

CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO

CAASD



INFORME DE AVANCE IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO CAF

PLAN DE ACCION PERIODO ENERO-JUNIO 2024

Introducción

La Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo (CAASD) inicia el proceso de autodiagnóstico a partir del año 2017, con la finalidad de implementar el Marco Común de Evaluación CAF (Common Assesment Framework), de conformidad con el Decreto 211-10.

Este modelo de calidad, liderado por el Ministerio de Administración Pública (MAP), procura establecer una cultura de calidad total en la gestión pública dominicana, para generar bienestar en los ciudadanos clientes.

Como parte del proceso de mejora continua, la institución anualmente evalúa el avance de la implementación del modelo de calidad y formula un plan de acción que permita el progreso sostenible. El presente informe contiene la evaluación del período enero a junio 2024 con la valoración por cada criterio abordado en el plan antes mencionado.

En este informe presentaremos las actualizaciones realizadas a nuestra guía de **Autodiagnóstico**.

Filosofía Institucional

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.

Ejes estratégicos

- Prestación de los servicios de agua y saneamiento con criterio de calidad.
- Sostenibilidad económico-financiera.
- Fortalecimiento y desarrollo institucional.
- Gestión ambiental y social sostenible.

5 Principios Corporativos:

- Eficiencia: Tenemos un compromiso moral y profesional con la eficiencia.
- Respeto: El respeto a los colaboradores y clientes constituye nuestra manera de ser.
- Responsabilidad: El rendimiento de cuenta es con transparencia es nuestra virtud.
- Satisfacción del cliente: Las necesidades del cliente son nuestro horizonte de acción.
- Calidad: La calidad constituye el sello distintivo de todo lo que hacemos.

Avances al Autodiagnóstico CAF

Al 30 de Junio 2024

Durante el período enero-junio 2024, la institución puso en operación 15 acciones que daban respuestas a 7 criterios y subcriterios que contenían hallazgos en torno a las oportunidades de mejora en procura de implementar una gestión de calidad total, basada en el Marco Común de Evaluación-CAF, habiéndose obtenido un desempeño en su conjunto de 88%. A continuación, presentamos las evidencias de los avances del Autodiagnóstico según el modelo CAF.

CRITERIO 1: LIDERAZGO

Subcriterio No: 1.2.1/1.2.5/1.2.7 No se evidencia la comunicación continua e implementación por completo de los procesos y procedimientos vigentes. No existe un modelo de gestión de la calidad a nivel general. No se evidencia la documentación en todos los procesos y procedimientos existentes.

Acción de Mejora: Gestionar la difusión de los procedimientos y el mecanismo de gestión.

Tarea: Documentar y/o actualizar los procedimientos institucionales y manual de organización y funciones. Socializar los procedimientos vigentes. Socializar el manual de organización y funciones actualizado. Charlas de inducción al Sistema de Gestión, incluyendo la gestión de Cumplimiento y Antisoborno a todos los representantes de las diferentes unidades organizativas (UO). Actualizar el Manual de Procesos y Procedimientos.

Se han documentado y actualizado los procedimientos institucionales, con la participación de los grupos de interés y aprobados por la Máxima Autoridad difundido a través del correo institucional y la carpeta pública, hemos actualizado el manual de organización y funciones de acuerdo a la nueva estructura organizativa aprobada mediante resolución número 4 del acta de sesión ordinaria No. 001-2023.

Se han impartido charlas de inducción al Sistema de Gestión a los colaboradores de la institución. Contamos con el Manual de Procesos y Procedimientos Institucional actualizado.

Evidencia: Procedimientos documentados y/o actualizados. Manual de Organización y Funciones actualizado. Correo masivo y/o listado de participantes. Listado de participantes y/o fotografías de las charlas realizadas. Manual de procesos, procedimientos y políticas actualizado.

Cumplimiento: 100%

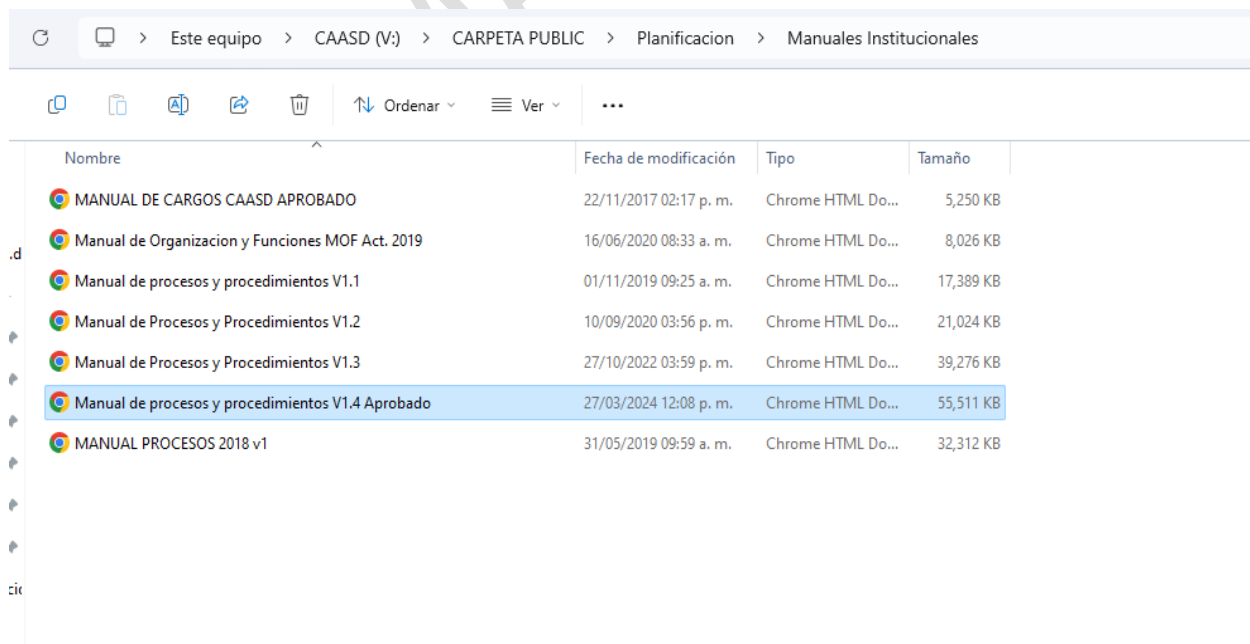
Manual de procesos, procedimientos y políticas actualizado.



Manual de organización y Funciones actualizado.



Difusión en carpeta pública del manual de Procesos, procedimiento y políticas aprobado.



The screenshot shows a Windows File Explorer window with the address bar displaying the path: 'Este equipo > CAASD (V:) > CARPETA PUBLIC > Planificacion > Manuales Institucionales'. The file list below shows several documents, with the most recent one highlighted in blue.

Nombre	Fecha de modificación	Tipo	Tamaño
MANUAL DE CARGOS CAASD APROBADO	22/11/2017 02:17 p. m.	Chrome HTML Do...	5,250 KB
Manual de Organizacion y Funciones MOF Act. 2019	16/06/2020 08:33 a. m.	Chrome HTML Do...	8,026 KB
Manual de procesos y procedimientos V1.1	01/11/2019 09:25 a. m.	Chrome HTML Do...	17,389 KB
Manual de Procesos y Procedimientos V1.2	10/09/2020 03:56 p. m.	Chrome HTML Do...	21,024 KB
Manual de Procesos y Procedimientos V1.3	27/10/2022 03:59 p. m.	Chrome HTML Do...	39,276 KB
Manual de procesos y procedimientos V1.4 Aprobado	27/03/2024 12:08 p. m.	Chrome HTML Do...	55,511 KB
MANUAL PROCESOS 2018 v1	31/05/2019 09:59 a. m.	Chrome HTML Do...	32,312 KB


Difusion aprobacion de nueva estructura organizacional

Difusión aprobación de nueva estructura organizacional




Katihusca O. Ledesma G.

Para  Directores Caasd;  Encargados

CC  Judith B. Encarnacion Encarnacion

 Responder

 Responder a todos

 Reenviar



jueves 15/02/2024 05:23 p. m.

Buenas tardes a todos y todas, **es un grato placer comunicarles que la institución ha logrado la aprobación por parte de Ministerio de Administración Pública (MAP) de la actualización de su estructura organizacional.**

Cada una de las áreas que han sido actualizadas o modificadas, fueron trabajadas con los representantes directos y con la máxima autoridad a fin de proponer una estructura que sea funcional al desempeño que ejecuta nuestra institución.

En ese contexto, **se colocará en la carpeta pública de la institución la Resolución y Organigrama para consulta de todos.** El Depto. De Desarrollo Institucional y calidad de gestión de esta Dirección, estará convocando para socialización de la estructura a través de reuniones virtuales o presenciales según disponibilidad, priorizando las áreas de conformidad con el impacto.



006711

INFOH

Difusión de políticas e instrumentos de gestión

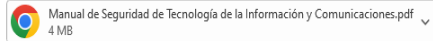
Difusión del manual de seguridad tecnológica



Katihusca O. Ledesma G.

Para [Directores Caasd](#); [Encargados](#)

  Responder



Buenas tardes, la presente tiene el propósito de hacer de conocimiento y difusión oficial la actualización del manual de seguridad tecnológica, el cual contiene las políticas y controles del proceso

Contenido

Normativas de seguridad de la información.....	3
Clasificación de la información.....	3
Administrador de servidor de Archivos.....	4
Política de los Medios de Respaldo y Control de Acceso.....	5
Políticas para la revisión de usuarios activos, inactivas y cambios de posiciones.....	6
Políticas de control de Acceso a la infraestructura.....	7
Política de control de inventario de tecnología.....	8
Política de compras de equipos tecnológicos.....	8
Política de Creación de Usuarios en Directorio Activo.....	9
Control de acceso a recursos en la red.....	10
Uso de Impresión y escáner.....	11

Responsables

Dirección de Tecnología de la Información Todas
las áreas y servidores públicos

Listado de participantes de inducción al sistema de Gestión.

CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO							Código:
DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS							Año:
DEPARTAMENTO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y CAPACITACIÓN							Fecha:
INDUCCIÓN CAASD, COMITÉ DE ÉTICA, PLAN Y POLÍTICA DE COMUNICACIÓN, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL Y NORMAS BÁSICAS DE CONTROL INTERNO (NOBACI)							DIC
INDUCCIÓN CAASD, COMITÉ DE ÉTICA, PLAN Y POLÍTICA DE COMUNICACIÓN, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL Y NORMAS BÁSICAS DE CONTROL INTERNO (NOBACI)							VI
Filosofía Institucional							
MISIÓN: Ser 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 entes. VISION: 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. PRINCIPIOS CORPORATIVOS: "Eficiencia: Tenemos un compromiso moral y profesional con la eficiencia" Respeto: El respeto a los colaboradores y clientes constituye nuestra manera de ser "Responsabilidad: El rendimiento de cuenta es con transparencia en nuestra virtud" Satisfacción: El cliente es nuestro horizonte de acción "Calidad: La calidad constituye el sello distintivo de todo lo que hacemos."							
TIPO DE ACTIVIDAD		TALLER		REUNIÓN		CAPACITACIÓN	
INSTITUCIÓN EDUCATIVA/FACILITADOR		FERNANDO TEJEDA / DARWIN MATEO					
ASUNTO/TEMA GENERAL		CONOCER LA FILOSOFÍA INSTITUCIONAL, DEBERES Y DERECHOS COMO SERVIDORES PÚBLICOS					
RESPONSABLE DE LA CONVOCATORIA		DEPARTAMENTO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y CAPACITACIÓN					
CARGO DEL RESPONSABLE:		ENC. OPTO. DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y CAPACITACIÓN					
PARTICIPANTES							
NOMBRE:	CÉDULA	SEXO	ÁREA INSTITUCIONAL	TELÉFONO	CARGO	CORREO ELECTRÓNICO	
Victor Manuel Ber...	023-0099372	M	Servicio	809-649-6241	Plomería	VictorManuelBer...	Victor Manuel Ber...
John Manuel Costa	001-26361589	F	Servicio	409-9044432	Electricidad	JohnManuelCosta...	John Manuel Costa
Ernesto P. M...	016-01021987	M	Avulso	809-222-1123	Auxiliar	ErnestoP.M...	Ernesto P. M...
Ernesto P. M...	065-0020270	M	OP. Avulso	809-4689123	Plomería	ErnestoP.M...	Ernesto P. M...
Ernesto P. M...	001-09320250	M	Plomería	809-6705175	Plomería	ErnestoP.M...	Ernesto P. M...
Ernesto P. M...	001-0824438	M	Servicio	809-7763603	Plomería	ErnestoP.M...	Ernesto P. M...
Ernesto P. M...	002-24128800	M	Servicio	809-3676099	Plomería	ErnestoP.M...	Ernesto P. M...
Ernesto P. M...	00107533810	M	Avulso	809-4018045	Mantenimiento	ErnestoP.M...	Ernesto P. M...
Ernesto P. M...	001-90877686	M	Avulso	809-647-9490	Mantenimiento	ErnestoP.M...	Ernesto P. M...

CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO							Código:
DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS							Año:
DEPARTAMENTO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y CAPACITACIÓN							Fecha:
INDUCCIÓN CAASD, COMITÉ DE ÉTICA, PLAN Y POLÍTICA DE COMUNICACIÓN, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL Y NORMAS BÁSICAS DE CONTROL INTERNO (NOBACI)							DIC
INDUCCIÓN CAASD, COMITÉ DE ÉTICA, PLAN Y POLÍTICA DE COMUNICACIÓN, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL Y NORMAS BÁSICAS DE CONTROL INTERNO (NOBACI)							VI
Filosofía Institucional							
MISIÓN: Ser 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 entes. VISION: 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. PRINCIPIOS CORPORATIVOS: "Eficiencia: Tenemos un compromiso moral y profesional con la eficiencia" Respeto: El respeto a los colaboradores y clientes constituye nuestra manera de ser "Responsabilidad: El rendimiento de cuenta es con transparencia en nuestra virtud" Satisfacción: El cliente es nuestro horizonte de acción "Calidad: La calidad constituye el sello distintivo de todo lo que hacemos."							
TIPO DE ACTIVIDAD		TALLER		REUNIÓN		CAPACITACIÓN	
INSTITUCIÓN EDUCATIVA/FACILITADOR		FERNANDO TEJEDA / DARWIN MATEO					
ASUNTO/TEMA GENERAL		CONOCER LA FILOSOFÍA INSTITUCIONAL, DEBERES Y DERECHOS COMO SERVIDORES PÚBLICOS					
RESPONSABLE DE LA CONVOCATORIA		DEPARTAMENTO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y CAPACITACIÓN					
CARGO DEL RESPONSABLE:		ENC. OPTO. DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y CAPACITACIÓN					
PARTICIPANTES							
NOMBRE:	CÉDULA	SEXO	ÁREA INSTITUCIONAL	TELÉFONO	CARGO	CORREO ELECTRÓNICO	
Yolanda Valerio...	402-4028300-5	F	Control	809-494-7692	Aux. ADM	YolandaValerio...	Yolanda Valerio...
Yolanda Valerio...	402-2179200-2	M	Producción	809-578-8497		YolandaValerio...	Yolanda Valerio...
Yolanda Valerio...	402-2029934-5	M	Distribución	809-4169777		YolandaValerio...	Yolanda Valerio...
Yolanda Valerio...	001-1953007-5	M	Distribución	809-835-0522	Distribuidor	YolandaValerio...	Yolanda Valerio...
Yolanda Valerio...	001-0151596-2	M	Operación	809-918-6236	Operador	YolandaValerio...	Yolanda Valerio...
Yolanda Valerio...	001-12925284	M	Operación	809-284-3778	Operador	YolandaValerio...	Yolanda Valerio...
Yolanda Valerio...	001-1704861	M	CAASD	809-442-0740	Operador	YolandaValerio...	Yolanda Valerio...
Yolanda Valerio...	001-13056094	M	CAASD	809-93740192	Operador	YolandaValerio...	Yolanda Valerio...
Yolanda Valerio...	001-1824219	M	Operación	809-851-7334	Operador	YolandaValerio...	Yolanda Valerio...
Yolanda Valerio...	001-07574639	M	Operación	809-222-7531	Operador	YolandaValerio...	Yolanda Valerio...

Listado de participantes de la gestión de cumplimiento y antisoborno

CORPORACION DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO							
DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS							
DEPARTAMENTO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y CAPACITACIÓN							
SENSIBILIZACIÓN SOBRE CUMPLIMIENTO, ANTISOBORNO, INTEGRIDAD Y RESPONSABILIDAD INSTITUCIONAL							
FILOSOFÍA INSTITUCIONAL							
VISION	La CAASD tiene por misión trabajar con la población del Distrito Nacional y la provincia de Santo Domingo, para brindar servicio de agua potable, recolección y saneamiento de las aguas residuales, cubriendo con necesidad y contribuyendo al cuidado del Medio Ambiente, como una capital humana y utilizando con transparencia los recursos que administra.						
VISION	Ser una empresa estatal de agua potable y saneamiento con cobertura creciente de los servicios prestados, brindados con calidad, de manera rentable y sostenible.						
VALORES	Integridad y calidad de servicio • Compromiso con la calidad y satisfacción del ciudadano cliente, respeto a los Recursos Naturales y a la Genera, Eficacia en la producción y distribución del agua potable y la permanente en las acciones de mejora continua, Comunicación abierta y honesta, Recursos humanos empoderados y con alta capacidad técnica Trabajo en equipo						
TIPO DE ACTIVIDAD	TALLER	REUNIÓN	CAPACITACIÓN	FECHA:		27/5/2024	
INSTITUCIÓN EDUCATIVA/PACIFICADOR	INSTITUTO DE FORMACIÓN LEXI						
ASUNTO/TEMA GENERAL	SENSIBILIZAR SOBRE EL CUMPLIMIENTO, ANTISOBORNO, INTEGRIDAD Y RESPONSABILIDAD INSTITUCIONAL						
RESPONSABLE DE LA CONVOCATORIA	DEPARTAMENTO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y CAPACITACIÓN						
CARGO DEL RESPONSABLE	ENC. OPT. DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y CAPACITACIÓN						
PARTICIPANTES							
NOMBRE	EDAD	SEXO	ÁREA INSTITUCIONAL	TELÉFONO	CARGO	CORREO ELECTRÓNICO	
Josiah Hay Ferrer	001-17294771	M	R. Suarez	829-972-3566	ASISTENTE	FERRERJOSEAHAY@caasd.gob.do	
Jorge Aldey	002-12107200	M	R. Suarez	829-777320	AYUDANTE	YORRTHAY@caasd.gob.do	
Jorge Pasanco J.	001-0576512	M	R. Suarez	809-252-7453	AS-70		
Juan Torres	001-18683218	M	Transportación	629-6880164	C. L. E. M.	JuanT@caasd.gob.do	
Melina Cortez	001-18940822	M	SURCOESTE	809-672-3668	Operador		
M-CHARLES	402-12544582	M	SURCOESTE	819-311-737	Ayudante		
Rosely Florencia Garcia	001-13688513	M	SURCOESTE	829-62435	Encargada	FLORENTIA@caasd.gob.do	
Barthelme Rojas Rincón	001-0772409	F	SOCIALES	829-218-2702	Asistente	Kloberth@gmail.com	
Sus A. Gomez	001-0909681-8	M	Transportación	829-900-1113	Chofer		
Victor Delgado	001-01341200-7	M	SURCOESTE	829-461221	Asistente		
FIRMADO LEEYO Y ENTENDEO LO DICHO EN ESTE DOCUMENTO							
ENCARG.							

