



REPÚBLICA DOMINICANA

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2024



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

OMSA

OPERADORA METROPOLITANA DE SERVICIOS DE AUTOBUSES

OPERADORA METROPOLITANA DE
SERVICIOS DE AUTOBUSES (OMSA)

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2024



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



OPERADORA METROPOLITANA DE
SERVICIOS DE AUTOBUSES (OMSA)

TABLA DE CONTENIDO

Memoria institucional 2024

I. Resumen ejecutivo.	1
II. Información Institucional.	3
2.1 Marco Filosófico Institucional.	3
a. Misión.	3
b. Visión.	3
c. Valores.	3
2.2 Base Legal.	3
2.3 Estructura Organizativa.	4
2.4 Planificación Estratégica Institucional.	7
III. Resultados Misionales.	8
IV. Resultados áreas transversales y de apoyo.	10
4.1 Desempeño Área Administrativa y Financiera.	10
4.2 Desempeño de los Recursos Humanos.	19
4.3 Desempeño de los Procesos Jurídicos	33
4.4 Desempeño de la Tecnología.	40
4.5 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional. ...	42
4.6 Desempeño del Área de Comunicaciones.	43
V. Servicios al Ciudadano y Transparencia Institucional	49
5.1 Nivel de la Satisfacción con el Servicio	49
5.2 Nivel de Cumplimiento Acceso a la Información.	51
5.3 Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias.	51
5.4 Resultado de Mediciones del Portal de Transparencia.....	51

VI. Proyecciones al Próximo Año	52
VII. Anexos	53
a) Matriz de logros relevantes	53
b) Matriz de Gestión Presupuestaria Anual	53
c) Matriz de Principales Indicadores del POA.....	54
d) Resumen de Plan de Compras	55

I. Resumen ejecutivo.

Memoria institucional 2024

La Operadora Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA) transportó, durante el periodo enero – diciembre de 2024, un total de 16,308,760 (dieciséis millones trescientos ocho mil setecientos sesenta) pasajeros, de los cuales 16,308,541 (dieciséis millones trescientos ocho mil quinientos cuarenta y uno) corresponden a servicios ordinarios y 22,835 (veintidós mil ochocientos treinta y cinco) a servicios especiales, logrando un promedio mensual de 1,344,120 pasajeros.

Se brindó servicio con una frecuencia estable de salida entre 7 y 15 minutos, operando diariamente de lunes a domingo, desde las 5:30 a.m. hasta las 11:00 p.m. durante los 365 días del año. Este esfuerzo incluyó el apoyo al metro y teleférico de Santo Domingo durante periodos de mantenimiento.

En cuanto a recursos financieros, OMSA recibió asignaciones presupuestarias por RD\$2,652,755,080.00 (dos mil seiscientos cincuenta y dos millones setecientos cincuenta y cinco mil ochenta pesos con 00/100), y las recaudaciones por movilidad alcanzaron un total de RD\$306,782,991.41 (trescientos seis millones setecientos ochenta y dos mil novecientos noventa y un pesos con 41/100).

La Dirección de Mantenimiento realizó 10,144 reparaciones a la flotilla vehicular, incluyendo mantenimientos preventivos y correctivos, lo que representó un ahorro de RD\$160,494,520.69 (ciento sesenta millones cuatrocientos noventa y cuatro mil quinientos veinte pesos con 69/100). Además, se llevaron a cabo 179 procesos de compras por un valor de RD\$332,457,463.83.

Por concepto de remuneración salarial, OMSA desembolsó un total de RD\$1,453,599,192.61 (mil cuatrocientos cincuenta y tres millones quinientos noventa y nueve mil ciento noventa y dos pesos con 61/100), con un promedio



mensual de RD\$121,118,838.47. Este monto incluyó la nómina general, incentivos y contribuciones a la Seguridad Social.

En relación con el cumplimiento del Plan Operativo Anual, OMSA alcanzó un índice de ejecución del 94.2%. Además, logró una recertificación en la norma NORTIC A3 y mantuvo una calificación destacada en transparencia.

Finalmente, OMSA reafirma su compromiso con la mejora continua en el transporte público colectivo, asegurando sostenibilidad, eficiencia operativa y satisfacción de los usuarios, mientras promueve la inclusión y el desarrollo integral de su personal.



II. Información Institucional.

Memoria Institucional 2024.

2.1 Marco Filosófico Institucional.

a. Misión.

Satisfacer la necesidad de movilidad de los usuarios a través de un servicio de transporte competitivo y sostenible.

b. Visión.

Ser la empresa de transporte colectivo preferida por los usuarios, con un servicio accesible, eficiente, eficaz, seguro y competitivo

c. Valores.

- Vocación de servicio.
- Compromiso.
- Integridad.
- Transparencia.

2.2 Base Legal.

La Operadora Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA), S.A. fue constituida mediante la promulgación del Decreto Núm. 167-23, de fecha 25 de abril de 2023, en cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 356 de la Ley Núm. 63-17 sobre Movilidad, Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de la República Dominicana, de fecha 21 de febrero de 2017. Este Decreto reforma la Oficina Metropolitana de Autobuses (OMSA), estableciéndola como una empresa pública con personalidad jurídica y autonomía administrativa, financiera y técnica, constituyéndose como una sociedad anónima de capital estatal, adscrita al Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones (MOPC).

Con esta transformación, la OMSA, S.A. asume la responsabilidad de operar como empresa pública dentro del marco normativo establecido, desarrollando y aplicando los subsistemas de gestión administrativa necesarios para cumplir con



su misión de ofrecer un servicio de transporte colectivo eficiente, seguro y de calidad. La creación de esta nueva estructura organizativa es parte del esfuerzo por racionalizar los recursos disponibles y mejorar la eficiencia en la prestación de los servicios de transporte.

El Consejo de Administración de la OMSA, S.A. está facultado, conforme al artículo 28, literal k) de sus Estatutos Sociales, para aprobar los manuales, Reglamentos y normas generales que regulan la organización y funcionamiento de la empresa. Además, dicho Consejo tiene la autoridad de evaluar, proponer y reformar su estructura orgánica y funcional, conforme lo estipulado en la Ley Núm. 479-08, General de Sociedades Comerciales y Empresas Individuales de Responsabilidad Limitada, de fecha 11 de diciembre de 2008, y sus modificaciones, así como en los Estatutos Sociales de la OMSA, S.A., aprobados en fecha 23 de octubre de 2023.

La Operadora Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA), S.A., en su misión de ofrecer un transporte público colectivo accesible, continúa desarrollando planes, programas y proyectos que buscan mejorar la calidad y seguridad del transporte terrestre, contribuyendo al bienestar de los ciudadanos y al ordenamiento del tránsito en la República Dominicana, conforme a lo dispuesto en la Ley Núm. 63-17 y las demás normativas aplicables.

2.3 Estructura Organizativa.

Unidades Normativas y de Máxima Dirección:

- Despacho del vicepresidente Ejecutivo/ Administrador(a) General.
- Secretario(a).

Dependencias:

- Oficina de Acceso a la Información Pública.
- Gerencia de Revisión y Fiscalización.



Unidades Asesoras:

Dirección de Planificación y Desarrollo, con:

- Gerencia de Desarrollo Corporativo.
- Gerencia de Formulación Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos (PPP).
- Gerencia de Calidad en la Gestión.
- División de Servicio al Cliente.
- Gerencia de Cooperación Nacional e Internacional.

Dirección Jurídica, con:

- Gerencia de Elaboración de Documentos Legales.
- Gerencia de Litigios.
- División de Accidentes de Tránsito.

Dirección de Recursos Humanos, con:

- Gerencia de Reclutamiento y Selección.
- Gerencia de Registro, Control y Nómina.
- Gerencia de Capacitación y Desarrollo.
- Gerencia de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Gerencia de Relaciones Laborales y Sociales.
- Gerencia de Organización del Trabajo y Compensación.
- División Médica.

Dirección de Comunicación Estratégica, con:

- Gerencia de Relaciones Públicas.
- Gerencia de Medios.
- División de Protocolo y Eventos.

Unidades de apoyo:

Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación, con:

- Gerencia de Seguridad y Monitoreo TIC.
- Gerencia de Administración del Servicio TIC.



- Gerencia de Desarrollo e Implementación de Sistemas.
- Gerencia de Operaciones TIC.

Dirección Administrativa, con:

- Gerencia de Servicios Generales.
- División de Mayordomía.
- División de Mantenimiento Planta Física.
- Gerencia de Almacén, Suministro y Repuestos.
- Gerencia de Combustible.
- Gerencia de Compras y Contrataciones.
- Gerencia de Transportación o Vehículos Livianos.
- División de Archivo Central.
- División de Seguridad Interna.
- Sección de Correspondencia.

Dirección Financiera, con:

- Gerencia de Presupuesto.
- Gerencia de Contabilidad.
- División de Activo Fijo.
- Gerencia de Tesorería.
- Gerencia de Gestión de Cobros.

Unidades Sustantivas u Operativas:

Dirección de Operaciones, con:

- Gerencia de Movilidad Eléctrica y Redes de Conexión.
- Gerencia de Monitoreo del Servicio de Autobuses.
- Gerencia de Despacho y Control de Autobuses.
- División de Despacho de Autobuses.
- División de Retorno de Autobuses.
- División de Radio y Comunicación.
- División de Higienización de Autobuses.



- División de Gestión de Módulos.
- Sección de Oficinas Regionales/Módulos.

Dirección de Gestión Comercial, con:

- Gerencia de Grandes Clientes.
- Gerencia de Transporte Escolar.
- Gerencia de Inteligencia de Mercados y Negocios.
- Gerencia de Estudios Técnicos.

Dirección de Mantenimiento y Restauración Vehicular, con:

- División de Eléctrica Automotriz.
- División de Mecánica.
- División de Desabolladora y Pintura.
- División de Entrada y Despacho de Vehículos Reparados.

2.4 Planificación Estratégica Institucional.

- Asegurar la sostenibilidad y salud financiera de la empresa.
- Incrementar los niveles de satisfacción de nuestros clientes, mediante el mejoramiento de los atributos del servicio y la calidad de la atención.
- Asegurar la sostenibilidad del desempeño misional e institucional, mediante la implementación de intervenciones eficientes y eficaces.
- Desarrollar las competencias y capacidades estratégicas del capital humano, acorde a los requerimientos del desarrollo y desempeño institucional.



III. Resultados Misionales.

Memoria Institucional

Dirección de Operaciones.

La Dirección de Operaciones, como parte de la estructura organizativa de la Operadora Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA), tiene como objetivo dirigir y coordinar todos los procesos operativos necesarios para mantener en funcionamiento el flujo de los servicios de transporte y la flotilla vehicular de la empresa, asegurando su proactividad y disponibilidad. Entre sus funciones específicas se encuentran la dirección del despacho de autobuses, así como la administración y control de las operaciones de los corredores de la empresa.

Durante el período enero–diciembre 2024, OMSA transportó un total de 16,308,760 (dieciséis millones trescientos ocho mil setecientos sesenta) pasajeros, de los cuales 16,308,541 (dieciséis millones trescientos ocho mil quinientos cuarenta y uno) corresponden a servicios ordinarios y 22,835 (veintidós mil ochocientos treinta y cinco) a servicios especiales, logrando un promedio mensual de 1,344,120 pasajeros transportados.

Dirección de Mantenimiento y Restauración Vehicular.

La Dirección de Mantenimiento Vehicular es la responsable de mantener en funcionamiento los autobuses con el propósito de proveer un servicio de transporte público metropolitano en Santo Domingo, Santiago y Barahona con frecuencia confiable y un adecuado.

Por consiguiente, en enero-diciembre del año 2024, la dirección a través de la unidad ejecutora de mantenimiento sustenta el mayor grado de eficiencia con el propósito de brindar un servicio de calidad seguro y humano. De esta manera que, en este documento se expresan los datos de colaboración y evolución del año 2024 respecto a cada una de las divisiones, además de incluir a nuestro equipo.



