

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.

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 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



Ministerio de Administración Pública
ANACIÓN: febrero Carrero - DIRECTOR A (20

En el caso de cumplimiento de los servicios de comprometiéndose a agilizar el proceso del servicio. La misma será remitida en un plazo máximo de quince (15) días laborables.

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 Liberta, 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



05/2025 12:18 AS

El Programa Carta Compromiso es una desarrollada por el Ministerio de Administración con el objetivo de mejorar la calidad de los se brindan al ciudadano, garantizar la transparencia y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado.



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

2^{DA} 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 transfiere 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, brindando la igualdad de oportunidades. Contamos con una flota de autobuses para dar facilidad de acceso a todos, 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.



Ministerio de Administración Pública
Carrero - DIRECTOR A (20/05/2025 12:18 AST)
Contamos con una flota de autobuses para dar facilidad de acceso a todos, nuestras oficinas principales poseen rampas pavimentadas con el propósito de brindar la calidad necesaria para nuestras visitas especiales.
<https://firma.map.gob.do/v/24d4ae96-17a5-4a57-b78f-f987e423d397>

