

SPPAT

SERVICIO PÚBLICO PARA PAGO
DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO

**INFORME DE RENDICIÓN DE
CUENTAS**

2024

ÍNDICE

| | | |
|-------|---|----|
| 1 | ANTECEDENTES | 1 |
| 2 | PRODUCTOS DEL SERVICIO PÚBLICO PARA PAGO DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO (SPPAT) | 2 |
| 2.1 | Consideraciones Generales | 3 |
| 3 | ATENCIÓN AL CIUDADANO | 4 |
| 3.1 | Atenciones brindadas por protecciones en oficinas técnicas zonales periodo 2024 | 4 |
| 3.2 | Apertura de Nuevos Puntos de Información y mejoramiento del espacio físico de las Oficinas Técnicas Zonales | 7 |
| 4 | PAGOS DE PROTECCIÓN POR EL SPPAT EN EL 2024 | 8 |
| 5 | SATISFACCIÓN DEL SERVICIO | 10 |
| 5.1 | Resultados Generales: | 10 |
| 5.2 | Índice Crítico Identificado: | 10 |
| 5.3 | Mecanismos de Mejora Implementados: | 11 |
| 5.4 | Gestión de Reclamos y Sugerencias: | 11 |
| 6 | SEGUIMIENTO A LOS FORMULARIOS DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS..... | 11 |
| 6.1 | Análisis Cualitativo: | 12 |
| 6.2 | Acciones de Seguimiento y Mejora: | 12 |
| 6.3 | Análisis Técnico Estadístico de la Siniestralidad en el Ecuador durante el Año 2024 | 12 |
| 6.3.1 | Distribución Geográfica de la Siniestralidad:..... | 12 |
| 6.3.2 | Zona de Ocurrencia: Urbana vs. Rural..... | 13 |
| 6.3.3 | Conclusiones Relevantes del Análisis Técnico:..... | 13 |
| 6.4 | Convenios Marco de Cooperación Interinstitucional | 15 |
| 6.4.1 | Objetivos Principales de los Convenios: | 15 |
| 6.4.2 | Líneas de Acción Establecidas en los Convenios: | 15 |
| 7 | COMUNICACIÓN SOCIAL..... | 17 |
| 7.1 | Fortalecimiento del Vínculo con la Sociedad | 18 |
| 7.2 | Ampliación del Alcance Digital..... | 18 |
| 7.3 | Comunicación Interinstitucional y Cultura Organizacional..... | 18 |
| 7.3.1 | Resultados Alcanzados..... | 18 |
| 8 | INGRESOS TASAS SPPAT Y RECARGO | 19 |
| 8.1 | Protección garantizada a través del pago de la tasa | 19 |

| | | |
|------|---|----|
| 8.2 | Recaudación 2024 | 20 |
| 9 | PRESUPUESTO 2024..... | 21 |
| 10 | CUMPLIMIENTO DE LA EJECUCIÓN PROGRAMÁTICA | 22 |
| 11 | GESTIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES | 26 |
| 11.1 | Charlas Informativas sobre las Protecciones del SPPAT | 26 |
| 11.2 | Reforma Institucional..... | 26 |
| 12 | PROCESOS DE CONTRATACIÓN 2024 | 26 |
| 13 | RECOMENDACIONES DE LA CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO | 27 |
| 14 | ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO..... | 29 |
| 14.1 | Nuevos Contratos de Servicios Ocasionales..... | 29 |
| 14.2 | Evaluación del Desempeño..... | 30 |
| 14.3 | Cumplimiento de la Distribución de la Población Económicamente Activa (PEA) | 25 |
| 15 | PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA..... | 30 |
| 15.1 | Implementación de la Herramienta Gobierno por Resultados (GPR)..... | 30 |
| 15.2 | Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia (MECE) | 31 |
| 15.3 | Implementación del Esquema Gubernamental de Seguridad de la Información (EGSI V3) | 31 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | | |
|----------|--|----|
| Tabla 1 | Grado de Discapacidad..... | 3 |
| Tabla 2: | Atenciones y Asesorías de Protecciones y Tasa SPPAT Por Mes | 5 |
| Tabla 3 | Atenciones y Asesorías de Protecciones y Tasa SPPAT Por Oficina Técnica Zonal (OTZ)..... | 5 |
| Tabla 4 | Atenciones y Asesorías de Protecciones y Tasa SPPAT Por Caso | 6 |
| Tabla 5 | Consolidado Protecciones | 9 |
| Tabla 6 | Provincias con mayor incidencia de siniestros | 13 |
| Tabla 7 | Convenios Marco de Cooperación Interinstitucional | 15 |
| Tabla 8 | Convenios de uso de espacios físicos..... | 17 |
| Tabla 9 | Charlas y Contenidos Informativos | 18 |
| Tabla 10 | Presencia en Medios Digitales | 19 |
| Tabla 11 | Recaudaciones Tasa SPPAT y Recargos 2024 | 20 |
| Tabla 12 | Presupuesto SPPAT 2024 | 21 |
| Tabla 13 | Cumplimiento de la ejecución programática | 22 |
| Tabla 14 | Procesos de contratación 2024 | 27 |
| Tabla 15 | Informes Especiales | 28 |
| Tabla 16 | Cumplimiento de Recomendaciones por Informes Especiales | 29 |

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

| | |
|---|----|
| Ilustración 1 Distribución Geográfica – Oficina Matriz y Oficinas Técnicas Zonales. | 4 |
| Ilustración 2 Atenciones y Asesorías | 6 |
| Ilustración 3 Atenciones y Asesorías de Protecciones y Tasa SPPAT por Caso..... | 7 |
| Ilustración 4 Pagos por Protección SPPAT 2024 | 9 |
| Ilustración 5 Montos Pagados 2018-2024 | 10 |
| Ilustración 6 Seguimiento Formularios de Requerimiento Ciudadano | 11 |
| Ilustración 7 Distribución por provincia de siniestralidad | 14 |
| Ilustración 8 Distribución por Zona de Siniestralidad Urbana VS Rural | 14 |
| Ilustración 9 Recaudación tasa SPPAT 2024..... | 20 |

1 ANTECEDENTES

La **Constitución de la República del Ecuador**, publicada en el Registro Oficial No. 449 del 20 de octubre de 2008 y con su última reforma al 30 de abril de 2019, establece principios fundamentales que sustentan la gestión pública orientada al bien común, la justicia, la solidaridad y la rendición de cuentas. Entre ellos, se destacan los siguientes deberes ciudadanos (Art. 83):

- *Promover el bien común y anteponer el interés general al particular (numeral 7).*
- *Practicar la justicia y la solidaridad en el ejercicio de los derechos (numeral 9).*
- *Asumir las funciones públicas como un servicio a la colectividad y rendir cuentas a la sociedad (numeral 11).*
- *Cooperar con el Estado en materia de seguridad social y tributar conforme a la ley (numeral 15).*

Asimismo, el numeral 1 del **artículo 85** establece que “*las políticas públicas y la prestación de bienes y servicios públicos se orientarán a hacer efectivos el buen vivir y todos los derechos, y se formularán a partir del principio de solidaridad*”.

La Constitución, en sus artículos 225 al 227, delimita la estructura del sector público y regula su accionar bajo principios como la eficiencia, calidad, descentralización, transparencia, planificación y evaluación. En el artículo 394, garantiza la libertad de transporte y faculta al Estado para regular los sistemas de tránsito y movilidad, priorizando el transporte público masivo y su accesibilidad.

En este marco normativo, se sustenta la creación y funcionamiento del Servicio Público para el Pago de Accidentes de Tránsito (SPPAT), establecido en el artículo 214Z de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, última reforma publicada en el Registro Oficial Suplemento 398 del 7 de agosto de 2008. Dicho artículo determina que el objetivo del SPPAT es **garantizar la protección económica a las personas que transitan por la red vial nacional**, bajo la gestión de la entidad designada por el Gobierno Central.

A su vez, un artículo innumerado posterior refuerza el mandato estatal de garantizar el cumplimiento de las obligaciones del SPPAT y la prestación de servicios de salud a las víctimas de siniestros, con la participación de los Ministerios de Finanzas, Transporte, Salud y la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre.

En lo que respecta al financiamiento del sistema, el Reglamento de la Ley de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (última reforma del 21 de agosto de 2018) dispone que un porcentaje del fondo se destine a la prevención de accidentes y campañas de educación vial (4,5%) y otro a gastos operativos del FONSAT (4%).

Mediante Decreto Ejecutivo No. 805, emitido el 22 de octubre de 2015 y publicado en el Registro Oficial No. 635 del 25 de noviembre del mismo año, se creó formalmente el Servicio Público para Pago de Accidentes de Tránsito (SPPAT) como un organismo adscrito al Ministerio de Transporte y Obras Públicas, con el mandato de brindar cobertura económica a víctimas de siniestros viales en la red nacional.

Desde su creación, el SPPAT ha fortalecido su capacidad operativa para garantizar una atención digna y eficiente a las víctimas de accidentes de tránsito - ya sean conductores, pasajeros o peatones - mediante prestaciones económicas destinadas a cubrir gastos médicos, rehabilitación, discapacidad y fallecimiento, asegurando así el ejercicio efectivo de sus derechos conforme a la normativa vigente.

