



REPÚBLICA DOMINICANA

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2023



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



OFICINA METROPOLITANA DE
SERVICIOS DE AUTOBUSES (OMSA)

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2023



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



OFICINA METROPOLITANA DE
SERVICIOS DE AUTOBUSES (OMSA)

TABLA DE CONTENIDOS

Memoria institucional 2023

I. Resumen ejecutivo	5
II. Logros acumulativos 2020-2023.....	7
II. Información Institucional.....	10
Misión.....	10
visión	10
Valores	10
Base Legal.....	1
Estructura Organizativa	2
Planificación Estratégica Institucional.....	3
III. Resultados misionales	4
IV. Resultados de las áreas transversales y de apoyo.....	9
4.1 Desempeño administrativo y financiero.....	9
4.2 Desempeño de Recursos Humanos	18
4.3 Desempeño de los Procesos Jurídicos.....	28
4.4 Desempeño de la Tecnología	32
4.5 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional	35
4.6 Desempeño del Área Comunicaciones.....	37
V. Servicio al ciudadano y transparencia institucional	42
5.1 Nivel de la satisfacción con el servicio.....	42
5.2 Nivel de Cumplimiento Acceso a la Información.....	43
5.3 Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias	43
5.4 Resultado de Mediciones del Portal de Transparencia	45
VI. Proyecciones al Próximo Año.....	46
VII. Anexos	47

a) Matriz Logros Relevantes – Datos Cuantitativos Enero – noviembre 2023	
47	
b) Matriz de principales Indicadores de Gestión por Procesos	48
c) Matriz Índice de Gestión Presupuestaria (IGP) Enero -noviembre 2023	51
d) Resumen del Plan de Compras Enero - diciembre 2023.	53

I. Resumen ejecutivo

Memoria institucional 2023

La Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA) transportó durante el periodo enero – diciembre 2023 un total de 19,365,569 (diecinueve millones trescientos sesenta y cinco mil quinientos sesenta y nueve) pasajeros, de los cuales 18,396,052.00 (dieciocho millones trescientos noventa y seis mil cincuenta y dos) pasajeros fueron de servicios ordinarios y 969,517 (novecientos sesenta y nueve mil quinientos diecisiete) pasajeros de servicios especiales.

Se brindó servicio con una frecuencia estable de salida entre 7–30 minutos, circulando diariamente de lunes a domingo, iniciando a las 5:30 a.m. hasta las 11:00 p.m. durante los 365 días del año.

En nuestros corredores tenemos dos tipos de servicios, el servicio normal y el servicio especial.

Para el periodo enero - diciembre 2023, la Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses brindó alrededor de 969,517 servicios especiales entre Santo Domingo y las demás provincias del país. Servicios especiales de soporte al teleférico y al metro de Santo Domingo en los momentos de mantenimiento.

En cuanto a recursos se refiere, en este período, la Institución recibió asignaciones presupuestarias por Dos Mil Cuatrocientos Dos Millones Trescientos Ochenta y Tres Mil Treinta y Ocho pesos con 00/100 (RD\$2,402,383,038.00), tanto por el Fondo 100 como por el Fondo 2098.

Las recaudaciones con concepto movilidad al 30 de diciembre del año 2023 ascienden a un total de **RD\$275,940,780.00** (Doscientos Setenta y Cinco Millones Novecientos Cuarenta Mil Setecientos Ochenta pesos con 00/100).

Para garantizar un buen servicio a los usuarios, la dirección de mantenimiento realizó 8,424 reparaciones generales a los Autobuses, representando un ahorro a la Institución y a la ciudadanía de RD\$148,510,071.21.

Por otro lado, se realizaron 219 procesos de Compras por un valor de RD\$836,479,786.69 (Ochocientos Treinta y Seis Millones Cuatrocientos Setenta y Nueve Mil Setecientos Ochenta y Seis pesos con 69/100).

Dentro del módulo de Cuentas por Pagar al 30 de enero 2023 la Institución presentaba un balance de RD\$854,371,582.67, de los cuales restan al 30 de noviembre 2023 RD\$685,609,338.49, resultando en una disminución en el pasivo de RD\$168,762,244.18.

Por concepto de Remuneración Salarial la Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses ha desembolsado la cantidad total de RD\$925,514,326.86, para un promedio mensual de RD\$77,126,193.91.

En tanto la evaluación del Plan Operativo Anual, periodo enero – diciembre 2023, muestra un resultado de cumplimiento acumulado de 97.53%

Además, cabe destacar que la institución muestra una calificación perfecta en el portal con de transparencia la cual es 99.00%.

II. Logros acumulativos 2020-2023

Memoria institucional 2023

Dentro de las metas trazadas por la institución de impacto a la ciudadanía durante el año 2020 hasta diciembre 2023, mencionamos las más importantes:

- **Pasajeros Transportados**

La Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA) transportó durante estos periodos 73,086,341 (setenta y tres millones ochenta y seis mil trescientos cuarenta y uno) pasajeros en servicio normal, con un promedio de 1.60 Millones de pasajeros por mes.

- **Servicios Especiales**

La cantidad de servicios especiales que se brindaron a entidades sin fines de lucro, militares, iglesias y otros, fue de **4,114** autobuses en el periodo 2020 hasta diciembre 2023

- **Nuevos corredores**

El 01 de mayo del año 2023 se inauguraron los corredores Teleférico Alcarrizos – Huacalito y Teleférico Alcarrizos – KM 9 de la autopista Duarte, esto bajo el sistema de transporte integrado que tiene como objetivo la combinación de los diferentes medios de transporte de pasajeros que hay en la ciudad; estructurado de tal manera que ofrezcan al ciudadano un servicio confiable, cómodo y seguro. Estos dos corredores cuentan con sistema de pago electrónico lo que permite a los usuarios del teleférico de los alcarrizos el pago de una misma tarifa integrada al abordar ambos medios de transporte (teleférico y autobús de la OMSA).

- **Mantenimientos**

Para garantizar el servicio de transporte a la ciudadanía, la Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses realizó 21,858 operaciones de mantenimiento a los autobuses durante los periodos 2020 hasta diciembre 2023, logrando así un ahorro a la Institución de RD\$ 448,751,441.21

Dentro de este mismo periodo, en los talleres internos de los módulos, en Santiago de los Caballeros y Barahona, se completaron 2,178 mantenimientos preventivos, esta línea de acción favoreció a los usuarios y a la Institución, representando un ahorro de RD\$85,866,124.23.

En relación con el mantenimiento correctivo, se realizaron 16,949 actividades de mantenimiento en relación con el Sistema Mecánico, el Sistema Eléctrico y el Sistema Neumático, en la Sede C-1, los módulos, y Santiago de los Caballeros.

- **Recaudaciones**

Las recaudaciones también han experimentado un crecimiento constante, alcanzando una cifra acumulada de RD\$1,056,527,437 durante los periodos 2020 – 2023.

- **Carta Compromiso**

Para el Periodo 2021 fue aprobada la carta compromiso de la Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses, comprometiendo dos atributos a su vez; esta durante sus siguientes periodos obtuvo puntuaciones máximas de 99.0% en el año 2022 y 100.00% para el año 2023.

- **Satisfacción ciudadana**

La encuesta de satisfacción refleja la mejora constante en la percepción de los usuarios, alcanzando altos niveles de aprobación a lo largo de los años. Aunque algunos indicadores del SISMAP e iTICge muestran variabilidad, la transparencia se ha mantenido sólida con un impresionante 99% en 2023. Además, los indicadores de SAIP y SIGEF han alcanzado un rendimiento destacado con 100% y 94% respectivamente, adicional a la calificación de 100% que se alcanzó en este último año respecto a la Carta Compromiso.

Definitivamente, los números respaldan el éxito continuo de la OMSA en términos de expansión operativa, eficiencia financiera y satisfacción del usuario, consolidándola como una entidad que no solo cumple, sino que supera sus metas y expectativas a lo largo del tiempo.

- **Bienestar social**

Dentro de los compromisos asumidos por la institución está impulsar la responsabilidad social institucional. Durante los periodos 2020 - 2023, se creó y ejecuto el programa “OMSA en la Escuela” organizando jornadas de concienciación en pro del medio ambiente, llegando a más de 2,400 estudiantes dentro de los centros visitados, como fueron el Politécnico Madre Rafaela Ybarra, la Escuela Primaria Rafaela Santaella, la Escuela Básica Madame Germaine Bocourt y la Escuela Mercedes Amiama Blandino.

- **Transformación OMSA**

Luego de un arduo trabajo realizado por la institución en busca de su desarrollo y crecimiento, la Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses comienza su transformación, en la cual pasa de ser una Institución Centralizada a ser una Institución Descentralizada, en pocas palabras una empresa pública; esto fue establecido mediante el Decreto núm. 167-23 del 25 de abril de 2023. El presidente de la República, Luis Abinader, estableció los criterios para la transformación de la Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA) en empresa pública, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 356 de la Ley núm. 63-17.

II. Información Institucional

Memoria institucional 2023

Marco Filosófico Institucional

La Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA) creada con la finalidad de brindar el servicio de preparación, mantenimiento, reparación y despacho de la flota de autobuses de transporte público siendo reconocida como la institución líder en materia de transporte público metropolitano de la República, dando a los usuarios un servicio de transporte de calidad, eficiente y seguro a un costo asequible.

Misión

- Ser la Empresa de Transporte Público colectivo preferida por los usuarios, con un servicio eficiente, eficaz, seguro y humano.

visión

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

Valores

- Vocación de Servicio Vocación de Servicio
- Puntualidad
- Compromiso
- Integridad
- Transparencia

Base Legal

La Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA) fue creada mediante el Decreto Núm. 448- 97, del año 1997, como una dependencia de la Presidencia de la República, tomando en consideración que la modernización del sistema de transporte en Santo Domingo ameritaba el establecimiento de una organización que garantizara el nivel de servicio, seguridad, limpieza y comodidad de los autobuses;

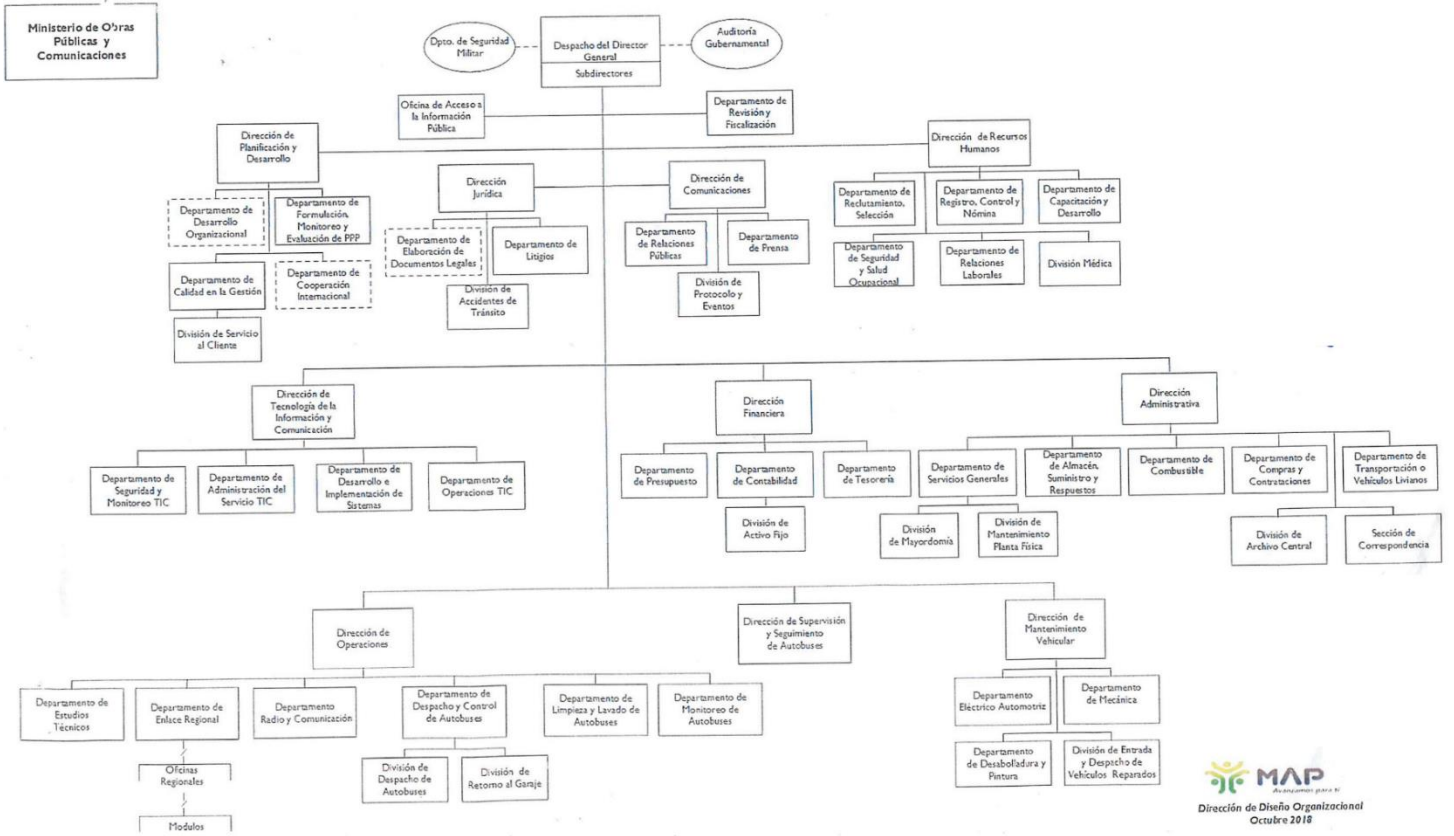
Con la promulgación de la Ley 63-17: Movilidad, Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de la República Dominicana, (deroga el Decreto Núm. 448 97 de la creación de la OMSA) y en su artículo No. 356, dispone que la institución pasara a ser reformada en empresa pública o mixta pública-privada prestadora de servicios nacionales de transporte.

Tiene como propósito dar el servicio de preparación, mantenimiento, reparación y despacho de la flota de autobuses de transporte público de la ciudad de Santo Domingo, utilizando el patrimonio y el personal de la anterior Oficina Nacional de Transporte Terrestre, suprimida mediante el Decreto de creación de la OMSA.

Esta oficina fue creada con el propósito de dar el servicio de preparación, mantenimiento, reparación y despacho de la flota de autobuses de transporte público de la ciudad de Santo Domingo, utilizando el patrimonio y el personal de la anterior Oficina Nacional de Transporte Terrestre, suprimida mediante el Decreto de creación de la OMSA.



Estructura Organizativa




MAP
 Avanzamos para ti
 Dirección de Diseño Organizacional
 Octubre 2018



Planificación Estratégica Institucional

Establecer las directrices que definen el proceso de elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI) de la institución, para implementar una visión estratégica que instituyen prioridades, estrategias, objetivos, resultados, indicadores, metas y requerimientos de recursos de los órganos y organismos del sector público para un periodo de cuatro años con expresión territorial. Nos empeñamos a determinar una serie de planes que se alinearan a la planificación estratégica que ya tenía establecida la institución y definimos una serie de proyectos, en consonancia con la visión presidencial, la estrategia nacional de desarrollo (END 2030) y los objetivos de desarrollo sostenible (ODS), las acciones desplegadas para la construcción de capacidades institucionales que mejoran los servicios prestados a la ciudadanía.

Ejes Estratégico PEI:

- Mejoramiento de la calidad del servicio del transporte.
- Sostenibilidad de la Eficiencia operativa.
- Fortalecimiento de los procesos internos.

Objetivos Estratégicos.

- Incrementar la cobertura, frecuencia y accesibilidad del servicio de transporte, acorde a las necesidades y demandadas e identificadas.
- Asegurar la continuidad de las operaciones para el servicio del transporte, acorde a los estándares de mantenimiento y supervisión.
- Asegurar la eficiencia, eficacia y calidad de la gestión institucional, con una orientación a resultados y estándares establecidos.



III. Resultados misionales

Memoria institucional 2023

El objetivo de la Dirección de Operaciones dentro de la estructura organizativa de la Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses es el de dirigir y coordinar todos los procesos operacionales que intervienen para mantener en funcionamiento el flujo de los servicios de transporte, la flota vehicular de la institución, asegurando su productividad y disponibilidad. Dentro de las funciones específicas se encuentran dirigir el despacho de autobuses, administrar y controlar las operaciones de los corredores de la Institución.

La Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA) transportó durante el periodo enero – diciembre 2023 un total de 19,365,569 (diecinueve millones trescientos sesenta y cinco mil quinientos sesenta y nueve) pasajeros, de los cuales 18,396,052.00 (dieciocho millones trescientos noventa y seis mil cincuenta y dos) pasajeros fueron de servicios ordinarios y 969,517 (novecientos sesenta y nueve mil quinientos diecisiete) pasajeros de servicios especiales.



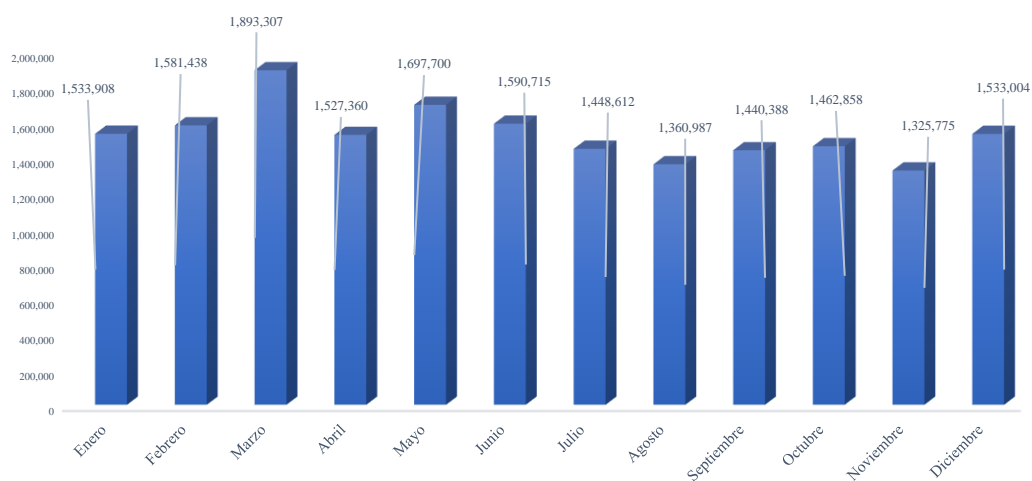
Tabla 1 - Pasajeros transportados por mes

Enero – diciembre 2023

Mes	Santo Domingo	Santiago	Barahona	Pasajeros
Enero	1,406,227	117,139	10,542	1,533,908
Febrero	1,449,593	121,847	9,998	1,581,438
Marzo	1,736,317	143,343	13,647	1,893,307
Abril	1,415,118	105,375	6,867	1,527,360
Mayo	1,573,449	109,075	15,176	1,697,700
Junio	1,474,783	103,340	12,592	1,590,715
Julio	1,334,553	102,608	11,451	1,448,612
Agosto	1,255,493	96,040	9,454	1,360,987
Septiembre	1,324,450	103,595	12,343	1,440,388
Octubre	1,352,746	100,118	9,994	1,462,858
Noviembre	1,223,417	90,200	12,158	1,325,775
Diciembre	1,413,286	108,425	11,293	1,533,004
Total de Pasajeros	16,959,432	1,301,105	135,515	18,396,052

Gráfico 1- Pasajeros transportados por mes

Enero – diciembre 2023



Fuente: Dirección de Operaciones



- **Tipos de Servicios de Transporte brindados**

En nuestros corredores tenemos dos tipos de servicios: el servicio normal y el servicio especial.

Para el periodo enero - diciembre 2023, la Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses brindó alrededor de 1,858 servicios especiales entre Santo Domingo y las demás provincias del país.

Servicios especiales de soporte al teleférico y al metro de Santo Domingo en los momentos de mantenimiento.

Servicio de transporte a los colaboradores de varias instituciones, como son el Ministerio de Medio Ambiente, Ministerio de Salud Pública, Ministerio de Obras Públicas y el Instituto Agrario Dominicano.

Tabla 2 - Pasajeros transportados servicios especiales

Enero – diciembre 2023

Mes	Santo Domingo
Servicios especiales	969,517

Fuente: Dirección de Operaciones



Tabla 3 – Cantidad de Servicios especiales
Enero – junio 2023

Mes	Cantidad de servicios
Enero	101
Febrero	182
Marzo	224
Abril	206
Mayo	147
Junio	128
Julio	139
Agosto	138
Septiembre	140
Octubre	122
Noviembre	181
Diciembre	150
Total de servicios	1858

Fuente: Dirección de Operaciones



- **Mantenimiento Vehicular**

El Mantenimiento Vehicular en el periodo enero - diciembre del año 2023 ha cumplido con la postulación del Plan Anual estipulado para la Dirección con la reparación y rehabilitación general de 8,424 mantenimientos en los talleres internos, Santiago De Los Caballeros y Barahona, representando un ahorro de RD\$148,510,071.21.

En relación con el mantenimiento preventivo, la dirección cumplió la misión de optimizar el funcionamiento de 617 autobuses, reflejando un ahorro de RD\$27,014,925.44 para la Institución.

En cambio, en el mantenimiento correctivo (Sistema Mecánico, Sistema Eléctrico y Sistema Neumático) se muestra un ahorro de RD\$70,745,024.65 con reparaciones correspondientes a 6,963 autobuses, integrando 261 autobuses acondicionados por el taller de Aire Acondicionado, representando RD\$15,770,121.12 del ahorro de la Institución. Del mismo modo, representando un ahorro de RD\$34,980,000.00 correspondiente al taller de Desabolladura Y Pintura con respecto a 583 mantenimientos de reparación de los autobuses de la Institución.

