

Cuestionario resuelto por usuarios de las ITUP

Usuarios de la ITUP aeroportuaria												
Nombres y apellidos	Mecanismos de difusión utilizados por EEPP	Suspensiones y/o restricciones del servicio	Páginas web de las EEPP	Presentación de solicitudes vinculadas con el servicio	Uso de los SSHH.	Conductas prohibidas	Protocolos de actuación ante situaciones riesgosas	Ejecución de encuestas para medir satisfacción de usuarios	Difusión sobre estado e itinerario de vuelos	Climatización	Trato brindado por el personal	Objetos extraviados
Lucia Rodríguez Zunino	<p>Considera que los mecanismos de difusión utilizados por la Entidad Prestadora no son adecuados, debido a que no se recibe información relativa a mejoras de la infraestructura, cambios de condiciones operativas u otra información relevante de los servicios para los usuarios</p> <p>El medio que más utiliza para obtener información es la realización de consultas a IATA y OSITRAN.</p> <p>Considera que el uso de herramientas digitales debe ser incluido como un mecanismo adicional para difundir información a los usuarios, ya que éstos son más ágiles.</p>	<p>Considera que las Entidades Prestadoras no proporcionan información de manera oportuna, ante las suspensiones y/o restricciones suscitadas durante la prestación del servicio</p> <p>Ante la suspensión y/o restricción del servicio por caso fortuito o fuerza mayor, la Entidad Prestadora debe informar dicha situación, con anticipación.</p> <p>Ante la suspensión y/o restricción del servicio por mantenimientos programados o necesarios, la Entidad Prestadora debe informar con una anticipación de dos días.</p>	<p>No conoce que las Entidades Prestadoras proporcionan en sus páginas web, información de interés a los usuarios.</p> <p>Asimismo, indica que éstas deben mantener un orden y uniformidad, para que sean útiles y prácticas para el usuario y pueda encontrar la información.</p> <p>Considera que los siguientes aspectos deben ser mejorados en las páginas web de las EEPP:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>El uso de un lenguaje sencillo.</li> <li>El enlace y/o vínculo debe encontrarse en la página de inicio del portal web.</li> <li>Se utilice una denominación única para identificar la sección relativa a usuarios.</li> <li>Es necesaria la información sobre los cambios en la operatividad o condiciones de servicios.</li> </ol>	<p>No ha presentado ninguna solicitud</p>	<p>Si ha utilizado los SSHH</p>	<p>No conoce cuáles son las conductas por las cuales se restringe el acceso y/o permanencia en las ITUP.</p> <p>Asimismo, indica que los mecanismos a ser utilizados para difundir dicha información serían los carteles de advertencia al ingreso de la terminal, así como la página web de usuarios.</p>	<p>No conoce si la Entidad Prestadora cuenta con protocolos de actuación ante situaciones riesgosas para su integridad (p.e. protestas, incendios, accidentes).</p>	<p>Si considera importante que las Entidades Prestadoras realicen encuestas</p>	<p>Considera que los mecanismos utilizados para difundir información no son suficientes.</p> <p>Dicha información debe ser difundida a través de un enlace incluido en el portal web de la Entidad Prestadora, así como en un aplicativo móvil.</p> <p>Adicionalmente, indica que solicitó asistencia a la Entidad Prestadora y colocaron ventiladores.</p>	<p>No ha percibido una climatización adecuada.</p> <p>Asimismo, precisa que percibió una falta de climatización en la sala de embarque, así como en la zona de check-in del terminal aeroportuario donde se encontraba.</p>	<p>Considera que el trato fue adecuado.</p> <p>No considera que la Entidad Prestadora deba implementar un protocolo o guía de atención al usuario durante el proceso de inspección de seguridad en el aeropuerto.</p> <p>Si considera que el personal de seguridad del Aeropuerto debe ser constantemente capacitado por la Entidad Prestadora</p>	<p>No ha extraviado algún objeto personal en algún aeropuerto.</p>

Cuestionario resuelto por usuarios de las ITUP

<p>Juan Jesus Vizcardo Delgado</p>	<p>Considera que los mecanismos de difusión utilizados por la Entidad Prestadora no son adecuados, debido a que no se emiten folletos, ni información radial para dar a conocer los alcances del servicio.</p> <p>Los medios que más utiliza para obtener información son redes sociales.</p> <p>Considera que el uso de herramientas digitales debe ser incluido como un mecanismo adicional para difundir información a los usuarios, ya que con apoyo de los operadores telefónicos deben hacer llegar la comunicación ya que la población cuenta con aparatos telefónicos</p>	<p>Considera que las Entidades Prestadoras no proporcionan información de manera oportuna, ante las suspensiones y/o restricciones suscitadas durante la prestación del servicio</p> <p>Ante la suspensión y/o restricción del servicio por caso fortuito o fuerza mayor, la Entidad Prestadora debe informar dicha situación, el mismo día en que se produce el referido incidente.</p> <p>Ante la suspensión y/o restricción del servicio por mantenimientos programados o necesarios, la Entidad Prestadora debe informar con una anticipación de siete días</p>	<p>No conoce que las Entidades Prestadoras proporcionan en sus páginas web, información de interés a los usuarios.</p> <p>Asimismo, indica que éstas deben mantener un orden y uniformidad, para una mejor búsqueda de información de los usuarios.</p> <p>Considera que el aspecto que debe ser mejorado en las páginas web de las EEP es el enlace y/o vínculo debe encontrarse en la página de inicio del portal web.</p>	<p>No ha presentado solicitudes</p>	<p>Ha utilizado los SSHH</p> <p>Asimismo, señala que en dichas áreas deben mejorar la limpieza de los servicios higiénicos</p>	<p>No conoce cuáles son las conductas por las cuales se restringe el acceso y/o permanencia en las ITUP.</p> <p>Asimismo, indica que el mecanismo a ser utilizado para difundir dicha información es la instalación de señaléticas.</p>	<p>Si conoce que la Entidad Prestadora cuenta con protocolos de actuación ante situaciones riesgosas para su integridad (p.e. protestas, incendios, accidentes).</p>	<p>Si considera importante que las Entidades Prestadoras realicen encuestas</p>	<p>Considera que los mecanismos utilizados para difundir información no son suficientes.</p> <p>Dicha información debe ser difundida a través de un aplicativo móvil.</p>	<p>Si ha percibido una climatización adecuada</p>	<p>Considera que el trato fue adecuado.</p> <p>Si considera que la Entidad Prestadora deba implementar un protocolo o guía de atención al usuario durante el proceso de inspección de seguridad en el aeropuerto.</p> <p>Si considera que el personal de seguridad del Aeropuerto debe ser constantemente capacitado por la Entidad Prestadora.</p>	<p>No ha extraviado algún objeto personal</p>
------------------------------------	---	---	--	-------------------------------------	--	---	--	---	---	---	---	---

Cuestionario resuelto por usuarios de las ITUP

<p>Carlos Gutiérrez Laguna</p>	<p>Considera que los mecanismos de difusión utilizados por la Entidad Prestadora si son adecuados.</p> <p>El medio que más utiliza para obtener información es la página web.</p> <p>Considera que el uso de herramientas digitales debe ser incluido como un mecanismo adicional para difundir información a los usuarios, ya que permite una mayor cobertura e inmediatez</p>	<p>Considera que las Entidades Prestadoras si proporcionan información de manera oportuna, ante las suspensiones y/o restricciones suscitadas durante la prestación del servicio.</p> <p>Ante la suspensión y/o restricción del servicio por caso fortuito o fuerza mayor, dicha situación debe ser informada el mismo día en que se produce.</p> <p>Ante la suspensión y/o restricción del servicio por mantenimientos programados o necesarios, la Entidad Prestadora debe informar dicho evento con una anticipación de 15 o 30 días, dado que si es programado se sabe con antelación.</p>	<p>Si conoce que las Entidades Prestadoras proporcionan en sus páginas web, información de interés a los usuarios.</p> <p>Asimismo, indica que éstas deben mantener un orden y uniformidad, ya que facilita la búsqueda de información</p> <p>Considera que los siguientes aspectos deben ser mejorados en las páginas web de las EEPP:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>El enlace y/o vínculo debe encontrarse en la página de inicio del portal web.</li> <li>Se utilice una denominación única para identificar la sección relativa a usuarios.</li> <li>La organización y/o estructura de la sección relativa a usuarios.</li> <li>La eliminación de redireccionamientos a otras páginas web y/o la realización de descargas.</li> <li>El uso de un lenguaje sencillo.</li> <li>La posibilidad de que dicha información sea presentada también en idioma inglés, en el caso de las ITUP aeroportuarias y portuarias.</li> </ol>	<p>Si ha presentado solicitudes y la atención fue oportuna</p>	<p>No ha utilizado los SSHH</p>	<p>No conoce cuáles son las conductas por las cuales se restringe el acceso y/o permanencia en las ITUP.</p> <p>Dicha información debe ser difundida a través de Prensa, página web de las entidades y redes sociales.</p>	<p>Si conoce que la Entidad Prestadora cuenta con protocolos de actuación ante situaciones riesgosas para su integridad (p.e. protestas, incendios, accidentes).</p> <p>Asimismo, señala que, en teoría deberían contar con dichos protocolos pero visto lo ocurrido con el terminal aeroportuario ubicado en el departamento de Arequipa y otros aeropuertos, no se apreció que hayan aplicado los protocolos de protección sino mucho después.</p>	<p>Si considera importante que las Entidades Prestadoras realicen encuestas</p>	<p>Considera que los mecanismos utilizados para difundir información si son suficientes</p>	<p>No ha percibido una climatización adecuada especialmente en la zona de check-in, sala de embarque.</p> <p>En relación a ello, señaló que, de acuerdo a lo indicado por la Entidad Prestadora, dicha situación se presentó por un mal funcionamiento de los equipos.</p>	<p>Considera que el trato fue adecuado.</p> <p>Si considera que la Entidad Prestadora deba implementar un protocolo o guía de atención al usuario durante el proceso de inspección de seguridad en el aeropuerto</p> <p>Si Considera que el personal de seguridad del Aeropuerto debe ser constantemente capacitado por la Entidad Prestadora</p>	<p>No ha extraviado algún objeto personal en un aeropuerto.</p>
--------------------------------	---	--	---	--	---------------------------------	--	--	---	---	--	---	---

### Cuestionario resuelto por usuarios de las ITUP

<p>Juan Oscar Carrera Navarro</p>	<p>Considera que los mecanismos de difusión utilizados por la Entidad Prestadora si son adecuados.</p> <p>- El medio que más utiliza para obtener información es la página web.</p> <p>- Considera que el uso de herramientas digitales debe ser incluido como un mecanismo adicional para difundir información a los usuarios, ya que hoy en día, los consumidores estamos sometidos al uso de los aplicativos móviles, herramienta digital que la tenemos a la mano y es indispensable es estar correctamente informados.</p>	<p>Considera que las Entidades Prestadoras si proporcionan información de manera oportuna, ante las suspensiones y/o restricciones suscitadas durante la prestación del servicio.</p> <p>- Ante la suspensión y/o restricción del servicio por caso fortuito o fuerza mayor, dicha situación debe ser informada el mismo día en que se produce.</p> <p>- Ante la suspensión y/o restricción del servicio por mantenimientos programados o necesarios, la Entidad Prestadora debe informar con una anticipación de siete días</p>	<p>Si conoce que las Entidades Prestadoras proporcionan en sus páginas web, información de interés a los usuarios.</p> <p>- Asimismo, indica que éstas deben mantener un orden y uniformidad, Porque éstas proveen a los usuarios la información básica del servicio de infraestructura prestado en forma clara y oportuna.</p> <p>- Considera que el aspecto que debe ser mejorado en las páginas web de las EEPP, es el uso de una denominación única para identificar la sección relativa a usuarios.</p>	<p>No ha presentado solicitudes.</p>	<p>Si ha utilizado los SSHH</p> <p>- Asimismo, señala que en dichas áreas deben mejorar los siguientes aspectos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. La limpieza de los servicios higiénicos.</li> <li>b. El abastecimiento de agua potable, papel higiénico, papel toalla y jabón.</li> <li>c. La operatividad de dichos servicios</li> <li>d. La desodorización de los referidos servicios.</li> </ol>	<p>Si conoce cuáles son las conductas por las cuales se restringe el acceso y/o permanencia en las ITUP.</p> <p>- Asimismo, menciona que tomó conocimiento de dicha información a través del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público.</p>	<p>Si conoce si la Entidad Prestadora cuenta con protocolos de actuación ante situaciones riesgosas para su integridad (p.e. protestas, incendios, accidentes).</p> <p>- En relación a ello, señala que tomó conocimiento de dicha información, al revisar la página web del OSITRAN.</p>	<p>Si considera importante que las Entidades Prestadoras realicen encuestas</p>	<p>Considera que los mecanismos utilizados para difundir información si son suficientes</p>	<p>No ha percibido una climatización adecuada especialmente en la ona de check-in, así como en la sala de embarque del terminal aeroportuario donde se encuentra.</p> <p>- Al solicitar información al respecto, la Entidad Prestadora señaló que los equipos de aire acondicionado consumen demasiada energía eléctrica y en otros casos simplemente refirieron que éstos se encontraban averiados.</p>	<p>Considera que el trato fue inadecuado.</p> <p>- Asimismo, indicó que cuando se acumulan vuelos, se forman largas colas, los agentes de seguridad pareciera que no están a la altura de lo que el puesto demanda.</p> <p>- No considera que la Entidad Prestadora deba implementar un protocolo o guía de atención al usuario durante el proceso de inspección de seguridad en el aeropuerto.</p> <p>- Si considera que el personal de seguridad del Aeropuerto debe ser constantemente capacitado</p>	<p>No ha extraviado algún objeto personal en un aeropuerto.</p>
-----------------------------------	---	--	--	--------------------------------------	--	---	---	---	---	--	--	---

Cuestionario resuelto por usuarios de las ITUP

											por la Entidad Prestadora	
Gaby Patricia Ruiz Petrozzi	<p>Considera que los mecanismos de difusión utilizados por la Entidad Prestadora si son adecuados.</p> <p>Los medio que más utiliza para obtener información son la página web, afiches y prensa escrita.</p> <p>Considera que el uso de herramientas digitales debe ser incluido como un mecanismo adicional para difundir información a los usuarios, ya que las redes sociales se usan con mucha intensidad en los últimos años, a todo nivel, asegurando la difusión de la información.</p>	<p>Considera que las Entidades Prestadoras no proporcionan información de manera oportuna, ante las suspensiones y/o restricciones suscitadas durante la prestación del servicio, como por ejemplo el cierre del acceso al terminal aeroportuario, incluyendo las calles de ingreso, si bien estas últimas no son responsabilidad del concesionario, si son parte del servicio que está utilizando el usuario.</p> <p>Ante la suspensión y/o restricción del servicio por caso fortuito o fuerza mayor, dicha situación debe ser informada el mismo día en que se produce.</p>	<p>Si conoce que las Entidades Prestadoras proporcionan en sus páginas web, información de interés a los usuarios.</p> <p>Asimismo, indica que éstas deben mantener un orden y uniformidad. En relación a ello, señala que las páginas a veces son muy generales, no tienen información en tiempo real sobre el estado de los servicios, de modo que se pueda visualizar las alertas sobre interrupción o alteración del servicio sin que uno lo busque. Se supone que el usuario "no sabe" que hay esa eventualidad y por lo tanto, no la buscará.</p> <p>Considera que los siguientes aspectos deben ser mejorados en las páginas web de las EEPP:</p> <p>a. El enlace y/o vínculo debe encontrarse en la página de inicio del portal web.</p> <p>b. Se utilice una denominación única para identificar la sección relativa a usuarios.</p>	No ha presentado solicitudes	<p>Ha utilizado los SSHH.</p> <p>Asimismo, señala que en dichas áreas deben mejorar los siguientes aspectos:</p> <p>a. La limpieza de los servicios higiénicos.</p> <p>b. La desodorización de los referidos ambientes.</p> <p>Adicionalmente, señala que, aunque es indispensable una limpieza constante para mantener la calidad del servicio, resulta incómodo que el que el personal esté continuamente se encuentre al interior de los SSHH, especialmente cuando cierra el espacio para limpiar.</p>	No conoce cuáles son las conductas por las cuales se restringe el acceso y/o permanencia en las ITUP	No conoce si la Entidad Prestadora cuenta con protocolos de actuación ante situaciones riesgosas para su integridad (p.e. protestas, incendios,)	Si considera importante que las Entidades Prestadoras realicen encuestas	Considera que los mecanismos utilizados para difundir información si son suficientes	<p>No ha percibido una climatización adecuada especialmente en la sala de embarque del aeropuerto en el que se encontraba.</p> <p>Asimismo, señala que no solicitó asistencia porque no sabía a quién dirigirse, no había personal de la entidad o al menos, no estaban bien identificados.</p>	<p>Considera que el trato fue adecuado.</p> <p>No considera que la Entidad Prestadora deba implementar un protocolo o guía de atención al usuario durante el proceso de inspección de seguridad en el aeropuerto</p> <p>Si considera que el personal de seguridad del Aeropuerto debe ser constantemente capacitado por la Entidad Prestadora.</p>	No ha extraviado algún objeto personal en un aeropuerto.

Cuestionario resuelto por usuarios de las ITUP

		Ante la suspensión y/o restricción del servicio por mantenimientos programados o necesarios, la Entidad Prestadora debe informar con una anticipación de siete días	c. La eliminación de redireccionamientos a otras páginas web y/o la realización de descargas. d. El uso de un lenguaje sencillo. e. La posibilidad de que dicha información sea presentada también en idioma inglés, en el caso de las ITUP aeroportuarias y portuarias.									
Tito Reynerio Reategui Del Castillo	<p>Considera que los mecanismos de difusión utilizados por la Entidad Prestadora si son adecuados.</p> <p>El medio que más utiliza para obtener información es la página web.</p> <p>Considera que el uso de herramientas digitales debe ser incluido como un mecanismo adicional para difundir información a los usuarios porque es un medio de comunicación rápido y de alcance nacional e internacional.</p>	<p>Considera que las Entidades Prestadoras no proporcionan información de manera oportuna, ante las suspensiones y/o restricciones suscitadas durante la prestación del servicio porque cuando los vuelos se retrasan y no nos comunican a tiempo se generan perjuicios económicos.</p> <p>Ante la suspensión y/o restricción del servicio por caso fortuito o fuerza mayor, dicha situación debe ser informada el mismo día en que se produce.</p> <p>Ante la suspensión y/o restricción del</p>	<p>No conoce que las Entidades Prestadoras proporcionan en sus páginas web, información de interés a los usuarios.</p> <p>Asimismo, indica que éstas deben mantener un orden y uniformidad, porque al mantener un orden se hace más fácil el acceso a la información.</p> <p>Considera que los siguientes aspectos deben ser mejorados en las páginas web de las EEPP:</p> <p>a. La eliminación de redireccionamientos a otras páginas web y/o la realización de descargas. b. El uso de un lenguaje sencillo.</p>	No ha presentado solicitudes	Si ha utilizado los SSHH.  Asimismo, señala que en dichas áreas debe mejorar el abastecimiento de agua potable, papel higiénico, papel toalla y jabón.	Si conoce cuáles son las conductas por las cuales se restringe el acceso y/o permanencia en las ITUP. Asimismo, señala que tomo conocimiento de dicha información de forma presencial	No conoce si la Entidad Prestadora cuenta con protocolos de actuación ante situaciones riesgosas para su integridad (p.e. protestas, incendios).	Si considera importante que las Entidades Prestadoras realicen encuestas	Considera que los mecanismos utilizados para difundir información si son suficientes	Si ha percibido una climatización adecuada	<p>Considera que el trato fue adecuado.</p> <p>Si considera que la Entidad Prestadora deba implementar un protocolo o guía de atención al usuario durante el proceso de inspección de seguridad en el aeropuerto</p> <p>Si considera que el personal de seguridad del Aeropuerto debe ser constantemente capacitado por la Entidad Prestadora</p>	No ha extraviado algún objeto personal en un aeropuerto.

Cuestionario resuelto por usuarios de las ITUP

		servicio por mantenimientos programados o necesarios, la Entidad Prestadora debe informar con una anticipación de dos días.										
John Gonzales	<p>Considera que los mecanismos de difusión utilizados por la Entidad Prestadora no son adecuados, porque no se conoce como realizan la difusión de información y eso genera desconocimiento.</p> <p>Los medios que más utiliza para obtener información son la página web y redes sociales;</p> <p>Considera que el uso de herramientas digitales debe ser incluido como un mecanismo adicional para difundir información a los usuarios, porque está más al alcance de la mayoría de personas y todos lo usan.</p>	<p>Considera que las Entidades Prestadoras si proporcionan información de manera oportuna, ante las suspensiones y/o restricciones suscitadas durante la prestación del servicio.</p> <p>Ante la suspensión y/o restricción del servicio por caso fortuito o fuerza mayor, dicha situación debe ser informada dicha situación, el mismo día en que se produce.</p> <p>Ante la suspensión y/o restricción del servicio por mantenimientos programados o necesarios, la Entidad Prestadora debe informar con una anticipación de quince días.</p>	<p>No conoce que las Entidades Prestadoras proporcionan en sus páginas web, información de interés a los usuarios.</p> <p>Asimismo, indica que éstas deben mantener un orden y uniformidad, porque es importante saber cuáles son los servicios que brindan y los procedimientos para recibirlos.</p> <p>Considera que los siguientes aspectos deben ser mejorados en las páginas web de las EEPP:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>El enlace y/o vínculo debe encontrarse en la página de inicio del portal web.</li> <li>El uso de un lenguaje sencillo.</li> <li>La posibilidad de que dicha información sea presentada también en idioma inglés, en el caso de las ITUP aeroportuarias y portuarias.</li> </ol>	No ha presentado solicitudes	<p>Si ha utilizado los SSHH.</p> <p>Asimismo, señala que en dichas áreas deben mejorar los siguientes aspectos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>La limpieza de los servicios higiénicos.</li> <li>El abastecimiento de agua potable, papel higiénico, papel toalla y jabón.</li> <li>La desodorización de los referidos ambientes.</li> </ol>	No conoce cuáles son las conductas por las cuales se restringe el acceso y/o permanencia en las ITUP; por ello, debe haber una mayor difusión	No conoce si la Entidad Prestadora cuenta con protocolos de actuación ante situaciones riesgosas para su integridad (p.e. protestas, incendios)	Si considera importante que las Entidades Prestadoras realicen encuestas	Considera que los mecanismos utilizados para difundir información no son suficientes. Por ello, debe difundirse dicha información a través de Enlace incluido en el portal web de la Entidad Prestadora, así como un Aplicativo móvil.	No ha percibido una climatización adecuada especialmente en la sala de embarque del aeropuerto en donde se encontraba.	<p>Considera que el trato fue adecuado</p> <p>Si considera que la Entidad Prestadora deba implementar un protocolo o guía de atención al usuario durante el proceso de inspección de seguridad en el aeropuerto</p> <p>Si considera que el personal de seguridad del Aeropuerto debe ser constantemente capacitado por la Entidad Prestadora</p>	No ha extraviado algún objeto personal en un aeropuerto.