2 PRODUCTOS DEL SERVICIO PÚBLICO PARA PAGO DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO (SPPAT)

Con base en la Resolución de Directorio Nro. 002-D-SPPAT-2016 – Artículo 5:

En cumplimiento de las disposiciones legales establecidas por el Servicio Público para Pago de Accidentes de Tránsito (SPPAT), se informa sobre las condiciones, montos y alcances de protección económica brindados a víctimas de siniestros viales durante el período de evaluación, de acuerdo con la normativa vigente.

La Resolución de Directorio Nro. 002-D-SPPAT-2016, en su Artículo 5, establece que los desembolsos por daños corporales, funcionales u orgánicos, incluida la discapacidad permanente y el fallecimiento, originados como consecuencia de accidentes relacionados con la circulación de vehículos a motor, se sujetan a las siguientes condiciones y límites por cada víctima:

A) Cobertura por Fallecimiento

- Se establece un pago de hasta **USD 5.000,00 por persona**, por muerte sobrevinida dentro de los doce meses siguientes al accidente y como consecuencia directa del mismo.
- La verificación de este hecho se realiza mediante **auditoría médica especializada**, efectuada por profesionales acreditados y designados por el SPPAT.

B) Cobertura por Discapacidad

- Se otorga un pago de hasta **USD 5.000,00 por persona**, por discapacidad adquirida como consecuencia del siniestro, dentro del plazo de doce meses posteriores al evento.
- Esta compensación se encuentra condicionada al dictamen médico oficial, emitido mediante **certificado de discapacidad** o **certificado de no**

acreditación, expedido por establecimientos de salud de primer nivel acreditados por el Ministerio de Salud Pública.

- El monto se determina en función del **grado de discapacidad**, conforme al siguiente baremo:

Tabla 1 Grado de Discapacidad

| Grado de Discapacidad | Rango (Baremo de Minusvalía) | Tipo de Discapacidad | Valor de cobertura |
|-----------------------|------------------------------|--|--------------------|
| Leve | 1 al 24% | Física, mental (psicosocial), visual, auditiva y/o intelectual adquirida a causa del accidente de tránsito | \$ 1.250 |
| Moderada | 25 al 49% | | \$ 2.500 |
| Grave | 50 al 74% | | \$ 3.750 |
| Muy grave | mayor al 75% | | \$ 5.000 |

Fuente: Dirección Análisis de Protecciones

C) Gastos Funerarios

- Pago de hasta **USD 400,00 por persona**, destinado a cubrir los costos relacionados con el sepelio de víctimas fallecidas a causa del siniestro.

D) Servicios Médicos

- Pago de hasta **USD 3.000,00 por persona**, por concepto de gastos médicos generados durante la atención en salud, exclusivamente dentro de la **Red Pública Integral de Salud (RPIS)** y la **Red Privada Complementaria (RPC)**.
- Estas atenciones están sujetas al **Tarifario de Prestaciones del Sistema Nacional de Salud** y a las disposiciones establecidas en la **Norma del Proceso de Relacionamento** entre las instituciones prestadoras de servicios de salud.

E) Servicios de Ambulancia (Atención Prehospitalaria y Transporte Secundario)

- Pago de hasta **USD 200,00 por persona**, por concepto de transporte y atención médica de emergencia, realizada mediante ambulancias autorizadas por el Ministerio de Salud Pública.
- Esta prestación también se rige por la normativa vigente en cuanto a tarifas y procedimientos interinstitucionales de atención.

2.1 Consideraciones Generales

- Todos los pagos establecidos en esta normativa son **acumulativos**, pudiendo una misma víctima o sus beneficiarios acceder a múltiples coberturas, según corresponda (muerte, discapacidad, atención médica, gastos funerarios y servicios de ambulancia).
- Los derechos reconocidos por el SPPAT son de carácter **inalienable e intransmisible**.

- El otorgamiento de estas coberturas **no está condicionado a la identificación del responsable del accidente.**
- No existe un límite de amparo en cuanto al número de víctimas atendidas, en concordancia con el principio de **protección universal y no discriminación** que rige el accionar del SPPAT.

3 ATENCIÓN AL CIUDADANO

3.1 Atenciones brindadas por protecciones en oficinas técnicas zonales periodo 2024

El Servicio Público para Pago de Accidentes de Tránsito (SPPAT), en cumplimiento de su misión institucional de garantizar la protección de las víctimas de siniestros de tránsito, ha fortalecido su presencia territorial mediante la operación de **13 oficinas técnicas zonales y oficina matriz** distribuidas estratégicamente en las siguientes provincias:

Ilustración 1. Distribución Geográfica – Oficina Matriz y Oficinas Técnicas Zonales

- ✓ Tungurahua
- ✓ Los Ríos
- ✓ Cotopaxi
- ✓ Azuay
- ✓ Esmeraldas
- ✓ Guayas
- ✓ Imbabura
- ✓ Loja
- ✓ El Oro
- ✓ Manabí (Oficinas en Manta y Portoviejo)
- ✓ Chimborazo
- ✓ Santo Domingo
- ✓ Distrito Metropolitano de Quito (**Oficina Matriz**)



Fuente: Página Institucional del SPPAT

Durante el período evaluado correspondiente al año 2024, el SPPAT ejecutó un total de 23.177 atenciones y asesorías personalizadas a nivel nacional a través de sus oficinas técnicas. Estas atenciones estuvieron orientadas principalmente a:

- **Informar sobre las protecciones del SPPAT** en caso de accidentes de tránsito.
- **Brindar asesoría sobre los montos de cobertura** y requisitos para acceder a los beneficios.
- **Socializar el funcionamiento del sistema de financiamiento** mediante la **tasa SPPAT**, recaudada anualmente como parte del proceso de matriculación vehicular.

Este volumen de atención ciudadana evidencia el compromiso institucional con la transparencia, la cercanía a los usuarios y la promoción activa del derecho a la protección integral frente a siniestros viales.

Tabla 2. Atenciones y Asesorías de Protecciones y Tasa SPPAT por Mes

| Mes | Número de Atenciones |
|----------------------|----------------------|
| Enero | 2.161 |
| Febrero | 1.913 |
| Marzo | 2.074 |
| Abril | 1.997 |
| Mayo | 1.896 |
| Junio | 1.616 |
| Julio | 2.157 |
| Agosto | 1.604 |
| Septiembre | 2.107 |
| Octubre | 1.953 |
| Noviembre | 1.902 |
| Diciembre | 1.737 |
| Total general | 23.117 |

Fuente: Unidad de Protección y Atención al Ciudadano

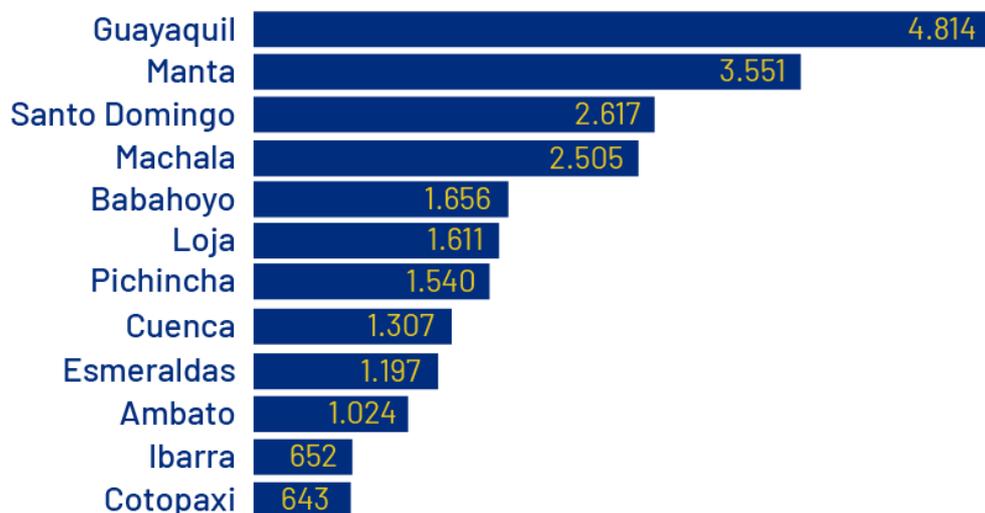
Tabla 3. Atenciones y Asesorías de Protecciones y Tasa SPPAT Por Oficina Técnica Zonal (OTZ)

| Oficina Técnica Zonal | Total |
|-----------------------|-------|
| Guayaquil | 4.814 |
| Manta | 3.551 |
| Santo domingo | 2.617 |
| Machala | 2.505 |
| Babahoyo | 1.656 |
| Loja | 1.611 |

| Oficina Técnica Zonal | Total |
|-----------------------|---------------|
| Pichincha | 1.540 |
| Cuenca | 1.307 |
| Esmeraldas | 1.197 |
| Ambato | 1.024 |
| Ibarra | 652 |
| Cotopaxi | 643 |
| Total general | 23.117 |

Fuente: Unidad de Protección y Atención al Ciudadano

Ilustración 2. Atenciones y Asesorías



Fuente: Unidad de Protección y Atención al Ciudadano

Tabla 4. Atenciones y Asesorías de Protecciones y Tasa SPPAT por Caso

| Atenciones y Asesorías De Protecciones y Tasa SPPAT por Caso | Total |
|--|---------------|
| Discapacidad | 1.035 |
| Fallecimiento | 13.002 |
| Gastos funerarios | 4.450 |
| Gastos médicos | 3.113 |
| Movilización de víctimas | 9 |
| Tasa SPPAT | 1.508 |
| Total general | 23.117 |

Fuente: Unidad de Protección y Atención al Ciudadano

Ilustración 3 Atenciones y Asesorías de Protecciones y Tasa SPPAT por Caso



Fuente: Unidad de Protección y Atención al Ciudadano

3.2 Apertura de Nuevos Puntos de Información y mejoramiento del espacio físico de las Oficinas Técnicas Zonales

Con el objetivo de fortalecer la cobertura territorial del Servicio Público para Pago de Accidentes de Tránsito (SPPAT) y optimizar la calidad de atención brindada a la ciudadanía, durante el año 2024 se implementaron diversas acciones estratégicas orientadas a la expansión y modernización de los espacios institucionales.

3.2.1 Acciones realizadas:

- **Habilitación de nuevos puntos de atención** en zonas clave, para acercar los servicios del SPPAT a más ciudadanos.
- **Mejoramiento integral** de la infraestructura física y tecnológica de las oficinas técnicas zonales, lo cual ha permitido elevar los estándares de atención directa y operatividad.

3.2.2 Principales hitos alcanzados:

- **Nuevo punto de atención en la Agencia Nacional de Tránsito (ANT)**, como parte de una estrategia de articulación institucional.
- **Habilitación de la oficina técnica en Santo Domingo**, en coordinación con la Dirección Distrital de Transporte y Obras Públicas de Santo Domingo de los Tsáchilas.
- **Uso de instalaciones gestionadas a través de INMOBILIAR** para la nueva oficina técnica zonal de **Guayaquil**, ubicada en el edificio de La Plata.
- **Mejoramiento integral de espacios físicos en las 13 oficinas técnicas zonales existentes y en la matriz Quito**, incluyendo:
 - Renovación de mobiliario
 - Dotación de **equipos tecnológicos** (computadoras, impresoras, etc.)

- Adecuaciones de infraestructura para mejorar accesibilidad y condiciones de trabajo.

Estas intervenciones han permitido ampliar la capacidad operativa del SPPAT a nivel nacional, garantizando entornos más funcionales, accesibles y eficientes para la atención ciudadana, en concordancia con los principios de calidad en la gestión pública.

4 PAGOS DE PROTECCIÓN POR EL SPPAT EN EL 2024

Durante el año 2024, el Servicio Público para Pago de Accidentes de Tránsito (SPPAT) consolidó su compromiso con la protección de las víctimas de siniestros viales, mediante la gestión efectiva de pagos por concepto de protecciones económicas.

En el periodo reportado, se ejecutó un **monto total de USD 77.628.420,87**, dirigido a **116.249 víctimas** de accidentes de tránsito, con un impacto positivo en **118.921 personas beneficiadas** (incluyendo familiares o representantes legales, según el tipo de protección).

Esta labor desarrollada por la Dirección de Análisis de Protecciones, la cual gestionó, analizó y ejecutó los procesos técnicos, médicos, administrativos y legales requeridos para viabilizar dichos pagos, en estricta observancia del marco normativo vigente y los principios de transparencia y equidad en la gestión pública.

Los recursos fueron destinados a cubrir los distintos tipos de protecciones previstos en la Resolución de Directorio Nro. 002-D-SPPAT-2016, tales como:

- Fallecimiento
- Discapacidad (leve, moderada, grave y muy grave)
- Gastos funerarios
- Servicios médicos
- Servicios de ambulancia

Este desembolso refleja el alcance nacional y la eficiencia del modelo operativo del SPPAT, que garantiza la atención oportuna a las víctimas y el cumplimiento del derecho constitucional a la seguridad social y a una vida digna, especialmente en contextos de vulnerabilidad.

Ilustración 4. Pagos por Protección SPPAT 2024



Fuentes: Dirección Financiera (Cédulas Presupuestarias)

Tabla 5 Consolidado Protecciones

| Protecciones | Número de beneficiarios | Víctimas | Monto |
|-------------------|-------------------------|----------------|------------------------|
| Fallecidos | 5.841 | 3.169 | \$15.476.408,16 |
| Gastos funerarios | 2.387 | 2.387 | \$949.392,27 |
| Discapacidad | 124 | 124 | \$400.000,00 |
| Gastos médicos | 87.328 | 87.328 | \$60.194.017,69 |
| Movilización | 23.241 | 23.241 | \$608.602,75 |
| Total | 118.921 | 116.249 | \$77.628.420,87 |

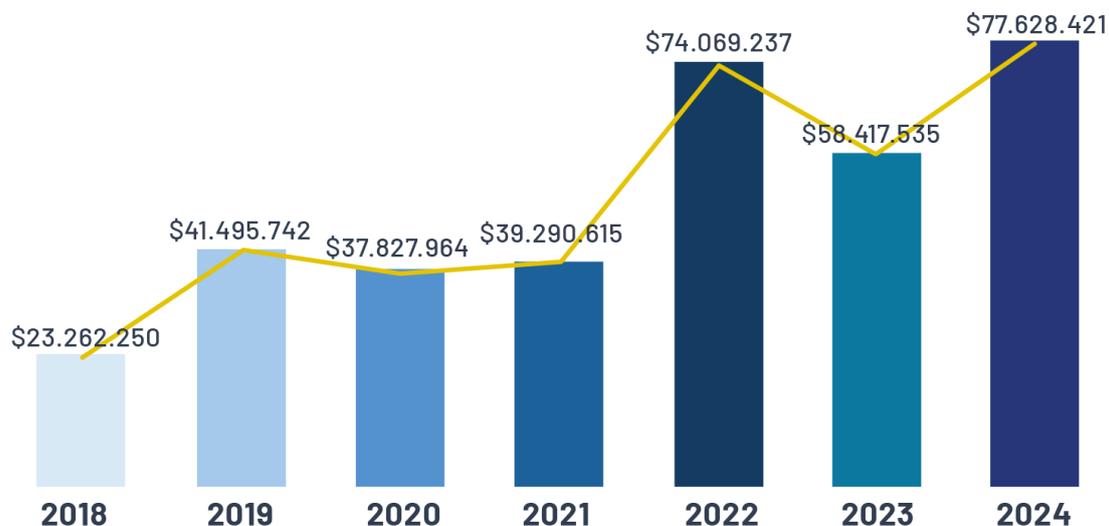
Fuente: Dirección Financiera (Cédulas Presupuestarias)

Desde el año 2018 hasta el cierre del ejercicio 2024, el Servicio Público para Pago de Accidentes de Tránsito (SPPAT) ha gestionado el pago de prestaciones económicas a víctimas de siniestros viales por un total acumulado de **USD 410.423.623,36**.

Este monto refleja el compromiso institucional con la reparación económica a víctimas y sus familiares, en cumplimiento de lo dispuesto en la normativa vigente y los principios de protección integral y dignidad humana.

Durante el año **2024**, se ejecutó un total de **USD 77.628.420,87**, cifra que representa aproximadamente el **18,9% del total histórico de pagos**, consolidándose como el año de mayor ejecución presupuestaria y cobertura en la historia operativa del SPPAT.

Ilustración 5. Montos Pagados 2018-2024



Fuente: Dirección de Seguimiento y Evaluación

5 SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

Durante el año 2024, el Servicio Público para Pago de Accidentes de Tránsito (SPPAT) llevó a cabo un proceso sistemático de evaluación de la calidad de atención, a través de la aplicación de **5.327 encuestas de satisfacción a usuarios externos** en las Oficinas Técnicas Zonales y en la Matriz Quito.

5.1 Resultados Generales:

De las **siete preguntas evaluadas, seis obtuvieron resultados superiores al 96% de satisfacción**, lo que refleja un alto nivel de aceptación por parte de la ciudadanía respecto a la atención recibida, la información proporcionada, el trato del personal y la claridad de los procesos.

5.2 Índice Crítico Identificado:

- El único indicador con resultado por debajo del 90% fue el relacionado con la **satisfacción respecto al tiempo de efectivización del pago**, que obtuvo un **77% de aprobación**.
- Este aspecto crítico se atribuye a la complejidad del proceso de validación, el cual requiere:
 - Revisión y análisis técnico por múltiples áreas del SPPAT.
 - Verificación documental rigurosa por parte de la institución.
 - En el caso de pagos por **gastos médicos a casas de salud**, la contratación de auditoría médica externa, proceso que inició su gestión operativa a partir de marzo de 2024.