CORPORACION DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO							
DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS							
DEPARTAMENTO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y CAPACITACIÓN							
SENSIBILIZACIÓN SOBRE CUMPLIMIENTO, ANTISOBORNO, INTEGRIDAD Y RESPONSABILIDAD INSTITUCIONAL							
FILOSOFÍA INSTITUCIONAL							
VISION	La CAASD tiene por misión trabajar con la población del Distrito Nacional y la provincia de Santo Domingo, para brindar servicio de agua potable, recolección y saneamiento de las aguas residuales, cubriendo con necesidad y contribuyendo al cuidado del Medio Ambiente, como una capital humana y utilizando con transparencia los recursos que administra.						
VISION	Ser una empresa estatal de agua potable y saneamiento con cobertura creciente de los servicios prestados, brindados con calidad, de manera rentable y sostenible.						
VALORES	Integridad y calidad de servicio • Compromiso con la calidad y satisfacción del ciudadano cliente, respeto a los Recursos Naturales y a la Genera, Eficacia en la producción y distribución del agua potable y la permanente en las acciones de mejora continua, Comunicación abierta y honesta, Recursos humanos empoderados y con alta capacidad técnica Trabajo en equipo						
TIPO DE ACTIVIDAD	TALLER	REUNIÓN	CAPACITACIÓN	FECHA:		18/4/2024	
INSTITUCIÓN EDUCATIVA/PACIFICADOR	INSTITUTO DE FORMACIÓN LEXI						
ASUNTO/TEMA GENERAL	SENSIBILIZAR SOBRE EL CUMPLIMIENTO, ANTISOBORNO, INTEGRIDAD Y RESPONSABILIDAD INSTITUCIONAL						
RESPONSABLE DE LA CONVOCATORIA	DEPARTAMENTO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y CAPACITACIÓN						
CARGO DEL RESPONSABLE	ENC. OPT. DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y CAPACITACIÓN						
PARTICIPANTES							
NOMBRE	EDAD	SEXO	ÁREA INSTITUCIONAL	TELÉFONO	CARGO	CORREO ELECTRÓNICO	
Argelina Ullauri	0110032740		Control	809-3949398			
Yhendy A. Garcia	001-458947-9	M	Cal. agua	829-972-3262	2627	EQUIPO	
Johan Del Rosario	402-13971846	M	mantenimiento	829-321-7472	29213	JOHANDELROS@caasd.gob.do	
Jabiani Mayo	402-31529344	M	Transportación	829-21-920	29204	JABIANI@caasd.gob.do	
Juan de la Cruz	001-121521871	M	Transportación	829-543-6813	Operador	JuanC@caasd.gob.do	
José Luis Rodríguez	001-1276551-2	F	Transportación				
Lesandra Muel	023-00940315	M	agua	809-615-6443			
Arriana M. Ruiz	402-0909824	F	agua	809-404-2989	Asistente	ARRIANA@caasd.gob.do	
Serabel Victoria	001-19367530	F	Contabilidad	809-972-144	Asistente	SERABELV@caasd.gob.do	
Nicole J. Sabal	402-324287	F	Contabilidad	829-26-6166	Suplente	NICOLE@caasd.gob.do	
FIRMADO LEEYO Y ENTENDEO LO DICHO EN ESTE DOCUMENTO							
ENCARG.							

Subcriterio No.: 1.2.2/2.3.4 No se evidencia la comunicación continua y socialización de los productos y resultados institucionales establecidos en la planificación estratégica. No se evidencia la evaluación del cumplimiento al POA con la presencia de la MAE y los responsables.

Acción de Mejora: Socializar los resultados institucionales logrados que han sido establecidos en la planificación estratégica.

Tarea: Elaborar informe del desempeño del Plan Operativo Anual (POA).
Difundir los informes trimestrales del desempeño del POA a las unidades organizativas.
Programar reunión periódica para socializar los resultados logrados.

Se ha elaborado el informe del desempeño del Plan Operativo Anual (POA), y ha sido difundido a través de la carpeta Pública institucional.

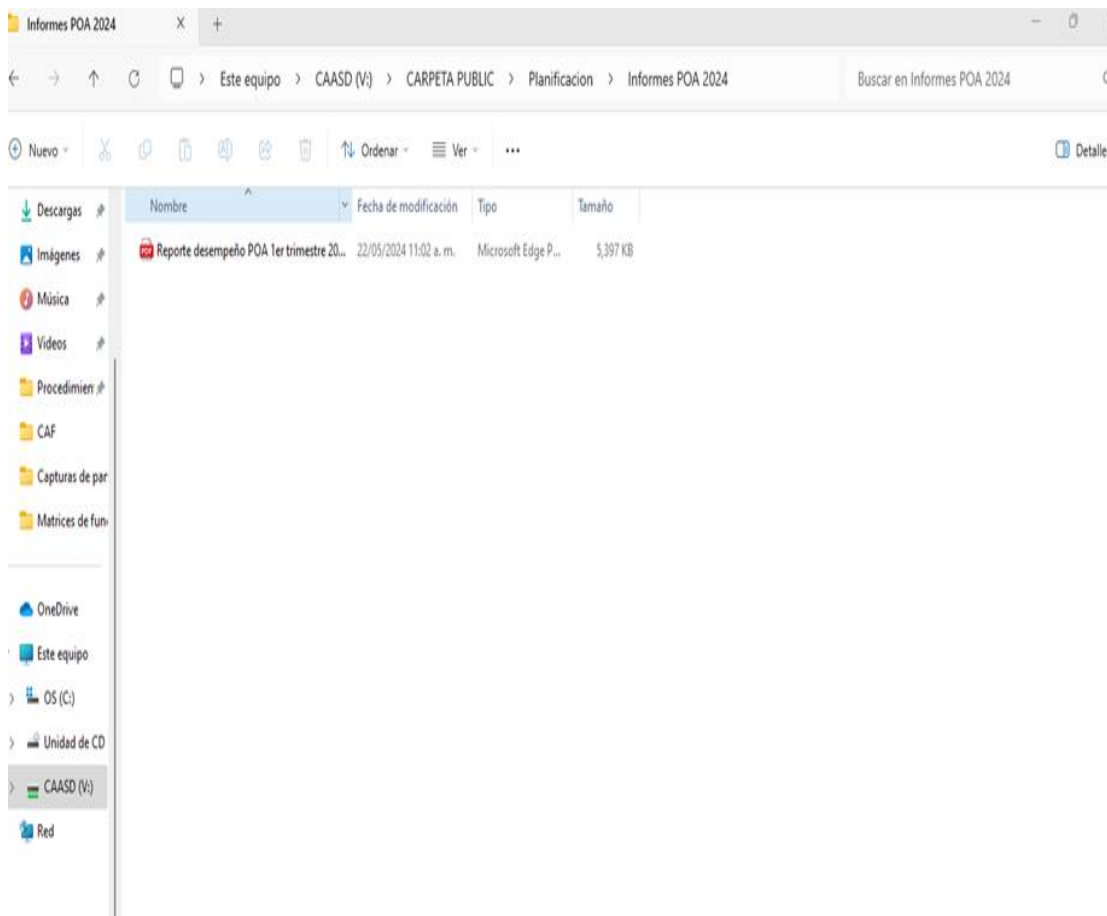
Evidencia: Informe elaborado. Correo Institucional de difusión/carpeta pública institucional. Listado de participantes y/o fotografías de las reuniones.

