

SERVICIO PÚBLICO PARA PAGO DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO



**INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS
SPPAT**

ENERO – DICIEMBRE 2025

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1	ANTECEDENTES.....	1
2	PRODUCTOS DEL SERVICIO PÚBLICO PARA PAGO DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO (SPPAT).....	2
	A) Cobertura por Fallecimiento	2
	B) Cobertura por Discapacidad	2
	C) Gastos Funerarios.....	3
	D) Servicios Médicos.....	3
	E) Movilización (Atención Prehospitalaria y Transporte Secundario).....	3
2.1	Consideraciones Generales	3
3	Expedición de la Norma Técnica del Servicio Público para Pago de Accidentes de Tránsito.....	4
4	ATENCIÓN AL CIUDADANO	4
4.1	Atenciones brindadas por protecciones en oficinas técnicas período 2025 ...	4
4.2	Inclusión del trámite y proceso de exoneración, prescripción y devolución de la tasa SPPAT en la Norma Técnica 001 y elaboración de manuales de procedimiento.....	8
4.3	Capacitación al personal de Unidad de Gestión de Protecciones y Atención al Ciudadano y Oficinas Técnicas.....	9
4.4	Charlas informativas sobre los servicios que brinda el SPPAT a la ciudadanía	9
4.5	Actualización del protocolo de Feriados Institucional.....	9
5	PAGOS DE PROTECCIÓN POR EL SPPAT EN EL 2025	10
6	SATISFACCIÓN DEL SERVICIO	11
6.1	Resultados Generales:	11
6.2	Índice Crítico Identificado:	11
7	EFFECTIVIDAD EN EL SEGUIMIENTO Y ATENCIÓN A LOS REQUERIMIENTOS CIUDADANOS.....	11
7.1	Análisis Cualitativo:	12
7.2	Convenios Marco de Cooperación Interinstitucional	12
	7.2.1 Objetivos Principales de los Convenios:	12
	7.2.2 Líneas de Acción Establecidas en los Convenios:	13
8	COMUNICACIÓN A LA CIUDADANÍA	14
8.1	Plan Estratégico de Comunicación	15
8.2	Fortalecimiento de la presencia digital y de los canales de información institucional.	15
8.3	Transparencia y Cultura Organizacional.....	15
9	INGRESOS TASAS SPPAT Y RECARGO	16
9.1	Protección garantizada a través del pago de la tasa.....	16

9.2	Recaudación 2025.....	16
10	PRESUPUESTO 2025	17
11	CUMPLIMIENTO DE LA EJECUCIÓN PROGRAMÁTICA.....	19
12	GESTIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES	22
12.1	Charlas Informativas sobre las Protecciones del SPPAT	22
12.2	Reforma Institucional.....	22
13	PROCESOS DE CONTRATACIÓN	22
14	RECOMENDACIONES DE LA CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO	23
15	ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	25
15.1	Implementación de iniciativas de desarrollo humano y fortalecimiento del clima organizacional	25
15.2	Seguridad y salud ocupacional	25
16	PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA	26
16.1	Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia (MECE).....	26
16.2	Implementación del Esquema Gubernamental de Seguridad de la Información (EGSI V3).....	26
17	Matriz de compromisos asumidos	27

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Grado de Discapacidad	2
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 (OT)	6
Tabla 4 Atenciones y Asesorías de Protecciones y Tasa SPPAT Por Caso.....	7
Tabla 5 Consolidado Protecciones	10
Tabla 6 Convenios Marco de Cooperación Interinstitucional	13
Tabla 7 Convenios de uso de espacios físicos	14
Tabla 8 Recaudaciones Tasa SPPAT y Recargos 2025.....	16
Tabla 9 Presupuesto SPPAT 2025	18
Tabla 10 Cumplimiento de la ejecución programática	19
Tabla 14 Procesos de contratación 2025	23
Tabla 15 Informes Especiales	23
Tabla 16 Cumplimiento de Recomendaciones por Informes Especiales.....	25

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Distribución Geográfica – Oficina Matriz y Oficinas Técnicas.....	5
Ilustración 2 Atenciones y Asesorías.....	7
Ilustración 3 Atenciones y Asesorías de Protecciones y Tasa SPPAT por caso	8
Ilustración 4 Pagos por Protección SPPAT 2025.....	10
Ilustración 6 Seguimiento Formularios de Requerimiento Ciudadano	12
Ilustración 7 Recaudación tasa SPPAT 2025	17

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, se garantiza la libertad de transporte y se 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, el artículo innumerado 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)

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. 001-D-SPPAT-2025, en su Artículo 52, establece que el SPPAT reconoce cinco protecciones económicas referentes a daños corporales, funcionales u orgánicos, incluida la muerte o discapacidad producidos a causa o consecuencia de la circulación de un vehículo automotor, siendo estas protecciones: por fallecimiento, por discapacidad, por gastos médicos, por gastos funerarios y por movilización.

Las protecciones 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 sobrevenida dentro de los doce meses siguientes al accidente y como consecuencia directa del mismo.

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** con diagnóstico expedido por los establecimientos acreditados por el ente rector de salud, en original o copia certificada.
- El monto se determina en función del **grado de discapacidad**, de la siguiente manera:

Tabla 1 Grado de Discapacidad

Grado de Discapacidad	% de Discapacidad (MSP)	Valor de cobertura
Leve	5% a 24%	\$ 1.050
Moderada	25% a 49%	\$ 2.350
Grave	50% a 74%	\$ 3.650
Muy grave	75% a 95%	\$ 4.750
Completa	96% a 100%	\$ 5.000

Fuente: Norma Técnica del SPPAT Art. 68 de la Resolución de Directorio Nro. 001-D-SPPAT-2025.