5.3 Mecanismos de Mejora Implementados:

- Se realizan reuniones trimestrales del Comité de Calidad, así como mesas de trabajo interinstitucionales, para dar seguimiento a los subprocesos relacionados con los pagos y medir la eficiencia y eficacia operativa.
- Se cuenta con **Manuales de Procesos**, los cuales han permitido:
 - Identificar **nudos críticos** dentro del flujo de trabajo.
 - Promover la **mejora continua**, a través del análisis de indicadores específicos y acciones correctivas.

5.4 Gestión de Reclamos y Sugerencias:

La institución mantiene un sistema activo de recepción y análisis de quejas y sugerencias a través de la herramienta digital "**Contacto Ciudadano Digital**", mediante la cual se da respuesta directa a los usuarios y se canalizan acciones correctivas internas orientadas a la mejora de la experiencia del usuario.

Este enfoque integral en la medición de la satisfacción ciudadana y la mejora continua garantiza que el SPPAT avance hacia una gestión pública más eficiente, transparente y centrada en las personas.

6 SEGUIMIENTO A LOS FORMULARIOS DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS

Durante el año 2024, el SPPAT registró un total de 1.371 formularios de Requerimientos Ciudadanos, provenientes tanto del instrumento físico "Formulario de Registro de Requerimientos (Anexo 8)", como de la plataforma digital Contacto Ciudadano Digital.

Una vez tabulada y analizada esta información, se identificó la siguiente distribución porcentual por tipo de requerimiento:

Ilustración 6. Seguimiento Formularios de Requerimiento Ciudadano



Fuente: Dirección de Seguimiento y Evaluación del Servicio

6.1 Análisis Cualitativo:

- El alto porcentaje de **felicitaciones (57%)** refleja una percepción positiva generalizada respecto a la atención brindada por parte del personal del SPPAT.
- Las **solicitudes de requisitos (18%)** indican un interés constante de los usuarios por acceder a las protecciones disponibles, lo cual también representa una oportunidad para fortalecer la difusión informativa.
- Las **quejas (3%)**, aunque minoritarias, se concentran principalmente en relación con los tiempos para efectivizar los pagos de protecciones.

Este último punto obedece a la naturaleza técnica y multietápica del proceso, el cual involucra:

1. **Recepción, revisión y análisis documental** por parte de varias direcciones del SPPAT.
2. Validación técnica y legal de cada expediente.
3. **Intervención del Ministerio de Finanzas**, responsable final de realizar la acreditación del pago en las cuentas bancarias de los beneficiarios.

6.2 Acciones de Seguimiento y Mejora:

- Se realiza un seguimiento continuo a los requerimientos ciudadanos a través de herramientas institucionales, con el fin de garantizar respuestas oportunas y detectar oportunidades de mejora.
- Los datos recabados son analizados en mesas de trabajo internas y sirven como insumo clave para la mejora continua de los procesos operativos y comunicacionales.

6.3 Análisis Técnico Estadístico de la Siniestralidad en el Ecuador durante el Año 2024

Durante el año 2024, el país registró un total de **21.220 siniestros de tránsito**, lo que evidencia la persistencia de un alto nivel de riesgo vial a escala nacional. Como resultado de estos siniestros, se reportaron **18.312 personas lesionadas** y **2.302 fallecidos in situ**.

6.3.1 Distribución Geográfica de la Siniestralidad:

Las provincias con mayor incidencia de siniestros de tránsito durante el 2024 fueron:

Tabla 6. Provincias con mayor incidencia de siniestros

| Provincia | % de Siniestros Registrados |
|-----------|-----------------------------|
| Guayas | 34,2% |
| Pichincha | 20,4% |
| Azuay | 6,7% |

Fuente: Dirección de Seguimiento y Evaluación del Servicio

Estas tres provincias concentran más del 60% del total de siniestros a nivel nacional, lo cual coincide con sus altos niveles de densidad vehicular, actividad comercial y urbanización.

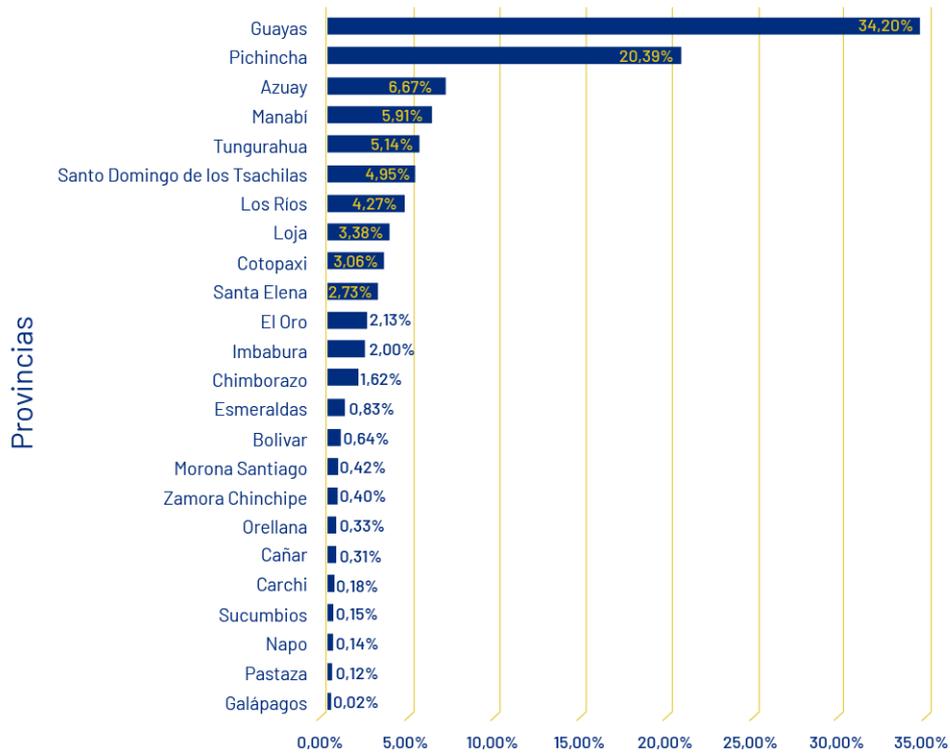
6.3.2 Zona de Ocurrencia: Urbana vs. Rural

- **Zonas urbanas:** Mayor cantidad de siniestros registrados.
- **Zonas rurales:** Menor número de accidentes, pero con mayor proporción de fallecidos por siniestro, lo que sugiere factores de mayor letalidad, como:
 - Velocidades más altas
 - Menor acceso inmediato a servicios de emergencia
 - Infraestructura vial limitada

6.3.3 Conclusiones Relevantes del Análisis Técnico:

- El elevado número de siniestros y víctimas evidencia la necesidad de fortalecer la prevención, educación vial y control del cumplimiento de normas de tránsito.
- La diferencia en la letalidad entre zonas urbanas y rurales subraya la importancia de implementar estrategias diferenciadas según el tipo de territorio.
- La concentración de casos en provincias como Guayas y Pichincha debe orientar la planificación de intervenciones focalizadas en materia de seguridad vial, infraestructura y respuesta a emergencias.

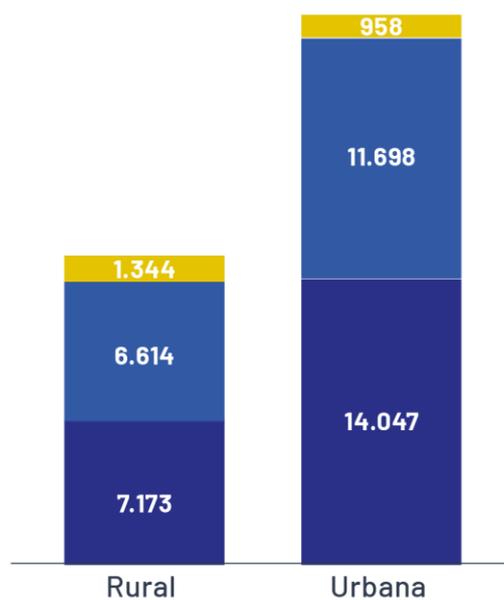
Ilustración 7 Distribución por provincia de siniestralidad



Fuente: Dirección de Seguimiento y Evaluación del Servicio

Ilustración 8 Distribución por Zona de Siniestralidad Urbana VS Rural

■ Siniestros ■ Lesionados ■ Fallecidos



Fuente: Dirección de Seguimiento y Evaluación del Servicio

6.4 Convenios Marco de Cooperación Interinstitucional

Durante el año 2024, el Servicio Público para Pago de Accidentes de Tránsito (SPPAT) suscribió convenios marco de cooperación interinstitucional con diversas entidades del sector público, con el objetivo de afianzar la coordinación, colaboración y articulación institucional en el ámbito de la seguridad vial y la promoción de las protecciones económicas brindadas por el SPPAT.

6.4.1 Objetivos Principales de los Convenios:

- Fortalecer la **educación y cultura de seguridad vial** a nivel nacional.
- Promover el **acceso informado y oportuno** a las prestaciones económicas del SPPAT dirigidas a víctimas de siniestros de tránsito.
- Establecer mecanismos de trabajo conjunto en proyectos y actividades orientadas a la prevención y reducción de la siniestralidad vial.

