. 017-CTC-PDTE-2025**  
Cuenca, 27 de mayo de 2025

28 MAY 2025

Ingeniero

Fabian Serrano Delgado

**GERENTE DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE (E)**

En su despacho.

Luego de un cordial saludo, me permito dar respuesta al oficio Nro. EMOV EP-GCTT-2025-00584-OF de fecha 06 de mayo de 2025.

La "ORDENANZA QUE REGULA LAS CONDICIONES PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS DE BUSES URBANOS EN EL CANTÓN CUENCA Y SU PLAN DE RENOVACIÓN"; efectivamente contempla una serie de regulaciones de calidad y de carácter formal sobre la prestación del servicio y entre otras, las que su autoridad nos refiere en su atenta comunicación.

1.- Sobre el PUNTO 5, Damos a conocer que:

El Consorcio SIR y la Cámara de Transporte mantiene habilitada una línea 1-800 URBANO (1800 872266) a más de ella 2 830-149 / 2 826-822 / 2 841-776 / 4093504, para reclamos o peticiones de los usuarios, además de los cuatro centros de Atención al Usuario y presencia en redes sociales, Instagram: @ctc\_cuenca Facebook: @ctccuenca Twitter: ctccuenca.

2.- Sobre el PUNTO 8, Informamos lo siguiente:

2.1.- La Comercialización de la tarjeta MOVILIZATE y todo el sistema de Recaudo se encuentra a cargo del Consorcio SIR que agrupa a todas las siete operadoras de transporte; como así se dispone en la:

"ORDENANZA PARA LA APLICACIÓN DEL SISTEMA DE RECAUDO EN EL TRANSPORTE PÚBLICO DENTRO DEL CANTÓN CUENCA EL I. CONCEJO MUNICIPAL DEL CANTÓN CUENCA Aprobada el 2 y 3 de mayo de 2017.

2.2.- Por su parte en el Art. 13.- se dispone: "(...) Las personas con derecho a tarifa preferencial y que quieran hacer uso de este derecho deberán personalizar su tarjeta sin excepción. Los usuarios o usuarias con discapacidad, deberán presentar su carné o registro del CONADIS; ..."

2.3.- En este marco regulado por el Concejo Cantonal, el Consorcio SIR ha venido atendiendo todos los pedidos o solicitudes tanto de asignación de tarjetas como de recargas, en nuestros centros de atención al cliente, con nuestro personal motorizado que se encarga del despacho de tarjetas y recargas entre otros, así también contamos con nuestro personal de campo que realiza recargas en las unidades de transporte y recorren los principales sectores de la ciudad para atender

a nuestros usuarios en sus múltiples necesidades, en el caso de solicitudes por la imposibilidad de movilidad, atendemos a través de nuestros canales de atención al cliente, dejamos constancia que por la cobertura del servicio de recargas en este mes de abril no se ha solicitado atención a través de nuestra línea de servicio sin que jamás hayamos tenido ningún inconveniente que afecte a los derechos de ningún usuario y mucho menos de las personas en estado de vulnerabilidad o sujetas de derechos de protección especial.

3.- Finalmente sobre el PUNTO 14.

En el proceso de selección de conductores, la Cámara de Transporte en conjunto con el Consorcio Sir, realiza procesos de verificación de que el conductor cumpla con los requisitos de conductor profesional para la prestación del servicio, para luego realizar el registro y la entrega de la credencial para conducir una unidad de transporte urbano en la ciudad de Cuenca, puesto que el proceso de selección lo realiza cada operadora una vez que han cumplido los trámites respectivos y dispongan de la licencia profesional, adicionalmente hemos realizado convenios con los Sindicatos de Choferes Profesionales de Baños y del Azuay, quienes se encargan de la capacitación a conductores.

En el mes de abril se han habilitado 5 nuevos conductores para la prestación del servicio de transporte urbano de la ciudad de Cuenca.

Sin otro particular, muy atentamente.



Sr. Carlos Durán

**COORDINADOR OPERATIVO  
CÁMARA DE TRANSPORTE DE CUENCA**

CONSOLIDANDO ESFUERZOS PARA UN MEJOR SERVICIO

100%