Cuestionario resuelto por usuarios de las ITUP

<p>Eduardo Juan Valencia Flores</p>	<p>Considera que los mecanismos de difusión utilizados por la Entidad Prestadora si son adecuados</p> <p>Los medios que más utiliza para obtener información son la página web y afiches informativos.</p> <p>Considera que el uso de herramientas digitales debe ser incluido como un mecanismo adicional para difundir información a los usuarios, debido a la tendencia en aumento en el uso de estas tecnologías.</p>	<p>Considera que las Entidades Prestadoras si proporcionan información de manera oportuna, ante las suspensiones y/o restricciones suscitadas durante la prestación del servicio.</p> <p>Ante la suspensión y/o restricción del servicio por caso fortuito o fuerza mayor, dicha situación debe ser informada el mismo día en que se produce.</p> <p>Ante la suspensión y/o restricción del servicio por mantenimientos programados o necesarios, la Entidad Prestadora debe informar con una anticipación de dos días.</p>	<p>Si conoce que las Entidades Prestadoras proporcionan en sus páginas web, información de interés a los usuarios.</p> <p>Asimismo, indica que éstas no deben mantener un orden y uniformidad</p> <p>Considera que los siguientes aspectos deben ser mejorados en las páginas web de las EEPP:</p> <p>a. El enlace y/o vínculo debe encontrarse en la página de inicio del portal web.</p> <p>b. El uso de un lenguaje sencillo.</p>	<p>No ha presentado solicitudes</p>	<p>Si ha utilizado los SSHH. Adicionalmente, señala que en dichas áreas deben mejorar los siguientes aspectos:</p> <p>a. El abastecimiento o de agua potable, papel higiénico, papel toalla y jabón.</p> <p>b. La desodorización de los ambientes.;</p>	<p>No conoce cuáles son las conductas por las cuales se restringe el acceso y/o permanencia en las ITUP; por ello, debe difundirse dicha información a través de comunicaciones escritas.</p>	<p>No conoce si la Entidad Prestadora cuenta con protocolos de actuación ante situaciones riesgosas para su integridad (p.e. protestas, incendios)</p>	<p>Si considera importante que las Entidades Prestadoras realicen encuestas</p>	<p>Considera que los mecanismos utilizados para difundir información no son suficientes</p>	<p>Si ha percibido una climatización adecuada</p>	<p>Considera que el trato fue adecuado.</p> <p>Si considera que la Entidad Prestadora deba implementar un protocolo o guía de atención al usuario durante el proceso de inspección de seguridad en el aeropuerto</p> <p>Si considera que el personal de seguridad del Aeropuerto debe ser constantemente capacitado por la Entidad Prestadora</p>	<p>No ha extraviado algún objeto personal en un aeropuerto.</p>
<p>Héctor Hugo Castro Rodríguez</p>	<p>Considera que los mecanismos de difusión utilizados por la Entidad Prestadora si son adecuados</p> <p>Los medios que más utiliza para obtener información son la página web y los afiches informativos.</p>	<p>Considera que las Entidades Prestadoras si proporcionan información de manera oportuna, ante las suspensiones y/o restricciones suscitadas durante la</p>	<p>Si conoce que las Entidades Prestadoras proporcionan en sus páginas web, información de interés a los usuarios.</p> <p>Asimismo, indica que éstas si deben mantener un orden y uniformidad, toda vez que siempre encuentra</p>	<p>No ha presentado solicitudes</p>	<p>Si ha utilizado los SSHH. Adicionalmente, señala que en los SSHH. debe mejorar la desodorización de los referidos ambientes</p>	<p>No conoce cuáles son las conductas por las cuales se restringe el acceso y/o permanencia en las ITUP.</p> <p>Asimismo, indica que desconoce</p>	<p>No conoce si la Entidad Prestadora cuenta con protocolos de actuación ante situaciones riesgosas para su integridad (p.e. protestas, incendios)</p>	<p>Si considera importante que las Entidades Prestadoras realicen encuestas</p>	<p>Considera que los mecanismos utilizados para difundir información son suficientes</p>	<p>Si ha percibido una climatización adecuada</p>	<p>Considera que el trato fue inadecuado, dado que no son respetuosos con los usuarios.</p> <p>Si considera que la</p>	<p>No ha extraviado algún objeto personal en un aeropuerto</p>

Cuestionario resuelto por usuarios de las ITUP

	<p>Considera que el uso de herramientas digitales debe ser incluido como un mecanismo adicional para difundir información a los usuarios, Porque La mayoría de usuarios usan celular y visitan las redes sociales</p>	<p>prestación del servicio.</p> <p>Ante la suspensión y/o restricción del servicio por caso fortuito o fuerza mayor, debe ser informada dicha situación, el mismo día en que se produce.</p> <p>Ante la suspensión y/o restricción del servicio por mantenimientos programados o necesarios, la Entidad Prestadora debe informar con una anticipación de dos días</p>	<p>los detalles o aclaraciones de los diferentes imprevistos.</p> <p>Considera que el aspecto que debe ser mejorados en las páginas web de las EEPP es el uso de un lenguaje sencillo.</p>			<p>los medios que utilizan.</p>					<p>Entidad Prestadora deba implementar un protocolo o guía de atención al usuario durante el proceso de inspección de seguridad en el aeropuerto</p> <p>Si considera que el personal de seguridad del Aeropuerto debe ser constantemente capacitado por la Entidad Prestadora</p>	
<p>Jhayra Alejandra Pesantes Campomanes</p>	<p>Considera que los mecanismos de difusión utilizados por la Entidad Prestadora si son adecuados.</p> <p>El medio que más utiliza para obtener información es Página web.</p> <p>Considera que el uso de herramientas digitales debe ser incluido como un mecanismo adicional para difundir información a los usuarios, porque la tecnología va en conjunto con las nuevas generaciones y esto ocasiona que a</p>	<p>Considera que las Entidades Prestadoras no proporcionan información de manera oportuna, ante las suspensiones y/o restricciones suscitadas durante la prestación del servicio, dado que la empresa prestadora omite informar correctamente al usuario sobre este tipo de inconvenientes lo que causa</p>	<p>Si conoce que las Entidades Prestadoras proporcionan en sus páginas web, información de interés a los usuarios.</p> <p>Asimismo, indica que éstas si deben mantener un orden y uniformidad, dado que al emplear un orden se genera una transparencia.</p> <p>Considera que el aspecto que debe ser mejorados en las páginas web de las EEPP es el enlace y/o vínculo debe encontrarse en la</p>	<p>No ha presentado solicitudes</p>	<p>No ha utilizado los SSHH</p>	<p>No conoce cuáles son las conductas por las cuales se restringe el acceso y/o permanencia en las ITUP.</p>	<p>No conoce si la Entidad Prestadora cuenta con protocolos de actuación ante situaciones riesgosas para su integridad (p.e. protestas, incendios)</p>	<p>Si considera importante que las Entidades Prestadoras realicen encuestas</p>	<p>Considera que los mecanismos utilizados para difundir información son suficientes</p>	<p>Si ha percibido una climatización adecuada</p>	<p>Considera que el trato fue adecuado.</p> <p>Si considera que la Entidad Prestadora deba implementar un protocolo o guía de atención al usuario durante el proceso de inspección de seguridad en el aeropuerto</p>	<p>No ha extraviado algún objeto personal en un aeropuerto.</p>

Cuestionario resuelto por usuarios de las ITUP

	<p>través de ellas se puede difundir información relevante que probablemente no se conozca en un periódico u otro medio.</p>	<p>desconfianza de los usuarios.</p> <p>Ante la suspensión y/o restricción del servicio por caso fortuito o fuerza mayor, debe ser informada dicha situación, el mismo día en que se produce.</p> <p>Ante la suspensión y/o restricción del servicio por mantenimientos programados o necesarios, la Entidad Prestadora debe informar con una anticipación de siete días.</p>	<p>página de inicio del portal web.</p>								<p>Si Considera que el personal de seguridad del Aeropuerto debe ser constantemente capacitado por la Entidad Prestadora</p>	
<p>Dolores Cruz Villacorta</p>	<p>Considera que los mecanismos de difusión utilizados por la Entidad Prestadora si son adecuados.</p> <p>El medio que más utiliza para obtener información es Página web.</p> <p>Considera que el uso de herramientas digitales debe ser incluido como un mecanismo adicional para difundir información a los usuarios, porque las personas trabajan ahora fuera de sus ciudades y muchas veces no tienen tiempo para ir a informarse a la misma oficina de una</p>	<p>Considera que las Entidades Prestadoras Si proporcionan información de manera oportuna, ante las suspensiones y/o restricciones suscitadas durante la prestación del servicio.</p> <p>Ante la suspensión y/o restricción del servicio por caso fortuito o fuerza mayor, debe ser informada dicha situación, el mismo día en que se produce.</p>	<p>Si conoce que las Entidades Prestadoras proporcionan en sus páginas web, información de interés a los usuarios.</p> <p>Asimismo, indica que éstas si deben mantener un orden y uniformidad.</p> <p>Adicionalmente, indica que, lamentablemente se vive en una sociedad donde nuestros compatriotas no tienen hábitos de lectura y por más que busquen la información que encuentran ésta, pese a que se encuentra a su alcance. No obstante, si se utiliza un orden adecuado, si podrán</p>	<p>No ha presentado solicitudes</p>	<p>Si ha utilizado los SSHH.</p> <p>Adicionalmente, señala que en dichas áreas deben mejorar los siguientes aspectos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>La limpieza de los servicios higiénicos.</li> <li>El abastecimiento de agua potable, papel higiénico, papel toalla y jabón.</li> <li>La operatividad de dichos servicios.</li> </ol>	<p>Si conoce cuáles son las conductas por las cuales se restringe el acceso y/o permanencia en las ITUP. Por el personal de la misma institución</p>	<p>Si conoce si la Entidad Prestadora cuenta con protocolos de actuación ante situaciones riesgosas para su integridad (p.e. protestas, incendios). En relación a ello, señala que queda entendido que toda institución tiene un protocolo para salvaguardar la seguridad de los usuarios.</p>	<p>Si considera importante que las Entidades Prestadoras realicen encuestas</p>	<p>Considera que los mecanismos utilizados para difundir información son suficientes</p>	<p>No ha percibido una climatización adecuada en la zona de check in en el aeropuerto en que se encontraba.</p>	<p>Considera que el trato fue adecuado.</p> <p>Si considera que la Entidad Prestadora deba implementar un protocolo o guía de atención al usuario durante el proceso de inspección de seguridad en el aeropuerto</p> <p>Si considera que el personal de</p>	<p>No ha extraviado algún objeto personal en un aeropuerto.</p>

Cuestionario resuelto por usuarios de las ITUP

	entidad; por ello, lo ideal es que se mantenga informado al usuario por las redes sociales que son alternativas para que este pueda informarse	Ante la suspensión y/o restricción del servicio por mantenimientos programados o necesarios, la Entidad Prestadora debe informar con una anticipación de dos días	acceder a la información que buscan  - Considera que los siguientes aspectos deben ser mejorados en las páginas web de las EEPP:  a. El enlace y/o vínculo debe encontrarse en la página de inicio del portal web. b. La eliminación de redireccionamientos a otras páginas web y/o la realización de descargas. c. El uso de un lenguaje sencillo. d. La posibilidad de que dicha información sea presentada también en idioma inglés, en el caso de las ITUP aeroportuarias y portuarias.								seguridad del Aeropuerto debe ser constantemente capacitado por la Entidad	
Carlos Moscoso Carbajal	<p>- Considera que los mecanismos de difusión utilizados por la Entidad Prestadora si son adecuados.</p> <p>- Los medios que más utiliza para obtener información son la página web, afiches informativos y prensa escrita.</p> <p>- Considera que el uso de herramientas digitales debe ser incluido como un mecanismo adicional para difundir información a los usuarios, porque son las que más llegada tienen a los usuarios.</p>	<p>- Considera que las Entidades Prestadoras si proporcionan información de manera oportuna, ante las suspensiones y/o restricciones suscitadas durante la prestación del servicio.</p> <p>- Ante la suspensión y/o restricción del servicio por caso fortuito o fuerza mayor, debe ser informada dicha situación, el</p>	<p>- Si conoce que las Entidades Prestadoras proporcionan en sus páginas web, información de interés a los usuarios.</p> <p>- Asimismo, indica que éstas si deben mantener un orden y uniformidad porque es importante para la fácil obtención de información de las situaciones que se presentan.</p> <p>- Considera que los siguientes aspectos deben ser mejorados en las páginas web de las EEPP:</p>	No ha presentado solicitudes	No ha utilizado los SSHH	No conoce cuáles son las conductas por las cuales se restringe el acceso y/o permanencia en las ITUP.  - Asimismo, señala que dicha información debe ser difundida de forma necesaria ya que es útil para la comunidad.	No conoce si la Entidad Prestadora cuenta con protocolos de actuación ante situaciones riesgosas para su integridad (p.e. protestas, incendios)	- Si considera importante que las Entidades Prestadoras realicen encuestas	- Considera que los mecanismos utilizados para difundir información no son suficientes.  - Dicha información debe ser difundida a través de un enlace incluido en el portal web de la Entidad Prestadora, aplicativo móvil y línea telefónica.	- Si ha percibido una climatización adecuada	- Considera que el trato fue inadecuado, en algunas ocasiones.  - Si considera que la Entidad Prestadora deba implementar un protocolo o guía de atención al usuario durante el proceso de inspección de seguridad en el aeropuerto	- No ha extraviado algún objeto personal en un aeropuerto.

Cuestionario resuelto por usuarios de las ITUP

		<p>mismo día en que se produce.</p> <p>Ante la suspensión y/o restricción del servicio por mantenimientos programados o necesarios, la Entidad Prestadora debe informar con una anticipación de un día</p>	<p>a. El enlace y/o vínculo debe encontrarse en la página de inicio del portal web.</p> <p>b. El uso de un lenguaje sencillo.</p>								<p>Si considera que el personal de seguridad del Aeropuerto debe ser constantemente capacitado por la Entidad</p>	
Victor Mercado	<p>Considera que los mecanismos de difusión utilizados por la Entidad Prestadora si son adecuados.</p> <p>Los medios que más utiliza para obtener información son la página web, y las redes sociales: LinkedIn y Facebook.</p> <p>Considera que el uso de herramientas digitales debe ser incluido como un mecanismo adicional para difundir información a los usuarios, porque principalmente las redes sociales constituyen el entorno virtual más relevante en nuestros tiempos - para la población en general y de todas las edades - para el intercambio de información.</p>	<p>Considera que las Entidades Prestadoras no proporcionan información de manera oportuna, ante las suspensiones y/o restricciones suscitadas durante la prestación del servicio.</p> <p>Asimismo, indica que, en una oportunidad, la cancelación de un vuelo de retorno (por responsabilidad de la aerolínea) le generó un perjuicio económico ya que tuvo que comprar un ticket en otra aerolínea para volar el mismo día. Dicha situación se le informó por teléfono unas horas antes.</p>	<p>Si conoce que las Entidades Prestadoras proporcionan en sus páginas web, información de interés a los usuarios.</p> <p>Asimismo, indica que éstas si deben mantener un orden y uniformidad</p> <p>Asimismo, señala que, de la misma manera en que han estandarizado el proceso de reservas / compras en línea de tickets, haciendo bastante intuitivo este proceso, se debe uniformizar el acceso a la información de interés para los usuarios, pero de una manera resumida y de fácil entendimiento para asegurar mayor visibilidad de las regulaciones, restricciones y otros temas que se deben tener presente.</p> <p>Considera que los siguientes aspectos deben ser mejorados en</p>	<p>Si ha presentado solicitudes.</p> <p>Asimismo, menciona que, en una ocasión, cuando una aerolínea canceló el vuelo de retorno, la gestión del reembolso tomo 3 o 4 meses, lo cual me pareció un tiempo excesivo. En mi opción, un reembolso debería gestionarse en cuestión de días, sin llegar a la semana.</p>	<p>Si ha utilizado los SSHH.</p> <p>Adicionalmente, señala que en los SSHH. debe mejorar la desodorización de los referidos ambientes.</p>	<p>No conoce cuáles son las conductas por las cuales se restringe el acceso y/o permanencia en las ITUP.</p> <p>Asimismo, menciona que las redes sociales (tik-tok p.ej.) podrían ser un medio bastante adecuado para brindar dicha información, la cual debe ser bastante "descriptiva" (tipo simulación) para un fácil entendimiento.</p>	<p>Si conoce si la Entidad Prestadora cuenta con protocolos de actuación ante situaciones riesgosas para su integridad (p.e. protestas, incendios).</p> <p>En relación a ello, indica que por ejemplo en el AIJCH se cuenta con procedimientos de emergencia, descargables en PDF, pero estos son bastante extensos y densos.</p>	<p>Si considera importante que las Entidades Prestadoras realicen encuestas</p>	<p>Considera que los mecanismos utilizados para difundir información no son suficientes.</p> <p>Adicionalmente, menciona que dicha información debe ser propalada a través de un aplicativo móvil</p>	<p>Si ha percibido una climatización adecuada</p>	<p>Considera que el trato fue adecuado.</p> <p>No considera que la Entidad Prestadora deba implementar un protocolo o guía de atención al usuario durante el proceso de inspección de seguridad en el aeropuerto</p> <p>Si considera que el personal de seguridad del Aeropuerto debe ser constantemente capacitado por la Entidad</p>	<p>No ha extraviado algún objeto personal en un aeropuerto.</p>

Cuestionario resuelto por usuarios de las ITUP

		<p>Ante la suspensión y/o restricción del servicio por caso fortuito o fuerza mayor, debe informarse a los usuarios lo más pronto posible</p> <p>ante la suspensión y/o restricción del servicio por mantenimientos programados o necesarios, la EEPP debe informar con una anticipación de siete días</p>	<p>las páginas web de las EEPP:</p> <p>a. El enlace y/o vínculo debe encontrarse en la página de inicio del portal web.</p> <p>b. Se utilice una denominación única para identificar la sección relativa a usuarios.</p> <p>c. La eliminación de redireccionamientos a otras páginas web y/o la realización de descargas.</p> <p>d. El uso de un lenguaje sencillo.</p> <p>e. La posibilidad de que dicha información sea presentada también en idioma inglés, en el caso de las ITUP aeroportuarias y portuarias.</p>										
Wilfredo Chacón Grajeda	<p>Considera que los mecanismos de difusión utilizados por la Entidad Prestadora no son adecuados.</p> <p>El medio que más utiliza para obtener información es Página web.</p> <p>Considera que el uso de herramientas digitales debe ser incluido como un mecanismo adicional para difundir información a los usuarios, porque facilitaría el acceso a la información</p>	<p>Considera que las Entidades Prestadoras no proporcionan información de manera oportuna, ante las suspensiones y/o restricciones suscitadas durante la prestación del servicio.</p> <p>Ante la suspensión y/o restricción del servicio por caso fortuito o fuerza mayor, dicha situación debe ser informada a los usuarios el</p>	<p>Si conoce que las Entidades Prestadoras proporcionan en sus páginas web, información de interés a los usuarios.</p> <p>Asimismo, indica que éstas si deben mantener un orden y uniformidad</p> <p>Considera que el aspecto que debe ser mejorado en las páginas web de las EEPP es el enlace y/o vínculo debe encontrarse en la página de inicio del portal web.</p>	No ha presentado solicitudes	Si ha utilizado los SSHH.	Adicionalmente, señala que en los SSHH. debe mejorar la limpieza de los servicios higiénicos.	No conoce cuáles son las conductas por las cuales se restringe el acceso y/o permanencia en las ITUP.	No conoce si la Entidad Prestadora cuenta con protocolos de actuación ante situaciones riesgosas para su integridad (p.e. protestas, incendios)	Si considera importante que las Entidades Prestadoras realicen encuestas	Considera que los mecanismos utilizados para difundir información no son suficientes. Por ello, debe emplearse el uso de aplicativo móviles	No ha percibido una climatización adecuada en la sala de embarque del aeropuerto en que se encontraba. Ante dicha situación, no solicitó asistencia porque es cuestión de infraestructura, que debe de mejorar	Considera que el trato fue inadecuado, ya que el personal no tiene la suficiente preparación para la atención al público. Si considera que la Entidad Prestadora deba implementar un protocolo o guía de atención al usuario durante el proceso de	No ha extraviado algún objeto personal en un aeropuerto.

Cuestionario resuelto por usuarios de las ITUP

		<p>mismo día en que se produce.</p> <p>Ante la suspensión y/o restricción del servicio por mantenimientos programados o necesarios, la Entidad Prestadora debe informar con una anticipación de dos días.</p>									<p>inspección de seguridad en el aeropuerto</p> <p>Si considera que el personal de seguridad del Aeropuerto debe ser constantemente capacitado por la Entidad</p>	
<p>Rubén Francisco Gamarra Tuco</p>	<p>Considera que los mecanismos de difusión utilizados por la Entidad Prestadora si son adecuados.</p> <p>Los medios que más utiliza para obtener información son la página web y afiches informativos.</p> <p>Considera que el uso de herramientas digitales debe ser incluido como un mecanismo adicional para difundir información a los usuarios, porque tiene un mayor alcance digital</p>	<p>Considera que las Entidades Prestadoras si proporcionan información de manera oportuna, ante las suspensiones y/o restricciones suscitadas durante la prestación del servicio.</p> <p>Ante la suspensión y/o restricción del servicio por caso fortuito o fuerza mayor, debe informarse a los usuarios sobre dicha situación el mismo día en que se produce.</p> <p>Ante la suspensión y/o restricción del servicio por mantenimientos programados o necesarios, la</p>	<p>Si conoce que las Entidades Prestadoras proporcionan en sus páginas web, información de interés a los usuarios.</p> <p>Asimismo, indica que éstas si deben mantener un orden y uniformidad</p> <p>Considera que el aspecto que debe ser mejorado en las páginas web de las EPPP es el uso de una denominación única para identificar la sección relativa a usuarios.</p>	<p>No ha presentado solicitudes</p>	<p>Si ha utilizado los SSHH.</p> <p>Adicionalmente, señala que en los SSHH. debe mejorar la operatividad de dichos servicios.</p>	<p>Si conoce cuáles son las conductas por las cuales se restringe el acceso y/o permanencia en las ITUP.</p> <p>Asimismo, menciona que tomó conocimiento de dicha información a través de página web.</p>	<p>Si conoce que la Entidad Prestadora cuenta con protocolos de actuación ante situaciones riesgosas para su integridad (p.e. protestas, incendios).</p> <p>Adicionalment e señala que conoció dicha información a través de avisos colocados en las instalaciones y en la página web.</p>	<p>Si considera importante que las Entidades Prestadoras realicen encuestas</p>	<p>Considera que los mecanismos utilizados para difundir información si son suficientes</p>	<p>Si ha percibido una climatización adecuada</p>	<p>Considera que el trato fue adecuado.</p> <p>Si considera que la Entidad Prestadora deba implementar un protocolo o guía de atención al usuario durante el proceso de inspección de seguridad en el aeropuerto</p> <p>Si considera que el personal de seguridad del Aeropuerto debe ser constantemente capacitado</p>	<p>No ha extraviado algún objeto personal en un aeropuerto.</p>

Cuestionario resuelto por usuarios de las ITUP

		Entidad Prestadora debe informar con una anticipación de siete días									por la Entidad	
Fausto Alonso Rospigliosi Palao	<p>Considera que los mecanismos de difusión utilizados por la Entidad Prestadora no son adecuados, en tanto que no tienen oficina en el aeropuerto</p> <p>El medio que más utiliza para obtener información es Página web.</p> <p>Considera que el uso de herramientas digitales debe ser incluido como un mecanismo adicional para difundir información a los usuarios, porque todas las personas usan celular.</p>	<p>Considera que las Entidades Prestadoras no proporcionan información de manera oportuna, ante las suspensiones y/o restricciones suscitadas durante la prestación del servicio, dado que los aeropuertos no informan los cambios a tiempo</p> <p>Ante la suspensión y/o restricción del servicio por caso fortuito o fuerza mayor, debe informarse dicha situación a los usuarios al día siguiente de presentada ésta.</p> <p>Ante la suspensión y/o restricción del servicio por mantenimientos programados o necesarios, la EEPP debe informar con una anticipación de siete días</p>	<p>No conoce que las Entidades Prestadoras proporcionan en sus páginas web, información de interés a los usuarios.</p> <p>Asimismo, indica que éstas si deben mantener un orden y uniformidad.</p> <p>De otro lado, cuestiona la falta de vuelos directos de la ciudad de Iquitos a Lima, así como la obligatoriedad de llegada de dichos vuelos a la ciudad de Lima.</p> <p>Considera que el aspecto que debe ser mejorado en las páginas web de las EEPP es el enlace y/o vínculo debe encontrarse en la página de inicio del portal web.</p>	No ha presentado solicitudes	No ha utilizado los SSHH	No conoce cuáles son las conductas por las cuales se restringe el acceso y/o permanencia en las ITUP	No conoce que la Entidad Prestadora cuenta con protocolos de actuación ante situaciones riesgosas para su integridad (p.e. protestas, incendios)	No considera importante que las Entidades Prestadoras realicen encuestas	Considera que los mecanismos utilizados para difundir información no son suficientes. Por ello debe difundirse dicha información a través de la habilitación de un enlace a ser incluido en el portal web de la Entidad Prestadora, aplicativo móvil y la línea telefónica;	No ha percibido una climatización adecuada en la sala de embarque y la zona de check-in del aeropuerto en que se encontraba.	<p>Considera que el trato fue adecuado.</p> <p>Si considera que la Entidad Prestadora deba implementar un protocolo o guía de atención al usuario durante el proceso de inspección de seguridad en el aeropuerto</p> <p>Si Considera que el personal de seguridad del Aeropuerto debe ser constantemente capacitado por la Entidad</p>	No ha extraviado algún objeto personal en el aeropuerto.