Cumplimiento: 80%

Informe del desempeño del plan operativo Anual



Difusión en carpeta publica institucional



Subcriterio No.: 1.2.8/4.4.7 No se evidencia una efectiva comunicación interna y externa a todos los niveles de la organización. No se evidencia un intercambio de información fluido entre los grupos de interés, de forma online.

Acción de Mejora: Realizar campañas para fomentar la comunicación interna y externa en toda la organización.

Tarea: Elaborar campañas informativas en las redes sociales de la Institución. Elaborar boletines informativos sobre los temas de interés para los colaboradores de la institución. Actualizar mensualmente los murales institucionales.

Se ha promovido un nivel de comunicación interno y externo con la realización de campañas informativas a través de las redes sociales, boletines informativos y los murales institucionales.

Evidencia: Fotografías de las campañas realizadas en las redes sociales de la institución. Boletines difundidos. Fotografías de los murales institucionales actualizados.

Cumplimiento: 100%

Campañas realizadas en las redes sociales de la institución.



CORPORACIÓN
DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO
DE SANTO DOMINGO

Dirección de Comunicación Estratégica
Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación Interna

**META 1. GARANTIZAR QUE LAS INFORMACIONES Y CONTENIDOS INSTITUCIONALES SEAN COMUNICADOS A TRAVÉS DE LOS MEDIOS AUTORIZADOS.
MES: marzo 2024**

Este informe se ha creado con la finalidad de evidenciar para la planificación Anual del departamento lo concerniente a la promoción de efemérides, aniversario, eventos y demás actividades que ocurren en la institución, utilizando los medios de comunicación que tenemos disponible en la institución como lo son: murales y correos.

A continuación, estaremos detallando lo difundido durante el mes de enero con la finalidad de mantener a los colaboradores informados sobre eventualidades puntuales.





INFORMACION



META 2: CREACIÓN DE CAMPAÑA TRIMESTRAL PARA IMPULSAR Y DESTACAR LA CULTURA DEL AGUA, TIPS DE AHORRO, SERVICIOS.

Marzo 2024



- Revista CAASD INFORMA



Rehabilitación de planta de tratamiento Prados de San Luis, SDE



El presidente de la República, Luis Abinader, y el director general de la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo (CAASD), Felipe Subervi-Fellito, inauguraron la planta de tratamiento de aguas residuales domésticas Prados de San Luis, en Santo Domingo Este.

La rehabilitación de esta infraestructura, con un presupuesto de RD\$308.8 millones, impactará positivamente a más de 25,000 habitantes de la demarcación.

Subervi destacó que esta obra era una promesa del presidente Abinader a la comunidad, atendiendo a un clamor de muchos años debido a las condiciones anteriores de la infraestructura, que afectaban la calidad de vida de los residentes. La planta rehabilitada ahora tiene la capacidad de limpiar 1,475 galones de agua residuales por minuto.

El director de la CAASD subrayó el compromiso de la entidad con garantizar un tratamiento adecuado de las aguas residuales, contribuyendo así a la protección del medio ambiente y la salud de las comunidades circundantes.

Este proyecto busca asegurar un suministro de agua más limpio y saludable para los residentes de la zona, siendo un paso importante hacia un futuro más sostenible y saludable. Fellito Subervi agradeció el apoyo del presidente Abinader para llevar a cabo esta obra en el plazo prometido.



86 millones de galones en el 2023



Durante el año 2023, la Corporación de Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo (CAASD) alcanzó una producción total de más de 86 mil millones de galones de agua potable, según informó el director general de la institución, Felipe Suberví (Fellito). La producción promedio diaria fue de 420 millones de galones.

El director resaltó que esta generación de agua potable permitió garantizar de manera estable el servicio a la población del Distrito Nacional y la provincia. Se realizaron labores de mantenimiento y operación en el área de Alcantarillado Sanitario, contribuyendo a la eliminación de focos de contaminación y mejorando los niveles de salubridad en las localidades.

Suberví agradeció a la comunidad por su colaboración y paciencia durante el año, destacando que las lluvias en noviembre mejoraron las condiciones de los sistemas de producción de agua, fortaleciendo la capacidad para seguir brindando un servicio esencial a la población.



CA

INF

Saneamiento de cañada Cachón Oeste en Santo Domingo Este



En presencia del presidente Luis Abinader, el director general entregó saneada de la cañada Cachón Oeste en Santo Domingo Este, beneficiando a más de 15,000 habitantes en sectores como Colinas de Este, Catanga, Vista Hermosa y Residencial Tito IV.

La obra, que incluye la construcción de 20 nuevas viviendas y la rehabilitación de 63, busca mejorar la calidad de vida de la población y respondió a una demanda de años de los residentes.

La intervención abarcó la cobertura de unos 400 metros lineales del afluente y la implementación de alcantarillado sanitario. Además, se incluyó la construcción de una cancha de baloncesto con gradas e iluminación para fomentar el sano entretenimiento y garantizar la seguridad de los residentes. La inversión total en esta infraestructura fue de 68 millones de pesos.

El ingeniero Felipe Subervi resaltó el compromiso de la CAASD de contribuir al bienestar y desarrollo de cada comunidad en el Gran Santo Domingo, trabajando para construir comunidades más saludables y resilientes.



Murales Informativos



Subcriterio No.: 1.3.7/3.1.6/7.1.2.6 No está implementado la premiación al esfuerzo de los servidores. No se evidencia la existencia del mecanismo de aplicación para reconocimiento tanto individual como de equipo. No se evidencia la evaluación de la percepción del reconocimiento por esfuerzos individuales o de equipo.

Acción de Mejora: Implementar el reconocimiento laboral basado en el desempeño tanto a nivel individual como el trabajo en equipo.

Tarea: Reconocer a los servidores de la institución basado en su desempeño laboral
Gestionar el presupuesto para otorgar incentivo a los colaboradores con alto nivel de desempeño.

Se ha realizado la solicitud de aprobación al ministerio de administración pública (MAP), para otorgar un incentivo económico a los servidores que pertenecen al sistema de Carrera administrativa y al personal fijo que haya obtenido la máxima puntuación en la evaluación de desempeño por unidad organizativa, la entrega del incentivo está en proceso.

