Imagen que contiene taza, reloj

Descripción generada automáticamente

**REPÚBLICA DOMINICANA**

MEMORIA

INSTITUCIONAL

AÑO 2021

Dibujo con letras

Descripción generada automáticamente con confianza mediaImagen que contiene Icono

Descripción generada automáticamenteImagen que contiene Icono

Descripción generada automáticamente

Imagen que contiene Icono

Descripción generada automáticamente

Dibujo en blanco y negro

Descripción generada automáticamente con confianza mediaGOBIERNO DE LA

**REPÚBLICA DOMINICANA**

**OFICINA METROPOLITANA DE SERVICIOS DE AUTOBUSES (OMSA)**

MEMORIA

INSTITUCIONAL

AÑO 2021

Imagen que contiene Icono

Descripción generada automáticamente

Dibujo en blanco y negro

Descripción generada automáticamente con confianza media

GOBIERNO DE LA

**REPÚBLICA DOMINICANA**

**OFICINA METROPOLITANA DE SERVICIOS DE AUTOBUSES (OMSA)**

T A B L A D E C O N T E N I D O S

M E M O R I A S 2 0 2 1

[I. RESUMEN EJECUTIVO 6](#_Toc91576041)

[II. INFORMACION BASE INSTITUCIONAL 10](#_Toc91576042)

[Misión 10](#_Toc91576043)

[visión 10](#_Toc91576044)

[Valores 10](#_Toc91576045)

[Marco Legal 11](#_Toc91576046)

[III. PRINCIPALES FUNCIONARIOS DE LA OMSA 12](#_Toc91576047)

[IV. RESUMEN RESULTADOS DE LA GESTION AÑO 2021 13](#_Toc91576048)

[Metas institucionales 13](#_Toc91576049)

[Avances Destacados 14](#_Toc91576050)

[V. GESTION OPERACIONES 15](#_Toc91576051)

[Pasajeros transportados periodo enero - noviembre 2021 16](#_Toc91576052)

[Pasajeros transportados por sede periodo 2021 17](#_Toc91576053)

[Servicios especiales de soporte enero – noviembre 2021 17](#_Toc91576054)

[Promedio de autobuses diario periodo enero – noviembre 2021 18](#_Toc91576055)

[VI. GESTION DE MANTENIMIENTO VEHICULAR 19](#_Toc91576056)

[Autobuses Desabollados y Pintados en Talleres Internos en el 2021. 19](#_Toc91576057)

[Mantenimiento Preventivo año 2021 20](#_Toc91576058)

[Mantenimiento Correctivo año 2021. 20](#_Toc91576059)

[Sistema de aire Acondicionado 21](#_Toc91576060)

[Total de unidades reparadas 21](#_Toc91576061)

[VII. GESTION DE SUPERVISION GENERAL 22](#_Toc91576062)

[Actividades realizadas por la Dirección de Supervisión y Seguimiento de Autobuses. 22](#_Toc91576063)

[Actividades realizadas por la Unidad de Análisis 23](#_Toc91576064)

[Logros Obtenidos 24](#_Toc91576065)

[VIII. GESTION DE COMUNICACIONES 25](#_Toc91576066)

[Responsabilidad Social 25](#_Toc91576067)

[Gestión Audiovisual y Área de Prensa enero a noviembre del año 2021 25](#_Toc91576068)

[Área de Redes Sociales enero a noviembre del año 2021 26](#_Toc91576069)

[IX. GESTION DE TECNOLOGIA COMUNICACIÓN E INFORMACION 28](#_Toc91576070)

[Índice de uso de TIC e implementación de Gobierno Electrónico (iTICge) 28](#_Toc91576071)

[Seguridad Informática 29](#_Toc91576072)

[Mesa de Ayuda 29](#_Toc91576073)

[Intranet 30](#_Toc91576074)

[Mejoras del Sistema CODISA 30](#_Toc91576075)

[Certificación NORTIC 31](#_Toc91576076)

[Certificaciones renovadas 31](#_Toc91576077)

[Equipos y Sistemas Tecnológicos 32](#_Toc91576078)

[X. GESTION JURIDICA 33](#_Toc91576079)

[Departamento de Litigios 33](#_Toc91576080)

[División de Accidentes de tránsito periodo 2021 35](#_Toc91576081)

[XI. GESTION FINANCIERA 36](#_Toc91576082)

[Ejecución presupuestaria enero – diciembre 2021 36](#_Toc91576083)

[Recaudaciones y Pasajeros Transportados 39](#_Toc91576084)

[Pasajeros Transportados enero –16 diciembre 2021 40](#_Toc91576085)

[Módulo de Cuentas por Pagar y Cuentas por Cobrar 40](#_Toc91576086)

[Balances de Cuentas y Acumulaciones por pagar enero – diciembre 2021 41](#_Toc91576087)

[XII. GESTION ADMINISTRATIVA 43](#_Toc91576088)

[Procesos De Compras enero-noviembre 2021 43](#_Toc91576089)

[Consumo De Combustible enero-noviembre 2021 44](#_Toc91576090)

[Plan De Compras enero-noviembre 2021 44](#_Toc91576091)

[XIII. GESTION DE RECURSOS HUMANOS 45](#_Toc91576092)

[Registro y control de nomina 45](#_Toc91576093)

[Índice de rotación nomina y nivel de ausentismo 46](#_Toc91576094)

[Reclutamiento y Selección De Personal 48](#_Toc91576095)

[Relaciones Laborales 49](#_Toc91576096)

[Salud y Seguridad Ocupacional 51](#_Toc91576097)

[Capacitación y Desarrollo 53](#_Toc91576098)

[XIV. GESTION DE PLANIFICACION Y DESARROLLO 54](#_Toc91576099)

[Auditoria de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad 55](#_Toc91576100)

[Encuesta de Satisfacción Ciudadana 56](#_Toc91576101)

[Perspectiva Estratégica 57](#_Toc91576102)

[Sistema de Monitoreó de la Administración Pública (SISMAP) 57](#_Toc91576103)

[Normas Básicas Del Control Interno (NOBACI) 58](#_Toc91576104)

[Carta Compromiso Al Ciudadano. 59](#_Toc91576105)

[ANEXOS 60](#_Toc91576106)

# RESUMEN EJECUTIVO

El Objetivo asumido por las autoridades de la institución para el periodo 2021 se enmarco en disponer de un servicio de transporte de pasajeros, seguro, cómodo y eficiente, que incorpore un modelo de gestión orientado al cliente, con la finalidad de brindar soluciones oportunas e innovadoras que satisfagan las necesidades y demandas de los usuarios del transporte público que ofrece la Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses, compromiso asumido por la nueva dirección encabezada por el Licdo. Radhames González.

El periodo 2021 se construyó sobre grandes desafíos para la OMSA debido a al impacto provocado por la pandemia conocida como COVID-19, la cual hizo que la institución redefiniera sus estrategias, operando con una capacidad de un 60% incrementando paulatinamente, en base a la disminución de contagios.

No obstante, la situación descrita, La Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA) [transportó](https://estuasdedu-my.sharepoint.com/:w:/g/personal/100430097_est_uasd_edu_do/ERxU-Z2J1htJggkGbaVypYwB5RFy_w29x8671FkSvWfxLQ) 17,765,586 usuarios, cumpliendo así la meta establecida con un 101.51%. Por este concepto los usuarios de OMSA obtuvieron un ahorro de RD$799,451,370 pesos en el periodo evaluado.

La creación del corredor Avenida Ecológica en el mes de marzo 2021 y la nueva ruta en el corredor 27 de febrero, establecida como ruta 27 B. fueron los factores que desencadenaron el aumento de la movilización de pasajeros y logro de la meta establecida en el periodo 2021.

**Servicios especiales y responsabilidad social**

Como parte del compromiso de la institución con la comunidad la OMSA presta servicios especiales a instituciones educativas, deportivas y culturales, así como para apoyo a familias para transporte en caso de traslado de personas en funerarias, instituciones castrenses y otras, beneficiando así en el periodo enero/noviembre 2021 a más de (50,688) personas a través de (1056) servicios especiales.

Para garantizar un buen servicio a los usuarios, el departamento realizo 4134 reparaciones generales a los Autobuses representando un ahorro a la institución de RD$84,912,229.99 de los cuales (598) fueron Mantenimiento Preventivo con un ahorro de RD$25,749,036.11 y (2825) Mantenimiento Correctivo año 2021, con un ahorro de RD$28,664,395.06, (98) Reparaciones de Sistemas de aire Acondicionado con un ahorro de RD$19,828,599.61, (188) Reparaciones de Neumáticos con un ahorro de RD$6,716,599.61, (425) Rescates de unidades con dificultades mecánicas RD$3,953,599.60

**Ejecución Presupuestaria**

En el presente período, la Institución Recibió asignaciones presupuestarias por Dos Mil Seiscientos Sesenta Millones Setecientos Cuarenta y Cuatro Mil Novecientos Quinces Pesos con 00/100 (RD$2,660,744,915.00), tanto por el Fondo 100 como por el Fondo 2098.

De los cuales fueron la DIGEPRES incrementado por Adicción por medio de Presupuesto Reformulado Trescientos y Un Millones Ochocientos Cuarenta y Cinco Mil Noventa y Cuatro pesos con 00/100 (RD$301,845,094.00) Quedando un presupuesto Vigente de Dos Mil Novecientos Sesenta y Dos Millones Quinientos Noventa Mil Nueve pesos con 00/100 (RD$2,962,590,009.00) para la Institución asumir sus compromisos.