Cuestionario resuelto por usuarios de las ITUP

<p>Elizabeth Aurora Atapaucar Misme</p>	<p>Considera que los mecanismos de difusión utilizados por la Entidad Prestadora no son adecuados, porque no se sabe cómo ni donde hacer las consultas.</p> <p>Asimismo, señala que se usan términos que el usuario desconoce; por ello, deben usar terminología de uso común o colocar el significado de los términos para que se pueda entender.</p> <p>Los medios que más utiliza para obtener información son la página web, línea telefónica y afiches informativos.</p> <p>Considera que el uso de herramientas digitales debe ser incluido como un mecanismo adicional para difundir información a los usuarios, porque Son de mayor alcance y menor costo.</p>	<p>Considera que las Entidades Prestadoras si proporcionan información de manera oportuna, ante las suspensiones y/o restricciones suscitadas durante la prestación del servicio.</p> <p>Ante la suspensión y/o restricción del servicio por caso fortuito o fuerza mayor, dicha situación debe ser informada a los usuarios el mismo día en que se produce.</p> <p>Ante la suspensión y/o restricción del servicio por mantenimientos programados o necesarios, la Entidad Prestadora debe informar con una anticipación de un día.</p>	<p>No conoce que las Entidades Prestadoras proporcionan en sus páginas web, información de interés a los usuarios.</p> <p>Asimismo, indica que éstas si deben mantener un orden y uniformidad, dado que es necesario contar con una página web amigable para que el usuario pueda encontrar lo requerido de manera rápida y sin complicaciones.</p> <p>Considera que los siguientes aspectos deben ser mejorados en las páginas web de las EEPP:</p> <p>a. La organización y/o estructura de la sección relativa a usuarios.</p> <p>b. El uso de un lenguaje sencillo.</p> <p>c. La posibilidad de que dicha información sea presentada también en idioma inglés, en el caso e las ITUP aeroportuarias y portuarias.</p> <p>d. El enlace y/o vínculo debe encontrarse en la página de inicio del portal web.</p>	<p>Si ha presentado solicitudes.</p> <p>En relación a ello, señala que nunca es atendido de manera oportuna o dentro de los plazos establecidos de ley.</p> <p>Asimismo, señala que para recibir atención, se debe denunciar ante el INDECOPI por el pésimo servicio y la falta de respuesta oportuna.</p>	<p>Si ha utilizado SSHH.</p> <p>Adicionalmente, señala que en dichas áreas deben mejorar los siguientes aspectos:</p> <p>a. La limpieza de los servicios higiénicos.</p> <p>b. El abastecimiento de agua potable, papel higiénico, papel toalla y jabón.</p> <p>c. La desodorización de los referidos ambientes.</p> <p>d. La operatividad de dichos servicios.</p>	<p>No conoce cuáles son las conductas por las cuales se restringe el acceso y/o permanencia en las ITUP.</p> <p>Asimismo, señala que debería difundirse dicha información a través de Redes sociales o medios de alcance masivo</p>	<p>No conoce que la Entidad Prestadora cuenta con protocolos de actuación ante situaciones riesgosas para su integridad (p.e. protestas, incendios)</p>	<p>Si considera importante que las Entidades Prestadoras realicen encuestas</p>	<p>Considera que los mecanismos utilizados para difundir información no son suficientes.</p> <p>Por ello deben emplearse los siguientes canales: (i) aplicativo móvil, (ii) Línea telefónica, (iii) Enlace incluido en el portal web de la Entidad Prestadora</p>	<p>Si ha percibido una climatización adecuada</p>	<p>Considera que el trato fue inadecuado. En relación a ello, menciona que el personal solo demuestra la poca preparación en seguridad, al no tener criterio alguno, prohíben el traslado de hasta las pistolas de agua.</p> <p>Asimismo, indica que, no efectúan una debida revisión; cuentan con equipos descalibrados de manera sospechosa sobre todo en el terminal aeroportuario o ubicado en la ciudad de Cusco.</p> <p>Si considera que la Entidad Prestadora deba implementar un protocolo o guía de atención al usuario</p>	<p>Si ha extraviado un objeto personal en un aeropuerto.</p> <p>Asimismo, señala que se han apropiado de unos artículos durante las revisiones al equipaje de manera manual de parte del personal de seguridad.</p>
---	--	--	--	--	---	---	---	---	---	---	--	---

Cuestionario resuelto por usuarios de las ITUP

											durante el proceso de inspección de seguridad en el aeropuerto	
											- Si considera que el personal de seguridad del Aeropuerto debe ser constantemente capacitado por la Entidad	
Luis Enrique Delgado Valdivia	<p>Considera que los mecanismos de difusión utilizados por la Entidad Prestadora son adecuados</p> <p>El medio que más utiliza para obtener información es Página web.</p> <p>Considera que el uso de herramientas digitales debe ser incluido como un mecanismo adicional para difundir información a los usuarios, porque el acceso digital permite obtener información e interactuar directamente con preguntas y/o comentarios que son motivo de opiniones de quienes pueden acceder en las redes sociales.</p>	<p>Considera que las Entidades Prestadoras si proporcionan información de manera oportuna, ante las suspensiones y/o restricciones suscitadas durante la prestación del servicio.</p> <p>Ante la suspensión y/o restricción del servicio por caso fortuito o fuerza mayor, dicha situación debe ser informada a los usuarios el mismo día en que se produce.</p> <p>Ante la suspensión y/o restricción del servicio por</p>	<p>Si conoce que las Entidades Prestadoras proporcionan en sus páginas web, información de interés a los usuarios.</p> <p>Asimismo, indica que éstas si deben mantener un orden y uniformidad para acceder a información referida a necesidades que los usuarios podrían tener en escala de prioridades desde las más simples o menores hasta la más complejas, debiendo detallar también una respuesta orientadora</p> <p>Considera que los siguientes aspectos deben ser mejorados en las páginas web de las EEPP:</p> <p>a. El enlace y/o vínculo debe encontrarse en la</p>	No ha presentado solicitudes	Si utilizado los SSHH	<p>No conoce cuáles son las conductas por las cuales se restringe el acceso y/o permanencia en las ITUP.</p> <p>Dicha información debe difundirse a través mensajes digitales orientadores al usuario.</p>	<p>Si conoce que la Entidad Prestadora cuenta con protocolos de actuación ante situaciones riesgosas para su integridad (p.e. protestas, incendios).</p> <p>Asimismo, señala que conoció dicha información a través de la visita de supervisión programada al aeropuerto como miembro del Consejo de Usuarios</p>	Si considera importante que las Entidades Prestadoras realicen encuestas	Considera que los mecanismos utilizados para difundir información SI son suficientes	Si ha percibido una climatización adecuada	<p>Considera que el trato fue adecuado.</p> <p>Si considera que la Entidad Prestadora deba implementar un protocolo o guía de atención al usuario durante el proceso de inspección de seguridad en el aeropuerto</p> <p>Si considera que el personal de seguridad del Aeropuerto debe ser constantemente</p>	No ha extraviado ningún objeto personal en un aeropuerto

Cuestionario resuelto por usuarios de las ITUP

		mantenimientos programados o necesarios, la Entidad Prestadora debe informar con una anticipación de siete días	<p>b. El uso de un lenguaje sencillo.</p> <p>c. La posibilidad de que dicha información sea presentada también en idioma inglés, en el caso de las ITUP aeroportuarias y portuarias</p>							ente capacitado por la Entidad	
--	--	---	---	--	--	--	--	--	--	--------------------------------	--

Usuarios de la ITUP portuaria									
Nombres y apellidos	Mecanismos de difusión utilizados por EEPP	Suspensiones y/o restricciones del servicio	Páginas web de las EEPP	Presentación de solicitudes vinculadas con el servicio	Uso de los SS.HH.	Conductas prohibidas	Protocolos de actuación ante situaciones riesgosas	Ejecución de encuestas para medir satisfacción de usuarios	Facturación por concepto de uso de área no operativa
Moises Woll Aste	<p>Considera que los mecanismos de difusión utilizados por la Entidad Prestadora son adecuados.</p> <p>Los medios que más utiliza para obtener información acerca del servicio son: (i) prensa escrita, (ii) correo electrónico, (iii) redes sociales: Instagram y LinkedIn, y (iv) Página web.</p> <p>Considera que el uso de herramientas digitales debe ser incluido como un mecanismo adicional para difundir información a los usuarios, dado que son herramientas de fácil acceso y de difusión muy rápida</p>	<p>Considera que las Entidades Prestadoras si proporcionan información de manera oportuna, ante las suspensiones y/o restricciones suscitadas durante la prestación del servicio</p> <p>Ante la suspensión y/o restricción del servicio por caso fortuito o fuerza mayor, señala que muchos de ese tipo de casos pueden tener cierto grado de riesgo de ocurrencia. Por ello, antes de que suceda el evento, se debe</p>	<p>Si conoce que las Entidades Prestadoras proporcionan en sus páginas web, información de interés a los usuarios.</p> <p>Asimismo, indica que éstas deben mantener un orden y uniformidad, toda vez que las páginas web deben ser también herramientas para que los usuarios obtengan información relevante a sus operaciones, las cuales deben incluir métodos de búsquedas fáciles de usar e intuitivos.</p> <p>Considera que los siguientes aspectos deben ser mejorados en las páginas web de las EEPP:</p>	No ha presentado ninguna solicitud	No ha utilizado los SSHH	No conoce cuáles son las conductas por las cuales se restringe el acceso y/o permanencia en las ITUP.	No conoce si la Entidad Prestadora cuenta con protocolos de actuación ante situaciones riesgosas para su integridad (p.e. protestas, incendios, accidentes)	Si considera importante que las Entidades Prestadoras realicen encuestas	<p>La Entidad Prestadora si le facturó dicho concepto.</p> <p>De otro lado, señala que el problema radica en el modelo del contrato de Concesión, al permitir al operador portuario ofrecer, al mismo tiempo, el servicio de almacenaje. esto genera confusión porque muchas veces el embarcador no sabe si su carga ingresó a la zona de prestacking de la terminal o ingreso al área de almacenaje. Esto es muy importante distinguir para ver quien debe asumir costos por demoras en el embarque; en otros países, está prohibido que los operadores de actividades de uso público como puertos, puedan realizar otras actividades que se pueden entender como actividades conexas que generan una integración vertical y por consecuencia, poca transparencia y equidad de cara a los usuarios.</p>

Cuestionario resuelto por usuarios de las ITUP

		<p>comunicar ello, incluyendo el grado de probabilidad de que ocurra.</p> <p>Ante la suspensión y/o restricción del servicio por mantenimientos programados o necesarios, la EEPP debe informar con una anticipación de siete días</p>	<p>e. El enlace y/o vínculo debe encontrarse en la página de inicio del portal web.</p> <p>f. Se utilice una denominación única para identificar la sección relativa a usuarios.</p> <p>g. La posibilidad de que dicha información sea presentada también en idioma inglés, en el caso de las ITUP aeroportuarias y portuarias.</p>						
Juan Carlos León Siles	<p>Considera que los mecanismos de difusión utilizados por la Entidad Prestadora no son adecuados.</p> <p>Asimismo, señala no haber "escuchado" de usuarios que hayan sido informados de forma adecuada, habiendo mencionado que no existe calidad de atención y servicio al usuario por parte de las Entidades Prestadoras y el OSITRAN, APN, INDECOPI y MTC.</p> <p>El medio que más utiliza para obtener información es página web</p> <p>Considera que el uso de herramientas digitales debe ser incluido como un mecanismo adicional para difundir información a los usuarios, ya que deben usar estos mecanismos, buscando y asegurándose</p>	<p>Considera que las Entidades Prestadoras no proporcionan información de manera oportuna, ante las suspensiones y/o restricciones suscitadas durante la prestación del servicio, dado que la atención a los usuarios se ha visto afectada por múltiples razones, la cual no se ha dado a tiempo, ni de forma directa.</p> <p>Ante la suspensión y/o restricción del servicio por caso fortuito o fuerza mayor, debe ser informada dicha situación, en el mismo momento</p>	<p>No conoce que las Entidades Prestadoras proporcionan en sus páginas web, información de interés a los usuarios.</p> <p>Asimismo, indica que éstas deben mantener un orden y uniformidad, dado que lo importante es la capacidad efectiva de comunicarse con los usuarios, habiendo señalado que cualquier otra opción se aleja de la calidad de servicio público.</p> <p>Considera que los siguientes aspectos deben ser mejorados en las páginas web de las EEPP:</p> <p>a. El enlace y/o vínculo debe encontrarse en la</p>	<p>Si ha presentado solicitudes y la atención fue oportuna, pero no fue atendida a tiempo</p>	<p>Si ha utilizado los SSHH.</p> <p>Asimismo, señala que en dichas áreas deben mejorar los siguientes aspectos:</p> <p>a. La limpieza de los servicios higiénicos.</p> <p>b. El abastecimiento de agua potable, papel higiénico, papel toalla y jabón.</p> <p>c. La operatividad de dichos servicios.</p> <p>d. La desodorización de los referidos ambientes.;</p>	<p>No conoce cuáles son las conductas por las cuales se restringe el acceso y/o permanencia en las ITUP.</p> <p>Dicha información debe ser difundida a través de mecanismos que garanticen una comunicación directa al usuario</p>	<p>No conoce si la Entidad Prestadora cuenta con protocolos de actuación ante situaciones riesgosas para su integridad (p.e. protestas, incendios, accidentes)</p>	<p>No considera importante que las Entidades Prestadoras realicen encuestas</p>	<p>La Entidad Prestadora si le facturó dicho concepto</p> <p>Asimismo, indica que las Entidades Prestadoras aducen con sustento legal aparente la facturación de dicho cobro, pero en la mayoría no corresponde, al ser responsabilidad de la naviera, no habiendo advertido una actuación adecuada del OSITRAN, APN , MTC e INDECOPI</p>

Cuestionario resuelto por usuarios de las ITUP

	que sean cercanos a los usuarios, lo cual no se da en la actualidad.	sino no tendría sentido y las pérdidas económicas serían mayores sino se avisa en el mismo momento de la situación. Ante la suspensión y/o restricción del servicio por mantenimientos programados o necesarios, la Entidad Prestadora debe informar con una anticipación de un mes y semana.	página de inicio del portal web. b. Se utilice una denominación única para identificar la sección relativa a usuarios. c. La organización y/o estructura de la sección relativa a usuarios. d. El uso de un lenguaje sencillo.						
Wilfredo Enrique Blondet Jacobs	<p>Considera que los mecanismos de difusión utilizados por la Entidad Prestadora si son adecuados.</p> <p>El medio que más utiliza para obtener información es página web.</p> <p>Considera que el uso de herramientas digitales debe ser incluido como un mecanismo adicional para difundir información a los usuarios, a efectos de tener la información tan pronto se produzca, sin tener que entrar a la página web.</p>	<p>Considera que las Entidades Prestadoras si proporcionan información de manera oportuna, ante las suspensiones y/o restricciones suscitadas durante la prestación del servicio.</p> <p>Ante la suspensión y/o restricción del servicio por caso fortuito o fuerza mayor, debe ser informada dicha situación, el mismo día en que se produce dicho evento.</p> <p>Ante la suspensión y/o</p>	<p>Si conoce que las Entidades Prestadoras proporcionan en sus páginas web, información de interés a los usuarios.</p> <p>Asimismo, indica que éstas deben mantener un orden y uniformidad, a efectos de una adecuada simplificación y estandarización en la información.</p> <p>Considera que los siguientes aspectos deben ser mejorados en las páginas web de las EEPP:</p> <p>a. El uso de un lenguaje sencillo. b. La organización y/o estructura de</p>	Si ha presentado solicitudes; no obstante, se atiende con mucha lentitud	No ha utilizado los SSHH.	No conoce cuáles son las conductas por las cuales se restringe el acceso y/o permanencia en las ITUP.  Dicha información debería ser difundida a través de página web	Si conoce que la Entidad Prestadora cuenta con protocolos de actuación ante situaciones riesgosas para su integridad (p.e. protestas, incendios, accidentes), en tanto que resulta relevante	Si considera importante que las Entidades Prestadoras realicen encuestas	La Entidad Prestadora si le facturó dicho concepto. Asimismo, señala que dicho cobro escapa del control de la Entidad Prestadoras, aunque en algunas oportunidades sí

Cuestionario resuelto por usuarios de las ITUP

		restricción del servicio por mantenimientos programados o necesarios, la Entidad Prestadora debe informar con una anticipación de dos días	la sección relativa a usuarios.;						
Juan Guillermo Alburqueque Cáceres	<p>Considera que los mecanismos de difusión utilizados por la Entidad Prestadora si son adecuados.</p> <p>El medio que más utiliza para obtener información son los correos electrónicos.</p> <p>Considera que el uso de herramientas digitales debe ser incluido como un mecanismo adicional para difundir información a los usuarios, ya que hoy en día se usa mucho las redes sociales.</p>	<p>Considera que las Entidades Prestadoras no proporcionan información de manera oportuna, ante las suspensiones y/o restricciones suscitadas durante la prestación del servicio, dado que, en estos días de coyuntura social y política, no hemos recibido información de rutas o vías cerradas y alternas.</p> <p>Ante la suspensión y/o restricción del servicio por caso fortuito o fuerza mayor, debe ser informada dicha situación, el mismo día en que se produce dicha situación.</p> <p>Ante la suspensión y/o restricción del servicio por mantenimientos programados o</p>	<p>No conoce que las Entidades Prestadoras proporcionan en sus páginas web, información de interés a los usuarios.</p> <p>Asimismo, indica que éstas no deben mantener un orden y uniformidad.</p> <p>Adicionalmente, menciona que no ha recibido información del día, sino por otros medios radiales.</p> <p>Considera que el aspecto que debe ser mejorado en las páginas web de las EEPP es el enlace y/o vínculo debe encontrarse en la página de inicio del portal web.</p>	No ha presentado solicitudes	Si ha utilizado los SSHH. Asimismo, señala que en dichas áreas debe mejorar el abastecimiento de agua potable, papel higiénico, papel toalla y jabón.	Si conoce cuáles son las conductas por las cuales se restringe el acceso y/o permanencia en las ITUP. Asimismo, menciona que tomó conocimiento de dicha información a través de redes sociales	No conoce si la Entidad Prestadora cuenta con protocolos de actuación ante situaciones riesgosas para su integridad (p.e. protestas, incendios,	No considera importante que las Entidades Prestadoras realicen encuestas	<p>La Entidad Prestadora si le facturó dicho concepto.</p> <p>En relación a ello, indicó que todo Terminal Portuario no tiene consideración de exoneración para los casos de disturbios o huelgas de transporte en el retiro de carga</p>

Cuestionario resuelto por usuarios de las ITUP

		necesarios, la EEPP debe informar con una anticipación de un día							
José Fernando Pacaya Chilicahua	<p>Considera que los mecanismos de difusión utilizados por la Entidad Prestadora si son adecuados.</p> <p>Los medios que más utiliza para obtener información son afiches, Página web y línea telefónica.</p> <p>Considera que el uso de herramientas digitales debe ser incluido como un mecanismo adicional para difundir información a los usuarios porque la mayoría de los usuarios tiene teléfonos inteligentes con acceso a internet que ayudan a encontrar información de manera fácil, y con una app ayudaría a estar más cerca e informados.</p>	<p>Considera que las Entidades Prestadoras si proporcionan información de manera oportuna, ante las suspensiones y/o restricciones suscitadas durante la prestación del servicio.</p> <p>Ante la suspensión y/o restricción del servicio por caso fortuito o fuerza mayor, debe ser informada dicha situación, el mismo día en que se produce.</p> <p>Ante la suspensión y/o restricción del servicio por mantenimientos programados o necesarios, la EEPP debe informar con una anticipación de dos días</p>	<p>No conoce que las Entidades Prestadoras proporcionan en sus páginas web, información de interés a los usuarios.</p> <p>Asimismo, indica que éstas deben mantener un orden y uniformidad, porque los usuarios estarían familiarizados al momento de leer la información.</p> <p>Considera que los siguientes aspectos deben ser mejorados en las páginas web de las EEPP:</p> <p>a. El enlace y/o vínculo debe encontrarse en la página de inicio del portal web.</p> <p>b. El uso de un lenguaje sencillo.</p> <p>c. La posibilidad de que dicha información sea presentada también en idioma inglés, en el caso de las ITUP aeroportuarias y portuarias.</p> <p>d. Se utilice una denominación única para identificar la</p>	No ha presentado solicitudes	<p>Si ha utilizado los SSHH</p> <p>Asimismo, señala que en dichas áreas deben mejorar los siguientes aspectos:</p> <p>a. La limpieza de los servicios higiénicos.</p> <p>b. El abastecimiento de agua potable, papel higiénico, papel toalla y jabón.</p> <p>c. La operatividad de dichos servicios</p> <p>d. La desodorización de los referidos ambientes</p>	<p>No conoce cuáles son las conductas por las cuales se restringe el acceso y/o permanencia en las ITUP; por ello, debe haber una mayor difusión</p> <p>Asimismo, indica que tendría que haber una sección dentro de la información que explique o se detalle las conductas.</p>	<p>No conoce si la Entidad Prestadora cuenta con protocolos de actuación ante situaciones riesgosas para su integridad (p.e. protestas, incendios)</p>	<p>Si considera importante que las Entidades Prestadoras realicen encuestas</p>	No se le ha facturado dicho concepto

Cuestionario resuelto por usuarios de las ITUP

			sección relativa a usuarios						
Hugo Henry Figueroa Salinas	<p>Considera que los mecanismos de difusión utilizados por la Entidad Prestadora si son adecuados.</p> <p>El medio que más utiliza para obtener información es la página web</p> <p>Considera que el uso de herramientas digitales debe ser incluido como un mecanismo adicional para difundir información a los usuarios, porque dotarán de un mayor dinamismo.</p>	<p>Considera que las Entidades Prestadoras si proporcionan información de manera oportuna, ante las suspensiones y/o restricciones suscitadas durante la prestación del servicio.</p> <p>Ante la suspensión y/o restricción del servicio por caso fortuito o fuerza mayor, debe ser informada dicha situación, el mismo día en que se produce.</p> <p>Ante la suspensión y/o restricción del servicio por mantenimientos programados o necesarios, la EEPP debe informar con una anticipación de dos días</p>	<p>No conoce que las Entidades Prestadoras proporcionan en sus páginas web, información de interés a los usuarios.</p> <p>Asimismo, indica que éstas si deben mantener un orden y uniformidad, a efectos de un mayor dinamismo.</p> <p>Considera que las páginas web de las EEPP deben mejorar el uso de una denominación única para identificar la sección relativa a usuarios.</p>	No ha presentado solicitudes.	No ha utilizado los SSHH.	No conoce cuáles son las conductas por las cuales se restringe el acceso y/o permanencia en las ITUP.	No conoce si la Entidad Prestadora cuenta con protocolos de actuación ante situaciones riesgosas para su integridad (p.e. protestas, incendios)	Si considera importante que las Entidades Prestadoras realicen encuestas.	No se le ha facturado dicho concepto

Cuestionario resuelto por usuarios de las ITUP

<p>Julio Chalco</p>	<p>Considera que los mecanismos de difusión utilizados por la Entidad Prestadora no son adecuados.</p> <p>Asimismo, menciona que los conflictos sociales que actualmente se tienen con las entidades prestadoras son las principales razones de que no existe información adecuada.</p> <p>Los medios que más utiliza para obtener información son la página web, y la realización de consultas a la autoridades correspondientes.</p> <p>Considera que el uso de herramientas digitales debe ser incluido como un mecanismo adicional para difundir información a los usuarios.</p> <p>Adicionalmente, menciona que primero se debe segmentar que es lo que se quiere difundir (consultas, quejas, denuncias, atención), luego, establecer los mecanismos adecuados de lo señalado anteriormente y finalmente, difundir los resultados que se han obtenido en cada uno de los temas señalados para así tomar las acciones correctivas que sean necesarias a fin de que la difusión cumpla con lo esperado.</p>	<p>Considera que las Entidades Prestadoras no proporcionan información de manera oportuna, ante las suspensiones y/o restricciones suscitadas durante la prestación del servicio.</p> <p>Asimismo, señala que no existe un debido proceso, muchas veces se sanciona sin establecer adecuadamente si la falta realmente existió, muchas veces el personal de seguridad de las entidades prestadoras actúa como inquisidores y tratan de manera amenazante a los colaboradores cuando existe una queja válida a favor del usuario y no existe una sanción al mal personal de las entidades prestadoras. Por otro lado, en el caso del transportista, se le acusa muchas veces sobre responsabilidad</p>	<p>No conoce que las Entidades Prestadoras proporcionan en sus páginas web, información de interés a los usuarios.</p> <p>Asimismo, indica que éstas si deben mantener un orden y uniformidad.</p> <p>De otro lado, menciona que, las entidades prestadas no son fiscalizadas como corresponde, ellas muchas veces son juez y parte a la vez, solo proporcionan información que le resulta favorable, pero no las que ofrecen (ejm: en el caso de las citas otorgadas en DPWC, como es posible que un 45% sean citas que se han perdido o que no han sido utilizadas, quienes son las que acaparan las citas o cual es el sistema de emplean para otorgar las citas de manera equitativa y antidiscriminatoria).</p> <p>Considera que las páginas web de las EEPP deben contener una intranet de uso exclusivo para los usuarios, donde se presente toda la información vinculada a ellos, un espacio donde el usuario pueda</p>	<p>No ha presentado solicitudes.</p>	<p>Si ha utilizado los SSHH.</p> <p>Asimismo, señala que en dichas áreas deben mejorar los siguientes aspectos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>La limpieza de los servicios higiénicos.</li> <li>El abastecimiento de agua potable, papel higiénico, papel toalla y jabón</li> <li>La operatividad de dichos servicios.</li> <li>La desodorización de los referidos ambientes</li> </ol> <p>Adicionalmente, indica que los SSHH instalados en el antepuerto no son los adecuados, en el caso de APMTC los SSHH instalados son para los vigilantes que lo prestan para necesidades mínimas de los conductores quien muchas veces están muchas horas esperando por ingresar, en lo que respecta a DPWC ante una emergencia de los conductores no facilitan el uso de los SSHH.</p>	<p>Si conoce cuáles son las conductas por las cuales se restringe el acceso y/o permanencia en las ITUP.</p> <p>Asimismo, señala que el medio por el cual tomó conocimiento fue simplemente a través de una medida arbitraria, no comunicada. Simplemente, nos enteramos cuando nuestros colaboradores nos llaman informando que no los dejan ingresar porque la entidad prestadora instauró un nuevo procedimiento donde los agentes de seguridad determinan quienes pueden ingresar al puerto y quienes no, no les interesa si la conductor y su unidad hayan estado esperando más de 10 horas por ingresar.</p>	<p>No conoce si la Entidad Prestadora cuenta con protocolos de actuación ante situaciones riesgosas para su integridad (p.e. protestas, incendios)</p>	<p>Si considera importante que las Entidades Prestadoras realicen encuestas</p>	<p>No se le ha facturado dicho concepto</p>
---------------------	---	---	--	--------------------------------------	--	--	--	---	---

