

## FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA:

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

Portal Institucional Y Redes Sociales: A través de las redes sociales Facebook: @OMSARepDom, Instagram: omsard, y el foro del portal institucional [www.omsa.gob.do](http://www.omsa.gob.do).

## QUEJAS Y SUGERENCIAS:

- Buzones de Quejas y Sugerencias. Ubicados en la sede principal y módulos de la empresa; El tiempo de respuesta de las solicitudes por esta vía es de diez (10) días laborables.

- Vía Telefónica. Los ciudadanos pueden acceder al servicio a través del número de la oficina principal (809) 221-6672, opción 1. Además, en la División de Servicio al Cliente en el Teléfono: (809) 560- 5555. El tiempo de respuesta de las solicitudes por esta vía es de diez (10) días laborables.

- Oficina De Acceso A La Información Pública (OAIP). En cumplimiento de la Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública. El teléfono de contacto es el 809-221-6672 opción 2. El tiempo de respuesta de las solicitudes por esta vía es de diez (15) días laborables.

- Línea telefónica 3 1 1 y el portal [www.311.gob.do](http://www.311.gob.do) 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.

## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN:

En el caso de incumplimiento de los servicios comprometidos y declarados en el presente documento, la Administración General 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 del servicio. La misma será remitida en un plazo máximo de quince (15) días

## DATOS DE CONTACTO:

**Nombre:** Operadora 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

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

## OFICINA REGIONAL SANTIAGO:

**Dirección:** Av. 27 de febrero esq. Estrella Sadhalá, Ronda 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 Y SANTIAGO:



## Unidad responsable de la carta compromiso:

Nombre del área responsable: Gerencia de Calidad en la Gestión

Horario de atención: 8:00 a. m. - 4:00 p. m.

Teléfono y Extensión: (809)-221-6672 Ext. 285

Correo del área: [servicioalcliente@omsa.gob.do](mailto:servicioalcliente@omsa.gob.do)



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 brindan al ciudadano, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado.



# CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

2<sup>DA</sup> VERSIÓN



VIGENCIA  
MAYO 2025 - MAYO 2027

### DATOS IDENTIFICATIVOS:

La Operadora Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA), fue creada mediante el decreto Decreto 167-23. De fecha 25 de abril del año 2023. Cuenta con una base legal actualizada en el ámbito de su competencia como empresa pública.

La Ley núm. 479-08, General de Sociedades Comerciales y Empresa Individuales da Responsabilidad Limitada, de fecha 11 de diciembre de 2008, modificada por la Ley núm. 31-11, de fecha 10 de febrero de 2011. Ley 16-92, Código de Trabajo Dominicano de fecha 29 de mayo de 1992; Decreto Núm. 167-23 de fecha 25 de abril de 2023, que establece los criterios para la creación de la empresa. Decreto Núm. 59-24, que transfirió la adscripción de la Operadora Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA) al Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones (MOPC), Los Estatutos Sociales de la Empresa de fecha 23 de octubre de 2023, que establecen las normas de administración que regirán la empresa.

### MISIÓN:

Satisfacer las necesidades de movilidad de los usuarios a través de nuestro servicio de transporte competitivo y sostenible.

### VISIÓN:

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

### INCLUSIÓN:

La Operadora 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.

Contamos con una flotilla de autobuses para dar facilidad de acceso, además, nuestras oficinas principales poseen rampas pavimentadas con el propósito de brindar la calidad necesaria para nuestras visitas especiales.

### 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.
- **Seguridad:** Ofrecemos un servicio seguro y confiable preservando la integridad física de los ciudadanos / clientes.
- **Empatía:** Ofrecemos un personal amable, empático y cortés.

### COMPROMISOS DE CALIDAD:

Servicio	Atributos	Estándares	Indicadores
Transporte público de pasajeros en autobuses	Fiabilidad	90%	Porcentaje de satisfacción en la encuesta trimestral sobre los servicios
	Accesibilidad	90%	
	Seguridad	85%	
	Empatía	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 Cajero(a).
- 6-Prohibida la venta dentro del autobús.
- 7-Anunciar con tiempo la parada.
- 8-No abordar el autobús en estado de embriaguez.
- 9-No se permiten animales dentro de los autobuses.
- 10-Respetar los asientos señalados para usuarios con preferencia.

### DERECHOS DEL CIUDADANO:

- 1-Derecho a un servicio seguro.
- 2-Derecho a un servicio accesible.
- 3-Derecho a tarifas claras y justas.
- 4-Derecho a la puntualidad.
- 5-Derecho a un trato digno.
- 6-Derecho a un servicio limpio y cómodo.
- 7-Derecho a información.
- 8-Derecho a presentar quejas.
- 9-Derecho a la protección de datos.
- 10-Derecho a un entorno libre de acoso.