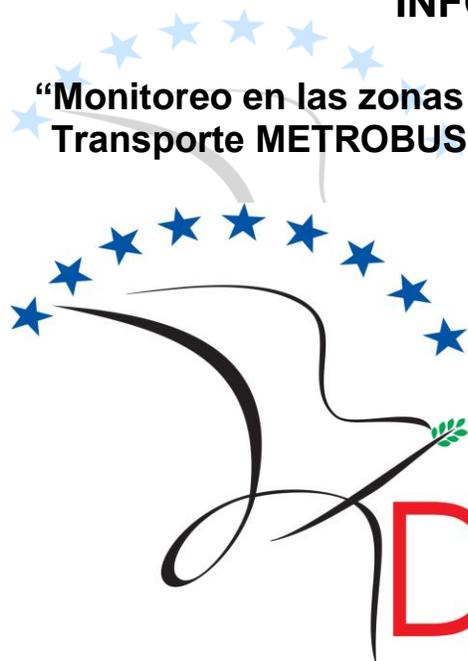


**DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA REPÚBLICA DE PANAMÁ  
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DE DERECHOS HUMANOS**

**INFORME PRELIMINAR**

**“Monitoreo en las zonas pagas y paradas que utilizan el Sistema de Transporte METROBUS y a nivel nacional el transporte colectivo”**



**Defensoría  
del Pueblo**

República de Panamá

**Panamá, República de Panamá**

**JUNIO, 2022**

## **MISIÓN**

*Proteger, defender y promover el respeto de los derechos humanos; a través de la educación, el monitoreo, la investigación y supervisión de los actos u omisiones de la administración pública y de quienes presten servicios públicos en Panamá.*



## **VISIÓN**

*Una institución autónoma e independiente, líder en la promoción, protección y defensa de los derechos humanos, vigilante de la administración pública, revestida de la jerarquía constitucional que le permita legitimar sus actuaciones frente a los poderes del Estado, con la autoridad e inmunidad que su naturaleza requiere.*

## ÍNDICE

### I. ANTECEDENTES

### II. INTRODUCCIÓN

### III. ZONAS PAGAS Y PARADAS MONITOREADAS POR FUNCIONARIOS DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO A NIVEL NACIONAL.

#### 1. PANAMÁ CENTRO

- 1.1. Zona Paga Los Pueblos Juan Díaz, Zona Paga Los Pueblos (Vía Tocumen) y Zona Paga Pedregal
- 1.2. Zona Paga de 5 de Mayo (Marañon) y Terminal de Albrook
- 1.3. Zona Paga Los Pueblos, Zona Paga Metro Mall, Zona Paga Pedregal

#### 2. DISTRITO DE SAN MIGUELITO

- 2.1. Paradas de San Isidro, Ojo de Agua y Los Andes- 25 de mayo de 2022
- 2.2. Paradas de San Isidro, Ojo de Agua y Los Andes- 26 de mayo de 2022
- 2.3. Paradas de San Isidro, Ojo de Agua y Los Andes- 27 de mayo de 2022
- 2.4. **Paradas de San Isidro, Ojo de Agua y Los Andes- 15 de junio de 2022**

#### 3. DISTRITO DE CHEPO

- 3.1. Parada del Cruce de Las Mañanitas – 25 de mayo y 15 de junio de 2022
- 3.2. Zona Paga de la 24 de Diciembre 25 de mayo y 15 de junio de 2022

3.3. Parada del Cruce de Las Mañanitas hacia la 24 de Diciembre

3.4. Intercambiador de Nuevo Tocumen 15 de junio de 2022

#### **4. PROVINCIA DE COLÓN**

4.1. Parada de Calle 16 y Avenida Central, el 25 de mayo de 2022

4.2. Parada de Calle 16 y Avenida Central, el 26 de mayo de 2022

4.3. Parada de Calle 16 y Avenida Central, el 27 de mayo de 2022

#### **5. PANAMÁ NORTE**

5.1. Parada de la Zona Paga de la “Y” Chilibre y Paradas del Corregimiento de Alcalde Díaz

5.2. Paradas más concurridas de la Vía Boyd Roosevelt; iniciando en Milla 8 de Villa Zaita hasta la entrada de La Cabima

5.3. Paradas principales del sector de Chilibre-Centro y la Zona Paga

#### **6. PROVINCIA DE CHIRIQUÍ**

6.1. Terminal de Transporte de David-Panamá, Parada de buses Urbanos de David, diagonal al Hotel Alcalá

6.2. Parada de buses al frente del Super 99, San Mateo, Parada de buses al frente del Super Xtra y Parada de buses de la UNACHI, corregimiento de David

6.3. Parada del Super 99, Cinco Esquinas, Robinson, Parada de la F Sur frente al Super Romero y Terminal de Transporte de David

#### **7. DISTRITO DE SAN FÉLIX**

7.1. Terminal de Transporte de San Félix

7.2. Paradas del Distrito de San Félix

- 7.3. Terminal de transporte y paradas ubicadas en el Distrito de San Félix

## **8. PROVINICA DE VERAGUAS**

- 8.1. Parada del Corregimiento de San Antonio, Parada del Corregimiento de Los Algarrobos y Terminal de Transporte de Santiago
- 8.2. Parada del Corregimiento de Nuevo Santiago y Terminal de Transporte de Santiago el 26 de mayo de 2022
- 8.3. Parada del Corregimiento de Nuevo Santiago y Terminal de Transporte de Santiago el 27 de mayo de 2022

## **9. PROVINCIA DE HERRERA**

- 9.1. Paradas del Corregimiento de San Juan Bautista
- 9.2. Paradas del Corregimiento de Llano Bonito
- 9.3. Paradas del Corregimiento de Chitré Cabecera
- 9.4. Paradas del Corregimiento de Monagrillo
- 9.5. Paradas del Corregimiento de La Arena
- 9.6. Paradas del Distrito de Parita
- 9.7. Paradas del Distrito de Santa María

## **10. PROVINCIA DE LOS SANTOS**

- 10.1. Paradas del Almacén Status, Parada del Hospital Joaquín Pablo Franco, Terminal de Transporte de rutas internas de Las Tablas, Terminal de Transporte Las Tablas- Panamá, los días 25 y 26 de mayo de 2022
- 10.2. Paradas del Corregimiento de La Villa de Los Santos

## **11. PROVINCIA DE COCLÉ**

11.1. La Gran Terminal de Aguadulce, Terminal de Transporte de Ondgo y Parada de La Tablita, en el Distrito de Aguadulce

11.2. Parada de Casa Vega en el Distrito de Natá

11.3. Parada en la Piquera del Centro Comercial Antón

11.4. Paradas y en la Terminal de Transporte de Penonomé

## **12.DISTRITO DE LA CHORRERA**

12.1. Parada del Super Mercado Rey, Parada del Super El Pueblo, Parada del Parque Feuillet y Parada del Super 99

12.2. Parada del Super El Pueblo, Parque Feuillet, Super Extra y al frente del Ministerio Público de La Chorrera

12.3. Paradas del Distrito de Arraiján

## **13. PROVINCIA DE DARIÉN**

13.1. Terminal de Darién-Panamá y Terminal de las rutas internas en el Corregimiento de Metetí, Distrito de Pinogana, el día 25 de mayo de 2022

13.2. Terminal de Darién-Panamá y Terminal de las rutas internas en el Corregimiento de Metetí, Distrito de Pinogana, el día 26 de mayo de 2022

13.3. Terminal de Darién-Panamá y Terminal de las rutas internas en el Corregimiento de Metetí, Distrito de Pinogana, el día 27 de mayo de 2022

## **IV. CONCLUSIONES**

## **V. RECOMENDACIONES**

## **VI. VISTAS FOTOGRÁFICAS**

## INTRODUCCIÓN

Conforme establece la Ley No. 7 de 5 de febrero de 1997, modificada por las Leyes No. 41 de 1 de diciembre de 2005 y No. 55 de 2 de octubre de 2009, se crea la Defensoría del Pueblo, como una institución independiente, a la cual le corresponde velar por la protección de los derechos establecidos en el Título III y demás derechos consagrados en la Constitución Política de la República de Panamá, así como los derechos previstos en los convenios internacionales de Derechos Humanos y la Ley, mediante el control de los hechos, actos u omisiones de los servidores públicos y de quienes presten servicios públicos y actuará para que ellos se respeten.

Nuestra Carta Magna y la Ley No. 14 de 26 de mayo de 1993 “Por la cual se regula el Transporte Terrestre Público de Pasajeros y se dictan otras disposiciones” y sus modificaciones, establecen taxativamente que el transporte terrestre de pasajeros es un *servicio público* cuya prestación estará a cargo de personas naturales o jurídicas, mediante concesiones que el Estado otorgará inspirado en el bienestar social y el interés público.

En este orden de ideas, debemos señalar que, la Empresa de Transporte Masivo de Panamá S.A. (TMPSA), es una sociedad debidamente inscrita a la Ficha 708670, Documento 1818454, de la Sección de Micropelículas del Registro Público de Panamá; no obstante, esta es considerada una Empresa Pública, ya que el Estado es el propietario del total del capital accionario y su presupuesto está sujeto a la fiscalización de la Contraloría General de la República.

Así las cosas, la Empresa de Transporte Masivo de Panamá S.A., emitió un comunicado público brindado en el que detalla que, sus unidades se han visto afectados por vandalismo y desperfectos mecánicos, los cuales no se han podido atender en el tiempo planificado por la escasez de repuestos, la demora de importaciones vía marítima y área, cierres de fábricas, reducción de fabricación de componentes, difícil consecuencia de la

materia prima por parte de los proveedores, altos costos que se han disparado en los fletes y sobre todo el alza de los precios del combustible, los cuales ha impactado en sus gastos de operación, tendrán que suspender aproximadamente 30 rutas troncales, entre ellas: Vía España- Veranillo, 24 de Diciembre, Nuevo Tocumen, La Siesta, Las Mañanitas, Don Bosco, para Transístmica están: Alcalde Díaz, Santa Librada, Mano de Piedra, Torrijos Carter, El Valle, Veranillo, 24 de Diciembre, La Siesta, Pedregal, Don Bosco; para Tumba Muerto son: Ciudad Bolívar, Santa Librada, Mano de Piedra, Torrijos Carter, La Siesta, Las Mañanitas, Pedregal, Veranillo y 24 de Diciembre y otras.

En ese sentido y con el objetivo de garantizar el derecho de un servicio de transporte pleno y digno por parte de la Empresa Transporte Masivo de Panamá S.A., el Defensor del Pueblo, Eduardo Leblanc González junto al equipo del Plan de Acompañamiento Ciudadano (PAC) de la sede principal y las Oficinas Regionales de la Defensoría del Pueblo realizó un recorrido en zonas pagas y paradas; en donde se aplicaron encuestas para conocer las impresiones de los usuarios ante la suspensión temporal de las rutas suspendidas en la ciudad capital.

Esta acción se llevó a cabo, del 24 al 26 de mayo del 2022, en la Terminal de Transporte de Albrook, la 5 de mayo, Pedregal, Los Pueblos, Parador, Balboa, con el fin evitar que se vulneren los derechos de los usuarios del transporte colectivo, muchos de los cuales han manifestado sentirse afectados por la medida adoptada por la empresa.

Por ende, este informe tiene el propósito de presentarle a opinión pública y a la Empresa Transporte Masivo de Panamá S.A., cuales son los hallazgos encontrados por esta entidad rectora en la protección de los derechos humanos y a su vez proponer algunas recomendaciones, tal como lo establece nuestra Ley orgánica, con el propósito de que se subsanen o reparen, las anomalías encontradas.

Asimismo debemos resaltar el hecho que el Defensor del Pueblo, Eduardo Leblanc González, ordenó la apertura de una queja De Oficio, contra la Empresa de Transporte Masivo de Panamá S.A., por dejar de cubrir rutas troncales a partir de este lunes 23 de mayo de 2022, ya que se presume que esta medida se encuentra perjudicando a los

usuarios; por tanto, se busca determinar si la empresa contemplo a través de algún estudio técnico la cantidad de personas que se verán afectadas con esa medida y que alternativas tienen para garantizar el servicio de transporte a esas comunidades.

Por otro lado, este Despacho también decidió realizar encuestas a los usuarios del transporte público terrestre de las Provincias de Chiriquí, Bocas del Toro, Veraguas, Los Santos, Herrera, Coclé, Panamá Oeste, Darién, verificando las posibles alzas de pasajes clandestinos que se encuentran realizando algunos transportistas producto del alto costo del combustible.

En este aspecto, es imperativo señalar que el Gobierno Nacional de la República de Panamá, a través del Decreto Ejecutivo 13 del 27 de mayo de 2022, que dicta disposiciones para asegurar un precio solidario para el transporte terrestre público de pasajeros y establece un vale de combustible para la flota comercial terrestre y la maquinaria agrícola rodante registrada, fijando así el precio por galón de combustible para el transporte terrestre público de pasajeros, en tres balboas con 95/100 (B/.3.95), teniendo la finalidad de evitar tarifas irregulares que no están estipuladas por la autoridad competente.

## INFORME

La Defensoría del Pueblo, realizó monitoreo en las zonas pagas y paradas que utilizan el Sistema de Transporte METROBUS y a nivel nacional el transporte colectivo con el propósito de constatar las frecuencias de las Unidades del Sistema Mi Bus, así como el servicio que brindan las rutas en el interior de país, por lo que podemos destacar las siguientes:

### 1. PANAMÁ CENTRO:

#### 1.1. Zona Paga Los Pueblos Juan Díaz, Zona Paga Los Pueblos (Vía Tocumen) y Zona Paga Pedregal- 25 de mayo de 2022 -4:30 a.m.

Se procedió a conversar con usuarios del sistema de Transporte Metro Bus en las zonas pagas, se aplicaron encuestas estructuradas a algunos usuarios y monitoreo de las frecuencias de los buses de diferentes rutas.

Como resultado de las encuestas realizadas podemos señalar:

1. La hora de inicio de salida del Metro Bus es a las 4:00 a.m.
2. Tiempo que les toma abordar el transporte es de 1 hora.
3. Tiempo que les toma desde que aborda el transporte hasta que llega a su área de destino es aproximadamente de 1 hora.
4. Frecuencia que pasan los buses de la ruta que utilizan, es de 5 a 15 minutos. (según lo evidenciado por la Defensoría del Pueblo).
5. Como es el trato de los conductores, señalaron que el trato brindado por los conductores es bueno.
6. Se ha incrementado el costo de pasaje en esta área, no consta incremento en la tarifa del pasaje.
7. Se encuentran las paradas en óptimas condiciones ante las inclemencias del tiempo, las paradas en las rutas internas cuentan con espacio reducido y en las horas de mayor

afluencia de pasajeros se puede observar que están a su capacidad; por lo que, cuando llueve los usuarios se ven afectados.

De las opiniones y quejas mencionadas por algunos usuarios en la Zona Paga de Los Pueblos, podemos indicar lo siguiente:

Se entrevistó a usuarios que utilizan esta zona paga para llegar a su lugar de destino. Dejándonos saber su descontento por la medida implementada y consigo el aumento de gastos ya que tendrán que tomar más de dos rutas para llegar a su lugar de destino; por lo que, los usuarios, señalaron que se requiere mayor afluencia de buses de las diferentes rutas para desplazarse y llegar a tiempo a su lugar de destino.

Más afluencia o tránsito del metro bus, no solamente en rutas como Juan Díaz – El Balboa, sino en todas las rutas que ofrece la Empresa Mi Bus, ya que hay muchas afectaciones para llegar al trabajo o lugar de destino.

En referencias a las rutas troncales como: Ruta de Vía España – Albrook Directo, Vía España – Calidonia – 5 de mayo y Ruta, el tiempo que se calculó entre buses fue de la Ruta Juan Díaz al Balboa fue de cada 2 minutos cada uno, en cambio las rutas de Vía España – Albrook – Directo, Vía España – Calidonia – 5 de mayo, el tiempo calculado entre buses fue de 25-45 minutos, manifestando su descontento por parte de los usuarios por la mal servicio que está prestando dicha empresa, ya que antes de tomar estas medidas debieron planificar mejor.