De los cuales han sido ejecutado hasta 16 de Diciembre 2021 un monto de Dos Mil Seiscientos Dos Millones Seiscientos Cincuenta y Ocho Mil Novecientos Veinte y Nueve pesos con 96/100 (RD$2,602,658,929.96), quedando preventivos y compromisos sin ejecutar por Treinta y Cinco Millones Trescientos Sesenta y Nueve Mil Quinientos Ochenta y Nueve pesos con 11/100, (RD$35,369,589.11), y un disponible sin ejecutar para el término del año de Quince Millones Ochocientos Cincuenta y Un Mil Doscientos Ochenta y Cinco Pesos con 84/100,(RD$15,851,285.84).

**Recaudaciones**

Las recaudaciones con concepto movilidad al 16 de diciembre del año 2021 asciende a un total de RD**$ 279,713,930.00**, (Doscientos Setenta y Nueve Millones Setecientos Trece Mil Novecientos Treinta pesos con 00/100).

**Recursos Humanos**

Para el desarrollo de las actividades cotidianas que realiza la institución, se cuenta con una nómina de 3,633 colaboradores, En ese mismo orden, el promedio mensual se corresponde a 3,288 colaboradores de la Nómina Fija, 172 Colaboradores de la Nómina Temporal, 1 Colaborador de la Nómina Trámite Pensión, 5 Colaboradores de la Nómina Suplencia o Interinato, y 167 de la Compensación Militar.

**Plan De Compras**

Para el tercer trimestre, el Plan de Compras se ha ejecuto en un 85.44%. de lo planificado.

**Las ejecutorias en materia de planificación muestran los siguientes logros:**

Monitoreo y seguimiento Plan Estratégico Institucional 2021- 2024.

Elaboración del Plan Operativo Anual 2022.

Evaluaciones Plan Operativo Anual 2021, con un resultado impactado por la reducción de capacidad y Decreto de austeridad al Gasto 396-21.

Evaluación Plan Operativo Anual (POA) 2021, 1er Trimestre 81.1%, 2do Trimestre 85.6%, 3er Trimestre 95.7%, 4to Trimestre promedio proyectado 85%.

Formulación Presupuesto Institucional 2022 conjunto con la Dirección Financiera.

Formulación Plan Anual de Compras conjunto a la Dirección Financiera.

Elaboración Memoria Anual 2021.

Auditoria de Cumplimiento Sistema Calidad en la Gestión.

Carta Compromiso al Ciudadano.

**Encuesta de satisfacción ciudadana sobre la calidad del servicio de transporte publico pasajeros**.

La última encuesta de satisfacción de los usuarios, reflejo que un 96.10% de los usuarios se encuentra satisfecho con el servicio que brinda la OMSA.

**Cumplimiento de indicadores de medición**

SISMAP 91.73%

SISCOMPRAS 96.12%

SAIP 15%

iTICge 90.22%

NOBACI 58.11%

SIGEF 88.18%

TRANSPARENCIA 97.00%

# INFORMACION BASE 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

## Marco 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.

# PRINCIPALES FUNCIONARIOS DE LA OMSA

DIRECTOR GENERAL:

José Altagracia González   Director General

SUB-DIRECTORES

Bruno Rafael García Sub-Director General

Bernardo del Carmen Alcántara   Sub-Director General

Cipriano Bienvenido Bencosme Mejía Sub-Director General

DIRECTORES

Alberto Lara Director de Operaciones

Ramón Aurelio Michel Morató Director de Mantenimiento Vehicular

Marcos Sánchez Director de Supervisión General

Miguel Martínez Director de Comunicaciones

William Alexander Estévez Duverge Director de Tecnología

Francisco Cordero Morales Director Jurídico

Alex José Vilorio Bastardo Director Administrativo

Eduvina Estévez Flores Directora Financiera

Gilberto de Jesús Zorrilla Germán Director de Recursos Humanos

Deiby TorresDirector de Planificación

# RESUMEN RESULTADOS DE LA GESTION AÑO 2021

## Metas institucionales

Dentro de las metas trazadas por la institución para el periodo 2021, mencionamos las siguientes:

Cantidad de pasajeros transportados 101 %.

Carta Compromiso 87%

Plan Operativo Anual 2022 100%

Fortalecimiento del sistema de Calidad 85%

Formulación Presupuesto institucional año 2022 100%

Elaboración Plan de Compras año 2022 100%

## Avances Destacados

Para el año 2021, OMSA, se enfocó en garantizar un servicio eficiente, garantizando las disponibilidad de autobuses adecuados para el uso de los usuarios; además, nos hemos enfocado en fortalecer los controles internos, así como también, hacer alianzas estrategias con otras instituciones que beneficien, tanto estas como a los colaboradores de la institución. Además, garantizar la inversión para consolidar las operaciones y mejorar la capacidad de respuesta, brindado un servicio de transporte a la ciudadanía, con seguridad y confort, manteniendo una tarifa asequible a la población, aumentando la disponibilidad de unidades nuevas y con sistemas integrados especializados para usuarios con algunas limitaciones físicas, enfocados en la Estrategia Nacional de Desarrollo, los Objeticos de Desarrollo Sostenible y el Plan Plurianual de Desarrollo, en todo lo relativo a garantizar servicios a la población, con inclusión y equidad, generando confianza en la población beneficiaria y contribuyendo a dar cumplimiento a las estrategias de gobierno, dirigido por el presidente de la Republica Licdo. Luis Abinader Corona.

Cabe destacar y resaltar, que la situación sanitaria presentada a nivel mundial y que afecto de manera puntual a la Republica Dominicana, fue necesario adoptar medidas que coadyuvaran a proteger la salud de nuestros usuarios y de los empleados de la institución.

# GESTION OPERACIONES

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 flotilla vehicular de la institución, asegurando su proactividad 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.

Por motivo de la situación sanitaria producto del COVID-19, se adoptaron una serie de medidas para protección de la salud de los usuarios, como del personal que presta el servicio, ejecutando las siguientes acciones:

Se dispuso la reducción de capacidad de pasajeros a un 60% por autobús, para esto se señalizaron los asientos en los que no estaba permitido sentarse y las áreas de pie en las que deben pararse los pasajeros, dicho porcentaje se ha ido incrementando paulatinamente en la medida que el virus ha ido entrando en una etapa de menos contagios.

Se requirió la tarjeta de vacunación y el uso de mascarilla para el abordaje de los usuarios y del personal de la institución.

Dentro de los logros obtenidos por la OMSA se estableció la meta pasajeros transportados de 17,500,000, la cual fue cumplida con un 101.51%.

No obstante la situación descrita, La Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA) [transportó](https://estuasdedu-my.sharepoint.com/:w:/g/personal/100430097_est_uasd_edu_do/ERxU-Z2J1htJggkGbaVypYwB5RFy_w29x8671FkSvWfxLQ) 17,765,586 usuarios, donde el precio del pasaje se establece en RD$15.00 pesos, mientras que el valor del pasaje regular según análisis tarifario ronda entre 50 y 60 pesos, por este concepto los usuarios de OMSA obtuvieron un ahorro de RD$799,451,370 pesos en el periodo evaluado.

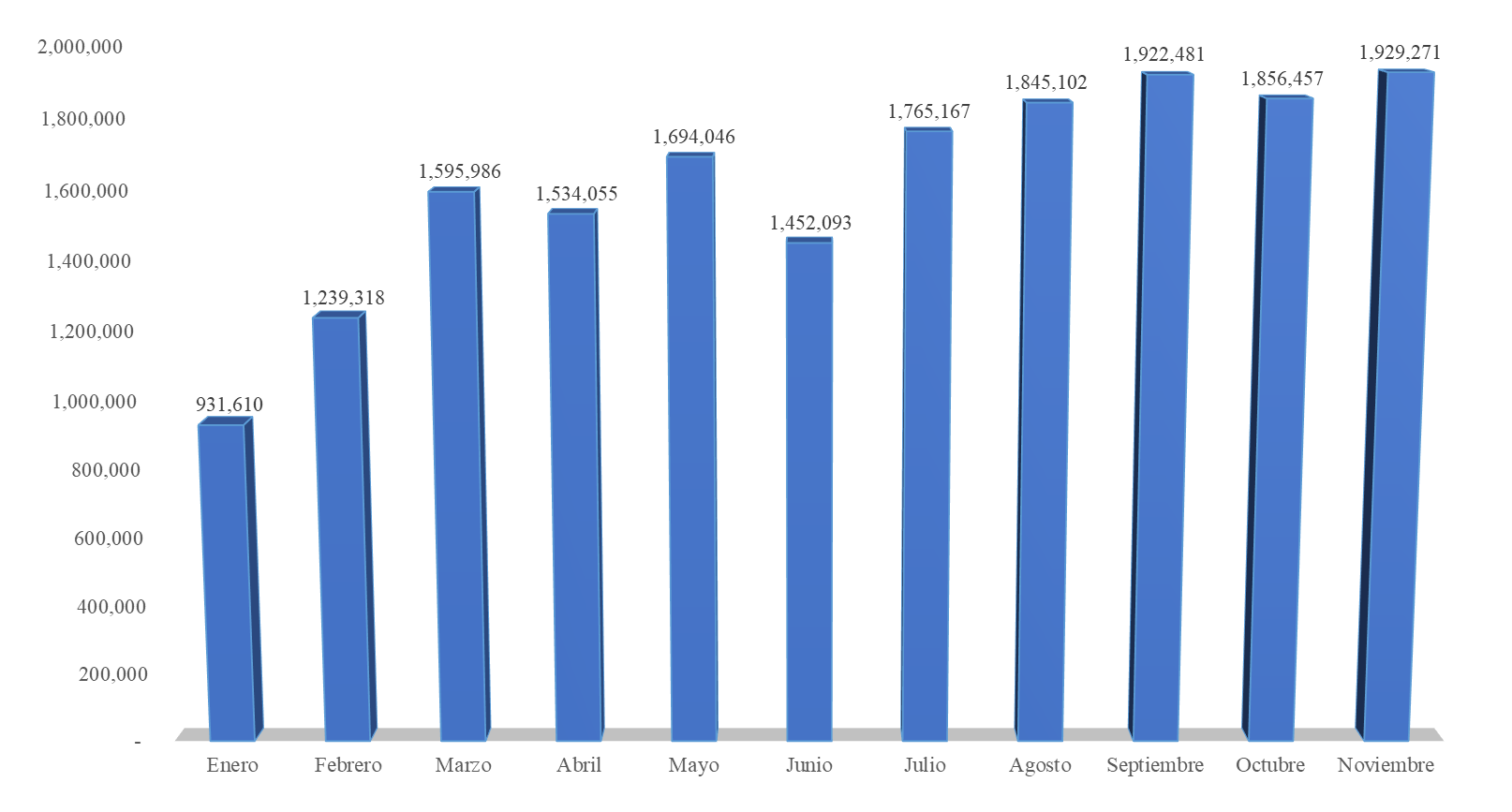
Se realizo la apertura del Corredor Avenida Ecológica y una nueva ruta en el corredor 27 de febrero, establecida como ruta 27 B.