Evidencia: Reconocimientos otorgados y Fotografías de la actividad.
Partida presupuestaria en presupuesto 2024.

Cumplimiento: 70%

Circular reconocimiento desempeño laboral



CIRCULAR NO. DRH/397

15 enero, 2024

PARA : TODO EL PERSONAL

ASUNTO : RECONOCIMIENTO DESEMPEÑO LABORAL

Con el propósito de reconocer de manera íntegra el desempeño de los colaboradores de la institución, estaremos realizando las votaciones donde ustedes, los protagonistas, tendrán la oportunidad de elegir al compañero(a) de su área de trabajo conforme a su desempeño laboral. Importante resaltar que, los concursantes serán quienes hayan resultado con la máxima calificación en su evaluación de desempeño anual.

Las votaciones se realizarán 22-26 de enero de 8:00 a. m. a 4:00 p. m. en el Salón Frida, donde será elegido un ganador por unidad organizativa.

¡Les motivamos a todos a participar!



Atentamente,
DIR. DE
RRHH
Lic. Mónica De Soto Bogaert
Directora de Recursos Humanos

CC: Ing. Felipe Ant. Subervi Hernández, Director General
Lic. Elianny Hernández, Enc. Dpto. Relaciones Laborales y Sociales
Lic. Nilda Merabdy Alaniz, Enc. Dpto. de Comunicaciones
Lic. Alexis Bueno, Director de Tecnología de la Info. y Comunicación



RECONOCIMIENTO AL **DESEMPEÑO LABORAL**

- La votación será en la semana del 22 al 26 de enero del año 2024 en el Salón Frida, sede central, donde será elegido un ganador por unidad organizativa.
- No votarán ni serán elegibles los directores y encargados.
- El servidor que vota por sí mismo se anula el voto.
- Es imprescindible mostrar la cédula o carnet de empleado al momento de votar.

Partida presupuestaria 2024

FteFinanc-OrgFinanc-EntidadReceptora-ConceptoGasto	Total	Primer Trimestre		
		Enero	Febrero	Marzo
2.1 - Gastos corrientes	5,158,498,503.00	186,665,884.25	186,665,884.25	186,665,884.25
10 - FONDO GENERAL	2,309,333,282.00	186,665,884.25	186,665,884.25	186,665,884.25
100 - TESORO NACIONAL	2,309,333,282.00	186,665,884.25	186,665,884.25	186,665,884.25
0000 - NO APLICA	2,309,333,282.00	186,665,884.25	186,665,884.25	186,665,884.25
0 - N/A	2,309,333,282.00	186,665,884.25	186,665,884.25	186,665,884.25
2.1 - REMUNERACIONES Y CONTRIBUCIONES	901,454,723.00	69,342,671.00	69,342,671.00	69,342,671.00
2.2 - CONTRATACIÓN DE SERVICIOS	1,307,878,559.00	108,989,879.92	108,989,879.92	108,989,879.92
2.3 - MATERIALES Y SUMINISTROS	100,000,000.00	8,333,333.33	8,333,333.33	8,333,333.33
30 - FONDOS PROPIOS	2,849,165,221.00	232,210,868.50	232,210,868.50	232,210,868.50
102 - FONDOS PROPIOS	2,849,165,221.00	232,210,868.50	232,210,868.50	232,210,868.50
0000 - NO APLICA	2,839,000,221.00	231,377,535.17	231,377,535.17	231,377,535.17
0 - N/A	2,839,000,221.00	231,377,535.17	231,377,535.17	231,377,535.17
2.1 - REMUNERACIONES Y CONTRIBUCIONES	1,371,667,003.00	109,099,767.00	109,099,767.00	109,099,767.00
2.2 - CONTRATACIÓN DE SERVICIOS	705,699,301.00	58,808,275.08	58,808,275.08	58,808,275.08
2.3 - MATERIALES Y SUMINISTROS	756,476,005.00	63,039,667.08	63,039,667.08	63,039,667.08
2.4 - TRANSFERENCIAS CORRIENTES	5,157,912.00	429,826.00	429,826.00	429,826.00

INFORMACION

Subcriterio No.: 3.1.7/5.2.3/1.2.3 No se evidencia la existencia de una política de género. No se evidencia la aplicación de la política de género. No se ha realizado la perspectiva de género.

Acción de Mejora: Realizar la perspectiva de género dentro de la institución.

Tarea: Ejecutar el plan de capacitación de las metas de implementación de la política de Equidad de Género. Crear comité de género. Sensibilizar en materia de derechos humanos al personal institucional.

Se ha ejecutado el plan de capacitación de las metas de implementación de la política de Equidad de Género. Se ha creado un comité de género. Se han realizado charlas en materia de derechos humanos al personal institucional.

Evidencia: Listado del personal clasificado por grupo ocupacional con el número de cursos que han completado y las horas y el cálculo del % frente a la cantidad de empleados. Acta de conformación de comité de género. Cantidad de servidores capacitados.

Cumplimiento: 100%

Listado del personal clasificado por grupo ocupacional

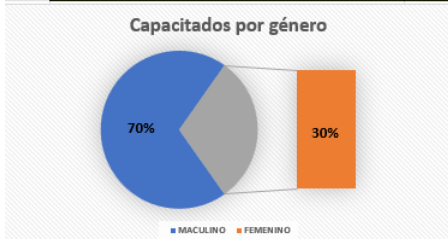
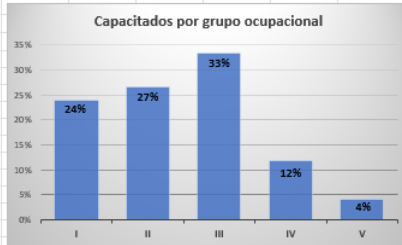
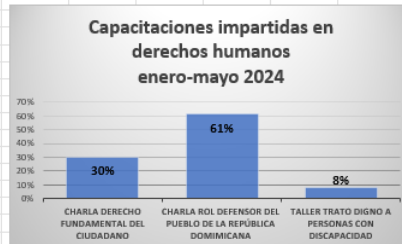


CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO CAASD
DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS / DEPARTAMENTO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN
CAPACITACIONES IMPARTIDAS EN DERECHOS HUMANOS ENERO-MAYO 2024

Charlas	Cantidad de participantes	
CHARLA DERECHO FUNDAMENTAL DEL CIUDADANO	72	30%
CHARLA ROL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA REPUBLICA DOMINICANA	145	61%
TALLER TRATO DIGNO A PERSONAS CON DISCAPACIDAD	20	8%
TOTAL	237	