De las opiniones y quejas mencionadas por algunos usuarios en la Zona Paga de Pedregal podemos indicar lo siguiente:

Se requiere mayor afluencia de rutas truncales y Metro Bus para que los usuarios puedan desplazarse y llegar a tiempo a su lugar de destino.

En referencias a las rutas troncales como: Metro Pedregal-Cerro Viento, Metro-Pedregal-Mañanitas, Metro Pedregal-San Miguelito-Cincuentenario, el tiempo que se calculó entre buses fue de 5-10 minutos. Rutas como Arnulfo Arias Madrid (anteriormente Tumba Muerto), Transístmica se calculó el tiempo de llegada de buses entre la zona paga de 15-20 minutos manifestando su descontento por parte de los usuarios ya que observan que llegan buses vacíos a la zona paga y los verificadores no mandaban la ruta. Vía España-El Balboa, tiempo calculado entre metro buses es de máximo 5 minutos.

## **1.2. Zona Paga de la 5 de Mayo (Marañón), Terminal de Albrook- 26 de mayo de 2022- 4:50 a.m.**

Se procedió a conversar con usuarios del sistema de Transporte Metro Bus en las zonas pagas, se aplicaron encuestas estructuradas a algunos usuarios y monitoreo de las frecuencias de los buses de diferentes rutas.

Como resultado de las encuestas realizadas podemos señalar:

1. La hora de inicio de salida del metro bus es a las 4:30 a.m.
2. Tiempo que les toma abordar el transporte es de 1 hora.
3. Tiempo que les toma desde que aborda el transporte hasta que llega a su área de destino es aproximadamente 1 hora.
4. Frecuencia que pasan los buses de la ruta que utilizan, es de 5 a 15 minutos.
5. Como es el trato de los conductores, no se recibieron quejas del trato de los conductores
6. Se ha incrementado el costo de pasaje en esta área, no consta dicho incremento
7. Se encuentran las paradas en óptimas condiciones ante las inclemencias del tiempo, falta de espacio.

Por lo que se efectuó un aproximado de personas entrevistadas, que manifestaron sus inconformidades con el sistema de transporte metro bus, por lo que podemos detallar entre ellas:

- Organización del sistema metro Bus
- Mayor frecuencia entre los buses en horas de mayor afluencia de usuarios (horas pico).
- Construcción de paradas urgentes
- Mayor cantidad de buses para los fines de semana
- Se ha incrementado el gasto de pasaje
- Agilizar las filas para el abordaje de los buses
- La ruta de Pedregal – Cincuentenario demora la frecuencia en que transcurren entre un bus y otro.
- Tarjetas que no funcionan

### **1.3. Zona Paga Los Pueblos, Zona Paga Metro Mall, Zona Paga Pedregal- 27 de mayo de 2022- 4:30 a.m.**

Se procedió a conversar con usuarios del sistema de Transporte Metro Bus en las zonas pagas, se aplicaron encuestas estructuradas a algunos usuarios y monitoreo de las frecuencias de los buses de diferentes rutas.

Como resultado de las encuestas realizadas podemos señalar:

1. La hora de inicio de salida del metro bus es a las 4:00 a.m.
2. Tiempo que les toma abordar el transporte es de 1 hora
3. Tiempo que les toma desde que aborda el transporte hasta que llega a su área de destino es aproximadamente de 1 hora
4. Frecuencia que pasan los buses de la ruta que utilizan, es de 5 a 15 minutos. (según lo evidenciado por la Defensoría del Pueblo).
5. Como es el trato de los conductores, los usuarios señalaron que el trato brindado por los conductores es bueno.
6. Se ha incrementado el costo de pasaje en esta área. No consta incremento en la tarifa del pasaje.

7. Se encuentran las paradas en óptimas condiciones ante las inclemencias del tiempo. Las paradas cuentan con espacio reducido y en las horas de mayor afluencia de pasajeros se puede observar que están a su capacidad; por lo que, cuando llueve los usuarios se ven afectados.

De las opiniones y quejas mencionadas por algunos usuarios en la zona paga de Pedregal podemos indicar lo siguiente:

- Los usuarios manifestaron su descontento por la medida implementada de suspender algunas rutas troncales ya que esta decisión representa para ellos aumento de gastos ya que tendrán que tomar más de dos rutas para llegar a su lugar de destino. En referencias a las rutas troncales como: Metro Pedregal-Cerro Viento, Metro Pedregal-Mañanitas, Metro Pedregal San Miguelito-Cincuentenario, el tiempo de la frecuencia se calculó entre buses fue de 5-10 minutos. Rutas entre ellas 5 de mayo- Corredor el tiempo máximo calculado fue de 5 minutos máximo
- De las opiniones mencionadas por algunos usuarios en la zona paga de Metro Mall podemos mencionar lo siguiente:  
Los usuarios esbozaron su descontento indicando que luego de las medidas de suspensión de las rutas troncales demoran más tiempo en llegar a sus lugares de destino, los metros buses de la ruta de Ricardo J. Alfaro, pasan muy llenos, no se detienen en las zonas pagas, los usuarios de esta ruta no utilizan el metro (tren).

## **2. DISTRITO DE SAN MIGUELITO**

### **2.1. Paradas de San Isidro, Ojo de Agua y Los Andes- 25 de mayo de 2022**

Se procedió a conversar con los usuarios que utilizan a diario el sistema de transporte, a fin de atender las quejas, situaciones e inquietudes que les afectan en el uso de los mismos.

Por lo que se efectuó un aproximado de 23 personas entrevistadas, de las cuales el 97%, manifiesta su descontento con el sistema de transporte, por lo que podemos detallar entre ellas:

1. Hora en que salen los usuarios hacia la parada. Los usuarios manifestaron que deben salir más temprano de sus casas (media hora antes), ya que hay menor cantidad de Metro Bus.

2. Tiempo que les toma abordar el transporte. En la Ruta San Isidro-Transístmica la frecuencia es de 7 a 12 minutos y del Corredor Norte de 25 a 30 minutos. La Ruta San Isidro-Tumba Muerto demoran 1 hora en abordar el Metro Bus. Solicitaron mayor frecuencia de los Metro Buses.

3. Tiempo que les toma desde que abordan el transporte hasta que llegan a su área de destino. La ruta de Transístmica-Pedregal demoran 2 horas y la del Corredor Norte-24 de Diciembre 1 hora.

4. Se ha incrementado el costo del pasaje en esta área. No se ha incrementado el costo del pasaje en los Metro Buses. Los Buses Alimentadores (piratas), han aumentado de 0.25 a 0.50 centésimos en la Ruta de Transístmica y en los Corredores han aumentado de B/. 1.00 a B/. 2.00.

5. Se encuentran las paradas en óptimas condiciones ante las inclemencias del tiempo. No se encuentran en óptimas condiciones, las carpas están deterioradas y en las zonas pagas, cuando llueve con brisas se mojan.

6. Solicitan construcción de paradas urgentes

7. Mayor cantidad de Buses para los fines de semana. Si solicitaron, mayormente los domingos.

8. Reorganización de las rutas. Los usuarios se quejaron que los Metro Buses que toman en San Isidro, Ojo de Agua y Los Andes, en su gran mayoría solo llegan hasta la parada de la Estación del Metro de San Miguelito. Se han eliminado las rutas desde San Isidro

hasta Chilibre, Corredor San Isidro-Pedregal, por lo que, tienen que hacer trasbordos y gastar más pasajes.

## **2.2. Paradas de San Isidro, Ojo de Agua y Los Andes- 26 de mayo de 2022**

Se procedió a conversar con los usuarios que utilizan a diario el sistema de transporte, a fin de atender las quejas, situaciones e inquietudes que les afectan en el uso de los mismos.

Por lo que se efectuó un aproximado de 12 personas entrevistadas, de las cuales el 98%, manifiesta su descontento con el sistema de transporte, por lo que podemos detallar entre ellas:

- Zona Paga de Los Andes: Manifestaron que, en la Zona de Recarga solo estaba habilitada una caja y por ello la fila era muy larga; además les daban el vuelto incompleto. En el recibo de las recargas se reflejaba un monto inferior al pagado y malos tratos por parte de la seguridad.

## **2.3. Paradas de San Isidro, Ojo de Agua y Los Andes- 27de mayo de 2022**

Se procedió a conversar con los usuarios que utilizan a diario el sistema de transporte, a fin de atender las quejas, situaciones e inquietudes que les afectan en el uso de los mismos.

Pudimos observar que, en la parada de San Isidro, la misma no cuenta con una infraestructura que permita cubrirse del sol y las lluvias, ya que es una pequeña carpa que no puede cubrir a la gran cantidad de usuarios del transporte público, lo cual quedó documentado en video.

## **2.4. Paradas de San Isidro, Ojo de Agua y Los Andes- 15 de junio de 2022**

Se procedió a conversar con usuarios del sistema de Transporte Metro Bus en las zonas pagas, se aplicaron encuestas estructuradas a algunos usuarios y monitoreo de las frecuencias de los buses de diferentes rutas.

Como resultado de las encuestas realizadas podemos señalar:

1. La hora de salida hacia la parada es de 3:00 a 4:00 a.m.
2. Tiempo que les toma abordar el transporte es de 1 hora.
3. Tiempo que les toma desde que aborda el transporte hasta que llega a su área de destino es aproximadamente 1 hora.
4. Frecuencia que pasan los buses de la ruta que utilizan, es de 0 a 1 hora
5. Como es el trato de los conductores, no se recibieron quejas del trato de los conductores
6. Cuentan con facilidades de acceso para las personas con discapacidad
7. Se ha incrementado el costo de pasaje en esta área, no consta dicho incremento
8. Se encuentran las paradas en óptimas condiciones ante las inclemencias del tiempo, no están en óptimas condiciones.

Por lo que se efectuaron entrevistadas, que manifestaron sus inconformidades con el sistema de transporte metro bus, por lo que podemos detallar entre ellas:

- Cuando no son horas de alta demanda, la frecuencia de metrobus es baja y deben esperar mucho tiempo de 45 minutos a 1 hora.
- En la parada de San Isidro la tolda es muy pequeña y cuando llueve o hay sol, muchas personas quedan fuera de la misma, mojándose o les da el sol.
- Los metrobuses de Mano de Piedra, no se detienen en la parada de San Isidro; los únicos que se detienen a recoger pasajeros son los de Santa Librada.

### **3. DISTRITO DE CHEPO**

### 3.1. Parada del Cruce de Las Mañanitas -25 de mayo de 2022

Se procedió a conversar con los usuarios que utilizan a diario del sistema de transporte Metro Bus, a fin de atender las quejas y situaciones e inquietudes que le afectan en el uso de los mismos.

Como resultado de las quince (15) encuestas realizadas podemos señalar:

1. Hora en que salen los usuarios hacia la parada, regularmente salen de sus hogares de las 3:30 a 4:30 a.m.
2. Tiempo que les toma abordar el transporte: once (11) de ellos indicaron que les toma un aproximando de media a una hora tomar el transporte.
3. Tiempo que les toma desde que aborda el transporte hasta que llega a su área de destino: así mismo unas doce (12) personas, tardan hasta una hora en llegar a sus trabajos o destinos.
4. Frecuencia que pasan los buses de la ruta que utilizan: La mayoría de ellos indicaron que, los buses tardan entre cero a una hora.
5. Que tiempo les toma retornar a sus residencias: de las quince (15) personas encuestas, ocho (8) indicaron que tardan entre una hora treinta (1:30) a dos (2) horas en llegar a sus hogares al salir de sus trabajos, y el resto indicó que tardan entre cero a una hora.
6. Tiene dificultades para la recarga de la tarjeta: manifestaron que existen pocos puntos de recargas de tarjetas de Metrobus, ya que en las tiendas no pueden realizar recargas.
7. Como es el trato de los conductores hacia los usuarios es adecuado: solo uno de ellos manifestó que el trato de los conductores no es el adecuado hacia los usuarios
8. Cuenta el sistema Metrobus, con facilidades de acceso para las personas con discapacidad: once (11) personas indicaron que el Metrobus, cuenta con el acceso para personas con discapacidad, sin embargo, tres (3) indicaron que no.
9. Se encuentran las paradas en óptimas condiciones ante las inclemencias del tiempo: En su mayoría, los encuestados indicaron que no cuentan con paradas en óptimas condiciones ante las inclemencias del tiempo, por lo que deben refugiarse en lugares distantes a la parada.

## **MONITOREO/FRECUENCIA DE RUTAS**

CORREDOR SUR-ALBROOK	04 MIN
CERRO VIENTO-PEDREGAL	11 MIN
JUAN DÍAZ-BALBOA	08 MIN
LAS AMÉRICAS-BALBOA	13 MIN
SAN MIGUELITO-CINCUENTENARIO	08 MIN
COSTA DEL ESTE-CORREDOR SUR	03 MIN
LA PAGODA-PEDREGAL	07 MIN

### **Parada del Cruce de Las Mañanitas – 15 de junio de 2022**

Se procedió a conversar con usuarios del Sistema de Transporte Metro Bus en las zonas pagas, se aplicaron encuestas estructuradas a algunos usuarios y monitoreo de las frecuencias de los buses de las diferentes rutas.

Como resultado de las encuestas podemos señalar:

1. La hora de salida de los usuarios hacia las paradas del metro bus es a las 5:00 a.m.
2. Tiempo que les toma abordar el transporte es de 1 hora.
3. Tiempo que les toma desde que aborda el transporte hasta que llega a su área de destino es de 1 hora
4. Frecuencia que pasan los buses de la ruta que utilizan: tardan de una hora
5. Que tiempo le toma retornar a sus residencias: de una hora a hora y media.
6. Tiene dificultades para la recarga de la tarjeta: solo una manifestó que sí.
7. Como es el trato de los conductores, no se recibieron quejas del trato de los conductores.
8. Cuenta el sistema Metrobus, con facilidades de acceso para las personas con discapacidad: Indicaron que si cuenta con facilidades de acceso.
9. Se encuentran las paradas en óptimas condiciones ante las inclemencias del tiempo: indicaron que no están en buenas condiciones.

### **3.2. Zona Paga de la 24 de Diciembre-25 de mayo de 2022- 6:00 a.m.**

Se procedió a conversar con los usuarios que utilizan a diario del sistema de transporte MiBus, a fin de atender las quejas y situaciones e inquietudes que le afectan en el uso de los mismos.

Como resultado de las encuestas realizadas podemos señalar:

1. Hora en que salen los usuarios hacia la parada: cinco (5) encuestas, dirigidas específicamente a los usuarios de Mibus, en la que nos indicaron que la hora regular en la que salen de sus hogares está entre las 5:00 a 7:00 a.m.
2. Tiempo que les toma abordar el transporte: cinco (5) indicaron que les toma un aproximando de cero a una hora tomar el transporte.
3. Tiempo que les toma desde que aborda el transporte hasta que llega a su área de destino: tres (3) personas, tardan de cero a una hora en llegar a sus trabajos o destinos y las otras dos (2) tardan más de una (1) hora.
4. Frecuencia que pasan los buses de la ruta que utilizan: cinco (5) personas encuestadas todos indicaron que la frecuencia entre un Metrobus y otro de la ruta que utilizan, es de cero a una hora.
5. Que tiempo le toma retornar a sus residencias: de las cinco (5) personas encuestas, todos indicaron que tardan entre una hora treinta (1:30) a dos (2) horas en llegar a sus hogares al salir de sus trabajos.
6. Tiene dificultades para la recarga de la tarjeta: la mayoría manifestó que no tienen dificultades con los puntos de recargas de tarjetas de Metrobus.
7. Como es el trato de los conductores hacia los usuarios es adecuado: todos manifestaron que el trato de los conductores es adecuado hacia los usuarios.
8. Cuenta el sistema Metrobus, con facilidades de acceso para las personas con discapacidad: cuatro (4) personas indicaron que el Metrobus, cuenta con el acceso para personas con discapacidad y uno (1) dijo que no.

