

PRODUCTO DE LA GESTIÓN DE PROTECCIONES Y ATENCIÓN CIUDADANA 2023

Informe de las acciones de mejora aplicadas, para incrementar el grado de satisfacción del ciudadano respecto a la calidad del servicio.

La Unidad de Gestión de Protecciones y Atención al Ciudadano se ha encargado de realizar charlas informativas a nivel nacional con la finalidad de dar a conocer las protecciones que brinda el Servicio Público para Pago de Accidentes de Tránsito y cumplir con lo establecido en el Estatuto Orgánico *"Informe de las acciones de mejora aplicadas, para incrementar el grado de satisfacción del ciudadano respecto a la calidad del servicio"*.

Riobamba, 21 de julio de 2023

PARA: ING. DIEGO CARLOSAMA

Responsable de la Unidad de Protecciones y Atención al Ciudadano

ASUNTO: Charla Informativa Microempresas de Conservación Vial (Renacer y 9 de febrero)

Por medio de la presente reciba un atento y cordial saludo, a su vez darle a conocer un resumen de la actividad charla informativa Microempresas de Conservación Vial (Renacer y 9 de febrero) el día viernes 21 de julio de 2023 a las 08:00 am.

El Servicio Público para el Pago de Accidentes de Tránsito oficina técnica zonal Chimborazo realizo en coordinación del Ing. Pablo Narvárez (Telf. 0999045264) la charla informativa sobre las diferentes protecciones económicas que el Servicio Público para el Pago de accidentes de Tránsito brinda a las víctimas de siniestros de tránsito en el territorio ecuatoriano.

A la charla informativa asistieron los colaboradores de las diferentes microempresas de Conservación Vial Renacer y 9 de febrero, donde se les dio a conocer diversos temas como ¿Que es el SPPAT? ¿Cuáles son las protecciones económicas que brinda el SPPAT? y los requisitos necesarios para acceder a los mismos, la actividad con los presentes se desarrolló de manera satisfactoria ya que los asistentes no conocían de dichas protecciones, para lo cual se entregó hojas volantes y bolsas de basura con el logo de la Institución, la charla fue de gran importancia ya que se pudo solventar dudas e inquietudes que los trabajadores presentaron ya que los mismos están expuestos continuamente por su labor en las vías de la provincia.

SPPAT Chimborazo seguirá impulsando más charlas informativas para fomentar más información al ciudadano.





Atentamente,



Firmado digitalmente por:
**SAMANTHA VANESSA
GÓMEZ NORALES**

Ing. Samantha Gómez

Técnico de Atención al Usuario

Dirección: Juan León Mera N26-220 y Av. Orellana,
Edificio del MTOP, piso 5 • Código Postal: 170522
Quito – Ecuador • Teléfonos: (02) 2230001 / (02)
2904636 / (02) 2554331
www.protecciontransito.gob.ec

Riobamba, 26 de julio de 2023

PARA: ING. DIEGO CARLOSAMA

Responsable de la Unidad de Protecciones y Atención al Ciudadano

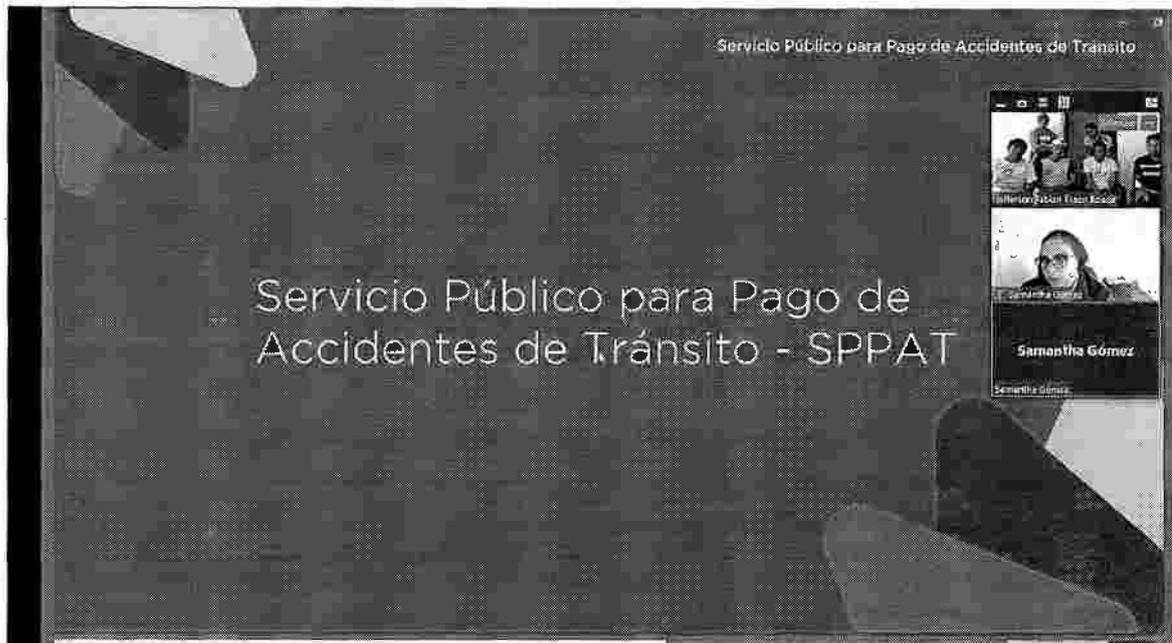
ASUNTO: Charla Informativa Construgaranda S.A.

Por medio de la presente reciba un atento y cordial saludo, a su vez darle a conocer un resumen de la actividad charla informativa Construgaranda S.A. el día miércoles 26 de julio de 2023 a las 11:30 am.

El Servicio Público para el Pago de Accidentes de Tránsito oficina técnica zonal Chimborazo realizo en coordinación del ingeniero Residente de Obra, Ing. Jefferson Erazo (Telf.0961349700), la charla informativa sobre las diferentes protecciones económicas que el Servicio Público para el Pago de accidentes de Tránsito brinda a las víctimas de siniestros de tránsito en el territorio ecuatoriano.