Corredor Avenida Ecológica inicio sus operaciones en el mes de marzo 2021, como una ruta alimentadora del metro de Santo Domingo, este opera desde la ciudad Juan Bosch hasta la estación Concepción Bona del Metro de Santo Domingo, cuenta con 10 autobuses Articulado, con un intervalo de salida cada 12 minutos.

## Pasajeros transportados periodo enero - noviembre 2021

Durante el periodo enero – noviembre 2021 a pesar de la situación provocada por la COVID-19 la oficina metropolitana de Autobuses logro transportar 17,765,586 pasajeros, distribuidos mensualmente de la siguiente manera.

Pasajeros transportados por mes enero – noviembre 2021

 Fuente: Dirección de Operaciones

## Pasajeros transportados por sede periodo 2021

La Oficina Metropolitana de servicios de Autobuses durante el periodo enero – noviembre 2021 transporto en sus diferentes sedes 17,765,586 pasajeros, distribuidos entre Santo domingo, Santiago y Barahona.

|  |  |
| --- | --- |
| Provincia | Pasajeros |
| Santo Domingo | 16,325,415 |
| Santiago | 1,305,169 |
| Barahona | 135,002 |
| Total | 17,765,586 |

Fuente: Dirección de Operaciones

Fuente: Dirección de Operaciones

## Servicios especiales de soporte enero – noviembre 2021

Como parte del compromiso de la institución con la comunidad la OMSA presta servicios especiales a instituciones educativas, deportivas y culturales, así como para apoyo a familias para transporte en caso de traslado de personas en funerarias, instituciones castrenses y otras, beneficiando así en el periodo enero/noviembre 2021 a más de 50,688 personas a través de 1056 servicios especiales.

Servicios especiales enero – noviembre 2021

Fuente: Dirección de Operaciones

## Promedio de autobuses diario periodo enero – noviembre 2021

Con el objetivo de una mayor movilidad durante el periodo 2021, La Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses promedio de 140 autobuses diarios con base a la demanda de los usuarios.

Fuente: Dirección de Operaciones

1. GESTION DE MANTENIMIENTO VEHICULAR

La Dirección de Mantenimiento Vehicular es la responsable de mantener los autobuses que salen a ofrecer a la ciudadanía del Gran Santo Domingo, Santiago y Barahona, brindando un servicio Eficiente, Eficaz, Seguro y Humano en el transporte público colectivo.

Tomando en cuenta de que en el primer periodo de este año nos vimos envuelto en el desarrolló la pandemia y por ende la productividad en nuestra dirección mermo considerablemente.

En su desarrollo se detalla la información por departamentos especificando los logros alcanzados por nuestra dirección y todo nuestro equipo de trabajo en lo que va de año.

## Autobuses Desabollados y Pintados en Talleres Internos en el 2021.

La Dirección de Mantenimiento Vehicular en los primeros trimestres del año 2021 estuvo enfocada en rehabilitar y reparar todo los Autobuses en nuestro Taller Interno de la Oficina Metropolitana de Autobuses (OMSA) ubicada en santo domingo oeste, provincia Santo Domingo.

Es por ello por lo que realizo el mayor esfuerzo en restablecer y reparar la mayor cantidad de unidades en el departamento de desabolladora a los fines de cumplir con la misión de mantener los autobuses con la mejor imagen, para garantizar un buen servicio a los usuarios, el departamento realizo 4134 reparaciones generales a los Autobuses representando un ahorro a la institución de RD$84,912,229.99

## Mantenimiento Preventivo año 2021

El Departamento en el año 2021 realizó un arduo trabajo con ayuda de los Coordinadores de mantenimiento que están al frente de los diferentes Módulos.

El Mantenimiento Preventivo es uno de los mantenimientos más importantes, ya que se encarga de conservar en perfecto Condiciones los autobuses contribuyendo prevenir las fallas mecánicas a destiempo.

Para el periodo 2021, el talleres internos realizo 598 mantenimientos preventivo realizado en los Talleres C-1 , Santiago de los caballeros y Barahona, eso refleja la gran capacidad de repuesta a favor de la institución y los usuarios, representando un ahorro a la institución de RD$25,749,036.11, dicho dato no incluye los talleres externos que realizaron 205 Mantenimiento Preventivo a los autobuses, con la nueva puesta del contrato realizado por la institución , representando costo a la institución de RD$,12,595,246.50 en todo lo que va del periodo 2021, es bueno resaltar que estos mantenimientos están sujeto a una garantía que tienen los autobuses con los concesionario.

## Mantenimiento Correctivo año 2021.

El mantenimiento correctivo contempla el reemplazo de piezas variadas en los componentes mecánico como del motor, la transmisión, el diferencial y los rodajes entre otras piezas de los diferentes sistemas que componen un autobús.En el transcurso de este periodo la dirección de mantenimiento vehicular se empodero en la realización de los trabajos a las unidades

En este renglón, los talleres externos que realizaron 183 Mantenimiento correctivos a los autobuses de OMSA, representaron un costo de RD$22,404,753.05.

Mientras que los talleres de la institución repararon 2,825 autobuses por mantenimiento Correctivo, representando un ahorro a la institución de RD$28,664,395.06.

## Sistema de aire Acondicionado

En todo el 2021 el taller de Aire Acondicionado Automotriz, ubicado en el módulo central realizo 98 intervenciones las que abarcan, reparación de compresor A/C, cambio del compresor A/C, Cambio evaporador, reparación de manguera entre otros, representando un ahorro a la institución de RD$19,828.599.61.

## Total de unidades reparadas

La Dirección de Mantenimiento Vehicular realizo un total de 4,134, Reparaciones aproximadamente representando un ahorro anual a la institución de RD$84,912,229.99.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| RESUMEN EJECUCION MANTENIMINETO VEHICULAR PERIODO 2021 | | |
| Descripción | Cantidad | Ahorro |
| Mantenimiento Preventivo año 2021 | 598 | $25,749,036.11 |
| Mantenimiento Correctivo año 2021. | 2825 | $28,664,395.06 |
| Sistema de aire Acondicionado | 98 | $19,828,599.61 |
| Reparación de Neumáticos | 188 | $6,716,599.61 |
| Rescates de unidades con dificultades mecánicas | 425 | $3,953,599.60 |
| Total ahorrado | 4134 | $84,912,229.99 |

Fuente: Dirección de Mantenimiento Vehicular

1. GESTION DE SUPERVISION GENERAL

El objetivo de la Dirección de supervisión General es supervisar y dar seguimiento a las actuaciones y reacciones tanto del personal de la institución como de los usuarios que puedan afectar la calidad del servicio en todas las rutas, paradas y terminales que cuenta la institución, con la finalidad de tomar las medidas de lugar.

En ese sentido, se presenta en los cuadros más abajo, informaciones cualitativas y cuantitativas de las acciones llevadas a cabo para garantizar la eficiencia y eficacia del servicio.