**Tabla 01 - Resumen de Ejecución Mantenimiento y Restauración Vehicular
enero-diciembre 2024.**

Resumen de Ejecución Mantenimiento y Restauración Vehicular enero-diciembre 2024			
No.	Descripción	Cantidad	Ahorro RD\$
01	Mantenimiento Preventivo año 2024	432	18,827,257.60
02	Mantenimiento Correctivo año 2024	8,889	92,193,596.85
03	Sistema de climatización	222	13,413,666.24
04	Departamento de Desabolladora y Pintura	601	36,060,000.00
Total, ahorrado		10,144	160,494,520.69

Fuente: Dirección de Mantenimiento y Restauración Vehicular



IV. Resultados áreas transversales y de apoyo.

Memoria Institucional

4.1 Desempeño Área Administrativa y Financiera.

La Dirección Financiera durante el período enero - diciembre 2024, ha ejecutado todas las operaciones financieras cumpliendo cabalmente con las disposiciones de las altas instancias financieras y administrativas del Estado, como son la Contraloría General de la República, la Dirección General de Presupuesto y la Dirección General de Contabilidad Gubernamental; Exponiendo los logros alcanzados durante el periodo.

En este periodo, la empresa ha recibido recursos por asignaciones Presupuestaria de la Dirección General de Presupuesto, para hacer frente al pago de nóminas, cargas fijas y cubrir las necesidades de la Institución por un monto ascendente a (\$2,652,755,080.00), Dos Mil Seiscientos Cincuenta y Dos Millones Setecientos Cincuenta y Cinco Mil Ochenta Pesos con 00/100.

Resumen de los Fondos 100 y 9995 de Captación Directa.

La ejecuciones con asignación de los recursos del periodo enero - diciembre 2024 con relación al presupuesto, se han ejecutado un monto de Dos Mil veinte y Sietes Millones Novecientos Noventa Mil Cuatrocientos Cuarentas y Sietes pesos Seis Pesos con 92/100 (2,027,990,447.92), del cual para del fondo 100 se han ejecutado un monto de, Mil Ochocientos Dieciséis Millones Trescientos Noventa y Siete Mil Cuarenta y Dos con 63/100 (RD\$1,816,397,042.63) con una proyección por ejecutar para el mes de diciembre del fondo 100 por un monto de \$385,390,613.00, en tanto que la proyección por el fondo 9995, según las recaudaciones es por un monto de \$85,500,000.00, ascendente a un monto total proyectado de \$470,890,613.00, para cerrar las operaciones de la Institución del año en curso.



Tabla 02 - Ejecución del Fondo 100 por Objeto del Gasto 2024.

Objeto	Descripción	Presupuesto inicial	Modificación presupuestaria	Presupuesto vigente	Preventivo	Preventivo y Compromiso	Presupuesto ejecutado	Presupuesto disponible	Lib. Pagado	Lib. en transito	% ejecutado
1	Remuneraciones y Contribuciones	1,195,320,000.00	335,000,000.00	1,530,320,000.00	1,256,214,469.58	1,256,214,469.58	1,255,254,193.49	274,105,530.42	1,165,243,891.09	90,010,302.40	82.03%
2	Contrataciones de Servicios	155,600,000.00	-5,900,000.00	149,700,000.00	140,303,611.95	140,271,048.65	120,985,999.86	9,396,388.05	114,045,139.85	6,940,860.01	80.82%
3	Materiales y Suministro	536,835,080.00	5,900,000.00	542,735,080.00	523,242,141.74	521,649,635.28	440,156,849.28	19,492,938.26	423,321,279.41	16,835,569.87	81.10%
6	Bienes Muebles, Inmuebles E Intangible	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00%
	Proyección estimada para ejecutar dic. 2024	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	385,390,613.00	0.00	0.00	0.00	0.00%
	Total, General	1,887,755,080.00	335,000,000.00	2,222,755,080.00	1,919,760,223.27	1,918,135,153.51	2,201,787,655.63	302,994,856.73	1,702,610,310.35	113,786,732.28	99.06%

Fuente: Dirección Financiera (Gerencia de Presupuesto)

Tabla 03- Ejecución del Fondo 9995 2024.

Objeto	Descripción	Presupuesto inicial	Modificación presupuestaria	Presupuesto vigente	Preventivo	Presupuesto ejecutado	Presupuesto disponible	Lib. Pagado	Lib. en transito	% ejecutado
1	Remuneraciones y contribuciones	0.00	5,000,000.00	5,000,000.00	3,621,242.68	3,557,849.14	1,378,757.32	3,557,849.14	0.00	71.16%
2	Contrataciones de Servicios	256,000,000.00	5,000,000.00	261,000,000.00	208,254,928.95	187,155,068.29	52,745,071.05	180,048,836.28	7,106,232.01	71.71%
3	Materiales y suministro	102,700,000.00	-12,000,000.00	90,700,000.00	56,007,249.31	18,438,450.91	34,692,750.69	17,595,811.51	842,639.40	20.33%
6	Bienes Muebles, Inmuebles E Intangible	61,800,000.00	2,000,000.00	63,800,000.00	13,141,446.54	942,822.01	50,658,553.46	942,822.01	0.00	1.48%
7	Obras	9,500,000.00	0.00	9,500,000.00	1,499,213.94	1,499,213.94	8,000,786.06	1,499,213.94	0.00	15.78%
	Proyección estimada para ejecutar dic. 2024	0.00	0.00	0.00	0.00	85,500,000.00	0.00	0.00	0.0	0.00%
	Total, General	430,000,000.00	0.00	430,000,000.00	282,524,081.42	297,093,404.29	147,475,918.58	203,644,532.88	7,948,871.41	69.09%

Fuente: Dirección Financiera (Gerencia de Presupuesto)



Tabla 04 - Ejecución de ambos fondos.

Objeto	Descripción	Presupuesto inicial	Modificación presupuestaria	Presupuesto vigente	Preventivos	Presupuesto ejecutado	Presupuesto disponible	Lib. Pagado	Lib. en transito	% ejecutado
1	Remuneraciones y Contribuciones	1,195,320,000.00	340,000,000.00	1,535,320,000.00	1,259,835,712.26	1,258,812,042.63	275,484,287.74	1,168,801,740.23	90,010,302.40	81.99%
2	Contrataciones de Servicios	411,600,000.00	-900,000.00	410,700,000.00	348,558,540.90	308,141,069.15	62,141,459.10		14,047,093.02	75.03%
3	Materiales y Suministro	639,535,080.00	-6,100,000.00	633,435,080.00	579,249,391.05	458,595,300.19	54,185,688.95	440,917,090.92	17,678,209.27	72.40%
6	Bienes Muebles, Inmuebles E Intangible	61,800,000.00	2,000,000.00	63,800,000.00	13,141,446.54	942,822.01	50,658,553.46	942,822.01	0.00	1.48%
7	Obras	9,500,000.00	0.00	9,500,000.00	1,499,213.94	1,499,213.94	8,000,786.06	1,499,213.94	0.00	15.78%
	Proyección estimada para ejecutar dic. 2024	0.00	0.00		-	470,890,613.00	-	-	-	-
	Total General	2,317,755,080.00	335,000,000.00	2,652,755,080.00	2,202,284,304.69	2,498,881,060.92	450,470,775.31	1,906,254,843.23	121,735,604.69	94.20%

Fuente: Dirección Financiera (Gerencia de Presupuesto)



Recaudaciones y Pasajeros Transportados

Las recaudaciones por concepto de movilidad en el año 2024 alcanzaron un monto total de **RD\$306,782,991.41** (trescientos seis mil millones setecientos ochenta y dos mil novecientos noventa y uno con 41/100). Este ingreso corresponde al transporte de un total de **16,308,760 pasajeros**.

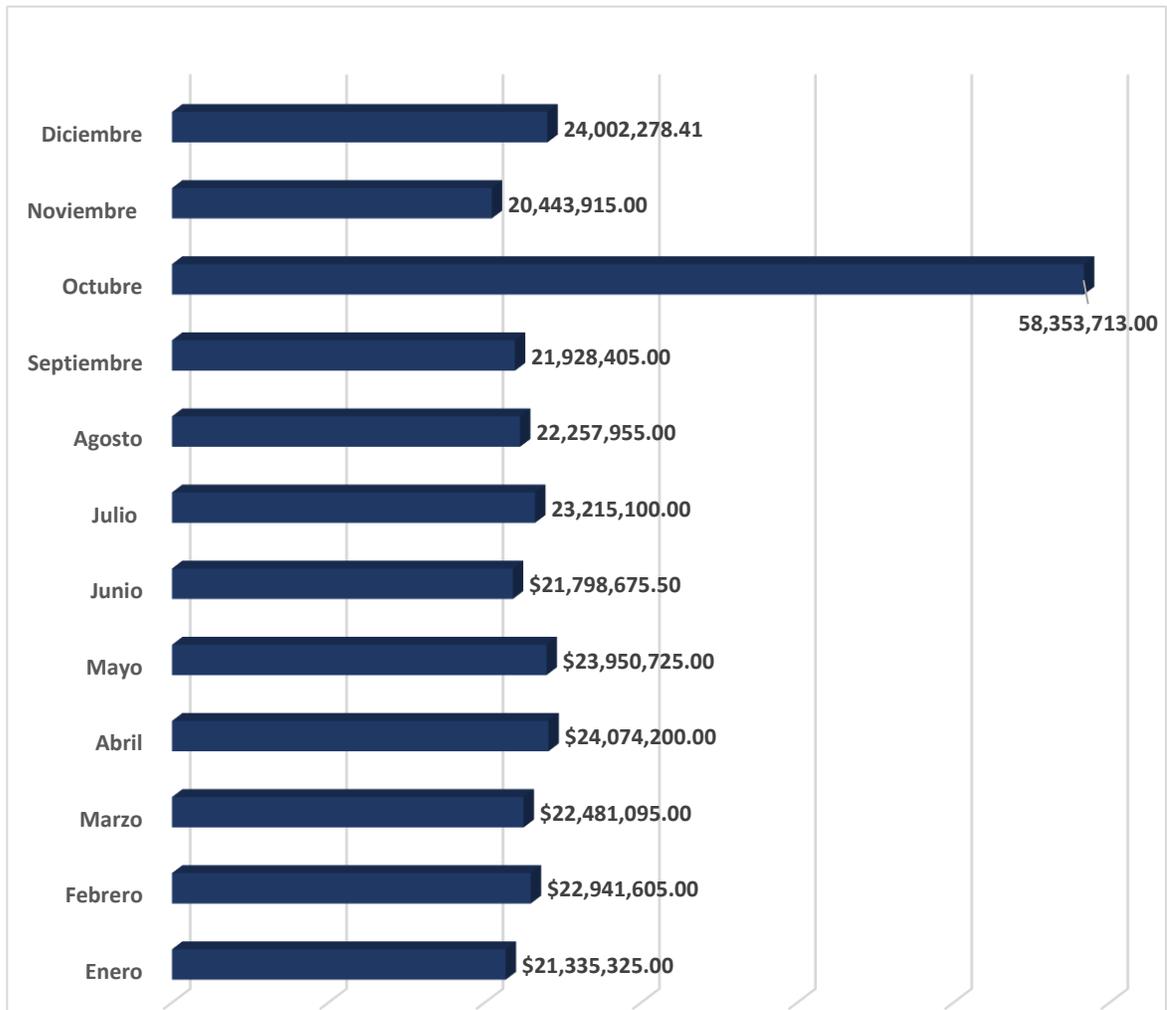
Tabla 05 - Distribución Mensual de Recaudaciones 2024.

Mes	Recaudaciones
Enero	\$21,335,325.00
Febrero	\$22,941,605.00
Marzo	\$22,481,095.00
Abril	\$24,074,200.00
Mayo	\$23,950,725.00
Junio	\$21,798,675.50
Julio	23,215,100.00
Agosto	22,257,955.00
Septiembre	21,928,405.00
Octubre	58,353,713.00
Noviembre	20,443,915.00
Diciembre	24,002,278.41
Total	\$306,782,991.41

Fuente: Dirección Financiera (Gerencia de Tesorería)



Gráfico 01- Recaudaciones y Pasajeros Transportados 2024.



Fuente: Dirección Financiera (Gerencia de Tesorería)

Gestión de Compras y Contrataciones.

En el transcurso de este periodo hemos realizado diversas actividades tendentes a viabilizar la ejecución de compras prioritarias para el buen desenvolvimiento de la institución, tomando siempre en consideración la necesidad de los insumos a adquirir, las mismas se han desarrollado dentro de los siguientes renglones:

- Combustibles.
- Materiales y Equipos para Oficina.
- Reparaciones.
- Entre Otros.