Cuestionario resuelto por usuarios de las ITUP

		s que no están en su alcance, cuando los responsables o bien son los despachadores de las agencias de aduana, los maquinistas de las entidades prestadoras, os tarjadores o el personal de seguridad de las entidades prestadoras	formular una queja, atender una sanción, disponer de información relevante de las estadísticas del nivel de servicio de la entidad prestadora y por último que sea atendido de manera oportuna.						
Raul Gerardo Gordillo Quintana	<p>Considera que los mecanismos de difusión utilizados por la Entidad Prestadora no son adecuados, por lo que considera que es un abuso de autoridad.</p> <p>El medio que más utiliza para obtener información es Página web.</p> <p>Considera que el uso de herramientas digitales debe ser incluido como un mecanismo adicional para difundir información a los usuarios.</p>	<p>Considera que las Entidades Prestadoras no proporcionan información de manera oportuna, ante las suspensiones y/o restricciones suscitadas durante la prestación del servicio.</p> <p>Asimismo, indica que, en relación a APM, dicha Entidad Prestadora informa que existen muchas caídas de sus sistemas y</p>	<p>No conoce que las Entidades Prestadoras proporcionan en sus páginas web, información de interés a los usuarios.</p> <p>Asimismo, indica que éstas si deben mantener un orden y uniformidad.</p> <p>Considera que el aspecto a ser mejorado en las páginas web de las EEPP es la eliminación de redireccionamientos a otras páginas web y/o la realización de descargas.</p>	No ha presentado solicitudes	<p>Si ha utilizado los SSHH.</p> <p>Asimismo, señala que en dichas áreas debe mejorar el abastecimiento de agua potable, papel higiénico, papel toalla y jabón.</p>	<p>Si conoce cuáles son las conductas por las cuales se restringe el acceso y/o permanencia en las ITUP.</p> <p>Asimismo, señala que conoce dicha información por el gremio.</p>	<p>No conoce si la Entidad Prestadora cuenta con protocolos de actuación ante situaciones riesgosas para su integridad (p.e. protestas, incendios)</p>	<p>Si considera importante que las Entidades Prestadoras realicen encuestas</p>	Dicho concepto no le ha sido facturado

Cuestionario resuelto por usuarios de las ITUP

		<p>paralizan todo cuando quieren</p> <p>Ante la suspensión y/o restricción del servicio por caso fortuito o fuerza mayor, debe ser informada dicha situación, a los dos días en que se produce.</p> <p>Ante la suspensión y/o restricción del servicio por mantenimientos programados o necesarios, la EEPP debe informar con una anticipación de dos días</p>							
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**Usuarios de la ITUP vial**

<b>Nombres y apellidos</b>	<b>Mecanismos de difusión utilizados por EEPP</b>	<b>Suspensiones y/o restricciones del servicio</b>	<b>Páginas web de las EEPP</b>	<b>Presentación de solicitudes vinculadas con el servicio</b>	<b>Uso de los SS.HH.</b>	<b>Conductas prohibidas</b>	<b>Protocolos de actuación ante situaciones riesgosas</b>	<b>Ejecución de encuestas para medir satisfacción de usuarios</b>	<b>Aspectos deben ser mejorados en el marco de la prestación del servicio de grúa y ambulancia</b>
Genaro Julio Álvarez López	<p>Considera que los mecanismos de difusión utilizados por las Entidades Prestadoras a cargo de las ITUP para brindar información a los usuarios no son adecuados, debido a que en muchos casos no existe información de a qué o quienes o por qué medios establecer comunicación con las Entidades prestadoras.</p> <p>El medio que más utiliza para obtener información es Pagina web.</p>	<p>Considera que las Entidades Prestadoras no proporcionan información de manera oportuna, ante las suspensiones y/o restricciones suscitadas durante la prestación del servicio, ya que simplemente nunca se</p>	<p>Si conoce que las Entidades Prestadoras proporcionan en sus páginas web, información de interés a los usuarios.</p> <p>Asimismo, indica que éstas deben mantener un orden y uniformidad, ya que si no se diera tal efecto no sería posible (como lo es actualmente) dar a conocer las condiciones u ocurrencias que se da en las vías</p>	<p>No ha presentado ninguna solicitud</p>	<p>No ha utilizado los SSHH</p>	<p>No conoce cuáles son las conductas por las cuales se restringe el acceso y/o permanencia en las ITUP.</p> <p>Asimismo, indica que el mecanismo a ser utilizado para difundir dicha información sería las</p>	<p>No conoce si la Entidad Prestadora cuenta con protocolos de actuación ante situaciones riesgosas para su integridad (p.e. protestas, incendios, accidentes)</p>	<p>Si considera importante que las Entidades Prestadoras realicen encuestas para conocer qué tan satisfecho se encuentra con los servicios que brindan éstas</p>	<p>Considera que los siguientes aspectos deben ser mejorados en el marco de la prestación del servicio de grúa y ambulancia:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Mayor número de grúas livianas</li> <li>Incorporación de grúas tipo pluma</li> <li>Mayor número de ambulancias</li> <li>Mejora en el equipamiento utilizado para el auxilio mecánico, casetas de equipos de emergencia</li> </ol>

Cuestionario resuelto por usuarios de las ITUP

	<p>Considera que el uso de herramientas digitales debe ser incluido como un mecanismo adicional para difundir información a los usuarios, ya que sería más rápido establecer comunicación a través de dichos medios.</p>	<p>comunican las suspensiones o restricciones y cuando uno conduce ya se entera de tales hechos en la carretera.</p> <p>- Ante la suspensión y/o restricción del servicio por caso fortuito o fuerza mayor, debe ser informada dicha situación, en el mismo día en que se produce.</p> <p>- Ante la suspensión y/o restricción del servicio por mantenimientos programados o necesarios, la Entidad Prstadora debe informar con una anticipación de 4 días con renovación al día anterior</p>	<p>Considera que los siguientes aspectos deben ser mejorados en las páginas web de las EEPP:</p> <p>h. El enlace y/o vínculo debe encontrarse en la página de inicio del portal web.</p> <p>i. Se utilice una denominación única para identificar la sección relativa a usuarios.</p> <p>j. La organización y/o estructura de la sección relativa a usuarios</p>			<p>Redes sociales y avisos que puedan ser accesibles a todos los usuarios</p>			
<p>Bartolomé Campaña Binasco</p>	<p>Considera que los mecanismos de difusión utilizados por las Entidades Prestadoras a cargo de las ITUP para brindar información a los usuarios no son adecuados, dado que no es abierta ni masiva.</p> <p>- El medio que más utiliza para obtener información es Pagina web.</p> <p>- Considera que el uso de herramientas digitales debe ser incluido como un mecanismo adicional para difundir información a los usuarios, ya que rápida, veraz, oportuna</p>	<p>Considera que las Entidades Prestadoras no proporcionan información de manera oportuna, ante las suspensiones y/o restricciones suscitadas durante la prestación del servicio,</p> <p>- Ante la suspensión y/o restricción del</p>	<p>No conoce que las Entidades Prestadoras proporcionan en sus páginas web, información de interés a los usuarios</p> <p>- Asimismo, indica que éstas deben mantener un orden y uniformidad, por un tema de eficiencia</p> <p>- Considera que los siguientes aspectos deben ser mejorados en las páginas web de las EEPP:</p>	<p>No ha presentado ninguna solicitud</p>	<p>No ha utilizado los SSHH</p>	<p>No conoce cuáles son las conductas por las cuales se restringe el acceso y/o permanencia en las ITUP.</p> <p>- Asimismo, indica que el mecanismo a ser utilizado para difundir dicha información sería las Redes sociales</p>	<p>No conoce si la Entidad Prestadora cuenta con protocolos de actuación ante situaciones riesgosas para su integridad (p.e. protestas, incendios, accidentes)</p>	<p>- Si considera importante que las Entidades Prestadoras realicen encuestas para conocer qué tan satisfecho se encuentra con los servicios que brindan éstas</p>	<p>Considera que los siguientes aspectos deben ser mejorados en el marco de la prestación del servicio de grúa y ambulancia:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Mayor número de grúas livianas</li> <li>Incorporación de grúas tipo pluma</li> <li>Mayor número de ambulancias</li> <li>Mejora en el equipamiento utilizado para el auxilio mecánico, cassetas de equipos de emergencia</li> </ol>

Cuestionario resuelto por usuarios de las ITUP

		<p>servicio por caso fortuito o fuerza mayor, dicha situación debe ser informada con anterioridad.</p> <p>Ante la suspensión y/o restricción del servicio por mantenimientos programados o necesarios, la Entidad Prestadora debe informar con una semana de anticipación a más.</p>	<p>a. El enlace y/o vínculo debe encontrarse en la página de inicio del portal web.</p> <p>b. Se utilice una denominación única para identificar la sección relativa a usuarios.</p> <p>c. La organización y/o estructura de la sección relativa a usuarios</p> <p>d. La posibilidad de que dicha información sea presentada también en idioma inglés, en el caso de las ITUP aeroportuarias y portuarias</p>						
<p>Juan José Segundo Flores</p>	<p>Considera que los mecanismos de difusión utilizados por las Entidades Prestadoras a cargo de las ITUP para brindar información a los usuarios si son adecuados.</p> <p>Los medios que más utiliza para obtener información son la página web, redes sociales como el Facebook.</p> <p>Considera que el uso de herramientas digitales debe ser incluido como un mecanismo adicional para difundir información a los usuarios, ya que las redes sociales son los medios de comunicación más usados actualmente por la población.</p>	<p>Considera que las Entidades Prestadoras si proporcionan información de manera oportuna, ante las suspensiones y/o restricciones suscitadas durante la prestación del servicio,</p> <p>Ante la suspensión y/o restricción del servicio por caso fortuito o fuerza mayor, dicha situación debe ser informada el mismo día en el cual se produce.</p> <p>Ante la suspensión y/o restricción del servicio por mantenimientos programados o</p>	<p>Si conoce que las Entidades Prestadoras proporcionan en sus páginas web, información de interés a los usuarios.</p> <p>Asimismo, indica que éstas no deben mantener un orden y uniformidad, ya que lo que debe existir siempre es información actualizada para el usuario sin importar la uniformidad de todos las Entidades prestadoras.</p> <p>Considera que los siguientes aspectos deben ser mejorados en las páginas web de las EEPP:</p> <p>a. El enlace y/o vínculo debe encontrarse en la página de inicio del portal web.</p> <p>b. El uso de un lenguaje sencillo.</p> <p>c. La posibilidad de que dicha información sea presentada también en idioma inglés, en el caso</p>	<p>No ha presentado ninguna solicitud</p>	<p>Si ha utilizado los SSHH.</p> <p>Asimismo, indica que un aspecto a ser mejorado es la operatividad de dichos servicios</p>	<p>No conoce cuáles son las conductas por las cuales se restringe el acceso y/o permanencia en las ITUP.</p>	<p>No conoce si la Entidad Prestadora cuenta con protocolos de actuación ante situaciones riesgosas para su integridad (p.e. protestas, incendios, accidentes)</p>	<p>Si considera importante que las Entidades Prestadoras realicen encuestas para conocer qué tan satisfecho se encuentra con los servicios que brindan éstas</p>	

Cuestionario resuelto por usuarios de las ITUP

		necesarios, la Entidad Prestadora debe informar con una anticipación de una semana de dos días	de las ITUP y aeroportuarias y portuarias.						
Rosmary Quispe Bellido	<p>Considera que los mecanismos de difusión utilizados por las Entidades Prestadoras a cargo de las ITUP para brindar información a los usuarios si son adecuados.</p> <p>Los medios que más utiliza para obtener información son la página web y la prensa escrita.</p> <p>Considera que el uso de herramientas digitales debe ser incluido como un mecanismo adicional para difundir información a los usuarios, ya que, en la actualidad, la mayoría de usuarios se encuentra al tanto de las redes sociales.</p>	<p>Considera que las Entidades Prestadoras no proporcionan información de manera oportuna, ante las suspensiones y/o restricciones suscitadas durante la prestación del servicio.</p> <p>De otro lado, señala que la ejecución de la vía expresa del Cusco, no informaron en la Urb. Parque Industrial la programación de los trabajos a realizar para el levantado del pavimento y cierre de calles, tampoco han informado que fechas se tendrá restricción de agua; por lo que varios vecinos de la manzana A y D, se han visto sorprendidos al ver que las vías fueron levantadas y no les dio tiempo para poder prever otros estacionamientos u otras</p>	<p>Si conoce que las Entidades Prestadoras proporcionan en sus páginas web, información de interés a los usuarios.</p> <p>Asimismo, indica que éstas deben mantener un orden y uniformidad.</p> <p>De otro lado, señala que cuando se efectúa un corte de agua por mantenimiento si publican en las páginas web.</p> <p>Considera que el aspecto que debe ser mejorados en las páginas web de las EEPP es el uso de un lenguaje sencillo</p>	No ha presentado ninguna solicitud	No ha utilizado los SSHH	<p>No conoce cuáles son las conductas por las cuales se restringe el acceso y/o permanencia en las ITUP.</p> <p>Asimismo, que la Entidad Prestadora debe precisar claramente el porqué de la restricción</p>	<p>No conoce si la Entidad Prestadora cuenta con protocolos de actuación ante situaciones riesgosas para su integridad (p.e. protestas, incendios, accidentes)</p>	<p>Si considera importante que las Entidades Prestadoras realicen encuestas para conocer qué tan satisfecho se encuentra con los servicios que brindan éstas</p>	<p>Al respecto, señala que no ha tenido alguna situación de emergencia.</p> <p>Considera que los siguientes aspectos deben ser mejorados en el marco de la prestación del servicio de grúa y ambulancia:</p> <p>a. Mayor número de grúas livianas</p> <p>b. Mayor número de ambulancias</p>

Cuestionario resuelto por usuarios de las ITUP

		<p>opciones de locales para el expendio de sus productos.</p> <p>Ante la suspensión y/o restricción del servicio por caso fortuito o fuerza mayor, dicha situación debe ser informada el mismo día en el cual se produjeron éstas.</p> <p>Ante la suspensión y/o restricción del servicio por mantenimientos programados o necesarios, la Entidad Prestadora debe informar con una semana de siete días</p>							
Juan Carlos León Siles	<p>Considera que los mecanismos de difusión utilizados por las Entidades Prestadoras a cargo de las ITUP para brindar información a los usuarios no son adecuados, porque no hay canales directos de comunicación, ni tampoco utilizan otros canales diferentes a la página web o la de OSITRAN.</p> <p>Los medios que más utiliza para obtener información son: prensa escrita, prensa radial y comunicados a Gremios de Usuarios.</p> <p>Considera que el uso de herramientas digitales debe ser incluido como un mecanismo adicional para difundir información a los usuarios, dado</p>	<p>Considera que las Entidades Prestadoras no proporcionan información de manera oportuna, ante las suspensiones y/o restricciones suscitadas durante la prestación del servicio.</p> <p>En relación a ello, señala que, al tratarse de Infraestructura de Servicio Público, el rigor</p>	<p>No conoce que las Entidades Prestadoras proporcionan en sus páginas web, información de interés a los usuarios.</p> <p>Asimismo, indica que éstas deben mantener un orden y uniformidad, ya que si no se diera tal efecto no sería posible (como lo es actualmente) dar a conocer las condiciones u ocurrencias que se da en las vías</p> <p>Considera que los siguientes aspectos deben ser mejorados en las páginas web de las EEPP:</p>	<p>Si ha presentado solicitudes.</p> <p>Asimismo, señala que éstas no son atendidas a tiempo (a pesar de que cumplen plazos); las respuestas son muy legales y no se siente uno atendido, dado que siempre quieren protegerse.</p> <p>Adicionalment</p>	<p>Si ha utilizado los SSHH.</p> <p>Asimismo, señala que los aspectos que deben ser mejorados son:</p> <p>a. La limpieza de los servicios higiénicos</p> <p>b. El abastecimiento de agua potable, papel higiénico,</p>	<p>No conoce cuáles son las conductas por las cuales se restringe el acceso y/o permanencia en las ITUP.</p> <p>De otro lado, señala que, en cuanto a los mecanismos que se utilizan, desconoce éstos, pero deben caracterizarse por ser cercanos a buen servicio a usuarios</p>	<p>No conoce si la Entidad Prestadora cuenta con protocolos de actuación ante situaciones riesgosas para su integridad (p.e. protestas, incendios, accidentes)</p>	<p>Si considera importante que las Entidades Prestadoras realicen encuestas para conocer qué tan satisfecho se encuentra con los servicios que brindan éstas</p>	<p>Si ha tenido situación de emergencia.</p> <p>En relación a ello, señala que solicitó el servicio de grúa; no obstante no se le brindó dicho servicio; por lo que, optó por contratar un servicio particular.</p> <p>Asimismo, señala que desconoce las razones por las cuales no se atendió y lamenta no haber recibido auxilio.</p> <p>Considera que los siguientes aspectos deben ser mejorados en el marco de la prestación del servicio de grúa y ambulancia:</p> <p>a. Mayor número de grúas livianas</p> <p>b. Mayor cantidad de grúas pesadas</p>

Cuestionario resuelto por usuarios de las ITUP

	<p>que se requiere ser directo con Usuarios en comunicados</p>	<p>en mantener la servicialidad debe ser alto. Además, en los casos de sucesos naturales o paros no se difunde información a tiempo y esto trae graves perjuicios económicos a los negocios y a las familias en general</p> <p>Ante la suspensión y/o restricción del servicio por caso fortuito o fuerza mayor, dicha situación debe ser informada en el mismo momento, caso contrario resulta ocioso informar.</p> <p>Ante la suspensión y/o restricción del servicio por mantenimientos programados o necesarios, los avisos o comunicados deben aparecer con una anticipación de un mes y también una semana antes en los medios de la región sean escritos, tv y medios digitales.</p>	<p>a. El enlace y/o vínculo debe encontrarse en la página de inicio del portal web.</p> <p>b. Se utilice una denominación única para identificar la sección relativa a usuarios.</p> <p>c. La organización y/o estructura</p>	<p>e, Su respuesta no denota calidad de atención o servicio público</p>	<p>c. La operatividad de dichos servicios.</p> <p>d. La desodorización de los referidos ambientes.</p>				<p>c. Mayor número de ambulancias</p> <p>d. Mejora en el equipamiento utilizado para el auxilio mecánico;</p>
--	--	---	---	---	--	--	--	--	---

Cuestionario resuelto por usuarios de las ITUP

<p>Juan Carlos Calderon Orams</p>	<p>Considera que los mecanismos de difusión utilizados por las Entidades Prestadoras a cargo de las ITUP para brindar información a los usuarios no son adecuados, porque los usuarios no cuentan con ningún tipo de información actualizada, antes de hacer uso de las vías.</p> <p>Los medios que más utiliza para obtener información son: página web y prensa escrita.</p> <p>Considera que el uso de herramientas digitales debe ser incluido como un mecanismo adicional para difundir información a los usuarios porque todas las personas se encuentran siempre conectadas a los aplicativos.</p>	<p>Considera que las Entidades Prestadoras no proporcionan información de manera oportuna, ante las suspensiones y/o restricciones suscitadas durante la prestación del servicio.</p> <p>En relación a ello, señala que al encontrarse las vías en reparación o bloqueadas, se pierde mucho tiempo en esperar la apertura de la vía, y no se puede continuar el trayecto.</p> <p>Ante la suspensión y/o restricción del servicio por caso fortuito o fuerza mayor, dicha situación debe ser informada el mismo día en el cual se produce.</p> <p>Ante la suspensión y/o restricción del servicio por mantenimientos programados o necesarios, la Entidad Prestadora debe informar con una anticipación de dos días.</p>	<p>Si conoce que las Entidades Prestadoras proporcionan en sus páginas web, información de interés a los usuarios.</p> <p>Asimismo, indica que éstas deben mantener un orden y uniformidad.</p> <p>De otro lado, resalta la facilidad en el uso de las apps.</p> <p>Considera que los siguientes aspectos deben ser mejorados en las páginas web de las EEPP:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>El enlace y/o vínculo debe encontrarse en la página de inicio del portal web.</li> <li>Se utilice una denominación única para identificar la sección relativa a usuarios.</li> <li>La eliminación de redireccionamientos a otras páginas web y/o la realización de descargas.</li> <li>El uso de un lenguaje sencillo.</li> </ol>	<p>No ha presentado alguna solicitud</p>	<p>Si ha utilizado los SSHH.</p> <p>Asimismo, señala que éstos se encontraban en buenas condiciones.</p> <p>Adicionalmente, señala que El mecanismo adecuado para difundir dicha información es un buen cartel informativo.</p>	<p>No conoce cuáles son las conductas por las cuales se restringe el acceso y/o permanencia en las ITUP.</p> <p>Asimismo, menciona que conoce dicho protocolo porque participó en una charla informativa.</p>	<p>Si conoce si la Entidad Prestadora cuenta con protocolos de actuación ante situaciones riesgosas para su integridad (p.e. protestas, incendios, accidentes)</p>	<p>Si considera importante que las Entidades Prestadoras realicen encuestas para conocer qué tan satisfecho se encuentra con los servicios que brindan éstas</p>	<p>No ha tenido situación de emergencia</p> <p>Considera que los siguientes aspectos deben ser mejorados en el marco de la prestación del servicio de grúa y ambulancia:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Mayor número de grúas livianas</li> <li>Incorporación de grúas tipo pluma</li> <li>Mayor número de ambulancias</li> </ol>
-----------------------------------	---	---	--	--	---	---	--	--	---

Cuestionario resuelto por usuarios de las ITUP

<p>Luis Alberto Marcos Bernal</p>	<p>Considera que los mecanismos de difusión utilizados por las Entidades Prestadoras a cargo de las ITUP para brindar información a los usuarios no son adecuados, porque las concesionarias, deberían desplegar un mayor esfuerzo en los medios de comunicación a utilizar, a fin de que el alcance de la información sea numéricamente mayor.</p> <p>El medio que más utiliza para obtener información es la prensa escrita.</p> <p>Considera que el uso de herramientas digitales debe ser incluido como un mecanismo adicional para difundir información a los usuarios, ya que la utilización de estos medios digitales, ampliará el espectro de la información a transmitir y debe ser oportuna.</p>	<p>Considera que las Entidades Prestadoras no proporcionan información de manera oportuna, ante las suspensiones y/o restricciones suscitadas durante la prestación del servicio, porque por ejemplo el concesionario de la Carretera Central, cuyo tramo tiene frecuentes interrupciones, por factores de accidentalidad o climatológicos, difunde dicha información a través de anuncios que son tardíos, y carecen de plazo aproximado de retorno, luego de la evaluación preliminar de campo, el usuario está en la incertidumbre del tiempo, que demandara el reinicio del tránsito.</p> <p>Ante la suspensión y/o restricción del servicio por caso fortuito o fuerza mayor, dicha situación debe ser informada de forma inmediata.</p>	<p>Si conoce que las Entidades Prestadoras proporcionan en sus páginas web, información de interés a los usuarios.</p> <p>Asimismo, indica que éstas deben mantener un orden y uniformidad. De otro lado señala que deben tener información primaria y complementaria, entre las primarias, tarifas de peajes, ubicación, servicios que están obligados a prestar y los que voluntariamente prestan, planes de contingencia para evitar o reducir los TEC, en días de congestión así como estadísticas, mensuales de los servicios que prestan y de flujo vehicular clasificados por número de ejes.</p> <p>Considera que el aspecto que debe mejorar en las páginas web de las EEPP es el uso de una denominación única para identificar la sección relativa a usuarios.</p>	<p>No ha presentado alguna solicitud</p>	<p>Si ha utilizado los SSHH.</p> <p>Asimismo, menciona que en dichas áreas debe mejorar la limpieza.</p>	<p>No conoce cuáles son las conductas por las cuales se restringe el acceso y/o permanencia en las ITUP.</p> <p>Adicionalmente, indica que los concesionarios, deben instalar una central de atenciones, al usuario.</p>	<p>No conoce si la Entidad Prestadora cuenta con protocolos de actuación ante situaciones riesgosas para su integridad (p.e. protestas, incendios, accidentes)</p>	<p>Si considera importante que las Entidades Prestadoras realicen encuestas para conocer qué tan satisfecho se encuentra con los servicios que brindan éstas</p>	<p>Si ha tenido situación de emergencia. Asimismo, indica que el usuario está a la discrecionalidad del concesionario, al no tener información cierta, de los tiempos promedios de atención y cantidad de grúas y ambulancias de ser el caso.</p> <p>La Entidad Prestadora le brindó el servicio de grúa solicitado. No obstante, tardó más de 1 hora, en virtud a que no contaban con una sola grúa para vehículos de peso bruto vehicular de 48,000 kg.</p> <p>Considera que los siguientes aspectos deben ser mejorados en el marco de la prestación del servicio de grúa y ambulancia:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Mayor número de grúas livianas</li> <li>b. Mayor cantidad de grúas pesadas</li> <li>c. Mayor número de ambulancias</li> <li>d. Mejora en el equipamiento utilizado para el auxilio mecánico</li> </ol>
-----------------------------------	--	---	---	--	--	--	--	--	---

Cuestionario resuelto por usuarios de las ITUP

		Ante la suspensión y/o restricción del servicio por mantenimientos programados o necesarios, la Entidad Prestadora debe informar ello con una anticipación de siete días							
Willy Johann Sosa Avalos	<p>Considera que los mecanismos de difusión utilizados por las Entidades Prestadoras a cargo de las ITUP para brindar información a los usuarios si son adecuados.</p> <p>El medio que más utiliza para obtener información es la página web.</p> <p>Considera que el uso de herramientas digitales debe ser incluido como un mecanismo adicional para difundir información a los usuarios, ya que siempre es bueno para estar en constante interacción con los usuarios</p>	<p>Considera que las Entidades Prestadoras si proporcionan información de manera oportuna, ante las suspensiones y/o restricciones suscitadas durante la prestación del servicio.</p> <p>Ante la suspensión y/o restricción del servicio por caso fortuito o fuerza mayor, dicha situación debe ser informada al día siguiente de presentada las referidas contingencias.</p> <p>Ante la suspensión y/o restricción del servicio por mantenimientos programados o necesarios, la Entidad Prestadora se debe informar</p>	<p>No conoce que las Entidades Prestadoras proporcionan en sus páginas web, información de interés a los usuarios.</p> <p>Asimismo, indica que éstas deben mantener un orden y uniformidad, debido a que tener un orden es esencial para mejorar la información.</p> <p>Considera que el aspecto que debe ser mejorado en las páginas web de las EEPP es el enlace y/o vínculo debe encontrarse en la página de inicio del portal web.</p>	No ha presentado ninguna solicitud	No ha utilizado los servicios higiénicos	<p>No conoce cuáles son las conductas por las cuales se restringe el acceso y/o permanencia en las ITUP.</p> <p>Dicha información debe ser brindada a través de redes sociales.</p>	No conoce si la Entidad Prestadora cuenta con protocolos de actuación ante situaciones riesgosas para su integridad (p.e. protestas, incendios, accidentes)	<p>Si considera importante que las Entidades Prestadoras realicen encuestas para conocer qué tan satisfecho se encuentra con los servicios que brindan éstas.</p> <p>Considera que el aspecto que debe ser mejorados en el marco de la prestación del servicio de grúa y ambulancia es una mayor cantidad de grúas pesadas.</p>	

