

¿Quiénes Somos?

La Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago (CORAASAN) está dedicada a la administración, operación y mantenimiento de los Acueductos y los Alcantarillados de todos los municipios que integran la provincia de Santiago.

Misión: Satisfacer las necesidades de agua y saneamiento de la provincia de Santiago para mejorar la calidad de vida de sus habitantes.

Normativas:

- Ley Orgánica de la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago CORAASAN: Ley 582 del 4 de abril del año 1977.
- Ley General de Salud: Ley 42-01 del 8 de Marzo del año 2001.
- Ley General Sobre Medio Ambiente y Recursos Naturales: Ley 64-00 del 18 de Agosto del año 2000.
- Norma Ambiental Sobre Calidad del Agua y Control de Descargas: NORDOM 1 del mes de Junio del año 2003.

Inclusión

- Contamos con parqueos y rampa para el fácil ingreso a personas con condiciones especiales, adecuadas salas de espera, excelente iluminación, trato amable y eficiente por parte del personal asegurando la igualdad de géneros. Nuestra página Web dispone de ícono de accesibilidad.

Atributos de Calidad

- **Amabilidad:** Se refiere al trato atento, cortés y servicial hacia los demás (Clientes).
- **Conocimiento:** Saber cómo son los procesos, los procedimientos, las técnicas y las herramientas para ofrecer el servicio al cliente.
- **Estado físico del área:** Se refiere a las condiciones en las que se encuentran las áreas de atención al cliente, esto incluye: la limpieza de las instalaciones, la iluminación, la ventilación, la comodidad, la modernidad de los equipos, el atractivo visual, entre otros.
- **Tiempo de Respuesta:** Se refiere al tiempo transcurrido entre el inicio de la atención al cliente hasta finalizar con la misma.

Compromisos de calidad

Servicios	Atributos	Estándares	Indicadores
Formalización contrato de servicio nuevo	Amabilidad	El 95 % de los clientes se sienten satisfechos con la amabilidad del personal que le atendió.	Porcentaje de clientes satisfechos con la amabilidad del personal que le atendió de acuerdo a las encuestas de satisfacción trimestral.
	Conocimiento	El 95% de los clientes se siente satisfecho con el nivel de conocimiento del personal.	Porcentaje de clientes satisfechos con el conocimiento del personal que le atendió de acuerdo a las encuestas de satisfacción trimestral.
	Estado Físico del área	El 95% de los clientes se siente satisfecho con el estado físico de nuestras instalaciones.	Porcentaje de clientes satisfechos con el estado físico de nuestras instalaciones de acuerdo a las encuestas de satisfacción trimestral.
Cancelación de contrato	Amabilidad	El 95% de los clientes se sienten satisfechos con la amabilidad del personal que le atendió.	Porcentaje de clientes satisfechos con la amabilidad del personal que le atendió de acuerdo a las encuestas de satisfacción trimestral.
	Estado Físico del área	El 95% de los clientes se siente satisfecho con el estado físico de nuestras instalaciones.	Porcentaje de clientes satisfechos con el estado físico de nuestras instalaciones de acuerdo a las encuestas de satisfacción trimestral.
Cierre temporal del servicio	Conocimiento	El 95% de los clientes se siente satisfecho con el nivel de conocimiento del personal.	Porcentaje de clientes satisfechos con el conocimiento del personal que le atendió de acuerdo a las encuestas de satisfacción trimestral.
	Estado Físico del área	El 95% de los clientes se siente satisfecho con el estado físico de nuestras instalaciones.	Porcentaje de clientes satisfechos con el estado físico de nuestras instalaciones de acuerdo a las encuestas de satisfacción trimestral.
Análisis Externo de Agua Potable	Tiempo de respuesta	El 90% de los clientes se siente satisfecho con el tiempo de respuesta brindado.	Porcentaje de clientes satisfechos con el tiempo de respuesta del servicio de acuerdo a las encuestas de satisfacción mensual.
	Conocimiento	El 95% de los clientes se siente satisfecho con el nivel de conocimiento del personal.	Porcentaje de clientes satisfechos con el conocimiento del personal que le atendió de acuerdo a las encuestas de satisfacción mensual.
Análisis Externo de Aguas Residuales	Tiempo de respuesta	El 90% de los clientes se siente satisfecho con el tiempo de respuesta brindado.	Porcentaje de clientes satisfechos con el tiempo de respuesta del servicio de acuerdo a las encuestas de satisfacción mensual.
	Conocimiento	El 95% de los clientes se siente satisfecho con el nivel de conocimiento del personal.	Porcentaje de clientes satisfechos con el conocimiento del personal que le atendió de acuerdo a las encuestas de satisfacción mensual.