Estas Compras se realizaron mediante procedimientos legalmente establecidos por la Ley No. 340-06 sobre Compras y Contrataciones con Modificaciones de la Ley No. 449-06 y su Reglamento de aplicación No. 543-12.

Dichas compras se han efectuado ajustándose a los diferentes procedimientos de selección entre los cuales se encuentran: Compras Menores, Comparación de Precios, Licitaciones y Compras Directas, según lo establecido en los umbrales.

Tabla 06 - Detalle de las Compras realizadas 2024.

Cantidad	Descripción	Totales
39	Órdenes de suministro	30,397,113.11
52	Órdenes de servicios	124,444,228.99
21	Órdenes de combustible (gasoil, gasolina y GLP)	98,230,680.00
2	Órdenes de lubricantes	8,197,106.00
50	Órdenes de publicidad	4,528,171.89
6	Órdenes neumáticos y baterías	1,482,728.58
5	Órdenes de pinturas y materiales ferretero	4,326,236.16
4	Bienes (kits de bengalas, cristales frontales, montacargas y piezas para aire acondicionado)	10,851,199.10
179	TOTALES	332,457,463.83

Fuente: Dirección Administrativa



Tabla 06 - Relación de Cuentas por Cobrar.

Activos Corrientes	31/1/2024	28/2/2024	31/3/2024	30/4/2024	31/5/2024	30/6/2024
Cuentas por Cobrar	6,579,163.40	11,024,583.40	16,692,236.20	21,100,101.20	19,379,616.70	21,399,713.90
Total	6,579,163.40	11,024,583.40	16,692,236.20	21,100,101.20	19,379,616.70	21,399,713.90
Activos Corrientes	31/7/2024	31/8/2024	30/9/2024	31/10/2024	30/11/2024	31/12/2024
Cuentas por Cobrar	68,578,386.78	93,965,207.83	92,307,556.93	55,038,682.12	56,795,848.57	57,707,164.38
Total	68,578,386.78	93,965,207.83	92,307,556.93	55,038,682.12	56,795,848.57	57,707,164.38

Tabla 07- Balances de Cuentas y Acumulaciones por Pagar.

Pasivos Corrientes	31/1/2024	28/2/2024	31/3/2024	4/1/1900	31/5/2024	30/6/2024
Cuentas por Pagar	93,176,125.07	2,268,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Acumulaciones por Pagar	705,021,652.08	735,631,971.88	760,131,162.74	618,403,016.59	621,027,473.09	631,504,477.07
Total	798,197,777.15	737,899,971.88	760,131,162.74	618,403,016.59	621,027,473.09	631,504,477.07

Pasivos Corrientes	31/7/2024	31/8/2024	30/9/2024	31/10/2024	30/11/2024	31/12/2024
Cuentas por Pagar	0	0	0.00	0		
Acumulaciones por Pagar	626,998,656.60	675,776,821.53	520,786,593.86	467,537,587.69	486,310,745.32	436,444,635.8
Total	626,998,656.60	675,776,821.53	520,786,593.86	467,537,587.69	486,310,745.32	436,444,635.82

Fuente: Dirección Financiera



Tabla 08- Ingresos Correspondientes al periodo enero-diciembre.

Ingresos	31/1/2024	28/2/2024	31/3/2024	4/1/2024	31/5/2024	30/6/2024
Ingresos por Recaudaciones autobuses ejecutivo	20,761,730.00	23,326,074.00	22,407,930.00	23,788,020.00	24,341,995.00	21,831,150.00
Otros ingresos	995.00	190,865.00	-120,159.00	1,415.00	300.00	290.00
Aportes Fiscales Corrientes	0.00	290,423,858.00	145,211,929.00	168,839,728.74	168,839,728.74	168,839,728.74
Aportes Especiales	742,078.40	-	1,369,932.80	-	13,362,994.40	-
Total, Ingresos	21,504,803.40	313,940,797.00	168,869,632.80	192,629,163.74	206,545,018.14	190,671,168.74

Ingresos	31/7/2024	31/8/2024	30/9/2024	31/10/2024	30/11/2024	31/12/2024
Ingresos por Recaudaciones autobuses ejecutivo	23,521,995.00	20,444,105.00	20,581,625.00	20,257,384.00	20,103,983.60	34,967,371.60
Otros ingresos	335.00	410.00	38,295.00	10,230.00	510	1,895.00
Aportes Fiscales Corrientes	168,839,728.74	168,243,828.94	637,749,561.56	174,026,558.20	265,874,934.20	250,874,934.20
Aportes Especiales	42,979,842.88	25,432,737.35	9,882,591.79	1,032,833.20	1,757,166.45	
Total, Ingresos	235,341,901.62	214,121,081.29	668,252,073.35	195,327,005.40	287,736,594.25	285,844,200.80

Fuente: Dirección Financiera



Tabla 09- Balances de Conciliares Bancarias.

Nombre de la Cuenta	31/1/2024	28/2/2024	31/3/2024	4/1/2024	31/5/2024	30/6/2024
Tesorero Nacional	0.00	93,941,786.10	133,737,392.73	19,625,890.60	24,882,440.02	43,380,125.63
Banco de Reservas (Cta. colectora)	16,413,688.40	28,249,641.39	16,519,078.39	226,898.39	1,191,148.00	8,093,910.40
Banco FIMOVIT	8,256,830.50	15,764,836.50	8,019,209.75	-243,369.23	17,186,489.77	26,612,425.77
Banco de Reservas (Gastos Menores)	-	-	1,958,160.39	1,957,985.39	1,157,060.39	1,024,759.40
Total, General	24,670,518.90	137,956,263.99	160,233,841.26	21,567,405.15	44,417,138.18	79,111,221.20

Nombre de la Cuenta	31/7/2024	31/8/2024	30/9/2024	31/10/2024	30/11/2024	31/12/2024
Tesorero Nacional	64,721,503.42	89,296,103.40	71,095,635.35	47,158,379.95	43,380,125.63	20,000,000.00
Banco de Reservas (Cta. colectora)	6,676.02	9,900,639.04	22,526,079.28	56,851,378.26	58,851,378.26	60,851,378.26
Banco FIMOVIT	25,359,293.08	15,509,765.23	17,594,928.23	20,390,029.23	26,491,988.73	40,355,376.73
Banco de reservas (Gastos Menores)	626,660.05	408,746.69	408,380.47	98,895.85	5,640.00	5,465.00
Total, General	90,714,132.57	115,115,254.36	111,625,023.33	124,498,683.29	128,729,132.62	121,212,219.99

Fuente: Dirección Financiera



4.2 Desempeño de los Recursos Humanos.

En el periodo 2024, hemos logrado el objetivo de mostrar el desarrollo y los logros que ha tenido la Empresa en cuanto al manejo administrativo del personal, siempre siguiendo los principios de transparencia, donde los empleados son el principal activo de la empresa. Gracias a ellos alcanzamos los objetivos estratégicos y aumentamos nuestra eficiencia y productividad, tanto en lo operativo como en lo administrativo.

Las herramientas para gestionar los recursos humanos son cada vez más relevantes, ya que como área de apoyo maximizamos nuestros activos humanos, que son fundamentales en la gestión del personal.

Durante este período, las actividades se han enfocado en la selección y contratación del personal necesario según competencias alineadas con el perfil para cada área, llevando a cabo un trabajo continuo, gracias a nuestro equipo que ha jugado un papel clave. Durante este periodo de gestión, respecto a la transformación de estatus como Empresa Pública de capital estrictamente estatal, hemos realizado un gran esfuerzo y desafío para responder adecuadamente a las necesidades actuales en la planificación de Recursos Humanos; contribuyendo de manera efectiva para cumplir con las metas establecidas.

Centralizamos nuestro esfuerzo en los siguientes aspectos:

- Definir una estructura funcional de la Dirección de Recursos Humanos acorde con las necesidades de la Empresa.
- Gestión para actualizar e implementar Manuales de Puestos y de Funciones.
- Gestión para establecer un sistema de consecuencias (Deberes, Derechos, Compensaciones) conforme a la Evaluación de Desempeño.
- Gestión para crear e implementar el Reglamento Interno de Personal.
- Revisión y Actualización de los Procesos de Recursos Humanos.

En cuanto a la cantidad de hombres y mujeres que componen la población de la Empresa, a partir del análisis estadístico realizado encontramos que, en promedio,



los hombres tuvieron el 55% de participación en el proceso de contratación en comparación con las mujeres que alcanzaron el 45%. Asimismo, los hombres recibieron un 13% más que las mujeres que ganaron un salario 10% inferior al de los hombres; sin embargo, a mediados del periodo se abrió una brecha salarial y se valoró el trabajo de la mujer, particularmente en los cargos más vulnerables de la OMSA.

Gerencia de Registro, Control y Nómina.

A raíz de la promulgación del Decreto Núm. 167-23 de fecha 25 de abril del 2023 en sustitución del Decreto N. 448-97, se comenzó el proceso de cambio como Empresa Pública al cambiar el nombre de Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses por Operadora Metropolitana de Servicios de Autobuses.

Posteriormente, en la promulgación del Decreto Núm. 475-23 de fecha 03 de octubre del 2023, fueron asignados los señores José Altagracia González Sánchez y Jorge Luis Vásquez como vicepresidente ejecutivo del Consejo de Administración con el rol de Administrador General, y como secretario del Consejo de Administración, respectivamente, de esta Empresa.

Luego, con la aplicación del Decreto Núm. 520-23 de fecha 18/10/2023, en diciembre fueron indemnizados los 3,153 colaboradores de la Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses, por un monto aproximado de RD\$606,550,072.00.

A partir de enero del año 2024 iniciamos nuestras actividades como Empresa, bajo las orientaciones de la Ley 16-92 del Ministerio de Trabajo como organismo regulador, con la contratación de 2,433 nuevos empleados por un total de RD\$78,812,296.00.

Durante el periodo enero-diciembre del año 2024, se pagaron por concepto de Remuneración Salarial un total de RD\$1,453,426,061.67, lo que da un promedio mensual de RD\$121,118,838.47.



De esta cantidad, RD\$1,078,893,555.00 se destinó a la Nómina General, con un promedio mensual de RD\$89,907,796.25, lo que representa un 84.7% del total pagado.

RD\$2,384,666.67 se pagó por Compensación Seguridad Militar, lo que equivale a un promedio mensual de RD\$2,384,666.67, o un 2.2% del total.

RD\$165,895,901.87 se destinó a la Contribución a la Tesorería de la Seguridad Social, con un promedio mensual de RD\$13,824,658.49, lo que representa un 13.1% del total pagado.

RD\$90,183,433.34 se destinó a salario de navidad o regalía pascual, año 2024.

RD\$90,010,302.40 se pagó por incentivo por labor extraordinaria de fin de año.

A continuación, presentamos de forma esquemática el comportamiento de las Remuneraciones salariales, pagadas durante el periodo enero-diciembre 2024:

Tabla 10 - Montos Mensuales Pagados por Nómina.