6.4.2 Líneas de Acción Establecidas en los Convenios:

- Brindar **apoyo técnico** para la implementación de planes, programas y proyectos de seguridad vial.
- **Promocionar información clave** sobre las protecciones económicas del SPPAT en la red vial estatal, especialmente en zonas de alta incidencia de siniestros.
- Desarrollar de manera conjunta **foros, diálogos y capacitaciones** dirigidas a ciudadanía, autoridades locales y actores del sistema de movilidad.
- Establecer mecanismos para el **intercambio de información estadística y técnica** entre instituciones, con fines de análisis y toma de decisiones basadas en evidencia.

Estos convenios han permitido **fortalecer la red institucional de cooperación**, así como ampliar el alcance territorial y estratégico de las acciones del SPPAT, en consonancia con su misión de proteger y asistir a las víctimas de tránsito y contribuir a la construcción de un país más seguro en materia vial.

Tabla 7. Convenios Marco de Cooperación Interinstitucional

| Convenio | Fecha suscripción | Vigencia | Actividades de capacitación y promoción ejecutadas: |
|--|-------------------|----------|---|
| Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional entre el Servicio Público para Pago de Accidentes de Tránsito - SPPAT y la Empresa Pública Municipal de Tránsito y Movilidad de | 16/01/2024 | 2 años | <p>25 charlas online, a través de las cuales se capacitación a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 511 agentes civiles de tránsito • 78 funcionarios administrativos de la Agencia de Tránsito Municipal (ATM) <p>Participación del SPPAT en 4 ferias ciudadanas con:</p> |

| Convenio | Fecha suscripción | Vigencia | Actividades de capacitación y promoción ejecutadas: |
|---|-------------------|----------|--|
| Guayaquil, EP. - EPMTMG, EP. | | | <ul style="list-style-type: none"> • Stands institucionales y charlas informativas • Un total de 550 personas capacitadas en derechos de protección y seguridad vial |
| Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional entre el Servicio Público para Pago de Accidentes de Tránsito - SPPAT y la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial - ANT. | 09/02/2024 | 2 años | <p>*Se participó en el Taller de Control y Seguridad Vial que permitió identificar la importancia de elaborar el modelo del Observatorio de Seguridad Vial, mismo que permitirá al SPPAT su activación ante un siniestro de tránsito, dando a conocer las protecciones que brinda el SPPAT.</p> <p>*Intercambio de data, la ANT facilitó la información de la Siniestralidad Nacional del 2024 insumo indispensable para la elaboración de informes.</p> |
| Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional entre la Agencia Metropolitana de Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial -AMT- y el Servicio Público para Pago de Accidentes de Tránsito - SPPAT. | 29/08/2024 | 2 años | <p>*El SPPAT ha capacitado con charlas informativas a grupos de: Transportistas Inter parroquiales y Conductores de taxis de servicio público, con una participación de 7.370 personas.</p> <p>*El SPPAT participó en 2 Ferias con Stands y Charlas Informativas, capacitando a 70 personas.</p> <p>*Intercambio de data de cada institución.</p> |

Fuente: Dirección de Seguimiento y Evaluación de Servicio

Tabla 8. Convenios de uso de espacios físicos

| No. | Convenio de uso | Ubicación | Objeto | Fecha de suscripción | Plazo de vigencia |
|-----|---|-------------------------|--|------------------------------|-------------------|
| 1 | Contrato De Comodato entre el MTOP Y SPPAT | Pichincha - Quito | Mantener y optimizar un espacio físico adecuado que garantice al SPPAT la prestación de sus servicios en condiciones óptimas de atención a la ciudadanía. Edificio del MTOP , Oficinas ubicadas en el 5to y 2do piso : 8 parqueaderos en el subsuelo del MTOP. 2 bodegas localizadas en el subsuelo 3 (S3) | 31 de mayo de 2024 | 5 años |
| 2 | Convenio Interinstitucional De Uso De Áreas Entre el SPPAT y la SETEGISP. | Pichincha - Quito | Emplear un espacio para bodegaje de expedientes de usuarios (EDIFICIO AVE MARIA) | Renovación 11 agosto de 2024 | 1 año calendario |
| 3 | Convenio Interinstitucional De Uso Con Transferencia De Fondos Destinados al Pago de Gastos Relacionados al Uso de Un Espacio Físico; entre el SPPAT y la SETEGISP. | Esmeraldas - Esmeraldas | Mantener un espacio físico para Oficina Técnica Zonal (CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA DE ESMERALDAS) | 13 de agosto de 2024 | Indefinido |
| 4 | Convenio Interinstitucional de Uso de Áreas Entre el SPPAT y la SETEGISP. | Guayas - Guayaquil | Mantener un espacio físico para Oficina Técnica Zonal (Edificio de la Plata - Oficina de un área 160 m2) | En Proceso | |

Fuente: Dirección Administrativa

7 COMUNICACIÓN A LA CIUDADANÍA

Durante el año 2024, el SPPAT fortaleció su vínculo con la ciudadanía mediante estrategias de comunicación efectivas, inclusivas y orientadas a la difusión de derechos y servicios relacionados con las protecciones económicas por siniestros de tránsito.

7.1 Fortalecimiento del Vínculo con la Sociedad

Se realizaron charlas informativas dirigidas a públicos objetivos, apoyadas por materiales comunicacionales innovadores como presentaciones digitales, audios y videos testimoniales. Estas herramientas facilitaron una comprensión más clara y directa de los derechos que asisten a peatones, conductores y pasajeros como beneficiarios del SPPAT.

La presencia territorial de estas acciones abarcó 14 provincias, y se promovió activamente la corresponsabilidad vial entre los distintos actores del sistema de movilidad.

7.2 Ampliación del Alcance Digital

El posicionamiento del SPPAT en canales digitales incrementó la difusión de sus mensajes clave a escala nacional. La estrategia digital permitió democratizar el acceso a la información, aumentar la visibilidad institucional y generar canales de interacción directa con la ciudadanía.

7.3 Comunicación Interinstitucional y Cultura Organizacional

Se fortaleció la relación con entidades públicas y privadas del sector movilidad, promoviendo mensajes conjuntos y reconociendo el rol proactivo del gremio conductor.

Internamente, se consolidó la identidad institucional mediante campañas gráficas, señalética y actividades conmemorativas, fortaleciendo el sentido de pertenencia del talento humano. Además, se implementó un Manual de Crisis Comunicacional, que permite actuar con eficacia frente a escenarios de riesgo mediático

7.3.1 Resultados Alcanzados

Tabla 9. Charlas y Contenidos Informativos

| Actividad | Resultado |
|--|-----------|
| Personas capacitadas de forma directa | 22.295 |
| Materiales comunicacionales producidos | 11 |
| Presentaciones institucionales | 4 |
| Videos testimoniales | 8 |
| Audios informativos | 6 |
| Cobertura territorial por provincias | 14 |

Fuente: Unidad de Comunicación Social

Tabla 10. Presencia en Medios Digitales

| Indicador | Resultado |
|---|------------------|
| Alcance total de personas en redes sociales | 380.000 |
| Interacciones generadas | 2.233 |
| Publicaciones realizadas | 624 |
| Visitas al sitio web institucional | 53.791 |
| Incremento del tráfico web respecto a 2023 | 47% |
| Videos informativos producidos | 21 |

Fuente: Unidad de Comunicación Social

Estas acciones consolidan al SPPAT como una institución proactiva, transparente y cercana a la ciudadanía, reafirmando su compromiso con la protección y atención a las víctimas de siniestros de tránsito.

8 INGRESOS TASAS SPPAT Y RECARGO

La Tasa del Servicio Público para Pago de Accidentes de Tránsito (SPPAT) es recaudada por medio de la Agencia Nacional de Tránsito (ANT), como parte del proceso de matriculación vehicular obligatorio para todos los propietarios de vehículos que circulan en el Ecuador.

El incumplimiento del pago de esta tasa dentro del cronograma de calendarización establecido por la ANT genera una multa equivalente al 15% del valor de la tasa por cada mes de retraso, conforme a la normativa vigente.

8.1 Protección garantizada a través del pago de la tasa

Los recursos obtenidos por concepto de la Tasa SPPAT y su recargo permiten financiar las cinco protecciones económicas establecidas por la ley a favor de las víctimas de siniestros de tránsito en la red vial estatal. Estas protecciones se activan sin necesidad de identificar al vehículo involucrado ni de contar con matrícula vigente, garantizando así un acceso universal, ágil y sin restricciones a los derechos establecidos.

Es fundamental que la ciudadanía conozca que el SPPAT trabaja de forma permanente para brindar una respuesta económica oportuna a todas las personas afectadas por siniestros de tránsito en el país, priorizando la protección de la vida y el bienestar de los ciudadanos.