9. Se encuentran las paradas en óptimas condiciones ante las inclemencias del tiempo: los encuestados dos (2) indicaron que no cuentan con paradas en óptimas condiciones ante las inclemencias del tiempo y tres (3) que si.

#### **MONITOREO/FRECUENCIA DE RUTAS**

CERRO VIENTO-PEDREGAL	11 MIN
JUAN DÍAZ-BALBOA	03 MIN
SAN MIGUELITO-CINCUENTENARIO	12 MIN
COSTA DEL ESTE-CORREDOR SUR	09 MIN
CORREDOR SUR-5 DE MAYO	11 MIN
CORREDOR NORTE-SAN ISIDRO	16 MIN
ESPECIALIZADA-CORREDOR NORTE-EL DORADO	08 MIN

#### **Parada de la Zona Paga de la 24 de Diciembre 15 de junio de 2022**

Se procedió a conversar con usuarios del Sistema de Transporte Metro Bus en las zonas pagas, se aplicaron encuestas estructuradas a algunos usuarios y monitoreo de las frecuencias de los buses de las diferentes rutas.

Como resultado de las encuestas podemos señalar:

1. La hora de inicio de los usuarios hacia las paradas del metro bus es a las 5:00 a.m.
2. Tiempo que les toma abordar el transporte es de 1 hora.
3. Tiempo que les toma desde que aborda el transporte hasta que llega a su área de destino es de 1 hora
4. Frecuencia que pasan los buses de la ruta que utilizan: tardan de una hora a hora y media.
5. Que tiempo le toma retornar a sus residencias: dos horas
6. Tiene dificultades para la recarga de la tarjeta: solo una manifestó que sí.
7. Como es el trato de los conductores, no se recibieron quejas del trato de los conductores.
8. Cuenta el sistema Metrobus, con facilidades de acceso para las personas con discapacidad: Indicaron que si cuenta con facilidades de acceso.

9. Se encuentran las paradas en óptimas condiciones ante las inclemencias del tiempo: cuentan con paradas en óptimas condiciones ante las inclemencias del tiempo.

### **3.3. Parada de la 24 de Diciembre, bajo la Estación del Metro-26 de mayo de 2022, 5:00 a.m.**

Se procedió a conversar con los usuarios que utilizan a diario del sistema de transporte MiBus, a fin de atender las quejas y situaciones e inquietudes que le afectan en el uso de los mismos.

Como resultado de las veinte (20) encuestas realizadas podemos señalar:

1. Hora en que salen los usuarios hacia la parada: indicaron que la hora regular en la que salen de sus hogares está entre las 4:00 a 5:00 a.m.
2. Tiempo que les toma abordar el transporte: todos indicaron que les toma un aproximando de cero a una hora tomar el transporte.
3. Tiempo que les toma desde que aborda el transporte hasta que llega a su área de destino: todos los encuestados indicaron que tardan de cero a una hora en llegar a sus trabajos o destinos.
4. Frecuencia que pasan los buses de la ruta que utilizan: todos los encuestados indicaron que la frecuencia entre un Metro Bus y otro de la ruta que utilizan, es de cero a una hora.
5. Que tiempo le toma retornar a sus residencias: todas las personas encuestadas, indicaron que tardan entre una hora treinta (1:30) a dos (2) horas en llegar a sus hogares al salir de sus trabajos.
6. Tiene dificultades para la recarga de la tarjeta: la mayoría manifestó que no tienen dificultades con los puntos de recargas de tarjetas de Metro Bus.
7. Como es el trato de los conductores hacia los usuarios es adecuado: todos manifestaron que el trato de los conductores es adecuado hacia los usuarios.
8. Cuenta el sistema Metro Bus, con facilidades de acceso para las personas con discapacidad: todas las personas indicaron que el Metro Bus, cuenta con el acceso para personas con discapacidad.

9. Se encuentran las paradas en óptimas condiciones ante las inclemencias del tiempo: los encuestados indicaron que no cuentan con paradas en óptimas condiciones ante las inclemencias del tiempo, ya que es una zona de gran afluencia de usuarios, toda vez que realizan el trasbordo desde la Estación del Metro hacia la parada, para abordar las rutas troncales hacia sus hogares.

#### **MONITOREO/FRECUENCIA DE RUTAS**

24 DE DICIEMBRE-CORREDOR SUR	11 MIN
CORREDOR SUR-FELIPILLO	07 MIN
PACORA-CORREDOR SUR	05 MIN
24 DE DICIEMBRE-CINCUENTENARIO	09 MIN
FELIPILLO-PACORA	06 MIN
24 DE DICIEMBRE-FELIPILLO	09 MIN
24 DE DICIEMBRE-CORREDOR NORTE	10 MIN
METRO-NUEVO TOCUMEN	09 MIN

### **3.4. Intercambiador de Nuevo Tocumen 15 de junio de 2022**

Se procedió a conversar con usuarios del Sistema de Transporte Metro Bus en las zonas pagas, se aplicaron encuestas estructuradas a algunos usuarios y monitoreo de las frecuencias de los buses de las diferentes rutas.

Como resultado de las encuestas podemos señalar:

1. La hora de salida de los usuarios hacia las paradas del metro bus es a las 5:00 a.m. la gran mayoría.
2. Tiempo que les toma abordar el transporte: una hora tomar el transporte.

3. Tiempo que les toma desde que aborda el transporte hasta que llega a su área de destino: tardan una hora en llegar a su lugar de destino.
4. Frecuencia que pasan los buses de la ruta que utilizan: La frecuencia de la ruta es de una hora.
5. Que tiempo le toma retornar a sus residencias: les toma de 1:30 a 2 horas llegar a sus hogares al salir de sus trabajos.
6. Tiene dificultades para la recarga de la tarjeta: Indican que no han presentado problemas con la recarga.
7. Como es el trato de los conductores hacia los usuarios es adecuado: indicaron que el trato de los conductores es adecuado hacia los usuarios.
8. Cuenta el sistema Metrobus, con facilidades de acceso para las personas con discapacidad: cuenta con el acceso para personas con discapacidad.
9. Se encuentran las paradas en óptimas condiciones ante las inclemencias del tiempo: no se encuentran en óptimas condiciones las paradas.

#### **4. PROVINCIA DE COLÓN**

##### **4.1. Parada de Calle 16 y Avenida Central- 25 de mayo de 2022- 5:30 a.m.**

Se procedió a conversar con los usuarios que utilizan a diario del sistema de transporte a fin de atender las quejas y situaciones e inquietudes que le afectan en el uso de los mismos.

Como resultado de las treinta (30) encuestas realizadas podemos señalar:

1. Hora en que salen los usuarios hacia la parada: 5:00-7:00 a.m.
2. Tiempo que les toma abordar el transporte: 15 minutos en promedio
3. Tiempo que les toma desde que aborda el transporte hasta que llega a su área de destino 20-30 minutos.
4. Frecuencia que pasan los buses de la ruta que utilizan: 15 minutos.
5. Como es el trato de los conductores: No hablan, pero no son empáticos.

6. Se ha incrementado el costo de pasaje en esta área: No.
7. Se encuentran las paradas en óptimas condiciones ante las inclemencias del tiempo: No, para nada.

Por lo que se efectuó un aproximado de 30 personas entrevistadas, de las cuales el 70%, manifiesta su acuerdo con que el servicio es bueno y un 30% manifiesta su descontento con el sistema de transporte en general, por lo que podemos detallar entre las molestias:

- Mayor cantidad de máquinas accesibles para recargar sus tarjetas
  - Construcción de paradas urgentes. Adecuación en tamaño y condiciones de techado de las paradas de buses ya existentes
  - Recorrido completo de buses por todas las paradas habilitadas
  - Mayor cantidad de Buses para los periodos de horario de entrada/salida de estudiantes
- La Sra. Hilaria Headley (3-720-546), usuaria y madre de familia, manifestó que es una maldad que cuando llueva, aun en periodo escolar, las madres, niñas, niños y adolescentes, junto a la población vulnerable como personas con discapacidad, adultos mayores y mujeres embarazadas, se mojen, producto de la falta de adecuación de las paradas ante las inclemencias del tiempo. Manifestó que dicha adecuación debería ser parte de la Responsabilidad Social Empresarial de Mi Bus.

#### **4.2. Parada de Calle 16 y Avenida Central- 26 de mayo de 2022-5:30 a.m.**

Siendo las cinco (5) y treinta minutos de la tarde del día 26 de mayo de 2022, procedimos a conversar con los usuarios que utilizan a diario del sistema de transporte de MiBus a fin de atender las quejas y situaciones e inquietudes que le afectan en el uso de los mismos.

Como resultado de las veinte (20) encuestas realizadas podemos señalar:

1. Hora en que salen los usuarios hacia la parada: 5:00-7:00 p.m.
2. Tiempo que les toma abordar el transporte: en un rango de 15-30 minutos

3. Tiempo que les toma desde que aborda el transporte hasta que llega a su área de destino 30-60 minutos, dependiendo del tráfico por hora pico
4. Frecuencia que pasan los buses de la ruta que utilizan: rango de 15-30 minutos
5. Cómo es el trato de los conductores: No hablan, en su mayoría es bueno.
6. Se ha incrementado el costo de pasaje en esta área: No, pero a falta de puntos de recarga en Colón, pagan 50 centavos a un “pasador” que es 15 centavos más del pasaje regular.
7. Se encuentran las paradas en óptimas condiciones ante las inclemencias del tiempo: **No, para nada.**

Por lo que se efectuó un aproximado de 20 personas entrevistadas, de las cuales el 10%, manifiesta su acuerdo con que el servicio es bueno y un 90% manifiesta su descontento con el sistema de transporte en general, por lo que podemos detallar entre las molestias:

- Mayor cantidad de máquinas accesibles para recargar sus tarjetas
- Construcción de paradas urgentes. Adecuación en tamaño y condiciones de techado de las paradas de buses ya existentes
- Recorrido completo de buses por todas las paradas habilitadas
- Mayor cantidad de Buses para los periodos de horario de entrada/salida de estudiantes
- Falta de pasos peatonales demarcados y semáforos vehiculares en las vías de acceso a la parada de la Calle 16 y Avenida Central, Colón.

El señor Leroy Adolphe Hall Hudgson (3-709-1258), usuario y padre de familia, manifestó que, en la parada de la ciudad de Colón, existe un alto riesgo a accidentes porque es una zona sin pasos peatonales donde toda la población cruza hasta cuatro paños de la calle, mientras están pasando camiones con contenedores que están entrando a la Terminal Panama Ports Company. Manifestó que se necesita con urgencia una adecuación del camino peatonal, junto a la activación de semáforos, que sean realizada por la ATTT, conjuntamente con Panama Ports Company y Mi Bus, como parte de la Responsabilidad Social Empresarial de estas dos últimas.

#### **4.3. Parada de Calle 16 y Avenida Central- 27 de mayo de 2022- 5:20 a.m.**

Se procedió a conversar con los usuarios que utilizan a diario el sistema de transporte de MiBus a fin de atender las quejas y situaciones e inquietudes que le afectan en el uso de los mismos. Sin embargo, por causa de las fuertes lluvias, no vimos afluencia de pasajeros hasta las seis y treinta y cinco de la mañana (6:35 a.m.).

Como resultado de las veinte (20) encuestas realizadas podemos señalar:

1. Hora en que salen los usuarios hacia la parada: rango 4:00-7:00 p.m.
2. Tiempo que les toma abordar el transporte: en un rango de 15-30 minutos
3. Tiempo que les toma desde que aborda el transporte hasta que llega a su área de destino 20-30 minutos, dependiendo del tráfico por hora pico.
4. Frecuencia que pasan los buses de la ruta que utilizan: rango de 15-30 minutos, dependiendo del periodo, con respecto al periodo de clases o de vacaciones.
5. Cómo es el trato de los conductores: No hablan, en su mayoría es bueno.
6. Se ha incrementado el costo de pasaje en esta área: No, pero a falta de puntos de recarga en Colón; eso provoca que los usuarios paguen 50 centavos a un “pasador” que es 15 centavos más del pasaje regular.
7. Se encuentran las paradas en óptimas condiciones ante las inclemencias del tiempo: No, para nada.

Por lo que se efectuó un aproximado de 20 personas entrevistadas, de las cuales el 10%, manifiesta su acuerdo con que el servicio es bueno y un 90% manifiesta su descontento con el sistema de transporte en general, por lo que podemos detallar entre las molestias:

- Mayor cantidad de máquinas accesibles para recargar sus tarjetas
- Construcción de paradas urgentes. Adecuación en tamaño y condiciones de techado de las paradas de buses ya existentes; además de las paradas improvisadas con toldas
- Recorrido completo de buses por todas las paradas habilitadas.

- Mayor cantidad de Buses para los periodos de horario de entrada/salida de estudiantes
- Falta de pasos peatonales demarcados y semáforos vehiculares en las vías de acceso a la parada de la calle 16 y avenida Central

El señor Armando Atkins (3-721-1878), usuario, manifestó que, en las paradas de Altos de Los Lagos, es recurrente una queja colectiva contra la empresa MiBus, a causa de que los buses no llegan todas las paradas establecidas en el residencial, lo cual implica que las personas adultas mayores (y el resto de los residentes) tenga que desplazarse largas distancias caminando hasta las paradas donde sí llega el bus, aún bajo fuerte radiación solar, bajo la lluvia o en altas horas de la noche. Solicitaron intervención de la Defensoría.

Por otro lado, reiteró las necesidades en la parada de calle 16 en la Ciudad de Colón, por falta de techado amplio en la parada, exposición a la radiación del sol y a las fuertes lluvias sin ningún tipo de protección segura (intemperie), ausencia de adecuaciones para evacuación de agua en charcos sobre el suelo cuando llueve, riesgo a accidentes por falta de semáforos y de señalizaciones de cruces peatonales, alta velocidad de camiones de carga contener izada que se dirigen a la terminal de Panama Ports Company, son algunas de las quejas que más temprano presentaron los moradores del Residencial Altos de Los Lagos, los cuales hacen uso del Metro Bus en la única parada de abordaje que tiene esta línea de buses en la ciudad de Colón, temas de los cuales responsabilizan a la Empresa Mi Bus en Colón, a la Autoridad de Tránsito y Transporte Terrestre (A.T.T.T.) y al Municipio de Colón.

## 5. PANAMÁ NORTE

### 5.1. Parada de la Zona Paga de la “Y” de Chilibre y Paradas del Corregimiento de Alcalde Díaz- 25 de mayo de 2022- 5:00 a.m. y 15 de junio de 2022

Se procedió a conversar con los usuarios que utilizan a diario el sistema de transporte de MiBus a fin de atender las quejas y situaciones e inquietudes que le afectan en el uso de los mismos.

Como resultado de las cuarenta (40) encuestas realizadas podemos señalar:

1. Hora en que salen los usuarios hacia esta zona Paga, les toma de 15 a 25 minutos en promedio.
2. Tiempo que les toma abordar el transporte es de 20 minutos.
3. Tiempo que les toma desde que aborda el transporte hasta que llega a su área de destino es de aproximadamente de 30 minutos si es corredor y de 50 minutos por rutas internas y por la Vía Transístmica.
4. La frecuencia de los buses que utilizan es de aproximadamente 20 minutos
5. El trato de los conductores es bueno sin embargo es urgente capacitarlos en atención al público.
6. En Metro Bus no se ha incrementado el costo de pasaje en esta área
7. Las paradas en su mayoría no están en óptimas condiciones ante las inclemencias del tiempo.

Por lo que se efectuó una muestra de un aproximado de 40 personas entrevistadas, de las cuales el 90%, manifiesta su descontento con el sistema de transporte, entre los que podemos detallar:

- La frecuencia es muy lenta en horas pico.
- Están conformes con los puntos existentes para recargar sus tarjetas.