A la charla informativa asistieron mediante la plataforma zoom obreros de la constructora mismos que se encuentran en la ciudad de Lago Agrio, por motivos de una obra que llevan a cabo, donde se les dio a conocer diversos temas como ¿Que es el SPPAT? ¿Cuáles son las protecciones económicas que brinda el SPPAT? y los requisitos necesarios para acceder a los mismos, la actividad con los presentes se desarrolló de manera satisfactoria ya que los asistentes no conocían de dichas protecciones, la charla fue de gran importancia ya que se pudo solventar dudas e inquietudes que los trabajadores presentaron.

SPPAT Chimborazo seguirá impulsando más charlas informativas para fomentar más información al ciudadano.



Protección por discapacidad

Documentos a presentar:

- Certificado de discapacidad emitido por la Dirección Nacional de Discapacidades del Ministerio de Salud Pública.
- Copia del formulario 008 de la atención de emergencia recibida, epicrisis o bitácora del servicio de UCI.
- Certificado bancario de la víctima o de quien justifique ser beneficiario directo.

 **Psicosocial**  **Lenguaje**  **Auditiva**  **Física**  **Intelectual**  **Visual**

Servicio Público para Pago de Accidentes de Tránsito

 **Gobierno del Ecuador** GUILLERMO LASSO PRESIDENTE





Atentamente,



Atendido atentadamente por:
**SAMANTHA VANESSA
GÓMEZ MORALES**

Ing. Samantha Gómez

Técnico de Atención al Usuario

Dirección: Juan León Mera N26-220 y Av. Orellana,
Edificio del MTOP, piso 5 • **Código Postal:** 170522
Quito – Ecuador • **Teléfonos:** (02) 2230001 / (02)
2904636 / (02) 2554331
www.protecciontransito.gob.ec

Riobamba, 31 de julio de 2023

PARA: ING. DIEGO CARLOSAMA

Responsable de la Unidad de Protecciones y Atención al Ciudadano

ASUNTO: Informe Mensual Julio del 2023

Por medio de la presente reciba un atento y cordial saludo, a su vez darle a conocer un resumen de las actividades realizadas en el mes de julio 2023.

1. Durante el mes de julio se ha brindado acompañamiento responsable a los usuarios para que los mismos tengan una atención de calidad en la oficina técnica zonal, con una atención responsable hacia cada uno de ellos, logrando solventar dudas e inquietudes de los usuarios o de los posibles usuarios del Servicio Público para Pago de accidentes de Tránsito.
2. En el mes de julio 2023 se ha realizado charlas informativas a diferentes empresas e instituciones, gracias a esto se ha podido de una manera práctica difundir en la ciudadanía los beneficios que nuestra institución brinda a los ciudadanos que sufren accidentes de tránsito en el territorio ecuatoriano, mismas que se detallan a continuación:

FECHA	INSTITUCIÓN / EMPRESA	PERSONA RESPONSABLE	CONTACTO
12/07/2023	Escuela de Conducción RIOVIAL	Srta. Jessi Cruz	Telf.097977175
13/07/2023	KYWI Ferretería.	Ing. Xavier Díaz	Telf.0998101305
21/07/2023	Microempresas de Conservación Vial (Renacer y 9 de febrero).	Ing. Pablo Narváez	Telf. 0999045264
26/07/2023	Construgaranda S. A	Ing. Jefferson Erazo	Telf.0961349700

Cada una de las empresas e instituciones mencionadas nos brindaron el apoyo y apertura para que la ciudadanía pueda conocer de las protecciones del SPPAT, siendo actividades productivas para la oficina técnica zonal.

3. Se realizó el acercamiento con el cuerpo de bomberos Riobamba, solicitando nos permita brindar una charla informativa sobre las diferentes protecciones que el Servicio Público para Pago de Accidentes de Tránsito brinda a todo ciudadano, en espera de una cita con el coronel encargado del cuerpo de bomberos.
4. Se realizó el acercamiento a estudiantes de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo en las instalaciones de la misma institución de educación superior, dándoles a conocer las protecciones económicas que como ciudadanos ecuatorianos tienen, de igual manera teniendo el acercamiento con docentes para que nos permitan brindar charlas informativas en sus horas clase.
5. Tuvimos el acercamiento con el Ing. Gabriel Pilaguano, director de Fomento Productivo del Gobierno Provincial de Chimborazo, solicitando nos permitan estar presentes en las diferentes ferias que sean organizadas por dicha Institución, buscando tener mayor alcance en la ciudadanía.
6. Se trabajó en conjunto con la Dirección Distrital del Ministerio de Transporte y Obras Públicas de Chimborazo, programando charlas informativas dirigidas a Microempresas de Conservación vial de la provincia, mismas que se irán desarrollando de manera programada.

A continuación, se detalla matriz de activaciones y atenciones en el mes de junio.

PROTECCIÓN ECONOMICA	ATENCIONES
Fallecimiento	34
Gastos Funerarios	30
Discapacidad	0
Movilidad de Víctimas	1
Gastos Médicos	7
Tasa SPPAT	10
TOTAL	82

ACTIVACIONES	11
ATENCIONES	32
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN	37
REQUERIMIENTO CIUDADANO	6

Atentamente,



Firmado digitalmente por
SAMANTHA VANESSA
GOMEZ MORALES

Ing.Samantha Gómez

Técnico de Atención al Usuario

Ambato, 26 de octubre de 2023

PARA: Ing. Ángel Redroban

**RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE PROTECCIONES Y
ATENCIÓN AL CIUDADANO Y OFICINAS TÉCNICAS**

ASUNTO: Charla a los funcionarios y Usuarios Del Ministerio del Ambiente,
Agua.

Por medio de la presente, reciba un atento y cordial saludo, a su vez darle un resumen de la Charla a los funcionarios y Usuarios Del Ministerio del Ambiente, Agua.

Como es de su conocimiento Sppat Tungurahua realiza Charlas a las diferentes instituciones sean Públicas o privadas para poderles darles a conocer más sobre el Servicio público para pago de Accidente de tránsito con la finalidad de poder brindar información de las cinco protecciones que brinda Sppat.

La Charla se realizó el día jueves 26 de julio en la sala de espera, una vez iniciada la Charla se les dio a conocer todo sobre nuestra institución ¿qué es Sppat? ¿cuáles son las protecciones económicas que brinda Sppat? y requisitos, nuestra intervención a los presentes fue de mucha importancia, puesto que varios de los asistentes a la charla no conocían sobre las protecciones que Sppat otorga por un Accidente de Tránsito, se mostraron interesados y realizaron varias preguntas sobre el tema a tratar.