RESUMEN DE EJECUCIÓN MANTENIMIENTO VEHICULAR ENERO - DICIEMBRE 2023			
NO.	Descripción	Cantidad	Ahorro
01	Mantenimiento Preventivo	617	\$ 27,014,925.44
02	Mantenimiento Correctivo	7,807	\$ 121,495,145.77
Total ahorrado		8,424	\$ 148,510,071.21

Fuente: Dirección de Mantenimiento Vehicular



IV.Resultados de las áreas transversales y de apoyo

Memoria Institucional 2023

4.1 Desempeño administrativo y financiero

La Dirección Financiera durante el período enero - diciembre 2023, 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. Entre los logros más significativos que podemos exhibir están:

En cuanto a controles contables se refiere, se ha hecho énfasis en reforzar el área de revisión para cumplir con las implementaciones y reglamentaciones de la DIGECOG y la Contraloría General.

Elaboración del POA 2023 correspondiente a nuestra Dirección.

Reuniones con todas nuestras áreas para implementar los lineamientos de nuestra Dirección General.

Talleres de capacitación en las áreas requeridas para el personal de la Institución.

En la evaluación de los Indicadores de Gestión Presupuestaria enero - noviembre (IGP) el resultado de la institución es de 94.00%



- **Asignación presupuestaria.**

En cuanto a recursos se refiere, en este período la Institución recibió asignaciones presupuestarias por Dos Mil Cuatrocientos Dos Millones Trescientos Ochenta y Tres Mil Treinta y Ocho pesos con 00/100 (RD\$2,402,383,038.00), tanto por el Fondo 100 como por el Fondo 2098.

- **Resumen de los Fondos 100 y 2098 de Captación Directa**

En cuanto a recursos se refiere, en este período, la Institución Recibió asignaciones presupuestarias por Dos Mil Cuatrocientos Dos Millones Trescientos Ochenta y tres Mil Treinta y Ocho pesos con 00/100 (RD\$2,402,383,038.00), tanto por el Fondo 100 como por el Fondo 2098.

De estos, han sido ejecutados hasta el 30 de noviembre 2023 un monto de Mil Novecientos Setenta y Cinco Millones Cuatrocientos Cuarenta Mil Doscientos Ochenta y Seis pesos con 23/100 (RD\$1,975,440,286.23), quedando en preventivos y compromisos sin ejecutar Dos mil Ciento Sesenta y Un Millones Ochocientos Cuarenta Mil Ciento Cincuenta y Nueve pesos con 12/100, (RD\$ 2,161,840,159.12) y un disponible sin ejecutar de Trescientos Noventa y Un Millones Quinientos Cuarenta y Dos Mil Ochocientos Setenta y Ocho pesos con 88/100, (RD\$391,542,878.88) y en modificación presupuestaria Ciento Cincuenta y Un Millón de pesos con 00/100 (RD\$151,000,000.00).



Tabla 4 - Ejecución del Fondo 100 por objeto del Gasto
Enero a noviembre 2023

Objeto	Descripción	Presupuesto inicial	Modificación presupuestaria	Presupuesto vigente	Preventivo y Compromiso	Presupuesto ejecutado	Presupuesto disponible	Lib. Pagado	Lib. en transito	Porcentaje ejecutado
1.00	Remuneraciones y Contribuciones	1,099,876,068.00	36,346,000.00	1,136,222,068.00	1,041,790,607.34	1,040,236,770.99	94,431,460.66	975,175,979.25	65,060,791.74	91.55%
2.00	Contrataciones de Servicios	252,847,020.00	2,982,000.00	255,829,020.00	232,272,232.69	193,237,004.53	23,556,787.31	179,520,144.29	13,716,860.24	75.53%
3.00	Materiales y Suministro	529,832,000.00	115,672,000.00	645,504,000.00	613,150,862.59	557,847,073.94	32,353,137.41	525,815,647.98	32,031,425.96	86.42%
6.00	Bienes Muebles, Inmuebles E Intangible	5,100,000.00	-4,000,000.00	1,100,000.00	246,613.14	211,413.15	853,386.86	211,413.15	0.00	19.22%
Proyec.	Estimado ejecuta dic. 2023					754,521,446.20				
Total General		1,887,655,088	151,000,000.00	2,038,655,088.00	1887460316	1,791,532,262.61	151,194,772.24	1680723185	110,809,077.94	87.88%

Fuente: Dirección Financiera (Departamento de Presupuesto)

Tabla 5 - Ejecución del Fondo 2098 o Captaciones directa
Gasto enero a noviembre 2023

Periodo	Puesupuesto inicial	Modificación presupuestaria	Presupuesto vigente	Preventivo y Compromiso	Presupuesto ejecutado	Presupuesto disponible	Lib. Pagado	Lib. en transito	Porcentaje ejecutado
2023	514,727,950.00	0.00	514,727,950.00	274,379,843.36	183,908,023.62	240,348,106.64	177,913,046.80	5,994,976.82	35.73%

Fuente: Dirección Financiera (Departamento de Presupuesto)

(Movimiento entre VE)



- **Recaudaciones y Pasajeros Transportados**

Las recaudaciones con concepto movilidad al 30 de diciembre del año 2023 ascienden a un total de **RD\$275,940,780.00** (Doscientos Setenta y Cinco Millones Novecientos Cuarenta Mil Setecientos Ochenta pesos con 00/100).

Tabla 7 - Tabla de distribución mensual Recaudaciones
Enero – diciembre 2023

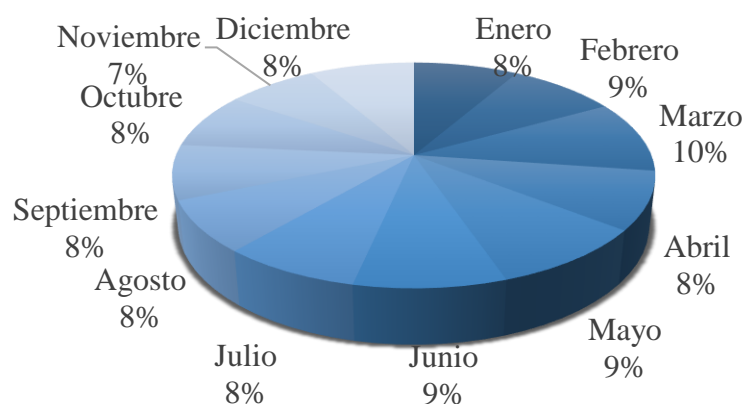
Mes	Recaudaciones
Enero	23,008,620.00
Febrero	23,721,570.00
Marzo	28,399,605.00
Abril	22,910,400.00
Mayo	25,465,500.00
Junio	23,860,725.00
Julio	21,729,180.00
Agosto	20,414,805.00
Septiembre	21,605,820.00
Octubre	21,942,870.00
Noviembre	19,886,625.00
Diciembre	22,995,060.00
Total recaudaciones	275,940,780.00

Nota: Mes de diciembre proyectado

Fuente: Dirección Financiera (Departamento de Presupuesto)



Gráfico 2 - Recaudaciones y Pasajeros Transportados
Enero – diciembre 2023



Fuente: Dirección Financiera (Departamento de Tesorería)

- **Gestión de compras y contrataciones**

En el transcurso del periodo enero – diciembre 2023, la OMSA ha 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.

En los meses de enero- diciembre 2023 el Departamento de Compras ha desarrollado las actividades de forma acostumbrada.

- **Procesos de Compras.**

Se realizaron 219 Procesos de Compras por un valor de RD\$836,479,786.69 (Ochocientos Treinta y Seis Millones Cuatrocientos Setenta y Nueve Mil Setecientos Ochenta y Seis pesos con 69/100).

- **Orden de Suministro.**

57 órdenes de Servicios por un valor RD\$180,039,414.67 (Ciento Ochenta Millones Treinta y Nueve Mil Cuatrocientos Catorce pesos con 67/100).

- **Órdenes de bienes.**

54 órdenes de Bienes por un valor RD\$169,452,975.06 (Ciento Sesenta y Nueve Millones Cuatrocientos Cincuenta y Dos Mil Novecientos Setenta y Cinco pesos con 06/100)

- **Órdenes de Combustible**

2 órdenes de Combustible (Gasolina y Gasoil) por un valor de RD\$349,275,000.00 (Trecientos Cuarenta y Nueve Millones Doscientos Setenta y Cinco Mil pesos con 00/100).

- **Órdenes de Lubricantes**

4 órdenes de Lubricantes por un valor de RD\$10,052,889.32 (Diez Millones Cincuenta y dos mil Ochocientos Ochenta Y Nueve pesos con 32/100).

- **Órdenes de estudios**

6 órdenes de estudios por un valor de RD\$1,164,625 (Un millón Ciento Sesenta Y Cuatro Mil Ciento Veinticinco con 50/100).



Tabla 8 - Detalle de las compras realizadas
Enero – Diciembre (2023).

DESCRIPCION	ÓRDENES	MES	Valores en (RD\$)
ORDENES DE SUMINISTRO	57	ENERO-DICIEMBRE	RD\$180,039,414.67
ORDEN DE BIENES	41	ENERO-DICIEMBRE	RD\$169,452,975.06
ORDEN DE COMBUSTIBLE (GASOLINA Y GASOIL)	2	ENERO-DICIEMBRE	RD\$470,550,000.00
ORDEN DE LUBRICANTES	4	ENERO-DICIEMBRE	RD\$10,052,889.32

Fuente: Dirección administrativa

- **Módulo de Cuentas por Cobrar y Cuentas por Pagar**

Al inicio del año 2023 estas presentaban un balance de RD \$16,851,698.58 (Dieciséis Millones Ochocientos Cincuenta y Un Mil Seiscientos Noventa y Ocho pesos con 58/100), y al corte 30 de noviembre presenta un balance de RD\$17,569,164.78 (Diecisiete Millones Quinientos Sesenta y Nueve Mil, Ciento Sesenta y Cuatro Mil pesos con 78/100).

Al 30 de enero 2023 la Institución presentaba un balance de cuentas por pagar de RD\$854,371,582.67, de los cuales restan al 30 de noviembre 2023 RD\$685,609,338.49, resultando en una disminución en el pasivo de RD\$168,762,244.18.