Cuestionario resuelto por usuarios de las ITUP

		con 1 día de anticipación							
Ricardo Bernales Uzategui	<p>Considera que los mecanismos de difusión utilizados por las Entidades Prestadoras a cargo de las ITUP para brindar información a los usuarios no son adecuados, porque no hay mecanismo de comunicación permanente, solo carteles en la vía o comunicación en los peajes.</p> <p>Los medios que más utiliza para obtener información son la página web y aplicativos móviles.</p> <p>Considera que el uso de herramientas digitales debe ser incluido como un mecanismo adicional para difundir información a los usuarios ya que un porcentaje altísimo de los usuarios de ITUP tienen teléfono móvil y por lo tanto acceso a aplicativos. Por lo que, debería ser el medio más usado para mantenerse en contacto con los usuarios antes, durante y después de usar los servicios.</p>	<p>Considera que las Entidades Prestadoras no proporcionan información de manera oportuna, ante las suspensiones y/o restricciones suscitadas durante la prestación del servicio porque ante el bloqueo de Carreteras, accidentes o desarrollo de obras, solo toma conocimiento de dichos incidentes a través de las noticias; por lo que los usuarios pueden quedarse varados por horas.</p> <p>Ante la suspensión y/o restricción del servicio por caso fortuito o fuerza mayor, dicha situación debe ser informada en 60 minutos como máximo.</p> <p>Ante la suspensión y/o restricción del servicio por mantenimientos programados o necesarios, la Entidad</p>	<p>Si conoce que las Entidades Prestadoras proporcionan en sus páginas web, información de interés a los usuarios.</p> <p>Asimismo, indica que éstas deben mantener un orden y uniformidad.</p> <p>En relación a ello, señala que algún organismo debería consolidar toda la información que cada concesión debe proporcionar y estructurarla y comunicarla de manera uniforme y homogénea. Caso contrario, cada concesión lo hará a su manera y el usuario tendrá que "descubrir" donde se encuentra la información en cada página web.</p> <p>Otra opción es que OSITRAN dicte un manual o instructivo de cómo debe mostrar o difundir la información cada concesión.</p> <p>Considera que los siguientes aspectos deben ser mejorados en las páginas web de las EEPP:</p> <p>a. El enlace y/o vínculo debe encontrarse en la página de inicio del portal web.</p> <p>b. Se utilice una denominación única para identificar la sección relativa a usuarios.</p>	<p>No ha presentado ninguna solicitud</p>	<p>Si ha utilizado los SSHH.</p> <p>Asimismo, señala que los aspectos a ser mejorados en dichas áreas son:</p> <p>a. La desodorización de los referidos ambientes;</p> <p>b. Establecer Mejoras en la tabiquería.</p>	<p>No conoce cuáles son las conductas por las cuales se restringe el acceso y/o permanencia en las ITUP.</p> <p>Dicha información debe ser difundida a través de un código QR por toda la infraestructura de las ITUP, así como en un aplicativo móvil.</p>	<p>Si conoce si la Entidad Prestadora cuenta con protocolos de actuación ante situaciones riesgosas para su integridad (p.e. protestas, incendios, accidentes). No obstante, no los ha revisado.</p>	<p>Si considera importante que las Entidades Prestadoras realicen encuestas para conocer qué tan satisfecho se encuentra con los servicios que brindan éstas.</p>	<p>No ha solicitado asistencia por alguna emergencia a una Entidad Prestadora.</p> <p>Considera que el aspecto que debe ser mejorados en el marco de la prestación del servicio de grúa y ambulancia es la incorporación de grúas tipo pluma.</p>

Cuestionario resuelto por usuarios de las ITUP

		Prestadora debe informar con 7 días de anticipación	<p>c. La eliminación de redireccionamientos a otras páginas web y/o la realización de descargas.</p> <p>d. La posibilidad de que dicha información sea presentada también en idioma inglés, en el caso de las ITUP aeroportuarias y portuarias.</p> <p>e. Homogeneización del formato/estructura y ubicación del vínculo/portal/pestaña</p>						
Fabiola Riquelme Moscoso	<p>Considera que los mecanismos de difusión utilizados por las Entidades Prestadoras a cargo de las ITUP para brindar información a los usuarios si son adecuados.</p> <p>Los medios que más utiliza para obtener información son la página web, afiches informativos y prensa radial.</p> <p>Considera que el uso de herramientas digitales debe ser incluido como un mecanismo adicional para difundir información a los usuarios ya que la comunicación por medio de herramientas digitales es más eficaz.</p>	<p>Considera que las Entidades Prestadoras no proporcionan información de manera oportuna, ante las suspensiones y/o restricciones suscitadas durante la prestación del servicio.</p> <p>Ante la suspensión y/o restricción del servicio por caso fortuito o fuerza mayor, dicha situación debe ser informada a los dos días de su presentación.</p> <p>Ante la suspensión y/o restricción del servicio por mantenimientos programados o</p>	<p>Si conoce que las Entidades Prestadoras proporcionan en sus páginas web, información de interés a los usuarios.</p> <p>Asimismo, indica que éstas deben mantener un orden y uniformidad, ya que debe existir una correlación y orden para uniformizar la comunicación.</p> <p>Considera que los siguientes aspectos deben ser mejorados en las páginas web de las EEPP:</p> <p>a. El uso de un lenguaje sencillo.</p> <p>b. El enlace y/o vínculo debe encontrarse en la página de inicio del portal web.</p>	No ha presentado ninguna solicitud	No ha utilizado los SSHH	No conoce cuáles son las conductas por las cuales se restringe el acceso y/o permanencia en las ITUP; Por lo que, las Entidades Prestadoras deben brindar dicha información.	No conoce si la Entidad Prestadora cuenta con protocolos de actuación ante situaciones riesgosas para su integridad (p.e. protestas, incendios, accidentes)	No considera importante que las Entidades Prestadoras realicen encuestas para conocer qué tan satisfecho se encuentra con los servicios que brindan éstas	<p>No ha presentado ninguna situación de emergencia.</p> <p>Considera que el aspecto que debe ser mejorado en el marco de la prestación del servicio de grúa y ambulancia es un mayor número de grúas livianas.</p>

Cuestionario resuelto por usuarios de las ITUP

		necesarios, la Entidad Prestadora debe informar con 7 días de anticipación							
Luz Magali Mamani Alca	<p>Considera que los mecanismos de difusión utilizados por las Entidades Prestadoras a cargo de las ITUP para brindar información a los usuarios si son adecuados.</p> <p>Los medios que más utiliza para obtener información son la línea telefónica, prensa radial y escrita y la página web.</p> <p>Considera que el uso de herramientas digitales debe ser incluido como un mecanismo adicional para difundir información a los usuarios para una mayor propalación.</p>	<p>Considera que las Entidades Prestadoras no proporcionan información de manera oportuna, ante las suspensiones y/o restricciones suscitadas durante la prestación del servicio.</p> <p>Ante la suspensión y/o restricción del servicio por caso fortuito o fuerza mayor, dicha situación debe ser informada al día siguiente de presentada las referidas contingencias.</p> <p>Ante la suspensión y/o restricción del servicio por mantenimientos programados o necesarios, la Entidad Prestadora debe informar con 1 día de anticipación</p>	<p>No conoce que las Entidades Prestadoras proporcionan en sus páginas web, información de interés a los usuarios.</p> <p>Asimismo, indica que éstas no deben mantener un orden y uniformidad.</p> <p>Considera que el aspecto que debe ser mejorados en las páginas web de las EEPP es el uso de un lenguaje sencillo.</p>	No ha presentado ninguna solicitud	No ha utilizado los SSHH	No conoce cuáles son las conductas por las cuales se restringe el acceso y/o permanencia en las ITUP	No conoce si la Entidad Prestadora cuenta con protocolos de actuación ante situaciones riesgosas para su integridad (p.e. protestas, incendios, accidentes	Si considera importante que las Entidades Prestadoras realicen encuestas para conocer qué tan satisfecho se encuentra con los servicios que brindan éstas	<p>Si ha presentado una situación de emergencia. No obstante, la Entidad Prestadora no le brindó el servicio solicitado.</p> <p>Considera que el aspecto que debe ser mejorados en el marco de la prestación del servicio de grúa y ambulancia es un mayor número de grúas livianas.</p>
Elvia Sofía Jiménez Castro	<p>Considera que los mecanismos de difusión utilizados por las Entidades Prestadoras a cargo de las ITUP para brindar</p>	<p>Considera que las Entidades Prestadoras no proporcionan información de</p>	<p>Si conoce que las Entidades Prestadoras proporcionan en sus páginas web, información de interés a los usuarios.</p>	Si ha presentado solicitudes, la atención	No ha utilizado los SSHH	No conoce cuáles son las conductas por las cuales se restringe el	Si conoce si la Entidad Prestadora cuenta con protocolos de	Si considera importante que las Entidades Prestadoras realicen encuestas para conocer qué tan satisfecho se	<p>Si ha presentado una situación de emergencia. No obstante, no solicito asistencia a la Entidad Prestadora.</p>

Cuestionario resuelto por usuarios de las ITUP

<p>información a los usuarios no son adecuados.</p> <p>- En relación a ello, señala que en el caso puntual de Norvial S.A., trató de comunicarse con dicha Entidad Prestadora para solicitar información sobre el servicio "telepass"; sin embargo, le fue imposible obtener información sobre sus canales de atención. De otro lado, no brinda un trato adecuado a usuarios y las filas son atroces.</p> <p>- El medio que más utiliza para obtener información es la página web.</p> <p>- Considera que el uso de herramientas digitales debe ser incluido como un mecanismo adicional para difundir información a los usuarios, ya que considera que es un derecho. No obstante, señala que para el caso de Norvial S.A., la inversión en tecnología le resulta indiferente.</p>	<p>manera oportuna, ante las suspensiones y/o restricciones suscitadas durante la prestación del servicio.</p> <p>- En relación a ello, señala que, en cada oportunidad en la cual se presentan bloqueos, debe buscar dicha información en la página web de SUTRAN. A modo de ejemplo, menciona que Norvial S.A. se encuentra a cargo de un tramo vial en la zona norte del país; no obstante, no puede comunicarse con dicha concesionaria por su deficiente sistema de cobro de peajes</p> <p>- Ante la suspensión y/o restricción del servicio por caso fortuito o fuerza mayor, dicha situación debe ser informada el mismo día en que se produce la referida contingencia.</p>	<p>Asimismo, indica que éstas si deben mantener un orden y uniformidad.</p> <p>- De otro lado, señala que cada concesionaria se organiza como considera necesario. Asimismo, cuestiona el tiempo empleado para presentar una reclamación ante Norvial S.A., dado que el sistema que usan es heterogeneo y al no tener uniformidad, probablemente los usuarios dejan de registrar sus reclamos, por lo poco amigable de su contenido. Asimismo señala que resulta conveniente para las concesionarias que resulte complicado para los usuarios elevar su voz de protesta contra los servicios deficientes que prestan.</p> <p>- Considera que los siguientes aspectos deben ser mejorados en las páginas web de las EEPP:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. La organización y/o estructura de la sección relativa a usuarios.</li> <li>b. La eliminación de redireccionamientos a otras páginas web y/o la realización de descargas.</li> </ol>	<p>otorgada fue oportuna.</p>	<p>Asimismo, señala que no tenía conocimiento sobre la existencia de los SSHH, así como sobre la señalización que deberían tener y la difusión de recomendaciones para su buen uso.</p> <p>- Adicionalmente, señala que, es cierto que los ciudadanos pueden hacer un pésimo uso de estos, pero algunas empresas se esfuerzan por acercarse al usuario.</p>	<p>acceso y/o permanencia en las ITUP.</p> <p>- De otro lado, señala que las filas son terribles. Los usuarios se encuentran inconformes</p> <p>- El único canal de contacto con el usuario es la persona que te cobra el peaje. No se imagina que las concesionarias puedan hacer uso de las redes sociales para promover las buenas conductas cuando se transita por los peajes, dado que solo desean efectuar el cobro de las tarifas.</p>	<p>actuación ante situaciones riesgosas para su integridad (p.e. protestas, incendios, accidentes.</p> <p>- Asimismo, indica que conoció dicha información a través de un cartel en un punto de sus instalaciones.</p>	<p>encuentra con los servicios que brindan éstas</p>	<p>Considera que el aspecto que debe ser mejorados en el marco de la prestación del servicio de grúa y ambulancia, es la habilitación de un mayor número de grúas pesadas.</p>
---	---	--	-------------------------------	---	---	--	--	--

Cuestionario resuelto por usuarios de las ITUP

		Ante la suspensión y/o restricción del servicio por mantenimientos programados o necesarios, la Entidad Prestadora se debe informar con 7 días de anticipación.	c. El uso de un lenguaje sencillo.						
Alfred José Uzcategui Granadillo	<p>- Considera que los mecanismos de difusión utilizados por las Entidades Prestadoras a cargo de las ITUP para brindar información a los usuarios si son adecuados.</p> <p>- El medio que más utiliza para obtener información es la página web.</p> <p>- Considera que el uso de herramientas digitales debe ser incluido como un mecanismo adicional para difundir información a los usuarios, porque dicho canal es de fácil acceso, el cual debe ser ajustado a los desarrollos de nuevas tecnologías</p>	<p>- Considera que las Entidades Prestadoras si proporcionan información de manera oportuna, ante las suspensiones y/o restricciones suscitadas durante la prestación del servicio.</p> <p>- Ante la suspensión y/o restricción del servicio por caso fortuito o fuerza mayor, dicha situación debe ser informada en tiempo real.</p> <p>- Ante la suspensión y/o restricción del servicio por mantenimientos programados o necesarios, la Entidad Prestadora debe informar ello con 7 días de anticipación</p>	<p>- Si conoce que las Entidades Prestadoras proporcionan en sus páginas web, información de interés a los usuarios.</p> <p>- Asimismo, indica que éstas si deben mantener un orden y uniformidad, ante alguna consulta de información.</p> <p>- Considera que los siguientes aspectos deben ser mejorados en las páginas web de las EEPP</p> <p>a. El uso de un lenguaje sencillo.</p> <p>b. El enlace y/o vínculo debe encontrarse en la página de inicio del portal web.</p> <p>c. Se utilice una denominación única para identificar la sección relativa a usuarios.</p> <p>d. La organización y/o estructura de la sección relativa a usuarios.</p> <p>e. La eliminación de redireccionamientos a otras páginas web y/o la realización de descargas.</p>	No ha presentado solicitudes	Si ha utilizado los SSHH. Asimismo, señala que los aspectos que deben ser mejorados en dichas áreas son:	No conoce cuáles son las conductas por las cuales se restringe el acceso y/o permanencia en las ITUP	No conoce si la Entidad Prestadora cuenta con protocolos de actuación ante situaciones riesgosas para su integridad (p.e. protestas, incendios, accidentes	Si considera importante que las Entidades Prestadoras realicen encuestas para conocer qué tan satisfecho se encuentra con los servicios que brindan éstas	<p>No ha tenido situaciones de emergencia.</p> <p>- Considera que los siguientes aspectos deben ser mejorados en el marco de la prestación del servicio de grúa y ambulancia:</p> <p>a. Mayor número de grúas livianas</p> <p>b. Mayor número de ambulancias</p>

Cuestionario resuelto por usuarios de las ITUP

<p>Pedro Castillo Camacho</p>	<p>Considera que los mecanismos de difusión utilizados por las Entidades Prestadoras a cargo de las ITUP para brindar información a los usuarios si son adecuados.</p> <p>Los medios que más utiliza para obtener información son: la página web y la línea telefónica.</p> <p>Considera que el uso de herramientas digitales debe ser incluido como un mecanismo adicional para difundir información a los usuarios, porque resulta más fácil acceder a la información mediante dichos canales y se encuentran al alcance de todos.</p>	<p>Considera que las Entidades Prestadoras si proporcionan información de manera oportuna, ante las suspensiones y/o restricciones suscitadas durante la prestación del servicio.</p> <p>Ante la suspensión y/o restricción del servicio por caso fortuito o fuerza mayor, dicha situación debe ser informada el mismo día en que se produjeron los hechos.</p> <p>Ante la suspensión y/o restricción del servicio por mantenimientos programados o necesarios, la Entidad Prestadora debe informar con 7 días de anticipación</p>	<p>Si conoce que las Entidades Prestadoras proporcionan en sus páginas web, información de interés a los usuarios.</p> <p>Asimismo, indica que éstas si deben mantener un orden y uniformidad porque los usuarios no se enteran de la información que se difunde.</p> <p>Considera que el aspecto que debe ser mejorado en las páginas web de las EEPP es el enlace y/o vínculo debe encontrarse en la página de inicio del portal web.</p>	<p>No ha presentado solicitudes</p>	<p>No ha utilizado servicios higiénicos</p>	<p>No conoce cuáles son las conductas por las cuales se restringe el acceso y/o permanencia en las ITUP</p> <p>Dicha información debe ser difundida a través de página web y SMS</p>	<p>No conoce si la Entidad Prestadora cuenta con protocolos de actuación ante situaciones riesgosas para su integridad (p.e. protestas, incendios, accidentes</p>	<p>Si considera importante que las Entidades Prestadoras realicen encuestas para conocer qué tan satisfecho se encuentra con los servicios que brindan éstas</p>	<p>No ha tenido situaciones de emergencia</p> <p>Considera que los siguientes aspectos deben ser mejorados en el marco de la prestación del servicio de grúa y ambulancia:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Mayor número de grúas livianas</li> <li>Mayor número de ambulancias</li> </ol>
<p>Karla Zárate</p>	<p>Considera que los mecanismos de difusión utilizados por las Entidades Prestadoras a cargo de las ITUP para brindar información a los usuarios si son adecuados.</p> <p>El medio que más utiliza para obtener información es Página web.</p>	<p>Considera que las Entidades Prestadoras si proporcionan información de manera oportuna, ante las suspensiones y/o restricciones suscitadas durante la</p>	<p>Si conoce que las Entidades Prestadoras proporcionan en sus páginas web, información de interés a los usuarios.</p> <p>Asimismo, indica que éstas si deben mantener un orden y uniformidad.</p> <p>Considera que el aspecto que debe ser mejorado en</p>	<p>No ha presentado solicitudes</p>	<p>No ha utilizado los servicios higiénicos</p>	<p>Si conoce cuáles son las conductas por las cuales se restringe el acceso y/o permanencia en las ITUP.</p>	<p>No conoce si la Entidad Prestadora cuenta con protocolos de actuación ante situaciones riesgosas para su integridad (p.e.</p>	<p>Si considera importante que las Entidades Prestadoras realicen encuestas para conocer qué tan satisfecho se encuentra con los servicios que brindan éstas.</p>	<p>Si ha tenido situaciones de emergencia por el mal estado de la vía. Asimismo, señala que la Entidad Prestadora no le brindó el servicio solicitado.</p> <p>Considera que el aspecto que debe ser mejorado en el marco de la prestación del servicio de grúa y ambulancia es la habilitación de una mejora en el equipamiento utilizado para el auxilio mecánico.</p>

Cuestionario resuelto por usuarios de las ITUP

	<p>- Considera que el uso de herramientas digitales debe ser incluido como un mecanismo adicional para difundir información a los usuarios porque las redes sociales están al alcance de la población.</p>	<p>prestación del servicio.</p> <p>- Ante la suspensión y/o restricción del servicio por caso fortuito o fuerza mayor, dicha situación debe ser informada el mismo día en que se produjeron los hechos.</p> <p>- Ante la suspensión y/o restricción del servicio por mantenimientos programados o necesarios, la Entidad Prestadora debe informar con 1 día de anticipación.</p>	<p>las páginas web de las EEPP es el enlace y/o vínculo debe encontrarse en la página de inicio del portal web.</p>				<p>protestas, incendios, accidentes).</p>		
<p>Fernando Whalter Alvarez Garcia</p>	<p>- Considera que los mecanismos de difusión utilizados por las Entidades Prestadoras a cargo de las ITUP para brindar información a los usuario no son adecuados, dado que no informan.</p> <p>- Los medios que más utiliza para obtener información son las redes sociales.</p> <p>- Considera que el uso de herramientas digitales debe ser incluido como un mecanismo adicional para difundir información a los usuarios porque es mejor informar usando herramientas tecnológicas como los smartphones</p>	<p>- Considera que las Entidades Prestadoras no proporcionan información de manera oportuna, ante las suspensiones y/o restricciones suscitadas durante la prestación del servicio.</p> <p>- Ante la suspensión y/o restricción del servicio por caso fortuito o fuerza mayor, dicha situación debe ser informada el mismo día en</p>	<p>- No conoce que las Entidades Prestadoras proporcionan en sus páginas web, información de interés a los usuarios.</p> <p>- Asimismo, indica que éstas si deben mantener un orden y uniformidad para que sea más fácil acceder a la información.</p> <p>- Considera que el aspecto que debe ser mejorado en las páginas web de las EEPP es el enlace y/o vínculo debe encontrarse en la página de inicio del portal web.</p>	<p>- No ha presentado solicitudes</p>	<p>- No ha utilizado los servicios higiénicos</p>	<p>- No conoce cuáles son las conductas por las cuales se restringe el acceso y/o permanencia en las ITUP</p>	<p>- No conoce si la Entidad Prestadora cuenta con protocolos de actuación ante situaciones riesgosas para su integridad (p.e. protestas, incendios, accidentes)</p>	<p>- Si considera importante que las Entidades Prestadoras realicen encuestas para conocer qué tan satisfecho se encuentra con los servicios que brindan éstas</p>	<p>- Si ha tenido situaciones de emergencia. Asimismo, señala que en la línea telefónica de la Entidad Prestadora no brindan atención.</p> <p>- Considera que el aspecto que debe ser mejorados en el marco de la prestación del servicio de grúa y ambulancia es la habilitación de mejoras en el equipamiento utilizado para el auxilio mecánico.</p>

Cuestionario resuelto por usuarios de las ITUP

		que se produjeron los hechos. - Ante la suspensión y/o restricción del servicio por mantenimientos programados o necesarios, la Entidad Prestadora debe informar con la debida anticipación.							
Carlo Marco Murrieta Vela	<p>- Considera que los mecanismos de difusión utilizados por las Entidades Prestadoras a cargo de las ITUP para brindar información a los usuarios si son adecuados.</p> <p>- El medio que más utiliza para obtener información es la página web.</p> <p>- Considera que el uso de herramientas digitales debe ser incluido como un mecanismo adicional para difundir información a los usuarios porque el uso de internet en la mayoría de la población facilita el acceso a información de manera rápida y oportuna.</p>	<p>- Considera que las Entidades Prestadoras si proporcionan información de manera oportuna, ante las suspensiones y/o restricciones suscitadas durante la prestación del servicio.</p> <p>- Ante la suspensión y/o restricción del servicio por caso fortuito o fuerza mayor, dicha situación debe ser informada el mismo día en que se produjeron los hechos.</p> <p>- Ante la suspensión y/o restricción del servicio por mantenimientos programados o necesarios, la Entidad</p>	<p>- No conoce que las Entidades Prestadoras proporcionan en sus páginas web, información de interés a los usuarios.</p> <p>- Asimismo, indica que éstas si deben mantener un orden y uniformidad. De otro lado, señala que no se observa mucha difusión.</p> <p>- Considera que los siguientes aspectos deben ser mejorados en las páginas web de las EEPP:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>El enlace y/o vínculo debe encontrarse en la página de inicio del portal web.</li> <li>La eliminación de redireccionamientos a otras páginas web y/o la realización de descargas.</li> <li>La posibilidad de que dicha información sea presentada también en idioma inglés, en el caso de las ITUP aeroportuarias y portuarias.</li> </ol>	No ha presentado solicitudes	<p>- Si ha utilizado los servicios higiénicos.</p> <p>- Asimismo, señala que los aspectos a ser mejorados en dichas áreas son:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>La limpieza de los servicios higiénicos.</li> <li>La desodorización de los referidos ambientes.</li> <li>La operatividad de dichos servicios.</li> </ol>	<p>- No conoce cuáles son las conductas por las cuales se restringe el acceso y/o permanencia en las ITUP; por lo que se debe sociabilizar por redes sociales, o espacios televisivos.</p>	<p>- Si conoce si la Entidad Prestadora cuenta con protocolos de actuación ante situaciones riesgosas para su integridad (p.e. protestas, incendios, accidentes).</p> <p>- En relación a ello, señala que realizó una búsqueda por internet y pudo acceder al contenido del Reglamento de Usuarios</p>	<p>- Si considera importante que las Entidades Prestadoras realicen encuestas para conocer qué tan satisfecho se encuentra con los servicios que brindan éstas</p>	<p>- No ha tenido situación de emergencia.</p> <p>- Considera que los siguientes aspectos deben ser mejorados en el marco de la prestación del servicio de grúa y ambulancia:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Mayor cantidad de grúas pesadas</li> <li>Mayor número de ambulancias</li> <li>Mejora en el equipamiento utilizado para el auxilio mecánico</li> </ol>