Mes	Nómina general	Nómina militar	Contribución a la tss	Salario navidad o regalía pascual	Incentivo por labor extraordinaria de fin de año	Total
ENERO	78,812,296.00	2,280,000.00	12,083,829.07			93,176,125.07
FEBRERO	81,993,784.00	2,268,000.00	12,577,626.19			96,839,410.19
MARZO	83,506,560.00	2,257,000.00	13,225,098.33			98,988,658.33
ABRIL	91,791,492.00	2,313,000.00	14,077,612.28			108,182,104.28
MAYO	94,898,251.00	2,370,000.00	14,555,742.62			111,823,993.62
JUNIO	93,475,464.00	2,382,000.00	14,337,557.69			110,195,021.69
JULIO	91,965,000.00	2,425,000.00	14,294,896.22			109,916,396.22
AGOSTO	92,679,652.00	2,425,000.00	14,216,584.40			109,321,236.40
SEPTIEMBRE	92,420,804.00	2,478,000.00	14,175,485.54			109,074,289.54
OCTUBRE	92,205,572.00	2,453,000.00	14,142,361.34			108,800,933.34
NOVIEMBRE	92,092,072.00	2,465,000.00	14,125,404.77			108,682,476.77
DICIEMBRE (*)	91,821,108.00	2,500,000.00	14,083,703.42	90,183,433.34	90,010,302.40	288,598,547.16
Total	1,078,893,555.00	28,616,000.00	165,895,901.87	90,183,433.34	90,010,302.40	1,453,599,192.61
Promedio Mensual Pagado	89,907,796.25	2,384,666.67	13,824,658.49	90,183,433.34	90,010,302.40	121,133,266.05

Fuente: Dirección Recursos Humanos



Tabla 11 - Promedio mensual pagado a empleados

Concepto	Promedio pagado por nómina	% participación del total pagado
Nómina General	89,907,796.25	84.7
Nómina Militar	2,384,666.67	2.2
Contribución TSS	13,824,658.49	13.1
Total	106,117,121.41	100.0

Fuente: Dirección Recursos Humanos



Fuente: Dirección Recursos Humanos

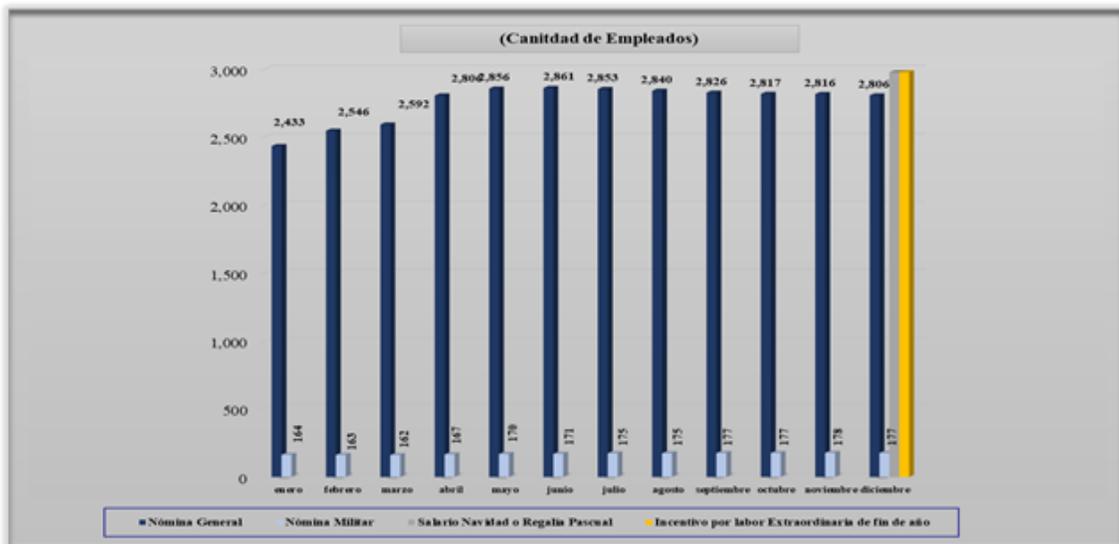
En ese mismo orden, durante el periodo indicado, fueron designados un promedio mensual de 2,754 nuevos empleados de la nómina general y 1177 de la nómina Compensación militar.



Tabla 12 - Movimiento Mensual de Empleados por Nómina.

Mes	Nómina General	Nómina Militar	Salario Navidad o Regalía Pascual	Incentivo por labor Extraordinaria de fin de año
Enero	2,433	164		
Febrero	2,546	163		
Marzo	2,592	162		
Abril	2,806	167		
Mayo	2,856	170		
Junio	2,861	171		
Julio	2,853	175		
Agosto	2,840	175		
Septiembre	2,826	177		
Octubre	2,817	177		
Noviembre	2,816	178		
Diciembre	2,806	177	2,976	2,976
Promedio Mensual	2,754	171	2,976	2,976

Fuente: Dirección Recursos Humanos



Fuente: Dirección Recursos Humanos



Asimismo, por concepto de prestaciones laborales, amparados bajo la Ley 16-92 del Código de Trabajo, en sus Arts. 76, 80, 177 y 219; hemos pagados a todos aquellos empleados desvinculados la suma total de RD\$2,710,530.74, de lo cual RD\$554,574.03 corresponden al pago de preaviso y cesantía, equivalente al 20.46%; RD\$666,535.26 corresponden al pago de vacaciones, equivalentes al 24.59%; y RD\$1,489,421.45 corresponden al Salario de Navidad o Regalía Pascual, para un 54.95% del total pagado.

Tabla 13- Montos Pagados Concepto de Prestaciones Laborales y Derechos Adquiridos.

Mes	Preaviso y cesantía	Vacaciones	Salario de navidad o regalía pascual	Total
Enero	0.00	0.00	0.00	0.00
Febrero	0.00	0.00	0.00	0.00
Marzo	0.00	0.00	0.00	0.00
Abril	139,363.46	0.00	67,965.79	207,329.25
Mayo	87,287.93	0.00	132,322.97	219,610.90
Junio	0.00	89,760.78	170,422.22	260,183.00
Julio	33,990.77	61,755.10	104,955.35	200,701.22
Agosto	127,911.55	78,380.71	230,167.21	436,459.47
Septiembre	0.00	126,037.77	222,156.03	348,193.80
Octubre	97,907.35	162,565.83	318,186.24	578,659.42
Noviembre	39,655.90	135,387.48	243,245.64	418,289.02
Diciembre (*)	28,457.07	12,647.59	0.00	41,104.66
Total	554,574.03	666,535.26	1,489,421.45	2,710,530.74
Porcentaje de participación	20.46%	24.59%	54.95%	100.00%

Fuente: Dirección Recursos Humanos (Gerencia de nómina)



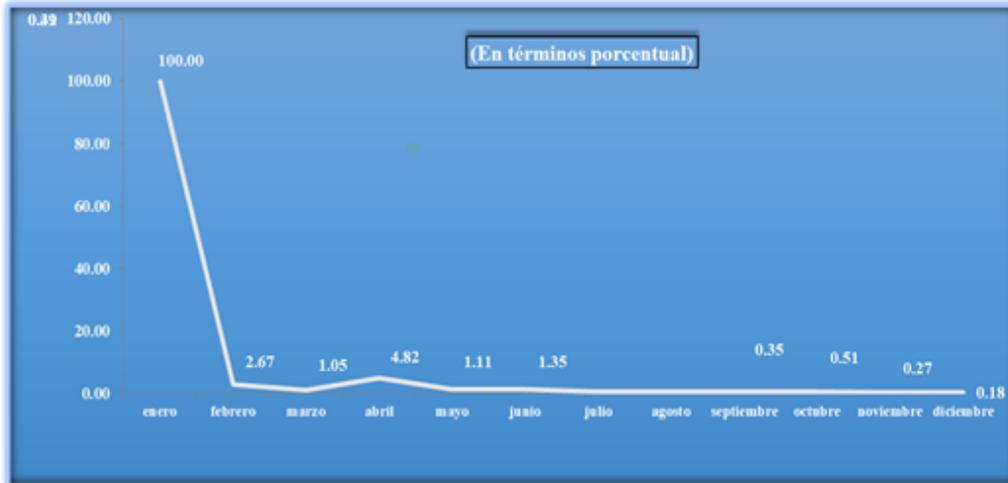
Luego de la promulgación del Decreto Núm. 167-23 de fecha 25/04/2023, transformándonos en Empresa Pública, a partir del mes de enero 2024, cuando formalmente iniciamos nuestras labores como Empresa, el índice de rotación en el mes de enero fue de un 100.0%, ya que no tuvimos marco de referencia, en el mes de diciembre fue de 0.18%. El promedio mensual fue de 9.43%.

Tabla 14 - Índice de Rotación.

Mes	Nivel de Rotación
Enero	100.00
Febrero	2.67
Marzo	1.05
Abril	4.82
Mayo	1.11
Junio	1.35
Julio	0.32
Agosto	0.49
Septiembre	0.35
Octubre	0.51
Noviembre	0.27
Diciembre	0.18
Promedio Mensual	9.43

Fuente: Dirección Recursos Humanos





Fuente: Dirección Recursos Humanos

En ese mismo orden, el nivel de Absentismo osciló entre 22.12% en el mes de enero, y 18.80% para el mes de diciembre. Siendo el mes de marzo con el nivel más alto, de un 28.77%. El nivel de Absentismo presentado durante este periodo tuvo el siguiente comportamiento.

Tabla 15 - Índice de Absentismo.

MES	NIVEL DE ABSENTISMO
ENERO	22.12
FEBRERO	24.57
MARZO	28.77
ABRIL	19.47
MAYO	25.09
JUNIO	23.80
JULIO	21.01
AGOSTO	23.19
SEPTIEMBRE	22.08
OCTUBRE	19.20
NOVIEMBRE	18.10
DICIEMBRE	18.80
PROMEDIO MENSUAL	22.18



Fuente: Dirección Recursos Humanos.



Fuente: Dirección Recursos Humanos

Gerencia de Reclutamiento y Selección.

Revisión y ajuste de un Sistema de Evaluación de Desempeño acorde a la regulación de la Empresa. Con los objetivos establecidos, a través del diseño del sistema de reclutamiento y selección de personal, respondimos a tiempo a las solicitudes de posibles candidatos para trabajos, teniendo más perfiles para mejorar el desempeño técnico-operativo; lo que ha ayudado a aumentar la motivación y el compromiso con el área principal.

Para este periodo, el número de candidatos que ingresaron al sistema de reclutamiento para llenar puestos vacantes, se amplió la oportunidad para el área operativa, donde se logró el porcentaje más alto, dando la opción a los candidatos para ocupar cargos de conductores de autobús y cajeros a bordo; los cuales representaron el 75% del total de solicitantes a las vacantes. Esto contribuyó así al fortalecimiento del área clave. Durante el año 2024, la Dirección de Recursos Humanos gestionó la implementación de un Software, un sistema automatizado para el proceso de reclutamiento, que constituye un documento estratégico que establece las bases para el rediseño y modernización de los procesos de reclutamiento y selección; de modo que pudiéramos cumplir con las competencias definidas para el puesto a ocupar.



Tabla 16 – Proceso de Reclutamiento y Selección

Áreas	Cantidad	% Participación
Servicios Generales	234	5
Administrativa	632	14
Comunicación	96	2
Mantenimiento Vehicular	877	20
Operaciones	1,859	43
Planificación y Desarrollo	102	2
Recursos Humanos	108	2
Monitoreo del servicio de Autobús	115	3
Tecnología y Comunicaciones	97	2
Financiera	168	4
Jurídica	45	1
Conectividad	8	0
Gestión Comercial	18	0
Total	4,359	100

Fuente: Dirección Recursos Humanos



Fuente: Dirección Recursos Humanos



Gerencia de Relaciones Laborales y Sociales.

A partir de la transformación a Empresa Pública no Financiera, para el periodo indicado, se han creado nuevas afiliaciones de empleados tanto para la ANGLOAMERICANA Seguro de Vida, como para las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS) un total de dos mil novecientos ochenta y ocho (2,988). En cuanto a las notificaciones para las exclusiones del seguro de vida se procesaron ciento cuarenta y uno (141), y solicitudes pagadas a favor de los parientes de primer grado tres (3).

Con relación al sistema de la SISALRIL, los beneficios de maternidad y lactancia, hemos procesado hasta la fecha cinco (5) a favor de las empleadas en estado de gestación. En cumplimiento con nuestra política interna nos permitimos realizar las orientaciones necesarias a las colaboradoras.

A los fines de dar cumplimiento a la Ley No. 379-81, que establece un nuevo régimen de Jubilaciones y Pensiones del Estado Dominicano, identificamos al personal que califica para jubilaciones y pensiones por antigüedad o discapacidad, y se procedió a iniciar la gestión correspondiente para tales fines, que suman un total de doscientos sesenta y ocho (268) expedientes en proceso instrumentado y tramitado.

En otro orden, fueron instrumentados y procesados a través del Ministerio de Trabajo ciento veintiséis (126) expedientes para generar el pago de las Prestaciones laborales y derechos adquiridos al personal desvinculado.

Gerencia de Seguridad y Salud en el trabajo.

En este periodo de gestión como Empresa Pública, de acuerdo con la disposición presidencial, se establecieron los criterios para la transformación de la OMSA operando bajo la modalidades y normativa del Código de Trabajo de la Ley 16-92, en tal sentido se realizaron cambios en el sistema de registro y reportes de los accidentes labores, cargándolos en el portal de transparencia del Ministerio de Trabajo (MT); contando con la orientación y el apoyo tecnológico de especialistas de la entidad del Ministerio de Trabajo.