Tabla 9- Relación de Cuentas por Cobrar

Enero – noviembre 2023

Activos Corrientes	31/1/2023	28/2/2023	31/3/2023	30/4/2023	31/5/2023	30/6/2023	31/7/2023	31/8/2023	30/9/2023	31/10/2023	30/11/2023
Cuentas por Cobrar	16,851,698.58	16,664,623.98	18,790,350.38	22,616,254.98	22,616,573.78	20,707,030.58	19,157,403.78	18,472,186.78	18,446,154.18	18,677,414.98	17,569,164.78
Total	16,851,698.58	16,664,623.98	18,790,350.38	22,616,254.98	22,616,573.78	20,707,030.58	19,157,403.78	18,472,186.78	18,446,154.18	18,677,414.98	17,569,164.78

Fuente: Dirección Financiera

Tabla 10 - Balances de Cuentas y Acumulaciones por pagar

Enero – noviembre 2023

Pasivos Corrientes	31/1/2023	28/2/2023	31/3/2023	30/4/2023	31/5/2023	30/6/2023	31/7/2023	31/8/2023	30/9/2023	31/10/2023	30/11/2023
Cuentas por Pagar	850,661,094.41	826,120,199.82	852,722,377.17	864,915,740.07	893,686,019.16	691,317,733.81	626,653,057.36	738,322,351.11	691,848,285.11	678,219,244.10	681,898,850.23
Acumulaciones por Pagar	3,710,488.26	3,710,488.26	3,710,488.26	3,710,488.26	3,710,488.26	3,710,488.26	3,710,488.26	3,710,488.26	3,710,488.26	3,710,488.26	3,710,488.26
Total	854,371,582.67	829,830,688.08	856,432,865.43	868,626,228.33	897,396,507.42	695,028,222.07	630,363,545.62	742,032,839.37	695,558,773.37	681,929,732.36	685,609,338.49

Fuente: Dirección Financiera



Tabla 11 - Ingresos correspondientes al periodo
Enero – noviembre 2023

Ingresos	31/1/2023	28/2/2023	31/3/2023	30/4/2023	31/5/2023	30/6/2023	31/7/2023	31/8/2023	30/9/2023	31/10/2023	30/11/2023
Ingresos por Recaudaciones autobuses ejecutivo	19,745,810.00	20,022,355.00	24,041,210.00	19,337,115.00	20,522,825.00	17,721,860.00	16,603,800.00	15,415,735.00	16,716,200.00	16,575,295.00	19,631,750.00
Otros ingresos	78,361.00	129,335.00	146,266.00	211,962.00	117,324.00	3,353,952.97	46,950.00	55,180.00	69,183.00	141,225.00	31,540.00
Ingresos por Publicidad	690,831.00	503,246.40	585,846.40	718,856.00	668,576.20	709,298.00	619,901.20	670,759.20	644,716.60	640,362.40	692,117.20
Aportes Fiscales Corrientes	81,697,857.06	156,800,345.83	119,140,833.75	182,483,050.03	131,381,441.38	122,162,288.09	186,180,492.03	136,911,447.71	195,726,811.55	237,214,092.59	243,259,904.63
Aportes Especiales	0	0	1,860,000.00	3,930,000.00	1,490,000.00	2,460,000.00	1,480,000.00	2,140,000.00	2,800,000.00	1,820,000.00	0.00
Total ingresos	102,212,859.06	177,455,282.23	145,774,156.15	206,680,983.03	154,180,166.58	146,407,399.06	204,931,143.23	155,193,121.91	215,956,911.15	256,390,974.99	263,615,311.83

Fuente: Dirección Financiera

Tabla 12 - Balances de Conciliaciones Bancarias
Enero – noviembre 2023

Nombre de la Cuenta	31/1/2023	28/2/2023	31/3/2023	30/4/2023	31/5/2023	30/6/2023	31/7/2023	31/8/2023	30/9/2023	31/10/2023	30/11/2023
Banco de Reservas (Cta. Operaciones)	2,683,091.42	2,682,916.42	2,682,741.42	2,682,566.42	2,682,391.42	2,682,216.42	2,682,041.42	2,681,866.42	2,681,691.42	2,681,516.42	2,681,341.42
Banco de Reservas (Cta. colectora)	1,911,055.60	1,911,055.60	12,380,529.00	12,380,529.00	12,380,529.00	9,354,939.33	4,017,061.47	2,380,423.27	5,046,685.02	604,271.62	4,356,157.71
Banco de Reservas (Fondo Reponible)	4,645.71	4,645.71	3,995.71	3,995.71	3,995.71	336,504.40	336,329.40	336,154.40	335,979.40	335,804.40	529,764.49
Banco Fimovit	1,360,688.55	1,360,688.55	18,086,318.55	18,086,318.55	18,086,318.55	40,731,678.55	46,790,783.55	19,517,189.24	25,720,469.24	29,859,765.94	33,773,848.36
Total general	5959481.28	5,959,306.28	33,153,584.68	33,153,409.68	33,153,234.68	53,105,338.70	53,826,215.84	24,915,633.33	33,784,825.08	33,481,358.38	41,341,111.98



4.2 Desempeño de Recursos Humanos

Fortalecimiento del Talento Humano, el propósito y estrategia de la Dirección de Recursos Humanos se encuentra enfocado en administrar estos recursos de forma eficaz y eficiente, actualmente este compromiso representa un desafío ya que la Institución se ve enfrentada a grandes transformaciones tanto en las estructuras curriculares como en los objetivos y propósitos de los distintos niveles jerárquicos, en busca de mejoras en la productividad para dar repuesta pertinente a las necesidades actuales y las contribuciones productivas del personal; de manera que, sean responsables desde un punto de vista estratégico, ético y social, para hacer posible el cumplimiento de las metas institucionales.

- **Registro y control de nómina**

Durante el periodo enero-diciembre 2023, se dio seguimiento a la resolución No. 33-2014 en el proceso de implementación del Sistema de Administración de Servidores Públicos (SASP), en coordinación con el Ministerio de Administración Pública (MAP). Se revisó la base de datos en el sistema, se instaló el programa, y se procedió al entrenamiento del personal.

En los momentos actuales este proceso quedó suspendido en virtud de la promulgación de los Decretos emitidos por el Poder Ejecutivo Nos. 475-23 del 3 de octubre del año 2023, con la designación de los señores José Altagracia González Sánchez como vicepresidente ejecutivo del Consejo de Administración y Jorge Luis Vásquez, Secretario del Consejo de Administración respectivamente. Más adelante, para el 18 de octubre del año 2023, se recibió la aprobación del pago de Prestaciones Laborales a 3,153 colaboradores activos.

Se continuó aplicando paulatinamente en nuestro sistema de Nómina ORACLE la actual estructura salarial aprobada por el MAP, en base a la disponibilidad presupuestaria actual.



En este periodo se pagó por concepto de Remuneración Salarial la cantidad total de RD\$925,514,326.86, para un promedio mensual de RD\$77,126,193.91.

De los cuales RD\$3,676,330,037.59 se pagó por concepto de la Nómina Fija, para un promedio mensual de RD\$56,360,836.47, lo que equivale a un 73.08% del total pagado. En este monto están incluidas las prestaciones laborales de todos los colaboradores, de acuerdo con la aplicación del Decreto núm. 520-23 de fecha 18 de octubre emitido por el Poder Ejecutivo.

RD\$108,625,000.00 se pagó por concepto de Nomina Temporal, para un promedio mensual de RD\$9,0152,083.33, equivalente a un 11.74%.

RD\$120,000.00 se pagó por concepto de Nomina Tramite Pensión, para un promedio mensual de RD\$10,000,00, equivalente a un 0.01%.

RD\$19,967,200.00 se pagó por concepto de Compensación Seguridad Militar, para un promedio para un promedio mensual de RD\$1,663,933.33, equivalente a un 2.16%.

RD\$120,472.086.27 se pagó por concepto de Concepto de Contribución a la Tesorería Seguridad Social, para un promedio para un promedio mensual de RD\$10,039,340.77, equivalente a un 13.02%.

Para la Regalía Pascual correspondiente al periodo Calendario 2023, se pagó un monto total de \$66,536,433.40.



Tabla 13 - Pago por nóminas periodo

Enero – diciembre 2023

(En RDS)							
Mes	Nómina Fija	Nómina Temporal	Nom. Trámite Pensión	Nómina Militar	Contribución a la Seguridad Social	Regalía Pascual	Total
Enero	56,089,420.44	9,016,000.00	10,000.00	1,666,100.00	9,989,161.48		76,770,681.92
Febrero	55,873,074.19	8,942,000.00	10,000.00	1,665,100.00	9,945,376.56		76,435,550.75
Marzo	56,315,683.76	9,013,000.00	10,000.00	1,665,100.00	10,023,941.03		77,027,724.79
Abril	56,444,431.14	9,083,000.00	10,000.00	1,664,100.00	10,061,710.73		77,263,241.87
Mayo	56,710,283.33	9,011,000.00	10,000.00	1,666,100.00	10,091,544.56		77,488,927.89
Junio	56,544,185.37	8,975,000.00	10,000.00	1,666,100.00	10,066,997.03		77,262,282.40
Julio	56,408,623.32	9,018,000.00	10,000.00	1,666,100.00	10,046,143.00		77,148,866.32
Agosto	56,320,509.57	8,968,000.00	10,000.00	1,664,100.00	10,024,878.28		76,987,487.85
Septiembre	56,133,785.82	8,843,000.00	10,000.00	1,666,100.00	9,976,993.93		76,629,879.75
Octubre	56,528,702.55	9,252,000.00	10,000.00	1,658,100.00	10,085,094.07		77,533,896.62
Noviembre	56,480,669.05	9,252,000.00	10,000.00	1,660,100.00	10,080,124.30		77,482,893.35
Diciembre (*)	56,480,669.05	9,252,000.00	10,000.00	1,660,100.00	10,080,124.30	66,536,433.40	77,482,893.35
Total	676,330,037.59	108,625,000.00	120,000.00	19,967,200.00	120,472,089.27	66,536,433.40	925,514,326.86
Promedio Mensual	56,360,836.47	9,052,083.33	10,000.00	1,663,933.33	10,039,340.77		77,126,193.91

(*) Datos Preliminares.
Fuente: Departamento de Presupuesto

Fuente: Dirección Recursos Humanos

Tabla 14 – Movimiento mensual de empleados por nómina

Enero – junio 2023

(Cantidad de Empleados)					
Mes	Nómina Fija	Nómina Temporal	Nóm. Trámite Pensión	Nómina Militar	Regalía Pascual
Enero	3,056	172	1	163	
Febrero	3,035	172	1	163	
Marzo	3,052	173	1	163	
Abril	3,050	175	1	162	
Mayo	3,049	173	1	163	
Junio	3,032	175	1	166	
Julio	3,023	173	1	164	
Agosto	3,012	172	1	164	
Septiembre	2,990	169	1	164	
Octubre	2,980	168	1	162	
Noviembre	2,984	168	1	162	
Diciembre (*)	2,984	168	1	162	3,529
Promedio Mensual	3,021	172	1	163	3,529

Fuente: Dirección Recursos Humanos



- **Índice de rotación y absentismo**

El nivel de rotación para el periodo enero-diciembre del 2023 osciló entre 1.28% en el mes de enero y 100.00 % en el mes de diciembre, como resultado del proceso de desvinculación de los 3,153 colaboradores, a raíz de la promulgación por parte del Poder Ejecutivo del Decreto No. 520-23 de fecha 18 de octubre del año 2023.

Tabla 15- índice de rotación
Enero – diciembre 2023

Mes	Nivel de Rotación
Enero	1.28
Febrero	1.43
Marzo	1.68
Abril	1.24
Mayo	1.22
Junio	0.72
Julio	0.52
Agosto	1.06
Septiembre	1.09
Octubre	0.89
Noviembre	0.92
Diciembre	100.00
Promedio	9.34

Fuente: Dirección Recursos Humanos



Tabla 16 -Nivel de absentismo
Enero – junio 2023

Mes	Nivel de Absentismo
Febrero	17.61
Marzo	32.42
Abril	21.22
Mayo	30.55
Junio	25.32
Julio	24.04
Agosto	30.81
Septiembre	42.67
Octubre	26.14
Noviembre	34.21
Diciembre	34.21
Promedio	27.30

Fuente: Dirección Recursos Humanos

- **Reclutamiento y Selección De Personal**

En el desarrollo del proceso de reclutamiento y selección, el tiempo de respuesta a las solicitudes de posibles candidatos aspirantes a puestos de trabajo ha disminuido en un 10% en el primer semestre del periodo, al final del periodo este valor continuó disminuyendo, esta vez a un 5%, teniendo el mayor número de perfiles (candidatos a evaluar) de las áreas operativas y/o misionales.



Reclutamiento y Selección De Personal

La Dirección de Recursos Humanos ha participado en todos los procesos de reclutamiento y selección de los ciudadanos a nombrar para ocupar puestos vacantes. En esta fase, la convocatoria para entrar al proceso de reclutamiento fue de seiscientos dos (602) aspirantes convocados, pero solo se sumaron al proceso un total de quinientos sesenta y nueve (569) candidatos para aplicar a diferentes puestos; con el fin de fortalecer algunas competencias y capacidades técnicas, estos de inmediato formaron parte del programa de reclutamiento de la institución.

En cuanto a la metodología para el seguimiento y evaluación del desempeño laboral, estuvo contemplada dentro del despliegue de monitoreos trimestrales orientados a resultados de tres mil doscientos dieciocho (3,218) servidores con acuerdos del desempeño reportados a nuestro organismo rector. Durante el año el programa contó con cuatro (4) evaluaciones de seguimiento evidenciadas en las minutas de evaluación.

Bajo el ámbito de la Ley 41-08, continuamos con los concursos para los puestos vacantes contemplados en la planificación de Recursos Humanos, entre ellos la disponibilidad de cargos para los concursos, se ha tramitado a través del Ministerio de Administración Pública (MAP), en el portal Concurra.

Concluimos este proceso con tres (3) servidores de carrera del Grupo Ocupacional GO-IV. Para este año 2023, los puestos ocupados corresponden a los siguientes:

- Técnico de Archivística [Concurso # 0000977]
- Técnico de Planificación y Desarrollo [Concurso # 0000978]
- Técnico de Datos Estadísticos [Concurso # 0000979]



- **Relaciones Laborales**

En relación con los subsistemas de relaciones laborales, hemos trabajado en pos de lograr los objetivos específicos. Tal como se muestra, se han logrado los objetivos en el porcentaje de cumplimiento de los indicadores relacionados del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP).

Procedimos a elaborar dictámenes sobre solicitudes de retiros voluntarios y jubilaciones. Se corresponde en este periodo a veintisiete (27) colaboradores que han calificado. Se tramitó su solicitud a través del Ministerio de Hacienda, pudiendo ser esta por antigüedad y/o discapacidad.

Nuevas afiliaciones fueron registradas de colaboradores en las distintas Administradoras de Riesgos de Salud “ARS”, las cuales suman un total de cuatrocientos cuarenta y siete (447) más dependientes adicionales padres, madres e hijos (mayores de 21 años).

En el sistema de la SISALRIL, se cargaron ciento veinticuatro (124) expedientes, para beneficiar a colaboradoras por subsidio de maternidad y lactancia.

- **Salud y Seguridad Ocupacional**

Durante el transcurso del periodo asistimos a ochenta y siete (87) colaboradores con casos de sucesos laborales (accidentes e incidentes de trabajo y/o enfermedad profesional). Dentro de estos sucesos, treinta y cinco (35) ocurrieron en el trabajo y cincuenta y dos (52) ocurrieron en el trayecto (del trabajo a la casa y viceversa). De estos sucesos solo sesenta y ocho (68) expedientes calificados fueron enviados para ser tramitados al Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales









(IDOPPRIL), quedando diecinueve (19) incidencias en carpetas por falta de evidencias.

- **Capacitación y Desarrollo**

Ejecución y desarrollo del programa de capacitación en acuerdo a la detección de necesidades de los diferentes grupos ocupacionales (Direccional, y Mandos Medios).

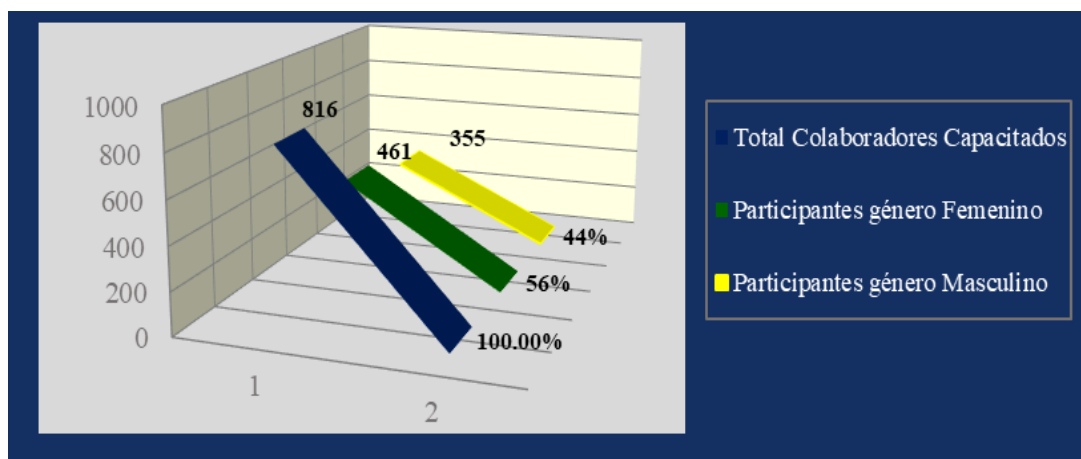
Representación gráfica Avance Plan de Capacitación durante el periodo enero- diciembre-2023 (cuadro y gráfica)

Tabla 17 – Resumen plan de capacitación
Enero – diciembre 2023

Resumen Plan de Capacitacion	(enero-diciembre, 2023)	Valor (%)
Total Colaboradores Capacitados	 816	 100.00%
Participantes género Femenino	 461	 56%
Participantes género Masculino	 355	 44%

Fuente: Dirección Recursos Humanos

Grafica 3 – Resumen plan de capacitación
Enero – diciembre 2023



Fuente: Dirección Recursos Humanos

Tabla 18 - Desarrollo Plan de Capacitación
periodo Enero – diciembre 2023

Desarrollo de las Capacitaciones (enero-diciembre 2023)					
Capacitaciones desarrolladas [Cursos y Talleres]	Áreas	Capacitados Género Femenino	Capacitados Género Masculino	Capacitados	Cantidad Cursos y Talleres
Entrenamiento a Cajeros	Dirección de Operaciones	64	7	71	4
Habilidad para Conductores	Dirección de Operaciones	2	155	157	9
Entrenamiento Rígido (Paso a Autobús Articulado)	Dirección de Operaciones	0	59	59	5
Taller Protocolo en el Servicio	Dirección de Planificación	31	0	31	1
Taller Trabajo en Equipo	Dirección Administrativa	32	15	47	1
Inteligencia Emocional	Dirección Financiera	33	11	44	1
Atención "Impacto en el Servicio"	Dirección de Planificación	34	0	34	1
Manejo Efectivo del Tiempo	Dirección de Recursos Humanos	19	4	23	1
Supervisión Efectiva	Dirección de Supervisión	18	17	35	1
Taller de Inducción a la Administración Pública (INAP)	Dirección de Recursos Humanos	26	4	30	1
Perfeccionamiento Automotriz (INFOTEP)	Dirección de Mantenimiento Vehicular	1	19	20	1
Charla "Salud Mental" Dra. Disnanyeli mateo (privado)	Dirección de Recursos Humanos	37	10	47	1
Charla "Manejo Fondos AFP" AFP Siembra)	Dirección de Recursos Humanos	24	12	36	1
Charla "Como me proyecto mejor a través de mi Comunicación" Lic. Lucibel Ávila (privado)	Dirección de Recursos Humanos	65	0	65	1
Charla Uso racional de la Energía (Ministerio Energía y Minas)	Dirección General	10	11	21	1
Charla Ley de Función Pública No. 41-08 (MAP)	Dirección de Recursos Humanos	11	14	25	1
Taller Régimen, Etico y Disciplinario del Servidor Público	Dirección de Recursos Humanos	54	17	71	1
Sumatorias		461	355	816	32

Fuente: Dirección Recursos Humanos



- **División Médica**

Cuidado y atenciones médicas a colaboradores: En lo que se refiere al cuidado y prevención de la Salud, se registraron, entre otras actividades, un total de cinco mil doscientos once (5,211) consultas médicas y veintitrés incidencias (23) de salud:

Tabla 19 - Atenciones médicas
Periodo enero – diciembre 2023

Atenciones Médicas enero-diciembre, 2023	
Conceptos	Cantidad
Consultas médicas	5,211
Licencias médicas emitidas	1,999
Medicamentos consumidos	57,229
Permisos de salud recibidos	588
Recetas médicas emitidas	3,003
Embarazadas atendidas	48
Vacunas contra el Tétano, Influenza , DT-Difteria, VPH	105
Vacunas contra Covid-19	0
Pruebas para Covid-19 Hisopado y PCR	5

Fuente: Dirección Recursos Humanos

Tabla 20 – jornadas medicas
Periodo enero – diciembre 2023

Jornadas Médicas enero-diciembre, 2023	
Atencion a la Salud	Cantidad
Jornada de Sonomamografía de Mama	2
Jornada de Oftalmología	3
Jornada de Odontología	3
Jornada Cardiovascular (prueba presión arterial)	4
Jornada pruebas de Diabetes	4
Jornada de Vacunas	5
Charla Salud Mental	2
Sumatoria	23



- **Análisis de los resultados del SISMAP**

Como resultado de uno de los indicadores de gestión de Recursos Humanos, período enero-diciembre del 2023 en el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública, (SISMAP), logramos un promedio general de 80.75%.

Cabe señalar que de los veintitrés (23) indicadores de gestión, en dieciséis (16) indicadores se han logrado los objetivos.



Comportamiento Indicadores en Sistema de Monitoreo de la Período: enero-diciembre 2023		
Avance Indicador de gestión del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP)	META	VALOR (%)
enero-diciembre, 2023	100%	81

4.3 Desempeño de los Procesos Jurídicos

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



A la fecha se han realizado 12 informes mensuales de las actividades de esta Dirección, que comprende los periodos enero - noviembre del 2023 de la Dirección Jurídica.

A la fecha se han elaborado cuatrocientos veintisiete (427) oficios, dirigidos a las diferentes Direcciones y Departamentos (solicitudes y devoluciones de expedientes, opiniones legales, observaciones, remisiones varias).

Se han remitido los informes de la Matriz de Evaluación de actividades del 1er., 2do. y 3er. Trimestre del Plan Operativo Anual (POA) 2023 de la Dirección Jurídica.

Se emitieron las siguientes Opiniones Jurídicas, referentes a temas varios de interés para la Institución:

1. Opinión Jurídica e Informe sobre Titularidad de Terrenos en los que funcionan la Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA) en las diferentes localidades y puntos del país.
2. Opinión Solicitudes varias hechas por el Portal de Transparencia.
3. Opinión referente a contrato publicitario.
4. Opinión y análisis comparativos.
5. Opinión legal referente a pago por Sentencias Definitivas.
6. Opinión sobre Acuerdo Transaccional a propuesta de pago por sentencia.