Cuestionario resuelto por usuarios de las ITUP

		Prestadora debe informar con siete días de anticipación.			d. El abastecimiento de agua potable, papel higiénico, papel toalla y jabón.				
Luis Emilio Peralta Pérez	<p>Considera que los mecanismos de difusión utilizados por las Entidades Prestadoras a cargo de las ITUP para brindar información a los usuarios no son adecuados; por lo que, se requiere de métodos más amigables.</p> <p>El medio que más utiliza para obtener información es la página web.</p> <p>Considera que el uso de herramientas digitales debe ser incluido como un mecanismo adicional para difundir información a los usuarios porque son de mayor acceso al usuario</p>	<p>Considera que las Entidades Prestadoras si proporcionan información de manera oportuna, ante las suspensiones y/o restricciones suscitadas durante la prestación del servicio.</p> <p>Ante la suspensión y/o restricción del servicio por caso fortuito o fuerza mayor, dicha situación debe ser informada el mismo día en que se produjeron los hechos.</p> <p>Ante la suspensión y/o restricción del servicio por mantenimientos programados o necesarios, la Entidad Prestadora debe</p>	<p>No conoce que las Entidades Prestadoras proporcionan en sus páginas web, información de interés a los usuarios.</p> <p>Asimismo, indica que éstas si deben mantener un orden y uniformidad, dado que, a igual servicio, igual información y orden.</p> <p>Considera que los siguientes aspectos deben ser mejorados en las páginas web de las EEPP:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>El enlace y/o vínculo debe encontrarse en la página de inicio del portal web.</li> <li>Se utilice una denominación única para identificar la sección relativa a usuarios.</li> <li>La organización y/o estructura de la sección relativa a usuarios.</li> <li>La eliminación de redireccionamientos a otras páginas web y/o la realización de descargas.</li> <li>El uso de un lenguaje sencillo.</li> </ol>	No ha presentado solicitudes	No ha utilizado los servicios higiénicos	No conoce cuáles son las conductas por las cuales se restringe el acceso y/o permanencia en las ITUP; dicha información debe ser difundida por redes sociales	No conoce si la Entidad Prestadora cuenta con protocolos de actuación ante situaciones riesgosas para su integridad (p.e. protestas, incendios, accidentes	<p>Si considera importante que las Entidades Prestadoras realicen encuestas para conocer qué tan satisfecho se encuentra con los servicios que brindan éstas</p> <p>Considera que los siguientes aspectos deben ser mejorados en el marco de la prestación del servicio de grúa y ambulancia:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Mayor número de grúas livianas</li> <li>Mayor cantidad de grúas pesadas</li> <li>Mayor número de ambulancias.</li> <li>Mejora en el equipamiento utilizado para el auxilio mecánico</li> </ol>	

Cuestionario resuelto por usuarios de las ITUP

		informar con siete días de anticipación.	f. La posibilidad de que dicha información sea presentada también en idioma inglés, en el caso de las ITUP aeroportuarias y portuarias.						
Alex Junior Durand Ordoñez	<p>Considera que los mecanismos de difusión utilizados por las Entidades Prestadoras a cargo de las ITUP para brindar información a los usuarios no son adecuados, porque no se encuentran al alcance de los usuarios.</p> <p>Los medios que más utiliza para obtener información son la página web y línea telefónica.</p> <p>Considera que el uso de herramientas digitales debe ser incluido como un mecanismo adicional para difundir información a los usuarios, porque en este mundo de tecnologías, la mayoría de usuarios de las ITUP están más conectados a las redes sociales y al Internet.</p>	<p>Considera que las Entidades Prestadoras no proporcionan información de manera oportuna, ante las suspensiones y/o restricciones suscitadas durante la prestación del servicio</p> <p>Ante la suspensión y/o restricción del servicio por caso fortuito o fuerza mayor, debe ser informada el mismo día en que se produjeron los hechos</p> <p>Ante la suspensión y/o restricción del servicio por mantenimientos programados o necesarios, se debe informar con un día de anticipación</p>	<p>No conoce que las Entidades Prestadoras proporcionan en sus páginas web, información de interés a los usuarios.</p> <p>Asimismo, indica que éstas si deben mantener un orden y uniformidad, ya que de esta forma se podrá encontrar la información de manera más fácil; la idea es que se use un solo formato para acceder de manera sencilla.</p> <p>Considera que los siguientes aspectos deben ser mejorados en las páginas web de las EEPP:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>El enlace y/o vínculo debe encontrarse en la página de inicio del portal web.</li> <li>Se utilice una denominación única para identificar la sección relativa a usuarios.</li> <li>La eliminación de redireccionamientos a otras páginas web y/o la realización de descargas.</li> <li>El uso de un lenguaje sencillo.</li> <li>La posibilidad de que dicha información sea presentada también en idioma inglés, en el caso de</li> </ol>	<p>Si ha presentado solicitudes. No obstante, no fue atendida, ya que a los dos días la Entidad Prestadora solucionó el problema, generando un gasto adicional en su presupuesto.</p>	<p>Si ha utilizado los SSHH. Asimismo, menciona que los aspectos a mejorar son:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>La limpieza de los servicios higiénicos.</li> <li>El abastecimiento de agua potable, papel higiénico, papel toalla y jabón.</li> <li>La operatividad de dichos servicios.</li> <li>La desodorización de los referidos ambientes.</li> </ol>	<p>No conoce cuáles son las conductas por las cuales se restringe el acceso y/o permanencia en las ITUP; dicha información debe ser difundida por redes sociales.</p> <p>Dicha información debe ser difundida a través de TV</p>	<p>Si conoce que la Entidad Prestadora cuenta con protocolos de actuación ante situaciones riesgosas para su integridad (p.e. protestas, incendios, accidentes</p>	<p>Si considera importante que las Entidades Prestadoras realicen encuestas para conocer qué tan satisfecho se encuentra con los servicios que brindan éstas.</p>	<p>Si ha tenido una situación de emergencia. Ante ello, solicitó asistencia a la Entidad Prestadora (servicio de grúa y ambulancia);no obstante, no se le brindó el servicio solicitado.</p> <p>Cabe indicar que, la Entidad Prestadora le indicó en ese momento que, no contaban con personal para la atención y en otra oportunidad, llegaron tarde: habiendo indicado que la población de la zona le ayudó a resolver dicha contingencia.</p> <p>Considera que los siguientes aspectos deben ser mejorados en el marco de la prestación del servicio de grúa y ambulancia:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Mayor número de grúas livianas</li> <li>Mayor número de ambulancias</li> <li>Mejora en el equipamiento utilizado para el auxilio mecánico</li> </ol>

Cuestionario resuelto por usuarios de las ITUP

			las ITUP aeroportuarias y portuarias.						
Efraín Calderón Pílares	<p>Considera que los mecanismos de difusión utilizados por las Entidades Prestadoras a cargo de las ITUP para brindar información a los usuarios si son adecuados.</p> <p>El medio que más utiliza para obtener información es la página web.</p> <p>Considera que el uso de herramientas digitales debe ser incluido como un mecanismo adicional para difundir información a los usuarios, porque es el mejor medio de difusión.</p>	<p>Considera que las Entidades Prestadoras no proporcionan información de manera oportuna, ante las suspensiones y/o restricciones suscitadas durante la prestación del servicio, ya que nunca se comunica al usuario los días y horas de cierre de vías.</p> <p>Ante la suspensión y/o restricción del servicio por caso fortuito o fuerza mayor, dicha situación debe ser informada el mismo día en que se produjeron los hechos.</p> <p>Ante la suspensión y/o restricción del servicio por mantenimientos programados o necesarios, la Entidad Prestadora debe informar con siete días de anticipación</p>	<p>No conoce que las Entidades Prestadoras proporcionan en sus páginas web, información de interés a los usuarios.</p> <p>Asimismo, indica que éstas si deben mantener un orden y uniformidad, porque de otro modo no se entiende la información relevante.</p> <p>Considera que los siguientes aspectos deben ser mejorados en las páginas web de las EEPP:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Se utilice una denominación única para identificar la sección relativa a usuarios.</li> <li>El enlace y/o vínculo debe encontrarse en la página de inicio del portal web.</li> <li>La eliminación de redireccionamientos a otras páginas web y/o la realización de descargas.</li> <li>El uso de un lenguaje sencillo.</li> <li>La organización y/o estructura de la sección relativa a usuarios.</li> </ol>	No ha presentado solicitudes	No ha utilizado los SSHH.	No conoce cuáles son las conductas por las cuales se restringe el acceso y/o permanencia en las ITUP; dicha información debe ser difundida por redes sociales.	No conoce que la Entidad Prestadora cuenta con protocolos de actuación ante situaciones riesgosas para su integridad (p.e. protestas, incendios, accidentes)	<p>Si considera importante que las Entidades Prestadoras realicen encuestas para conocer qué tan satisfecho se encuentra con los servicios que brindan éstas</p>	<p>No ha tenido alguna situación de emergencia.</p> <p>Considera que los siguientes aspectos deben ser mejorados en el marco de la prestación del servicio de grúa y ambulancia:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Mejora en el equipamiento utilizado para el auxilio mecánico</li> <li>Mayor número de ambulancias</li> <li>Mayor número de grúas livianas.</li> </ol>
Milciades Reategui Sánchez	<p>Considera que los mecanismos de difusión utilizados por las Entidades Prestadoras a cargo de las ITUP para brindar</p>	<p>Considera que las Entidades Prestadoras si proporcionan</p>	<p>Si conoce que las Entidades Prestadoras proporcionan en sus</p>	No ha presentado solicitudes	Si ha utilizado los SSHH.	No conoce cuáles son las conductas por las cuales se	No conoce que la Entidad Prestadora cuenta con	<p>Si considera importante que las Entidades Prestadoras realicen encuestas para conocer</p>	No ha tenido alguna situación de emergencia.

### Cuestionario resuelto por usuarios de las ITUP

	<p>información a los usuarios si son adecuados.</p> <p>- El medio que más utiliza para obtener información es la página web.</p> <p>- Considera que el uso de herramientas digitales no debe ser incluido como un mecanismo adicional para difundir información a los usuarios porque hay demasiada saturación de propaganda en esos medios.</p>	<p>información de manera oportuna, ante las suspensiones y/o restricciones suscitadas durante la prestación del servicio.</p> <p>- Ante la suspensión y/o restricción del servicio por caso fortuito o fuerza mayor, dicha situación debe ser informada el mismo día en que se produjeron los hechos.</p> <p>- Ante la suspensión y/o restricción del servicio por mantenimientos programados o necesarios, la Entidad Prestadora debe informar con siete días de anticipación</p>	<p>páginas web, información de interés a los usuarios.</p> <p>- Asimismo, indica que éstas si deben mantener un orden y uniformidad.</p> <p>- En relación a ello, señala que hasta este momento, toda la información la he encontrado en las páginas web buscadas.</p> <p>- Considera que los siguientes aspectos deben ser mejorados en las páginas web de las EEPP:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>La eliminación de redireccionamientos a otras páginas web y/o la realización de descargas.</li> <li>El uso de un lenguaje sencillo.</li> <li>La posibilidad de que dicha información sea presentada también idioma inglés, en el caso de las ITUP aeroportuarias y portuarias.</li> </ol>		<p>- Asimismo, menciona que el aspecto a mejorar es el abastecimiento o de agua potable, papel higiénico, papel toalla y jabón.</p>	<p>restringe el acceso y/o permanencia en las ITUP; dicha información debe ser difundida a través de pagina web, medios radiales.</p>	<p>protocolos de actuación ante situaciones riesgosas para su integridad (p.e. protestas, incendios, accidentes</p>	<p>qué tan satisfecho se encuentra con los servicios que brindan éstas</p>	<p>Considera que los siguientes aspectos deben ser mejorados en el marco de la prestación del servicio de grúa y ambulancia:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Mayor número de grúas livianas</li> <li>Mayor número de ambulancias</li> <li>Mejora en el equipamiento utilizado para el auxilio mecánico</li> </ol>
<p>Rubén Del Águila Panduro</p>	<p>- Considera que los mecanismos de difusión utilizados por las Entidades Prestadoras a cargo de las ITUP para brindar información a los usuarios no son adecuados, porque la información no es clara, ni oportuna.</p> <p>- Los medios que más utiliza para obtener información son afiches y prensa radial.</p> <p>- Considera que el uso de herramientas digitales si debe ser incluido como un mecanismo</p>	<p>- Considera que las Entidades Prestadoras no proporcionan información de manera oportuna, ante las suspensiones y/o restricciones suscitadas durante la prestación del servicio.</p>	<p>- No conoce que las Entidades Prestadoras proporcionan en sus páginas web, información de interés a los usuarios.</p> <p>- Asimismo, indica que éstas si deben mantener un orden y uniformidad</p> <p>- Considera que los siguientes aspectos deben ser mejorados en las páginas web de las EEPP:</p>	<p>- No ha presentado solicitudes</p>	<p>- Si ha utilizado los SSHH. Asimismo, considera que el aspecto a ser mejorado es la desodorización de los referidos ambientes.</p>	<p>- No conoce cuáles son las conductas por las cuales se restringe el acceso y/o permanencia en las ITUP; dicha información debe ser difundida a través de redes sociales, prensa televisiva y afiches informativos en cada control.</p>	<p>- Si conoce que la Entidad Prestadora cuenta con protocolos de actuación ante situaciones riesgosas para su integridad (p.e. protestas, incendios, accidentes. En relación a ello, señala que los</p>	<p>- Si considera importante que las Entidades Prestadoras realicen encuestas para conocer qué tan satisfecho se encuentra con los servicios que brindan éstas.</p>	<p>- No ha tenido alguna situación de emergencia.</p> <p>- Considera que los siguientes aspectos deben ser mejorados en el marco de la prestación del servicio de grúa y ambulancia:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Incorporación de grúas tipo pluma</li> <li>Mayor número de ambulancias</li> </ol>

Cuestionario resuelto por usuarios de las ITUP

	<p>adicional para difundir información a los usuarios porque la mayoría de las personas utilizan las redes sociales todos los días y de forma frecuente.</p>	<p>En relación a ello, señala que es frecuente la ocurrencia de derrumbes o colapso de carretera. No obstante, a veces se demoran doce horas en dar a conocer dichos incidentes; por lo que la atención no es rápida.</p> <p>Ante la suspensión y/o restricción del servicio por caso fortuito o fuerza mayor, dicha situación debe ser informada el mismo día en que se produjeron los hechos.</p> <p>Al respecto, señala que las informaciones de casos fortuitos deben ser difundidas de forma rápida, clara y precisa, el mismo día de acontecido el hecho, a fin de que el usuario pueda tomar las medidas preventivas.</p> <p>Ante la suspensión y/o restricción del servicio por mantenimientos programados o necesarios, la</p>	<p>a. Se utilice una denominación única para identificar la sección relativa a usuarios.</p> <p>b. La eliminación de redireccionamientos a otras páginas web y/o la realización de descargas.</p> <p>c. El uso de un lenguaje sencillo.</p> <p>d. La posibilidad de que dicha información sea presentada también en idioma inglés, en el caso de las ITUP aeroportuarias y portuarias.</p>				<p>protocolos se publican ocasionalmente en las redes sociales, faltando continuidad y mayor difusión de la referida información.</p>		
--	--	---	--	--	--	--	---	--	--

Cuestionario resuelto por usuarios de las ITUP

		Entidad Prestadora debe informar con siete días de anticipación.							
Gustavo José Pastor Cateriano	<p>- Considera que los mecanismos de difusión utilizados por las Entidades Prestadoras a cargo de las ITUP para brindar información a los usuarios si son adecuados.</p> <p>- Los medios que más utiliza para obtener información son las redes sociales.</p> <p>- Considera que el uso de herramientas digitales si debe ser incluido como un mecanismo adicional para difundir información a los usuarios porque es lo más utilizado en la actualidad.</p>	<p>- Considera que las Entidades Prestadoras si proporcionan información de manera oportuna, ante las suspensiones y/o restricciones suscitadas durante la prestación del servicio.</p> <p>- Ante la suspensión y/o restricción del servicio por caso fortuito o fuerza mayor, dicha situación debe ser informada con anticipación.</p> <p>- Ante la suspensión y/o restricción del servicio por mantenimientos programados o necesarios, la Entidad Prestadora debe informar con bastante frecuencia y a través de diversos medios, a fin de que los usuarios puedan programarse y evitar contratiempos.</p>	<p>- No conoce que las Entidades Prestadoras proporcionan en sus páginas web, información de interés a los usuarios.</p> <p>- Asimismo, indica que éstas no deben mantener un orden y uniformidad porque muy pocas personas ingresan a las páginas web</p> <p>- Considera que el aspecto que debe ser mejorado en las páginas web de las EEPP, es la inclusión de un código QR.</p>	- No ha presentado solicitudes	- Si ha utilizado los SSHH. Asimismo, indica que el aspecto que debe mejorar en dicha área es el abastecimiento de agua potable, papel higiénico, papel toalla y jabón.	- No conoce cuáles son las conductas por las cuales se restringe el acceso y/o permanencia en las ITUP; dicha información debe ser difundida a través de prensa y redes sociales	- Si conoce que la Entidad Prestadora cuenta con protocolos de actuación ante situaciones riesgosas para su integridad (p.e. protestas, incendios, accidentes. En relación a ello, señala que siempre observa que se toman acciones preventivas con personal, implementando reductores de velocidad y otros	- Si considera importante que las Entidades Prestadoras realicen encuestas para conocer qué tan satisfecho se encuentra con los servicios que brindan éstas	<p>- Si ha tenido una situación de emergencia. Por lo que, solicitó a la Entidad Prestadora, el servicio de grúa , habiéndosele brindado el servicio solicitado en un lapso de 20 minutos.</p> <p>- Considera que no es necesario la implementación de mejoras en el marco de la prestación del servicio de grúa y ambulancia.</p>

### Cuestionario resuelto por usuarios de las ITUP

<p>Edgar Yovera Oliva</p>	<p>- Considera que los mecanismos de difusión utilizados por las Entidades Prestadoras a cargo de las ITUP para brindar información a los usuarios si son adecuados.</p> <p>- El medio que más utiliza para obtener información es la página web.</p> <p>- Considera que el uso de herramientas digitales si debe ser incluido como un mecanismo adicional para difundir información a los usuarios porque las personas pasan gran parte del tiempo revisando las redes sociales, más que otros medios; por lo que, sería de utilidad implementar dicho mecanismo.</p>	<p>- Considera que las Entidades Prestadoras si proporcionan información de manera oportuna, ante las suspensiones y/o restricciones suscitadas durante la prestación del servicio.</p> <p>- Ante la suspensión y/o restricción del servicio por caso fortuito o fuerza mayor, dicha situación debe ser informada el mismo día en que se produce.</p> <p>- Ante la suspensión y/o restricción del servicio por mantenimientos programados o necesarios, la Entidad Prestadora debe informar con una anticipación de dos días.</p>	<p>- Si conoce que las Entidades Prestadoras proporcionan en sus páginas web, información de interés a los usuarios.</p> <p>- Asimismo, indica que éstas si deben mantener un orden y uniformidad porque cada página web tiene una estructura diferente, la cual si bien es correcta, en tanto que las entidades prestadoras poseen libertad, éstas deben contener una sección específica.</p> <p>- Considera que los siguientes aspectos deben ser mejorados en las páginas web de las EEPP:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Se utilice una denominación única para identificar la sección relativa a usuarios.</li> <li>b. El enlace y/o vínculo debe encontrarse en la página de inicio del portal web.</li> </ol>	<p>- No ha presentado solicitudes</p>	<p>- Si ha utilizado los SSHH</p> <p>- Adicionalmente, señala que un aspecto a mejorar es la desodorización de los referidos ambientes.</p>	<p>- No conoce cuáles son las conductas por las cuales se restringe el acceso y/o permanencia en las ITUP.</p> <p>- Dicha información debe ser publicada con mayor énfasis en las redes sociales, la cual es la plataforma más visitada por los usuarios cuando existe un problema.</p>	<p>- No conoce que la Entidad Prestadora cuenta con protocolos de actuación ante situaciones riesgosas para su integridad (p.e. protestas, incendios, accidentes).</p>	<p>- Si considera importante que las Entidades Prestadoras realicen encuestas para conocer qué tan satisfecho se encuentra con los servicios que brindan éstas.</p>	<p>- No ha tenido alguna situación de emergencia</p>
<p>Godofredo Gutiérrez Terrazas</p>	<p>- Considera que los mecanismos de difusión utilizados por las Entidades Prestadoras a cargo de las ITUP para brindar información a los usuarios si son adecuados.</p> <p>- El medio que más utiliza para obtener información es la página web.</p> <p>- Considera que el uso de herramientas digitales si debe ser incluido como un mecanismo</p>	<p>- Considera que las Entidades Prestadoras no proporcionan información de manera oportuna, ante las suspensiones y/o restricciones suscitadas durante la prestación del servicio.</p>	<p>- No conoce que las Entidades Prestadoras proporcionan en sus páginas web, información de interés a los usuarios.</p> <p>- Asimismo, indica que éstas si deben mantener un orden y uniformidad porque toda información debe tener un orden según sea el servicio.</p>	<p>- No ha presentado solicitudes</p>	<p>- Si ha utilizado los SSHH.</p> <p>- Asimismo, menciona que el aspecto a mejorar en dicha área es el abastecimiento de agua potable,</p>	<p>- No conoce cuáles son las conductas por las cuales se restringe el acceso y/o permanencia en las ITUP.</p> <p>- Dicha información debe ser puesta a conocimiento</p>	<p>- No conoce que la Entidad Prestadora cuenta con protocolos de actuación ante situaciones riesgosas para su integridad (p.e. protestas,</p>	<p>- Si considera importante que las Entidades Prestadoras realicen encuestas para conocer qué tan satisfecho se encuentra con los servicios que brindan éstas</p>	<p>- No ha tenido alguna situación de emergencia.</p> <p>- Considera que los siguientes aspectos deben ser mejorados en el marco de la prestación del servicio de grúa y ambulancia:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Mayor número de grúas livianas</li> <li>b. Mayor número de ambulancias</li> </ol>

### Cuestionario resuelto por usuarios de las ITUP

	<p>adicional para difundir información a los usuarios porque a través de las redes sociales, los usuarios se pueden enterar sobre algún incidente e informarse así como presentar denuncias, quejas y sugerencias</p>	<p>- En relación a ello, indica que en la autopista Juliaca – Puno, se carece de información hacia el usuario.</p> <p>- Ante la suspensión y/o restricción del servicio por caso fortuito o fuerza mayor, dicha situación debe ser informada el mismo día.</p> <p>- Ante la suspensión y/o restricción del servicio por mantenimientos programados o necesarios, la Entidad Prestadora debe informar con una anticipación de dos días</p>	<p>Considera que el aspecto que debe ser mejorado en las páginas web de las EEPP es el enlace y/o vínculo debe encontrarse en la página de inicio del portal web.</p>		<p>papel higiénico, papel toalla y jabón.</p>	<p>de todo el público usuario.</p>	<p>incendios, accidentes</p>		
Humberto Correa	<p>- Considera que los mecanismos de difusión utilizados por las Entidades Prestadoras a cargo de las ITUP para brindar información a los usuarios no son adecuados porque no es continua, y tiene limitaciones respecto al cumplimiento de estándares nacionales e internacionales, por ejemplo, en el ancho de las vías y bermas.</p> <p>- El medio que más utiliza para obtener información es la página web.</p> <p>- Considera que el uso de herramientas digitales si debe ser incluido como un mecanismo</p>	<p>- Considera que las Entidades Prestadoras si proporcionan información de manera oportuna, ante las suspensiones y/o restricciones suscitadas durante la prestación del servicio.</p> <p>- Ante la suspensión y/o restricción del servicio por caso fortuito o fuerza</p>	<p>No conoce que las Entidades Prestadoras proporcionan en sus páginas web, información de interés a los usuarios.</p> <p>- Asimismo, indica que éstas si deben mantener un orden y uniformidad porque además del informe propio de la concesión, debe vincularse a los aspectos de seguridad, récord de siniestros en las vías, información estadística en detalle del flujo de vehículos, y</p>	<p>- Si ha presentado solicitudes</p>	<p>- Si ha utilizado los SSHH.</p> <p>- Asimismo, indica que el aspecto a mejorar es la operatividad de dichos servicios.</p>	<p>- No conoce cuáles son las conductas por las cuales se restringe el acceso y/o permanencia en las ITUP.</p> <p>- Asimismo, señala que se debe difundir de ser el caso en los lugares de acceso o dicha infraestructura.</p>	<p>- No conoce que la Entidad Prestadora cuenta con protocolos de actuación ante situaciones riesgosas para su integridad (p.e. protestas, incendios, accidentes</p>	<p>- Si considera importante que las Entidades Prestadoras realicen encuestas para conocer qué tan satisfecho se encuentra con los servicios que brindan éstas.</p>	<p>- Si ha tenido alguna situación de emergencia.</p> <p>- Considera que el aspecto que debe ser mejorado en el marco de la prestación del servicio de grúa y ambulancia es una mayor cantidad de grúas pesadas.</p>