Sppat Tungurahua seguirá impulsando charlas ya sean presencial o vía Zoom para fomentar más información al ciudadano de la Provincia de Tungurahua.



República
del Ecuador

SERVICIO PÚBLICO PARA PAGO
DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO



Atentamente,



SERVICIO PÚBLICO PARA PAGO DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO
LORENA ELIZABETH
JUNBO SALAZAR

Ing. Lorena Junbo
Técnico de Atención al Usuario

Dirección: Juan León Mera N26-220 y Av. Orellana,
Edificio del MTOP, piso 5 • **Código Postal:** 170522
Quito – Ecuador • **Teléfonos:** (02) 2230001 / (02)
2904636 / (02) 2554331
www.protecciontransito.gob.ec



Juntos
lo logramos

Ambato, 26 de octubre de 2023

PARA: Ing. Ángel Redroban

**RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE PROTECCIONES Y
ATENCIÓN AL CIUDADANO Y OFICINAS TÉCNICAS**

ASUNTO: Charla a los funcionarios y Usuarios Del Ministerio del Ambiente,
Agua.

Por medio de la presente, reciba un atento y cordial saludo, a su vez darle un resumen de la Charla a los funcionarios y Usuarios Del Ministerio del Ambiente, Agua.

Como es de su conocimiento Sppat Tungurahua realiza Charlas a las diferentes instituciones sean Públicas o privadas para poderles darles a conocer más sobre el Servicio público para pago de Accidente de tránsito con la finalidad de poder brindar información de las cinco protecciones que brinda Sppat.

La Charla se realizó el día jueves 26 de julio en la sala de espera, una vez iniciada la Charla se les dio a conocer todo sobre nuestra institución ¿qué es Sppat? ¿cuáles son las protecciones económicas que brinda Sppat? y requisitos, nuestra intervención a los presentes fue de mucha importancia, puesto que varios de los asistentes a la charla no conocían sobre las protecciones que Sppat otorga por un Accidente de Tránsito, se mostraron interesados y realizaron varias preguntas sobre el tema a tratar.

Sppat Tungurahua seguirá impulsando charlas ya sean presencial o vía Zoom para fomentar más información al ciudadano de la Provincia de Tungurahua.



República
del Ecuador

SERVICIO PÚBLICO PARA PAGO
DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO



Atentamente,



Atendido electrónicamente por:
ING. LORENA ELIZABETH
JUMBO SALAZAR

Ing. Lorena Jumbo
Técnico de Atención al Usuario

Dirección: Juan León Mera N26-220 y Av. Orellana,
Edificio del MTOP, piso 5 • Código Postal: 170522
Quito – Ecuador • Teléfonos: (02) 2230001 / (02)
2904636 / (02) 2554331
www.protecciontransito.gob.ec



Juntos
lo logramos

Latacunga, noviembre de 2023

PARA: Ing. Ángel Redroban

**RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE PROTECCIONES Y
ATENCIÓN AL CIUDADANO Y OFICINAS TÉCNICAS**

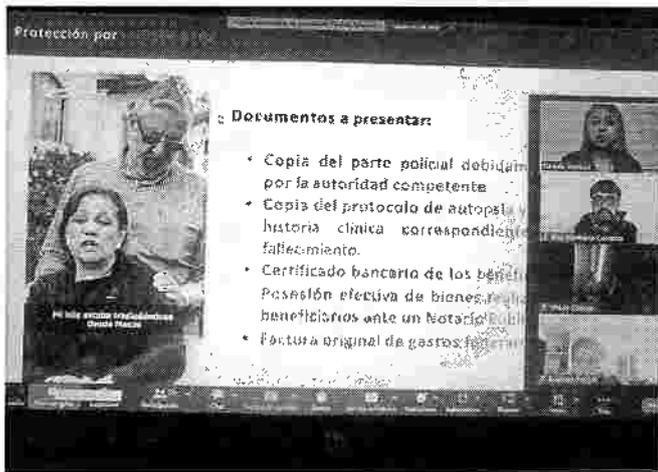
ASUNTO: Charla en el Sindicato de Choferes de Santa Lucía de Salcedo-Primer Grupo

Por medio de la presente, reciba un atento y cordial saludo, a su vez darle un resumen de la Charla que se realizó a los estudiantes del Sindicato de Choferes de Santa Lucía de la ciudad de Salcedo mediante la plataforma zoom.

Como es de su conocimiento Sppat Cotopaxi realiza Charlas a las diferentes instituciones públicas o privadas para darles a conocer más sobre el Servicio Público para Pago de Accidente de Tránsito con la finalidad de informar acerca de las cinco protecciones que brinda Sppat.

La Charla se en el mes de noviembre en la plataforma de zoom, se coordinó con el ab. Rigoberto Carranza, quien es docente en el sindicato de choferes y encargado de la materia de educación vial, la charla se realizó con el objetivo de poder explicar y dar a conocer todo sobre nuestra institución, los temas tratados fueron los siguientes: ¿qué es Sppat? ¿cuáles son las protecciones económicas que brinda Sppat? y requisitos. En el primer grupo asistieron 23 personas y fue de mucha importancia porque los asistentes no tenían conocimiento sobre las protecciones que se brindan en la institución, además, se mostraron interesados y se resolvió algunas preguntas que tenían.

Sppat Cotopaxi seguirá impulsando charlas para brindar más información al ciudadano de la Provincia de Cotopaxi.



Atentamente,

Daniela Jiménez

Lic. Daniela Jiménez
Técnico de Atención al Usuario

Latacunga, noviembre de 2023

PARA: Ing. Ángel Redroban

**RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE PROTECCIONES Y
ATENCIÓN AL CIUDADANO Y OFICINAS TÉCNICAS**

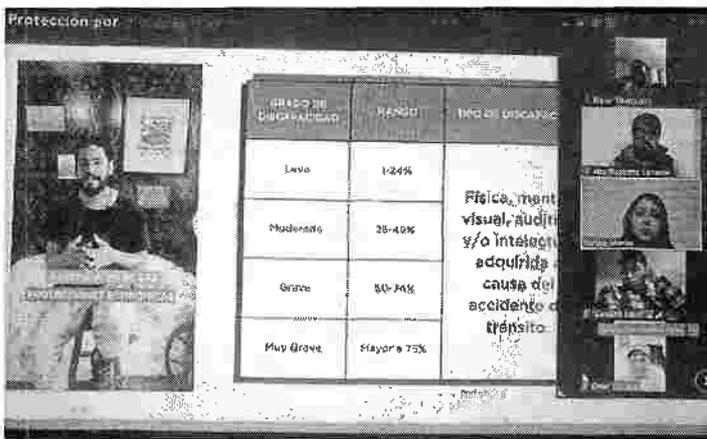
ASUNTO: Charla en el Sindicato de Choferes de Santa Lucía de Salcedo-Segundo Grupo

Por medio de la presente, reciba un atento y cordial saludo, a su vez darle un resumen de la Charla que se realizó a los estudiantes del Sindicato de Choferes de Santa Lucía de la ciudad de Salcedo mediante la plataforma zoom.