- Es necesario una mayor frecuencia entre los buses, el sistema les causa problemas en su puntualidad en sus trabajos.
- Se necesita la Construcción de paradas urgentes pues las Existentes son muy pequeñas
- La frecuencia de los buses es un problema en horas pico y fines de semana y en las horas de menor demanda no se puede contar con ellos.
- Las largas filas que se forman en las horas pico con una mayor frecuencia de los buses se pueden corregir.
- El Trato de los conductores es aceptable, pero se deben capacitar mejor en atención al Público.
- Las tarjetas que no funcionan o cuando se deterioran presentan dificultades para hacer los reclamos y el reembolso de los saldos. Regularmente se pierden.

Otros descontentos que mencionan los usuarios y que más les preocupa es que por la falta de la organización del sistema y por la frecuencia en que la empresa envía sus unidades, les obliga a pasar gran parte de su tiempo fuera de sus hogares ocasionándoles un detrimento en su calidad de vida y en el tiempo que comparten con sus familias.

En este sector opera un total de 6 rutas, de las cuales 4 son expresas por la Autopista y 2 son rutas internas.

En esta circunscripción por el momento no se han eliminado rutas troncales. La Zona Paga de Alcalde Díaz no está en operación, se está utilizando como taller de mantenimiento y como estacionamiento para las unidades de Metro Bus.

### **Parada de la Zona Paga de la “Y” de Chilibre 15 de junio de 2022**

Se procedió a conversar con usuarios del sistema de Transporte Metro Bus en la Zona Paga y con los demás usuarios de las otras paradas de Chilibre Centro, se aplicaron encuestas estructuradas a algunos usuarios y monitoreo de las frecuencias de los buses de diferentes rutas.

Como resultado de las encuestas realizadas podemos señalar:

1. La hora de inicio de salida del metro bus es a las 4:00 a.m.
2. Tiempo que les toma abordar el transporte es de 1 hora.
3. Tiempo que les toma desde que aborda el transporte hasta que llega a su área de destino es aproximadamente entre 45 minutos y 1 hora, todo esto depende si hay un cierre de calle, agarran hasta 3 horas.
4. Frecuencia que pasan los buses de la ruta que utilizan, es de 30 a 45 minutos.
5. Como es el trato de los conductores, no se recibieron quejas del trato de los conductores
6. Se ha incrementado el costo de pasaje en esta área, no consta dicho incremento del metro bus; sin embargo, las chivas si aumentaron su pasaje de B/. 1.00 a B/. 1.50.
7. Se encuentran las paradas con deterioros, no se les da mantenimiento, muy sucias, están expuestos ante las condiciones e inclemencias del tiempo, falta de espacio.

Por lo que se efectuó un aproximado de personas entrevistadas, que manifestaron sus inconformidades con el sistema de transporte metro bus, por lo que podemos detallar entre ellas:

- Organización del sistema metro Bus
- Mayor frecuencia entre los buses en horas de mayor afluencia de usuarios (horas pico).
- Construcción de paradas urgentes
- Mayor cantidad de buses para los fines de semana
- Se ha incrementado el gasto de pasaje en el transporte alterno
- Agilizar las filas para el abordaje de los buses
- No tienen problemas con las Tarjetas
- Adicional, se puede verificar la baja frecuencia del metro bus.

**5.2. Parada más concurridas de la Vía Boyd Roosevelt, iniciando desde Milla 8 de Villa Zaita hasta la entrada de La Cabima- 26 de mayo de 2022- 4:00 p.m.**

Se procedió a conversar con los usuarios que utilizan a diario el sistema de transporte de MiBus a fin de atender las quejas y situaciones e inquietudes que le afectan en el uso de los mismos.

Estas interacciones con los usuarios se hicieron efectivas a lo largo de las paradas más concurridas de la Vía Boyd Roosevelt; iniciando en la Milla 8 de Villa Zaita hasta la entrada de La Cabima.

La muestra recogida fue de un total aproximado de 30 personas entrevistadas, de las cuales la gran mayoría manifestó su descontento con el sistema de transporte de Metro Bus.

Como resultado de las treinta (30) encuestas realizadas podemos señalar:

1. La mayoría de los usuarios requieren pagar otro transporte para que llegar a las paradas donde pasan los metros buses.
2. Ante tanta espera los usuarios se ven forzados a tomar taxis o busitos piratas que les ocasiona grandes gastos, lo que golpea aún más su economía familiar.
3. Los estudiantes indican que el costo de sus tarjetas especiales es muy oneroso (B/.4.00).
4. La frecuencia de los buses es de 30 minutos aproximados, demasiado lento.
5. Tiempo que les toma desde que salen de sus trabajos hasta llegar a sus hogares es hasta de 2 horas y media por motivo de la poca frecuencia de los buses y por los tranques de las horas pico.
6. El comportamiento de los conductores del Metro bus deja mucho que desear, en algunas ocasiones paran fuera de las paradas y cierran sus puertas sin permitir el abordaje de usuarios que tienen decenas de minutos esperando.
7. Las paradas no presentan las condiciones mínimas necesarias para el uso del público en general mucho menos para personas con algún grado de discapacidad.

Otras quejas señaladas de manera más recurrente:

- La frecuencia es muy lenta.
- Las paradas no presentan las condiciones mínimas necesarias para el uso del público en general mucho menos para personas con algún grado de discapacidad.
- Las tarjetas que no funcionan o cuando se deterioran presentan dificultades para hacer los reclamos y el reembolso de los saldos. Regularmente se pierden.
- Al recargar las tarjetas por banca en línea, lo que es algo positivo; aún hay que buscar una máquina para activar el saldo en la tarjeta. Es algo que se tiene que corregir.
- Las unidades de buses color naranja en su mayoría no les funciona el aire acondicionado, que tienen escape del drenaje que moja el interior del bus; y los escasos asientos disponibles son incómodos y poco apropiados para permanecer largos periodos en los tranques.

### **5.3. Paradas principales del sector de Chilibre-Centro y en la Zona Paga- 27 de mayo de 2022- 5:00 a.m.**

Se procedió a conversar con los usuarios que utilizan a diario el sistema de transporte de MiBus a fin de atender las quejas y situaciones e inquietudes que le afectan en el uso de los mismos.

Estas interacciones con los usuarios se hicieron efectivas en 5 de las paradas internas más concurridas del corregimiento de Chilibre.

La muestra recogida fue de un total aproximado de 30 personas entrevistadas, de las cuales un alto porcentaje manifiesta su descontento con el sistema de transporte; esta situación que podría cambiar si contaran con una mayor frecuencia de unidades en las diferentes rutas.

Como resultado de las treinta (30) encuestas realizadas podemos señalar:

1. La mayoría de los usuarios requieren pagar otro transporte para que llegar a las paradas donde pasan los metros buses.
2. Ante tanta espera los usuarios se ven forzados a tomar taxis o busitos piratas que les ocasiona grandes gastos lo que golpea aún más su economía familiar.
3. Los estudiantes indican que el costo de sus tarjetas especiales es muy oneroso (B/.4.00).
4. La frecuencia de los buses es de 30 minutos aproximados, demasiado lento. Aunque en apariencia; tal vez, no se percibe de esta manera, pues como en este sector convergen 6 rutas se vé fluencia de unidades de manera recurrente.
5. Tiempo que les toma desde que aborda el transporte hasta que llega a su área de destino es de aproximadamente de 30 minutos si es corredor y de 50 minutos por rutas internas y por la Vía Transístmica.
6. El comportamiento de los conductores del metro buses deja mucho que desear; en el día de hoy pudimos observar que los usuarios esperaban el servicio bajo la lluvia, porque según manifestaban, si esperaban dentro de la parada los buses simplemente no paran y pasan de largo
7. Los conductores algunas veces no paran en las paradas, aunque aún queda espacio dentro de los buses.
8. Las paradas no presentan las condiciones mínimas necesarias para el uso del público en general mucho menos para personas con algún grado de discapacidad.

Otras quejas señaladas de manera más recurrente:

- La frecuencia es lenta en horas pico por los tranques y después de las 10:AM, el servicio es casi nulo; igual los sábados y domingos.
- Se necesita la Construcción de paradas urgentes pues las Existentes son muy pequeñas y en las noches son utilizadas por indigentes.
- Las tarjetas que no funcionan o cuando se deterioran presentan dificultades para hacer los reclamos y el reembolso de los saldos. Regularmente se pierden.
- Al recargar las tarjetas por banca en línea, lo que es algo positivo; aún hay que buscar una máquina para activar el saldo en la tarjeta. Es algo que se tiene que corregir.

- Las unidades de buses color naranja en su mayoría no les funciona el aire acondicionado, que tienen escape del drenaje que moja el interior del bus; y los escasos asientos disponibles son incómodos y poco apropiados para permanecer largos periodos en los tranques.

## **6. PROVINCIA DE CHIRIQUÍ**

### **6.1. Terminal de Transporte de David-Panamá y Parada de buses Urbanos de David, diagonal al Hotel Alcalá- 25 de mayo de 2022- 5:00 a.m.**

Se procedió a conversar con los usuarios que utilizan a diario el sistema de transporte a fin de atender las quejas y situaciones e inquietudes que le afectan en el uso de los mismos.

Como resultado de las encuestas realizadas podemos señalar:

1. Hora en que salen los usuarios hacia la parada: R: 5:00 a.m.
2. Tiempo que les toma abordar el transporte: R: Aproximadamente de 10 minutos hasta 1 hora.
3. Tiempo que les toma desde que aborda el transporte hasta que llega a su área de destino: R: Desde 15 minutos cuando es dentro del Distrito de David y hasta más tiempo cuando la ruta es fuera del Distrito de David.
4. Frecuencia que pasan los buses de la ruta que utilizan. R: Desde 15 minutos cuando son rutas urbanas y hasta una hora cuando son rutas fuera del Distrito
5. Cómo es el trato de los conductores. R: Les faltan relaciones humanas y éticas, otros indican que son amables, otros señalan que el trato al usuario es regular, otros indican que algunos conductores son amables.
6. Se ha incrementado el costo de pasaje en esta área. R: La mayoría de los encuestados que si se les cobra un alza en el pasaje de transporte y un pequeño grupo indica que no se les cobra un aumento del pasaje.

7. Se encuentran las paradas en óptimas condiciones ante las inclemencias del tiempo. R: En las paradas existen basuras debido a que no hay basureros para colocar los desechos, las paradas están con falta de fecho y falta de mantenimiento.

Por lo que se efectuó un aproximado de 9 personas entrevistadas, de las cuales el 80%, manifiesta su descontento con el sistema de transporte, por lo que podemos detallar entre ellas:

- Mejorar el trato humano al usuario
- No se les ha notificado a los usuarios si existe un incremento del alza del pasaje
- Mayor frecuencia entre los buses
- Mantenimiento de paradas urgentes
- Mayor cantidad de Buses para los fines de semana
- Estamentos de seguridad en las paradas donde las áreas de ubicación sean sectores peligrosos.

## **6.2. Parada de buses al frente del Super 99, San Mateo, Parada de buses al frente del Super Xtra y Parada de buses de la UNACHI- 26 de mayo de 2022- 4:00 p.m.**

Se procedió a conversar con los usuarios que utilizan a diario el sistema de transporte a fin de atender las quejas y situaciones e inquietudes que le afectan en el uso de los mismos.

Como resultado de las veintidós (22) encuestas realizadas podemos señalar:

1. Hora en que salen los usuarios hacia la parada: R: Desde las 4:45 a.m. hasta las 5:00 p.m.
2. Tiempo que les toma abordar el transporte: R: Aproximadamente de 1 minuto hasta 1 hora y media aproximadamente.
3. Tiempo que les toma desde que aborda el transporte hasta que llega a su área de destino: R: En su mayoría les toma llegar a su destino no más de media hora; sin

embargo, a algunos usuarios que se trasladan hacia otros distritos les toma más de 1 hora y media.

4. Frecuencia que pasan los buses de la ruta que utilizan. R: Desde 15 minutos cuando son rutas urbanas y hasta una hora cuando son rutas fuera del Distrito
5. Cómo es el trato de los conductores. R: En su mayoría indicaron que el trato es bueno, pero otros señalaron que en algunas ocasiones los asistentes del conductor son groseros.
6. Se ha incrementado el costo de pasaje en esta área. R: La mayoría de los usuarios indicaron que sí hubo un incremento de 15 centavos en el pasaje (en las rutas urbanas). No obstante, los que van a otros distritos señalan que el pasaje se ha mantenido igual.
7. Se encuentran las paradas en óptimas condiciones ante las inclemencias del tiempo. R: Los usuarios señalaron que se debe dar mayor mantenimiento a las paradas, ya que algunas les falta techo, otras son muy pequeñas y cuando llueve se mojan, otros indicaron que las paradas se encuentran sucias y no tienen donde sentarse. Otros indicaron que faltan luminarias. Algunas tienen filtraciones en el techo. No hay cestos de basura.

La mayoría de los encuestados se quejaron del alza en el pasaje y de las estructuras y mantenimiento de las paradas de buses, de las cuales podemos mencionar:

- El alza del pasaje es inconsulto e ilegal
- Mantenimiento de las estructuras de las paradas
- Adecuar las paradas a la cantidad de usuarios
- Brindar capacitaciones al sector transporte, para el trato al usuario
- Presencia de seguridad en las áreas alejadas

### **6.3. Parada del Super 99, Cinco Esquinas, Robinson, Parada de la F Sur frente al Super Romero y Terminal de Transporte de David- 27 de mayo de 2022- 5:00 a.m.**

Se procedió a conversar con los usuarios que utilizan a diario el sistema de transporte a fin de atender las quejas y situaciones e inquietudes que le afectan en el uso de los mismos.

Como resultado de las diez (10) encuestas realizadas podemos señalar:

1. Hora en que salen los usuarios hacia las paradas: R: 4:30 a.m. hasta las 6:00 a.m.
2. Tiempo que les toma abordar el transporte: R: Aproximadamente de 10 minutos hasta 1 hora.
3. Tiempo que les toma desde que aborda el transporte hasta que llega a su área de destino: R: Desde 15 minutos cuando es dentro del Distrito de David y hasta 1 hora cuando la ruta es fuera del Distrito de David.
4. Frecuencia que pasan los buses de la ruta que utilizan. R: Desde 15 minutos cuando son rutas urbanas y hasta una hora cuando son rutas fuera del Distrito.
5. Cómo es el trato de los conductores. R: La mayoría indicó que el trato era bueno, sólo 2 usuarios, indicaron que los conductores manejan a mucha velocidad y que muchas veces, no tienen maneras para tratarlos.
6. Se ha incrementado el costo de pasaje en esta área.R: La mayoría de los encuestados expresó que hubo un alza en el pasaje de transporte de las rutas urbanas de David (de \$0.35 a \$0.50), sólo 2 usuarios indicaron que el pasaje no se había aumentado, sobre todo las rutas fuera del Distrito.
7. Se encuentran las paradas en óptimas condiciones ante las inclemencias del tiempo.R: Todos indicaron que las paradas están en mal estado estructural, falta de mantenimiento, muchas sin techo y un usuario indicó que, en el área de la Riviera, Distrito de David, no cuenta con paradas y que cuando llueve, tienen que acudir a un establecimiento comercial.

Por lo que se efectuaron 10 entrevistas, de las cuales, 8 manifestaron estar conformes con el funcionamiento actual del sistema y dos (2) personas expresaron su descontento con el sistema de transporte, por lo que podemos detallar entre ellas:

- Mejorar el trato humano al usuario
- No se les ha notificado a los usuarios si existe un incremento del alza del pasaje
- Mayor frecuencia entre los buses
- Mantenimiento de paradas urgentes.

Una usuaria indicó que, a la mayor parte de las paradas en el Distrito de David, les hace falta mantenimiento y la parada ubicada frente a la Panadería La Castellana, ubicada en Calle 2 David, los asientos se calientan mucho con el sol, ya que el techo no los cubre.