C) Gastos Funerarios

- Pago de hasta **USD 400,00 por persona**, por cada víctima por concepto de servicios exequiales, generados por el fallecimiento de una persona a causa o consecuencia de un suceso de tránsito.

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)**.
- El reconocimiento del pago por gastos médicos se realiza en estricto cumplimiento de la normativa vigente emitida por el ente rector en materia de salud pública, así como de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables.
- La verificación de este hecho se realiza mediante una **auditoría médica especializada**, efectuada por profesionales acreditados y designados por el SPPAT.

E) Movilización (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 las 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 Expedición de la Norma Técnica del Servicio Público para Pago de Accidentes de Tránsito

Con el objetivo de fortalecer el marco regulatorio y optimizar la gestión institucional, se incorporó a la base normativa del SPPAT la Norma Técnica del Servicio Público para Pago de Accidentes de Tránsito, orientándola a mejorar la atención al ciudadano y elevar la eficiencia administrativa, promoviendo la transparencia, seguridad jurídica y una gestión más ágil, eficiente y orientada al servicio del ciudadano.

Asimismo, se incorporaron los trámites y procesos relacionados con exoneración, prescripción y devolución de la tasa SPPAT dentro de la Norma Técnica 001. Se transformó el manejo de la Tasa SPPAT en un sistema estructurado, técnico y transparente, permitiendo la utilización directa y oportuna de recursos en acciones de prevención.

Lo que tiene relevancia para la ciudadanía, debido a:

- Armonización de requisitos legales, garantizando coherencia normativa y mayor comprensión para los usuarios.
- Incorporación de criterios jurisprudenciales y normativos vigentes, asegurando actualización permanente y solidez jurídica.
- Reducción de reprocesos internos, mediante la estandarización de procedimientos y la definición clara de responsabilidades.
- Implementación de un procedimiento formal para la gestión de devolución, exoneración y prescripción de obligaciones tributarias.
- Emisión de lineamientos claros y uniformes para la tramitación de solicitudes relacionadas con la Tasa SPPAT.
- Establecimiento de un proceso técnico estructurado para la determinación de devolución, exoneración y prescripción.
- Mayor seguridad jurídica y trazabilidad en la gestión tributaria institucional.

4 ATENCIÓN AL CIUDADANO

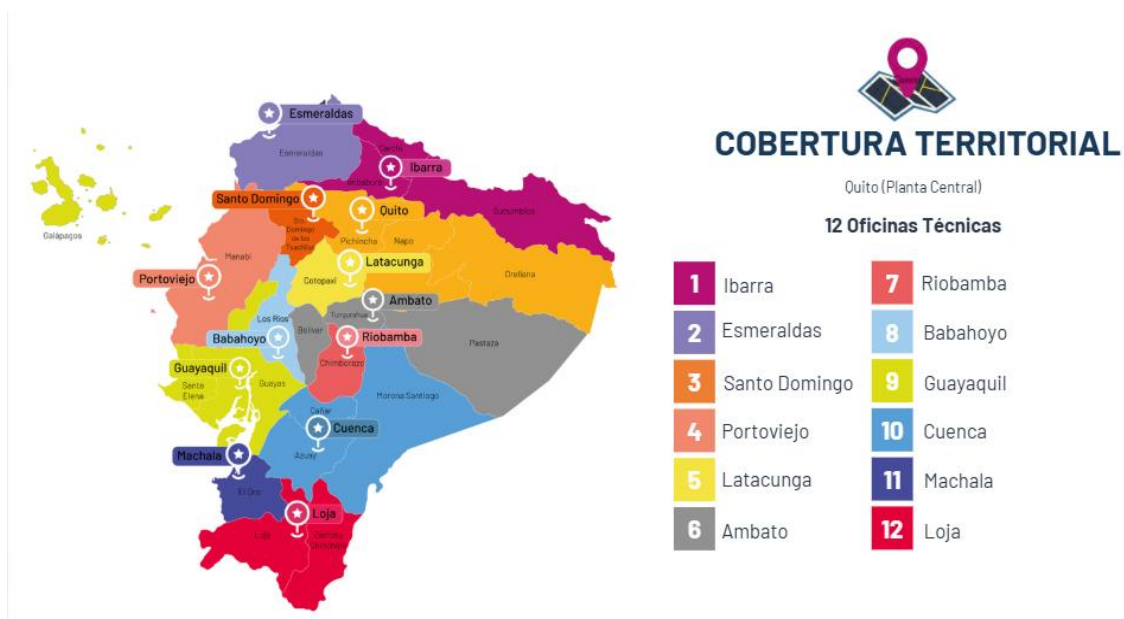
4.1 Atenciones brindadas por protecciones en oficinas técnicas período 2025

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 **12 oficinas técnicas y una oficina matriz** distribuidas estratégicamente en las siguientes provincias:

- ✓ Tungurahua
- ✓ Los Ríos
- ✓ Cotopaxi
- ✓ Azuay
- ✓ Esmeraldas
- ✓ Guayas
- ✓ Imbabura
- ✓ Loja
- ✓ El Oro
- ✓ Manabí
- ✓ Chimborazo
- ✓ Santo Domingo

- ✓ Distrito Metropolitano de Quito (**Oficina Matriz**)

Ilustración 1 Distribución Geográfica – Oficina Matriz y Oficinas Técnicas



Fuente: Análisis de Presencia Institucional en el Territorio (2025).

Durante el período evaluado correspondiente al año 2025, el SPPAT ejecutó un total de 24.051 atenciones y asesorías personalizadas a nivel nacional a través de sus 12 Oficinas Técnicas y Oficina Matriz. 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	1.756
Febrero	1.739
Marzo	1.885
Abril	1.838
Mayo	1.640
Junio	1.937
Julio	2.250

Mes	Número de Atenciones
Agosto	2.049
Septiembre	2.582
Octubre	2.168
Noviembre	2.063
Diciembre	2.144
Total general	24.051

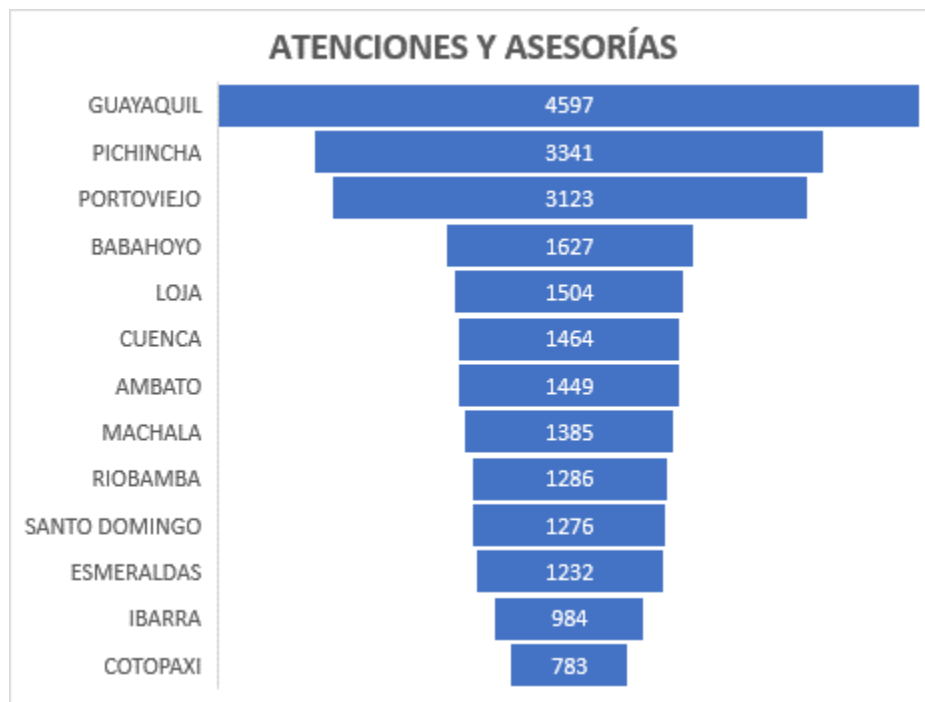
Fuente: Unidad de Protección y Atención al Ciudadano

Tabla 3 Atenciones y Asesorías de Protecciones y Tasa SPPAT por Oficina Técnica

Oficina técnica	Total
Guayaquil	4.597
Pichincha	3.341
Portoviejo	3.123
Babahoyo	1.627
Loja	1.504
Cuenca	1.464
Ambato	1.449
Machala	1.385
Riobamba	1.286
Santo domingo	1.276
Esmeraldas	1.232
Ibarra	984
Cotopaxi	783
Total general	24.051

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	2.512
Fallecimiento	9.049
Gastos funerarios	5.660
Gastos médicos	3.751
Movilización de víctimas	18
Tasa SPPAT	3.061
Total general	24.051

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

4.2 Inclusión del trámite y proceso de exoneración, prescripción y devolución de la tasa SPPAT en la Norma Técnica 001 y elaboración de manuales de procedimiento.

Con el objetivo de fortalecer la gestión institucional y estandarizar la atención a la ciudadanía, se incorporaron los trámites y procesos relacionados con exoneración, prescripción y devolución de la tasa SPPAT dentro de la Norma Técnica 001.

La implementación de procesos definidos para la gestión de exoneraciones, prescripciones y devoluciones de la tasa SPPAT permite mejorar la atención a la ciudadanía, debido a que:

- Establece procedimientos claros y transparentes para la gestión de estos trámites.
- Reduce errores y discrecionalidad en la aplicación de la normativa.
- Disminuye tiempos de gestión y respuesta a los usuarios.
- Mejora la eficiencia institucional y la confianza de la ciudadanía en los servicios públicos.

Durante el año 2025, se analizaron y gestionaron 380 trámites referentes a:

- Exoneraciones: 144
- Prescripciones: 163
- Prescripción y exoneración: 66
- Negativas: 7

4.3 Capacitación al personal de Unidad de Gestión de Protecciones y Atención al Ciudadano y Oficinas Técnicas

Con el objetivo de fortalecer sus conocimientos técnicos y operativos, se ejecutó un proceso de capacitación dirigido al personal de la Unidad de Gestión de Protecciones y Atención al Ciudadano (UGPAC), las 12 Oficinas Técnicas (OT) y la Oficina Matriz, para la correcta aplicación de la Norma Técnica del Servicio Público para Pago de Accidentes de Tránsito 001, Resolución No. SPPAT-SPPAT-2025-0028-R, Protocolos de Atención al Ciudadano impartida por el MDT y Manejo del sistema BPM

La capacitación permitió fortalecer las capacidades del personal responsable de la atención y gestión de trámites, lo que contribuye a:

- Garantizar la correcta aplicación de la normativa vigente relacionada con las protecciones por accidentes de tránsito.
- Brindar una atención más eficiente, oportuna y transparente a la ciudadanía.
- Reducir errores en el registro y gestión de trámites dentro del sistema institucional.
- Asegurar criterios uniformes de atención y gestión en todas las oficinas a nivel nacional.