## Actividades realizadas por la Dirección de Supervisión y Seguimiento de Autobuses.

|  |  |
| --- | --- |
| ACCION | CANTIDAD |
| Reunión general con los coordinadores, supervisores, fiscalizadores de todos los módulos de ambos turnos y fines de semana, en busca de concientizar y enfocar para mejorar el resultado de las operaciones diarias que realizamos para el fortalecimiento de la institución, estas realizadas en diferentes periodos del año. | 4 |
| Reporte de colisiones, que fueron identificadas desde los distintos módulos y rutas de nuestra institución. | 484 |
| Reportes de todos tipos de novedades ocurridas dentro y fuera de los módulos; novedades, dentro de las cuales se identificaron 56 agresiones a unidades y/o conductores de distintos módulos y corredores. | 525 |
| Asignación de puestos al personal de nuevo ingreso para coordinar de manera eficiente las actividades en los diferentes módulos | 80 |
| Participación en la elaboración del plan estratégico (PEI) 2021-2024, aportando con las ideas que puedan ayudar al fortalecimiento de las operaciones tanto internas como externas. | 3 |

Fuente: Dirección de supervisión

Actividades realizadas por la Unidad de Análisis

|  |  |
| --- | --- |
| ACCION | CANTIDAD |
| Arqueos de ruta: realizados a las unidades de los diferentes corredores de cada módulo en ambos turnos. Para mantener al máximo el control de las recaudaciones, En el periodo 2021 se realizaron los arqueos establecidos en el Plan Operativo Anual. | 1000 |
| Operativo de apoyo al usuario en las diferentes paradas, ayudando a mantener el distanciamiento en las paradas, dentro y fuera del autobús, Así como también velar por que cada usuario porte sus mascarillas de protección. | 365 |
| Levantamiento de cajas de efectivo en las unidades en ruta: para determinar el estado físico y/o falta de estas en las diferentes unidades. | 365 |
| Levantamiento de pasímetros en las unidades: para determinar el estado físico, funcionamiento y ubicación en las diferentes unidades. | 365 |
| Informe de las flotillas diarias de las operaciones generales. | 365 |
| Seguimientos de casos individuales de falta cometidas o violación de los procedimientos internos establecidos. | 365 |
| Elaboración trimestral del Plan Operativo Anual (POA). | 3 |

Fuente: Dirección de supervisión

Logros Obtenidos

* Gracias a los operativos realizados se ha logrado mejorar la aplicación de normas de tránsito y políticas de la institución a los conductores en ruta en los diferentes corredores, además de mejorar las condiciones de trabajo de los empleados de la dirección y con ello optimizar el servicio ofrecido.
* Se ha logrado establecer un sistema de comunicación constante entre cada módulo y esta dirección, dando como resultados el flujo permanente de información sobre las actividades y/o novedades que se presentan durante el transcurso del día en las distintas áreas de la institución, sea fuera o dentro de los módulos.
* Corrección, control y vigilancia del comportamiento de los conductores en ruta y los cajeros (as) a bordo.
* Evitar el deterioro de las unidades y control sobre el mantenimiento de estas.
* Resultados positivos sobre casos específicos sobre el comportamiento de la labor de los conductores y cajeros (as) a bordos.
* Reducción del tiempo de llegada entre cada parada.
* Mejora en la frecuencia del despacho de unidades.
* Adquisición de equipos de tecnologías para fortalecer el desempeño administrativo de la dirección.
* Entrega de flotas (celular) a los supervisores para mantener el flujo de información constante.
* adquisición de un nuevo personal el cual es capacitado para cubrir diferentes funciones según el criterio y las labores propia de esta dirección.
* Mejoramiento en la aplicación de las normas y cumplimiento de horarios.
* Adquisición de equipo de transportes (motores) para ser utilizado en nuestras funciones de supervisar en los diferentes módulos y corredores de OMSA-santo domingo.

1. GESTION DE COMUNICACIONES

Como responsable de dirigir la comunicación de la institución, hacia lo interno y lo externo, La Dirección de Comunicaciones, esta dirección es la responsable de la comunicación interna y externas, con miras a garantizar una efectiva comunicación de nuestros usuarios internos y externo.

## Responsabilidad Social

Como parte de la Responsabilidad Social de la institución, durante el año 2021, la Dirección de Comunicación desarrolló diferentes actividades en aras de crear conciencia en pro del medioambiente y la seguridad vial.

## Gestión Audiovisual y Área de Prensa enero a noviembre del año 2021

Entre el mes de enero del 2021 al 30 de noviembre del mismo año, la Dirección de Comunicación generó unos 97 contenidos audiovisuales de las actividades realizadas de la institución.

Se elaboraron unas 140 síntesis periodística para el director general en formato digital y físico, lo que nos permite tener un archivo documental de las actividades que se realizan en cierto periodo de tiempo.

A continuación, una tabla gráfica con la cantidad de contenido de prensa producido durante el año 2021.

Otra de las acciones, ha sido involucrar a la OMSA con participaciones en diversas actividades, en asociación con otras instituciones públicas y privadas, en procura de servir al bienestar de la población en general y que aportan al mejoramiento de la buena imagen de la marca institucional. Algunas de estas actividades que podemos destacar son: la disposición de 56 autobuses para la jornada de vacunación y pruebas PCR del COVID-19 en coordinación con el Ministerio De Salud Pública; la semana de seguridad y salud (OMSA-SALUD PÚBLICA, COE, INTRANT, VARIAS AFPs, MINISTERIO DE DEFENSA, ENTRE OTRAS), jornada de siembra de árboles en villa Altagracia (OMSA-MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES); transporte gratis a niños que practican baseball; patrocinio y apoyo a premios Santo Domingo Oeste; la entrega de autobús al COE para acciones de respuestas de emergencias.

Producción de prensa de enero a noviembre del año 2021

|  |  |
| --- | --- |
| Producción | Año 2021 |
| Audiovisuales | 97 |
| Síntesis Periodísticas | 140 |
|  |
| Notas de prensas enviada a medios | 56 |  |
| Notas de prensas | 75 |  |

Fuente: Dirección de Comunicaciones

## Área de Redes Sociales enero a noviembre del año 2021

El área registró un aumento en el número de seguidores y los niveles de impacto, gracias al incremento en las publicaciones, las cuales esperamos seguir aumentando con el objetivo de posicionar a la OMSA como una institución bien valorada por la población, así como mejorar la buena imagen y reputación.

De igual manera, se asiste a los usuarios y seguidores con quejas y dudas a través de los mensajes directos de las diferentes redes sociales.

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

Crecimiento de seguidores año 2021

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Red social | Enero 2021 | Noviembre 2021 | Ganados | Crecimiento % |
| Instagram | 8,759 | 11,580 | 2,821 | 24.36 % |
| Facebook | 6,421 | 7, 219 | 798 | 11.05 % |
| Twitter | 15,731 | 16, 346 | 615 | 3.76% |

Fuente: Dirección de Comunicación

Cantidad de publicaciones año 2021

|  |  |
| --- | --- |
| Red social | Enero-noviembre 2021 |
| Instagram | 288 |
| Facebook | 334 |
| Twitter | 327 |

Fuente: Dirección de Comunicación

1. GESTION DE TECNOLOGIA COMUNICACIÓN E INFORMACION

## Índice de uso de TIC e implementación de Gobierno Electrónico (iTICge)

El iTICge en la República Dominicana es la herramienta diseñada para medir, de manera sistemática, los esfuerzos que se han hecho y las acciones que están tomando las instituciones públicas del país.

La evaluación de cada institución se realiza partiendo de 4 pilares fundamentales: Uso de las TIC, Implementación de e-Gobierno, Gobierno Abierto y e-Participación y Desarrollo de e-Servicios.

OMSA fue reconocida por La Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), como la institución de mayor avance en el Índice de Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación e Implementación de Gobierno Electrónico (iTICge).

Actualmente contamos con una puntuación de 90.22%, ocupando la posición 30 del universo de instituciones valoradas por el ranking iTICge, superando a 140 instituciones; puesto que en el 2020 OMSA se encontraba en la posición 170 con 65.30% en ese entonces.

Fuente: Tecnología Comunicación e Información

## Seguridad Informática

La Importancia de la Seguridad informática radica en que la utilización maliciosa de los recursos tecnológicos de la institución puede arrastrar consecuencias en todas las áreas de la organización; por esto, una de las principales prioridades abordadas en el 2021 lo constituyó la implementación de nuevos sistemas de seguridad, logrando implementar una serie de mejoras, tales como:

* Adquisición y despliegue de antivirus en el 100% de las computadoras;
* Mejora del Firewall Físico, para proteger el tráfico de la red;
* Estandarización de Backup Diarios, para proteger las informaciones de la institución;
* Mejora de la infraestructura de red, para un mayor control de usuario;
* Modernización del Data Center.

Otro elemento para destacar lo supone el proceso de actualización de las normas y políticas para el uso de los servicios y herramientas tecnológicas, implementando nuevas políticas que no están incluida dentro de las normas y adaptando las ya existentes a la realidad de la institución y las mejores prácticas de seguridad.

En ese mismo orden, esta dirección trabaja en la creación del Plan de Contingencia de Tecnología, que sería la herramienta que nos ayudará para que los procesos críticos de la institución continúen funcionando independientemente de cualquier falla en los sistemas tecnológicos.

## Mesa de Ayuda

La OMSA ha implementado y puesto en producción una plataforma para la gestión de mesa de ayuda, donde se registran todos los incidentes y solicitudes de asistencia de los usuarios de OMSA, tales como: soportes técnicos, implementación de servicios, seguimientos y escalamiento de casos reportados, instalación de equipos, entre otras actividades.

Esto nos ha permitido analizar, determinar y proyectar mejoras a nivel de equipos y software, de igual forma fortalecer la base de conocimientos de los usuarios, para que estos puedan abordar cualquier problemática simple con mayor facilidad.

Asimismo, otra de las ventajas de esta plataforma es la retroalimentación de los técnicos sobre los diferentes casos que se reportan, logrando generar estadistas para una mejor comprensión de las problemáticas generadas a diario por los diferentes usuarios de los sistemas.

## Intranet

En este mismo año hemos lanzado el portal Intranet, el cual fue desarrollado por instrucciones del Director General señor Radhamés González, para que todos los empleados puedan acceder a diferentes servicios, herramientas y sistemas de interés general.

Esta Intranet contribuirá a centralizar todos los servicios y herramientas tecnológicas en una sola plataforma de acceso ágil, fácil y amigable, minimizando los tiempos de consulta y operatividad de los diferentes recursos compartidos.

## Mejoras del Sistema CODISA

Esta dirección identificó varias acciones de mejoras que nos llevaron a desarrollar e implementar nuevos procesos en el sistema de gestión administrativa según las necesidades de las diferentes direcciones y departamentos de la institución y de esta manera se abordaron los procesos más relevantes, entre los módulos actualizados podemos destacar los siguientes.

