

FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN:

Para tramitar cualquier información sobre servicios, quejas o sugerencias, la institución cuenta con un Call Center.

- **809.562.3500** (zona noroeste y suroeste)
- **809.562.3500** (oficina principal)
- **servicioalcliente@caasd.gob.do** (vía correo)
- **www.caasd.gob.do** (vía web)

Contamos con una **Oficina de Libre Acceso a la Información Pública** donde se gestionan las solicitudes de información dentro del tiempo de compromiso que establece la ley 200-04.

La **CAASD** ofrece servicios comunitarios a través de la Dirección de Atención y Relaciones a la comunidad. Comunicarte al **809.562.3500** ext. **1635**.

En las Oficinas comerciales puedes encontrar las áreas de atención al cliente y las encuestas de satisfacción.

   CAASDRD  www.caasd.gob.do

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Se dispone de buzones físicos en cada oficina comercial, acompañado de formularios para que puedas expresarte.

Buzón en la página web **www.caasd.gob.do** para externas tus quejas o sugerencias. Sistema 311 de atención ciudadana para reportar quejas o sugerencias de forma fácil y rápida.

Oficina de Libre Acceso a la Información Pública contacto: **809.562.3500** Ext. **1188**.

Call Center para recibir información rápida.

El tiempo de respuesta es de 15 días laborables en todas las modalidades a partir de la emisión de la queja.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Si en algún momento presentamos incumplimiento en los servicios comprometidos, como medida de subsanación recibirás una comunicación a la firma del Director General ofreciéndote disculpas y explicándote las causas del incumplimiento en un plazo no mayor de 15 días laborables.

DATOS DE CONTACTO

Sede Principal:

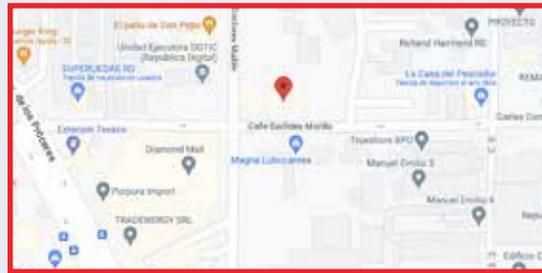
Euclides Morillo No. 65, Arroyo Hondo, Distrito Nacional, Santo Domingo.

Horario de atención:

Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

Teléfono:

809.562.3500



UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO

La Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional

Horario de atención:

Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

Teléfono: 809.562.3500 Exts. 1418 / 1424



El programa Carta Compromiso al Ciudadano es una iniciativa estratégica desarrollada por el **Ministerio de Administración Pública (MAP)**, con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brindan a el/la ciudadano/a, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el/la ciudadanos/as y el Estado.



CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO



Segunda versión vigencia: **Junio 2023 - Junio 2025**

DATOS IDENTIFICATIVOS ¿QUENES SOMOS?

La **CAASD** es una institución pública, encargada de proveer los servicios de abastecimiento de agua potable, así como la recolección y adecuada disposición final de las aguas residuales a los ciudadanos del **Distrito Nacional** y la provincia **Santo Domingo** (Excluyendo el municipio de Boca Chica).

MISIÓN

Somos una organización del sector público, comprometida con modelar formas de servicios eficientes que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de la población, de manera oportuna y con criterios de calidad en cada una de nuestras entregas desde una perspectiva de protección al medioambiente.

VISIÓN

Ser una referencia nacional en la prestación de servicios oportunos de agua potable y saneamiento, con un horizonte empresarial marcado por la excelencia y la satisfacción plena de sus usuarios.

NORMATIVAS

Constitución de la Republica Dominicana, artículos 15 y 61.1 que establece el derecho al agua para consumo humano sobre cualquier otro uso.

Ley 498 del 13 de abril de 1973 que crea la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo.

Reglamento para la prestación y cobro de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, aprobado en 2004 y modificado en 2007.

Decreto no. 256-16 que crea e integra la mesa de coordinación del recurso agua.

Decreto 498-20, que crea el gabinete del sector agua.

INCLUSIÓN

La Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo se compromete en brindar un servicio de calidad a todos nuestros ciudadanos clientes, asegurando la igualdad de género y facilidades de acceso a las personas con limitaciones físicas.

Disponemos de parqueos y rampa para facilitar el acceso a personas con discapacidad o limitaciones de movilidad. Así como salas de esperas adecuadas, con cómodos asientos, baños accesibles y buena iluminación.

COMPROMISOS DE CALIDAD

SERVICIOS	ATRIBUTOS	ESTÁNDARES	INDICADORES
Análisis Bacteriológicos de la Calidad del Agua	Tiempo de Disponibilidad	8 días laborales	Total de resultados disponibles en el tiempo establecido sobre el total de solicitudes de análisis recibidas.
	Fiabilidad	94% de satisfacción	% de satisfacción trimestral expresado en la encuestas de los usuarios.
Análisis Físico Químico para agua de consumo humano	Tiempo de Disponibilidad	8 días laborales	Total de resultados disponibles en el tiempo establecido sobre el total de solicitudes de análisis recibidas.
	Fiabilidad	94% de satisfacción	% de satisfacción trimestral expresado en la encuestas de los usuarios
Cambio de Nombre de Contrato	Tiempo de Disponibilidad	2 días laborales	Total de solicitudes respondidas en el tiempo establecido sobre el total de solicitudes recibidas
	Amabilidad	90% de satisfacción	% de satisfacción trimestral expresado en la encuestas de los usuarios.
Solicitud Duplicado de Factura	Tiempo de Disponibilidad	*3 días laborales	Total de solicitudes respondidas en el tiempo establecido sobre el total de solicitudes recibidas
	Fiabilidad	90% de satisfacción	% de satisfacción trimestral expresado en la encuestas de los usuarios.
Acuerdos de Pago	Tiempo de Disponibilidad	3 días laborales	Total de solicitudes respondidas en el tiempo establecido sobre el total de solicitudes recibidas
	Fiabilidad	95% de satisfacción	% de satisfacción trimestral expresado en la encuestas de los usuarios.
Certificación de no objeción para la perforación de pozos y filtrantes.	Tiempo de Disponibilidad	10 días laborales	Total de solicitudes disponibles en el tiempo establecido sobre el total de solicitudes recibidas
Descuento de mora por saldo.	Tiempo de Respuesta	3 días laborales	Total de solicitudes respondidas en el tiempo establecido sobre el total de solicitudes recibidas

*Si el servicio solicitado es presencial el tiempo de entrega es inmediato

ATRIBUTOS DE CALIDAD

- **Tiempo de Disponibilidad:** Oportunidad para recoger los resultados del servicio en el tiempo mínimo.
- **Tiempo de Respuesta:** Capacidad de realizar con rapidez los procesos del servicio en el tiempo mínimo. Tramitaciones Agiles.
- **Fiabilidad:** Probabilidad de realizar el servicio con la mayor calidad, acorde a lo solicitado, con el mayor cuidado y precisión.
- **Amabilidad:** Trato respetuoso hacia los demás con atención personalizada.

DEBERES DEL CIUDADANO

- **Ahorro** del consumo de Agua Potable.
- **Pago** por la prestación de los servicios de suministro de agua potable y saneamiento de las aguas residuales.
- **Preservación** del medio ambiente con adecuado vertido de las aguas residuales.
- **Los constructores** y/o urbanizaciones deberán presentar las estructuras de agua potable y saneamiento de aguas residuales que requieran construir, a los fines de aprobación.
- **Los Ciudadanos** y/o empresas que requieran perforación del subsuelo para pozos o filtrantes deberán solicitar el permiso correspondiente.