


GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
"Avanzamos para ti"

27 de mayo del 2024
Santo Domingo, R. D.

007827

Señor
Felipe Antonio Suberví Hernández
Director General
La Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo (CAASD)
Su despacho. -

Distinguido Sr. Suberví:

Como es de su conocimiento, el Decreto 211-10, establece que el desarrollo de las Cartas Compromiso en la República Dominicana es responsabilidad del Ministerio de Administración Pública. En este sentido, tenemos la obligación de evaluar la gestión de estas a la luz del cumplimiento de los compromisos asumidos y la fiabilidad de las informaciones que en ella se publican.

Por lo anterior, fue realizada recientemente la evaluación anual de la Carta Compromiso al Ciudadano de **La Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo (CAASD)**, correspondiente al período **junio 2023 - mayo 2024**.

Según los resultados de la evaluación, el nivel de cumplimiento de la Carta es de un **99%**. La cual estará reflejada en el indicador de Carta Compromiso del SISMAP. Ver anexo el Informe de evaluación en donde se señalan los puntos fuertes, las áreas de mejora y las recomendaciones identificadas.

Con sentimientos de alta consideración y estima, aprovechamos la ocasión para enviarle un cálido saludo.

Atentamente,

Sheyla Castillo


Sheyla Castillo
Viceministra de Servicios Públicos



SC/DARCS
DARCS-24-0298
Anexo:

I.- Informe de Evaluación Carta Compromiso al Ciudadano.



 GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	INFORME EVALUACIÓN CARTA COMPROMISO	PR-GDP-006-01
	Fecha de emisión: 09 de noviembre 2023	Versión: 04 Página 1 de 3



**CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO**

**Informe de evaluación anual
Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo (CAASD)
Periodo a evaluar: junio 2023 – mayo 2024**

I. INTRODUCCION

El Programa Carta Compromiso al Ciudadano establece que tanto la institución que ha publicado la Carta como el Ministerio de Administración Pública deben llevar a cabo evaluaciones periódicas que garanticen el cumplimiento de los compromisos asumidos, así como la veracidad de las informaciones publicadas en la misma.

En ese mismo orden, el Artículo 13 del Decreto 211-10, establece que el Ministerio de Administración Pública evaluará anualmente las Cartas Compromiso que hayan sido aprobadas y podrá retirar del Programa cualquier Carta Compromiso que incumpla los requisitos establecidos.


Con el objetivo de dar seguimiento a la Carta Compromiso al Ciudadano de la **Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo (CAASD)**, el Departamento de Análisis Regulatorio y Compromisos de Servicios coordinó la evaluación Anual, de forma presencial, con el fin de dar seguimiento a los resultados obtenidos en el periodo junio 2023 – mayo 2024.

II. DOCUMENTACIÓN REVISADA POR EL DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS REGULATORIO Y COMPROMISOS DE SERVICIOS

- Portal Web.
- Línea telefónica
- Matriz gestión call center
- Matriz seguimiento web
- Correos electrónicos
- Redes Sociales
- Reporte Control de Clientes Atendidos
- Matriz indicador encuestas
- Matriz de Indicador tiempo
- Matriz seguimiento quejas
- Plataforma 311

III. PUNTOS FUERTES

- Buen manejo y seguimiento a las vías incluidas en el apartado de Formas de Comunicación y Participación Ciudadana.
- Debida sensibilización a los usuarios del no funcionamiento de la línea telefónica 809-598-1722, como vía colocada en el apartado de Formas de Comunicación y Participación Ciudadana.
- Se evidencia la Carta Compromiso al Ciudadano y los resultados de las mediciones publicadas en el portal web.
- Cumplimiento en los atributos y estándares: Tiempo de Disponibilidad, 8 días laborables y Fiabilidad 94%, en el servicio de Análisis Bacteriológicos de la Calidad del Agua, en todo el periodo evaluado.

 GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	INFORME EVALUACIÓN CARTA COMPROMISO	PR-GDP-006-01
		Versión: 04
	Fecha de emisión: 09 de noviembre 2023	Página 2 de 3


- Cumplimiento en el atributo Tiempo de Disponibilidad, con un estándar de 8 días laborables, en el servicio Análisis Físico Químico para agua de consumo humano, en los meses: junio hasta agosto 2023, octubre 2023 hasta abril 2024, del periodo evaluado.
- Cumplimiento en el atributo Fiabilidad, con un estándar de 94%, en el servicio Análisis Físico Químico para agua de consumo humano, en todo el periodo evaluado.
- Cumplimiento en los atributos y estándares: Tiempo de Disponibilidad, 2 días laborables y Amabilidad 90%, en el servicio Cambio de nombre de contrato, en todo el periodo evaluado.
- Cumplimiento en el atributo Tiempo de Disponibilidad, con un estándar de 3 días laborables, en el servicio Solicitud Duplicado de Factura, en los meses: junio hasta noviembre 2023 y enero hasta mayo 2024 en la zona Norte y Este. En la zona Noroeste y Sureste en los meses: junio hasta agosto y octubre 2023 hasta mayo 2024, del periodo evaluado.
- Cumplimiento en el atributo Fiabilidad, con un estándar de 90%, en el servicio Solicitud Duplicado de Factura, en todo el periodo evaluado.
- Cumplimiento en el atributo Tiempo de Disponibilidad, con un estándar de 3 días laborables, en el servicio Descuento de Mora por Saldo, en todo el periodo evaluado.
- Cumplimiento en los atributos y estándares: Tiempo de Disponibilidad, 3 días laborables y Fiabilidad 95%, en el servicio de Acuerdo de Pago, en todo el periodo evaluado.
- Cumplimiento en el atributo Tiempo de Disponibilidad, con un estándar de 10 días laborables, en el servicio Certificación de no objeción para la perforación de pozos y filtrantes, en los meses: junio y octubre 2023 hasta mayo 2024, del periodo evaluado.
- Cumplimiento en las quejas presentadas en la línea 311, Call Center y Oficina Libre Acceso de la Información en todo el periodo evaluado.
- Cumplimiento en las quejas presentadas en el buzón físico, en los meses: junio 2023 hasta marzo 2024 y mayo 2024, en el periodo evaluado.

IV. ÁREAS DE MEJORA

- Incumplimiento en el atributo de Tiempo de Disponibilidad, con un estándar de 8 días laborables, en el servicio Análisis Físico Químico para agua de consumo humano, en el mes de septiembre 2023, del periodo evaluado.
- Incumplimiento en el atributo de Tiempo de Disponibilidad, con un estándar de 3 días laborables, en el servicio Solicitud Duplicado de Factura, en los meses de diciembre 2023, en la zona norte y este y en el mes de septiembre 2023 en la zona noroeste y suroeste, del periodo evaluado.
- Incumplimiento en el atributo de Tiempo de Disponibilidad, con un estándar de 10 días laborables, en el servicio Certificación de no objeción para la perforación de pozos y filtrantes, en los meses: julio, agosto y septiembre 2023, del periodo evaluado.
- Incumplimiento en el mes de abril 2023, en una queja presentada en los buzones físicos, en el periodo evaluado.
- Incumplimiento en la emisión de medidas de subsanación para los incumplimientos presentados en los servicios de Solicitud Duplicado de Factura, Certificación de no objeción para la perforación de pozos y filtrantes y en el incumplimiento en la respuesta a la queja presentada en la vía de los buzones físicos.

V. RECOMENDACIONES

- Se recomienda eliminar del apartado de Formas de Comunicación Participación Ciudadana, la línea telefónica 809-598-1722.
- Se deben emitir medidas de subsanación para todos los desvíos presentados en los servicios comprometidos con tiempo de respuestas y para los desvíos presentados en las respuestas a las quejas y sugerencias.
- Se recomienda seguir sensibilizando a los usuarios de la existencia de la vía, buzón digital para que puedan presentar sus quejas y sugerencias.

 GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	INFORME EVALUACIÓN CARTA COMPROMISO	PR-GDP-006-01
		Versión: 04
	Fecha de emisión: 09 de noviembre 2023	Página 3 de 3

VI. PUNTACIÓN OBTENIDA

SISMAP: 99%

Preparado por:

Departamento de Análisis Regulatorio y Compromisos de Servicios (DARCS)

Verificado por:

