

Formas de Comunicación y Participación Ciudadana con la OPRET:

- [https://opret.gob.do/\(foro, chat en línea\)](https://opret.gob.do/(foro, chat en línea)).
- info@opret.gob.do
- Redes Sociales: @opret_RD, @opretRD, Youtube.
- Vía Telefónica: 809-333-2670 Ext: 11112

Quejas y Sugerencias

Para canalizar las quejas, sugerencias y denuncias del servicio recibido los usuarios/ciudadanos disponen de los siguientes medios:

- Buzón de Reclamaciones, Quejas y Sugerencias.
- Centro de Servicio al Usuario.
- Línea Telefónica 311.
- Chat en Línea.

El tiempo de respuesta será de acuerdo a lo establecido en la Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública, de quince (15) días laborables. Aquellas Reclamaciones, Quejas y Sugerencias, que por su naturaleza involucren otras instituciones, la OPRET se abstendrá el tiempo de respuesta que estas impliquen.

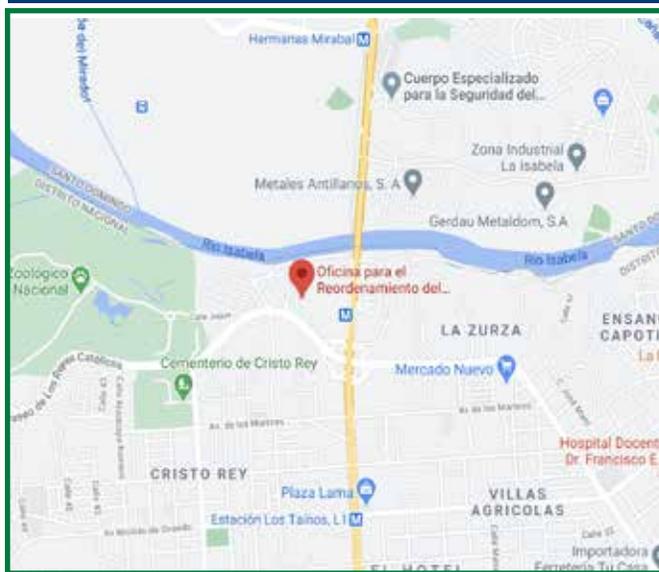
Medidas de Subsanación

En el caso de incumplimiento de los servicios comprometidos y declarados en el presente documento, la Máxima Autoridad Ejecutiva remitirá un comunicado explicando porque se produjo este incumplimiento y ofreciendo disculpas e informando al usuario la solución del caso, a fin de corregir dicho incumplimiento la misma será remitida en plazo máximo de (15) días laborables.

Datos de Contacto

Oficina para el Reordenamiento del Transporte (OPRET)

Av. Máximo Gómez esquina Av. Reyes Católicos, Cristo Rey,
Santo Domingo, D.N. Rep. Dom.
Código postal: 10501
Tel. 809-732-2670 / 809-333-2670 / 809-333-2671



Unidad Responsable

Departamento de Planificación y Desarrollo

Tel. 809-732-2670 Ext. 247

Correo: planificaciondesarrollo@opret.gob.do



El programa Carta Compromisa 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 garantizando la transparencia en la gestión y fortaleciendo la confianza entre el ciudadano y el Estado.

Carta Compromiso

Al Ciudadano

Septiembre 2025 - Septiembre 2027

SEGUNDA VERSIÓN



OFICINA PARA EL REORDENAMIENTO
DEL TRANSPORTE (OPRET)

Datos Identificativos

La Oficina para el Reordenamiento del Transporte (OPRET) es una institución creada mediante el Decreto No. 477-05 de carácter transitorio, el cual fue ratificado mediante el Decreto No. 708-11. Con la aprobación de la Ley No. 63-17, de Movilidad, Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de la República Dominicana del 24 de febrero 2017, establece que la Oficina para el Reordenamiento del Transporte (OPRET) pasará a ser una empresa pública-privada con los alcances establecidos en el decreto que le dio origen.

Misión:

Satisfacer la movilidad de personas y bienes, a través del desarrollo y administración de un sistema ferroviario masivo a fin de contribuir a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

Inclusión:

Las personas en situación de discapacidad (física, psíquica y sensorial) tendrán prioridad para su ubicación y abordaje. Así mismo las mujeres embarazadas, personas con niños en brazos y envejecientes tienen derecho a que le sea cedido un asiento para su comodidad y seguridad.

Contamos con rampas de acceso, ascensores, escaleras mecánicas, compuertas para personas de movilidad reducida, caminos podo táctiles, señalizaciones, áreas reservadas en andenes y trenes entre otras.

Atributos de Calidad para los Servicios que se Prestan:

Profesionalidad: consiste en ofrecer un servicio eficaz a los usuarios del servicio de transporte masivo con seriedad y honradez.

Fiabilidad: es el nivel de confianza que tienen los ciudadanos en el uso del sistema de transporte masivo relacionado con la calidad, seguridad, eficiencia y responsabilidad.

Capacidad de Respuesta: Es la obligación legal que tienen las instituciones públicas de atender y responder las solicitudes de información dentro del plazo máximo de 15 días laborables, según lo establecido por la Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública.

COMPROMISOS DE CALIDAD			
Servicio	Atributo de calidad	Estándar	Indicador
Servicios de Transporte Masivo Ferroviario (Metro) y por cable (Teleférico)	Profesionalidad	85% de satisfacción de usuario	Porcentaje de satisfacción obtenida en la encuesta trimestral sobre los servicios.
	Fiabilidad	90% de satisfacción de usuario	Porcentaje de satisfacción obtenida en la encuesta trimestral sobre los servicios.
	Capacidad de Respuesta	85% de satisfacción de usuario	Porcentaje de satisfacción obtenida en la encuesta trimestral sobre los servicios.
Renta Espacios Comerciales	Capacidad de Respuesta	6 días laborables (48 horas)	Porcentaje de solicitudes respondidas en el plazo.

Deberes del Ciudadano

- Mantener un comportamiento correcto y respetuoso entre los usuarios y el personal, evitando cualquier acción que pueda implicar deterioro o maltrato de los trenes, cabinas e instalaciones del Metro y Teleférico de Santo Domingo.
- Durante todo el viaje y hasta salir de las instalaciones, el usuario deberá conservar el medio de pago en buen estado y a disposición de cualquier empleado que pudiera solicitarlo y proceder a su validación de salida en las estaciones que disponen de dicho control.
- En caso de presentarse nuevas condiciones, variaciones, modificaciones de precios o cambios en el tarifario, así como la incorporación o eliminación de medios de pago o títulos de transporte, se informará oportunamente a los usuarios sobre los términos actualizados aplicables.
- Los usuarios deberán permanecer exclusivamente en los lugares destinados para ellos, tanto en las instalaciones como en los trenes y cabinas.

Nota: Para ampliar los deberes del Ciudadano, favor ver el Manual de Usuarios de los Servicios del Metro y Teleférico de Santo Domingo.