8.2 Recaudación 2024

Durante el año 2024, el SPPAT recaudó por concepto de **Tasa y recargo** un total de: **USD \$156.992.048,50**

Tabla 11. Recaudaciones Tasa SPPAT y Recargos 2024

| Ingresos 2024 - SPPAT | | | |
|-----------------------|-------------------------|------------------------|-------------------------|
| Mes | Tasas | Recargos | Subtotal |
| Enero | \$11.835.528,90 | \$1.085.344,43 | \$12.920.873,33 |
| Febrero | \$18.182.843,39 | \$14.319,25 | \$18.197.162,64 |
| Marzo | \$16.165.430,39 | \$237.834,40 | \$16.403.264,79 |
| Abril | \$15.459.018,25 | \$328.657,93 | \$15.787.676,18 |
| Mayo | \$14.119.228,02 | \$663.338,19 | \$14.782.566,21 |
| Junio | \$12.564.965,18 | \$766.346,57 | \$13.331.311,75 |
| Julio | \$13.839.198,29 | \$1.115.573,87 | \$14.954.772,16 |
| Agosto | \$11.506.502,95 | \$1.688.711,31 | \$13.195.214,26 |
| Septiembre | \$9.608.613,43 | \$1.592.349,24 | \$11.200.962,67 |
| Octubre | \$8.747.155,88 | \$1.530.953,35 | \$10.278.109,23 |
| Noviembre | \$8.428.030,18 | \$1.815.373,25 | \$10.243.403,43 |
| Diciembre | \$5.696.731,85 | | 5.696.731,85 |
| Total | \$144.153.246,71 | \$10.838.801,79 | \$156.992.048,50 |

Fuente: Dirección Financiera - Sistema e-Sigef año 2024

Ilustración 9. Recaudación tasa SPPAT 2024



Fuente: Dirección Financiera - Sistema e-Sigef año 2024

9 PRESUPUESTO 2024

Entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024, el Servicio Público para Pago de Accidentes de Tránsito (SPPAT) alcanzó una ejecución presupuestaria del 95,70%. De un presupuesto asignado de **USD 86.031.594,84**, se devengó un total de **USD 82.335.966,65**.

Este resultado refleja un alto nivel de eficiencia en la gestión financiera institucional, evidenciando el cumplimiento de los objetivos programáticos y el uso responsable de los recursos públicos destinados a garantizar la protección económica de las víctimas de siniestros de tránsito.

Tabla 12. Presupuesto SPPAT 2024

| Descripción | Grupo de Gasto | Codificado | Devengado | Saldo por Devengar | % Ejecución |
|-------------------------------|----------------|----------------------|----------------------|---------------------|---------------|
| Egresos en Personal | 51 | 1.484.393,15 | 1.411.387,08 | 73.006,07 | 95,08 |
| Bienes y Servicios de Consumo | 53 | 84.213.526,04 | 80.781.565,06 | 3.431.960,98 | 95,92 |
| Otros Egresos Corrientes | 57 | 33.400,00 | 8.568,82 | 24.831,18 | 25,66 |
| Egresos de Capital | 84 | 282.225,65 | 118.702,34 | 163.523,31 | 42,06 |
| Otros Pasivos | 99 | 18.050,00 | 15.743,35 | 2.306,65 | 87,22 |
| TOTAL | | 86.031.594,84 | 82.335.966,65 | 3.695.628,19 | 95,70% |

Fuente: Sistema Esigef - Cédula Presupuestaria año 2024

10 CUMPLIMIENTO DE LA EJECUCIÓN PROGRAMÁTICA

Tabla 13. Cumplimiento de la ejecución programática

| Objetivos estratégicos/competencias exclusivas | Meta POA | | Indicadores | Resultados | | % cumplimiento de la gestión | Descripción de la gestión por meta | Descripción de cómo aporta el resultado alcanzado al logro |
|---|-------------|--|--|----------------------|-------------------|------------------------------|--|---|
| Objetivo estratégico | No. De meta | Descripción | | Totales planificados | Totales cumplidos | | | |
| Incrementar la satisfacción del usuario en la prestación del servicio | 1 | Mide, el grado de satisfacción del usuario externo sobre el servicio recibido por el pago de las protecciones a las víctimas de accidentes de tránsito | Porcentaje de satisfacción del pago de las protecciones al usuario | 99% | 95,36% | 96,32% | A nivel nacional el SPPAT, aplicó 5.327 encuestas a los usuarios externos durante el año 2024, obteniendo un 96,32% de satisfacción de los servicios que brinda el SPPAT | El proceso de pago de las protecciones requiere: un análisis, revisión y verificación por parte de varias Direcciones de esta institución, a los requisitos presentados por los usuarios para garantizar el acceso a estas prestaciones |
| Incrementar la satisfacción del usuario en la prestación del servicio | 2 | Mide el tiempo desde cuando ingresa los documentos las víctimas de los siniestros de tránsito hasta el pago de las protecciones | Porcentaje de eficiencia en el tiempo comprendido desde la entrega de documentos hasta el pago de la protección. | 70% | 67,35% | 96,21% | Durante el año 2024, el SPAAT obtuvo el 67,35% de eficiencia en el pago de la protección de fallecimiento, gastos funerarios, discapacidad, | Medición efectiva y los mecanismos que faciliten la aprobación de los beneficiarios de las protecciones. |

| Objetivos estratégicos/competencias exclusivas | Meta POA | | Indicadores | Resultados | | % cumplimiento de la gestión | Descripción de la gestión por meta | Descripción de cómo aporta el resultado alcanzado al logro |
|--|-------------|---|---------------------------------|----------------------|-------------------|------------------------------|--|---|
| Objetivo estratégico | No. De meta | Descripción | | Totales planificados | Totales cumplidos | | | |
| | | económicas que brinda el SPPAT. | | | | | gastos médicos – personas naturales y gastos médicos y movilización correspondiente al tiempo comprendido desde la entrega de documentos hasta el pago de las protecciones. | |
| Mantener sostenible y disponible los recursos para el pago de protecciones | 3 | Mide, en porcentaje las prestaciones pagadas a las víctimas de accidentes de tránsito y/o prestadores de salud que atendieron dichos accidentes de tránsito | Porcentaje prestaciones pagadas | 95% | 96,32% | 101,39% | A fin de brindar un servicio de calidad, eficiente y eficaz y realizar el pago oportuno de las protecciones que brinda el SPPAT a las víctimas y/o beneficiarios de accidentes de tránsito, garantizando los derechos de los ciudadanos, y de los prestadores de salud pagando el 2024 77.628.420,87 a 118,921 | Se ha garantizado el pago de protecciones a las personas víctimas de accidentes de tránsito |

| Objetivos estratégicos/competencias exclusivas | Meta POA | | Indicadores | Resultados | | % cumplimiento de la gestión | Descripción de la gestión por meta | Descripción de cómo aporta el resultado alcanzado al logro |
|--|-------------|---|---|----------------------|-------------------|------------------------------|---|--|
| Objetivo estratégico | No. De meta | Descripción | | Totales planificados | Totales cumplidos | | | |
| | | | | | | | beneficiarios respecto a las solicitudes recibidas dando un 96,32% de pago | |
| Incrementar la Gestión Organizacional y los canales de prestación de servicios | 4 | Mide el porcentaje el cumplimiento de publicaciones realizadas por el Servicio Público para Pago de Accidente de Tránsito, requeridas por la Secretaría General de Comunicación de la Presidencia - SEGCOM. | Porcentaje de cumplimiento del Plan de Comunicación Externo de la institución | 90% | 101,15% | 112,39% | Las publicaciones programadas responden al material emitido a SEGCOM previa autorización de esta entidad. El 101.15% es el resultado de las publicaciones programadas | Las acciones impulsadas para fortalecer les gestión del SPPAT generando un vínculo entre la institución y la ciudadanía, |

| Objetivos estratégicos/competencias exclusivas | Meta POA | | Indicadores | Resultados | | % cumplimiento de la gestión | Descripción de la gestión por meta | Descripción de cómo aporta el resultado alcanzado al logro |
|--|-------------|----------------------|--|----------------------|-------------------|------------------------------|---|---|
| Objetivo estratégico | No. De meta | Descripción | | Totales planificados | Totales cumplidos | | | |
| Fortalecimiento de las capacidades institucionales | 5 | Indicador homologado | Porcentaje de ejecución presupuestaria | 100% | 95,70% | 95,70% | Durante el período de enero a diciembre de 2024, se devengó el valor de \$82.335.966,65 del presupuesto codificado del SPPAT que corresponde a \$86.031.594,84 dando como resultado la ejecución del 95.70% | Esta meta ha contribuido al incremento de la eficiencia institucional al garantizar que la ejecución presupuestaria cumpla con lo planificado. Este enfoque permite una mejor gestión de los recursos financieros, asegurando que se utilicen de manera óptima y se alcancen los objetivos establecidos en el plan estratégico institucional. |

Fuente: Unidad de Planificación y Gestión Estratégica

11 GESTIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES

11.1 Charlas Informativas sobre las Protecciones del SPPAT

Entre enero y diciembre de 2024, el SPPAT brindó charlas informativas a un total de **29.295 personas** pertenecientes a instituciones públicas, privadas, universidades e institutos. Estas acciones formativas permitieron socializar ampliamente los servicios que ofrece la institución, así como los procedimientos que deben seguir las víctimas de siniestros de tránsito para acceder a las protecciones económicas contempladas por la ley.