Como es de su conocimiento Sppat Cotopaxi realiza Charlas a las diferentes instituciones públicas o privadas para darles a conocer más sobre el Servicio Público para Pago de Accidente de Tránsito con la finalidad de informar acerca de las cinco protecciones que brinda Sppat.

La Charla se realizó en el mes noviembre en la plataforma de zoom, se coordinó con el ab. Rigoberto Carranza, quien es docente de la institución y encargado de la materia de educación vial, la charla se realizó con el objetivo de poder explicar y dar a conocer todo sobre nuestra institución, los temas tratados fueron los siguientes: ¿qué es Sppat? ¿cuáles son las protecciones económicas que brinda Sppat? y requisitos. En el segundo grupo asistieron 29 personas y fue de mucha importancia porque los asistentes no tenían conocimiento sobre las protecciones que se brindan en la institución, además, se mostraron interesados y se resolvió algunas preguntas que tenían.

Sppat Cotopaxi seguirá impulsando charlas para brindar más información al ciudadano de la Provincia de Cotopaxi.



Atentamente,

Daniela M Jimenez

Lic. Daniela Jiménez
Técnico de Atención al Usuario

Latacunga, noviembre de 2023

PARA: Ing. Ángel Redroban

**RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE PROTECCIONES Y
ATENCIÓN AL CIUDADANO Y OFICINAS TÉCNICAS**

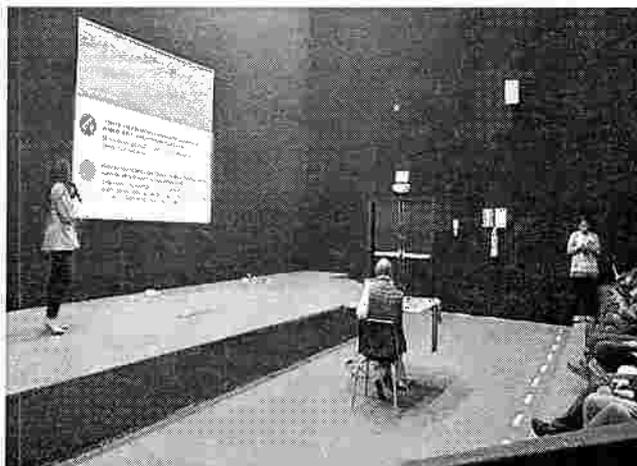
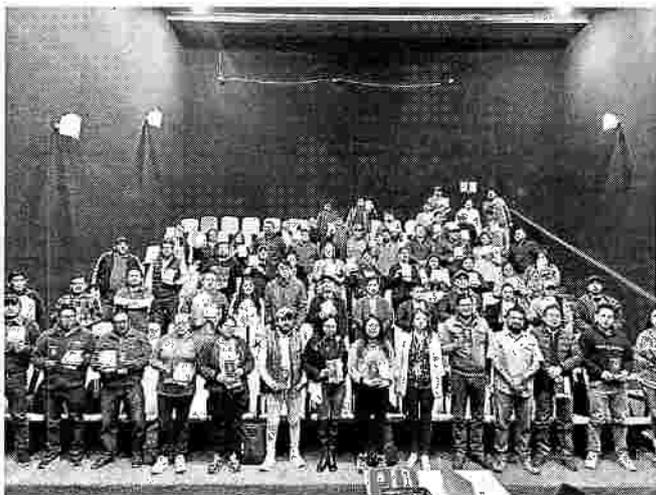
ASUNTO: Charla en el Ministerio de Agricultura y Ganadería en el Centro de Atención Ciudadana

Por medio de la presente, reciba un atento y cordial saludo, a su vez darle un resumen de la Charla que se realizó a los servidores públicos del Ministerio de Agricultura y Ganadería en la ciudad de Latacunga.

Como es de su conocimiento Sppat Cotopaxi realiza Charlas a las diferentes instituciones públicas o privadas para darles a conocer más sobre el Servicio Público para Pago de Accidente de Tránsito con la finalidad de informar acerca de las cinco protecciones que brinda Sppat.

La Charla se realizó En el mes de noviembre en el las instalaciones del edificio del Centro de Atención Ciudadana en la ciudad de Latacunga, la charla se coordinó con la ab. Dayana Tovar, quien es la encargada del comité de seguridad y salud con el objetivo de poder explicar y dar a conocer todo sobre nuestra institución, los temas tratados fueron los siguientes: ¿qué es Sppat? ¿cuáles son las protecciones económicas que brinda Sppat? y requisitos. A la charla asistieron 80 personas y fue de mucha importancia porque los asistentes no tenían conocimiento sobre las protecciones que se brindan en la institución, además, se mostraron interesados y se resolvió algunas preguntas que tenían.

Sppat Cotopaxi seguirá impulsando charlas para brindar más información al ciudadano de la Provincia de Cotopaxi.



Atentamente,



Lic. Daniela Jiménez
Técnico de Atención al Usuario

Activaciones Fallecimiento y Discapacidad	6
Atenciones zonales, Gastos Médicos, Consultas BPM	63
Encuesta de Satisfacción	31
Buzón de Sugerencias	3
Charlas Cotopaxi	3

RESPONSABLE	NOMBRE	FIRMA
Elaborado por:	Lcda. Daniela Jiménez TÉCNICO DE ATENCIÓN AL USUARIO	

Latacunga, noviembre de 2023

PARA Ing. Ángel Redroban

**RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE PROTECCIONES
Y ATENCIÓN AL CIUDADANO Y OFICINAS TÉCNICAS**

ASUNTO: Informe Mensual noviembre 2023

Por medio de la presente, reciba un atento y cordial saludo, a su vez darle un resumen de las actividades a realizarse en el mes de noviembre.