* Recursos Humanos
* Nómina
* Ingresos
* Inventario
* Cheques
* Contabilidad
* Activo Fijo

## Certificación NORTIC

La Dirección de Tecnología en coordinación con la Dirección de Planificación obtuvieron la certificación NORTIC A5 con la implementación de diversas herramientas tecnológicas en el marco de la simplificación de trámites de cara a la prestación de servicios al usuario. Esta norma indica las directrices y recomendaciones que debe seguir cada organismo del Gobierno Dominicano, tanto para la elaboración, prestación y gestión de sus servicios, así como la implementación de servicios transaccionales.

Con estas directrices y recomendaciones se pretende modernizar y hacer más eficientes los servicios públicos ofrecidos a través de los distintos medios de atención ciudadana existentes.

## Certificaciones renovadas

Como parte de la continuidad de los servicios, hemos mantenido las diferentes certificaciones logradas por OMSA de los diferentes portales web y redes sociales. Es por ello por lo que, en coordinación con la Dirección de Comunicación y la Oficina de Libre Acceso a la Información, se asumieron los procedimientos emitidos por la OGTIC, para la renovación de las normas ya existentes. Estas fueron:

Certificación NORTIC A2, es la norma que pauta las directrices y recomendaciones para la normalización de los portales del Gobierno Dominicano, logrando la homogeneidad en los medios web del Estado.

Certificación NORTIC E1, esta establece las directrices que deben seguir los organismos gubernamentales para establecer una correcta comunicación con el ciudadano por medio de las redes sociales.

## Equipos y Sistemas Tecnológicos

OMSA se encaminó a una transformación y modernización de la infraestructura tecnológica aplicando actualizaciones y mejoras en las diferentes áreas de la institución, abarcando desde el data center hasta las terminales y periféricos de las diferentes direcciones, departamentos y módulos de nuestra estructura organizativa.

Esto trajo consigo un despliegue de más de 100 equipos tecnológicos, entre ellos, computadores, servidores, impresoras, escáner, equipos de comunicación, bancos de energía, entre otros.

Uno de los mayores avances obtenidos por la OMSA en este año, lo significó el licenciamiento de todas las terminales, servidores y software utilizados en la institución, logrando con esto el uso de licencias originales, lo cual fortalece la infraestructura tecnológica y en consecuencia la institución.

1. GESTION JURIDICA

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.

Departamento de Litigios

|  |  |
| --- | --- |
| Relación Audiencias 2021 | |
| Mes | Cantidad |
| Enero | 6 |
| Febrero | 5 |
| Marzo | 9 |
| Abril | 13 |
| Mayo | 12 |
| Junio | 12 |
| Julio | 13 |
| Agosto | 9 |
| Septiembre | 12 |
| Octubre | 9 |
| Noviembre | 10 |
| Total | 110 |

Fuente: Dirección Jurídica

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Relación de Sentencia 2021 | | |
| Sentencia | Cantidad | Monto Total |
| Sentencia Condenatorias | 13 | RD$25,636,312.00 |
| Sentencia Recurridas | 18 | RD$101,230,189.03 |
| Sentencia a favor de OMSA | 3 | RD$15,000,000.00 |

Fuente: Dirección Jurídica

De las 13 sentencia Condenatorias 6 son del tribunal Contencioso Administrativo, 7 de la Suprema Corte de Justicia.

De las 18 Sentencia Recurridas: 7 son por la Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA) y 11 por la parte Demandante.

|  |  |
| --- | --- |
| Relación Actos recibidos 2021 | |
| Mes | Cantidad |
| Enero | 1 |
| Febrero | 8 |
| Marzo | 4 |
| Abril | 5 |
| Mayo | 4 |
| Junio | 5 |
| Julio | 5 |
| Agosto | 8 |
| Septiembre | 5 |
| Octubre | 7 |
| Noviembre | 11 |
| Total | 63 |

Fuente: Dirección Jurídica

|  |  |
| --- | --- |
| Relación Vistas 2021 | |
| Mes | Cantidad |
| Enero | 0 |
| Febrero | 0 |
| Marzo | 5 |
| Abril | 6 |
| Mayo | 4 |
| Junio | 6 |
| Julio | 5 |
| Agosto | 1 |
| Septiembre | 1 |
| Octubre | 3 |
| Noviembre | 4 |
| Total | 35 |

Fuente: Dirección Jurídica

De las 35 vistas, se levantaron 3 actas de acuerdo, 5 actas de no acuerdo, 2 dictamen de archivo definitivo por parte penal, el 26 restante no se llegó a ninguna conclusión por las partes.

## División de Accidentes de tránsito periodo 2021

La comisión gestora de accidentes se reunió treinta y tres (33) veces de enero -noviembre respectivamente, los miércoles. representando en dicha comisión gestora de accidentes, abogados de esta Dirección Jurídica, así como del Departamento de accidente de Tránsito.

La comisión gestora de accidentes evaluó, en ese mismo período, quinientos catorce (529) expedientes, cuyos detalles se describen a continuación.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Relación Accidentes enero - noviembre 2021 | | | | | |
| Mes | Evitable | No Evitable | Incidente | Agresión | Total |
| Enero | 24 | 6 | 1 | 5 | 36 |
| Febrero | 32 | 28 | 0 | 2 | 62 |
| Marzo | 20 | 19 | 1 | 0 | 40 |
| Abril | 26 | 14 | 0 | 1 | 41 |
| Mayo | 11 | 18 | 0 | 0 | 29 |
| Junio | 45 | 30 | 2 | 0 | 77 |
| Julio | 23 | 21 | 0 | 2 | 46 |
| Agosto | 21 | 13 | 1 | 2 | 37 |
| Septiembre | 30 | 17 | 0 | 0 | 47 |
| Octubre | 38 | 22 | 1 | 0 | 61 |
| Noviembre | 37 | 14 | 1 | 1 | 53 |
| **Total:** | **307** | **202** | **7** | **13** | **529** |

Fuente: Dirección Jurídica

1. GESTION FINANCIERA

La Dirección Financiera durante el período 1 de enero 2021 al 16 de diciembre 2021, se han 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.

## Ejecución presupuestaria enero – diciembre 2021

En el presente período, la Institución Recibió asignaciones presupuestarias por Dos Mil Seiscientos Sesenta Millones Setecientos Cuarenta y Cuatro Mil Novecientos Quinces Pesos con 00/100 (RD$2,660,744,915.00), tanto por el Fondo 100 como por el Fondo 2098.

De los cuales fueron la DIGEPRES incrementado por Adicción por medio de Presupuesto Reformulado Trescientos y Un Millones Ochocientos Cuarenta y Cinco Mil Noventa y Cuatro pesos con 00/100 (RD$301,845,094.00) Quedando un presupuesto Vigente de Dos Mil Novecientos Sesenta y Dos Millones Quinientos Noventa Mil Nueve pesos con 00/100 (RD$2,962,590,009.00) para la Institución asumir sus compromisos.

De los cuales han sido ejecutado hasta 16 de Diciembre 2021 un monto de Dos Mil Seiscientos Dos Millones Seiscientos Cincuenta y Ocho Mil Novecientos Veinte y Nueve pesos con 96/100 (RD$2,602,658,929.96), quedando preventivos y compromisos sin ejecutar por Treinta y Cinco Millones Trescientos Sesenta y Nueve Mil Quinientos Ochenta y Nueve pesos con 11/100, (RD$35,369,589.11), y un disponible sin ejecutar para el término del año de Quince Millones Ochocientos Cincuenta y Un Mil Doscientos Ochenta y Cinco Pesos con 84/100,(RD$15,851,285.84).

Ejecución del Fondo 100 por Objeto del Gasto Del 01 de enero al 16 de diciembre 2021

Cuadro No. 1

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Obj.** | **Descripcion** | **Puesupuesto inicial** | **Modificacion presupuestaria** | **Presupuesto vigente** | **Preventivo** | **Presupuesto ejecutado** | **Presupuesto disponible** |
| **1** | Remuneraciones y Contribuciones | 1,043,965,422.00 | 232,252,262.00 | 1,276,217,684.00 | 1,274,544,678.65 | 1,102,607,671.22 | 1,673,005.35 |
| **2** | Contrataciones de Servicios | 274,853,093.00 | 70,010,162.00 | 344,863,255.00 | 343,354,768.75 | 307,164,760.90 | 1,508,486.25 |
| **3** | Materiales y Suministro | 638,626,400.00 | -117,896,800.00 | 520,729,600.00 | 508,866,155.08 | 400,104,435.80 | 11,863,444.92 |
| **6** | Bienes Muebles, Inmuebles E Intangible | 28,786,876.00 | 2,078,530.00 | 30,865,406.00 | 30,133,138.73 | 23,887,189.24 | 732,267.27 |
| **7** | Obras en Edificaciones | 10,000,000.00 | -9,000,000.00 | 1,000,000.00 | 925,942.30 | 0.00 | 74,057.70 |
| **96** | Disminucion de Pasivo | 500,000,000.00 | 0.00 | 500,000,000.00 | 500,000,000.00 | 500,000,000.00 | 0.00 |
| **Total General** | | **2,496,231,791.00** | **177,444,154.00** | **2,673,675,945.00** | **2,657,824,683.51** | **2,333,764,057.16** | **15,851,261.49** |

Fuente: Dirección Financiera (Departamento de Presupuesto)