## **7. DISTRITO DE SAN FÉLIX**

### **7.1. Terminal de Transporte de San Félix – 25 de mayo de 2022- 5:00 a.m.**

Se procedió a conversar con los usuarios que utilizan a diario el sistema de transporte a fin de atender las quejas y situaciones e inquietudes que le afectan en el uso de los mismos.

Como resultado de las encuestas realizadas podemos señalar:

1. Hora en que salen los usuarios hacia la parada: Dependiendo le toma 10 a 15 minutos.
2. Tiempo que les toma abordar el transporte. En su mayoría de 15 a 20 minutos
3. Tiempo que les toma desde que aborda el transporte hasta que llega a su área de destino. De 1 hora a 1 hora 30 minutos.
4. Frecuencia que pasan los buses de la ruta que utilizan. Cada 40 minutos
5. Como es el trato de los conductores. Regular, más mal son tratados por los ayudantes de los conductores.
6. Se ha incrementado el costo de pasaje en esta área- Se mantiene

7. Se encuentran las paradas en óptimas condiciones ante las inclemencias del tiempo. - Presentan buenas condiciones, excepto en las áreas internas de la Comarca Ngäbe Buglé.

En San Félix, no se congestionan las paradas y terminales de Servicio de Transporte Público, debido a que son pocas las personas que llegan hasta la Terminal de Transporte, porque toman el transporte en la vía y paradas; además, la mayoría lo realiza a través de sus autos particulares.

Por lo que se efectuó un aproximado de 20 personas entrevistadas, de las cuales el 20%, manifiesta su descontento con el sistema de transporte, por lo que podemos detallar entre ellas:

1. El mal trato que los transportistas y ayudantes a los usuarios
2. Que al momento de retornar en horas de la tarde desde la Ciudad de David hacia la Terminal de San Félix, hay exceso de pasajero y muchas veces viajan parados, pagando igual costo.
3. La discriminación que reciben los usuarios Ngäbe Buglé cuando utilizan este servicio, al ser levantados de sus asientos para dárselos a usuarios latinos.
4. En el servicio de rutas internas, denuncian la poca seguridad en el transporte, situación que se agrava con la falta de carreteras y caminos adecuados.
5. Actualmente no garantizan el cumplimiento de las normas de bioseguridad.

Es importante señalar que los Usuarios del Oriente Chiricano cuando utilizan el servicio público de transporte, en su mayoría lo hacen para asistir a citas médicas, realizar mandados en la ciudad de David, visitas a los hospitales en David, servicio que utilizan durante el día lo que les permite organizar su tiempo tomando en cuenta que el trayecto desde San Félix hacia David les toma 1 hora 20 minutos, salvo que cuando se dan los cierres, que es el fenómeno que altera la llegada a su destinos.

## **7.2. Paradas del Distrito de San Félix – 26 de mayo de 2022 5:00 p.m.**

Se procedió a conversar con los usuarios que utilizan a diario el sistema de transporte a fin de atender las quejas y situaciones e inquietudes que le afectan en el uso de los mismos.

Como resultado de las treinta (30) encuestas realizadas podemos señalar:

1. Hora en que salen los usuarios hacia la parada: Desde 3 de la tarde
2. Tiempo que les toma abordar el transporte: ½ hora
3. Tiempo que les toma desde que aborda el transporte hasta que llega a su área de destino. De 1 hora a 2 horas.
4. Frecuencia que pasan los buses de la ruta que utilizan: 1/2 hora
5. Como es el trato de los conductores: Los llamados secretarios hay con buenos tratos, pero otros son groseros y mucha discriminación hacia los indígenas
6. Se ha incrementado el costo de pasaje en esta área: No
7. Se encuentran las paradas en óptimas condiciones ante las inclemencias del tiempo: Denuncian que cuando llueve se mojan porque son muy angostas, igual ocurre cuando hay sol; en otras paradas no hay casetas.

Después de las 5:30 no hay buses para la Terminal de David, solo quedan prestando el servicio los de rutas internas hasta las 7:30 p.m. en San Félix, debido a que hay poca afluencia de pasajeros.

Por lo que se efectuó un aproximado de 30 personas entrevistadas, de las cuales el 25%, manifiesta su descontento con el sistema de transporte, por lo que podemos detallar entre ellas:

- Explican que son pocos ayudantes los tratan bien al usuario, por lo general son groseros
- El pasajero que retorna en horas de la tarde desde la Ciudad de David, señala que traen exceso de pasajeros y muchas veces viajan parados, pagando igual costo

- Indican que muchos de ellos se trasladan hacia Juay o San Juan y por quedarse en camino los transportan parados para darle el puesto al usuario que viaja hacia David
- En el servicio de rutas internas, denuncian la poca seguridad en el transporte, situación que se agrava con la falta de carreteras y caminos adecuados
- Actualmente no garantizaban el cumplimiento de las normas de bioseguridad
- Le cobran por los sacos o cargas adicionalmente y si no pueden pagar se quedan con la carga hasta cuando les paguen
- Algunos ayudantes quieren cobrar el puesto por igual a los niños menores de cinco (5) años

Durante nuestro recorrido, encontramos con usuarios que se mostraron reacios a atendernos, actuando de manera desconfiada a pesar de habernos identificado e indicarles que el objetivo nuestro es sugerir mecanismo a la Autoridad del Tránsito y Transporte Terrestre, a través de la Defensoría para mejorar el servicio de transporte público.

En horas de la tarde baja el movimiento aún más en la parada, algunos usuarios explicaron que la mayoría de las personas que viajan a David por razones de trabajo, pernoctan durante la semana en David y regresan el sábado.

Por lo general los usuarios que utilizan la terminal de transporte en San Félix, son indígenas que realizan transbordo hacías sus comunidades empleando las rutas internas.

### **7.3. Terminal de transporte y paradas ubicadas en el Distrito de San Félix-27 de mayo de 2022- 5:00 p.m.**

Se procedió a conversar con los usuarios que utilizan a diario el sistema de transporte a fin de atender las quejas y situaciones e inquietudes que le afectan en el uso de los mismos.

Como resultado de las quince (15) encuestas realizadas podemos señalar:

1. Hora en que salen los usuarios hacia la parada: Desde 5 de la tarde
  2. Tiempo que les toma abordar el transporte: ½ hora
  3. Tiempo que les toma desde que aborda el transporte hasta que llega a su área de destino. De 1 hora a 1/2 horas.
  4. Frecuencia que pasan los buses de la ruta que utilizan: 1/2 hora
  5. Como es el trato de los conductores: regular, siempre hay algún secretario grosero y continúan manifestando sentirse discriminado los indígenas.
  6. Se ha incrementado el costo de pasaje en esta área: No
  7. Se encuentran las paradas en óptimas condiciones ante las inclemencias del tiempo: Lo común es que cuando llueva se mojen. Deberían construir más paradas
- Por lo que se efectuó un aproximado de 15 personas entrevistadas, de las cuales el 75%, manifiesta su descontento con el sistema de transporte, por lo que podemos detallar entre ellas:

- Explican que son pocos ayudantes los tratan bien al usuario, por lo general son groseros.
- Los buses salen con pocos pasajeros desde la terminal, pero los conductores van parando por todo el camino, excediendo la cantidad de pasajeros y demorando demasiado el tiempo de llegada a sus destinos.
- Los buseros van peleándose los pasajeros con otros transportistas, sin importar poner en riesgo la vida de los demás pasajeros. Indican que muchos de ellos se trasladan hacia Juay o San Juan y por quedarse en camino los transportan parados para darle el puesto al usuario que viaja hacia David.
- El mayor problema de estos usuarios es cuando toman rutas internas hacia sus comunidades. Manifiestan que las calles están en pésimas condiciones
- Actualmente no garantizan el cumplimiento de las normas de bioseguridad.

En el día de hoy pudimos observar que la llegada de usuarios a las terminales es casi nula y las paradas se encuentran vacías, esto como resultado del recorrido que hicimos en algunas paradas del entorno.

## **8.PROVINCIA DE VERAGUAS**

### **8.1. Parada del Corregimiento de San Antonio, Parada del Corregimiento de Los Algarrobos y Terminal de Transporte de Santiago, 25 de mayo de 2022, 5:00 a.m.**

Se procedió a conversar con los usuarios que utilizan a diario el sistema de transporte a fin de atender las quejas y situaciones e inquietudes que le afectan en el uso de los mismos.

Como resultado de las cincuenta y cuatro (54) encuestas realizadas de las cuales el 1%, manifiesta su descontento con el sistema de transporte, las cuales paso a detallar:

1. Mayor cantidad de buses para las horas más concurridas, debido a que algunos pasan con el máximo de pasajeros y tienen que esperar 30 minutos para una nueva unidad.
2. Hora en que salen los usuarios hacia la parada: 4:00 a 8:00 de la mañana.
  3. Tiempo que les toma abordar el transporte está en un rango de 3 a 60 minutos
4. Tiempo que les toma desde que aborda el transporte hasta que llega a su área de destino aproximadamente de una hora a hora y media
  5. Frecuencia que pasan los buses de la ruta que utilizan es de 10 a 60 Minutos.
6. Como es el trato de los conductores bueno
7. Se ha incrementado el costo de pasaje en esta área, señalan que no se ha aumentado
8. Se encuentran las paradas en óptimas condiciones ante las inclemencias del tiempo, señalan que sí.

### **8.2. Parada del Corregimiento de Nuevo Santiago y Terminal de Transporte de Santiago, 26 de mayo de 2022 4:00 p.m. y 27 de mayo de 2022 5.00 a.m.**

Se procedió a conversar con los usuarios que utilizan a diario el sistema de transporte a fin de atender las quejas y situaciones e inquietudes que le afectan en el uso de los mismos.

Se entrevistó a 60 personas, de las cuales el 1%, manifiesta su descontento con el sistema de transporte, por lo que podemos detallar entre ellas:

1. Se necesitan mayor cantidad de buses para las horas más concurridas y los fines de semana.
2. Señalaron que algunos conductores utilizan el teléfono mientras manejan y si se le llama la atención se molestan.
3. Hora en que salen los usuarios hacia la parada de 5 a 6 de la mañana-
4. Tiempo que les toma abordar el transporte es de Rango de 10 a 60 minutos
5. Tiempo que les toma desde que aborda el transporte hasta que llega de 1 a una hora y media.
6. Se ha incrementado el costo de pasaje en esta área, señalan que no
7. Se encuentran las paradas en óptimas condiciones ante las inclemencias del tiempo, algunas necesitan mantenimiento.

El día 27 de mayo de 2022, se procedió a conversar con los usuarios que utilizan a diario del sistema de transporte a fin de atender las quejas y situaciones e inquietudes que le afectan en el uso de los mismos.

Se entrevistaron 24 personas, de las cuales el 1%, manifiesta su descontento con el sistema de transporte, por lo que podemos detallar entre ellas:

1. Se necesitan mayor cantidad de buses para las horas más concurridas.
2. Hora en que salen los usuarios hacia la parada de 4 a 7 de la mañana.
3. Tiempo que les toma abordar el transporte es de un rango de 10 a 60 minutos.

4. Tiempo que les toma desde que aborda el transporte hasta que llega a su área de destino de una hora a hora y media.
5. Frecuencia que pasan los buses de la ruta que utilizan en un rango de 10 a 60 minutos
6. Como es el trato de los conductores es bueno
7. Se ha incrementado el costo de pasaje en esta área, no se ha incrementado
8. Se encuentran las paradas en óptimas condiciones ante las inclemencias del tiempo le hace falta mantenimiento.

## **9.PROVINCIA DE HERRERA**

### **9.1. Paradas del Corregimiento de San Juan Bautista- 25 de mayo de 2022- 7:00 a.m.**

Se procedió a conversar con los usuarios que utilizan a diario el sistema de transporte a fin de atender las quejas y situaciones e inquietudes que le afectan en el uso de los mismos.

Como resultado de las encuestas realizadas podemos señalar:

1. Hora en que salen los usuarios hacia la parada: 7:00 a.m.
2. Tiempo que les toma abordar el transporte: 15 minutos.
3. Tiempo que les toma desde que aborda el transporte hasta que llega a su área de destino: 30 minutos
4. Frecuencia que pasan los buses de la ruta que utilizan: cada 15 minutos.
5. Como es el trato de los conductores: Regular.
6. Se ha incrementado el costo de pasaje en esta área: no por el momento permanece igual.
7. Se encuentran las paradas en óptimas condiciones ante las inclemencias del tiempo: falta de mantenimiento.

Por lo que se efectuó un aproximado de 6 personas entrevistadas, de las cuales el 66.67 %, manifiesta su descontento con el sistema de transporte colectivo entre las que podemos señalar:

- El horario de espera es mínimo debido a que transcurren dos rutas internas Arena – Chitré y Monagrillo – Los Santos
- Los buses de rutas internas no son frecuentes en horas de la madrugada
- El trato de algunos conductores no es el adecuado
- El alza del precio se ha incrementado en el transporte selectivo
- En cuanto a las condiciones de las paradas la opinión es que se encuentran en buenas condiciones físicas, solo importante tomar en cuenta la colocación de tinacos de basura

## **9.2. Paradas del Corregimiento de Llano Bonito – 25 de mayo de 2022 6:30 a.m.**

Se procedió a conversar con los usuarios que utilizan a diario el sistema de transporte a fin de atender las quejas y situaciones e inquietudes que le afectan en el uso de los mismos.

Como resultado de las encuestas realizadas podemos señalar:

1. Hora en que salen los usuarios hacia la parada: 6:00 a.m.
2. Tiempo que les toma abordar el transporte: 20 minutos.
3. Tiempo que les toma desde que aborda el transporte hasta que llega a su área de destino: 35 minutos.
4. Frecuencia que pasan los buses de la ruta que utilizan: cada 20 minutos
5. Como es el trato de los conductores: regular
6. Se ha incrementado el costo de pasaje en esta área: no por el momento.
7. Se encuentran las paradas en óptimas condiciones ante las inclemencias del tiempo: requieren de mantenimiento para que no se deteriore.

Por lo que se efectuó un aproximado de 10 personas entrevistadas, de las cuales el 60%, manifiesta su descontento con el sistema de transporte colectivo entre las que podemos señalar:

- El horario de espera es bastante extenso

- Los buses de rutas internas no son frecuentes en horas de la madrugada
- El trato de algunos conductores no es el adecuado
- El alza del precio se ha incrementado en el transporte selectivo
- En cuanto a las condiciones de las paradas la opinión fue que se debe ofrecer un mantenimiento constante de las misma

### **9.3. Paradas del Corregimiento de Chitré Cabecera- 25 de mayo de 2022- 5:00 a.m.**

Se procedió a conversar con los usuarios que utilizan a diario el sistema de transporte a fin de atender las quejas y situaciones e inquietudes que le afectan en el uso de los mismos.

Como resultado de las encuestas realizadas podemos señalar:

1. Hora en que salen los usuarios hacia la parada: 5:00 a.m.
2. Tiempo que les toma abordar el transporte: 30 minutos
3. Tiempo que les toma desde que aborda el transporte hasta que llega a su área de destino: depende del lugar de destino.
4. Frecuencia que pasan los buses de la ruta que utilizan: cada media hora.
5. Como es el trato de los conductores: depende de los conductores.
6. Se ha incrementado el costo de pasaje en esta área: por el momento no.
7. Se encuentran las paradas en óptimas condiciones ante las inclemencias del tiempo: Estructura buena.

Por lo que se efectuó un aproximado de 12 personas entrevistadas, de las cuales el 84%, manifiesta su descontento con el sistema de transporte colectivo entre las que podemos señalar:

- El horario de espera es bastante extenso.
- Los buses de rutas internas no son frecuentes en horas de la madrugada.

- El trato de algunos conductores no es el adecuado.
- El alza del precio se ha incrementado en el transporte selectivo.
- En cuanto a las condiciones de la Terminal la opinión fue que se debe crear una estructura física más amplia para mejor atención al usuario.