1. Como es de su conocimiento, en la provincia de Cotopaxi se atendió responsablemente las Activaciones y atenciones que se suscitaron en el presente mes de noviembre del 2023, trabajando con el Hospital Regional Latacunga mediante la matriz en línea que se genera diariamente, cada caso se atendió por medio de llamadas telefónicas respectivamente haciéndoles conocer sobre la indemnización que Sppat otorga a los accidentados.
2. Del mismo modo con Medicina legal y centro forense, quienes son responsables de levantamientos de cadáveres se genera un reporte mediante WhatsApp, donde suscitado el caso y una vez registrado inmediatamente hago el contacto mediante llamada telefónica a los familiares directos haciéndoles conocer sobre la protección que reciben por fallecimiento y Gastos Funerarios.
3. Se realizó una charla en el Ministerio de Agricultura y Ganadería en el Centro de Atención Ciudadana con la presencia de 80 asistentes y se les dio a conocer todo acerca del Servicio Público para pagos de accidentes de tránsito.
4. También, se realizó dos charlas en el Sindicato de Choferes de Santa Lucía de Salcedo a través de la plataforma zoom, en el primer grupo asistieron 23 personas y en el segundo grupo 29, se les dio a conocer todo acerca del Servicio Público para pagos de accidentes de tránsito.
5. Finalmente se revisa meticulosamente la documentación antes de enviar a planta central de casos por Fallecimiento, Gastos Funerarios, Gastos Médicos, Discapacidad, y Exoneración.

A continuación, el detalle de activaciones y atenciones del mes de noviembre.

Riobamba, 07 de junio de 2023

PARA: ING. DIEGO CARLOSAMA

Responsable de la Unidad de Protecciones y Atención al Ciudadano

ASUNTO: Charla Informativa Instituto Superior Tecnológico Riobamba.

Por medio de la presente reciba un atento y cordial saludo, a su vez darle a conocer un resumen de la actividad charla informativa Instituto Superior Tecnológico Riobamba el día martes 06 de junio de 2023 a las 7:00 pm.

El Servicio Público para el Pago de Accidentes de Tránsito oficina técnica zonal Chimborazo realizo en coordinación de la Lic. Marisol Puertas (Telf.0995346952) la charla informativa sobre las diferentes protecciones económicas que el Servicio Público para el Pago de accidentes de Tránsito brinda a las víctimas de siniestros de tránsito en el territorio ecuatoriano.

A la charla informativa asistieron los estudiantes del horario de las 7:00- 9:00 pm de dicha institución, donde se les dio a conocer diversos temas como ¿Que es el SPPAT? ¿Cuáles son las protecciones económicas que brinda el SPPAT? y los requisitos necesarios para acceder a los mismos, la actividad con los presentes se desarrolló de manera satisfactoria ya que los asistentes no conocían de dichas protecciones, para lo cual se entregó hojas volantes, la charla fue de gran importancia ya que se pudo solventar dudas e inquietudes que los estudiantes presentaron.

SPPAT Chimborazo seguirá impulsando más charlas informativas para fomentar más información al ciudadano.





Atentamente,



Firmado electrónicamente por:
SAMANTHA VANESSA
GÓMEZ MORALES

Ing. Samantha Gómez

Técnico de Atención al Usuario

Riobamba, 12 de junio de 2023

PARA: ING. DIEGO CARLOSAMA

Responsable de la Unidad de Protecciones y Atención al Ciudadano

ASUNTO: Charla Informativa Centro de Faenamiento ET.

Por medio de la presente reciba un atento y cordial saludo, a su vez darle a conocer un resumen de la actividad charla informativa en el centro de Faenamiento el día domingo 11 de junio de 2023 a la 13:00 pm.

El Servicio Público para el Pago de Accidentes de Tránsito oficina técnica zonal Chimborazo realizo en coordinación de la Dra. Vanessa Vargas (Telf.0998642544) la charla informativa sobre las diferentes protecciones económicas que el Servicio Público para el Pago de Accidentes de Tránsito brinda a las víctimas de siniestros de tránsito en el territorio ecuatoriano.

A la charla informativa asistieron los colaboradores de todos los departamentos del centro de Faenamiento, donde se les dio a conocer diversos temas como ¿Que es el SPPAT? ¿Cuáles son las protecciones económicas que brinda el SPPAT? y los requisitos necesarios para acceder a los mismos, la actividad con los presentes se desarrolló de manera satisfactoria ya que la ciudadanía no conocía de dichas protecciones, para lo cual se entregó hojas volantes y fundas con el logo de la Institución, la charla fue de gran importancia ya que se pudo solventar dudas e inquietudes que la ciudadanía presento.

SPPAT Chimborazo seguirá impulsando más charlas informativas para fomentar más información al ciudadano.





Atentamente,



Identificado digitalmente con:
SAMANTHA VANESSA
GÓMEZ MORALES

Ing. Samantha Gómez

Técnico de Atención al Usuario

Dirección: Juan León Mera N26-220 y Av. Orellana,
Edificio del MTOP, piso 5 • **Código Postal:** 170522
Quito – Ecuador • **Teléfonos:** (02) 2230001 / (02)
2904636 / (02) 2554331
www.protecciontransito.gob.ec



Gobierno
del Encuentro

Juntos
lo logramos

Riobamba, 15 de junio de 2023

PARA: ING. DIEGO CARLOSAMA

Responsable de la Unidad de Protecciones y Atención al Ciudadano

ASUNTO: Informe Feria Emprendedores, productores, artesanos y servicios de las carteras del estado Riobamba 2023.

Por medio de la presente reciba un atento y cordial saludo, a su vez darle a conocer un resumen de la actividad feria Emprendedores, productores, artesanos y servicios de las carteras del estado Riobamba 2023, día jueves 15 de junio de 2023 a partir de las 8:00 am hasta las 14:00 pm.

En primera instancia se nos extiende una cordial invitación al Servicio Público para el Pago de accidentes de Tránsito para nuestra participación en conjunto con el Ministerio de Transporte y Obras Públicas, en la feria a realizarse el día jueves 15 de junio del presente año en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo en las calles Primera Constituyente y 5 de junio, cuyo objetivo fue brindar información a los asistentes y expositores sobre las diferentes protecciones económicas que el Servicio Público para el Pago de accidentes de Tránsito brinda a las víctimas de siniestros de tránsito en el territorio ecuatoriano.