CAPACITACIONES POR GÉNERO		
MACULINO	165	70%
FEMENINO	72	30%
TOTAL	237	

CAPACITADOS POR GRUPO OCUPACIONAL		
I	57	24%
II	63	27%
III	79	33%
IV	28	12%
V	10	4%
TOTAL	237	

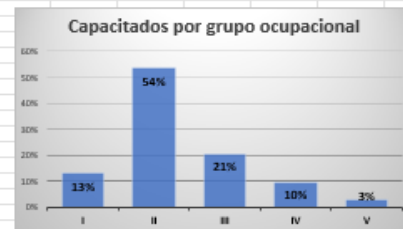
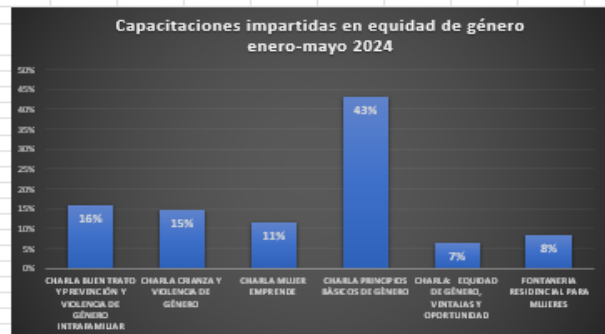


CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO CAASD
DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS / DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN
CAPACITACIONES IMPARTIDAS EN EQUIDAD DE GÉNERO ENERO-MAYO 2024

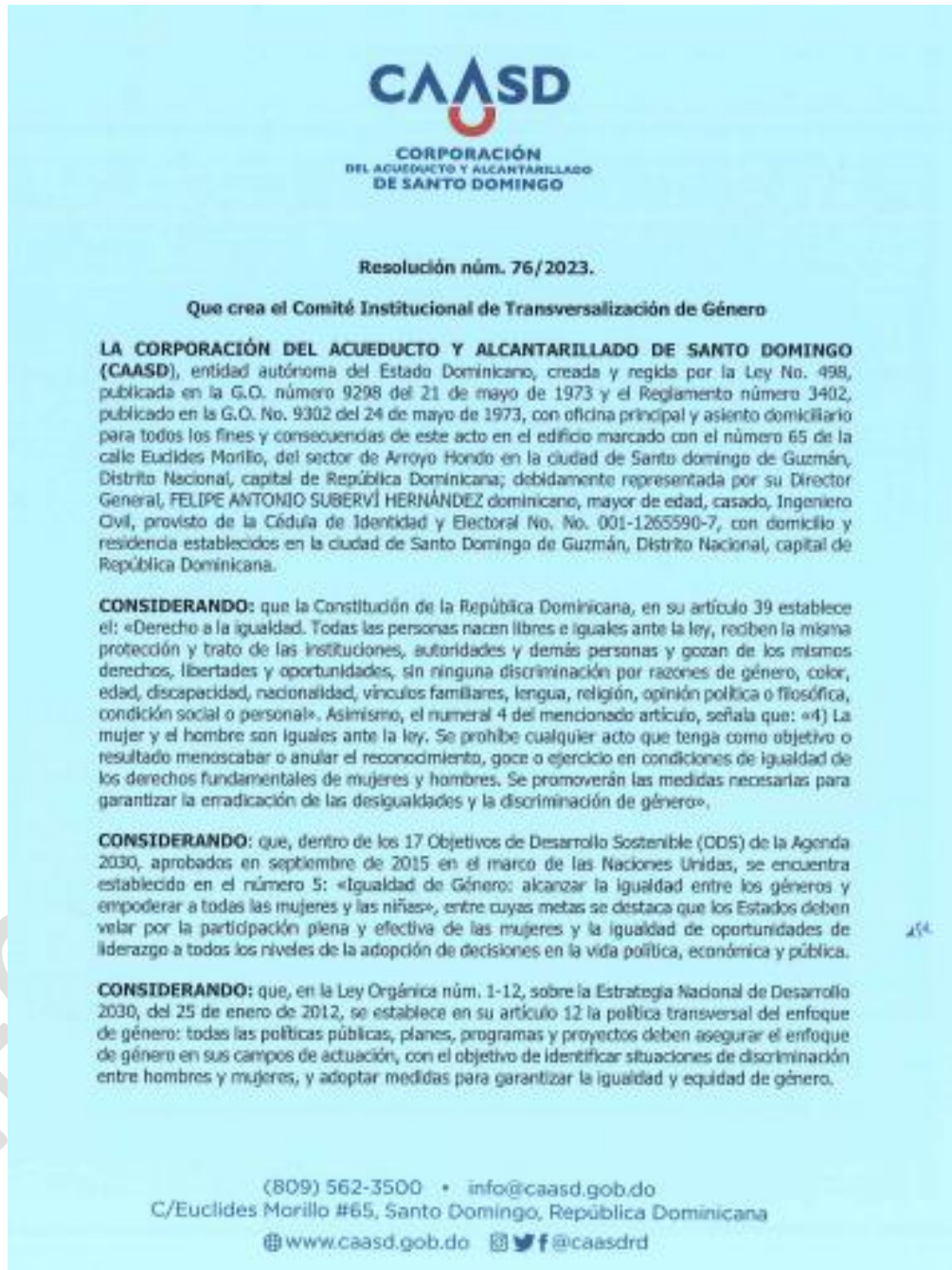
Charlas	Cantidad de participantes	
CHARLA BUEN TRATO Y PREVENCIÓN Y VIOLENCIA DE GÉNERO INTRAFAMILIAR	41	16%
CHARLA CRIANZA Y VIOLENCIA DE GÉNERO	38	15%
CHARLA MUJER EMPRENDE	30	11%
CHARLA PRINCIPIOS BÁSICOS DE GÉNERO	113	43%
CHARLA: EQUIDAD DE GÉNERO, VENTAJAS Y OPORTUNIDADES	17	7%
FONTERIA RESIDENCIAL PARA MUJERES	22	8%
TOTAL	261	

CAPACITACIONES POR GÉNERO		
MASCULINO	86	33%
FEMENINO	175	67%
TOTAL	261	

CAPACITADOS POR GRUPO OCUPACIONAL		
I	34	13%
II	140	54%
III	54	21%
IV	25	10%
V	8	3%
TOTAL	261	



Comité Institucional de transversalización de Género



CAASD
CORPORACIÓN
DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO
DE SANTO DOMINGO

Resolución núm. 76/2023.