El despliegue de estas charlas se orientó especialmente hacia zonas rurales y de difícil acceso, promoviendo la equidad territorial en el acceso a la información. Como resultado, se ha fortalecido la confianza ciudadana en la gestión del SPPAT, se han reducido las barreras de desinformación y se ha garantizado el ejercicio de los derechos por parte de los ciudadanos afectados por siniestros de tránsito.

11.2 Reforma Institucional

Conscientes de que los últimos instrumentos de gestión institucional del SPPAT fueron actualizados en 2018, durante 2024 se llevó a cabo un proceso de revisión y actualización integral de los mismos, con el objetivo de alinearlos a la realidad operativa actual de la institución.

Como parte de este proceso, se analizaron aspectos clave como la vigencia, viabilidad y pertinencia de los documentos estratégicos, actualizando los siguientes instrumentos:

- Matriz de Competencias Institucionales
- Cadena de Valor del SPPAT
- Análisis de Presencia Institucional en el Territorio (APIT)

Estos documentos han sido validados por las entidades rectoras competentes, específicamente el Ministerio de Transporte y Obras Públicas (MTO) y el Ministerio del Trabajo.

Adicionalmente, el nuevo Estatuto Orgánico por Procesos se encuentra actualmente en proceso de validación final por parte del MTO, paso fundamental para consolidar una estructura organizacional más eficiente y orientada a resultados.

12 PROCESOS DE CONTRATACIÓN 2024

Durante el período comprendido entre enero y diciembre de 2024, el Servicio Público para Pago de Accidentes de Tránsito (SPPAT) llevó a cabo un total de **36**

procesos de contratación pública, clasificados conforme al tipo de procedimiento establecido por la normativa del Sistema Nacional de Contratación Pública.

A continuación, se detalla el resumen de los procesos ejecutados:

Tabla 14 Procesos de contratación 2024

| Tipo de Contratación | Estado Actual | | | |
|-----------------------------|--------------------------|-------------------------|--------------------------|-------------------------|
| | Número total adjudicados | Valor total adjudicados | Número total finalizados | Valor total finalizados |
| Catálogo electrónico | 8 | 155.036,13 | 7 | 132.141,21 |
| Ínfima cuantía | 24 | 67.306,48 | 21 | 54.121,48 |
| Menor cuantía | 1 | 9.500,00 | 1 | 9.500,00 |
| Régimen especial | 2 | 31.715,48 | 0 | - |
| Subasta inversa electrónica | 1 | 73.452,59 | 0 | - |
| Totales | 36 | 337.010,68 | 29 | 195.762,69 |

Fuente: Dirección Administrativa

Todos los procedimientos fueron ejecutados cumpliendo las fases preparatoria, precontractual, contractual, de ejecución y liquidación, conforme a la normativa legal vigente y bajo los principios de eficiencia, transparencia y responsabilidad en el uso de los recursos públicos.

La gestión contractual permitió dotar de manera oportuna y eficaz los bienes y servicios necesarios para el desarrollo de las actividades institucionales, contribuyendo así al cumplimiento de los objetivos estratégicos del SPPAT.

13 RECOMENDACIONES DE LA CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO

La Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, en su artículo 92, establece que:

“Las recomendaciones de auditoría, una vez comunicadas a las instituciones del Estado y a sus servidores, deben ser aplicadas de manera inmediata y con el carácter de obligatorio; serán objeto de seguimiento y su inobservancia será sancionada por la Contraloría General del Estado.”

En cumplimiento de esta disposición legal, el Servicio Público para Pago de Accidentes de Tránsito (SPPAT) ha recibido por parte de la Contraloría General del

Estado varios exámenes especiales que han derivado en recomendaciones obligatorias de implementación inmediata.

A continuación, se detallan los exámenes especiales realizados y el estado de cumplimiento de las recomendaciones formuladas:

Tabla 15. Informes Especiales

| Nro. De Informe | Descripción del examen |
|-----------------------|--|
| DNA8-0030-2019 | Examen especial a los ingresos; a las fases preparatoria y precontractual y a la suscripción de los contratos derivados de los procesos CPC-SPPAT-001-2018-1 ; y, al retiro de recursos de la cuenta del Servicio Público para Pago de Accidentes de Tránsito (SPPAT), efectuado por el Ministerio de Economía y Finanzas en virtud de los acuerdos de liquidez, en el Fondo de Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (FONSAT), actual Servicio Público para Pago de Accidentes de Tránsito (SPPAT), a cargo del Servicio Público para Pago de Accidentes de Tránsito, por el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2013 y el 31 de diciembre de 2018. |
| DNA8-TVIPyA-0014-2021 | Examen especial a las fases preparatoria, precontractual y contractual, hasta la suscripción del contrato CDC-SPPAT-001-2019 para el servicio de la auditoría de la calidad de la facturación de los servicios de salud, para los expedientes generados por los prestadores de salud públicos, privados y personas naturales a nivel nacional previo el pago de los reclamos por las protecciones que reconoce el SPPAT, por gastos médicos, transporte y movilización de víctimas y discapacidad permanente total o parcial, causadas por accidentes de tránsito, en el Servicio Público para Pago de Accidentes de Tránsito, por el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2019 y el 13 de diciembre de 2019. |
| DNA8-TVIPyA-0019-2023 | Examen especial a las etapas preparatoria, precontractual hasta la suscripción del contrato del proceso de contratación CPC-SPPAT-002-2021 para el "SERVICIO DE AUDITORIA DE LA CALIDAD DE LA FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD, A LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE LA RED PÚBLICA INTEGRAL DE SALUD (RPIS), LA RED PRIVADA COMPLEMENTARIA (RPC) DEL SISTEMA NACIONAL DE SALUD Y LAS PERSONAS NATURALES, POR LOS SERVICIOS BRINDADOS PREHOSPITALARIOS (MOVILIZACIÓN), DE EMERGENCIA, AMBULATORIOS Y/U HOSPITALARIOS DE MANERA OBLIGATORIA A LAS VÍCTIMAS DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO" en el Servicio Público para Pago de Accidentes de Tránsito (SPPAT) por el periodo comprendido entre el 16 de agosto de 2021 y el 20 de diciembre de 2021. |

Fuente: Unidad de Planificación y Gestión Estratégica

Con el fin de dar cumplimiento a las recomendaciones emitidas por la Contraloría General del Estado en los exámenes especiales practicados al SPPAT, se ha realizado un seguimiento sistemático y documentado a cada una de ellas, mediante la implementación de los respectivos planes de acción correctiva.

De acuerdo con la información consolidada hasta la fecha, el estado de cumplimiento de las recomendaciones se distribuye de la siguiente manera:

- **Cumplimiento Total:** 46%
- **Cumplimiento Parcial o En Proceso:** 54%

Esta distribución evidencia el compromiso institucional con la mejora continua y la observancia de la normativa vigente en materia de control público, manteniendo una gestión transparente, eficiente y orientada a resultados.

A continuación, se presenta un resumen del estado de cumplimiento:

Tabla 16. Cumplimiento de Recomendaciones por Informes Especiales

| Informe Nro. | Recomendación | |
|--------------------------|---------------|----------------------|
| | Cumple | Parcial o en proceso |
| DNA8-0030-2019 | 6 | 5 |
| DNA8-TVIPyA-0014-2021 | 4 | 5 |
| DNA8-TVIPyA-0019-2023 | 2 | 4 |
| Sub total general | 12 | 14 |
| TOTAL | 26 | |

Fuente: Matriz de seguimiento a las recomendaciones de auditoría - UPGE.

Cabe mencionar que, una vez que se haya dado cumplimiento total a todas las recomendaciones emitidas, con sus respectivos planes de acción implementados y debidamente documentados con evidencia verificable, el Servicio Público para Pago de Accidentes de Tránsito (SPPAT) procederá a informar oficialmente a la Contraloría General del Estado sobre el cierre de las acciones correctivas y el cumplimiento íntegro de las disposiciones establecidas en los exámenes especiales.

Esta acción reafirma el compromiso institucional con la transparencia, la rendición de cuentas y la mejora continua en la gestión pública.

14 ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO

14.1 Nuevos Contratos de Servicios Ocasionales

Con el objetivo de fortalecer el control institucional y salvaguardar la información estratégica del SPPAT, se realizaron las gestiones correspondientes ante el Ministerio del Trabajo y el Ministerio de Economía y Finanzas para regularizar el cambio de modalidad contractual de 42 puestos de trabajo, pasando de **contratos de servicios profesionales a contratos de servicios ocasionales**.

Esta acción permitió mejorar la capacidad operativa de la institución, optimizando la atención a los usuarios y agilizando los procesos de pago por accidentes de tránsito, generando así un impacto positivo tanto en el acceso efectivo a los derechos ciudadanos como en la generación de empleo público formal.