#### **9.4. Paradas del Corregimiento de Monagrillo-25 de mayo de 2022- 7:20 a.m.**

Se procedió a conversar con los usuarios que utilizan a diario el sistema de transporte a fin de atender las quejas y situaciones e inquietudes que le afectan en el uso de los mismos.

Como resultado de las encuestas realizadas podemos señalar:

1. Hora en que salen los usuarios hacia la parada: 7:00 a.m.
2. Tiempo que les toma abordar el transporte: 20 minutos.
3. Tiempo que les toma desde que aborda el transporte hasta que llega a su área de destino: 30 minutos.
4. Frecuencia que pasan los buses de la ruta que utilizan: cada 20 minutos.
5. Como es el trato de los conductores: Regular.
6. Se ha incrementado el costo de pasaje en esta área: no por el momento.
7. Se encuentran las paradas en óptimas condiciones ante las inclemencias del tiempo: falta de mantenimiento.

Por lo que se efectuó un aproximado de 4 personas entrevistadas, de las cuales el 50 %, manifiesta su descontento con el sistema de transporte colectivo entre las que podemos señalar:

- El horario de espera es mínimo debido a que transcurren dos rutas internas Boca Parita - Chitré y Monagrillo – Los Santos.
- Los buses de rutas internas no se frecuentan en horas de la madrugada.
- El trato de algunos conductores no es el adecuado.

- El alza del precio se ha incrementado en el transporte selectivo.
- En cuanto a las condiciones de las paradas la opinión es que necesitan mantenimiento en sus estructuras físicas y tomar en cuenta la colocación de tinacos de basura.

#### **9.5. Paradas del Corregimiento de La Arena- 25 de mayo de 2022- 6:00 a.m.**

Se procedió a conversar con los usuarios que utilizan a diario el sistema de transporte a fin de atender las quejas y situaciones e inquietudes que le afectan en el uso de los mismos.

Como resultado de las encuestas realizadas podemos señalar:

1. Hora en que salen los usuarios hacia la parada: 6:00 a.m.
2. Tiempo que les toma abordar el transporte: 15 minutos
3. Tiempo que les toma desde que aborda el transporte hasta que llega a su área de destino: 10 minutos.
4. Frecuencia que pasan los buses de la ruta que utilizan: cada 15 minutos.
5. Como es el trato de los conductores: Bueno.
6. Se ha incrementado el costo de pasaje en esta área: no por el momento.
7. Se encuentran las paradas en óptimas condiciones ante las inclemencias del tiempo: buen estado físico.

Por lo que se efectuó un aproximado de 2 personas entrevistadas, de las cuales el 2 %, manifiesta su descontento con el sistema de transporte colectivo entre las que podemos señalar:

- El horario de espera es mínimo debido a que transcurren transporte de diferentes rutas de la provincia de Herrera
- Los buses de rutas internas no son frecuentes en horas de la madrugada
- El trato de algunos conductores no es el adecuado
- El alza del precio se ha incrementado en el transporte selectivo

- En cuanto a las condiciones de las paradas la opinión es que se encuentran en buenas condiciones físicas, solo importante tomar en cuenta la colocación de tinacos de basura.

#### **9.6. Paradas del Distrito de Parita- 27 de mayo de 2022- 5:00 a.m.**

Se procedió a conversar con los usuarios que utilizan a diario el sistema de transporte a fin de atender las quejas y situaciones e inquietudes que le afectan en el uso de los mismos.

Como resultado de las encuestas realizadas podemos señalar:

1. Hora en que salen los usuarios hacia la parada: 5:30 a.m.
2. Tiempo que les toma abordar el transporte: 30 minutos
3. Tiempo que les toma desde que aborda el transporte hasta que llega a su área de destino: depende del lugar de destino, puede ser desde media hora a cuatro horas, si se dirigen hacia la ciudad de Panamá.
4. Frecuencia que pasan los buses de la ruta que utilizan: cada media hora.
5. Como es el trato de los conductores: depende de los conductores, por lo general es Bueno.
6. Se ha incrementado el costo de pasaje en esta área: No se ha incrementado en ésta área.
7. Se encuentran las paradas en óptimas condiciones ante las inclemencias del tiempo: los usuarios manifestaron que la estructura física es buena sin embargo hace falta iluminación.

Se realizaron nueve (9) entrevistas, de las cuales el 91% evalúan el servicio de transporte colectivo como bueno, entre las que se pueden señalar:

- Fue notorio la queja por la falta de iluminación de las paradas

- El horario de espera es considerado por los usuarios como aceptable entre las diferentes rutas que transitan por el área.
- Durante las horas de la madrugada no se registra movimiento de rutas internas sólo ruta Chitré – Panamá.
- Los entrevistados consideran que el trato de los conductores es bueno hacia los usuarios del transporte colectivo.

#### **9.7. Paradas del Distrito de Santa María- 27 de mayo de 2022- 5:00 a.m.**

Se procedió a conversar con los usuarios que utilizan a diario el sistema de transporte a fin de atender las quejas y situaciones e inquietudes que le afectan en el uso de los mismos.

La observación nos permitió inferir que en gran parte de las paradas de buses no se encontraban usuarios, las mismas estaban vacías, son pocos los usuarios que utilizan el transporte colectivo en horas tempranas, el flujo de pasajeros se da a partir de las 6:00 de la mañana.

No se presentó ninguna queja, ni ningún malestar de los usuarios por la aplicación del instrumento de recolección de la información, los entrevistados se mostraban anuentes a cooperar.

Se realizaron once (11) entrevistas a usuarios que se encontraban en las paradas de buses.

1. Hora en que salen los usuarios hacia la parada: 6:00 a.m.
2. Tiempo que les toma abordar el transporte: Entre media hora a quince minutos
3. Tiempo que les toma desde que aborda el transporte hasta que llega a su área de destino: depende del lugar de destino puede ser de 10 minuto hasta 1 hora.
4. Frecuencia que pasan los buses de la ruta que utilizan: Frecuentemente
5. Como es el trato de los conductores: por lo general es Bueno.

6. Se ha incrementado el costo de pasaje en esta área: Sólo el 18% de los usuarios entrevistados consideró un aumento, el cual no especificaron.
7. Se encuentran las paradas en óptimas condiciones ante las inclemencias del tiempo: el 64% de los entrevistados consideró que no estaban en buenas condiciones, sin embargo, asociaban esta respuesta a falta de iluminación.

La impresión general de los usuarios que utilizan el transporte colectivo es que es aceptable el servicio, por las facilidades de frecuencia de buses, por lo cual podemos señalar:

- El horario de espera es poco
- La frecuencia de los buses es constante.
- El trato de los conductores es bueno.
- No se pudo considerar que había alza del precio del pasaje ya que los que expresaron aumento no definieron el mismo dependía del transportista.
- En cuanto a las condiciones de las paradas de buses la opinión de los usuarios entrevistados que son buenas, amplias, techadas y pocos deterioradas, sin embargo, no hay iluminación en las mismas.

## **10. PROVINCIA DE LOS SANTOS**

### **10.1. Paradas del Almacén Status, Parada del Hospital Joaquín Pablo Franco, Terminal de Transporte de rutas internas de Las Tablas y Terminal de Transporte Las Tablas-Panamá 25 y 26 de mayo de mayo de 2022- 5:00 a.m.**

Se procedió a conversar con los usuarios que utilizan a diario el sistema de transporte a fin de atender las quejas y situaciones e inquietudes que le afectan en el uso de los mismos.

1. Los usuarios manifiestan que diariamente salen entre las horas de 5:30 a.m. a 6:30 a.m. hacia las distintas paradas.

2.El tiempo que les toma abordar los transportes está entre los 10 y 15 minutos, según indican la mayoría de los entrevistados. Solo dos usuarios, manifestaron que les tomaba entre 30 y 40 minutos.

3.Los usuarios expresaron en su mayoría, que el tiempo aproximado que les toma desde que abordan el transporte hasta que llegan a su área de destino, es de 0 a 1 hora.

4.La frecuencia con que pasan los buses de la ruta que utilizan, se da en su mayoría entre los 5 y 10 minutos, hay usuarios que manifestaron que les toma de 20 a 30 minutos, 1 persona manifestó que los buses demoran 2 horas para pasar y otro usuario expresó que la ruta de bus para su área, solo realiza dos viajes en el día, los cuales son a las 7:30 a.m. y a las 10:30 a.m.

5.Todos los usuarios encuestados, de las rutas del corregimiento de Las Tablas, indicaron que los conductores mantenían un buen trato con las personas.

6.En cuanto al precio del pasaje, todos indicaron que se mantiene el mismo, que solo los taxis han aumentado los precios; sin embargo, los buses si mantienen el mismo precio.

7.De las personas encuestadas, 6 manifestaron que consideran que las paradas no están en óptimas condiciones y en algunas rutas, casi no existen paradas, motivo por el cual, esperan los buses a la intemperie; los demás entrevistados, indicaron que las paradas se mantenían en buenas condiciones, igualmente las terminales de transportes visitadas.

Se efectuó un aproximado de 21 personas entrevistadas, de las cuales el 33.3%, manifiesta su descontento con el sistema de transporte, por lo que podemos detallar las siguientes inconformidades:

- En algunas rutas que se dirigen hacia áreas rurales, los transportes realizan pocos viajes en el día.
- Indicaron que los buses comienzan a viajar muy tarde en la mañana y dejan de viajar a las 6:00 p.m., esta situación se da desde que inició la pandemia, afectando a trabajadores y estudiantes que deben trasladarse a sus hogares, después de estas horas.
- Igualmente manifestaron que los estudiantes universitarios que se dirigen de La Villa hacia Las Tablas, no cuentan con transporte público que los movilice, debido a que solo viajan hasta las 6:00 p.m.

- En este mismo orden, expresan que los estudiantes universitarios de Las Tablas, tampoco cuentan con una ruta que los traslade cuando salen de sus clases vespertinas y nocturnas, cabe señalar, que la universidad se encuentra en las afueras del corregimiento de Las Tablas, por lo que se les hace difícil caminar hasta donde puedan tomar un taxi.
- Se necesita la construcción de más paradas, sobre todo, en los corregimientos aledaños de Las Tablas.

**26 de mayo de 2022**, se procedió a conversar con los usuarios que utilizan a diario del sistema de transporte a fin de atender las quejas y situaciones e inquietudes que le afectan en el uso de los mismos.

1. Los usuarios manifiestan que diariamente salen entre las horas de 5:30 a.m. a 6:30 a.m. hacia sus trabajos en las distintas paradas y en horas de la tarde, entre las 4:00 p.m. y 5:45 p.m. dirigiéndose de regreso del trabajo a sus casas, de igual manera, hay mayor flujo de personas hacia las universidades.

2. El tiempo que les toma abordar los transportes está entre los 10 y 15 minutos, según indican la mayoría de los entrevistados.

3. Los usuarios expresaron en su mayoría, que el tiempo aproximado que les toma desde que abordan el transporte hasta que llegan a su área de destino, es de 0 a 1 hora.

4. La frecuencia con que pasan los buses de la ruta que utilizan, se da en su mayoría entre los 5 y 10 minutos; hay usuarios que manifestaron que pasan cada 45 minutos, 1 hora, o hasta cada dos horas, ya que hay rutas en las que los transportes se turnan uno por día, en vista del alto costo del combustible.

5. Todos los usuarios encuestados, de las rutas del corregimiento de Las Tablas, indicaron que los conductores mantenían un buen trato con las personas.

6. En cuanto al precio del pasaje, indicaron que se mantiene el mismo, solo una joven expresó que se le había aumentado 0.10 centésimos el pasaje.

7. De las personas encuestadas, la mayoría manifestaron que no existen paradas en los lugares donde residen, incluso, en Las Tablas centro, se utilizan establecimientos comerciales, los cuales funcionan como paradas.

Se efectuó un aproximado de 24 personas entrevistadas, de las cuales el 41.6% indicaron que no hay paradas para transporte colectivo en sus rutas, incluso en Las Tablas cabecera, utilizan los establecimientos comerciales como paradas; un 29.1 % de usuarios manifiesta su descontento con el sistema de transporte, debido a que las rutas de buses dejan de viajar temprano en la tarde, procedemos a detallar las siguientes inconformidades:

- En algunas rutas que se dirigen hacia áreas rurales, los transportes realizan pocos viajes en el día, debido al alto costo del combustible.
- Indicaron que los buses dejan de viajar muy temprano en la tarde, lo que obliga a muchos, a pagar taxis.
- Los estudiantes universitarios en su mayoría manifestaron que no cuentan con transporte público que los movilice, a la hora que salen de sus clases nocturnas.
- Usuarios de la terminal única de transporte, se quejaron debido a la lejanía de la misma, del centro de Las Tablas, indican que esto les representa pagar 0.30 centésimos adicionales, ya que deben tomar un bus de ruta interna, para que los lleve a la terminal y luego tomar su ruta; indican que todas las rutas deben estar en la terminal única, ya que las rutas de Las Tablas- Chitré y Las Tablas- Panamá, no se encuentran en la terminal única de transporte.
- Se necesita la construcción de más paradas, sobre todo, en los corregimientos aledaños de Las Tablas.

## **10.2. Paradas del Corregimiento de La Villa de Los Santos -27 de mayo de 2022- 5:00 a.m.**

Se procedió a conversar con los usuarios que utilizan a diario el sistema de transporte a fin de atender las quejas y situaciones e inquietudes que le afectan en el uso de los mismos.

Como resultado de las encuestas realizadas podemos señalar:

1. Los usuarios manifiestan que diariamente salen entre las horas de 6:00 a.m. a 6:45 a.m. hacia sus trabajos en las distintas paradas.
2. El tiempo que les toma abordar los transportes está entre los 10 y 15 minutos, según indican la mayoría de los entrevistados.
3. Los usuarios expresaron en su mayoría, que el tiempo aproximado que les toma desde que abordan el transporte hasta que llegan a su área de destino, es de 0 a 1 hora.
4. La frecuencia con que pasan los buses de la ruta que utilizan, se da en su mayoría entre los 5 y 10 minutos.
5. Todos los usuarios encuestados, de las rutas del corregimiento de La Villa de Los Santos, indicaron que los conductores mantenían un buen trato con las personas, solo una joven, indicó que había choferes groseros.
6. En cuanto al precio del pasaje, indicaron que se mantiene el mismo, solo una joven estudiante indicó que hay buses que no les quieren cobrar como estudiantes y a veces pagan hasta B/.1.00 de más.
7. De las personas encuestadas, la mayoría manifestaron que las paradas se encuentran en buenas condiciones.

Se efectuó un aproximado de 20 personas entrevistadas, de las cuales el 45%, manifiesta su descontento con el sistema de transporte, específicamente por las paradas de buses, por lo que podemos detallar las siguientes inconformidades:

- Indicaron que los buses comienzan a viajar muy tarde en la mañana.
- Que las paradas se mantienen sucias.
- Algunas paradas están en malas condiciones y en áreas aledañas a La Villa, no hay paradas.

## **11. PROVINCIA DE COCLÉ**

### **11.1. La Gran Terminal de Aguadulce, la Terminal de Transporte de Ondgo y Paradas de La Tablita, en el Distrito de Aguadulce- 25 de mayo de 2022 – 4:00 a.m.**

Se procedió a conversar con los usuarios que utilizan a diario el sistema de transporte a fin de atender las quejas y situaciones e inquietudes que le afectan en el uso de los mismos.