Nuestra presencia fue sumamente importante puesto que la ciudadanía tanto visitantes como expositores desconocían sobre las protecciones y la presencia de la oficina técnica en la provincia, para lo cual se entregó hojas volantes, esferos y bolsas de basura para el vehículo con el sello de la institución, respondiendo inquietudes como ¿Que es el SPPAT? ¿Cuáles son las protecciones económicas que brinda el SPPAT? y los requisitos necesarios para acceder a los mismos.

La feria Emprendedores, productores, artesanos y servicios de las carteras del estado Riobamba 2023 fue muy productiva ya que al tener contacto directo con los ciudadanos se pudo difundir la información teniendo mayor alcance de la institución.

SPPAT Chimborazo seguirá impulsando más charlas informativas y activaciones para fomentar más información al ciudadano.







Atentamente,



Firmado electrónicamente por:
SAMANTHA VANESSA
GÓMEZ MORALES

Ing. Samantha Gómez

Técnico de Atención al Usuario

Guayaquil, 16 de diciembre del 2022

Para: ***Lcdo. Ricardo García***
GESTOR ZONAL

Asunto: Informe realizada en el destacamento ATM Babahoyo.

Antecedentes:

La capacitación se enfoca en dar a conocer a los agentes de tránsito, en el Cantón Babahoyo sobre el Servicio Público para Pago de Accidentes de Tránsito (SPPAT) las protecciones que brinda a la ciudadanía.

Lugar de la capacitación:

Instalaciones “Destacamento ATM del Cantón Babahoyo.

Objetivos principales de la capacitación:

- * Informar a los Agentes Profesionales acerca de las coberturas que brinda el SPPAT.
- * Se dio toda la información sobre los beneficios de las Oficinas Técnicas Zonales.
- * Se dio a conocer nuestros Espacios Digitales

Temas a bordar de la capacitación:

- * ¿Cuándo se creó el SPPAT?
- * Beneficios del SPPAT
- * Protecciones que brinda
- * Requisitos a presentar de cada protección
- * Plazos de tiempo para la entrega de documentación
- * Cantidad de oficinas técnicas zonales
- * Nuestros espacios digitales

Registro de Participantes:

Asistieron # 110 personas conformadas por: Autoridades y agentes.

Desarrollo de la capacitación:

La actividad se desarrolló en un ambiente cálido, se observó mucho interés de parte de los participantes en conocer las diferentes situaciones que se dan en varias circunstancias, intercambiar experiencias y aclarar dudas acerca de las protecciones que brinda la institución.

Resultados obtenidos:

Como resultado de la experiencia con los agentes de tránsito, se informó y se despejó dudas acerca de las protecciones que brinda el SPPAT a la ciudadanía en el Ecuador. Además, se realizó un foro de preguntas y respuestas.

Conclusiones:

La capacitación finalizó dando como resultado, dar a conocer nuestro trabajo a las entidades públicas y por el bienestar de la ciudadanía.

Recomendaciones:

Los agentes nos sugieren llegar a los demás cantones y se sigan impulsando este tipo de capacitaciones, que son un aporte enriquecedor acerca de los derechos que tenemos todos los ciudadanos en las vías del país.

Anexos:

Fotografías y registro de asistencia.

Fotos



Firma



Firmado electrónicamente por:
**CARLOS JAVIER
DUENAS GUARNIZO**

SERVICIO PUBLICO PARA PAGO DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO

OFICINA ZONAL – SPPAT CUENCA

INFORME DE ACTIVIDADES

INFORME DE FUNCIONES Y NÚMERO DE ATENCIONES

DATOS GENERALES				
Fecha de Informe	31 DE MARZO DEL 2023			
Funcionario Responsable de Informe	Nombre	Contacto		Cargo
		Extensión Telefónica	Correo Electrónico	
	Ing. Alexandra Álvarez Pesantez	0962630842	eliana.alvarez@sppat.gob.ec	Asistente Zonal de Recepción e Información
Recipiente de Informe	Nombre	Contacto		Cargo
		Extensión Telefónica	Correo Electrónico	
	Tlga. Rosa Secilia Erazo Sanabria	(02) 2908425	rosa.erazo@sppat.gob.ec	Responsable de la Unidad de Gestión de Protecciones y Atención al Ciudadano

1. ANTECEDENTES

Desde la Oficina Zonal del Servicio Público para Pago de Accidentes de Tránsito (SPPAT), en cumplimiento a las disposiciones dadas por el departamento de Talento Humano de Planta Central se emite el siguiente informe.

2. ALCANCE

El presente informe es dirigido a la responsable de la Unidad de Análisis de Atención al Ciudadano 1, Tlga. Rosa Secilia Erazo Sanabria, para su conocimiento.

3. OBJETIVOS

Dar a conocer a nuestra jefe inmediato superior las actividades realizadas desde la oficina y desde el domicilio y por ende sustentar las horas de trabajo.

4. NUMERO DE ATENCIONES DE CADA PROTECCIÓN.

A continuación, se detallarán el número de atenciones y activaciones realizadas en el mes de marzo del 2023.

PROTECCIÓN	Nro. DE ATENCIONES
FALLECIMIENTO Y GASTOS FUNERARIOS	35
GASTOS MÉDICOS	34
DISCAPACIDAD	4
TASA SPPAT	56
ACTIVACIONES	10
TOTAL	139

5.- FUNCIONES QUE SE REALIZA EN LA OFICINA ZONAL 6 (AZUAY, CAÑAR Y MORONA SANTIAGO).

- Apoyar en la elaboración de informes técnicos para el proceso de pago de las protecciones, la asistencia legal y social, como también realizar las atenciones de llamadas, consultas y visitas de los usuarios. .
- Apoyar realizando visitas o llamadas telefónicas a los familiares o víctimas de accidentes de tránsito en hospitales, clínicas y centros forenses.



- Apoyar en la revisión de los documentos presentados por el ciudadano para iniciar el trámite de pago de las protecciones y dar seguimiento a dichos trámites, hasta que cobren las protecciones del SPPAT.