Bajo la coordinación y orientación del Ministerio de Trabajo (MT), en acuerdo con los Arts. 6 hasta 6.5.11, según Resolución 04-2007 contenidas en el Reglamento 522-06 del Comité de Trabajo, quedó estructurado el Comité Mixto de Seguridad y Salud (CMSST); conformado tanto para los empleados de Santo Domingo, como la Regional Santiago.

Con la conformación de este comité, se diseñó e implementó el programa de Seguridad y Sistema de Salud Seguridad en el Trabajo (SST), con el objetivo de impulsar el cumplimiento de las medidas establecidas en el reglamento 522-06.

En síntesis, las funciones principales del Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo son las siguientes:

- Planificación de la prevención
- Formación
- Información
- Promoción de la salud
- Vigilancia de la Gestión

Realizamos acciones de prevención, como conatos de incendio, manejo de extintores, que incluyó el mantenimiento y llenado de los estos.

En este periodo asistimos un total de cuarenta y seis (46) empleados con casos laborales ocurridos en el trabajo, así como en el trayecto. A la fecha hemos calificados treinta dos (32) casos como accidentes de trabajo y cargados en la Plataforma del Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales IDOPPRIL.



Comportamiento de los Accidentes de Trabajo				
CASOS REPORTADOS AL IDOPPRIL	En trayecto		En el trabajo	
	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino
	7	6	9	10
32	13		19	

Fuente: Dirección Recursos Humanos

Fuimos parte del programa para la detección temprana de Cáncer de Mama, que lleva a cabo el Servicio Nacional de Salud (SNS), con el apoyo del Seguro Nacional de Salud (SeNaSa).

Estas actividades se realizaron en nuestras instalaciones, haciendo los siguientes estudios: Mamografías; Sonomamografías; Próstata; En el mismo orden, en relación con la salud y con motivo del Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo, en abril celebramos la "Jornada de Salud Preventiva 2024", para el beneficio de todo el equipo.

División Médica.

Con el interés de fortalecer las atenciones médicas de nuestros empleados se habilitaron los espacios físicos (Consultorios de las áreas de Salud), para continuar ofreciendo el servicio a todos los colaboradores, según datos estadísticos el 85% de los empleados recibieron los servicios médicos; tanto con las jornadas de salud preventiva realizadas, como las acciones de suministro de medicamentos.



Tabla 17 – Atención a la Salud.

Atención a la salud enero-diciembre 2024	
Conceptos	Números de Empleados
Consultas médicas (Atenciones)	2,459
Licencias médicas tramitadas	1,020
Cantidad de Medicamentos entregados (8,700)	1,992
Recetas médicas emitidas	760
Embarazadas atendidas	102
Vacunas contra el Tétano, Influenza, DT-Difteria, VPH	75
Consultas de Odontología	361
Pruebas de Diabetes y toma de Presión arterial	1090

Fuente: Dirección Recursos Humanos



Fuente: Dirección Recursos Humanos.



4.3 Desempeño de los Procesos Jurídicos

La Dirección Jurídica es una de las direcciones que brinda soporte a la Administración General y las demás direcciones, en lo referente a cuestiones jurídicas que inciden en la Empresa y tiene como objetivo garantizar, en materia jurídica, que la empresa no se vea afectada por conflictos no manejados de manera apropiada, ya sean provocados por la Empresa o por el entorno.

A la fecha se han elaborado once (11) informes mensuales que comprenden el periodo de enero a noviembre de 2024.

Presentación de los informes de la Matriz de Evaluación de Actividades correspondientes al 1er., 2do. y 3er. trimestre del Plan Operativo Anual (POA) 2024.

Producción Documental:

Redacción de 427 oficios dirigidos a diferentes Direcciones y Departamentos, relacionados con solicitudes, devoluciones de expedientes, opiniones legales y remisiones varias.

Asesorías y Resoluciones:

Asesoramiento y revisión para la creación del Comité de Implementación y Gestión de Estándares TIC (CIGETICA).

Elaboración y firma de la Adenda al convenio interinstitucional DJ-AA-1-2023-0022 entre OMSA y el Ministerio de Medio Ambiente.

Análisis y asesoría jurídica para la enmienda del contrato entre el Ministerio de Obras Públicas y Comunicación (MOPC) y OMSA.

Opiniones Jurídicas Emitidas:

- Opinión sobre solicitud de información pública conforme a la Ley 200-04.
- Opinión sobre acuerdos de cesión de servicios de telecomunicación.
- Opinión legal sobre contratos de seguros (salud y vida) y adhesión a programas de financiamiento.



- Opinión legal sobre contratos específicos, como el de Angloamericana de Seguros, S.A.
- Evaluación de publicación en el periódico sobre procesos de liquidación y casos jurídicos en Santiago.
- Opinión jurídica sobre recursos contenciosos administrativos de empleados desvinculados.
- Opinión referente al arrendamiento de espacios publicitarios y solicitudes de información hechas por la Alianza Dominicana Contra la Corrupción (ADOCCO).

La Dirección Jurídica ha mantenido un ritmo de trabajo constante y eficiente, cumpliendo con sus obligaciones documentales, legales y de asesoramiento en beneficio de la Institución y sus objetivos estratégicos.

Acuerdos y Convenios

Se elaboraron y firmaron seis (6) convenios de colaboración Interinstitucionales suscrito entre OMSA y las diferentes Instituciones Gubernamentales descritas a continuación:

- OMSA y El Ministerio de Educación de la Republica Dominicana (MINERD).
- OMSA y El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.
- OMSA y El Ministerio de Obras Publica y Comunicación (MOPC).
- OMSA y Los Comedores Económicos de Estado Dominicano (CEED).
- OMSA y La Dirección General De Proyectos estratégicos Especiales de la Presidencia (PROPEEP).
- OMSA y La Oficina Para el Reordenamiento del Transito (OPRET).

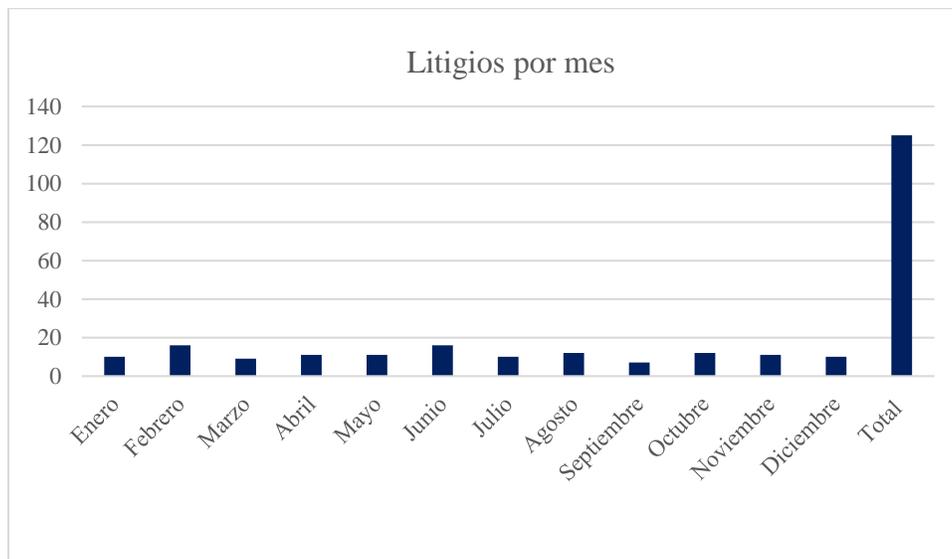


Gerencia de Litigios.

Se asistió durante el año 2024 a ciento cincuenta y nueve (159) audiencias en los diferentes Tribunales de la República, descritas a continuación:

Audiencias	
Enero	10
Febrero	16
Marzo	9
Abril	11
Mayo	11
Junio	16
Julio	10
Agosto	12
Septiembre	7
Octubre	12
Noviembre	11
Diciembre	10
Total	125

Fuente: Dirección Jurídica.



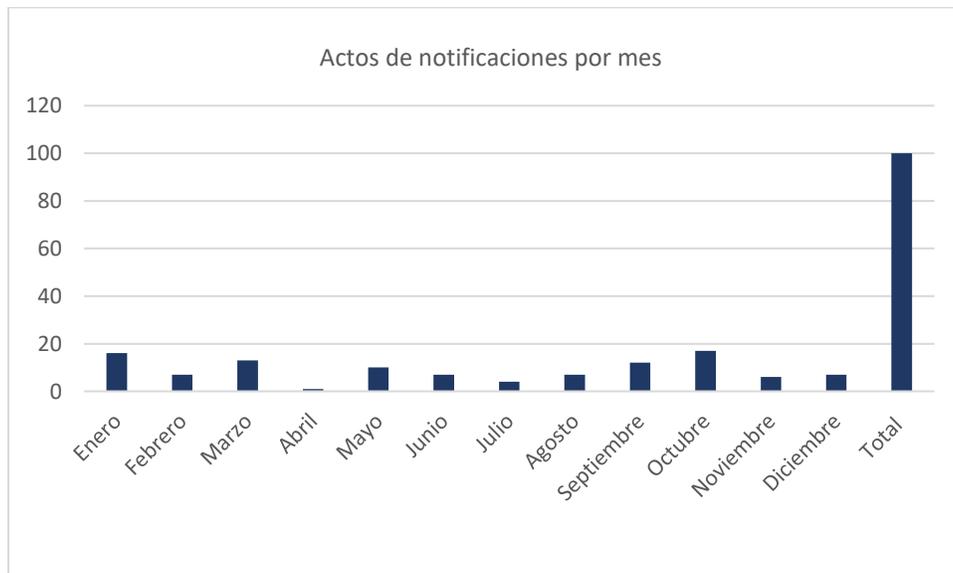
Fuente: Dirección jurídica



De igual manera durante el año 2024 se recibieron cien (100) actos de notificaciones varias, detalladas por mes:

Actos	
Enero	16
Febrero	7
Marzo	13
Abril	1
Mayo	10
Junio	7
Julio	4
Agosto	7
Septiembre	12
Octubre	17
Noviembre	6
Diciembre	7
Total	100

Fuente: Dirección Jurídica.



Fuente: Dirección jurídica.



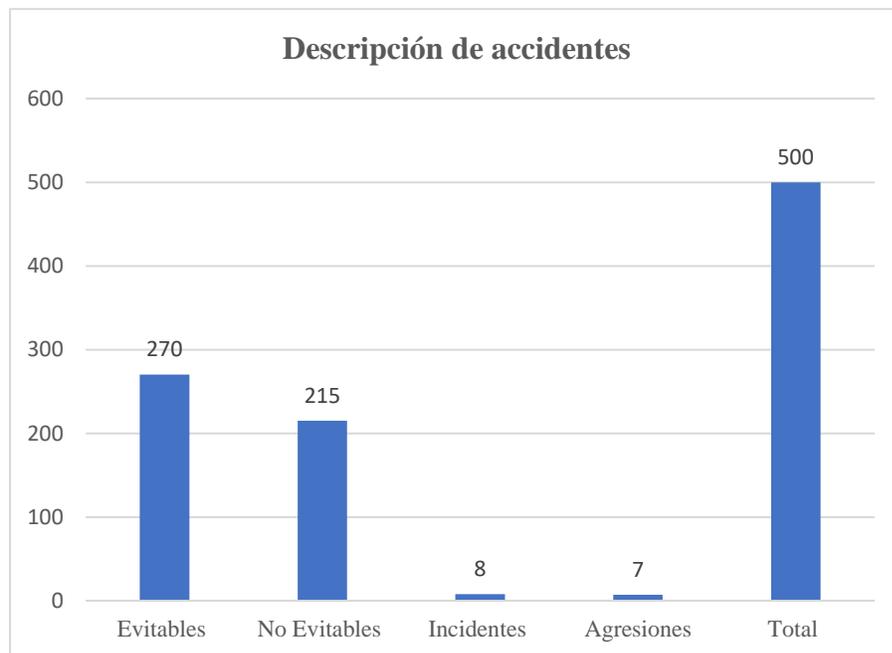
División de Accidentes de Tránsito.

La comisión gestora de accidentes evaluó, en ese mismo período, quinientos (500) expedientes, cuyos detalles se describen a continuación:

Descripción de los accidentes	Cantidad
Evitables	270
No Evitables	215
Incidentes	8
Agresiones	7
Total	500

Fuente: Dirección jurídica.