Como resultado de las encuestas realizadas podemos señalar:

1. Hora en que salen los usuarios hacia la parada
2. Los usuarios indicaron que, aproximadamente deben salir hacia la parada desde las 4:00 a las 5:00 a.m.
3. Tiempo que les toma abordar el transporte
4. Expresaron que, aproximadamente deben esperar para abordar el transporte público de veinte minutos hasta una hora.
5. Tiempo que les toma desde que aborda el transporte hasta que llega a su área de destino.
6. Manifiestan que, aproximadamente les toma desde que abordan el transporte hasta su lugar de destino, como una hora a hora y media, debido a que los buses realizan piquera en la parada de la Tablita en Aguadulce.
7. Frecuencia que pasan los buses de la ruta que utilizan
8. Señalaron que, la frecuencia de los buses es cada treinta minutos.
9. Como es el trato de los conductores

10. Algunos usuarios indicaron que, el trato es amable y respetuosos, pero otros usuarios señalaron que algunos son muy groseros.

11. Se ha incrementado el costo de pasaje en esta área

12. Durante el monitoreo, los usuarios del transporte señalaron que, no se ha incremento en el pasaje.

13. Se encuentran las paradas en óptimas condiciones ante las inclemencias del tiempo.

14. Los usuarios indicaron que, las paradas se encuentran en muy mal estado, llenas de basura, con malos olores, las bancas sucias y cuando llueve se inundan, además que algunas paradas, los techos están llenos de agujeros, debido a la falta de manteamiento.

Por lo que se efectuó un aproximado de 40 personas entrevistadas, de las cuales el 90%, manifiesta su descontento con el sistema de transporte, por lo que podemos detallar entre ellas:

- Organización del sistema transporte público.
- Señalaron que, en Aguadulce a raíz de que existe dos terminales y al no permitirle entrar a las diferentes rutas al centro de Aguadulce, deben gastar el doble de lo que ya gastaban, además indicaron que, los chequeadores no organizan las rutas en las paradas y en ocasiones se ve discusiones entre los transportistas, situación que es desagradable para los usuarios del transporte.
- Mayor frecuencia entre los buses.

- Los usuarios del transporte solicitaron mayor frecuencia entre los buses, debido a que, deben esperar 20 minutos en la parada y luego cuando abordan el bus, deben esperar de 10 a 15 minutos, ya que realizan piqueras.
- Construcción de paradas urgentes.
- Requieren la construcción y acondicionamiento de las paradas, debido a que las actuales, se encuentran en muy mal estado.
- Mayor cantidad de Buses para los fines de semana.
- Expresaron que, los fines de semana especialmente los días domingos, no hay transporte público, por lo que deben esperar horas en las paradas.
- Reorganización de las rutas.
- Los usuarios de transporte público, solicitan con urgencia se reorganice las rutas como estaban establecidas, ya que, con la implementación de las dos terminales la Autoridad de Tránsito y Transporte Terrestre, para beneficiar a los empresarios, no permiten entrar a las rutas al centro de Aguadulce, por lo que deben gastar el doble del pasaje y si algún transportista entra, le llevan el bus en grúa y lo boletean. También indicaron que, sus diligencias las realizan en el centro de la ciudad y no a las afueras donde están las terminales.
- Agilizar las filas para el abordaje de los buses.
- Manifestaron que, no existe una organización al momento del abordaje, por lo que en ocasiones se han dado casos de hurtos o de personas que se sobrepasan con las mujeres, ya que, se dan aglomeraciones y empujones.
- Que mejore el trato de los conductores hacia los usuarios.

- Expresaron que, no todos los conductores son groseros, ya que, solo son algunos; sin embargo, señalaron que, los secretarios o pavos de buses, si son groseros e irrespetuosos, por lo que, si requieren que se mejore en este aspecto.

#### **11.2. Parada de Casa Vega en el Distrito de Natá- 25 de mayo de 2022 4:00 a.m.**

Se procedió a conversar con los usuarios que utilizan a diario el sistema de transporte a fin de atender las quejas y situaciones e inquietudes que le afectan en el uso de los mismos.

Como resultado de las encuestas realizadas podemos señalar:

- Hora en que salen los usuarios hacia la parada
- Los usuarios indicaron que, aproximadamente deben salir hacia la parada desde las 5:00 a 6:00 a.m.
- Tiempo que les toma abordar el transporte
- Expresaron que, aproximadamente deben esperar para abordar el transporte público de treinta minutos hasta una hora.
- Tiempo que les toma desde que aborda el transporte hasta que llega a su área de destino.
- Manifiestan que, aproximadamente les toma desde que abordan el transporte hasta su lugar de destino, como una hora a hora y media, debido a que los buses realizan piquera en las Paradas de Casa Vega y la Policlínica San Juan de Dios, en Natá.

- Frecuencia que pasan los buses de la ruta que utilizan
- Señalaron que, la frecuencia de los buses es cada treinta y cinco minutos.
- Como es el trato de los conductores
- Algunos usuarios indicaron que, el trato es amable y respetuosos, pero otros usuarios señalaron que algunos son muy groseros e irrespetuosos con las mujeres.
- Se ha incrementado el costo de pasaje en esta área
- Durante el monitoreo, los usuarios del transporte señalaron que, no se ha incremento en el pasaje.
- Se encuentran las paradas en óptimas condiciones ante las inclemencias del tiempo.
- Los usuarios indicaron que, las paradas se encuentran en muy mal estado, llenas de basura, con malos olores, las bancas sucias y además que algunas paradas, los techos están llenos de agujeros, debido a la falta de mantenimiento, por lo que cuando llueve se mojan.

Por lo que se efectuó un aproximado de 20 personas entrevistadas, de las cuales el 90%, manifiesta su descontento con el sistema de transporte, por lo que podemos detallar entre ellas:

- Organización del sistema transporte público.
- Señalaron que, en Aguadulce a raíz de que existe dos terminales y al no permitirle entrar a las diferentes rutas al centro de Aguadulce, deben gastar el doble de lo que ya gastaban, por lo que los usuarios de Natá, Olá, Churubé, El Caños, El Copé y Rio

Grande, son los mayormente afectados, debido a que sus diligencias las realizan en el Centro de Aguadulce y no a las afueras donde están las dos terminales. Además, indicaron que, los chequeadores en Aguadulce, no organizan las rutas en la parada de La Tablita, por lo que, en ocasiones se ve discusiones entre los transportistas, situación que es desagradable para los usuarios del transporte.

- Mayor frecuencia entre los buses.
- Los usuarios del transporte solicitaron mayor frecuencia entre los buses, debido a que deben esperar 35 minutos en la parada y luego cuando abordan el bus, deben esperar 10 minutos, ya que realizan piqueras.
- Construcción de paradas urgentes.
- Requieren la construcción y acondicionamiento de las paradas, debido a que las actuales, se encuentran en muy mal estado.
- Mayor cantidad de Buses para los fines de semana.
- Expresaron que, los fines de semana especialmente los días domingos, no hay transporte público, por lo que deben esperar horas en las paradas.
- Reorganización de las rutas.
- Los usuarios de transporte público, solicitan con urgencia se reorganice las rutas como estaban establecidas en Aguadulce, ya que, con la implementación de las dos terminales la Autoridad de Tránsito y Transporte Terrestre, para beneficiar a los empresarios, no permiten entrar a las rutas al centro de Aguadulce, por lo que deben gastar el doble del pasaje.
- Agilizar las filas para el abordaje de los buses.

- Manifestaron que, en Natá no se da esa situación; sin embargo, puntualizaron que en la parada de la Tablita no existe una organización al momento del abordaje, por lo que, en ocasiones se ha dado aglomeraciones y empujones.
- Que mejore el trato de los conductores hacia los usuarios.
- Expresaron que, los conductores no son groseros; sin embargo, los secretarios o pavos de buses, si son groseros e irrespetuosos, por lo que, si requieren que se mejore en este aspecto.

### **11.3. PARADAS DEL CENTRO COMERCIAL ANTÓN -26 DE MAYO DE 2022 4: P.M.**

Se procedió a conversar con los usuarios que utilizan a diario el sistema de transporte a fin de atender las quejas y situaciones e inquietudes que le afectan en el uso de los mismos.

Como resultado de las encuestas realizadas podemos señalar:

- Hora en que salen los usuarios hacia la parada
- Los usuarios indicaron que, aproximadamente deben salir hacia la parada desde las 5:30 a 6:00 a.m.
- Tiempo que les toma abordar el transporte
- Expresaron que, aproximadamente deben esperar para abordar el transporte público de cuarenta y cinco minutos hasta una hora.

- Tiempo que les toma desde que aborda el transporte hasta que llega a su área de destino.
- Manifiestan que, aproximadamente les toma desde que abordan el transporte hasta su lugar de destino, como una hora y media aproximadamente.
- Frecuencia que pasan los buses de la ruta que utilizan
- Señalaron que, la frecuencia de los buses es cada cuarenta y cinco minutos.
- Como es el trato de los conductores. A algunos usuarios indicaron que, el trato es amable y respetuosos, pero otros usuarios señalaron que algunos son muy groseros e irrespetuosos con las mujeres, en especial los secretarios o pavos de buses.
- Se ha incrementado el costo de pasaje en esta área
- Durante el monitoreo, los usuarios del transporte señalaron que, no se ha incrementado el pasaje de las rutas de Antón; sin embargo, las rutas que viajan hacia Panamá si aumentaron el pasaje de B/. 4.00 a B/. 5.80, por lo que el aumento es de B/. 1.80 y no aplican descuento a los adultos mayores y personas con discapacidad.
- Se encuentran las paradas en óptimas condiciones ante las inclemencias del tiempo. Los usuarios indicaron que, las paradas se encuentran en muy mal estado, llenas de basura, con malos olores, las bancas sucias y una notable falta de mantenimiento, por lo que cuando llueve se mojan.

Por lo que se efectuó un aproximado de 25 personas entrevistadas, de las cuales el 90%, manifiesta su descontento con el sistema de transporte, por lo que podemos detallar entre ellas:

- Organización del sistema transporte público.

- Señalaron que, no están organizadas las rutas, debido a que, en ocasiones se ve discusiones y peleas entre los transportistas, situación que es desagradable para los usuarios del transporte y los conductores de buses realizan muchas regatas, por lo que hacen un llamado a la Autoridad de Tránsito y Transporte Terrestre.
- Mayor frecuencia entre los buses.
- Los usuarios del transporte solicitaron mayor frecuencia entre los buses, debido a que deben esperar 45 minutos en la parada y luego cuando abordan el bus, deben esperar 10 minutos, ya que realizan piqueras.
- Construcción de paradas urgentes.
- Requieren la construcción y acondicionamiento de las paradas de manera urgente, debido a que las actuales, se encuentran en muy mal estado.
- Mayor cantidad de Buses para los fines de semana.
- Expresaron que, los fines de semana especialmente los días domingos, no hay transporte público, por lo que deben esperar horas en las paradas.
- Reorganización de las rutas.
- Los usuarios de transporte público, solicitan con urgencia se reorganice las rutas en Antón, a fin de que, los usuarios puedan tomar su transporte en lugares seguros, esto obedece al alto índice de delincuencia.
- Agilizar las filas para el abordaje de los buses.

- Manifestaron que, en Antón no se da esa situación; sin embargo, puntualizaron que en la parada del Hospital Aquilino Tejeira de Penonomé, no existe una organización al momento del abordaje, por lo que, en ocasiones se ha dado aglomeraciones y empujones a personas adultas mayores y con discapacidad.
- Que mejore el trato de los conductores hacia los usuarios.
- Expresaron que, los conductores no todos son groseros; sin embargo, los secretarios o pавos de buses, si son groseros e irrespetuosos, por lo que, si requieren que se mejore en este aspecto.

#### **11.4. PARADAS EN LA TERMINAL DE TRANSPORTE DE PENONOMÉ- 27 de mayo de 2022. 4:00 a.m.**

Se procedió a conversar con los usuarios que utilizan a diario el sistema de transporte a fin de atender las quejas y situaciones e inquietudes que le afectan en el uso de los mismos.

Como resultado de las encuestas realizadas podemos señalar:

1. Hora en que salen los usuarios hacia la parada
2. Los usuarios indicaron que, aproximadamente deben salir hacia la parada desde las 4:30 a 5:00 a.m.
3. Tiempo que les toma abordar el transporte
4. Expresaron que, aproximadamente deben esperar para abordar el transporte público de cuarenta minutos hasta una hora.

5. Tiempo que les toma desde que aborda el transporte hasta que llega a su área de destino.
6. Manifiestan que, aproximadamente les toma desde que abordan el transporte hasta su lugar de destino, como una hora y media aproximadamente.
7. Frecuencia que pasan los buses de la ruta que utilizan
8. Señalaron que, la frecuencia de los buses es cada cuarenta minutos.
9. Como es el trato de los conductores
10. Algunos usuarios indicaron que, el trato es amable y respetuosos, pero otros usuarios señalaron que algunos son muy groseros e irrespetuosos, en especial los secretarios o pavos de buses.
11. Se ha incrementado el costo de pasaje en esta área
12. Durante el monitoreo, los usuarios del transporte señalaron que, no se ha incrementado el pasaje de las rutas de Penonomé; sin embargo, las rutas que viajan hacia Panamá si aumentaron el pasaje de B/. 5.50 a B/. 6.50, por lo que el aumento es de B/. 1.00 y no aplican descuento a los adultos mayores, estudiantes y personas con discapacidad.
13. Se encuentran las paradas en óptimas condiciones ante las inclemencias del tiempo.
14. Los usuarios indicaron que, las paradas se encuentran en muy mal estado, con malos olores, las bancas sucias y una notable falta de mantenimiento, por lo que cuando llueve se mojan.

Por lo que se efectuó un aproximado de 60 personas entrevistadas, de las cuales el 90%, manifiesta su descontento con el sistema de transporte, por lo que podemos detallar entre ellas:

- Organización del sistema transporte público.
- Señalaron que, no están organizadas las rutas, debido a que, en ocasiones se ve peleas entre los transportistas, además que, los conductores de buses realizan muchas, por lo que hacen un llamado a la Autoridad de Tránsito y Transporte Terrestre.
- Mayor frecuencia entre los buses.
- Los usuarios del transporte solicitaron mayor frecuencia entre los buses, debido a que deben esperar 40 minutos en la parada y luego cuando abordan el bus, deben esperar 20 minutos, ya que realizan piqueras en las paradas, en especial la parada del Hospital Aquilino Tejeira de Penonomé.
- Construcción de paradas urgentes.
- Requieren la construcción y acondicionamiento de las paradas de manera urgente, debido a que las actuales, se encuentran en muy mal estado.
- Mayor cantidad de Buses para los fines de semana.
- Expresaron que, los fines de semana especialmente los días domingos, no hay transporte público, por lo que deben esperar horas en las paradas.
- Reorganización de las rutas.
- Los usuarios de transporte público, solicitan con urgencia se reorganice las rutas internas en Penonomé, toda vez que, deben esperar mucho tiempo en las paradas.

- Agilizar las filas para el abordaje de los buses.
- Manifestaron que, en la parada del Hospital Aquilino Tejeira de Penonomé, no existe una organización al momento del abordaje, por lo que, se da muchas aglomeraciones y empujones a personas adultas mayores y con discapacidad.
- Que mejore el trato de los conductores hacia los usuarios.
- Expresaron que, los conductores no todos son groseros; sin embargo, los secretarios o pавos de buses, si son groseros e irrespetuosos, por lo que, si requieren que se mejore en este aspecto.

## **12. DISTRITO DE LA CHORRERA**

### **12.1.Parada del Super Mercado Rey, El Pueblo, Feuillet y Super 99- 25 de mayo de 2022- 5:00 a.m.**

Se procedió a conversar con los usuarios que utilizan a diario el sistema de transporte a fin de atender las quejas y situaciones e inquietudes que le afectan en el uso de los mismos.

Como resultado de las encuestas realizadas podemos señalar:

1.Hora en que salen los usuarios hacia la parada: 4:00a.m. a-5:00a.m.

2.Tiempo que les toma abordar el transporte: 10 a 35 minutos

3.Tiempo que les toma desde que aborda el transporte hasta que llega a su área de destino: De 1 a 2 horas

4.Frecuencia que pasan los buses de la ruta que utilizan: 5 a 10 minutos hacia la ciudad y ruta interna de 45 a 60 minutos

5.Como es el trato de los conductores: Regular

6. Se ha incrementado el costo de pasaje en esta área: Informan que en rutas internas en horas nocturnas

7.Se encuentran las paradas en óptimas condiciones ante las inclemencias del tiempo: Deterioradas, sucias, con alimañas y sin iluminación.