- Enviar cada fin de mes la matriz de atenciones, activaciones y seguimiento a cada caso para las diferentes protecciones económicas a los usuarios.
- Coordinar con las respectivas autoridades para solicitar los números de contactos de los familiares de víctimas de accidentes de tránsito y darles a conocer las respectivas protecciones económicas y los requisitos para cobrar las mismas.
- Realizar llamadas telefónicas a otras entidades para gestionar un trabajo más oportuno en beneficio de los usuarios SPPAT, este mes se realizó llamadas a varias Fiscalías, ANT y Defensoría Pública.
- Realizar otras actividades asignadas por nuestro jefe inmediato, como dar seguimiento a los casos prioritarios y realizar los respectivos informes del trabajo realizado.
- El día 16 de marzo se participó de una feria realizada por varias entidades públicas, con la presencia del Dr. Alfredo Borrero, Vicepresidente de la República del Ecuador, en las inmediaciones del ECU 911.



- El día 22 de marzo se participó de una feria desarrollada en las instalaciones de la Unidad Educativa Asunción, se informó a varios asistentes a la misma del trabajo que realiza el SPPAT en beneficio de víctimas de accidentes de tránsito y sus familiares más cercanos.



- El día 31 de marzo, se visitó el Centro Forense de la ciudad de Cuenca y se mantuvo una reunión con el Director del mismo, Ing. Fernando Arévalo para solicitar un trabajo coordinado con el SPPAT, frente a víctimas de accidentes de tránsito. Así también se participó de la “Azu Feria”, misma que se realizó en las inmediaciones del Edificio del Gobierno Zonal 6, para información a la ciudadanía en general sobre el trabajo que realiza el SPPAT.



5. CONCLUSIONES:

La oficina del SPPAT Z6 activo ante cualquier emergencia y además atenta ante cualquier requerimiento de los usuarios, mediante llamadas telefónicas, correo electrónico y WhatsApp. Así también se trabaja de manera coordinada con las diferentes entidades como son: casas de salud, centros forenses, morgues, jefaturas de tránsito, personal del MSP, ECU 911, y la OIAT para la información respectiva.



Firmado electrónicamente por:
ELIANA ALEXANDRA
ALVAREZ PESANTEZ

Alexandra Álvarez
Técnico de Atención al Usuario Zonal 6.

SERVICIO PUBLICO PARA PAGO DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO

OFICINA ZONAL – SPPAT CUENCA

INFORME DE ACTIVIDADES

INFORME DE FUNCIONES Y NÚMERO DE ATENCIONES

DATOS GENERALES				
Fecha de Informe	29 DE FEBRERO DEL 2024			
Funcionario Responsable de Informe	Nombre	Contacto		Cargo
		Extensión Telefónica	Correo Electrónico	
	Ing. Alexandra Álvarez Pesantez	0962630842	eliana.alvarez@sppat.gob.ec	Asistente Zonal de Recepción e Información
Recipiente de Informe	Nombre	Contacto		Cargo
		Extensión Telefónica	Correo Electrónico	
	Ing. Andrea Elizabeth Garzón Padilla	(02) 2908425	andrea.garzon@sppat.gob.ec	Responsable de la Unidad de Gestión de Protecciones y Atención al Ciudadano

1. ANTECEDENTES

Desde la Oficina Zonal del Servicio Público para Pago de Accidentes de Tránsito (SPPAT), en cumplimiento a las disposiciones dadas por el departamento de Talento Humano de Planta Central se emite el siguiente informe.

2. ALCANCE

El presente informe es dirigido a la responsable de la Unidad de Análisis de Atención al Ciudadano, Ing. Andrea Elizabeth Garzón Padilla, para su conocimiento.

3. OBJETIVOS

Dar a conocer a nuestra jefe inmediato superior las actividades realizadas desde la oficina y desde el domicilio y por ende sustentar las horas de trabajo.

4. NUMERO DE ATENCIONES DE CADA PROTECCIÓN.

A continuación, se detallarán el número de atenciones y activaciones realizadas en el mes de febrero del 2024. Cabe mencionar que desde el día 12 al día 18 de febrero no se laboró por tema de feriado de carnaval y de vacaciones.

PROTECCIÓN	Nro. DE ATENCIONES
FALLECIMIENTO	57
GASTOS FUNERARIOS	9
GASTOS MÉDICOS	35
DISCAPACIDAD	2
TASA SPPAT	8
ACTIVACIONES	9
TOTAL	120

5.- FUNCIONES QUE SE REALIZA EN LA OFICINA ZONAL 6 (AZUAY, CAÑAR Y MORONA SANTIAGO).

- Apoyar en la elaboración de informes técnicos para el proceso de pago de las protecciones, la asistencia legal y social, como también realizar las atenciones de llamadas, consultas y visitas de los usuarios.
- Realizar visitas o llamadas telefónicas a los familiares o víctimas de accidentes de tránsito en hospitales, clínicas y Centro Forense.
- Apoyar en la revisión de los documentos presentados por el ciudadano para iniciar el trámite de pago de las protecciones del SPPAT y dar seguimiento a dichos trámites, hasta que cobren las mismas.
- Enviar cada fin de mes la matriz de atenciones, activaciones y seguimiento de cada caso para las diferentes protecciones económicas a los usuarios. Así mismo realizar un informe final de las actividades realizadas durante el mes.
- Coordinar con las respectivas autoridades para solicitar los números de contactos de los familiares de víctimas de accidentes de tránsito y darles a conocer las respectivas

protecciones económicas y los requisitos para cobrar las mismas.

- Realizar llamadas telefónicas a otras entidades para gestionar un trabajo más oportuno en beneficio de los usuarios SPPAT, este mes se realizó llamadas a la Jefatura de Tránsito de Morona Santiago, al ECU 911 DE Morona Santiago a la Morgue de Azogues, al Sr. Severino Sharupi, Representante de la Nacionalidad Shuar de Pastaza, al Dr. Ricardo Ganzino, Director Médico del Hospital Homero Castanier de Azogues, al Ing. Patricio Ayora de la Cruz Roja del Azuay, Ing. Maria Huallpa, Recuperación de Costos del Hospital José Carrasco Artega del IESS, para solicitar las planillas de cargos al SPPAT. Finalmente se ha realizado una serie de llamadas a varias instituciones, con el objetivo de buscar espacios para la realización de charlas informativas, se ha logrado coordinar con el Directorio del Tranvía de Cuenca, Grupo Pesántez y Benemérito Cuerpo de Bomberos de Cuenca.
- Gestionar espacios para la realización de charlas informativas ya sea en entidades públicas o privadas, con la finalidad de informar todo lo referente al SPPAT.
- El día 23 de febrero, se realizó 2 charlas informativas en la Comandancia de la Guardia Ciudadana, en la cual se informó todo lo referente al SPPAT a 30 funcionarios participantes.