Tabla 21 – Actos de notificación
periodo enero – diciembre 2023

Mes	Cantidades
Enero	16
Febrero	6
Marzo	14
Abril	14
Mayo	12
Junio	19
Julio	12
Agosto	11
Septiembre	9
Octubre	10
Noviembre	7
Total	130

Fuente: Dirección jurídica



- **Departamento de elaboración de documentos legales**

La Dirección Jurídica a través del Departamento de Elaboración de Documentos Legales en el periodo Enero-noviembre elaboró diferentes tipos de contratos detallados de la siguiente manera: Enmiendas, Contratos de Mantenimiento Preventivo, Alquileres, Contratos de Bienes y Servicios y Contrato de Ejecución de Obras para un total de ciento once (111) contratos, desglosados a continuación.:

Tabla 22 – Dictamen Jurídicos y Acta Administrativa
enero – diciembre 2023

Mes	Cantidades
Enero	0
Febrero	19
Marzo	5
Abril	15
Mayo	2
Junio	6
Julio	15
Agosto	15
Septiembre	8
Octubre	17
Noviembre	9
Total	111

Fuente: Dirección jurídica



4.4 Desempeño de la Tecnología

La Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación de la OMSA en el primer semestre del año 2023 ha tenido un período desafiante, en el cual se ha enfocado en fortalecer y darle continuidad a los logros obtenidos previamente. Se ha mantenido la calidad de los servicios y fomentado la mejora continua. Estos esfuerzos sostenidos sientan las bases para futuros avances y animan a continuar trabajando en el cumplimiento de las metas institucionales.

- **Mesa de Ayuda**

Se ha elevado el nivel y calidad de respuesta ante situaciones reportadas por los usuarios internos a través de MESA DE AYUDA, donde se registran todos los incidentes y solicitudes de asistencia en materia tecnológica, tales como: soportes técnicos, implementación de servicios, seguimientos y escalamientos de casos reportados, instalación de equipos, implementación de soluciones informáticas, entre otras actividades, el cual proporciona estadísticas oportunas, para medir, conocer, implementar y aplicar soluciones a los casos reportados, permitiéndonos implementar mejoras continuas.

- **Sistema Wilest Bus**

Esta dirección ha desarrollado un sistema informático para la administración de toda la flota de autobuses dispuestos por la Oficina Metropolitana de Servicio de Autobuses (OMSA), para el transporte de pasajeros. El cual ha estado en desarrollo constante, con la integración de nuevos módulos, estadísticas, reportes, opciones y controles. El mismo ha estado operando desde finales de 2022, pero en el primer trimestre 2023 ha sido cuando se ha madurado e implementado la mayor cantidad de opciones con las que cuenta actualmente esta importante herramienta.

Esto ha permitido a la institución eliminar una importante cantidad de material gastable, puesto que las operaciones realizadas por los despachadores de autobuses se realizan a través de un equipo Tablet, es decir, ya no es necesario



imprimir y utilizar la cantidad de hojas por unidad que se utilizaban hasta la implementación de este sistema.

Por tanto, se han simplificado procesos internos que hacían lenta y complicada las operaciones diarias con respecto al despacho y control de las unidades. Las operaciones son cada vez menos traumáticas por la facilidad que supone el uso de las tecnologías; la información se obtiene prácticamente en tiempo real, siendo de mucha utilidad tanto para nuestro Director General, como para el director de Operaciones y las áreas vinculadas, pudiendo acceder a las estadísticas e informaciones generadas por los registros constantes desde cualquier dispositivo con conectividad a internet.

- **Migración de los Portales**

Con las nuevas tecnologías existentes es importante mantener la Institución actualizada para aprovechar todas las herramientas y recursos disponibles que facilitan la operatividad y generación de información útil. Por tanto, el portal institucional WWW.OMSA.GOB.DO y el portal de transparencia WWW.OMSA.GOB.DO/TRANSPARENCIA han sido reestructurados y migrados a una nueva tecnología, la cual permite su administración con mayor flexibilidad en un entorno amigable, y de cara a los usuarios. Estos podrán acceder a los recursos disponibles con mayor rapidez.

- **Recertificación NORTIC E1**

Esta norma indica las directrices y recomendaciones que deben seguir los organismos del Estado dominicano para la implementación y manejo eficiente de los medios sociales que estos poseen, con el objetivo de homogeneizar la presencia de estas entidades en dichos medios.

Este conjunto de directrices y recomendaciones pretende constituirse como una herramienta dinámica y de significativa utilidad para la creación y mantenimiento de medios sociales por parte de los organismos.



La Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA) cumple con toda la directriz recomendada por el organismo regulador y en vista de eso, obtuvimos la recertificación de esta normativa.

- **Recertificación NORTIC A2 y A5**

La NORTIC A5 tiene como propósito la normalización, homogeneización y automatización de todos los servicios del Estado dominicano, estableciendo para esto directrices de control, las cuales garanticen su eficiente gestión y aseguren la calidad, disponibilidad y continuidad de estos conforme a los diferentes canales de prestación, en especial aquellos en línea. La institución envió todas las evidencias para recertificar esta normativa, pero la OGTIC tiene el proceso paralizado para la actualización de esta.

La NORTIC A2 establece los modelos, directrices y recomendaciones que debe seguir cada organismo perteneciente al Estado Dominicano para la creación y gestión de sus medios web, tiene por objetivo lograr una forma de navegación web homogénea entre todos los portales de la administración pública de la República Dominicana y permitirles a los usuarios finales tener un efectivo medio de atención web. Después de la migración de portal estamos trabajando con las evidencias para obtener la recertificación



4.5 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional

De conformidad con la resolución No. 14-2013 que aprueba los Modelos de Estructuras Organizativas de las Unidades de Planificación y desarrollo (UIPyD) la Oficina Metropolitana de Autobuses muestra sus resultados tanto en las buenas prácticas de proyectos como los resultados de los indicadores de gestión correspondientes al periodo enero – diciembre 2023:

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 2023 conjunto a la Dirección Administrativa.
- ✓ Auditoría de cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.
- ✓ Elaboración del informe institucional 2023.
- ✓ Elaboración de la Memoria Institucional 2023.
- ✓ Auditoría de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad
- ✓ Ejecución del Plan Operativo Anual, periodo 2023.
- ✓ Evaluación del Plan Operativo Anual 2023 enero - diciembre con un resultado de crecimiento en sistemas integrados

Tabla 23- Evaluación Plan Operativo Anual (POA)
Enero – diciembre 2023.

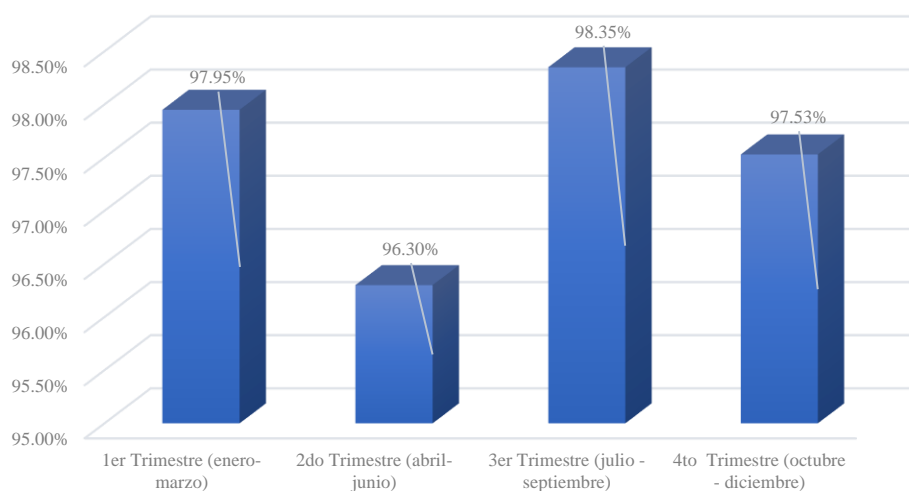
Trimestres	Porcentaje de cumplimiento
1er Trimestre (enero-marzo)	97.95%
2do Trimestre (abril-junio)	96.30%
3er Trimestre (julio - septiembre)	98.35%
4to Trimestre (octubre - diciembre)	97.53%
Evaluación General POA 2022	97.53%

Fuente: Dirección Planificación (Departamento de Calidad)



Grafica 4 - Evaluación Plan Operativo Anual (POA)

Enero – diciembre 2023



Fuente: Dirección Planificación (Departamento de Calidad)

- **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 institución, se realizan auditorías internas; la primera fue aplicada en el periodo 2023, donde se evidenció que los procedimientos se llevan a cabo tal y como se establece, para un cumplimiento de más de un 95%.

- **Resultados de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)**

Durante el Periodo 2023, este indicador ha alcanzado un desarrollo de un 86.05% de documentación cargada, a inicios del periodo este se encontraba 63.52%.



- **Acciones para el Fortalecimiento Institucional**

En busca de medir la satisfacción ciudadana sobre la calidad del servicio del transporte público de pasajeros se realizaron cuatro (4) encuestas divididas en los trimestres transcurridos del periodo 2023, midiendo así la percepción de los usuarios sobre el servicio ofrecido, en él mismo se obtuvo un resultado general de 89.61%

Es importante destacar que independientemente de las adversidades, la Institución se encuentra dando pasos firmes para el logro de los objetivos institucionales, además de los objetivos de la Estrategia Nacional de Desarrollo, El Plan Plurianual y las directrices del Ejecutivo, de la mano de la Dirección Ejecutiva y demás autoridades que la componen.

4.6 Desempeño del Área Comunicaciones

Como responsable de dirigir la comunicación de la Institución hacia lo interno y lo externo, la Dirección de Comunicaciones es la responsable de la comunicación interna y externa, con miras a garantizar una efectiva comunicación de nuestros usuarios internos y externos.

- **Programa Responsabilidad Social**

En los primeros 11 meses del 2023 como parte de la Responsabilidad Social de la Institución, la Dirección de Comunicaciones continuó desarrollando actividades para crear conciencia en pro del medioambiente y la seguridad vial, a través del programa “OMSA en la Escuela”.

- **OMSA en la Escuela**

Al cierre de este informe, 30 de noviembre de 2023, la Dirección de Comunicaciones ha impactado a unos 290 estudiantes que han participado del programa “OMSA en la Escuela”, organizado con el objetivo de crear conciencia sobre el uso correcto de los autobuses y los conceptos básicos de seguridad vial.



En esos 11 meses el programa llegó a siete centros educativos de básica y secundaria para orientar en temas de seguridad vial, leyes de tránsito y el uso correcto de los autobuses a estudiantes entre 9 y 14 años.

Dentro de los centros visitados están el Politécnico Madre Rafaela Ybarra, la Escuela Primaria Rafaela Santaella; la Escuela Básica Madame Germaine Bocourt y la Escuela Mercedes Amiama Blandino.