DEBERES DEL CIUDADANO

- El cliente no podrá suministrar en ningún caso, Agua Potable y/o Alcantarillado Sanitario a otro inmueble o punto de servicio, aun cuando éste inmueble pertenezca al cliente, excepto mediante acuerdo específico entre el cliente y la Institución.
- El Servicio de Agua Potable y/o Alcantarillado Sanitario será para el uso exclusivo del cliente en el punto de servicio que fue contratado, y no podrá ser traspasado o revendido a ninguna otra persona o entidad.
- Usar correctamente las instalaciones de los servicios y no arrojar por los desagües basura o materiales sólidos.
- En caso de daños o averías en las instalaciones desde el inicio de la conexión hasta el final de la(s) acometida(s) o en la tubería matriz, sea por negligencia del cliente o con su consentimiento, los costos de reparaciones o reemplazos que sean necesarios, serán pagados por el cliente a la CORAASAN.
- El cliente consentirá durante la vigencia del contrato, que los funcionarios, empleados e inspectores de la CORAASAN debidamente identificados y con orden de trabajo escrita de la institución, tengan libre acceso al área que sea necesaria de la propiedad durante horas laborables, con el propósito de instalar, inspeccionar, verificar y leer medidores, así como para cualquier otro propósito legal relacionado al servicio de CORAASAN.
- El cliente será responsable de cubrir todos los costos por alteración, daños o manipulación de cualquier forma hecha al medidor o sus instalaciones, excepto que haya sido por trabajos realizados por empleados de la CORAASAN que estén designados para estos fines.
- El cliente deberá pagar puntualmente los servicios que se le presten y los cargos correspondientes a la desconexión, reconexión y los demás previstos en el presente Reglamento. La falta de recepción de las facturas correspondientes en tiempo oportuno, no exime al usuario de su obligación de pago.
- El cliente deberá cumplir con los reglamentos vigentes en cuanto a la conexión y desconexión de los servicios, absteniéndose a obtener servicios alternativos de agua sin el consentimiento y la debida autorización de la CORAASAN.
- El cliente es responsable de la instalación y mantenimiento de todas las tuberías internas hasta el punto de servicio donde concluye la acometida de su propiedad.
- El cliente deberá informar a la CORAASAN de toda transformación, modificación o cambio del punto de servicio y/o uso de suelo que implique una alteración de las tarifas por servicios, así mismo deberá proveer y mantener actualizado los datos de su contrato.

Comunicación y participación Ciudadana:

Las vías de acceso de comunicación y participación ante la **CORAASAN** son las siguientes:

PRESENCIAL:

En el área de recepción de cualquiera de las oficinas comerciales. Ver horarios en datos de contacto.

CENTRO DE LLAMADAS:

Teléfono 809-582-4242 o a cualquier de nuestras oficinas comerciales.

COMUNICACIONES:

Dirigidas al Director General expresando las sugerencias, quejas o reclamos.

VIRTUAL:

Página web: www.coraasan.gob.do

Correo electrónico: contacto@coraasan.gob.do

REDES SOCIALES:

Facebook: **CORAASANRD**

Twitter: **CORAASAN**

Instagram: **CORAASANRD**

OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN:

Oficina principal en Nibaje.

Quejas y Sugerencias

CORREO ELECTRÓNICO

• contacto@coraasan.gob.do. El tiempo de respuesta es 15 días laborables.

• calidadenlagesion@coraasan.gob.do para quejas y sugerencias del servicio de los Laboratorios. Tiempo de respuesta: 3 días laborables.

LÍNEA 311

• Los reportes son respondidos en un plazo de 15 días laborables.

BUZONES DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

• Ubicados de forma física en el área de atención al cliente de nuestras oficinas. Tiempo de respuesta: 15 días laborables.

Medidas de Subsanación:

En caso de que el ciudadano/cliente presente una inconformidad por incumplimiento de algún tipo en los servicios comprometidos y declarados en la presente carta compromiso, éste podrá presentar una queja ante la institución a través de los diferentes medios de comunicación existentes.

Como mecanismo de subsanación por incumplimiento identificado o por quejas vinculadas con alguno de los compromisos asumidos, el director general de la CORAASAN remitirá una comunicación informando al usuario el motivo del mismo y las medidas a adoptar para corregir la ineficiencia detectada en un plazo de 15 días laborables.

Datos de Contacto:

- **Oficina Principal:** Ave. Circunvalación #123, Nibaje Santiago
Teléfono: (809)-582-4343
Lunes-Viernes 8:00 am – 6:00 p.m Sábados 8:00 a.m. – 12:00 p.m.
 - **Oficina Cienfuegos:** Av. Sabana Iglesia (Próximo a la Ferretería Roberto Espinal)
Teléfono: (809)-575-6587/(809)-575-6958/(809)-575-7218
 - **Oficina Los Reyes:** Carretera Jacagua #67 (al lado de heladería BON)
Teléfono: (809)-576-8373/(809)-576-8048
 - **Oficina Gurabo:** Carretera Luperón Km. 4 ½ (al lado de la Planta de Gas)
Teléfono: (809)-736-7664/(809)-736-7665
- Horarios oficinas de Cienfuegos, Los Reyes y Gurabo:**
Lunes-Viernes 8:00 am – 6:00 p.m
Sábados 8:00 a.m. – 1:00 p.m.
- **Oficina Tamboril:** Calle Real #58
Teléfono: (809)-580-5984/(809)-580-6969
 - **Oficina Puñal:** Carretera Puñal Esq. Estancia Nueva, Laguna Prieta
Teléfono: (809)-242-7233
 - **Oficina Pekin:** Av. Franco Bido (al lado de Plaza Ulloa)
Teléfono: (809)-241-4707
 - **Oficina Ayuntamiento:** Av. Juan Pable Duarte
Teléfono: (829)-582-6611
 - **Oficina Bella Vista**
Teléfono: (809)-247-0001/(809)-247-0983/(809)-247-8122
 - **Oficina las Carreras:** Edificio Profesional, Av. Las Carreras
Teléfono: (809)-582-4433
 - **Oficina Villa Gonzalez:** Calle Víctor del Monte y Consuegra Esquina Villa Gonzalez
Teléfono: (809)-571-5169
 - **Oficina Licye:** Carretera Duarte (frente a la del Licye Mercedes Peña)
Teléfono: (809)-580-7620/(809)-580-7533
- Horarios del resto de las oficinas:**
Lunes-Viernes 8:00 a.m. – 3:00 p.m.

Unidad Responsable de la Carta Compromiso

- **DEPARTAMENTO DE CALIDAD EN LA GESTIÓN**
Horario de atención: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 3 p.m.
Teléfono: (809) 582-4343, Ext. 4070.



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.



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

Abril 2021 – Abril 2023

VERSIÓN #2