4.4 Charlas informativas sobre los servicios que brinda el SPPAT a la ciudadanía

Se ejecutaron charlas informativas sobre los servicios que brinda el SPPAT, con el objetivo de socializar derechos, coberturas, procedimientos y beneficios dirigidos a la ciudadanía. Estas jornadas permitieron fortalecer el acceso a la información y promover el conocimiento institucional.

Estas acciones contribuyeron a fortalecer el conocimiento ciudadano sobre sus derechos, así como los pasos a seguir en caso de siniestros de tránsito, garantizando un mayor acceso a la información en condiciones de equidad, especialmente en zonas rurales y de difícil acceso.

Las charlas informativas fortalecen la confianza institucional, reducen barreras de desinformación y aseguran que más ciudadanos puedan ejercer su derecho a las protecciones económicas que otorga el SPPAT en casos de siniestros de tránsito. Es importante destacar que, durante el año 2025, superó la meta establecida, logrando alcanzar a 59.916 personas informadas.

4.5 Actualización del protocolo de Feriados Institucional.

Se realizó la actualización del Protocolo de Feriados del SPPAT, incorporando ajustes operativos y lineamientos claros de activación antes, durante y después de los períodos de alta demanda.

Esta actualización permitió unificar criterios de actuación, asegurar el cumplimiento normativo y optimizar la capacidad de respuesta institucional ante emergencias, accidentes de tránsito y atención a la ciudadanía en todo el territorio.

El protocolo se consolidó como una herramienta estratégica para la planificación operativa, garantizando la continuidad del servicio y la eficiencia en la gestión de situaciones críticas durante los feriados.

La implementación del protocolo durante todos los feriados del año 2025, con activaciones efectivas ante incidentes, permitió llegar a 413 personas durante la activación de los 10 feriados nacionales de 2025.

5 PAGOS DE PROTECCIÓN POR EL SPPAT EN EL 2025

Durante el periodo enero-diciembre de 2025, el SPPAT consolidó su rol como brazo protector del Estado al garantizar una ejecución con un **monto total de USD 100.011.634,51**, un impacto económico que **benefició directamente a 144.630** ciudadanos (incluyendo familiares o representantes legales, según el tipo de protección), beneficiarios de **142.215 víctimas** de accidentes de tránsito.

A través de una gestión técnica y oportuna, se cubrieron integralmente las necesidades de las víctimas mediante las cinco protecciones económicas: Gastos Médicos, con una inversión mayoritaria de \$82.589.465,74 para salvaguardar la salud de 112.294 personas; Fallecimiento, con \$15.461.026,03 destinados a familias afectadas; y las coberturas de Movilización, Gastos Funerarios y Discapacidad, que suman un soporte adicional de \$1.961.142,74.

Esta capacidad de respuesta se desplegó en 195 cantones, con una presencia estratégica en las provincias de Guayas (44.86%), Pichincha (12.79%) y El Oro (12.16%), asegurando que los recursos llegaran con transparencia y equidad a cada rincón del país donde fueron requeridos.

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 2025



Fuentes: Dirección Financiera (Cédulas Presupuestarias)

Tabla 5 Consolidado Protecciones

Protecciones	# beneficiarios	Víctimas	Monto
Fallecidos	5.575	3.160	\$15.461.026,03
Gastos funerarios	1.831	1.831	\$728.369,51
Discapacidad	146	146	\$471.250,00
Gastos médicos	112.294	112.294	\$82.589.465,74

Protecciones	# beneficiarios	Víctimas	Monto
Movilización	24.784	24.784	\$761.523,23
TOTAL	144.630	142.215	\$100.011.634,51

Fuente: Dirección Financiera (Cédulas Presupuestarias)

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 **2025**, se ejecutó un total de **USD 100.011.634,51**, cifra que representa aproximadamente el **22,13% del total histórico de pagos**, consolidándose como el año de mayor ejecución presupuestaria y cobertura en la historia operativa del SPPAT.

6 SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

Durante el año 2025, 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 **3.327 encuestas de satisfacción a usuarios externos** en las Oficinas Técnicas y en la Matriz Quito.

6.1 Resultados Generales:

El SPPAT alcanzó un hito en su gestión institucional al registrar un promedio de satisfacción ciudadana del 90% en la evaluación de sus servicios externos. Este logro se sustenta en la alta valoración de procesos críticos como la obtención de información, exoneraciones y prescripción de tasas, reflejando una correcta administración de los recursos públicos.

6.2 Índice Crítico Identificado:

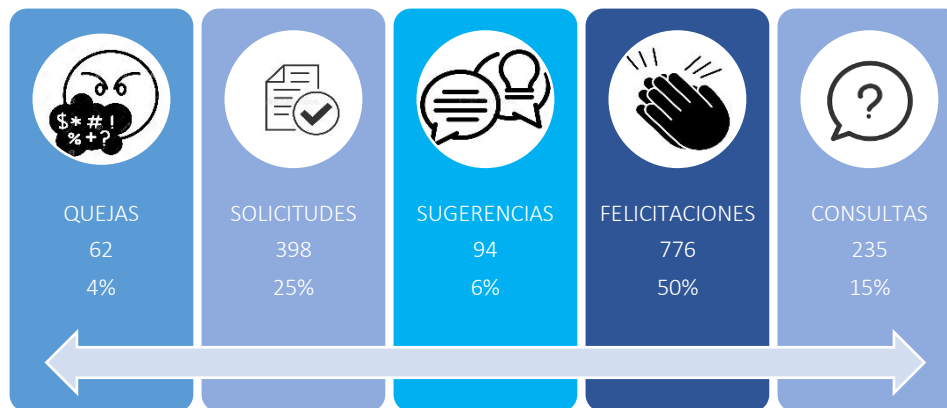
La institución ha identificado el servicio de pago de protecciones como un proceso en etapa de fortalecimiento; debido a su alta complejidad técnica y la necesidad de coordinación interinstitucional para garantizar la transparencia, se están implementando mejoras operativas orientadas a optimizar sus tiempos de respuesta y elevar su eficiencia al estándar de excelencia institucional alcanzado en los demás servicios.

7 EFECTIVIDAD EN EL SEGUIMIENTO Y ATENCIÓN A LOS REQUERIMIENTOS CIUDADANOS

Durante el año 2025, el SPPAT gestionó un total de 1.567 requerimientos ciudadanos a través de la Plataforma Contacto Ciudadano. Este proceso de seguimiento permitió identificar que la mitad de las interacciones (50%) correspondieron a felicitaciones por el servicio recibido, lo que ratifica la percepción positiva de los usuarios hacia la gestión institucional.

Asimismo, se atendieron de manera oportuna solicitudes de información (25%), consultas (15%) y sugerencias (6%), manteniendo un índice mínimo de quejas (4%) y denuncias (0%). Esta estructura de atención demuestra que la institución cuenta con mecanismos de respuesta ágiles y efectivos, priorizando la resolución de inquietudes y el fortalecimiento del vínculo con la ciudadanía.

Ilustración 5 Seguimiento Formularios de Requerimiento Ciudadano



Fuente: Dirección de Seguimiento y Evaluación del Servicio

7.1 Análisis Cualitativo:

- El alto porcentaje de **felicidades (50%)** refleja una percepción positiva generalizada respecto a la atención brindada por parte del personal del SPPAT.
- Las **solicitudes de requisitos (25%)** 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 (4%)**, 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.

7.2 Convenios Marco de Cooperación Interinstitucional

En el ejercicio fiscal 2025, el SPPAT consolidó su capacidad operativa mediante la suscripción y ejecución de convenios con actores clave del sector tránsito y legal: ANT, AMT, ATM, Defensoría Pública y el Servicio Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses.

La ejecución de estas alianzas permitió mantener la interoperabilidad de información estadística sobre siniestralidad nacional, insumo vital para el cruce de datos de las protecciones otorgadas. Asimismo, se implementaron mecanismos de derivación directa para ciudadanos en condiciones de vulnerabilidad y se establecieron canales de información inmediata para familiares de víctimas en la red estatal, garantizando una atención integral que trasciende el pago de la protección económica.

7.2.1 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 orientados a la prevención y reducción de la siniestralidad vial.

7.2.2 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** dirigidos 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 6 Convenios Marco de Cooperación Interinstitucional

CONVENIO	FECHA SUSCRIPCIÓN	VIGENCIA	DATOS CUANTITATIVOS VINCULADOS AL LOGRO
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 Guayaquil, EP. - EPMTMG, EP.	16/ene/2024	2 años	Capacitación Masiva: 5.000 usuarios capacitados de manera asincrónica (Convenio AMT).
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/feb/2024	2 años	Especialización Legal: 169 abogados capacitados en servicios y protecciones del SPPAT (129 de ATM y 40 de Defensoría Pública).
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/ago./2024	2 años	Gestión de Casos: 22 derivaciones efectivas a consultorios jurídicos gratuitos para ciudadanos con necesidades de documentación legal.
Convenio de Cooperación Interinstitucional entre la Defensoría Pública y el SPPAT	24/ene/2025	2 años	Gestión de Eventos: 25 charlas de capacitación técnica ejecutadas para fortalecer el conocimiento de las prestaciones institucionales
Convenio de Cooperación Interinstitucional entre el Servicio Público para Pago de Accidentes de Tránsito y el Servicio Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses	23/abril/2025	3 años	

Fuente: Dirección de Seguimiento y Evaluación de Servicio

La importancia de mantener activos estos convenios reside en la sostenibilidad de los derechos de los usuarios.

La articulación con la Defensoría Pública permitió que ciudadanos en situación de vulnerabilidad superaran barreras de documentación legal para acceder a las prestaciones en las Oficinas Técnicas a nivel nacional. Por otro lado, la colaboración con los entes de control de tránsito aseguró que los conductores y profesionales del derecho cuenten con conocimientos actualizados sobre las protecciones del SPPAT, promoviendo una respuesta estatal coordinada, eficiente y humanizada ante los siniestros de tránsito.

La colaboración con la ANT fue fundamental para consolidar una base estadística nacional de siniestralidad, permitiendo al SPPAT optimizar sus coberturas y diseñar campañas de prevención basadas en datos reales. En paralelo, el convenio con el Servicio Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses marcó un hito en la humanización del servicio, garantizando que los familiares de víctimas recibieran atención inmediata, asesoría oportuna y acompañamiento directo en los momentos de mayor vulnerabilidad, asegurando que el Estado respondiera con agilidad ante la tragedia.

Tabla 7 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 MARÍA).	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 la 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

8 COMUNICACIÓN A LA CIUDADANÍA

Durante el año 2025, 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.

8.1 Plan Estratégico de Comunicación

La Secretaría General de Comunicación de la Presidencia (SECOM) aprobó el Plan Estratégico de Comunicación (PEC 2025).

Este plan articula de manera integral la comunicación interna, externa, digital y de relaciones públicas, permitiendo una gestión comunicacional estratégica, coherente y orientada a resultados, que contribuye al posicionamiento institucional, a la difusión oportuna de los servicios del SPPAT y al fortalecimiento de la transparencia y la rendición de cuentas hacia la ciudadanía.

Obtuvimos una cobertura comunicacional a nivel nacional, mediante la difusión de contenidos institucionales dirigidos a usuarios del SPPAT y ciudadanía en general, con alcance en 12 Oficinas Técnicas (OT).