Ejecución del Fondo 2098 o Captaciones directa Internas por Objeto del Gasto

Del 01 de enero al 16 de diciembre 2021

Cuadro No. 2

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Objeto** | **Descripcion** | **Puesupuesto inicial** | **Modificacion presupuestaria** | **Presupuesto vigente** | **Presupuesto ejecutado** | **Presupuesto disponible** |
| 2 | Contrataciones de Servicios | 27,000,000.00 | 69,682,144.00 | 96,682,144.00 | 96,682,143.34 | 0.66 |
| 6 | Bienes Muebles, Inmuebles E Intangible | 137,513,124.00 | 44,718,796.00 | 182,231,920.00 | 176,997,058.42 | 123.69 |
| 2.9 | Gastos Financiero | 0.00 | 10,000,000.00 | 10,000,000.00 | 10,000,000.00 | 0.00 |
| **Total General** | | **164,513,124.00** | **124,400,940.00** | **288,914,064.00** | **283,679,201.76** | **124.35** |

Fuente: Dirección Financiera (Departamento de Presupuesto)

Estado De Ejecución Presupuestaria Al 16 De diciembre Del 2021

Cuadro No. 3

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DESCRIPCION** | **FONDO 100** | **FONDO 2098** | **TOTAL GENERAL** |
| Apropiacion Inicial del Presupuesto Año 2021 | 2,496,231,791.00 | 164,513,124.00 | 2,660,744,915.00 |
| Mas/menos Modificación (es) Presupuestaria | 177,444,154.00 | 124,400,940.00 | 301,845,094.00 |
| **Total Presupuestos Año 2021** | **2,673,675,945.00** | **288,914,064.00** | **2,962,590,009.00** |
| Libramientos Aprobados y pagados | 2,222,754,130.12 | 230,368,441.69 | 2,453,122,571.81 |
| **Mas:** |  |  |  |
| Libramientos Devengados y no pagado | 96,225,598.08 | 53,310,760.07 | 149,536,358.15 |
| **Total Presupuesto Ejecutado 2021** | **2,318,979,728.20** | **283,679,201.76** | **2,602,658,929.96** |
| Apropiacion Disponible al 16/12/2021 | 15,851,161.49 | 124.35 | 15,851,285.84 |
| **Mas :** |  |  |  |
| Prevision de contratos sin libramientos | 30,134,851.22 | 5,234,737.89 | 35,369,589.11 |
| **Total Apropiaacion Disponibles** | **45,986,012.71** | **5,234,862.24** | **51,220,874.95** |
| **Presupuesto General :** |  |  | **2,962,590,009.00** |

Fuente: Dirección Financiera (Departamento de Presupuesto)

Recaudaciones y Pasajeros Transportados

Las recaudaciones con concepto movilidad al 16 de diciembre del año 2021 asciende a un total de RD**$ 279,713,930.00**, (Doscientos Setenta y Nueve Millones Setecientos Trece Mil Novecientos Treinta pesos con 00/100).

|  |  |
| --- | --- |
| **Análisis de Recaudaciones enero- 16 diciembre. 2021** | |
|
| **Mes** | **Total RD$** |
| Enero | 13,915,695.00 |
| Febrero | 18,650,895.00 |
| Marzo | 24,010,695.00 |
| Abril | 22,998,030.00 |
| Mayo | 25,381,905.00 |
| Junio | 21,760,725.00 |
| Julio | 26,485,905.00 |
| Agosto | 27,640,005.00 |
| Septiembre | 28,841,325.00 |
| Octubre | 27,830,100.00 |
| Noviembre | 28,350,750.00 |
| Diciembre | 13,847,900.00 |
|  | **279,713,930.00** |

Fuente: Dirección Financiera

## Pasajeros Transportados enero –16 diciembre 2021

Análisis de Pasajeros Transportados enero –16 diciembre 2021

Cuadro No. 5

|  |  |
| --- | --- |
| **Mes** | **Total RD$** |
| Enero | 927,713 |
| Febrero | 1,243,393 |
| Marzo | 1,600,713 |
| Abril | 1,533,202 |
| Mayo | 1,692,127 |
| Junio | 1,450,715 |
| Julio | 1,765,727 |
| Agosto | 1,842,667 |
| Septiembre | 1,922,755 |
| Octubre | 1,855,340 |
| Noviembre | 1,924,512 |
| Diciembre | 923,188 |
|  | **18,682,052** |

Fuente: Dirección Financiera

## Módulo de Cuentas por Pagar y Cuentas por Cobrar

Al 31 de diciembre 2020 la institución presenta un balance de **cuentas por pagar** de **RD $1,445,952,697.30 (**Mil Cuatrocientos Cuarenta y Cinco Millones Novecientos Cincuenta y Dos Mil Seiscientos Noventa y Siete Pesos con 30/100). De los cuales restan al 16 de diciembre 2021 **RD$814,866,881.11** (Ochocientos Catorce Millones Ochocientos Sesenta y Seis Mil Ochocientos Ochenta y Un Pesos con 11/100). Resultando en una disminución en el pasivo de **RD$631,085,816.19** (Seiscientos Treinta y Un Millones Ochenta y Cinco Mil Ochocientos Dieciséis pesos con 19/100).

En cuanto a las **cuentas por cobrar** al inicio del 2021 estas presentaban un balance de **RD** **$15,372,264.58**, (Quince Millones Trescientos Setenta y dos Mil Doscientos Sesenta y Cuatro pesos con 58/100), y al corte, 16 de diciembre presenta un balance de **RD$ 15,959,563.58,** (Quince Millones Novecientos Cincuenta y Nueve Mil Quinientos Sesenta y Tres pesos con 58/100).

## Balances de Cuentas y Acumulaciones por pagar enero – diciembre 2021

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Balances de Cuentas y Acumulaciones por Pagar** | | | | | | |
| **Periodos Comprendidos enero al 16 de diciembre 2021** | | | | | | |
| Pasivos Corrientes | 30/1/2021 | 30/02/2021 | 31/3/2020 | 30/4/2020 | 31/5/2020 | 30/6/2020 |
| Cuentas por Pagar | 1,465,156,194.65 | 1,119,534,006.89 | 1,103,386,528.46 | 862,125,837.42 | 910,816,444.74 | 927,430,190.89 |
|
| 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 |
| Total | 1,468,866,682.91 | 1,123,244,495.15 | 1,107,097,016.72 | 865,836,325.68 | 914,526,933.00 | 931,140,679.15 |
|

Fuente: Dirección Financiera

Módulo de Ingresos y Conciliaciones

Se ejecutaron las labores en el tiempo oportuno de la manera tradicional logrando cerrar dicho módulo en el periodo estipulado. En cuanto a las conciliaciones se cumplieron todos los objetivos pudiendo realizar el cierre de cada mes a más tardar los días 10 del siguiente mes a trabajar, ya que el banco remite los estados de cuenta los días 05 de cada siguiente mes, pudiendo con ello tener nuestras cuentas conciliadas al día. Las mismas están al mes de diciembre 2021.

Ingresos Correspondientes al periodo enero/16 diciembre 2021

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nombre de la cuenta** | **31/01/2021** | **28/02/2021** | **31/03/2021** | **30/04/2021** | **31/05/2021** | **30/06/2021** |
| Banco de Reservas (Cta. Operaciones) | 2,687,291.42 | 2,687,116.42 | 2,686,941.42 | 2,686,766.42 | 2,686,591.42 | 2,686,416.42 |
| Banco de Reservas (Cta. Especial) | 105,503.89 | 105,503.89 | 105,503.89 | 105,503.89 | 105,503.89 | 105,503.89 |
| Banco de Reservas (Cta. Colectora) | 8,426,819.00 | 11,978,830.00 | 15,004,903.00 | 14,227,295.00 | 15,421,855.00 | 13,458,045.00 |
| Banco de Reservas (Cta. Fondo Reponible) | 41,486.41 | 41,311.41 | 423,769.78 | 85,048.34 | 424,747.61 | 510,923.29 |
| Banco de Reservas (Cta. Fimovit) | 5,491,625.00 | 6,668,170.00 | 8,941,205.00 | 8,345,890.00 | 9,166,395.00 | 7,397,065.00 |
|  | **16,752,725.72** | **21,480,931.72** | **27,480,931.72** | **25,450,503.65** | **27,805,092.92** | **24,157,953.60** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
|  | | | |
|  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nombre de la cuenta** | **31/07/2021** | **31/08/2021** | **30/09/2021** | **31/10/2021** | **30/11/2021** | **16/12/2021** |
| Banco de Reservas (Cta. Operaciones) | 2,686,241.42 | 2,686,066.42 | 2,685,891.42 | 2,685,716.42 | 2,685,716.42 | 2,685,541.42 |
| Banco de Reservas (Cta. Especial) | 105,503.89 | 105,503.89 | 105,503.89 | 105,503.89 | 105,503.89 | 105,503.89 |
| Banco de Reservas (Cta. Colectora) | 15,652,866.00 | 19,061,850.81 | 16,863,875.00 | 16,397,355.00 | 17,225,431.00 | 7,454,030.00 |
| Banco de Reservas (Cta. Fondo Reponible) | 1,671.89 | 2,376.36 | 171,888.62 | 3,847.22 | 1,282.56 | 2,000.00 |
| Banco de Reservas (Cta. Fimovit) | 10,205,900.00 | 11,199,040.00 | 11,265,980.00 | 10,530,016.00 | 10,720,865.00 | 4,544,695.00 |
|  | **28,652,183.20** | **33,054,837.48** | **31,093,138.93** | **29,722,438.53** | **30,738,798.87** | **14,791,770.31** |

Fuente: Dirección Financiera

1. GESTION ADMINISTRATIVA

La Dirección Administrativa se ocupa de ejecutar los lineamientos proyectados en fases previas (planeación y organización) para obtener de la estructura organización el mejor desempeño posible.