Las recepciones de accidentes, agresiones e incidentes por conductores en el transcurso del periodo enero/noviembre 2024 arrojaron un resultado total de quinientos seis (506) casos de los cuales quedaron pendiente de evaluar seis (6) expedientes, y los mismos fueron detallados más arriba.



Fuente: Dirección jurídica.



Documentos de Interés Esenciales

Se elaboraron veinte tres (23) Diferentes Dictamen Jurídicos y Actas Administrativas para iniciar los siguientes procesos:

1. No. OMSA S.A.-CCC-LNP-2024-0001. Para la Adquisición de Almuerzo y Cenas pre- empacadas para el personal de la Empresa.
2. No. OMSA S.A.-CCC-LNP-2024-0002. Para el Mantenimiento Preventivo y Correctivo para los Autobuses de la Empresa.
3. No. OMSA S.A.-CCC-CP-2024-0003. Para el Alquiler de dos (2) grúas y un (1) Camión de Carga para uso de la Empresa.
4. No. OMSA S.A.-CCC-CP-2024-0004. Para la Adquisición de Materiales de limpieza para uso de la Empresa.
5. No. OMSA S.A.-CCC-CP-2024-0005. Para el servicio de mantenimiento de Plantas Eléctricas de la Empresa.
6. No. OMSA S.A.-CCC-CP-2024-0007. Para la Adquisición de Materiales gastables de oficina para Stock almacén de Suministro para uso de la Empresa.
7. No. OMSA S.A.-MAE-PEUR-2024-0001. Para el mantenimiento Preventivo y Correctivo para los Autobuses para Uso de la Empresa.
8. No. OMSA S.A.-CCC-CP-2024-0001. Para el servicio de alquiler y mantenimiento de cuarenta y ocho (48) Impresoras Multifuncionales para Uso de la Empresa.
9. No. OMSA S.A.-MAE-PEUR-2024-0002. Para la adquisición de Neumáticos para los Autobuses de la Empresa.
10. No. OMSA S.A.-MAE-PEUR-2024-0003. Para la adquisición de Baterías para los Autobuses y vehículos de la Empresa.
11. No. OMSA S.A.-CCC-CP-2024-0009. Para el mantenimiento Preventivo y Correctivo para la flotilla de 68 vehículos Livianos de la Empresa.
12. No. OMSA S.A.-CCC-CP-2024-0002. Para el Servicio de Catering para la Empresa.
13. No. OMSA S.A.-CCC-CP-2024-0008. Para la Adquisición de cristales frontales para los Autobuses de la Empresa.



14. No. OMSA S.A.-CCC-CP-2024-0010. Para el servicio de alquiler de equipos para el tratamiento de Ozono y desinfección profunda para los autobuses de la Empresa.
15. No. OMSA S.A.-CCC-LPN-2024-0005. Para la adquisición de Combustible para los autobuses y vehículos de la Empresa.
16. No. OMSA S.A.-CCC-LPN-2024-0006. Para la adquisición de lubricante para el mantenimiento preventivo de los autobuses de la Empresa.
17. No. OMSA S.A.-CCC-LPN-2024-0003. Para la adquisición de equipos tecnológicos para uso de la Empresa.
18. No. OMSA S.A.-CCC-CP-2024-0011. Para la contratación de servicios de Carnetización para los empleados de la Empresa.
19. No. OMSA S.A.-CCC-CP-2024-0012. Para la adquisición de Talonarios para los diferentes departamentos de la Empresa.
20. No. OMSA S.A.-CCC-CP-2024-0014. Para el Servicio de renovación de Licencia Informática de la Empresa.
21. No. OMSA S.A.-CCC-CP-2024-0015. Para el servicio de diseño e Instalación de letreros 3D para fachada de la Empresa.
22. No. OMSA S.A.-CCC-LPN-2024-0007. Para la adquisición de Combustible para los autobuses y vehículos de la Empresa.
23. No. OMSA S.A.-CCC-CP-2024-0017. Para la adquisición de repuestos para los autobuses.



4.4 Desempeño de la Tecnología.

La Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación de la OMSA, en el año 2024, se centró en brindar asistencia a las diferentes áreas que, debido a la transición de institución gubernamental centralizada a empresa de capital público, requirieron diversos ajustes para integrar sus procesos a la nueva forma de administración.

Esta transición también implicó cambios en la Dirección de Tecnología de la Información, ya que hemos tenido que iniciar un proceso de adaptación con respecto a la nueva naturaleza de nuestra Empresa y los procedimientos, políticas y normas que se ejecutan en esta área.

Mesa de Ayuda.

Esta sigue siendo una de las herramientas clave para mejorar la eficiencia operativa de la empresa, la satisfacción de los usuarios y la resolución de incidencias tecnológicas. En este año, hemos logrado reducir el tiempo de respuesta ante la gran demanda de soporte que recibimos diariamente debido a la obsolescencia de los equipos actualmente instalados en las diferentes áreas.

El impacto positivo de esta herramienta en la dirección es evidente, ya que nos ayuda a optimizar los recursos y mejorar la comunicación interna entre las diferentes Direcciones y Departamentos. Gracias a estos beneficios, la mesa de ayuda seguirá siendo un componente crucial en el éxito de nuestra dirección.

Software y Desarrollo.

En cuanto al software de gestión administrativa (CODISA), debido a la transformación de institución a Empresa, se realizaron diversas modificaciones en todos los módulos del sistema, tales como: reportería, formularios de registro y captura de datos. Asimismo, se realizaron ajustes y optimización de la base de datos para adecuarla a las modificaciones de los diferentes módulos.

Se desarrolló un aplicativo para gestionar la contratación del personal en el marco de esta transformación, logrando agilizar significativamente este proceso en comparación con los procedimientos anteriores.



También se desarrolló un Plugin para gestionar los reportes de objetos encontrados en nuestros autobuses. El sistema consiste en registrar los objetos encontrados para que el ciudadano usuario de OMSA puedan verlos desde el portal y darle el debido seguimiento. Eso generaría estadística de estos eventos y capacidad para filtrar cualquier reporte según la necesidad de la Empresa.

Firma Digital.

La dirección de Tecnología con vistas a la modernización y un mundo digital implemento el uso de firma digital como plan piloto en su dirección, demostrando que esta implementación fortalece la seguridad de las comunicaciones y fomenta la transición hacia un mundo más digitalizado y sostenible.

Portal Web.

Culminamos la migración de nuestro portal institucional y de transparencia, esta migración, que consistió en el cambio de Joomla a WordPress con características de homologación con todo el estado.

Seguridad Informática.

Durante este periodo, nos propusimos y logramos actualizar y optimizar la seguridad de nuestra infraestructura tecnológica mediante la implementación de nuevas políticas de seguridad, la actualización del sistema operativo de nuestros equipos de seguridad y la aplicación de las mejores prácticas de gestión.

Recertificación Nortic A3.

Esta norma establece las pautas necesarias para la correcta implementación de Datos Abiertos en el Estado Dominicano, indicando de manera secuencial y ordenada los procesos de creación, configuración y enlace de los recursos y conjuntos de datos referentes a las informaciones estadísticas relevantes y de interés general, de manera que estas sean más fáciles de encontrar y reutilizar de forma eficiente a través del portal de Datos Abiertos del Estado (datos.gob.do).

La Operadora de Servicios de Autobuses (OMSA) cumple con todas las directrices recomendadas por el organismo regulador y, en vista de eso, obtuvimos la recertificación de esta normativa.



4.5 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional.

En el marco del crecimiento y la evolución de nuestra empresa, el sistema de planificación y desarrollo se ha consolidado como una herramienta fundamental para alcanzar nuestros objetivos estratégicos.

Durante el periodo enero-diciembre 2024, se han implementado diversas iniciativas orientadas a optimizar los procesos y a fortalecer la capacidad de respuesta ante los desafíos. A continuación, se detallan los logros alcanzados en este semestre con el fin de proporcionar una visión comprensiva del desempeño de nuestro sistema de planificación y desarrollo empresarial.

El cumplimiento en materia de planificación muestra las siguientes ejecuciones:

- Seguimiento, monitoreo y ejecución del Plan Estratégico Institucional 2021- 2024.
- Seguimiento del Plan Anual de Compras 2024 conjunto a la Dirección Administrativa.
- Auditoría de cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Elaboración del informe institucional 2024.
- Auditoría de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad
- Ejecución del Plan Operativo Anual 2024.
- Evaluación del Plan Operativo Anual 2024, con un resultado de crecimiento en sistemas integrados

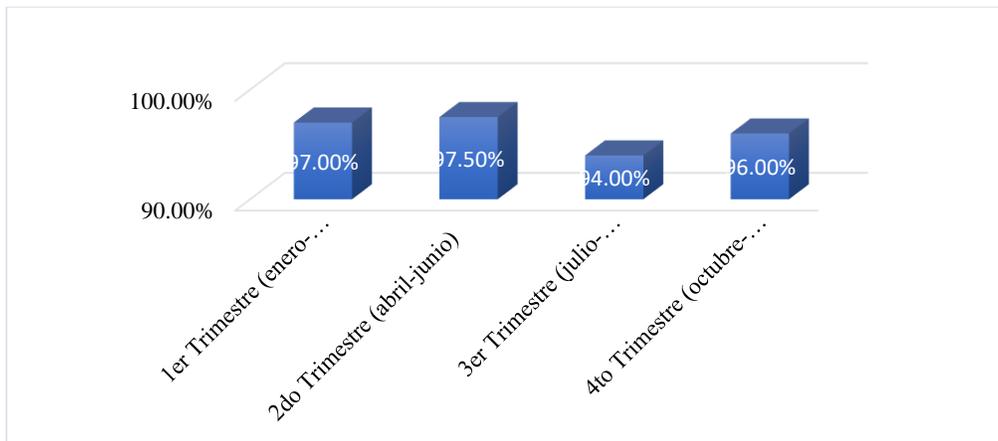
Tabla 17 - Evaluación Plan Operativo Anual (POA) 2024.

Trimestres	Porcentaje de cumplimiento
1er Trimestre (enero-marzo)	97.00%
2do Trimestre (abril-junio)	97.50%
3er Trimestre (julio-septiembre)	94.00%
4to Trimestre (octubre-diciembre)	96.00%
Promedio General POA 2024	96.12%

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo (Gerencia de Formulación, Monitoreo y Evaluación de PPP)



Gráfico - Evaluación Plan Operativo Anual (POA) 2024



Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo (Gerencia de Formulación, Monitoreo y Evaluación de PPP)

Auditorías de Calidad.

Con el objetivo de determinar el nivel de cumplimiento de las Normas y Procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad en la Empresa, se realizan auditorías internas, aplicadas en el periodo 2024, donde se evidenció que los procedimientos se llevan a cabo tal y como se establece, para un cumplimiento de un 100%.

4.6 Desempeño del Área de Comunicaciones.

Como responsable de dirigir la comunicación de la Empresa, la Dirección de Comunicación Estratégica es la responsable de la comunicación interna y externas, con miras a garantizar una efectiva comunicación de nuestros usuarios.

Gestión Audiovisual.

En el año 2024, la Dirección de Comunicación generó unos cuarenta y cuatro (44) contenidos audiovisuales de las actividades realizadas de la institución y compartió unas (24) producciones externas en apoyo a otras entidades del Estado.

El material audiovisual propio se elaboró en coherencia con el Plan Operativo Anual (POA), que establece la estrategia de mejorar la imagen de la OMSA a nivel externo y lograr el cambio de opinión de los colaboradores internos sobre la institución, así como una mayor consolidación de una política de comunicación horizontal, con total



Cercanía a la gente. Los audiovisuales fueron publicados en las plataformas digitales institucionales (web, redes sociales: Facebook, Instagram, Twitter), algunos de ellos, fueron enviados a los medios televisivos para ser utilizados como material audiovisual para acompañar la lectura de las notas de prensa que difundimos.

Por lo general, esas imágenes se relacionan con actividades donde los videos muestran ejecutorias operativas de la OMSA y otras actividades en la que el actual administrador general de la entidad tiene presencia.

Ese trabajo audiovisual ha contado con un buen apoyo de parte de los medios de comunicación nacionales que suelen hacer difusión de estos, como El Nuevo Diario, Noticentro, Telemicro, el Nacional, el Caribe, SIN, CDN, Cibao Visión, entre otros.

Además, a través de nuestras redes sociales, publicamos contenido audiovisual en apoyo a la Presidencia como a otras instituciones del Estado que nos envían sus campañas y acciones en conjunto.

Por ejemplo, en el primer semestre de este año, en conjunto con la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), se estuvieron publicando los vídeos de la campaña “Semilleros Digitales INTRO”, un programa gratuito diseñado para capacitar a jóvenes entre 16 y 21 años que no estudian ni trabajan, brindándoles habilidades técnicas en desarrollo de software, páginas web y aplicaciones móviles.

Asimismo, contenidos de las campañas de gobierno: “llegó el porvenir”, “Conciencia por la vida”, y audiovisuales que buscan promover la piedra Larimar y el programa “La Brisita de la Navidad”.

Área de Prensa.

Al cierre de este informe, en la Dirección de Comunicación se elaboraron y publicaron unas (19) notas de prensa, sobre las actividades institucionales e informaciones relacionadas a su máxima autoridad.



De esas notas elaboradas (17) fueron enviadas a diferentes medios de comunicación digitales y tradicionales (televisión, radio, prensa) para fines de divulgación. Así como publicados en los diferentes medios de comunicación institucional, redes sociales, portal web y revista trimestral.

En ese orden, de cara a tener un archivo documental de las actividades que se realizan en cierto período de tiempo, se elaboraron unas (465) síntesis periodística para el Administrador General, (389) en formato digital y (76) físicas.

Tabla 18 - Producción de prensa 2024.

Producción	Periodo enero-diciembre 2024
Notas de Prensas hechas	19
Notas de prensas publicadas en medios	17
Síntesis Periodísticas físicas	465
Total	501

Fuente: Dirección de Comunicaciones

Colocación Publicitaria.

En el año 2024, la Dirección de Comunicación de la OMSA ha orientado su contenido publicitario que envía a los diferentes medios y/o plataformas de expansión comunicacional a promover el servicio de transporte que brinda a la ciudadanía.

En ese sentido, todos los esfuerzos están enfocados en promover nuestro principal beneficio frente a los demás medios de transporte público del país: el costo, que es bajo en comparación con los otros.

De igual manera, buscamos educar a la ciudadanía en el uso correcto de los autobuses, hablar del proceso de transformación de la OMSA a Empresa Pública, Resaltar los logros, el servicio que brindamos como parte del Sistema Integrado de Transporte, y publicar los anuncios de procesos de licitación.



Se da continuidad a los acuerdos de intercambio de las diversas modalidades de publicidad suscriptos entre OMSA y otras entidades, y seguimos prestando servicios especiales de transporte a entidades para eventos importantes, y el abordaje gratis de personas definidas por dichas organizaciones, con la finalidad de que se les retribuya en publicidad en los mismos.

De igual manera, seguimos trabajando de la mano con otras entidades e instituciones públicas, en procura de servir al bienestar de la población en general y como parte de la responsabilidad social institucional. Algunas de esas actividades que podemos destacar son: el operativo de Semana Santa “Conciencia por la Vida 2024” (que involucra al COE, Salud Pública, entre otras), además, colaboramos con transporte gratis en eventos deportivos.

Área de Redes Sociales

Desde enero hasta el 30 de noviembre del año 2024, fecha de cierre de este informe, nuestras redes sociales experimentaron un aumento en el número de seguidores y los niveles de impacto, gracias a las actualizaciones constantemente de contenido que se hicieron en las comunidades digitales.

Ese aumento de seguidores se debe, igualmente, a la activa respuesta que se le da a los usuarios y seguidores que hablan con quejas y dudas a través de los comentarios y mensajes directos de las diferentes redes sociales.

Para el próximo año, la meta es seguir aumentando el número de seguidores y fortaleciendo nuestras redes sociales, con la finalidad de posicionar a la OMSA dentro de las instituciones mejor valorada por la población, así como mejorar la buena imagen y reputación.

A continuación, una tabla con el incremento en el número de seguidores y la cantidad de publicaciones realizadas hasta la fecha.



Tabla 19 - Crecimiento de seguidores 2024

Red social	Enero	Diciembre	Ganados	Crecimiento %
Instagram	18.037	20.001	1.964	10,89%
Facebook	8.602	9.214	612	7,11%
Twitter	18.980	19.000	20	0,11%

Fuente: Dirección de Comunicaciones

Tabla 20 - Cantidad de publicaciones enero-junio 2024

Red social	Enero-diciembre 2024
Instagram	409
Facebook	268
Twitter	239

Fuente: Dirección de Comunicaciones

Programa Responsabilidad Social

Como parte de la Responsabilidad Social de la institución, durante el año 2024, la Dirección de Comunicación mantuvo su compromiso de desarrollar actividades para crear conciencia en pro de la seguridad vial, a través del programa “OMSA en la Escuela”.

Hasta la fecha, la Dirección de Comunicación organizó y desarrolló tres programas “OMSA en la Escuela, en busca de crear conciencia entre los estudiantes de primaria y secundaria sobre los conceptos básicos de seguridad vial, leyes de tránsito y el uso correcto de los autobuses.

Al cierre de este informe, la Dirección de Comunicaciones ha capacitado a unos 219 estudiantes de los niveles básica y secundaria, de los centros educativos el Liceo Profesora Carmen Luisa De Los Santos, el Centro Educativo El Buen Pastor y el Liceo Andrés Medrano Méndez.

Acciones de Apoyo a otras Áreas:

Durante los meses enero y noviembre del año 2024, desde la Dirección de Comunicación se dio soporte a las demás direcciones de la OMSA que así lo



requerían. Realizamos maestrías de ceremonias, material gráfico e impreso, fotos, grabamos vídeos y dimos a conocer las acciones ejecutadas.

Además, dio apoyo en diferentes actividades de la institución y relacionadas a estas. Tuvimos participación en el XXII Congreso Latinoamericano de Transporte Público y Urbano, “Movilidad Sostenible, Intermodalidad y Equidad”, en la que nuestro Administrador General, Radhamés González, fue parte de un panel; en el taller “Accesibilidad en el Transporte Público”, dirigido a los choferes de la entidad, con el objetivo de que ofrezcan un servicio sensible, empático y de alta calidad a todos los pasajeros, sin importar sus necesidades específicas, y la charla "Ley 16-92", donde directores, gerentes y encargados socializaron el Código Laboral Dominicano, que rige los derechos, beneficios y aplicaciones para cualquier ciudadano que se emplee en una empresa en el país.

Como ya es costumbre, la Dirección trabajó en la parte comunicacional de la acostumbrada jornada de salud institucional, en el marco de la conmemoración del Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo, el pasado 28 de abril, fecha propicia para orientar a los colaboradores sobre el cuidado de la salud dental, medicina general y nutrición.

Asimismo, apoyamos en la parte comunicacional en la jornada de detección oportuna de cáncer, como parte de las actividades programadas por la Dirección de Recursos Humanos en ocasión de conmemorarse en octubre el mes de la Lucha contra el Cáncer de Mama.

Junto a las direcciones de Tecnología y Recursos Humanos, estuvimos apoyando en la realización de diferentes charlas y talleres dirigidos a los colaboradores de la institución.

De esas formaciones virtuales podemos destacar la charla "Mujer y Mamá... Encuentro mi Sano Equilibrio", para celebrar el Día de las Madres; la charla sobre Comunicación efectiva, interpersonal y laboral, durante la celebración del Día de las secretarias; la charla “Perdón y Reconciliación en el Ambiente Laboral”, el Día del Amor y la Amistad; las charlas virtuales “Derechos del consumidor”, "Seguros de Riesgos Laborales", entre otros.



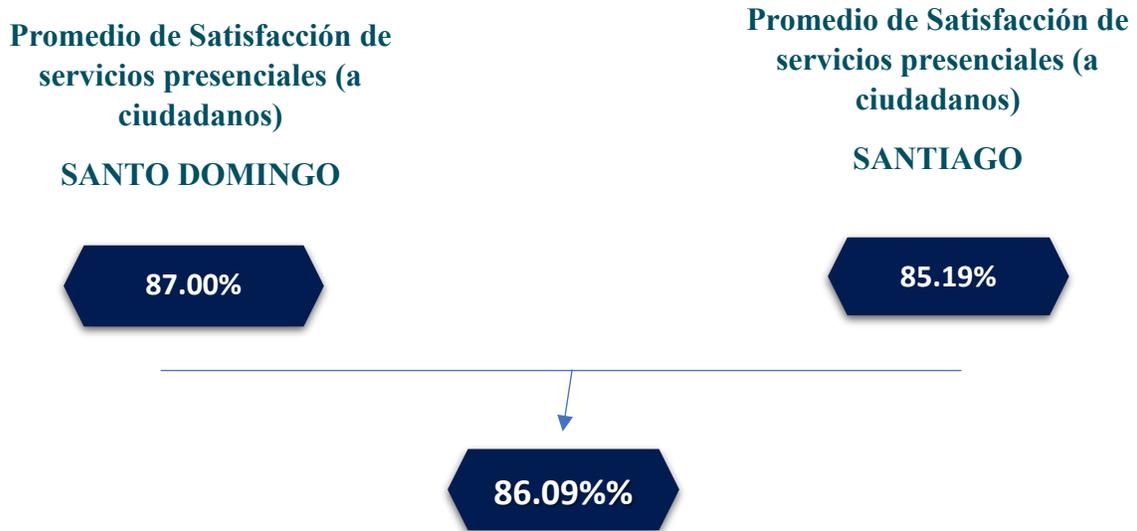
V. Servicios al Ciudadano y Transparencia Institucional

Memoria Institucional 2024

5.1 Nivel de la Satisfacción con el Servicio

Durante el periodo 2024, la Carta Compromiso al Ciudadano de la Empresa se mantuvo con su puntuación de 100% en dichas evaluaciones pasadas y manteniendo así una puntuación sobre un 85% en sus dimensiones comprometidas sobre los estándares de servicios.

Índice de Satisfacción de Usuarios



Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo (Gerencia de Calidad en la Gestión)



Formas de Comunicación y Participación Ciudadana

Presencial

Visitando nuestra oficina principal, ubicada en la Prolongación Av. 27 de febrero, Las Caobas, Santo Domingo Oeste, Provincia Santo Domingo, República Dominicana.

Vía telefónica

Los ciudadanos pueden acceder al servicio a través del número de la oficina principal (809) 221-6672, donde se recibirá atención inmediata; además en la División de Servicio al Cliente en el Teléfono: (809) 560-5555.

Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI)

En cumplimiento de la Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública. El teléfono de contacto es el 809-221-6672 extensión 234, o a través del correo electrónico correspondencia@omsa.qcb.do.

Portal institucional y redes sociales

A través de las redes sociales Facebook: @OMSARepDom, Twitter: @OMSA_RD, Instagram: omsa_rd, Foro Omsa y el portal institucional www.omsa.qcb.do.

Quejas y Sugerencias

Buzón de quejas y sugerencias para estos fines ubicado en el 1er. piso edificio I de la sede principal de la institución. El tiempo de respuesta de las solicitudes por esta vía es de diez (10) días laborables.

División de Servicio al Cliente de forma presencial o vía telefónica al teléfono 809-560-5555. El tiempo de respuesta de las solicitudes por esta vía es de diez (10) días laborables.

Línea telefónica 3 1 1 y el portal www.311.gob.do a través de los cuales pueden presentarse las quejas o sugerencias de los Ciudadanos /Clientes. El tiempo de respuesta por esta vía es de quince (15) días laborables.

Libre Acceso a la Información (OAI) recibe y canaliza las quejas o sugerencias que tienen los Ciudadanos /Clientes que ingresan por esta vía, dando respuesta en un tiempo de quince (15) días laborables.

Medidas de Subsanación

En el caso de incumplimiento de los servicios comprometidos y declarados en el presente documento, la máxima autoridad de la OMSA remitirá una comunicación al Ciudadano / Cliente presentando sus disculpas por no haber recibido el servicio de manera oportuna y comprometiéndose a agilizar el proceso de los servicios que no fueron atendidos oportunamente. La misma será remitida en un plazo máximo de quince (15) días laborables.