Los nuevos contratos fueron asignados a las siguientes áreas:

- Dirección de Análisis de Protecciones
- Dirección de Seguimiento y Evaluación del Servicio
- Dirección Financiera
- Oficinas Técnicas Provinciales: Manabí, Imbabura, Esmeraldas, Guayas, El Oro y Tungurahua
- Unidad de Administración del Talento Humano
- Unidad de Protecciones y Atención al Ciudadano

14.2 Evaluación del Desempeño

Con el fin de fortalecer la eficiencia institucional, en 2024 se ejecutó de forma satisfactoria el Plan de Evaluación del Desempeño, garantizando objetividad, transparencia y participación del personal. Asimismo, se dio cumplimiento al Plan Anual de Capacitación, orientado al desarrollo de competencias técnicas y organizacionales clave.

Durante el período se evaluó a 95 servidores públicos, permitiendo identificar fortalezas y oportunidades de mejora en su desempeño. Además, 55 servidores fueron capacitados en áreas estratégicas, contribuyendo directamente a la mejora de la calidad del servicio y atención a la ciudadanía.

15 PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA

15.1 Implementación de la Herramienta Gobierno por Resultados (GPR)

En el marco del fortalecimiento de la gestión institucional basada en resultados, el Servicio Público para Pago de Accidentes de Tránsito (SPPAT) completó satisfactoriamente la implementación de la Herramienta Gobierno por Resultados – GPR, conforme a los lineamientos de la Secretaría Nacional de Planificación.

Mediante comunicación oficial del 3 de junio de 2024, dicha Secretaría confirmó:

“Una vez realizada la revisión técnica en cumplimiento de los lineamientos establecidos por esta Secretaría de Estado, se determina que su entidad ha cumplido con el proceso de implementación en la herramienta GPR.”

A partir de ello, el SPPAT realiza el registro periódico de información sobre el cumplimiento de sus indicadores, alineado a los objetivos establecidos en los

planes operativos y estratégicos institucionales, en cumplimiento con la Norma Técnica de Gobierno por Resultados.

15.2 Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia (MECE)

Durante el 2024, el SPPAT avanzó en la adopción del Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia (MECE), cumpliendo con los requerimientos establecidos en la Guía Metodológica para su aplicación. Este proceso permitió a la institución postular al Primer Nivel de Madurez, denominado **“Comprometido”**, consolidando su compromiso con la mejora continua y la excelencia en la gestión institucional.

15.3 Implementación del Esquema Gubernamental de Seguridad de la Información (EGSI V3)

En cumplimiento con las disposiciones del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (MINTEL), el SPPAT implementó la versión 3.0 del Esquema Gubernamental de Seguridad de la Información (EGSI), estructurado en tres fases:

- **Etapa I: Requisitos del Sistema de Gestión:**
Se desarrolló la documentación obligatoria para planificar y establecer un sistema de gestión de seguridad de la información.
- **Etapa II: Implementación de Controles**
Se ejecutó la implementación de controles relacionados con seguridad de la información, ciberseguridad y protección de datos, conforme al análisis institucional de riesgos.
- **Etapa III: Monitoreo y Revisión**
Se realizó una evaluación integral de lo implementado en las etapas anteriores, incluyendo auditorías internas para verificar el cumplimiento del esquema.

Como resultado del proceso, y de acuerdo con el informe oficial del MINTEL, el SPPAT alcanzó un **99,57% de avance** en la implementación del EGSI durante el año 2024, demostrando altos niveles de cumplimiento en materia de seguridad de la información.

El Servicio Público para Pago de Accidentes de Tránsito (SPPAT) ratifica su compromiso con la ciudadanía, trabajando con responsabilidad y transparencia para consolidarse como un referente nacional en la protección integral de las víctimas de siniestros de tránsito.

Durante el año 2024, hemos fortalecido nuestras capacidades técnicas, operativas y humanas con el objetivo de brindar un servicio oportuno, eficiente y de calidad. Nuestro accionar está orientado a garantizar la atención médica inmediata a las personas lesionadas, así como a asegurar el pago justo y ágil de las protecciones económicas en casos de fallecimiento o discapacidad, en favor de sus familias y beneficiarios.

Con estas acciones, el SPPAT reafirma su compromiso de velar por el ejercicio de los derechos de las víctimas de accidentes de tránsito, promoviendo una atención digna, solidaria y basada en principios de equidad y justicia social.

Seguiremos trabajando por un país más seguro y solidario, donde cada ciudadano cuente con respaldo efectivo del Estado en los momentos más críticos.

16 ANEXOS

16.1 Preguntas del evento de rendición de cuentas

1. ¿Por qué se considera que el año 2024 marcó un hito en la gestión presupuestaria del SPPAT?

Respuesta:

El año 2024 representó un hito en la gestión presupuestaria del Servicio Público para Pago de Accidentes de Tránsito (SPPAT), al alcanzar el nivel más alto de ejecución presupuestaria en su historia. Durante este periodo, se logró ejecutar un total de **\$82.335.966,00**, de los cuales el **94%** fue destinado al pago de las cinco protecciones que brinda el Estado.

Esta eficiente asignación de recursos permitió beneficiar directamente a las víctimas de siniestros de tránsito, así como a los prestadores de servicios públicos y privados. Este resultado no solo evidencia la capacidad técnica y financiera del SPPAT, sino que también ratifica el compromiso firme del Gobierno Nacional en garantizar el cumplimiento efectivo de los derechos relacionados con las cinco protecciones establecidas por el Estado.

2. ¿Han tenido casos de falsificación de expedientes administrativos? En caso afirmativo, ¿cuáles son las acciones que ha tomado la institución?

Respuesta:

Sí, la institución ha identificado casos presuntamente relacionados con la adulteración de documentos en expedientes administrativos. En respuesta, se han tomado las acciones legales correspondientes.

En el año 2024, se presentaron tres denuncias a nivel nacional, en conformidad con lo establecido en el artículo 328 del Código Orgánico Integral Penal (COIP). Estas denuncias fueron interpuestas ante la Fiscalía General del Estado y están siendo impulsadas por esta institución, bajo estrictos parámetros de reserva, conforme a la normativa legal vigente.

Estas acciones reflejan el compromiso institucional con la transparencia, la legalidad y la integridad en la gestión administrativa.

3. ¿Qué uso da el SPPAT a los valores recaudados por concepto de la tasa SPPAT, considerando que esta entidad es recaudadora de recursos y que, desde mayo de 2021, los recursos recaudados forman parte del Presupuesto General del Estado?

El Servicio Público para Pago de Accidentes de Tránsito (SPPAT), en su calidad de entidad recaudadora, gestiona los recursos provenientes de la tasa SPPAT, los cuales, desde mayo de 2021, se integran al Presupuesto General del Estado (PGE).

Del presupuesto asignado a la institución, aproximadamente el 94% se destina al pago de las cinco protecciones que brinda el Estado, garantizando la cobertura y atención a las víctimas de siniestros de tránsito, así como a los prestadores de servicios de salud públicos y privados. El 6% restante se utiliza para cubrir los gastos operativos y administrativos del SPPAT, asegurando así su funcionamiento institucional.

En el año 2024, el SPPAT recaudó un total superior a 157 millones de dólares, de los cuales 144 millones correspondieron a ingresos por concepto de la tasa SPPAT, y 13 millones por recargos. Esta adecuada gestión de la recaudación ha permitido garantizar pagos eficientes y oportunos, en estricto cumplimiento con las responsabilidades que la normativa vigente asigna al SPPAT en el marco de las cinco protecciones.

17 COMPROMISOS ASUMIDOS

Tabla 17. Matriz de compromisos asumidos

| Matriz de compromisos asumidos | | | |
|--|---|---|--------------------------------|
| Propuestas realizadas | Compromisos asumidos por la ciudadanía | Compromisos asumidos por la institución | Plazos |
| <p>Como ciudadano, considero fundamental que el SPPAT fortalezca sus procesos de atención al usuario, garantizando una atención más ágil, empática y accesible.</p> <p>Es necesario implementar canales de información más claros y efectivos, así como reducir los tiempos de respuesta en la entrega de indemnizaciones y trámites administrativos. Sugiero la capacitación constante del personal en atención al cliente, el uso de herramientas digitales para el seguimiento de casos, y la creación de espacios de retroalimentación ciudadana que permitan evaluar y mejorar continuamente el servicio.</p> | <p>Asistir a las charlas informativas de concientización y difusión sobre el Servicio Público para el Pago de Protecciones de Accidentes de tránsito.</p> | <p>Realizar periódicamente charlas informativas de concientización y difusión sobre el Servicio Público para el Pago de Protecciones de Accidentes de tránsito.</p> <p>Promover la difusión de en varios medios sobre los servicios que brinda el SPPAT.</p> <p>Realizar el seguimiento a los planes de mejora implementados.</p> | <p>31 de diciembre de 2025</p> |

Fuente: Unidad de Comunicación Social- Formulario de aportes ciudadanos

Peter Francisco Koehn Niemes
DIRECTOR EJECUTIVO
SERVICIO PÚBLICO PARA PAGO DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO



EL NUEVO
ECUADOR 

**Servicio Público para Pago
de Accidentes de Tránsito**



SPPAT.Oficial



SPPAT_Ec



sppat_ecuador



SPPAT EC

WWW.SPPAT.GOB.EC