8.2 Fortalecimiento de la presencia digital y de los canales de información institucional.

Se fortalecieron los canales digitales del SPPAT mediante la actualización permanente del portal web institucional y la gestión estratégica de redes sociales, consolidándolos como medios de difusión de información pública, interacción ciudadana y promoción de los servicios institucionales. Lo que ha permitido mejorar significativamente el acceso de la ciudadanía a la información pública sobre los servicios, beneficios y protecciones económicas que brinda el SPPAT a las víctimas de accidentes de tránsito.

La optimización del portal web institucional y la gestión estratégica de las redes sociales oficiales, han facilitado la consulta de requisitos, procedimientos y la localización de las Oficinas Técnicas a nivel nacional, promoviendo una comunicación más directa, transparente y oportuna con los usuarios.

Estas acciones contribuyen a fortalecer la transparencia institucional, optimizar la orientación al ciudadano y consolidar un modelo de comunicación pública eficiente, accesible y centrado en el servicio a la ciudadanía.

Obteniéndose lo siguiente:

- 42.684 usuarios registrados en el portal web institucional entre enero y octubre de 2025.
- 6.003 seguidores en la red social X.
- 2.922 seguidores en Instagram.
- Crecimiento sostenido de seguidores en Facebook y TikTok.

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.

8.3 Transparencia y Cultura Organizacional

Se publicó periódicamente de la información pública obligatoria conforme a lo establecido en la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública

(LOTAIP) en el portal institucional, asegurando el acceso público a la información, la rendición de cuentas y el cumplimiento de la normativa vigente; como resultado de estas acciones, la institución obtuvo el Certificado de Cumplimiento de LOTAIP correspondiente al periodo 2025, evidenciando la correcta aplicación de los principios de transparencia, acceso a la información y control social.

En el marco del Plan de Mejora Continua (PEM 2025), se ejecutó una estrategia de comunicación interna orientada a fortalecer la identidad institucional, promover los valores organizacionales y mejorar el clima laboral dentro del SPPAT. Estas acciones permitieron consolidar una cultura organizacional participativa y fortalecer el sentido de pertenencia del talento humano institucional.

Al promover una adecuada circulación de la información dentro de la institución, se fortalece el desempeño del talento humano y se mejora la capacidad de respuesta institucional frente a las necesidades de la ciudadanía. Un personal informado, motivado y alineado con los objetivos institucionales contribuye a ofrecer servicios más oportunos, eficientes y de mayor calidad a las víctimas de accidentes de tránsito y a los beneficiarios del sistema de protecciones económicas.

9 INGRESOS TASAS SPPAT Y RECARGO

La Tasa del Servicio Público para Pago de Accidentes de Tránsito (SPPAT) es recaudada por el Servicio de Rentas Internas, 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.

9.1 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.

9.2 Recaudación 2025

Durante el año 2025, el SPPAT recaudó por concepto de **tasa y recargo** un total de: **USD 162.074.209,40**.

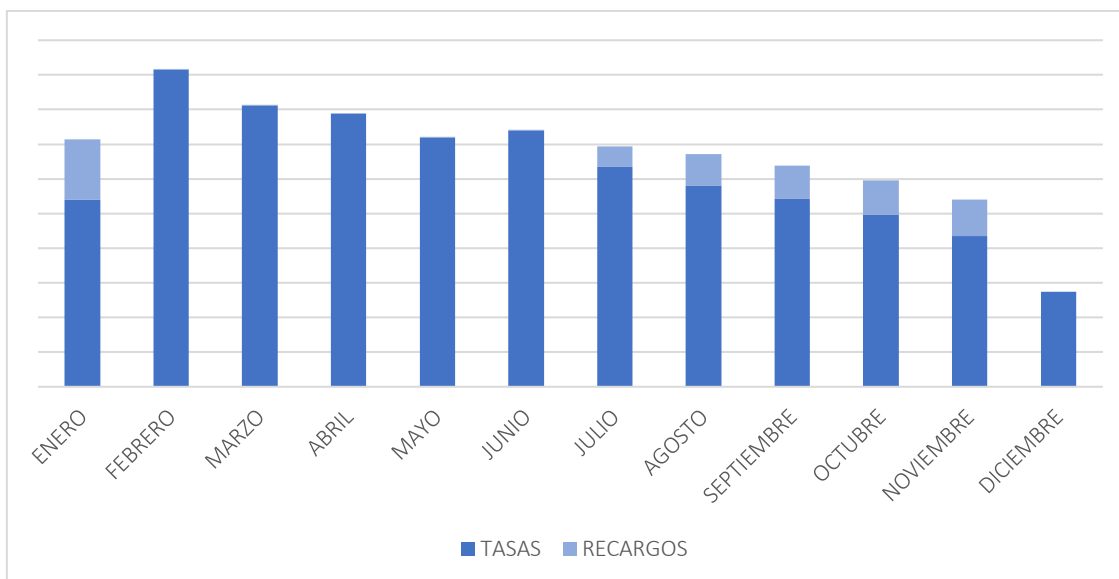
Tabla 8 Recaudaciones Tasa SPPAT y Recargos 2025

Ingresos 2025 - SPPAT			
Mes	Tasas	Recargos	Subtotal
Enero	\$10.787.660,05	\$3.484.472,09	\$14.272.132,14
Febrero	\$18.296.753,64	\$5.192,97	\$18.301.946,61
Marzo	\$16.253.545,38	\$6.024,86	\$16.259.570,24

Ingresos 2025 - SPPAT			
Mes	Tasas	Recargos	Subtotal
Abril	\$15.749.883,01	\$8.394,15	\$15.758.277,16
Mayo	\$14.373.360,58	\$11.017,49	\$14.384.378,07
Junio	\$14.798.200,42	\$11.568,71	\$14.809.769,13
Julio	\$12.692.234,03	\$1.175.680,11	\$13.867.914,14
Agosto	\$11.624.558,26	\$1.788.684,42	\$13.413.242,68
Septiembre	\$10.823.362,34	\$1.943.586,70	\$12.766.949,04
Octubre	\$9.933.482,53	\$1.992.581,98	\$11.926.064,51
Noviembre	\$8.682.539,36	\$2.131.512,59	\$10.814.051,95
Diciembre	\$5.499.913,73	\$0,00	\$5.499.913,73
TOTAL	\$149.515.493,33	\$12.558.716,07	\$162.074.209,40

Fuente: Dirección Financiera – Sistema e-Sigef año 2025

Ilustración 6 Recaudación tasa SPPAT 2025



Fuente: Dirección Financiera – Sistema e-Sigef año 2024

10 PRESUPUESTO 2025

Entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025, el Servicio Público para Pago de Accidentes de Tránsito (SPPAT) alcanzó una ejecución presupuestaria del 94,88%. De un presupuesto asignado de **USD 111.902.000,11**, se devengó un total de **USD 106.167.660,61**.

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 9 Presupuesto SPPAT 2025

Descripción	Grupo de Gasto	Codificado	Devengado	Saldo por Devengar	% Ejecución
Egresos en Personal	51	\$2.008.338,24	\$1.943.951,12	\$64.387,12	96,79%
Bienes y Servicios de Consumo	53	\$109.830.109,17	\$104.183.402,46	\$5.646.706,71	94,86%
Otros Egresos Corrientes	57	\$23.114,09	\$14.903,68	\$8.210,41	64,48%
Egresos de Capital	84	\$19.540,17	\$19.540,16	\$0,01	100,00%
Otros Pasivos	99	\$20.898,44	\$5.863,19	\$15.035,25	28,06%
TOTAL		111.902.000,11	106.167.660,61	5.734.339,50	94,88%

Fuente: Sistema esigef - Cédula Presupuestaria año 2025

11 CUMPLIMIENTO DE LA EJECUCIÓN PROGRAMÁTICA

Tabla 10 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
	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	100%	60,78%	76,64%	A nivel nacional el SPPAT, aplicó 3.986 encuestas a los usuarios externos durante el año 2025, obteniendo un 76,64% de satisfacción promedio de los servicios que brinda el SPPAT	Se garantiza a la ciudadanía el acceso efectivo y el pago de las protecciones del SPPAT, ofreciendo seguridad y respaldo ante siniestros de tránsito. Los beneficiarios reciben atención oportuna y transparente, validando la gestión eficiente en momentos de vulnerabilidad.
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 económicas que brinda el SPPAT	Porcentaje de eficiencia en el tiempo comprendido desde la entrega de documentos hasta el pago de la protección	100%	86%	79.95%	Durante el año 2025, el SPAAT obtuvo el 86% de eficiencia en el pago de la protección de fallecimiento, gastos funerarios, discapacidad, gastos médicos – personas naturales y gastos médicos y movilización correspondientes al tiempo comprendido desde la entrega de documentos hasta el pago de las protecciones.	El resultado evidencia avances en la gestión institucional; no obstante, no se cumplió la meta establecida del 100%. Esta brecha de cumplimiento se explica principalmente por: Retrasos en la entrega completa y validación de la documentación por parte de los beneficiarios y prestadores de servicios, lo que generó reprocesos y suspensión temporal de expedientes.

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			
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 los prestadores de salud que atendieron dichos accidentes de tránsito	Porcentaje prestaciones pagadas	100%	80,44%	96,77%	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 en 2025 \$ 100.011.634,51 a 144.630 beneficiarios respecto a las solicitudes recibidas, dando un 96,77% de promedio de cumplimiento de las gestiones.	Se ha garantizado el pago de protecciones a las personas víctimas de accidentes de tránsito
Incrementar la Gestión Organizacional y los canales de prestación de servicios	4	Mide el porcentaje de cumplimiento de publicaciones realizadas por el Servicio Público para el 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%	147,69%	134,61%	Las publicaciones programadas responden al material emitido a SEGCOM, previa autorización de esta entidad. El 134.61% 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%	<p>Durante el período de enero a diciembre de 2025, se devengó el valor de \$106.167.660,61 del presupuesto codificado del SPPAT que corresponde a \$111.902.000,11 dando como resultado la ejecución del 94,88%</p> <p>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.</p>	

Fuente: Unidad de Planificación y Gestión Estratégica

12 GESTIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES

12.1 Charlas Informativas sobre las Protecciones del SPPAT

Entre enero y diciembre de 2025, el SPPAT brindó charlas informativas a un total de **59.916 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.

12.2 Reforma Institucional

Conscientes de que los últimos instrumentos de gestión institucional del SPPAT fueron actualizados en 2018, durante 2025 se llevó a cabo un proceso de revisión y actualización integral de los mismos, con el objetivo de alinearlos con 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.
- 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 (MTOP) hoy Ministerio de Infraestructura y Transporte (MIT), y el Ministerio del Trabajo.