Datos identificativos

La **Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA)**, fue creada mediante el decreto No. 448-97 de fecha **21 de octubre de 1997**, como un órgano dependiente de la Presidencia de la República, con las atribuciones "de ofrecer los servicios de preparación, mantenimiento, reparación y despacho de la flota de autobuses de transporte público en las ciudades de Santo Domingo y Santiago." El 24 de febrero del año 2017, mediante la Ley 63-17, Art. 356, se reformó la **Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA)**, la cual pasa a ser una empresa pública o mixta pública-privada prestadora de servicio nacional de transporte de autobús.

Misión

Satisfacer las necesidades de movilidad de los usuarios, a través de nuestro servicio estatal de autobuses.

Normativa

Decreto 448-97, que crea la **Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA)**.

La Ley 63-17 de Movilidad, Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, la cual crea el Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre (INTRANT) y transforma la OMSA en una empresa pública o mixta (público-privada), prestadora del Servicio Nacional de Transporte de Autobuses.

Inclusión

La **Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses** se compromete a brindar un servicio eficiente, seguro y puntual a todos nuestros ciudadanos / clientes, de manera imparcial, garantizando la igualdad de género.

Así mismo, nuestra flota cuenta con autobuses de última generación con un sistema de rampas electrónicas para dar facilidad a las personas con movilidad reducida, además que nuestras oficinas principales poseen rampas pavimentadas con el propósito de brindar la calidad necesaria para nuestras visitas especiales.

Datos de Contacto

Nombre: Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses

Dirección: Prolongación Av. 27 de febrero, Las Caobas, Santo Domingo Oeste, Provincia Santo Domingo, República Dominicana.

Teléfono: (809) 221-6672

Página Web: www.omsa.qcb.do

Correo: correspondencia@omsa.qcb.do

Horario Administrativo: 8:00 a. m. – 4:00 p. m., de lunes a viernes.

Oficina Regional Santiago

Dirección: Av. 27 de febrero esq. Estrella Sadhala, Rotonda Ensanche Libertad

Provincia Santiago, República Dominicana.

Teléfono (809) 825-9944

Horario Administrativo: 8:00 a. m. – 4:00 p. m., de Lunes a Viernes.

Módulos Santo Domingo

- C-1, Av. 27 de Febrero, Las Caobas
- C-2, Av. Hipódromo Quinto centenario
- C-4, Km 9 ½ Autopista Duarte
- C-5, Av. de la Písa, El Tamarindo e Invienda
- C-6, Carretera Hato Nuevo, Los Alcarrizos, Frente a la zona Franca de Hato Nuevo
- C-7, Luperón- Aut. Duarte-Alcarrizos
- C-8, Corredor La Barquita
- C-10, Km. 13 Carretera Sánchez, Haina
- C-11, Hipódromo- Independencia-Haina
- C-12, Av. Coronel Juan María Lora Fernández, Los Ríos
- C-14, Corredor Nisco
- C-16, Corredor Mama Tingó
- C-17, Corredor La Nueva Barquita
- C-18, Corredor La ecológica
- C-19, Corredor Lincoln
- C-30, Corredor Olímpico
- C-31, Corredor Luperón
- C-33, Corredor Bolívar

Módulo Santiago

- C-1, Canabacoa
- C-2, Circunvalación
- C-3, Gurabo
- C-4, Central

Unidad Responsable de la Carta Compromiso

El área responsable de recibir, procesar y tramitar todo lo concerniente a la Carta de Compromiso al Ciudadano es la Dirección de Planificación y Desarrollo. El teléfono de contacto es el 809-221-6672 extensión 285.



El Programa Carta Compromiso es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brinda al ciudadano, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado.



Este documento está vigente Diciembre 2022 – Diciembre 2024

Atributos de Calidad

- **Fiabilidad:** Nivel de confianza de los clientes en la calidad del servicio que se ofrece.
- **Accesibilidad:** Ofrecemos al ciudadano cliente las facilidades requeridas para acceder a nuestros servicios.

Compromisos de Calidad

SERVICIOS	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTANDAR	INDICADORES
Transporte público de pasajeros en autobuses	Fiabilidad	85%	Porcentaje de satisfacción obtenida en la encuesta trimestral sobre los servicios.
	Accesibilidad	85%	
Deberes del Ciudadano			
1- No se permite fumar. 2- No comer dentro del autobús. 3- No ingerir ningún tipo de bebidas. 4 -No llevar armas de fuego o blancas visibles. 5- Respetar al conductor(a) y al cajero(a). 6- Respetar los asientos señalados para usuarios con preferencia. 7- Reportar irregularidades. 8- Anunciar con tiempo la parada. 9- No deteriorar o ensuciar el autobús. 10- No abordar el autobús en estado de embriaguez. 11- Moderar el tono de voz. 12- Si lleva su propio radio ponga el volumen solo para usted. 13- Guardar el orden y compostura dentro del autobús. 14- No distraer al conductor(a) durante la marcha del autobús. 15- No llevar objetos peligrosos que atenten contra la seguridad de los demás usuarios. 16- Esperar a que se detenga el autobús para abordar o bajar. 17- No se permiten ningún tipo de animales. 18- No vender dentro del autobús.			

Fuente: Dirección de Planificación (Gerencia de Calidad)



5.2 Nivel de Cumplimiento Acceso a la Información.

Cuando se presenta una solicitud de información se trata de dar respuesta de forma inmediata si así lo amerita, de lo contrario se da un plazo prudente para responder las mismas. Las quejas y sugerencias tienen un plazo de 10 días para ser respondidas.

5.3 Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias.

El Portal de Transparencia de la Operadora Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA), durante el periodo enero – diciembre 2024 recibió una cantidad de total de seis (6) quejas y sugerencias de las cuales (6) fueron resueltas exitosamente.

Tabla 21 - Distribución Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias 311

Tipos de quejas	Cantidad	Resuelta	Pendiente
Quejas	06	06	0
Reclamaciones	0	0	0
Sugerencias	0	0	0
Total	06	06	0

Fuente: Oficina de Acceso a la Información Pública

5.4 Resultado de Mediciones del Portal de Transparencia

Actualmente contamos en nuestro portal con la puntuación máxima 13/13

 Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP)	13/13
	Puntuación máxima

Fuente: Oficina de Acceso a la Información Pública



VI. Proyecciones al Próximo Año

Memoria Institucional 2024

DESCRIPCIÓN - PROYECCIONES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
CAPTACIÓN DE FONDOS	33,045,415.25	33,045,415.25	33,045,415.25	33,045,415.25	33,045,415.25	33,045,415.25	33,045,415.25	33,045,415.25	33,045,415.25	33,045,415.25	33,045,415.25	33,045,415.25	396,544,983
PASAJEROS TRANSPORTADOS	2,203,027.68	2,203,027.68	2,203,027.68	2,203,027.68	2,203,027.68	2,203,027.68	2,203,027.68	2,203,027.68	2,203,027.68	2,203,027.68	2,203,027.68	2,203,027.68	26,436,332.20



VII. Anexos

Memoria Institucional 2024

a) Matriz de logros relevantes

Producto / servicio	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total año 2024
Producto 1 – Pasajeros transportados	1,262,847	1,360,091	1,335,017	1,437,028	1,429,099	1,324,101	1,402,216	1,338,773	1,321,687	1,421,618	1,228,917.00	1,351,035	16,212,429.82
Inversión producto 1	-	RDS 195,224,238.32	RDS 135,445,235.41	RDS 252,794,793.67	RDS 227,124,128.06	RDS 178,112,493.19	RDS 143,273,479.50	RDS 177,554,871.80	RDS 209,763,615.60	RDS 210,210,494.18	RDS 176,751,493.50	RDS 316,385,173.37	RDS 2,222,640,016.60

b) Matriz de Gestión Presupuestaria Anual

Código Programa / Subprograma	Nombre del Programa	Asignación presupuestaria 2024 (RD\$)	Ejecución 2024 (RD\$)	Cantidad de Productos Generados por Programa	Índice de Ejecución %	Participación ejecución por programa (%)
6131-01-01-001	Pasajeros transportados	RD\$2,652,755,080.00	RD\$2,498,881,060.92	16,308,541	94.20%	100%
Totales		RD\$2,652,755,080.00	RD\$2,498,881,060.92	16,308,541	94.20%	100%



c) **Matriz de Principales Indicadores del POA.**

No.	Área	Producto	Nombre del indicador	Frecuencia	Línea base	Meta	Resultado	Porcentaje de avance
1	Dirección de Operaciones	Pasajeros transportados	Cantidad de pasajeros	Trimestral	19,207,172	19,207,172	16,308,761	85%
2	Dirección de Mantenimiento y Restauración Vehicular	Mantenimiento Preventivo y Correctivo	Porcentaje de cumplimiento de mantenimiento preventivo y correctivo	Trimestral	100%	100%	94.16%	94.16%
3	Área Administrativa y Financiera	Ejecución Presupuestaria	Porcentaje de ejecución presupuestaria	Trimestral	99%	100%	93.12%	93%
4	Dirección de Recursos Humanos	Procesos de Gestión Humana	Porcentaje de procesos de Gestión Humana implementado.	Trimestral	70%	100%	100%	100%
5	Dirección Jurídica	Elaboración de Documentos Legales	Porcentaje de documentos elaborados en el tiempo establecido y que cumplen con las normas establecidas	Trimestral	100%	100%	100%	100%
6	Tecnologías de la Información y Comunicación	Seguridad de la información	Porcentaje de informaciones protegidas	Trimestral	100%	100%	100%	100%
7	Dirección de Planificación y Desarrollo	Auditorías de procesos	Porcentaje de los procesos auditados.	Trimestral	100%	100%	100%	100%
8	Dirección de Comunicación Estratégica	Notas y ruedas de prensa	Porcentaje de informaciones institucionales reproducidas en medios de comunicación masiva	Trimestral	100%	100%	100%	100%



d) Resumen de Plan de Compras



DATOS DE CABECERA PACC	
MONTO ESTIMADO TOTAL	RD\$ 993,595,129
CANTIDAD DE PROCESOS REGISTRADOS	72
CAPÍTULO	0211
SUB CAPÍTULO	01
UNIDAD EJECUTORA	0004
UNIDAD DE COMPRA	ia Metropolitana de Servicios de Autobuses OMSA
AÑO FISCAL	2024
FECHA APROBACIÓN	
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN OBJETO DE CONTRATACIÓN	
BIENES	RD\$ 719,647,904.34
OBRAS	RD\$ 9,500,000.00
SERVICIOS	RD\$ 264,447,224.60
SERVICIOS: CONSULTORÍA	RD\$ -
SERVICIOS: CONSULTORÍA BASADA EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS	RD\$ -
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN CLASIFICACIÓN MIPYME	
MIPYME	RD\$ 30,813,900.41
MIPYME MUJER	RD\$ -
NO MIPYME	RD\$ 962,781,228.52
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN TIPO DE PROCEDIMIENTO	
COMPRAS POR DEBAJO DEL UMBRAL	RD\$ 432,800.00
COMPRA MENOR	RD\$ 27,668,886.16
COMPARACIÓN DE PRECIOS	RD\$ 114,028,466.00
LICITACIÓN PÚBLICA	RD\$ 851,464,976.77
LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL	RD\$ -
LICITACIÓN RESTRINGIDA	RD\$ -
SORTEO DE OBRAS	RD\$ -
EXCEPCIÓN - BIENES O SERVICIOS CON EXCLUSIVIDAD	RD\$ -
EXCEPCIÓN - CONSTRUCCIÓN, INSTALACIÓN O ADQUISICIÓN DE OFICINAS PARA EL SERVICIO EXTERIOR	RD\$ -
EXCEPCIÓN - CONTRATACIÓN DE PUBLICIDAD A TRAVÉS DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL	RD\$ -
EXCEPCIÓN - OBRAS CIENTÍFICAS, TÉCNICAS, ARTÍSTICAS, O RESTAURACIÓN DE MONUMENTOS HISTÓRICOS	RD\$ -
EXCEPCIÓN - PROVEEDOR ÚNICO	RD\$ -
EXCEPCIÓN - RESCISIÓN DE CONTRATOS CUYA TERMINACIÓN NO EXCEDA EL 40% DEL MONTO TOTAL DEL PROYECTO, OBRA O SERVICIO	RD\$ -
EXCEPCIÓN - RESOLUCIÓN 15-08 SOBRE COMPRA Y CONTRATACIÓN DE PASAJE AÉREO, COMBUSTIBLE Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS DE MOTOR	RD\$ -

Fuente: Dirección General de Contrataciones Públicas