- **Gestión Audiovisual**

Durante el año 2023, al cierre de este informe anual, el 30 de noviembre del 2023, la Dirección de Comunicación generó unos 34 contenidos audiovisuales de las actividades realizadas de la Institución.

Como de costumbre, ese material audiovisual 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.

Esos audiovisuales fueron publicados en nuestras plataformas digitales (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 vicepresidente Ejecutivo de la entidad tiene presencia.



- **Área de Prensa**

Al cierre de este informe, el 30 de noviembre del 2023, en la Dirección de Comunicación se elaboraron y publicaron unas 25 notas de prensa sobre las actividades del día a día.

De esas notas elaboradas, 21 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 170 síntesis periodísticas para el director general en formato digital y físico.

A continuación, una tabla gráfica con la cantidad de contenido de prensa producido durante el año 2023.

Tabla 24– Producción de prensa del
30 de noviembre del año 2023

Producción	2023
Notas de Prensas hechas	25
Notas de prensas publicadas en medios	21
Síntesis Periodísticas físicas	170
Audiovisuales	34
Total:	250

Fuente: Dirección de Comunicación



Tabla 25– Cantidad de publicaciones
enero - junio del año 2023

Red social	Enero-junio 2023
Instagram	138
Facebook	130
Twitter	198
Total	328

Fuente: Dirección de Comunicación

- **Área de Redes Sociales**

Hasta la fecha de cierre de este informe, el 30 de noviembre de 2023, el área de Redes Sociales se mantuvo actualizando constantemente las comunidades digitales, lo que se evidencia en un aumento en el número de seguidores y los niveles de impacto. Para ese aumento de seguidores ha influido igualmente la activa asistencia brindada a los usuarios y seguidores que escriben con quejas y dudas a través de los mensajes directos de las diferentes redes sociales.

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 mejores valoradas por la población, así como mejorar la buena imagen y reputación.

En las siguientes tablas podemos observar el incremento en el número de seguidores y la cantidad de publicaciones realizadas.



Tabla 26– Crecimiento de seguidores
año 2023

Red social	Enero	Noviembre	Ganados	Crecimiento %
Instagram	16,094.00	17,877.00	1,783.00	11%
Facebook	7,779.00	8,564.00	785.00	10%
Twitter	18,371.00	18,968.00	597.00	3%

Fuente: Dirección de Comunicación



V. Servicio al ciudadano y transparencia institucional

Memoria Institucional 2023

La última encuesta de satisfacción de los usuarios en el periodo noviembre 2023 reflejó que un 89.61% usuarios se encuentran satisfechos con los servicios que brinda la OMSA.

5.1 Nivel de la satisfacción con el servicio

Durante el periodo enero – diciembre 2023, la Carta Compromiso al Ciudadano de la Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses se mantuvo con su puntuación de 100%, manteniendo así una puntuación sobre un 85% en sus dimensiones comprometidas sobre los estándares de servicios.

<p>Formas de Comunicación y Participación Ciudadana</p> <p>Presencial Visitando nuestra oficina principal, ubicada en la Prolongación Av. 27 de febrero, Las Caobas, Santo Domingo Oeste, Provincia Santo Domingo, República Dominicana.</p> <p>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.</p> <p>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.gov.do.</p> <p>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.gov.do.</p> <p>Quejas y Sugerencias</p> <p>Buzón de quejas y sugerencias para estos fines ubicado en el 1er. piso edificio 1 de la sede principal de la institución. El tiempo de respuesta de las solicitudes por esta vía es de diez (10) días laborables.</p> <p>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.</p> <p>Línea telefónica 3 1 1 y el portal www.311.gov.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.</p> <p>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.</p> <p>Medidas de Subsanción</p> <p>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.</p>	<p>Datos de Contacto</p> <p>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.gov.do Correo: correspondencia@omsa.gov.do Horario Administrativo: 8:00 a. m. – 4:00 p. m. de Lunes a Viernes.</p> <p>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.</p> <p>Oficina Regional Barahona Dirección: Av. Cassandra Damiron, frente a la urbanización barrio de los maestros Teléfono: (809) 758-0973</p> <p>Módulos</p> <p>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-8, Corredor La Barquita C-10, Km. 13 Carretera Sánchez, Haina C-12, Av. Coronel Juan María Lora Fernández, Los Ríos C-14, Corredor Naco C-16, Corredor Mama Tingo C-18, Corredor Juan Bosch C-30, Corredor Olímpico C-31, Corredor Luperon C-33, Corredor Bolívar C-34, Corredor Cruz Jiminian C-35, Corredor Duarte</p> <p>Unidad Responsable de la Carta Compromiso</p> <p>Dirección de Planificación y Desarrollo. El teléfono de contacto es el 809-221-6672 extensión 285.</p> <p>El Programa Carta Compromiso al Ciudadano 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.</p>	   <p>CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO</p>
---	---	--

Nivel de la satisfacción con el servicio

Quiénes Somos

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 pasó a ser una empresa pública o mixta pública-privada prestadora de servicio nacional de transporte de autobús.

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.

Misión

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

Visión

Ser la empresa de Transporte Público colectivo preferida por los usuarios, con un servicio eficiente, eficaz, seguro y humano.

Valores

Vocación de Servicio
Puntualidad
Compromiso
Integridad
Transparencia

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 nuestra oficina principal posee 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 ciudadanos clientes las facilidades requeridas para acceder a nuestros servicios.

Atributos de Calidad

SERVICIOS	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTANDAR	INDICADORES
Transporte público de pasajeros en autobuses	Fiabilidad	85% de satisfacción en los usuarios con el servicio recibido	Porcentaje de satisfacción obtenida en la encuesta trimestral sobre los servicios.
	Accesibilidad	90% cantidad de disponibilidad de autobuses para el servicio que ofrece la OMSA	

DEBERES DEL CIUDADANOS

- 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 señales 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 la 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 Planificación (Departamento de Calidad)

2.1 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.

2.2 Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias

El Portal de Transparencia de la Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA), durante el periodo enero – diciembre 2023, recibió una cantidad total de 8 quejas y sugerencias de las cuales 8 fueron resueltas exitosamente.

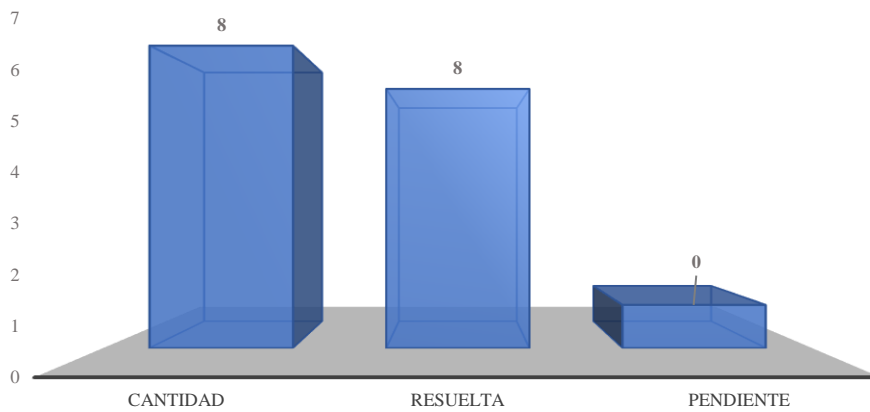


Gráfico 27– Distribución Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias 311
 Periodo Enero – diciembre 2023

Tipos de quejas	Cantidad	Resuelta	Pendiente
Quejas	8	8	0
Reclamaciones	0	0	0
Sugerencias	0	0	0
Total	8	8	0

Fuente: Oficina de Libre Acceso a la Información OMSA

Gráfico 5 – Cantidad de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias
 Recibidas por el 311



Fuente: Oficina de Libre Acceso a la Información OMSA



2.3 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



III. Proyecciones al Próximo Año

Memoria Institucional 2023

Para el año 2024 la Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses tiene contemplada la adquisición de unos 200 autobuses en una primera fase que comprende el primer trimestre del año. Cabe destacar que los mismos serán autobuses eléctricos con capacidades de 50 y 90 pasajeros respectivamente.

Con la incorporación de estos autobuses se tiene proyectado transportar alrededor de los 100 mil pasajeros diarios en los primeros meses del año 2024.

En cuanto a la apertura de nuevos corredores, para el 2024 se proyecta la incorporación de varios corredores entre ellos los siguientes: Corredor Domingo Savio, Corredor de la Avenida Hípica y Corredor estación del teleférico Los Americanos.

Por otro lado, Mantenimiento Vehicular en el periodo 2024 se proyecta que superará el 2023 y creará un ahorro a la Institución de más de RD\$ 150,000,000.00.

En tanto las recaudaciones se proyecta alcanzar los RD\$350,000,000.00 para dicho periodo. Además de la implementación eficiente y eficaz del presupuesto asignado, ejecutándolo al 100%.



IV. Anexos

Memoria institucional 2023

a) **Matriz Logros Relevantes – Datos Cuantitativos Enero – noviembre 2023**

Producto / servicio	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Total
Pasajeros Transportados	\$1,533,908.00	\$1,581,438.00	\$1,893,307.00	\$1,527,360.00	\$1,697,700.00	\$1,590,715.00	\$1,448,612.00	\$1,360,987.00	\$1,440,388.00	\$1,462,858.00	\$1,325,775.00	16,863,048.00
Inversión producto 1	\$85,856,866.23	\$163,718,668.84	\$148,827,014.34	\$85,069,445.35	\$130,153,768.91	\$150,398,991.84	\$205,993,132.89	\$184,788,571.42	\$207,113,402.00	\$256,462,830.89	\$257,057,593.52	1,875,440,286.23



b) Matriz de principales Indicadores de Gestión por Procesos

OMSA								
Matriz de indicadores de Gestión de Procesos 2023								
Eje Estratégico: Fortalecimiento de los procesos internos.								
Objetivo Estratégico: Asegurar la eficiencia, eficacia y calidad de la gestión institucional, con una orientación a resultados y estándares establecidos.								
1	2	3	4	5	9	10	11	12
Estrategia	Resultados de Efecto	Indicador(s)	Línea base	Meta al 2024	Cronograma Años 2023	Requerimientos Financieros	Requerimientos no Financieros	Supuestos y/o riesgos
Normalización y gestión de la calidad institucional	Estandarizada la gestión institucional	Porcentaje de los procesos auditados.	20%	100%	80%	Contratación de consultoría	Desarrollo Financiero	Cambio de la gestión de la institución
		Porcentaje de reglamentaciones implementadas.	60%	100%	80%	N-A		
	Asegurado el mejoramiento continuo del desempeño institucional.	Índice global de desempeño institucional.						
	Identificado el personal con la cultura institucional	Porcentaje de empleados que conocen los elementos tangibles de la cultura institucional de la OMSA	80%	100%	90%	N-A	Involucrar la Dirección de RRHH Y Dirección de Comunicaciones	
		Porcentaje de empleados que modelan los valores de la institución	60%	100%			Refrigerio	
	Satisfecho los requerimientos de los órganos rectores del estado.	Porcentaje de cumplimiento de los indicadores del gobierno.	80%	95%	85%	N/A	Involucrar la Dirección de RRHH Y Dirección de Financiera	
Fortalecimiento de la gestión humana	Mejorado el desempeño en el ejercicio de sus funciones.	Porcentaje del personal que mejora su desempeño.	70%	95% del personal obtiene unos resultados de		No aplica	Acuerdo del MAP	Contratación sin previa evaluación correspondiente.