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

13 PROCESOS DE CONTRATACIÓN

Durante el período comprendido entre enero y diciembre de 2025, el Servicio Público para Pago de Accidentes de Tránsito (SPPAT) llevó a cabo un total de **23 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 11 Procesos de contratación del año 2025

Tipo de contratación	Estado actual			
	Número total adjudicados	Valor total adjudicados	Número total finalizados	Valor total finalizados
Catálogo electrónico	5	34.394,54	0	-
Ínfima cuantía	14	48.321,09	3	14.218,63
Menor cuantía	1	20.000,00	0	-
Régimen especial	2	173.707,90	0	-
Subasta inversa electrónica	1	50.000,00	0	-
Totales	23	326.423,53	3	14.218,63

Fuente: Dirección Administrativa

Todos los procedimientos fueron ejecutados cumpliendo las fases preparatorias, precontractuales, contractuales, 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 de los bienes y servicios necesarios para el desarrollo de las actividades institucionales, contribuyendo así al cumplimiento de los objetivos estratégicos del SPPAT.

14 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 12 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

Nro. De Informe	Descripción del examen
	para Pago de Accidentes de Tránsito, por el período 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 período 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 auditoría 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 personal 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 período 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 de 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:** 77%
- **Cumplimiento Parcial o en Proceso:** 23%

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 13 Cumplimiento de Recomendaciones por Informes Especiales

Detalle del Informe Nro.	Recomendación	
	Cumple	Parcial o en proceso
DNA8-0030-2019	9	2
DNA8-TVIPyA-0014-2021	9	0
DNA8-TVIPyA-0019-2023	2	4
Subtotal general	20	6
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.

15 ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO

15.1 Implementación de iniciativas de desarrollo humano y fortalecimiento del clima organizacional

Se gestionaron actividades orientadas al bienestar integral del personal, fortaleciendo la motivación y la cultura organizacional a través de espacios que permiten la integración del personal.

El fortalecimiento del clima laboral y el desarrollo humano del personal, contribuyen a la mejora de la calidad del servicio público que brinda el SPPAT a la ciudadanía. En este sentido se realizó:

- Conferencia institucional de motivación e inteligencia emocional.
- Feria de emprendimientos institucionales.
- Ejecución del programa Jóvenes en Acción 2025 en coordinación con el Ministerio de Infraestructura y Transporte

15.2 Seguridad y salud ocupacional

Se desarrollaron e implementaron instrumentos normativos y técnicos para fortalecer la gestión de la vigilancia de la seguridad y salud en el trabajo, incluyendo la aprobación del reglamento institucional de Seguridad y Salud Ocupacional por parte del MDT.

El fortalecimiento del bienestar y la salud de los servidores públicos contribuye a mejorar su desempeño y productividad, garantizando una mejor prestación de los servicios que brinda el SPPAT. En este sentido se realizó:

- Reglamento Interno de Seguridad y Salud Ocupacional aprobado por el Ministerio de Trabajo.

- Protocolo institucional para la prevención y atención del acoso laboral.
- Encuestas de riesgo psicosocial.
- Programa de pausas activas institucional.

16 PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA

16.1 Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia (MECE)

Durante el 2025, 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.

Una vez finalizada la evaluación y con base en lo establecido en la Guía Metodológica para la Aplicación del Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia, se concluye que el Servicio Público para el Pago de Accidentes de Tránsito – SPPAT alcanzó un puntaje del 81,68% en el cumplimiento de los requisitos establecidos para el nivel postulado; por tanto, se le otorga el Primer Nivel de Madurez denominado “Comprometido”. El SPPAT implementa un Plan para la Mejora de la Gestión para cerrar las brechas identificadas en este proceso de evaluación, el cual tiene un avance del 33%.

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

En cumplimiento de 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:

- **Etapas I: Requisitos del Sistema de Gestión:** Se desarrolló la documentación obligatoria para planificar y establecer un sistema de gestión de la seguridad de la información.
- **Etapas 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.
- **Etapas 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, de fecha 08 de julio de 2025 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 2025, demostrando altos niveles de cumplimiento en materia de seguridad de la información. Por lo que, el SPPAT, se encuentra ejecutando actividades como: actualizaciones periódicas del EGSI V3.

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 2025, 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 transparente, digna, solidaria y basada en principios de equidad y justicia social.

17 Matriz de compromisos asumidos

Propuestas realizadas por la ciudadanía	Compromisos asumidos por la institución	Compromisos asumidos por la ciudadanía	Plazo
Brindar información clara sobre el proceso de pago	Mejorar la claridad y acceso a la información del proceso de pago	Informarse y revisar los canales oficiales	Corto plazo
Realización de charlas informativas	Organizar y ejecutar charlas periódicas	Participar activamente en las charlas	Corto plazo
Fortalecer la difusión de beneficios del SPPAT (material impreso y digital)	Elaborar y distribuir material informativo accesible	Consultar y difundir la información recibida	Corto plazo
Mantener la calidad del servicio brindado	Garantizar atención oportuna, clara y profesional	Reconocer y respetar al personal	Permanente
Reducir el tiempo de respuesta en pagos	Optimizar procesos internos para agilizar pagos	Presentar documentación completa y oportuna	Corto plazo
Generar información llamativa (flyers, charlas)	Diseñar material atractivo y campañas informativas	Prestar atención y participar en actividades informativas	Corto plazo
Implementar plataforma digital (web y app) para trámites y seguimiento	Desarrollar e implementar la plataforma tecnológica	Utilizar la plataforma digital de manera responsable	Mediano plazo
Implementar estrategias efectivas de comunicación	Ejecutar campañas informativas y fortalecer canales digitales	Informarse a través de los canales oficiales	Mediano plazo

Abg. Doris García Moreno
DIRECTORA EJECUTIVA
SERVICIO PÚBLICO PARA PAGO DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO



EL NUEVO
ECUADOR 

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



SPPATEcuador



SPPAT_Ec



sppat_ecuador



SPPAT EC

WWW.SPPAT.GOB.EC