Cuestionario resuelto por usuarios de las ITUP

	<p>adicional para difundir información a los usuarios.</p> <p>- De otro lado indica que existe un alto riesgo de transitar en la vía Piura Chiclayo, que ya debería era una autopista</p>	<p>mayor, dicha situación debe ser informada a los dos días de su presentación.</p> <p>- Ante la suspensión y/o restricción del servicio por mantenimientos programados o necesarios, la Entidad Prestadora debe informar con una anticipación de dos días.</p>	<p>mejoras de la productividad y disminución de los peajes.</p> <p>- Considera que los siguientes aspectos deben ser mejorados en las páginas web de las EEPP:</p> <p>a. Se utilice una denominación única para identificar la sección relativa a usuarios.</p> <p>b. El uso de un lenguaje sencillo.</p>						
Carlos Roberto Almondoz Cueto	<p>- Considera que los mecanismos de difusión utilizados por las Entidades Prestadoras a cargo de las ITUP para brindar información a los usuarios si son adecuados.</p> <p>- El medio que más utiliza para obtener información es la página web.</p> <p>- Considera que el uso de herramientas digitales si debe ser incluido como un mecanismo adicional para difundir información a los usuarios porque los aplicativos móviles y redes sociales son métodos para comunicar de manera más inmediata y efectiva.</p>	<p>- Considera que las Entidades Prestadoras si proporcionan información de manera oportuna, ante las suspensiones y/o restricciones suscitadas durante la prestación del servicio.</p> <p>- Ante la suspensión y/o restricción del servicio por caso fortuito o fuerza mayor, dicha situación debe ser informada el mismo día de su presentación.</p> <p>- Ante la suspensión y/o restricción del servicio por mantenimientos programados o</p>	<p>- No conoce que las Entidades Prestadoras proporcionan en sus páginas web, información de interés a los usuarios.</p> <p>- Asimismo, indica que éstas si deben mantener un orden y uniformidad.</p> <p>- Considera que los siguientes aspectos deben ser mejorados en las páginas web de las EEPP:</p> <p>a. El enlace y/o vínculo debe encontrarse en la página de inicio del portal web.</p> <p>b. Se utilice una denominación única para identificar la sección relativa a usuarios.</p> <p>c. El uso de un lenguaje sencillo.</p>	- No ha presentado solicitudes	- Si ha utilizado los SSHH	- No conoce cuáles son las conductas por las cuales se restringe el acceso y/o permanencia en las ITUP.	- No conoce que la Entidad Prestadora cuenta con protocolos de actuación ante situaciones riesgosas para su integridad (p.e. protestas, incendios, accidentes	- Si considera importante que las Entidades Prestadoras realicen encuestas para conocer qué tan satisfecho se encuentra con los servicios que brindan éstas	<p>- No ha tenido situaciones de emergencia.</p> <p>- Considera que los siguientes aspectos deben ser mejorados en el marco de la prestación del servicio de grúa y ambulancia:</p> <p>a. Mayor número de grúas livianas</p> <p>b. Mayor cantidad de grúas pesadas</p> <p>c. Mayor número de ambulancias</p> <p>d. Mejora en el equipamiento utilizado para el auxilio mecánico</p>

Cuestionario resuelto por usuarios de las ITUP

		necesarios, la Entidad Prestadora debe informar con una anticipación de siete días.	d. La posibilidad de que dicha información sea presentada también en idioma inglés, en el caso de las ITUP aeroportuarias y portuarias.						
Roberto Carlos Córdova García	<p>- Considera que los mecanismos de difusión utilizados por las Entidades Prestadoras a cargo de las ITUP para brindar información a los usuarios si son adecuados.</p> <p>- Los medios que más utiliza para obtener información es la página web y prensa escrita.</p> <p>- Considera que el uso de herramientas digitales si debe ser incluido como un mecanismo adicional para difundir información a los usuarios porque ampliará el conocimiento para más ciudadanos.</p>	<p>- Considera que las Entidades Prestadoras si proporcionan información de manera oportuna, ante las suspensiones y/o restricciones suscitadas durante la prestación del servicio.</p> <p>- Ante la suspensión y/o restricción del servicio por caso fortuito o fuerza mayor, dicha situación debe ser informada el mismo día de su presentación.</p> <p>- Ante la suspensión y/o restricción del servicio por mantenimientos programados o necesarios, la Entidad Prestad informar con una anticipación de un día</p>	<p>- Si conoce que las Entidades Prestadoras proporcionan en sus páginas web, información de interés a los usuarios.</p> <p>- Asimismo, indica que éstas si deben mantener un orden y uniformidad porque la actualización de la información es vital.</p> <p>- Considera que los siguientes aspectos deben ser mejorados en las páginas web de las EEPP:</p> <p>a. La organización y/o estructura de la sección relativa a usuarios.</p> <p>b. El uso de un lenguaje sencillo.</p>	No ha presentado solicitudes	No ha utilizado los SSHH	<p>- No conoce cuáles son las conductas por las cuales se restringe el acceso y/o permanencia en las ITUP.</p> <p>- Dicha información debe ser difundida a través de medios masivos de telecomunicación es</p>	<p>- Si conoce que la Entidad Prestadora cuenta con protocolos de actuación ante situaciones riesgosas para su integridad (p.e. protestas, incendios, accidentes).</p> <p>- Asimismo, señala que tomó conocimiento de dicha información por Internet y en su calidad de miembro de una asociación de consumidores.</p>	<p>- Si considera importante que las Entidades Prestadoras realicen encuestas para conocer qué tan satisfecho se encuentra con los servicios que brindan éstas.</p>	<p>- No ha tenido situaciones de emergencia.</p> <p>- Considera que los siguientes aspectos deben ser mejorados en el marco de la prestación del servicio de grúa y ambulancia:</p> <p>a. Mayor número de grúas livianas</p> <p>b. Mayor número de ambulancias</p>
Neil Rivera Cruz	<p>- Considera que los mecanismos de difusión utilizados por las Entidades Prestadoras a cargo</p>	<p>- Considera que las Entidades Prestadoras si</p>	<p>- Si conoce que las Entidades Prestadoras proporcionan en sus</p>	No ha presentado solicitudes	Si ha utilizado los SSHH.	<p>- No conoce cuáles son las conductas por</p>	<p>- No conoce que la Entidad Prestadora</p>	<p>- Si considera importante que las Entidades Prestadoras realicen</p>	<p>- No ha tenido situaciones de emergencia.</p> <p>- Considera que los siguientes aspectos deben ser mejorados en el marco de la</p>

### Cuestionario resuelto por usuarios de las ITUP

	<p>de las ITUP para brindar información a los usuarios si son adecuados.</p> <p>- El medio que más utiliza para obtener información es la página web.</p> <p>- Considera que el uso de herramientas digitales si debe ser incluido como un mecanismo adicional para difundir información a los usuarios porque ahora el acceso a la información es principalmente por la red.</p>	<p>proporcionan información de manera oportuna, ante las suspensiones y/o restricciones suscitadas durante la prestación del servicio.</p> <p>- Ante la suspensión y/o restricción del servicio por caso fortuito o fuerza mayor, dicha situación debe ser informada el mismo día de su presentación.</p> <p>- Ante la suspensión y/o restricción del servicio por mantenimientos programados o necesarios, la Entidad Prestador debe informar con una anticipación de siete días.</p>	<p>páginas web, información de interés a los usuarios.</p> <p>- Asimismo, indica que éstas si deben mantener un orden y uniformidad, a fin de que los usuarios se informen rápido.</p> <p>- Considera que los siguientes aspectos deben ser mejorados en las páginas web de las EEPP:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. El enlace y/o vínculo debe encontrarse en la página de inicio del portal web.</li> <li>b. La organización y/o estructura de la sección relativa a usuarios.</li> <li>c. El uso de un lenguaje sencillo.</li> </ol>		<p>- Adicionalmente, señala que los aspectos a ser mejorados son:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. La operatividad de dichos servicios.</li> <li>b. La desodorización de los referidos ambientes.</li> </ol>	<p>las cuales se restringe el acceso y/o permanencia en las ITUP.</p>	<p>cuenta con protocolos de actuación ante situaciones riesgosas para su integridad (p.e. protestas, incendios, accidentes</p>	<p>encuestas para conocer qué tan satisfecho se encuentra con los servicios que brindan éstas.</p>	<p>prestación del servicio de grúa y ambulancia:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Mejora en el equipamiento utilizado para el auxilio mecánico</li> <li>b. Incorporación de grúas tipo pluma</li> </ol>
<p>Ana Palomino</p>	<p>- Considera que los mecanismos de difusión utilizados por las Entidades Prestadoras a cargo de las ITUP para brindar información a los usuarios no son adecuados.</p> <p>- En relación a ello, indica que la difusión de información de interés debe realizarse en las vías públicas, en redes sociales oficiales (Youtube, twitter, Facebook, etc.), así como empleando otros medios de comunicación como prensa escrita y sobre todo a través de la radio.</p>	<p>- Considera que las Entidades Prestadoras no proporcionan información de manera oportuna, ante las suspensiones y/o restricciones suscitadas durante la prestación del servicio.</p> <p>- De otro lado, señala que se</p>	<p>- Si conoce que las Entidades Prestadoras proporcionan en sus páginas web, información de interés a los usuarios.</p> <p>- Asimismo, indica que éstas si deben mantener un orden y uniformidad. En relación a ello, indica que la uniformización de las páginas web de las entidades prestadoras hace más fácil la búsqueda de información para los usuarios, además de que todas deberían</p>	<p>- No ha presentado solicitudes</p>	<p>- No ha utilizado los SSHH.</p>	<p>- No conoce cuáles son las conductas por las cuales se restringe el acceso y/o permanencia en las ITUP.</p> <p>- Debe difundirse mediante los diversos canales oficiales de OSITRAN y concesionarias</p>	<p>- No conoce que la Entidad Prestadora cuenta con protocolos de actuación ante situaciones riesgosas para su integridad (p.e. protestas, incendios, accidentes</p>	<p>- Si considera importante que las Entidades Prestadoras realicen encuestas para conocer qué tan satisfecho se encuentra con los servicios que brindan éstas</p>	<p>- No ha tenido situaciones de emergencia</p> <p>- Considera que los siguientes aspectos deben ser mejorados en el marco de la prestación del servicio de grúa y ambulancia:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Mayor número de ambulancias</li> <li>b. Mayor cantidad de grúas pesadas</li> <li>c. Mayor número de grúas livianas</li> <li>d. Mejora en el equipamiento utilizado para el auxilio mecánico.</li> </ol>

Cuestionario resuelto por usuarios de las ITUP

	<p>- Los medios que más utiliza para obtener información es la prensa radial, Twitter y Facebook.</p> <p>- Considera que el uso de herramientas digitales si debe ser incluido como un mecanismo adicional para difundir información a los usuarios porque las redes sociales se han convertido en las herramientas de consulta directa y de fácil acceso para los usuarios.</p>	<p>han visto afectada la libre circulación en carreteras concesionadas debido al bloqueo de carreteras en diversos puntos del país por la protesta social; sin embargo no se le ha generado un perjuicio.</p> <p>- Ante la suspensión y/o restricción del servicio por caso fortuito o fuerza mayor, dicha situación debe ser informada el mismo día de su presentación.</p> <p>- Ante la suspensión y/o restricción del servicio por mantenimientos programados o necesarios, la Entidad Prestadora debe informar con una anticipación de tres días</p>	<p>publicar la misma información.</p> <p>- Considera que los siguientes aspectos deben ser mejorados en las páginas web de las EEPP:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>La organización y/o estructura de la sección relativa a usuarios.</li> <li>El uso de un lenguaje sencillo.</li> <li>El enlace y/o vínculo debe encontrarse en la página de inicio del portal web.</li> </ol>						
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

### Cuestionario resuelto por usuarios de las ITUP

<p>Ascensión Novoa Novoa</p>	<p>Considera que los mecanismos de difusión utilizados por las Entidades Prestadoras a cargo de las ITUP para brindar información a los usuarios si son adecuados.</p> <p>El medio que más utiliza para obtener información Es la página web.</p> <p>Considera que el uso de herramientas digitales si debe ser incluido como un mecanismo adicional para difundir información a los usuarios porque principalmente casi las personas a partir de una edad razonable utilizan los celulares conectados a internet.</p>	<p>Considera que las Entidades Prestadoras si proporcionan información de manera oportuna, ante las suspensiones y/o restricciones suscitadas durante la prestación del servicio.</p> <p>Ante la suspensión y/o restricción del servicio por caso fortuito o fuerza mayor, dicha situación debe ser informada el mismo día de su presentación.</p> <p>Ante la suspensión y/o restricción del servicio por mantenimientos programados o necesarios, la Entidad Prestadora debe informar con una anticipación de un día.</p>	<p>No conoce que las Entidades Prestadoras proporcionan en sus páginas web, información de interés a los usuarios.</p> <p>Asimismo, indica que éstas si deben mantener un orden y uniformidad.</p> <p>Considera que el aspecto que debe ser mejorado en las páginas web de las EEPP es el enlace y/o vínculo debe encontrarse en la página de inicio del portal web.</p>	<p>Si ha presentado solicitudes y han sido atendidas de forma oportuna</p>	<p>Si ha utilizado los SSHH</p> <p>Asimismo, señala que el aspecto a mejorar es la limpieza de los servicios higiénicos.</p>	<p>Si conoce cuáles son las conductas por las cuales se restringe el acceso y/o permanencia en las ITUP.</p> <p>En relación a ello, señala que conoció dicha información de manera directa.</p>	<p>Si conoce que la Entidad Prestadora cuenta con protocolos de actuación ante situaciones riesgosas para su integridad (p.e. protestas, incendios, accidentes), a través de avisos informativos.</p>	<p>Si considera importante que las Entidades Prestadoras realicen encuestas para conocer qué tan satisfecho se encuentra con los servicios que brindan éstas</p>	<p>No ha tenido situaciones de emergencia.</p> <p>Considera que el aspecto que debe ser mejorado en el marco de la prestación del servicio de grúa y ambulancia es la implementación de mejora en el equipamiento utilizado para el auxilio mecánico.</p>
----------------------------------	--	--	--	--	--	---	---	--	---

### Usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao

Nombres y apellidos	Mecanismos de difusión utilizados por EEPP	Suspensiones y/o restricciones del servicio	Páginas web de las EEPP	Presentación de solicitudes vinculadas con el servicio	Uso de servicios higiénicos	Conductas prohibidas	Protocolos de actuación ante situaciones riesgosas	Ejecución de encuestas para medir satisfacción de usuarios	Medios de difusión sobre inoperatividad de equipos y medidas de asistencia
---------------------	--	---	-------------------------	--	-----------------------------	----------------------	--	--	--

Cuestionario resuelto por usuarios de las ITUP

<p>Eduardo Nadim Morales Mendieta</p>	<p>Considera que los mecanismos de difusión utilizados por la Entidad Prestadora son adecuados.</p> <p>Los medios que más utiliza para obtener información acerca del servicio son: página web, prensa escrita y afiches.</p> <p>Considera que el uso de herramientas digitales debe ser incluido como un mecanismo adicional para difundir información a los usuarios, en tanto que al vivir en la cuarta revolución, sin dichas herramientas, la comunicación usuario-empresa, se vería mermada por la tradicional y a veces invisible publicidad en las calles.</p>	<p>Considera que las Entidades Prestadoras si proporcionan información de manera oportuna, ante las suspensiones y/o restricciones suscitadas durante la prestación del servicio</p> <p>Ante la suspensión y/o restricción del servicio por caso fortuito o fuerza mayor, la Entidad Prestadora debe informar dicho evento, el mismo día de su presentación</p> <p>Ante la suspensión y/o restricción del servicio por mantenimientos programados o necesarios, la Entidad Prestadora debe informar con una anticipación de un día.</p>	<p>No conoce que las Entidades Prestadoras proporcionan en sus páginas web, información de interés a los usuarios.</p> <p>Asimismo, indica que éstas deben mantener un orden y uniformidad, toda vez que, mientras más uniforme un comunicado, publicación o diferentes formas de comunicación, mucho más efectivo es el procesamiento de información del usuario.</p> <p>Considera que los siguientes aspectos deben ser mejorados en las páginas web de las EEPP:</p> <p>k. El enlace y/o vínculo debe encontrarse en la página de inicio del portal web.</p> <p>l. Se utilice una denominación única para identificar la sección relativa a usuarios.</p> <p>m. La organización y/o estructura de la sección relativa a usuarios.</p> <p>n. El uso de un lenguaje sencillo.</p>	<p>No ha presentado ninguna solicitud</p>	<p>Si ha utilizado los SS.HH.</p> <p>Asimismo, señala que en dichas áreas deben mejorar los siguientes aspectos:</p> <p>a. El abastecimiento de agua potable, papel higiénico, papel toalla y jabón.</p> <p>b. La desodorización de los referidos ambientes.;</p>	<p>No conoce cuáles son las conductas por las cuales se restringe el acceso y/o permanencia en las ITUP.</p> <p>Dicha información debe ser difundida a través de: (i) afiches gigantes, en la entrada, salida del lugar; o, (ii) en las puertas del móvil.</p>	<p>No conoce si la Entidad Prestadora cuenta con protocolos de actuación ante situaciones riesgosas para su integridad (p.e. protestas, incendios, accidentes)</p>	<p>No considera importante que las Entidades Prestadoras realicen encuestas.</p>	<p>Considera que los mecanismos de difusión sobre inoperatividad de equipos no son adecuados.</p> <p>Dicha información debería ser difundida a través del Aplicativo Línea 1 y redes sociales</p> <p>Asimismo, señala que no conoce las medidas de asistencia dispuestas en favor de los usuarios con movilidad reducida</p>
<p>Nilda Espinoza Gandulias</p>	<p>Considera que los mecanismos de difusión utilizados por la Entidad Prestadora son adecuados.</p> <p>Los medios que más utiliza para obtener información acerca del servicio son: página web y línea telefónica.</p>	<p>Considera que las Entidades Prestadoras si proporcionan información de manera oportuna, ante las suspensiones y/o restricciones suscitadas</p>	<p>Si conoce que las Entidades Prestadoras proporcionan en sus páginas web, información de interés a los usuarios.</p> <p>Asimismo, indica que éstas deben mantener un orden y uniformidad, toda vez que, se encuentran al día.</p>	<p>Si ha presentado una solicitud ante la Entidad Prestadora, la cual fue atendida en el lapso de una semana.</p>	<p>Si ha utilizado los SS.HH.</p> <p>Asimismo, señala que en dichas áreas deben mejorar los siguientes aspectos:</p> <p>a. La limpieza de los servicios higiénicos.</p>	<p>Si conoce cuáles son las conductas por las cuales se restringe el acceso y/o permanencia en las ITUP.</p> <p>Asimismo, señala que</p>	<p>Si conoce que la Entidad Prestadora cuenta con protocolos de actuación ante situaciones riesgosas para su integridad (p.e. protestas,</p>	<p>No considera importante que las Entidades Prestadoras realicen encuestas.</p>	<p>Considera que los mecanismos de difusión sobre inoperatividad de equipos no son adecuados.</p> <p>Asimismo, considera que la Entidad Prestadora difunde de forma adecuada las medidas de asistencia dispuestas en favor de los usuarios con movilidad reducida en diversas estaciones de la Línea 1 del Metro.</p>

Cuestionario resuelto por usuarios de las ITUP

	<p>Considera que el uso de herramientas digitales debe ser incluido como un mecanismo adicional para difundir información a los usuarios, toda vez que es un medio más accesible.</p>	<p>durante la prestación del servicio</p> <p>Ante la suspensión y/o restricción del servicio por caso fortuito o fuerza mayor, la Entidad Prestadora debe informar dicho evento, el mismo día de su presentación</p> <p>Ante la suspensión y/o restricción del servicio por mantenimientos programados o necesarios, la Entidad Prestadora debe informar con una anticipación de dos días.</p>	<p>Considera que los siguientes aspectos deben ser mejorados en las páginas web de las EEPP:</p> <p>a. La posibilidad de que dicha información sea presentada también en idioma inglés, en el caso de las ITUP aeroportuarias y portuarias.</p> <p>b. Se utilice una denominación única para identificar la sección relativa a usuarios.</p>		<p>b. La desodorización de los referidos ambientes.;</p>	<p>tomó conocimiento de dicha información a través de afiches informativos.</p>	<p>incendios, accidentes)</p> <p>Adicionalmente, menciona que tomó conocimiento de la referida información a través de la caseta de cruz roja en las estaciones.</p>		
<p>Maria Yara Cabrera Vallejos</p>	<p>Considera que los mecanismos de difusión utilizados por la Entidad Prestadora son adecuados.</p> <p>Los medios que más utiliza para obtener información acerca del servicio son: página web y línea telefónica.</p> <p>Considera que el uso de herramientas digitales debe ser incluido como un mecanismo adicional para difundir información a los usuarios.</p>	<p>Considera que las Entidades Prestadoras no proporcionan información de manera oportuna, ante las suspensiones y/o restricciones suscitadas durante la prestación del servicio</p> <p>Ante la suspensión y/o restricción del servicio por caso fortuito o fuerza mayor, la Entidad</p>	<p>No conoce que las Entidades Prestadoras proporcionan en sus páginas web, información de interés a los usuarios.</p> <p>Asimismo, indica que éstas deben mantener un orden y uniformidad.</p> <p>Considera que los siguientes aspectos deben ser mejorados en las páginas web de las EEPP:</p> <p>a. El enlace y/o vínculo debe encontrarse en la página de inicio del portal web.;</p>	<p>No ha presentado una solicitud ante la Entidad Prestadora.</p>	<p>Si ha utilizado los SS.HH.</p> <p>Asimismo, señala que en dichas áreas deben mejorar los siguientes aspectos:</p> <p>a. La limpieza de los servicios higiénicos.</p> <p>b. El abastecimiento de agua potable, papel higiénico, papel toalla y jabón.;</p>	<p>No conoce cuáles son las conductas por las cuales se restringe el acceso y/o permanencia en las ITUP.</p>	<p>No conoce si la Entidad Prestadora cuenta con protocolos de actuación ante situaciones riesgosas para su integridad (p.e. protestas, incendios, accidentes)</p>	<p>Si considera importante que las Entidades Prestadoras realicen encuestas.</p>	<p>Considera que los mecanismos de difusión sobre inoperatividad de equipos no son adecuados.</p> <p>Dicha información debería ser difundida a través del Aplicativo Línea 1.</p> <p>Asimismo, considera que la Entidad Prestadora no difunde de forma adecuada las medidas de asistencia dispuestas en favor de los usuarios con movilidad reducida</p>

Cuestionario resuelto por usuarios de las ITUP

		<p>Prestadora debe informar dicho evento, el mismo día de su presentación</p> <p>Ante la suspensión y/o restricción del servicio por mantenimientos programados o necesarios, la Entidad Prestadora debe informar con una anticipación de dos días.</p>	<p>b. La organización y/o estructura de la sección relativa a usuarios.</p>						
Keila Acevedo	<p>Considera que los mecanismos de difusión utilizados por la Entidad Prestadora son adecuados.</p> <p>El medio que más utiliza para obtener información acerca del servicio es la página web</p> <p>Considera que el uso de herramientas digitales debe ser incluido como un mecanismo adicional para difundir información a los usuarios, porque es lo primero que está al alcance de las personas, naturalmente si se busca una noticia o una información inmediatamente lo busca en el celular.</p>	<p>Considera que las Entidades Prestadoras si proporcionan información de manera oportuna, ante las suspensiones y/o restricciones suscitadas durante la prestación del servicio</p> <p>Ante la suspensión y/o restricción del servicio por caso fortuito o fuerza mayor, la Entidad Prestadora debe informar dicho evento, el mismo día de su presentación</p> <p>Ante la suspensión y/o restricción del servicio por mantenimientos</p>	<p>Si conoce que las Entidades Prestadoras proporcionan en sus páginas web, información de interés a los usuarios.</p> <p>Asimismo, indica que éstas deben mantener un orden y uniformidad porque sería más fácil encontrar una respuesta.</p> <p>Considera que los siguientes aspectos deben ser mejorados en las páginas web de las EEPP:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>El enlace y/o vínculo debe encontrarse en la página de inicio del portal web.</li> <li>El uso de un lenguaje sencillo.</li> <li>La posibilidad de que dicha información sea presentada también en idioma inglés, en el caso de las ITUP aeroportuarias y portuarias.</li> <li>La organización y/o estructura de la</li> </ol>	<p>No ha presentado una solicitud ante la Entidad Prestadora.</p>	<p>Si ha utilizado los SSHH.</p> <p>Asimismo, señala que en dichas áreas debe mejorar el abastecimiento de agua potable, papel higiénico, papel toalla y jabón.</p>	<p>No conoce cuáles son las conductas por las cuales se restringe el acceso y/o permanencia en las ITUP.</p>	<p>Si conoce que la Entidad Prestadora cuenta con protocolos de actuación ante situaciones riesgosas para su integridad (p.e. protestas, incendios, accidentes)</p> <p>En relación a ello, indica que, en estos días, sobre todo que hay protestas cerca de las estaciones, en las calles, el protocolo es cerrar la estación para salvaguardar la integridad de los usuarios, mantener la calma, y operar explicando a los usuarios lo que está sucediendo para que ellos puedan</p>	<p>Si considera importante que las Entidades Prestadoras realicen encuestas.</p>	<p>Considera que los mecanismos de difusión sobre inoperatividad de equipos si son adecuados.</p> <p>Asimismo, considera que la Entidad Prestadora si difunde de forma adecuada las medidas de asistencia dispuestas en favor de los usuarios con movilidad reducida puesto que los anuncios que hay alrededor, son llamativas, por lo tanto si informan.</p>