				evaluación de un 85% o más.	90%			
	Eficientizados los procesos Administrativos de la OMSA	Porcentaje de procesos de Gestión Humana implementado.	70%	100%	100%			
		Porcentaje de eficacia de la Gestión Humana.	Por definir	100%				

Matriz de principales Indicadores de Gestión por Procesos

OMSA								
Matriz de indicadores de Gestión de Procesos 2023								
Eje Estratégico: Fortalecimiento de los procesos internos.								
Objetivo Estratégico: Asegurar la eficiencia, eficacia y calidad de la gestión institucional, con una orientación a resultados y estándares establecidos.								
Eficientización de la gestión administrativa y financiera.	Eficientizada la Ejecución del Presupuesto Asignado	Porcentaje de la ejecución presupuestaria	88%	98%	97%	N/A	Asignación de Presupuesto	Fenómenos Naturales
		Índice de la eficacia de la gestión financiera.	Por definir	98%	90%	N/A	Cumplimiento de los Procesos y Lineamientos Establecidos por los Órganos Rectores	No Cumplir los Parámetros o Lineamientos Establecidos
	Satisfecho los Requerimientos de las Unidades Funcionales para la Realización del Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento con los Requerimientos aprobados	40%	100%	80%	Contratación de Servicios Externos	Aprobación de los Procesos Requeridos	Recursos Insuficientes
Imagen y posicionamiento institucional		Porcentaje del Cumplimiento del Plan Anual de Compras (PACC)	50%	98%	90%	Disponibilidad Presupuestaria	Seguimiento al cumplimiento de los Procesos	Falta de Asignación Presupuestaria
	Valorada positivamente la imagen institucional de la OMSA	Porcentaje de valoración de reputación de la marca OMSA en el público externo	Por definir	85%	83%	Contratación de empresa para hacer estudio de reputación de marca OMSA en el público externo		
		Porcentaje de valoración positiva de los usuarios del servicio de OMSA	90%	95%	93%	Pago de Suscripción para encuestas digitales	Capital humano, prestado de diferentes dependencias	
Mejoramiento de la infraestructura tecnológica.	Asegurados los Servicios tecnológicos	Porcentaje de valoración positiva del público interno	80%	90%	85%		Capital humano	
			98%	100%	0%			



redundantes como soporte al desempeño de la institución	Porcentaje Disponibilidad de la infraestructura tecnológica						
Optimizados los Sistemas	Porcentaje de sistemas de	45%	100% de lo pautado y/o aprobado.	100%			
como soporte a los objetivos	información que respondan a						
estratégicos de la institución	los requerimientos definidos por la institución						
	Porcentaje de satisfacción de los usuarios con los soportes recibidos.	0%	89%	80%			

Matriz de principales Indicadores de Gestión por Procesos

NO.	ÁREA	PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	LÍNEA BASE	META	RESULTADO	PORCENTAJE DE AVANCE
1	Dirección de Recursos Humanos	Capacitación de personal	SISMAP	Trimestral	80.00%	85.00%	80.75%	0.75%
2	Departamento de Compras	Adquisición de bienes y servicios	SISCOMPRA	Trimestral	80.00%	85.00%	83.18%	3.18%
3	Servicio al cliente y transparencia	Acceso a la información	SAIP	Trimestral	6.15	13	13.13	0.13
4	Dirección de tecnología	Gobierno Electrónico	ITICge	Trimestral	80.00%	85.00%	55.92%	-24.08%
5	Dirección Financiera	Presupuesto	SIGEF	Trimestral	80.00%	85.00%	94.00%	9.00%
6	Servicio al cliente y transparencia	Portal transparencia	Transparencia	Trimestral	80.00%	85.00%	99.00%	19.00%



c) Matriz Índice de Gestión Presupuestaria (IGP)
Enero -noviembre 2023



INDICADOR DE LA GESTIÓN PRESUPUESTARIA (IGP)

Reporte detallado por producto

CAPÍTULO 0211 - MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS Y COMUNICACIONES
 SUBCAPÍTULO 01 - MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS Y COMUNICACIONES
 UNIDAD EJECUTORA 0004 - OFICINA METROPOLITANA DE SERVICIOS DE AUTOBUSES
 AÑO 2023
 TRIMESTRE Jul - Sep

IGPS01 - Nivel de cumplimiento							44%
S01-01 Cumplimiento físico							16%
S01-02 Evidencia del cumplimiento							10%
S01-03 Cumplimiento financiero							17%
Productos	S01-01 Cumplimiento físico			S01-02 Evidencia del cumplimiento	S01-03 Cumplimiento financiero		
	#N/D	#N/D	#N/D		#N/D	#N/D	#N/D
6325 - Servicios de transporte de autobuses	7,500,000	6,054,712	81%	10%	684,000,000	597,786,926	87%
IGPS02 - Autoevaluación							30%
S02-01 Causas de desvío físico financiero							30%
Productos	S02-01 Causas de desvío físico financiero						
6325 - Servicios de transporte de autobuses	SI						
IGPS03 - Modificaciones presupuestarias							10%
S03-01 Modificaciones presupuestarias aprobadas							10%
Productos	S03-01 Modificaciones presupuestarias aprobadas						
6325 - Servicios de transporte de autobuses	0%						
IGPS04 - Reprogramaciones financieras							10%
S04-01 Reprogramaciones de cuotas realizadas dentro del plazo establecido							10%
S04-01 Reprogramaciones de cuotas realizadas dentro del plazo establecido							
Cantidad de reprogramaciones de cuotas realizadas fuera del plazo establecido	2						
Resultado IGP							94%



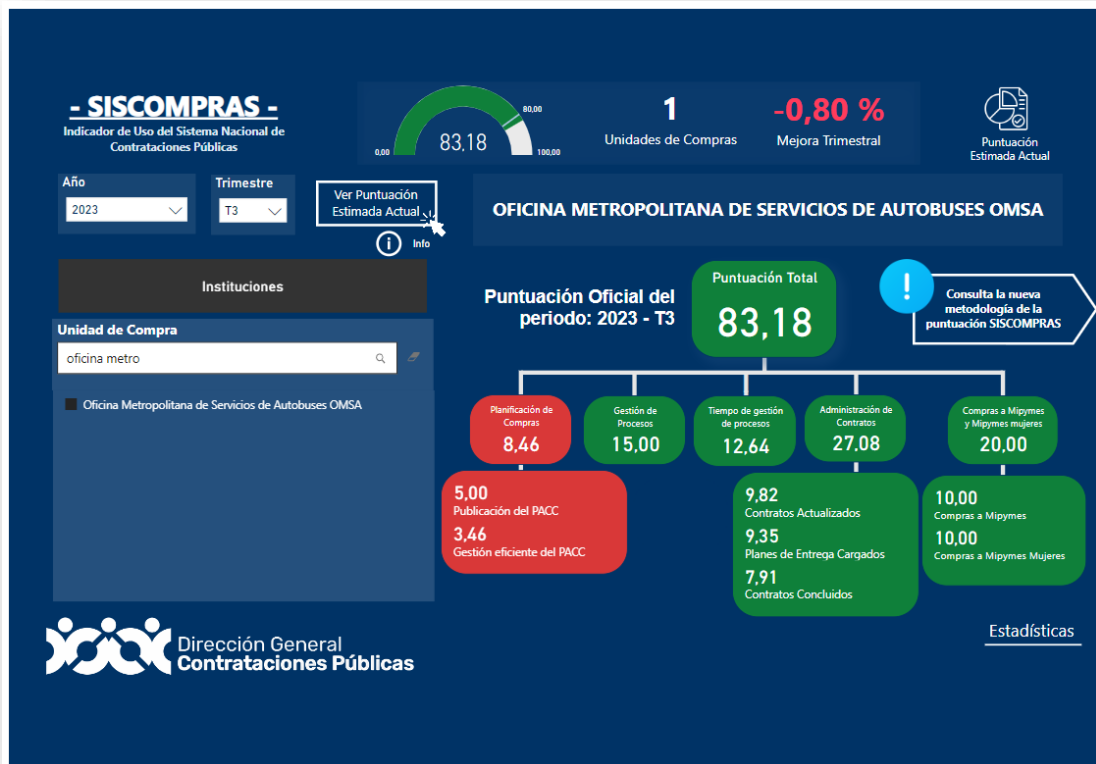
Matriz Índice de Gestión Presupuestaria (IGP) Enero -noviembre 2023

ÍNDICE DE GESTIÓN PRESUPUESTARIA						
Código Programa / Subprograma	Nombre del Programa	Asignación presupuestaria 2023(RD\$)	Ejecución Enero– noviembre 2023(RD\$)	Cantidad de Productos Generados por Programa	Índice de Ejecución %	Participación ejecución por programa
23	Acceso y uso adecuado el Servicio de Transporte	2,402,383,038.00	1,875,440,286.23	1	94.00%	100.00%
Total General		2,402,383,038.00	1,875,440,286.23	1	94.00%	100.00%



d) Resumen del Plan de Compras Enero - diciembre 2023.

Gráfico 5- Indicador SISCOMPRAS
Periodo 2023



Fuente: Dirección General de Contrataciones Publicas



Resumen del Plan de Compras Enero - diciembre 2023.



DATOS DE CABECERA PACC		
MONTO ESTIMADO TOTAL	RD\$	913,935,668.25
CANTIDAD DE PROCESOS REGISTRADOS		83
CAPÍTULO		0211
SUB CAPÍTULO		01
UNIDAD EJECUTORA		0004
UNIDAD DE COMPRA		Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses OMSA
AÑO FISCAL		2023
FECHA APROBACIÓN		
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN OBJETO DE CONTRATACIÓN		
BIENES	RD\$	668,088,668.25
OBRAS	RD\$	2,000,000.00
SERVICIOS	RD\$	243,847,000.00
SERVICIOS: CONSULTORÍA	RD\$	-
SERVICIOS: CONSULTORÍA BASADA EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS	RD\$	-
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN CLASIFICACIÓN MIPYME		
MIPYME	RD\$	107,885,364.00
MIPYME MUJER	RD\$	1,264,900.00
NO MIPYME	RD\$	803,285,404.25
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN TIPO DE PROCEDIMIENTO		
COMPRAS POR DEBAJO DEL UMBRAL	RD\$	1,227,000.00
COMPRA MENOR	RD\$	27,099,623.00
COMPARACIÓN DE PRECIOS	RD\$	136,837,212.84
LICITACIÓN PÚBLICA	RD\$	738,771,832.41
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\$	6,300,000.00
EXCEPCIÓN - OBRAS CIENTÍFICAS, TÉCNICAS, ARTÍSTICAS, O RESTAURACIÓN DE MONUMENTOS HISTÓRICOS	RD\$	-
EXCEPCIÓN - PROVEEDOR ÚNICO	RD\$	200,000.00
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\$	-