- Realizar otras actividades asignadas por nuestro jefe inmediato, como dar seguimiento a los casos de magnitud y realizar los respectivos informes del trabajo realizado.

Número total de casos enviados por cada protección y tasa SPPAT.

Nombre del caso enviado	Número de casos enviados
Fallecimiento	11
Gastos Funerarios	10
Gastos Médicos	3
Discapacidad	0
Tasa SPPAT	0
TOTAL	24



5. CONCLUSIÓN:

La oficina del SPPAT Z6 activo ante cualquier emergencia y además atenta ante cualquier requerimiento de los usuarios, mediante llamadas telefónicas, correo electrónico y WhatsApp. Así también se trabaja de manera coordinada con las diferentes entidades como son: casas de salud, morgues, jefaturas de tránsito, personal del MSP, ECU 911, Instituciones que brindan atenciones prehospitalarias, Centro Forense, CTE y EMOV para la información respectiva.

6. RECOMENDACIONES:

Es esencial continuar con las charlas informativas para dar a conocer a más ciudadanos del trabajo que realiza el SPPAT en beneficio de la ciudadanía en general.

Es importante que en planta central se agilicen los casos, de manera especial de la protección de gastos médicos, ya que hay usuarios que se sienten incómodos con la demora en el pago.

Es fundamental destinar recursos para la movilización del personal de las oficinas técnicas zonales del SPPAT para que acudan a lugares de activaciones en los accidentes de magnitud o a los lugares de las charlas informativas.

Es importante que cuando se realicen cambios en los requisitos de las protecciones, se comunique a los funcionarios de las oficinas zonales, para de esa manera poder entregar un mejor servicio al ciudadano.



Firmado electrónicamente por:
ELIANA ALEXANDRA
ALVAREZ PESANTEZ

Ing. Alexandra Álvarez

Técnico de Atención al Usuario Zonal 6.

Babahoyo, 30 de marzo del 2023

Para: Lcdo. Ricardo García GESTOR ZONAL

Asunto: Informe de actividades realizadas del 01 al 30 de marzo en la Oficina Técnica Babahoyo

DESARROLLO

El proceso realizado dentro de la Oficina Técnica del Servicio Público para Pago de Accidentes de Tránsito consta de las actividades detalladas a continuación.

ACTIVIDADES:

Asesoramiento y guía a beneficiarios directos para el pago de protecciones. Durante el mes se realizaron # 213 atenciones registradas en la matriz de atenciones.

Estado y avance de la elaboración del programa técnico para fortalecer el servicio de atención al ciudadano para el pago de accidentes de tránsito prestado.

PROTECCIONES	CANTIDAD
FALLECIMIENTO	117
GASTOS FUNERARIOS	68
GASTOS MÉDICOS	18
DISCAPACIDAD	4
TASA SPPAT	6

}

Servicio Público para Pago de Accidentes de Tránsito

Dirección: Juan León Mera N26-220 y Av. Orellana, Edificio del MTOP, piso 5.

Código postal: 170401 / Quito-Ecuador

Teléfono: (593) 2290-4636 / 2 223-001

www.sppat.gob.ec

Se brinda e informa en la atención al usuario sobre dudas o inquietudes que tengan con respecto a la protección que aplican.

Usuarios agradecidos por las protecciones a recibir.

Activaciones realizadas dentro de las cuatro semanas del mes de marzo:
10 activaciones
Números de casos enviados a Matriz Quito. Se enviaron dos carpetas

FALLECIMIENTO	5
GASTOS FUNERARIOS	2
GASTOS MÉDICOS	6
DISCAPACIDAD	0
TASA SPPAT	6

a) Reporte de objeciones y reclamos al pago de protecciones.

FALLECIMIENTO	NO SE HAN REGISTRADO OBJECIONES.
GASTOS FUNERARIOS	NO SE HAN REGISTRADO OBJECIONES.
GASTOS MÉDICOS	NO SE HAN REGISTRADO OBJECIONES.
DISCAPACIDAD	NO SE HAN REGISTRADO OBJECIONES.
TASA SPPAT	NO SE HAN REGISTRADO OBJECIONES.

b) Registro de absolución de consultas respecto a pagos no procesados. (Reporte BPM, DAP y Tasas SPPAT).

Servicio Público para Pago de Accidentes de Tránsito

Dirección: Juan León Mera N26-220 y Av. Orellana, Edificio del MTOP, piso 5.
Código postal: 170401 / Quito-Ecuador
Teléfono: (593) 2290-4636 / 2 223-001
www.sppat.gob.ec

FALLECIMIENTO	No se han registrado absoluciones de consultas.
GASTOS FUNERARIOS	No se han registrado absoluciones de consultas.
GASTOS MÉDICOS	No se han registrado absoluciones de consultas.
DISCAPACIDAD	No se han registrado absoluciones de consultas.

c) Reporte de acciones de mejora aplicada, para incremento el grado de satisfacción el ciudadano respecto a la calidad del servicio que deberá incluir cuadros estadísticos de la cobertura del servicio para pago de accidentes de tránsito.

PROTECCIONES	CANTIDAD
FALLECIMIENTO	117
GASTOS FUNERARIOS	68
GASTOS MÉDICOS	18
DISCAPACIDAD	4
TASA SPPAT	6

d) Se dio una capacitación en la Cooperativa Flota Babahoyo Internacional (FBI) a los señores directivos, socios y a los señores conductores.

e) Se dio una campaña de socialización en el Terminal Terrestre de la ciudad de Babahoyo. Participando la ciudadanía, conductores, personal administrativo y vendedores.

f) En la zonal “Los Ríos” se realizó 35 encuestas

g) En el mes de marzo se reviso 30 carpetas de los usuarios se hizo el respectivo envió.

Servicio Público para Pago de Accidentes de Tránsito

Dirección: Juan León Mera N26-220 y Av. Orellana, Edificio del MTOP, piso 5.

Código postal: 170401 / Quito-Ecuador

Teléfono: (593) 2290-4636 / 2 223-001

www.sppat.gob.ec