Por lo que se efectuó un aproximado de 20 personas entrevistadas, de las cuales el 36%, manifiesta su descontento por el aumento en la tarifa del transporte, por lo que podemos detallar lo siguiente:

- Reparación de paradas con luminarias.
- Operativos por parte de la DOT y ATTT
- Poda de árboles en paradas.
- Dotar de unidades policial en paradas
- Mejorar el trato de los conductores hacia los usuarios.
- Mayor cantidad de buses de las rutas internas

## **12.2. Parada del Super El Pueblo, Feuillet, Super Extra y al Frente del Ministerio Público de La Chorrera- 26 de mayo de 2022- 5:00 a.m.**

Se procedió a conversar con los usuarios que utilizan a diario el sistema de transporte a fin de atender las quejas y situaciones e inquietudes que le afectan en el uso de los mismos.

Como resultado de las encuestas realizadas podemos señalar:

1. Hora en que salen los usuarios hacia la parada: 4:00p.m. a-5:00p.m.

2. Tiempo que les toma abordar el transporte: 10 a 45 minutos
3. Tiempo que les toma desde que aborda el transporte hasta que llega a su área de destino: De 1 a 2 horas
4. Frecuencia que pasan los buses de la ruta que utilizan: 5 a 30 minutos hacia la ciudad y ruta interna de 45 a 55 minutos.
5. Como es el trato de los conductores: Regular
6. Se ha incrementado el costo de pasaje en esta área: Informan que en rutas internas en horas nocturnas.
7. Se encuentran las paradas en óptimas condiciones ante las inclemencias del tiempo: Deterioradas, sucias, con alimañas y sin iluminación.

Por lo que se efectuó un aproximado de 24 personas entrevistadas, de las cuales el 67%, manifiesta su descontento por el deterioro de las paradas en las cuales se observaron sucias, con alimañas y sin iluminación, por lo que podemos detallar lo siguiente:

- Reparación de paradas con luminarias.
- Operativos por parte de la DOT y ATTT
- Poda de árboles en paradas.
- Dotar de unidades policial en paradas
- Mejorar el trato de los conductores hacia los usuarios.
- Mayor cantidad de buses de las rutas internas

### **12.3. Paradas del Distrito de Arraiján**

En el día de hoy viernes 27 de mayo de 2022, procedimos a realizar el recorrido en el distrito de Arraiján, para conversar con los usuarios que utilizan a diario del sistema de transporte a fin de atender las quejas y situaciones e inquietudes que le afectan en el uso de los mismos. Sin embargo, debido a la fuerte lluvia nos fue imposible aplicar la encuesta a los usuarios. Se pudo observar usuarios bajo la lluvia sin una parada donde refugiarse, otras muy pequeñas y deteriorada y en ocasiones toldas colocadas porque se abarcó el lugar de algunas paradas, debido a la construcción del Metro, por lo que en

general las paradas no se encuentran en óptimas condiciones para ser utilizada por los usuarios.

### **13. PROVINCIA DE DARIÉN**

#### **13.1. Terminal de Darién-Panamá y la Terminal de la Rutas Interna en el Corregimiento de Metetí, Distrito de Pinogana 25 de mayo de 2022- 5:00 a.m.**

La Regional de Darién en colaboración con la Regional de Unión Chocó, se procedió a conversar con los usuarios que utilizan a diario el sistema de transporte a fin de atender las quejas y situaciones e inquietudes que le afectan en el uso de los mismos.

Como resultado de las encuestas realizadas podemos señalar:

1. La hora de salida la mayoría de los usuarios es de 5:00 a 7:00 a.m.
2. El tiempo que se toman los diferentes usuarios abordar el transporte en su gran mayoría de los encuestado es de 5 minutos a una hora
3. La mayoría de los usuarios respondieron, que les toma de 0 a una hora abordar el transporte hacia su área de trabajo o lugar de destino.
4. La frecuencia de los buses que toman los usuarios es de 30 minutos a una hora.
5. El trato de los conductores según los usuarios encuestados, es bueno.
6. En la provincia de Darién de acuerdo a los usuarios encuestados, tanto los que usan la ruta Darién-Panamá, y rutas internas, el costo del pasaje no ha aumentado
7. Los usuarios encuestados en su mayoría respondieron que sí, se encuentran en óptimas condiciones.

Se encuestaron un aproximado de 10 personas, de las cuales el 95%, manifiesta sentirse satisfecho con el sistema de transporte, en la provincia de Darién. El 5% restante señaló no sentirse conforme con las condiciones de algunas paradas, ya que se encuentran en mal estado.

### **13.2. Terminal de Darién-Panamá y la Terminal de la Rutas Interna en el Corregimiento de Metetí, Distrito de Pinogana 26 de mayo de 2022- 5:00 a.m.**

La Regional de Darién en colaboración con la Regional de Unión Chocó, se procedió a conversar con los usuarios que utilizan a diario el sistema de transporte a fin de atender las quejas y situaciones e inquietudes que le afectan en el uso de los mismos.

Como resultado de las encuestas realizadas podemos señalar:

1. Habitualmente de los usuarios encuestados la mayoría salen a las 5:00 am a 8:00 am hacia la parada
2. El tiempo que se toman los diferentes usuarios abordar el transporte en su gran mayoría de los encuestado es de 5 minutos a una hora
3. La mayoría de los usuarios respondieron, que les toma de 0 a una hora abordar el transporte hacia su área de trabajo o lugar de destino
4. La frecuencia de los buses que toman los usuarios es de 15 minutos a dos horas
5. El trato de los conductores según los usuarios encuestados, es bueno
6. En la provincia de Darién de acuerdo a los usuarios encuestados, tanto los que usan la r ruta Darién-Panamá, y rutas internas, el costo del pasaje no ha aumentado.

7. Los usuarios encuestados el 50 % dijo que si se encuentran en condiciones y el otro 50% dijo que se no encuentran en condiciones porque se encuentran sucias y se mojan cuando llueve.

Se encuestaron un aproximado de 15 personas, de las cuales el 95%, manifiesta sentirse satisfecho con el sistema de transporte, en la provincia de Darién. El 50% de los encuestados sobre las condiciones de las paradas dijo no sentirse conforme, ya que estas se encuentran sucias y se mojan cuando llueve, y el otro 50% restante sobre la misma pregunta se encuentran satisfecho con las condiciones de las paradas.

### **13.3. Terminal de Darién-Panamá y la Terminal de la Rutas Interna en el Corregimiento de Metetí, Distrito de Pinogana 27 de mayo de 2022 5:00 a.m.**

La Regional de Darién en colaboración con la Regional de Unión Chocó, se procedió a conversar con los usuarios que utilizan a diario el sistema de transporte a fin de atender las quejas y situaciones e inquietudes que le afectan en el uso de los mismos.

Como resultado de las encuestas realizadas podemos señalar:

1. Habitualmente de los usuarios encuestados la mayoría salen a las 5:00 am a 8:00 am hacia la parada
2. El tiempo que se toman los diferentes usuarios abordar el transporte en su gran mayoría de los encuestado es de 5 minutos a 30 minuto.
3. La mayoría de los usuarios respondieron, que les toma de 12 minutos a una hora abordar el transporte hacia su área de trabajo o lugar de destino.
4. La frecuencia de los buses que toman los usuarios es de 12 minutos a una hora.
5. El trato de los conductores según los usuarios encuestados, es bueno.

6. En la provincia de Darién de acuerdo a los usuarios encuestados, tanto los que usan la ruta Darién-Panamá, y rutas internas, el costo del pasaje no ha aumentado.
7. Los usuarios encuestados manifiestan que las diferentes paradas en donde ellos tienen que abordar el transporte no se encuentran en condiciones, ya que están sucias y se mojan cuando llueve.

La señora Marlene Perea, residente en la comunidad de Garachine, manifiesta que ellos también están teniendo problemas con el transporte, pero en este caso es marítimo, porque en el momento que subió la gasolina los lancheros aumentaron cinco dólares el pasaje de Garachine a Puerto Quimba, encareciendo el costo por viaje por lo cual se afecta gravemente la economía de los residentes de esta comunidad, ya que este es el único medio de transporte para movilizarse a otras comunidades, sienten que se encuentran secuestrados por estos transportistas acuáticos.

Se encuestaron un aproximado de 7 personas, de las cuales el 98%, manifiesta sentirse satisfecho con el sistema de transporte, en la provincia de Darién, tanto la provincial como las rutas internas.

## CONCLUSIONES

Luego que la Empresa de Transporte Masivo de Panamá S.A., suspendió el servicio en las rutas troncales (23 de mayo) según el comunicado público detalla que, sus unidades se han visto afectados por vandalismo y desperfectos mecánicos, los cuales no se han podido atender en el tiempo planificado por la escasez de repuestos, la demora de importaciones vía marítima y área, cierres de fábricas, reducción de fabricación de componentes, altos costos en los fletes y sobre todo el alza de los precios del combustible, lo que ha impactado en sus gastos de operación, por ende tomaron la decisión de suspender 30 rutas troncales, entre ellas: Vía España- Veranillo, 24 de Diciembre, Nuevo Tocumen, La Siesta, Las Mañanitas, Don Bosco, para Transístmica están: Alcalde Díaz, Santa Librada, Mano de Piedra, Torrijos Carter, El Valle, Veranillo, 24 de Diciembre, La Siesta, Pedregal, Don Bosco; para Tumba Muerto son: Ciudad Bolívar, Santa Librada, Mano de Piedra, Torrijos Carter, La Siesta, Las Mañanitas, Pedregal, Veranillo y 24 de Diciembre y otras.

El Defensor del Pueblo junto a Oficiales de Derechos Humanos, se han trasladado a diferentes zonas pagas y paradas de buses en la Ciudad de Panamá, así como algunas en el Distrito de San Miguelito, con la finalidad de conocer de primera mano la situación que están atravesando los usuarios del transporte colectivo brindado por la Empresa Mi Bus, S.A.

República de Panamá

Lo que arrojó que el 90%, de las personas entrevistadas manifestaron su descontento con el sistema de transporte: por lo que solicitan que se de mejoría en los siguientes aspectos:

- Mejorar la frecuencia entre los buses.
- Construcción de paradas urgentes.
- Mayor cantidad de buses para los fines de semana.
- Reorganización de las rutas.
- Agilizar las filas para el abordaje de los buses.

- Que mejore el trato de los conductores hacia los usuarios
- Accesibilidad para las personas con discapacidad
- Mejorar los centros de recargas de tarjetas, ya que muchos se encuentran dañados, entre otras.

Igualmente, la Defensoría del Pueblo, de acuerdo al monitoreo y seguimiento que se realizaron ha detectado que en los puntos de origen de las rutas en horas pico la frecuencia de despacho en general están por debajo de los 15 minutos; no obstante, las frecuencias del servicio sobre todo en las paradas intermedias del sistema están por encima de los 15 minutos.

En cuanto al acceso para personas con discapacidad observamos que las paradas o zonas pagas no son compatibles con la rampa que poseen algunos buses.

La Defensoría del Pueblo, considera que el sistema de transporte debe ser eficiente, ya que es una necesidad básica de la población, por lo que se deben buscar las alternativas que redunden en una mejor calidad de vida.

Como Institución de Derechos Humanos y preocupados por lo que observamos todos los días en los medios de comunicación, así como en las inspecciones que hemos efectuado a las paradas de buses, consideramos que cualquier iniciativa que redunde en beneficio para el ciudadano que vive diariamente dificultades con el transporte público, debe ser analizada y llevada adelante; sin embargo, el responsable principal en toda esta situación es la Empresa Transporte Masivo de Panamá S.A.

En cuanto al servicio de Transporte en el interior de país, fue recurrente la información recabada sobre el trato de los conductores, donde los usuarios señalaron que algunos son muy groseros e irrespetuosos con las mujeres, en especial los secretarios o pavos de buses, así como producto del alza del combustible se dado un incremento el costo de pasaje de forma irregular, ya que no ha sido aprobado por la ATTT, por mencionar la ruta de Antón que viajan hacia Panamá, aumentaron el pasaje de B/. 4.00 a B/. 5.80, por lo

que el aumento es de B/. 1.80 y no aplican descuento a los adultos mayores y personas con discapacidad.

Igualmente, mencionaron el tema de las paradas en pésimas condiciones, llenas de basura, con malos olores, las bancas sucias y una notable falta de mantenimiento y ante las inclemencias del tiempo se mojan.

## RECOMENDACIONES

Cumplimiento con nuestro mandato Constitucional y Legal, esta entidad rectora de derechos humanos, recomienda lo siguiente:

1. Buscar la manera de incrementar la cantidad de buses que actualmente están prestando el servicio.
2. Brindar capacitación a los conductores u operadores en cuanto al trato a los usuarios y personas con discapacidad.
3. Que se busque medidas efectivas por parte de la Empresa Transporte Masivo de Panamá, S.A., para mejorar la frecuencia de los buses.
4. Mayor cantidad de buses para los fines de semana.
5. Reorganizar las rutas en cuanto las necesidades de los usuarios.
6. Agilizar las filas para el abordaje de los buses.
7. Se adquieran unidades con rampas para que los usuarios con discapacidad (silla de ruedas) accedan a los buses.
8. En cuanto al tema de las paradas. se recomienda que a través de los gobiernos locales la construcción o adecuación de las mismas.
9. Mejorar el servicio de recarga de las tarjetas.

**ANEXO B**  
**VISTAS FOTOGRAFICA**







## REGIONAL DE SAN MIGUELITO



Solicitan mayor frecuencia de buses



En la zona de recarga solo hay habilitada una sola caja y por ello la fila es muy larga

## REGIONAL DE CHEPO



Parada del Zona Paga 24 de diciembre Supermercado Xtra, 25-05-22: los usuarios indican que el tiempo de espera o frecuencia de los buses es muy larga, por lo que demoran al llegar a sus trabajos o destinos.



Parada 24 de diciembre, debajo de la Estación del Metro, 26-05-22: los usuarios indicaron que no cuentan con paradas en óptimas condiciones ante las inclemencias del tiempo, ya que solo existe una carpa, para albergar una gran cantidad de personas.



Parada de buses Las Paredes, 24 de diciembre, 27-05-22: dicha parada tampoco cuenta con estructuras adecuadas para el refugio de los usuarios ante las fuertes lluvias, además deben hacer largas filas para abordar el metrobus.

## REGIONAL DE COLÓN



## REGIONAL DE PANAMÁ NORTE



## REGIONAL DE CHIRIQUÍ

Solicitan mayor frecuencia entre los buses



## REGIONAL DE SAN FELIX



El problema de los usuarios es cuando toman rutas internas hacia sus comunidades.



***Les cobran por los sacos o cargas adicionales, sino pueden pagar se quedan con las cargas hasta que paguen.***



## REGIONAL DE VERAGUAS



Están marcadas como paradas, pero no existe una estructura que los cubra de las inclemencias del tiempo.





Los buses de rutas internas no son frecuentes en horas de la madrugada



Se debe colocar luminarias en las paradas

## REGIONAL DE LOS SANTOS



Estudiantes universitarios al salir de clase nocturna no encuentran transporte



Cerca de La Villa no cuentan con paradas para resguardarse de las inclemencias del tiempo

## REGIONAL DE COCLÉ

Las paradas se encuentran en muy mal estado, llenas de basura, con malos olores, las bancas sucias y cuando llueve se inundan.



Los usuarios del transporte solicitaron mayor frecuencia entre los buses, debido a que deben esperar 45 minutos en la parada y luego cuando abordan el bus, deben esperar 10 minutos, ya que realizan piqueras



## REGIONAL DE LA CHORRERA



Mayor cantidad de buses de las rutas internas, ya que deben esperar mucho tiempo.

