

## 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.gob.do](mailto:correspondencia@omsa.gob.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.gob.do](http://www.omsa.gob.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](http://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 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.gob.do](http://www.omsa.gob.do)

**Correo:** [correspondencia@omsa.gob.do](mailto:correspondencia@omsa.gob.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 Pista, 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 Naco

**C-16,** Corredor Mama Tingo

**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.



CARTA COMPROMISO  
AL CIUDADANO

Este documento está vigente Diciembre 2022 – Diciembre 2024

## 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 reforma 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 (INTRAN) 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 flotilla 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.

## 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 sólo 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.