



*Presidencia de la República*  
**OFICINA METROPOLITANA DE SERVICIOS DE AUTOBUSES**  
**OMSA**



**“Año del Fomento de las Exportaciones”**  
**Gerencia de Planificación y Proyecto**  
Departamento de Servicio al Cliente

**INFORME EJECUCION OMSA CALIDAD TOTAL**

**Junio 2018**

**OBJETIVO**

Resultados de trabajos realizados por la Gerencia de Control y Calidad y el Departamento del Servicio al Cliente en periodo Febrero-Junio del presente año, en relación al proyecto “OMSA CALIDAD TOTAL”.

**ALCANCES**

- El Departamento del Servicio al Cliente recibe todas las llamadas realizadas por los ciudadanos ya sean denuncias, sugerencias, quejas, pedir información, dudas o inquietudes.
- El Departamento del Servicio al Cliente se encarga de recibir los objetos extraviados dejados en nuestras unidades por los usuarios.
- Presentación del Proyecto “OMSA Calidad Total” a cada encargado de modulo y reubicación de los Representantes de Servicio al Ciudadano.
- Actualmente los módulos: 27 de Febrero C-1, Hipódromo C-2, Kennedy C-4, Independencia C-10, Los Ríos C-12 y Ciudad Juan Bosch C-18 disponen de un representante del Servicio al Ciudadano.
- Asignación de flotas a las representantes del Servicio al Ciudadano, modulo Kennedy C-4
- Entrega de material de trabajo a cada representante de Servicio al Ciudadano, para que pueda ejercer sus funciones más efectivas.
- Recopilación de las necesidades del Departamento de Servicio al Cliente.



- Visita de las instalaciones de los siguientes módulos:
  - 27 de Febrero C-1
  - Hipódromo C-2
  - Kennedy C-4
  - El Tamarindo C-5
  - Los Alcarrizos C-6
  - Corredor Máximo Gómez C-8
  - Independencia C-10
  - Los Ríos C-12
  - Corredor Naco C-14
  - Corredor Charles de Gaulle C-15
  - La Barquita C-17
  - Ciudad Juan C-18
- En cada visita establecida a los módulos ya mencionado, implementamos un operativo de colocación de extintores y de stickers a los autobuses que lo requirieran.

**Contacto**

**Lic.Suny Florentino**

Gte. Planificación y Proyecto

Teléfono: 809-221-6672 ext. 240

Correo Electrónico: [s.florentino@omsa.gob.do](mailto:s.florentino@omsa.gob.do)/[correspondencia@omsa.gob.do](mailto:correspondencia@omsa.gob.do)