## Procesos De Compras enero-noviembre 2021

Tomando como referencia la Ley de Compras y Contrataciones, en el 2021 fueron realizados diferentes procesos de compras clasificadas en comparaciones de precios y licitaciones públicas, detalladas a continuación, respetando los 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, realizando para el periodo Enero/Noviembre 2021, la cantidad de 236 órdenes de compras, por el monto de RD$713,259,978.43.

En el área de almacén general se recibieron 111,228 artículos de los cuales fueron despachados 169,464. La desigualdad evidenciada entre la entrada y salida se debe a la existencia de artículos almacenados no despachados del periodo 2020, haciendo una suma de 58,236 artículos de diferencia.

En el área de suministros fueron recibidos en almacén 167,026 artículos de los cuales, 133,203 han sido despachados, para lograr así una efectividad de 79.75%.

El manejo de combustible utilizado para los autobuses y los vehículos livianos se encuentra desglosado en la siguiente tabla:

## Consumo De Combustible enero-noviembre 2021

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Tipo de combustible | Tipo de consecutivo | Cantidad en GLP | Diferencia |
| Gasoil optimo | Entrada | 1,797,347.85 | 22,564.05 |
| Gasoil optimo | Salida | 1,819,911.90 |
| Gasolina premium | Entrada | 88,000.00 | 10,291.70 |
| Gasolina premium | Salida | 77,708.30 |

Fuente: Dirección Administrativa

NOTA: La diferencia presente entre la entrada y la salida, se debe a la existencia de combustible del mes de diciembre 2020, con el total de 22,564.05 galones de gasoil optimo y 10,291.70 galones de premium.

## Plan De Compras enero-noviembre 2021

Actualmente el Plan de Compras se ha ejecuto en un 85.44%.

Interfaz de usuario gráfica, Sitio web

Descripción generada automáticamente

Fuente: Dirección General de Contrataciones Publicas

1. GESTION DE RECURSOS HUMANOS

Uno de los objetivos de la gestión humana es administrar, dirigir y gestionar el desempeño de los colaboradores, así como dar seguimiento a los indicadores de desempeño del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública, dando cumplimiento a los requerimientos institucionales.

## Registro y control de nomina

Para el desarrollo de las actividades cotidianas que realiza la institución, se cuenta con una nómina de 3,633 colaboradores, En ese mismo orden, el promedio mensual se corresponde a 3,288 colaboradores de la Nómina Fija, 172 Colaboradores de la Nómina Temporal, 1 Colaborador de la Nómina Trámite Pensión, 5 Colaboradores de la Nómina Suplencia o Interinato, y 167 de la Compensación Militar.



Fuente: Dirección Financiera (Departamento de Presupuesto)

En el período antes indicado la institución realizo el pago por concepto de Sobresueldos o Compensaciones la cantidad de RD$101,361,058.7, para un promedio mensual de RD$8,446,754.00. En donde se destaca que por primera vez se hizo efectivo el pago de RD$62,519,061.60 como incentivo por cumplimiento del Indicador del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), al lograr una puntuación de 91.73% como promedio general.

### Índice de rotación nomina y nivel de ausentismo

El nivel de Rotación osciló entre 7.6% en el mes de enero y 1.546% en el mes de diciembre. En ese mismo orden, el nivel de Absentismo osciló entre 13.31% en el mes de enero, y 23.18 para el mes de diciembre.

Imagen que contiene Interfaz de usuario gráfica

Descripción generada automáticamente

Fuente: Dirección Recursos Humanos

Gráfico, Gráfico de líneas

Descripción generada automáticamente

Fuente: Dirección Recursos Humanos



Fuente: Dirección Recursos Humanos

## Reclutamiento y Selección De Personal

El tiempo de respuesta a las solicitudes de posibles candidatos aspirantes a puestos de trabajo representa un 95%, teniendo un mayor número de perfiles del área operativa. El número de aspirante a puesto se conformó con la suma de mil seiscientos dos (1,602) candidatos para aplicar a diferentes puestos, asistiendo a la convocatoria mil doscientos cuarenta y nueve (1,249) contactados, de los cuales el 85% se corresponde a perfiles de puesto de conductores de autobuses y cajeros a bordo; los mismos entraron de inmediato al proceso de reclutamiento.

Tabla

Descripción generada automáticamente

Fuente: Dirección Recursos Humanos

Gráfico, Gráfico en cascada

Descripción generada automáticamente

Fuente: Dirección Recursos Humanos

## Relaciones Laborales

Subsistemas de relaciones laborales, con una puntuación de un cien por ciento (100%), como se muestra en el indicador 9.2, del SISMAP.

Con mira a garantizar el patrimonio de los colaboradores, se elaboró dictamen sobre solicitudes de retiros voluntarios y jubilaciones siendo por antigüedad y/o discapacidad.

Se corresponde en este periodo un total de quince (15) expedientes de colaboradores que han calificado, de los cuales seis (6) ha sido aprobados satisfactoriamente y nueve (09) quedan en espera de aprobación. Tramitado a través del Ministerio de Hacienda, (ver grafica).

Interfaz de usuario gráfica, Texto

Descripción generada automáticamente con confianza media

Fuente: Dirección Recursos Humanos

Gráfico, Gráfico en cascada

Descripción generada automáticamente

Fuente: Dirección Recursos Humanos

ARS, nuevas afiliaciones fueron registradas de colaboradores en las distintas Administradoras de Riesgos de Salud ´´ARS´´, con dependientes adicionales (padres, madres e hijos), y voluntarios (hijos mayores de 26 años). Seguros de vida ´´ANGLOAMERICANA´´; realizando inclusiones y exclusiones de colaboradores, mil doscientos cuarenta (1240), se corresponde a nuevas inclusiones, de igual forma otros fueron retirados y/o excluidos del sistema ´´Seguro de Vida´´. Cargas procesadas en el sistema de la SISALRIL, sumando cuarenta y cinco (45), para el beneficio a colaboradoras por subsidio de maternidad y lactancia, de las cuales treinta y tres (33) han sido aprobadas a la fecha.

## Salud y Seguridad Ocupacional

Gracias a la oportunidad brindada, la OMSA hizo participe del evento de Simulacro Sísmico Nacional, para la integración al Simulacro en coordinación con los directivos, tanto a lo externo como interno, fue realizada la logística de respuesta al objetivo para el cual se organizó “preparar a la población ante cualquier eventualidad o desastre (Terremoto)”, la institución organizo todo un escenario para apoyar y hacer efectivo esta actividad.

En otro orden, se hizo presente setenta y seis (76) casos de colaboradores con accidentes e incidentes laborales, de los cuales sesenta y siete (67) calificaron como accidente de trabajo, cuatro (4) considerados incidentes, cuatro (4) casos descalificados, no confirmado por falta de evidencias, y uno (1) de ellos están en proceso de investigación.

Luego de cumplir con el debido proceso de investigación, de los casos tramitado solo cincuenta (50) de ellos fueron registrado satisfactoriamente en la plataforma del Instituto Dominicano de Protección y Prevención de Riesgos Laboral IDOPPRIL.

**Gráfico

Descripción generada automáticamente**

Fuente: Dirección Recursos Humanos

En mira de promover la salud en el lugar de trabajo, en el mes de abril celebramos la “Semana de la Seguridad y la Salud en el Trabajo”, Esta actividad consiste en una campaña para promover el trabajo seguro, saludable y digno. De igual forma, se rinde homenaje a las víctimas de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales.

Se realizó jornada de Mantenimiento, codificación e instalación de extintores en todas las Instalaciones de Santo Domingo, en los parques vehicular y en la Regional Santiago.

En cuidado y atenciones médicas, para los colaboradores, se registraron un total de tres mil seiscientas cincuenta (3,650) consultas médicas realizadas.

Diagrama

Descripción generada automáticamente

Fuente: Dirección Recursos Humanos

## Capacitación y Desarrollo

En ejecución y desarrollo del programa de capacitación en acuerdo a la detección de necesidades de los diferentes grupos ocupacionales (Direccional, y Mandos Medios). A continuación, detalles de los cursos y talleres impartidos:

**Calendario

Descripción generada automáticamente**

Fuente: Dirección Recursos Humanos

# GESTION DE PLANIFICACION Y DESARROLLO

El cumplimiento en materia de planificación muestra los siguientes logros:

Seguimiento, monitoreo y ejecución del Plan Estratégico institucional 2021- 2024.

Elaboración del Plan Operativo Anual 2022.

Evaluación del Plan Operativo Anual 2021, con un resultado de recuperación del impacto de salud provocado por la pandemia de la COVID-19, el cual restringió hasta un 60% la capacidad de abordaje de pasajeros durante 6 meses.

Evaluación Plan Operativo Anual (POA) 2021.

|  |  |
| --- | --- |
| Trimestres | Porcentaje de cumplimiento |
| 1er Trimestre | 81.10% |
| 2do Trimestre | 85.60% |
| 3er Trimestre | 95.74% |
| 4to Trimestre | 85.00% Promedio |
| Evaluación General POA 2021 | 86.86% |

Fuente: Dirección Planificación (Departamento de Calidad)

Formulación del presupuesto institucional 2022 conjunto a la Dirección Financiera.

Formulación del Plan Anual de Compras conjunto a la Dirección Administrativa.

Auditoria de cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

Carta Compromiso al Ciudadano.

Elaboración de la Memoria Anual 2021.

## Auditoria de los procesos del Sistema de Gestión de la 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 realizaron 2 auditorias internas, las cuales fueron aplicadas en el 2do y 4to Trimestre del periodo 2021, donde se evidencio que los procedimientos se llevan a cabo tal y como se establece, para un cumplimiento de más de un 95%.

## Encuesta de Satisfacción Ciudadana

En busca de medir la satisfacción ciudadana sobre la calidad del servicio del transporte público de pasajeros se realizaron cuatro encuestas divididas en los trimestres del periodo 2021, midiendo así la percepción de los usuarios sobre el servicio ofrecido, en él mismo se obtuvo un resultado general de 89.70%.

|  |  |
| --- | --- |
| Trimestre | Porcentaje de satisfacción |
| 1er Trimestre | 87.37% |
| 2do Trimestre | 84.68% |
| 3er Trimestre | 90.65% |
| 4to Trimestre | 96.10% |
| Evaluación General POA 2021 | 89.70% |

Fuente: Dirección Planificación (Departamento de Calidad)

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.

# Perspectiva Estratégica

## Sistema de Monitoreó de la Administración Pública (SISMAP)

El SISMAP está orientado a supervisar y monitorear la gestión de las instituciones y órganos del Poder Ejecutivo, a través de nueve indicadores básicos de organización y gestión, contando con unos sub indicadores relacionados a la ley de función publica y otras normativas complementarias.

Durante el pasado periodo 2020, este indicador finalizo con un resultado de cumplimiento de un 90.50%, mientras que para el periodo actual 2021 este finalizo con un 91.73% con una variación de incremento de un 1.23% además de mantenerse constante todo el periodo por encima 85%.

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación, Correo electrónico

Descripción generada automáticamente

Fuente: Sistema de Monitoreo de la Administración Publica

## Normas Básicas Del Control Interno (NOBACI)

La NOBACI definen el nivel mínimo de calidad o marco general requerido para el control interno del sector público, y proveen las bases para que los sistemas de administración de control y las unidades de auditoria puedan ser evaluados.

Durante el Periodo 2021 este indicador ha alcanzado un desarrollo en mas de un 50% de cumplimiento donde a inicios del periodo este se encontraba en un 0%, a causa de la resolución 08-20.

Gráfico

Descripción generada automáticamente

Fuente: Contraloría General de la Republica Dominicana

## Carta Compromiso Al Ciudadano.

Durante el Periodo 2021, la Carta Compromiso de la Oficina metropolitana de Servicios de Autobuses mantuvo un promedio de más de un 87%, en sus dimensiones comprometidas sobre los estándares establecidos.

Texto

Descripción generada automáticamente con confianza bajaTexto

Descripción generada automáticamente con confianza baja

Fuente: Dirección Planificación (Departamento de Calidad)

# ANEXOS

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Matriz de indicadores de Gestion de Procesos 2021** | | | | | | |
| **Eje Estratégico 1:** Mejoramiento de la calidad del servicio del transporte. | | | | | | |
| **Objetivo Estratégico 1:** Incrementar la cobertura, frecuencia y accesibilidad del servicio de transporte, acorde a las necesidades y demandadas e identificadas | | | | | | |
| **Estrategia** | **Resultados de Efecto** | **Indicador(s)** | **Línea base** | **Cronograma año 2021** | **Responsable** | **Involucrados** |
|  |
|  |
| Programa de incremento de cobertura del servicio de transporte | Satisfecha la demanda del servicio a los usuarios. | Porcentaje de clientes satisfecho con el servicio | 20% | 30% | Dirección de planificación. | Todas las unidades |  |
|  |
| Frecuencia de despacho de autobuses | 20 minutos | 17minutos | Dirección de operaciones. | Todas las unidades de operaciones |  |
| Volumen de pasajeros. | 12,000,000. pasajeros | 17,000,000  pasajeros | Dirección de operaciones. | Todas las direcciones |  |
| Porcentaje de cumplimiento del tiempo recorrido planificado. | Falta | Falta | Dirección de operaciones | Todas las direcciones |  |
| Cantidad cobertura de servicios | 18 corredores | 22 | Dirección de operaciones. | Todas las unidades |  |
| Eficiencia y eficacia del servicio de transporte | Satisfecha la demanda relacionada al tiempo de espera de los autobuses. | Porcentaje de clientes satisfecho con el tiempo de espera. | 30% | 40% | Dirección de planificación. | Todas las unidades |  |

Matriz de Principales Indicadores de Gestión por Procesos.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Matriz de indicadores de Gestion de Procesos 2021** | | | | | | |
| **Eje Estratégico 2: Sostenibilidad de la Eficiencia operativa.** | | | | | | |
| **Objetivo Estratégico 2: Asegurar la continuidad de las operaciones para el servicio del trasporte, acorde a los estándares de mantenimiento y supervisión.** | | | | | | |
| **Estrategia** | **Resultados de Efecto** | **Indicador(s)** | **Línea base** | **Cronograma año Cumplimiento 2021** | **Responsable** | **Involucrados** |
|  |
|  |
| Fortalecimiento de la supervisión. | Asegurada el cumplimento de las responsabilidades asignadas al personal de transportación | Porcentaje de cumplimiento del plan de supervisión. | 70% | 100% | Dirección General de Supervisión | Operación, Mantenimiento |  |
| Porcentaje del régimen de consecuencia aplicadas. | 70% | 100% |  |
| Mejoramiento sostenido del mantenimiento de la unidades. | Asegurado el funcionamiento del parque vehicular | Porcentaje de autobuses que cumplen con el plan de mantenimiento preventivo | 70% | 100% | Dirección Mantenimiento Vehicular | Operaciones, Supervisión, Admirativo y Financiero |  |
| Porcentaje de autobuses que cumplen con el plan de mantenimiento correctivo | 60% | 100% |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Matriz de indicadores de Gestion de Procesos 2021** | | | | | | |
| **Eje Estratégico 3: Fortalecimiento de los procesos internos.** | | | | | | |
| **Objetivo Estratégico 3: Asegurar la eficiencia, eficacia y calidad de la gestión institucional, con una orientación a resultados y estándares establecidos.** | | | | | | |
| **Estrategia** | **Resultados de Efecto** | **Indicador(s)** | **Línea base** | **Cronograma año 2021** | **Responsable** | **Involucrados** |
|  |
|  |
| Normalización y gestión de la calidad institucional | Estandarizada la gestión institucional | Porcentaje de los procesos auditados | 20% | 30% | Dirección de planificación y desarrollo | Todas las direcciones |  |
| Porcentaje de reglamentaciones implementadas. | 60% | 70% | Dirección Jurídica | Todas las direcciones |  |
| Identificado el personal con la cultura institucional | Porcentaje de empleados que conocen los elementos tangibles de la cultura institucional de la OMSA | 80% | 80% | Dirección de planificación y desarrollo | Todas las direcciones |  |
| Porcentaje de empleados que modelan los valores de la institución | 60% | 100% | Dirección de planificación y desarrollo | Todas las direcciones |  |
| Satisfecho los requerimientos de los órganos rectores del estado | Porcentaje de cumplimiento de los indicadores del gobierno. | 80% | 80% | Dirección de planificación y desarrollo | Todas las direcciones |  |
| Fortalecimiento de la gestión humana | Mejorado el desempeño en el ejercicio de sus funciones. | Porcentaje del personal que mejora su desempeño. | 70% | 80% | Dirección de Recursos Humanos | Todas las unidades funcionales de la OMSA |  |
| Eficientizados los procesos Administrativos de la OMSA | Porcentaje de procesos de Gestión Humana implementado | Por definir |  | Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación |  |
| Porcentaje de eficacia de la Gestión Humana | Por definir |  | Todas las unidades funcionales de la OMSA |  |
| Eficientizacion de la gestión administrativa y financiera. | Eficientizada la Ejecución del Presupuesto Asignado | Porcentaje de la ejecución presupuestaria | 88% | **95%** | Dirección Financiera | Dirección Administrativo Dirección Financiera |  |
| Índice de la eficacia de la gestión financiera. | Por definir | **85%** | Dirección Financiera | Dirección Administrativa Dirección General Dirección Financiera |  |
| Satisfecho los Requerimientos de las Unidades Funcionales para la Realización del Trabajo | Porcentaje de Cumplimento con los Requerimientos aprobados | 40% | **60%** | Dirección Administrativa | Todas Las Direcciones |  |
| Porcentaje del Cumplimiento del Plan Anual de Compras (PACC) | 50% | **80%** | Dirección Administrativa | Dirección Administrativo Dirección Financiera y Dirección Jurídica |  |
| Imagen y posicionamiento institucional | Valorada positivamente la imagen institucional de la OMSA | Porcentaje de valoración de reputación de la marca OMSA en el publico externo | Por definir | **75%** | Dir. de Comunicación | Dir. de Comunicación, Dir. de Planificación y Desarrollo, Dir. de Tecnologías, Dir. Financiera |  |
| Porcentaje de valoración positiva de los usuarios del servicio de OMSA | 90% | 91% | Dir. De Comunicación | Dir. de Comunicación, Dir. de Planificación y Desarrollo, Dir. de Tecnologías, Dir. Financiera |  |
| Porcentaje de valoración positiva del público interno | 80% | 82% | Recursos Humanos | Todas las Direcciones |  |
| Mejoramiento de la infraestructura tecnológica. | Asegurados los Servicios tecnológicos | Porcentaje Disponibilidad de la infraestructura tecnológica | 98.00% | 0.30% | Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación | Departamento de Operaciones TIC |  |
| redundantes como soporte al desempeño de la institución |  |
| Optimizados los Sistemas | Porcentaje de sistemas de | 45% | 100% | Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación |  |  |
| 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% | 70% | Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación | Todas las Unidades funcionales. |  |