### Cuestionario resuelto por usuarios de las ITUP

		programados o necesarios, la Entidad Prestadora debe informar con una anticipación de un día.	sección relativa a usuarios.				comprender el motivo por el cuál están actuando como lo están.		
Luis Alfredo Garcia Coronado	<p>Considera que los mecanismos de difusión utilizados por la Entidad Prestadora no son adecuados, toda vez que los afiches, videos y la comunicación en alta voces; distan mucho de la realidad. A modo de ejemplo: no hay PNP ni dentro ni fuera en todas las estaciones.</p> <p>Asimismo, menciona que no se permiten Revendedores, pero muchos están en el ingreso de los torniquetes, a vista y paciencia de todos y hacen vida social con el personal de la estación.</p> <p>De otro lado, los servicios higiénicos algunas estaciones no cuentan con la ventilación adecuada.</p> <p>Debe definirse la delimitación de las estaciones e informar a los colaboradores de la empresa, algunos refieren q solo pueden accionar desde el torniquete hacia el interior, otros desde se ubican las máquinas de recarga de tarjeta.</p> <p>Es preponderante que se accione en otros medios o formas de recarga; ejemplo recarga Virtual, debido q muchas veces las maquinas presentan fallas o solo funciona una ventanilla, pudiendo muchas veces las personas reclamar agresivamente a los trabajadores.</p>	<p>Considera que las Entidades Prestadoras si proporcionan información de manera oportuna, ante las suspensiones y/o restricciones suscitadas durante la prestación del servicio</p> <p>Ante la suspensión y/o restricción del servicio por caso fortuito o fuerza mayor, la Entidad Prestadora debe informar dicho evento, el mismo día de su presentación.</p> <p>Ante la suspensión y/o restricción del servicio por mantenimientos programados o necesarios, la Entidad Prestadora debe informar durante días continuos.</p>	<p>- No conoce si las Entidades Prestadoras proporcionan en sus páginas web, información de interés a los usuarios.</p> <p>- Asimismo, indica que éstas deben mantener un orden y uniformidad.</p> <p>- Adicionalmente, señala que, desafortunadamente no existe correlación entre lo que informado y lo que realmente acciona u presenta las estaciones del metro 1 así como el re direccionamiento no es el mas adecuado en la web.</p> <p>- Considera que los siguientes aspectos deben ser mejorados en las páginas web de las EEPP:</p> <p>a. El uso de un lenguaje sencillo. b. Se utilice una denominación única para identificar la sección relativa a usuarios.</p>	<p>- Si ha presentado una solicitud ante la Entidad Prestadora.</p> <p>- Asimismo, indica que tardaron demasiado para brindar respuesta y solución adecuada.</p>	<p>Si ha utilizado los SSHH.</p> <p>Asimismo, señala que en dichas áreas deben mejorar los siguientes aspectos:</p> <p>a. La limpieza de los servicios higiénicos. b. La desodorización de los referidos ambientes.</p> <p>Dichos ambientes no presentan ventilación adecuada, asimismo debido a la afluencia de usuarios el personal de limpieza es escaso</p>	<p>No conoce cuáles son las conductas por las cuales se restringe el acceso y/o permanencia en las ITUP.</p> <p>Dicha información debe ser difundida a través de prensa escrita, radio, tv, internet, audio-visuales.</p>	<p>Si conoce que la Entidad Prestadora cuenta con protocolos de actuación ante situaciones riesgosas para su integridad (p.e. protestas, incendios, accidentes)</p>	<p>Si considera importante que las Entidades Prestadoras realicen encuestas.</p>	<p>Considera que los mecanismos de difusión sobre inoperatividad de equipos si son adecuados.</p> <p>Asimismo, señala que no conoce las medidas de asistencia dispuestas en favor de los usuarios con movilidad reducida</p>

Cuestionario resuelto por usuarios de las ITUP

	<p>Los medios que más utiliza para obtener información acerca del servicio son: Afiches, página web y prensa radial.</p> <p>Considera que el uso de herramientas digitales debe ser incluido como un mecanismo adicional para difundir información a los usuarios.</p> <p>Asimismo, indica que se requiere socializar mediante propaganda de normas derechos y deberes de usuarios; dentro de las estaciones.</p> <p>Del mismo modo a los controladores y personal de estación respecto al oír música dentro de los vagones y la capacidad máxima de personas dentro de estos. solo es un pequeño impulso pues algunas veces personas en estado etílico u ciudadanos exceden sus expresiones, no pudiendo el personal de seguridad accionar x la agresividad de estos.</p>								
<p>José Máximo Navarro Castellanos</p>	<p>Considera que los mecanismos de difusión utilizados por la Entidad Prestadora son adecuados.</p> <p>Los medios que más utiliza para obtener información acerca del servicio son afiches</p> <p>Considera que el uso de herramientas digitales debe ser incluido como un mecanismo adicional para difundir información a los usuarios, porque en redes sociales por ejemplo whatsapp nos podrían dar información ya que tienen nuestros números de contacto</p>	<p>Considera que las Entidades Prestadoras si proporcionan información de manera oportuna, ante las suspensiones y/o restricciones suscitadas durante la prestación del servicio</p> <p>Ante la suspensión y/o restricción del servicio por caso fortuito o fuerza mayor, la</p>	<p>- No conoce si las Entidades Prestadoras proporcionan en sus páginas web, información de interés a los usuarios.</p> <p>- Asimismo, indica que éstas deben mantener un orden y uniformidad.</p> <p>- Adicionalmente, señala que, no revisa la página web de la Línea 1</p> <p>Considera que el aspecto que debe ser mejorado en las páginas web de las EEPP es el uso de una denominación única para</p>	<p>No ha presentado una solicitud ante la Entidad Prestadora.</p>	<p>Si ha utilizado los SSHH.</p> <p>Asimismo, señala que debe mejorar la limpieza de dichas áreas.</p>	<p>Si conoce cuáles son las conductas por las cuales se restringe el acceso y/o permanencia en las ITUP.</p> <p>Asimismo, indica que tomó conocimiento de dicha información a través del personal de la Línea 1.</p>	<p>No conoce que la Entidad Prestadora cuenta con protocolos de actuación ante situaciones riesgosas para su integridad (p.e. protestas, incendios, accidentes)</p>	<p>Si considera importante que las Entidades Prestadoras realicen encuestas.</p>	<p>Considera que los mecanismos de difusión sobre inoperatividad de equipos si son adecuados.</p> <p>Asimismo, considera que la Entidad Prestadora si difunde de forma adecuada las medidas de asistencia dispuestas en favor de los usuarios con movilidad reducida</p>

Cuestionario resuelto por usuarios de las ITUP

		<p>Entidad Prestadora debe informar dicho evento, el mismo día de su presentación</p> <p>Ante la suspensión y/o restricción del servicio por mantenimientos programados o necesarios, la Entidad Prestadora debe informar con una anticipación de un día.</p>	<p>identificar la sección relativa a usuarios.</p>						
<p>Lisette Villacorta Torres</p>	<p>Considera que los mecanismos de difusión utilizados por la Entidad Prestadora no son adecuados, dado que no es clara la información que se brinda a través de su Centro de Atención Telefónica</p> <p>El medio que más utiliza para obtener información acerca del servicio es la línea telefónica</p> <p>Considera que el uso de herramientas digitales debe ser incluido como un mecanismo adicional para difundir información a los usuarios, porque a veces cuando se comunica con la línea telefónica de la concesionaria, ésta se encuentra ocupada. Por ejemplo, los fines de semana es bastante difícil que respondan en dicha línea. De otro lado, la información contenida en la página web no es accesible.</p>	<p>Considera que las Entidades Prestadoras no proporcionan información de manera oportuna, ante las suspensiones y/o restricciones suscitadas durante la prestación del servicio</p> <p>Ante la suspensión y/o restricción del servicio por caso fortuito o fuerza mayor, la Entidad Prestadora debe informar dicho evento, el mismo día de su presentación</p> <p>Ante la suspensión y/o restricción del servicio por</p>	<p>- Si conoce si las Entidades Prestadoras proporcionan en sus páginas web, información de interés a los usuarios.</p> <p>- Asimismo, indica que éstas deben mantener un orden y uniformidad, para facilitar la búsqueda y encontrar información</p> <p>Considera que un aspecto que debe ser mejorado en las páginas web de las EEPP es el uso de un lenguaje sencillo.</p>	<p>No ha presentado una solicitud ante la Entidad Prestadora.</p>	<p>Si ha utilizado los SSHH.</p> <p>Asimismo, señala que en dichas áreas debe mejorar el abastecimiento de agua potable, papel higiénico, papel toalla y jabón.</p>	<p>Si conoce cuáles son las conductas por las cuales se restringe el acceso y/o permanencia en las ITUP.</p> <p>Asimismo, indica que tomó conocimiento de dicha información a través del perifoneo de las estaciones</p>	<p>Si conoce que la Entidad Prestadora cuenta con protocolos de actuación ante situaciones riesgosas para su integridad (p.e. protestas, incendios, accidentes).</p> <p>Asimismo, señala que conoce dicha información a través de noticias informativas.</p>	<p>Si considera importante que las Entidades Prestadoras realicen encuestas.</p>	<p>Considera que los mecanismos de difusión sobre inoperatividad de equipos si son adecuados.</p> <p>Asimismo, señala que no conoce las medidas de asistencia dispuestas en favor de los usuarios con movilidad reducida</p>

Cuestionario resuelto por usuarios de las ITUP

		mantenimientos programados o necesarios, la Entidad Prestadora debe informar con una anticipación de un día.							
Therry Alisa Abigail Mamani Guerrero	<p>Considera que los mecanismos de difusión utilizados por la Entidad Prestadora si son adecuados.</p> <p>El medio que más utiliza para obtener información acerca del servicio es la página web</p> <p>Considera que el uso de herramientas digitales debe ser incluido como un mecanismo adicional para difundir información a los usuarios, porque muchas personas usan las redes sociales en varias horas del día.</p>	<p>Considera que las Entidades Prestadoras si proporcionan información de manera oportuna, ante las suspensiones y/o restricciones suscitadas durante la prestación del servicio</p> <p>Ante la suspensión y/o restricción del servicio por caso fortuito o fuerza mayor, la Entidad Prestadora debe informar dicho evento, el mismo día de su presentación</p> <p>Ante la suspensión y/o restricción del servicio por mantenimientos programados o necesarios, la Entidad Prestadora debe informar con una anticipación de siete días.</p>	<p>- Si conoce que las Entidades Prestadoras proporcionan en sus páginas web, información de interés a los usuarios.</p> <p>- Asimismo, indica que éstas deben mantener un orden y uniformidad, porque así se manejaría mejor la información.</p> <p>Considera que el aspecto que debe ser mejorado en las páginas web de las EEPP es la posibilidad de que dicha información sea presentada también en idioma inglés, en el caso de las ITUP aeroportuarias y portuarias.;</p>	No ha presentado una solicitud ante la Entidad Prestadora.	<p>- Si ha utilizado los SSHH.</p> <p>- Asimismo, señala que en dichas áreas deben mejorar los siguientes aspectos:</p> <p>a. El abastecimiento de agua potable, papel higiénico, papel toalla y jabón.</p> <p>b. La operatividad de dichos servicios.</p>	<p>Si conoce cuáles son las conductas por las cuales se restringe el acceso y/o permanencia en las ITUP.</p> <p>Asimismo, indica que tomó conocimiento de dicha información a través de carteles.</p>	<p>No conoce que la Entidad Prestadora cuenta con protocolos de actuación ante situaciones riesgosas para su integridad (p.e. protestas, incendios, accidentes).</p>	<p>Si considera importante que las Entidades Prestadoras realicen encuestas.</p>	<p>Considera que los mecanismos de difusión sobre inoperatividad de equipos no son adecuados.</p> <p>Dicha información debe ser difundida a través de redes sociales, sistema de perifoneo de estaciones y coches.</p> <p>Asimismo, considera que la Entidad Prestadora si difunde de forma adecuada las medidas de asistencia dispuestas en favor de los usuarios con movilidad reducida, y que la referida información debe ser propalada a través de redes sociales y página web.</p>

### Cuestionario resuelto por usuarios de las ITUP

<p>Elizabeth Nora Aquize Escobedo</p>	<p>Considera que los mecanismos de difusión utilizados por la Entidad Prestadora si son adecuados.</p> <p>Los medios que más utiliza para obtener información acerca del servicio son afiches</p> <p>Considera que el uso de herramientas digitales debe ser incluido como un mecanismo adicional para difundir información a los usuarios, porque hoy en día están al alcance de todos, las redes sociales</p>	<p>Considera que las Entidades Prestadoras si proporcionan información de manera oportuna, ante las suspensiones y/o restricciones suscitadas durante la prestación del servicio</p> <p>Ante la suspensión y/o restricción del servicio por caso fortuito o fuerza mayor, la Entidad Prestadora debe informar dicho evento, el mismo día de su presentación</p> <p>Ante la suspensión y/o restricción del servicio por mantenimientos programados o necesarios, la Entidad Prestadora debe informar con una anticipación de un día.</p>	<p>- Si conoce que las Entidades Prestadoras proporcionan en sus páginas web, información de interés a los usuarios.</p> <p>- Asimismo, indica que éstas deben mantener un orden y uniformidad, porque el usuario debe conocer la información ya que eso le permite conocer como puede desplazarse de manera oportuna y rápida y resolver sus requerimientos</p> <p>Considera que el aspecto que debe ser mejorado en las páginas web de las EEPP es la posibilidad de que dicha información sea presentada también en idioma inglés, en el caso de las ITUP aeroportuarias y portuarias.</p>	<p>No ha presentado una solicitud ante la Entidad Prestadora.</p>	<p>- Si ha utilizado los SSHH.</p> <p>- Asimismo, señala que en dichas áreas deben mejorar la limpieza.</p>	<p>No conoce cuáles son las conductas por las cuales se restringe el acceso y/o permanencia en las ITUP.</p> <p>Asimismo, indica que el personal a bordo de los trenes debería indicarle a uno para poder estar al tanto y tomar precauciones.</p>	<p>Si conoce que la Entidad Prestadora cuenta con protocolos de actuación ante situaciones riesgosas para su integridad (p.e. protestas, incendios, accidentes).</p> <p>Adicionalmente, menciona que, en los aviones es el único medio de transporte donde nos brindan correctamente la información</p>	<p>Si considera importante que las Entidades Prestadoras realicen encuestas.</p>	<p>Considera que los mecanismos de difusión sobre inoperatividad de equipos si son adecuados.</p> <p>Asimismo, considera que la Entidad Prestadora no difunde de forma adecuada las medidas de asistencia dispuestas en favor de los usuarios con movilidad reducida, y que la referida información debe ser propalada a través del Sistema de perifoneo en estaciones y coches, Redes sociales.</p>
<p>Leonor de Jesús Yarlequé Orbezo</p>	<p>Considera que los mecanismos de difusión utilizados por la Entidad Prestadora no son adecuados, debido a que no hay mucha difusión.</p> <p>El medio que más utiliza para obtener información acerca del servicio es la página web.</p> <p>Considera que el uso de herramientas digitales debe ser</p>	<p>Considera que las Entidades Prestadoras si proporcionan información de manera oportuna, ante las suspensiones y/o restricciones suscitadas durante la</p>	<p>- No conoce que las Entidades Prestadoras proporcionan en sus páginas web, información de interés a los usuarios.</p> <p>- Asimismo, indica que éstas deben mantener un orden y uniformidad, porque es fundamental que se difunda con</p>	<p>No ha presentado una solicitud ante la Entidad Prestadora.</p>	<p>- Si ha utilizado los SSHH.</p> <p>- Asimismo, señala que en dichas áreas deben mejorar los siguientes aspectos:</p>	<p>No conoce cuáles son las conductas por las cuales se restringe el acceso y/o permanencia en las ITUP.</p> <p>Asimismo, indica que dicha</p>	<p>No conoce si la Entidad Prestadora cuenta con protocolos de actuación ante situaciones riesgosas para su integridad (p.e. protestas, incendios, accidentes).</p>	<p>Si considera importante que las Entidades Prestadoras realicen encuestas.</p>	<p>Considera que los mecanismos de difusión sobre inoperatividad de equipos si son adecuados.</p> <p>Asimismo, señala que no conoce las medidas de asistencia dispuestas en favor de los usuarios con movilidad reducida</p>

### Cuestionario resuelto por usuarios de las ITUP

	<p>incluido como un mecanismo adicional para difundir información a los usuarios, porque las redes sociales están más al alcance de los ciudadanos. Asimismo, podrían incursionar en TikTok.</p>	<p>prestación del servicio</p> <p>Ante la suspensión y/o restricción del servicio por caso fortuito o fuerza mayor, la Entidad Prestadora debe informar dicho evento, el mismo día de su presentación</p> <p>Ante la suspensión y/o restricción del servicio por mantenimientos programados o necesarios, la Entidad Prestadora debe informar con una anticipación de cinco días.</p>	<p>mayor alcance la información.</p> <p>Considera que los siguientes aspectos deben ser mejorados en las páginas web de las EEPP:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>El enlace y/o vínculo debe encontrarse en la página de inicio del portal web.</li> <li>Se utilice una denominación única para identificar la sección relativa a usuarios.</li> <li>El uso de un lenguaje sencillo.</li> <li>La posibilidad de que dicha información sea presentada también en idioma inglés, en el caso de las ITUP aeroportuarias y portuarias.</li> </ol>		<ol style="list-style-type: none"> <li>La limpieza de los servicios higiénicos.</li> <li>La operatividad de dichos servicios.</li> <li>La desodorización de los referidos ambientes.</li> </ol>	<p>información debe ser propalada a través de afiches.</p>			
<p>Mery Huaytalla Flores</p>	<p>Considera que los mecanismos de difusión utilizados por la Entidad Prestadora son adecuados.</p> <p>El medio que más utiliza para obtener información acerca del servicio es la página web.</p> <p>Considera que el uso de herramientas digitales (Red social Facebook) debe ser incluido como un mecanismo adicional para difundir información a los usuarios.</p>	<p>Considera que las Entidades Prestadoras si proporcionan información de manera oportuna, ante las suspensiones y/o restricciones suscitadas durante la prestación del servicio</p> <p>Ante la suspensión y/o restricción del servicio por caso fortuito o fuerza mayor, la Entidad Prestadora debe</p>	<p>- No conoce que las Entidades Prestadoras proporcionan en sus páginas web, información de interés a los usuarios.</p> <p>- Asimismo, indica que éstas deben mantener un orden y uniformidad, porque es importante que la información sea consecuente.</p> <p>- Considera que el aspecto que debe ser mejorado en las páginas web de las EEPP es el enlace y/o vínculo debe encontrarse en la página de inicio del portal web.</p>	<p>- No ha presentado una solicitud ante la Entidad Prestadora.</p>	<p>- No ha utilizado los SSHH.</p>	<p>No conoce cuáles son las conductas por las cuales se restringe el acceso y/o permanencia en las ITUP, toda vez que no ha recibido información.</p>	<p>No conoce si la Entidad Prestadora cuenta con protocolos de actuación ante situaciones riesgosas para su integridad (p.e. protestas, incendios, accidentes).</p>	<p>Si considera importante que las Entidades Prestadoras realicen encuestas.</p>	<p>Considera que los mecanismos de difusión sobre inoperatividad de equipos si son adecuados.</p> <p>Asimismo, considera que la Entidad Prestadora no difunde de forma adecuada las medidas de asistencia dispuestas en favor de los usuarios con movilidad reducida, debiendo ser propalada dicha información a través de la página web.</p>

Cuestionario resuelto por usuarios de las ITUP

		<p>informar dicho evento, el mismo día de su presentación</p> <p>Ante la suspensión y/o restricción del servicio por mantenimientos programados o necesarios, la Entidad Prestadora debe informar con una anticipación de un día</p>							
Aracelli María Coello Krebs	<p>Considera que los mecanismos de difusión utilizados por la Entidad Prestadora no son adecuados, porque hay una completa falta de difusión de las bondades del servicio.</p> <p>Los medios que más utiliza para obtener información acerca del servicio son la página web y afiches.</p> <p>Considera que el uso de herramientas digitales debe ser incluido como un mecanismo adicional para difundir información a los usuarios porque al no haber difusión por radio o televisión, se hace necesario usar todos los medios posibles. En este sentido una aplicación en el celular puede llegar a ser una herramienta indispensable.</p>	<p>Considera que las Entidades Prestadoras no proporcionan de manera oportuna, ante las suspensiones y/o restricciones durante la prestación del servicio, habiendo señalado que la suspensión intempestiva del servicio no permite alternativas al usuario</p> <p>Ante la suspensión y/o restricción del servicio por caso fortuito o fuerza mayor, la Entidad Prestadora debe informar dicho evento, el mismo día de su presentación</p>	<p>- Si conoce que las Entidades Prestadoras proporcionan en sus páginas web, información de interés a los usuarios.</p> <p>- Asimismo, indica que éstas deben mantener un orden y uniformidad, habiendo señalado además que la fácil lectura de la información debería establecerse en orden alfabético.</p> <p>- Considera que los siguientes aspectos deben ser mejorados en las páginas web de las EEPP:</p> <p>a. El uso de un lenguaje sencillo.</p> <p>b. Se utilice una denominación única para identificar la sección relativa a usuarios.</p> <p>c. La eliminación de redireccionamientos a otras páginas web y/o la realización de descargas</p>	<p>- Si ha presentado una solicitud ante la Entidad Prestadora, la cual no fue atendida de forma oportuna.</p>	<p>- Si ha utilizado los SSHH.</p> <p>- Asimismo, señala que en dichas áreas deben mejorar los siguientes aspectos:</p> <p>a. La limpieza de los servicios higiénicos.</p> <p>b. El abastecimiento de agua potable, papel higiénico, papel toalla y jabón.</p> <p>c. La operatividad de dichos servicios.</p> <p>d. La desodorización de los referidos servicios.</p>	<p>Si conoce cuáles son las conductas por las cuales se restringe el acceso y/o permanencia en las ITUP. Dicha información fue difundida a través de afiches colocados en las estaciones</p>	<p>Si conoce si la Entidad Prestadora cuenta con protocolos de actuación ante situaciones riesgosas para su integridad (p.e. protestas, incendios, accidentes). Por medio de las actividades realizadas en el Consejo de Usuarios y las visitas guiadas</p>	<p>No considera importante que las Entidades Prestadoras realicen encuestas.</p>	<p>Considera que los mecanismos de difusión sobre inoperatividad de equipos no son adecuados.</p> <p>Asimismo, considera que dicha información debe ser puesta en conocimiento de los usuarios a través de sistema de perifoneo de estaciones y coches, Aplicativo Línea 1.</p> <p>Adicionalmente, la Entidad Prestadora no difunde de forma adecuada las medidas de asistencia dispuestas en favor de los usuarios con movilidad reducida, debiendo ser propalada dicha información a través de aplicativo móvil, sistema de perifoneo en estaciones y coches.</p>

Cuestionario resuelto por usuarios de las ITUP

		<p>Ante la suspensión y/o restricción del servicio por mantenimientos programados o necesarios, la Entidad Prestadora debe informar con una anticipación de dos días.</p>							
Jhon Navarro Ramos	<p>Considera que los mecanismos de difusión utilizados por la Entidad Prestadora si son adecuados.</p> <p>Los medios que más utiliza para obtener información acerca del servicio son la página web y línea telefónica.</p> <p>Considera que el uso de herramientas digitales debe ser incluido como un mecanismo adicional para difundir información a los usuarios porque se utilizan cada vez más dichos mecanismos.</p>	<p>Considera que las Entidades Prestadoras no proporcionan información de manera oportuna, ante las suspensiones y/o restricciones suscitadas durante la prestación del servicio, habiendo señalado que siempre generan perjuicios los retrasos del tren.</p> <p>Ante la suspensión y/o restricción del servicio por caso fortuito o fuerza mayor, la Entidad Prestadora debe informar dicho evento, el mismo día de su presentación</p> <p>Ante la suspensión y/o restricción del servicio por mantenimientos programados o</p>	<p>- Si conoce que las Entidades Prestadoras proporcionan en sus páginas web, información de interés a los usuarios.</p> <p>- Asimismo, indica que éstas deben mantener un orden y uniformidad, para encontrar mas rápido la información.</p> <p>- Considera que el aspecto que debe ser mejorado en las páginas web de las EEPP es el uso de un lenguaje sencillo.</p>	<p>- Si ha presentado una solicitud ante la Entidad Prestadora, la cual no fue atendida de forma oportuna</p>	<p>- Si ha utilizado los SSHH.</p> <p>- Asimismo, señala que en dichas áreas deben mejorar los siguientes aspectos:</p> <p>a. La limpieza de los servicios higiénicos.</p> <p>b. La operatividad de dichos servicios.</p> <p>c. La desodorización de los referidos ambientes.</p>	<p>Si conoce cuáles son las conductas por las cuales se restringe el acceso y/o permanencia en las ITUP.</p> <p>Dicha información fue difundida a través de perifoneo en las estaciones.</p>	<p>Si conoce si la Entidad Prestadora cuenta con protocolos de actuación ante situaciones riesgosas para su integridad (p.e. protestas, incendios, accidentes). Cabe indicar que tomó conocimiento de dicha información por los agentes de estación.</p>	<p>Si considera importante que las Entidades Prestadoras realicen encuestas.</p>	<p>Considera que los mecanismos de difusión sobre inoperatividad de equipos no son adecuados.</p> <p>Asimismo, considera que dicha información debe ser puesta en conocimiento de los usuarios a través de Aplicativo Línea 1 y redes sociales.</p> <p>Adicionalmente, indica que no conoce las medidas de asistencia dispuestas en favor de los usuarios con movilidad reducida</p>

Cuestionario resuelto por usuarios de las ITUP

		necesarios, la Entidad Prestadora debe informar con una anticipación de siete días							
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--