Que crea el Comité Institucional de Transversalización de Género

LA CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO (CAASD), entidad autónoma del Estado Dominicano, creada y regida por la Ley No. 498, publicada en la G.O. número 9298 del 21 de mayo de 1973 y el Reglamento número 3402, publicado en la G.O. No. 9302 del 24 de mayo de 1973, con oficina principal y asiento domiciliario para todos los fines y consecuencias de este acto en el edificio marcado con el número 65 de la calle Euclides Morillo, del sector de Arroyo Hondo en la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de República Dominicana; debidamente representada por su Director General, FELIPE ANTONIO SUBERVÍ HERNÁNDEZ dominicano, mayor de edad, casado, Ingeniero Civil, provisto de la Cédula de Identidad y Electoral No. No. 001-1265590-7, con domicilio y residencia establecidos en la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de República Dominicana.

CONSIDERANDO: que la Constitución de la República Dominicana, en su artículo 39 establece el: «Derecho a la igualdad. Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, reciben la misma protección y trato de las instituciones, autoridades y demás personas y gozan de los mismos derechos, libertades y oportunidades, sin ninguna discriminación por razones de género, color, edad, discapacidad, nacionalidad, vínculos familiares, lengua, religión, opinión política o filosófica, condición social o personal». Asimismo, el numeral 4 del mencionado artículo, señala que: «4) La mujer y el hombre son iguales ante la ley. Se prohíbe cualquier acto que tenga como objetivo o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio en condiciones de igualdad de los derechos fundamentales de mujeres y hombres. Se promoverán las medidas necesarias para garantizar la erradicación de las desigualdades y la discriminación de género».

CONSIDERANDO: que, dentro de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030, aprobados en septiembre de 2015 en el marco de las Naciones Unidas, se encuentra establecido en el número 5: «Igualdad de Género: alcanzar la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas», entre cuyas metas se destaca que los Estados deben velar por la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles de la adopción de decisiones en la vida política, económica y pública.

CONSIDERANDO: que, en la Ley Orgánica núm. 1-12, sobre la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, del 25 de enero de 2012, se establece en su artículo 12 la política transversal del enfoque de género: todas las políticas públicas, planes, programas y proyectos deben asegurar el enfoque de género en sus campos de actuación, con el objetivo de identificar situaciones de discriminación entre hombres y mujeres, y adoptar medidas para garantizar la igualdad y equidad de género.

(809) 562-3500 • info@caasd.gob.do
C/Euclides Morillo #65, Santo Domingo, República Dominicana
www.caasd.gob.do @caasdrd

CRITERIO 3: GESTION DE LOS RECURSOS HUMANOS.

Subcriterio No.: 3.2.4 No se evidencia el consenso del plan de formación y desarrollo para todos los empleados.

Acción de mejora: Elaborar y desarrollar el plan de formación para los colaboradores.

Tarea: Elaboración y ejecución del plan de capacitación.

Hemos elaborado y desarrollado un plan de capacitación para los colaboradores de la institución.

Evidencia: Plan de capacitación 2024 e informe de avance de ejecución del Plan de capacitación.

Cumplimiento: 100%

Informe de avance enero-marzo del Plan de Capacitación 2024.



Informe trimestral de ejecución del plan de capacitación

Fecha: 28 de marzo, 2024
Trimestre correspondiente: enero-marzo 2024

Institución: Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo (CAASD)

No.	Capacitación programada	Área requirente	Conocimientos/ competencias a desarrollar o fortalecer	Capacitaciones ejecutadas	Cantidad de participante	Costo estimado por participante
Enero						
1	Charla: Inducción CAASD	Personal de nuevo ingreso	Conocer la filosofía institucional.	Charla: Inducción CAASD	43	
2	Taller: Bases de contratación y rol de peritos técnicos	Personal de la Div. de compras	Conocer las normas de los peritos del área de compras.	Taller: Bases de contratación y rol de peritos técnicos	1	
3	Diplomado: Inteligencia artificial	Personal de tecnología	Conocer los avances de la tecnología a nivel artificial.	Diplomado: Inteligencia artificial	1	
4	Taller: Marco normativo del sistema nacional de compras y contrataciones públicas	Personal de la Div. de compras	Adquirir conocimientos para el manejo de los procesos en la administración de contratos	Taller: Marco normativo del sistema nacional de compras y contrataciones públicas	1	
5	Taller: Gestión de procesos y administración de contratos	Personal de la Div. de compras	Adquirir conocimientos para el manejo de los procesos en la administración de contratos	Taller: Gestión de procesos y administración de contratos	1	
6	Taller: Integración SIGEF-gasto y Seep portal transaccional	Personal de la Div. de compras	Conocer los avances del sistema de compras y contrataciones.	Taller: Integración SIGEF-gasto y Seep portal transaccional	1	
7	Taller: Plan anual de compras y contrataciones públicas (PACC)	Personal de la Div. de compras	Conocer las pautas a seguir para la creación del plan anual de compras.	Taller: Plan anual de compras y contrataciones públicas (PACC)	1	
8	Charla: Prevención de caries y correcto cepillado en los niños	Público general	Conocer las diferentes herramienta para la prevención de caries en los niños.	Charla: Prevención de caries y correcto cepillado en los niños	11	

Febrero

1	Charla: Inducción CAASD	Personal de nuevo ingreso	Conocer la filosofía institucional.	Charla: Inducción CAASD	33	
2	Cursos: Finanzas	Personal de nuevo ingreso	Ampliar los conocimientos de planeación.	Cursos: Finanzas	13	RD\$574.96
3	Charla: Uso racional de la energía eléctrica	Público general	Conocer las herramientas necesarias para el ahorro consumo de la energía eléctrica	Charla: Uso racional de la energía eléctrica	46	

4	Charla: Manejo y uso de exámenes	Público general	Aprender el uso y manejo correcto de los exámenes.	Charla: Manejo y uso de exámenes	16	
5	Charla: Seguros de riesgos laborales, cobertura y beneficios.	Público general	Conocer los beneficios de riesgo laboral.	Charla: Seguros de riesgos laborales, cobertura y beneficios.	15	
6	Cursos: Normas de censura	Público general	Conocer las diferentes normas de censura, para implementarla en nuestra vida diaria.	Cursos: Normas de censura	53	
7	Charla: Principios básicos	Público general	Obtener los conocimientos básicos de primeros auxilios.	Charla: Principios Básicos	17	
8	Charla: Principio básico de género	Personal de nuevo ingreso	Conocer los ideales que enfrenta la mujer en la actualidad.	Charla: Principio básico de género	116	
9	Charla: Equidad de género	Público general	Implementar, evaluar el género femenino como el masculino en un sistema laboral y personal.	Charla: Equidad de género	20	
10	Charla: Problemas y retos en la lactancia materna	Público general	Conocer los beneficios que ofrece la lactancia materna.	Charla: Problemas y retos en la lactancia materna	8	
11	Charla: Defensor del pueblo	Finanzas	Conocer las funciones del defensor del pueblo	Charla: Defensor del pueblo	97	
12	Cursos: Finanzas personales	Público general	Adquirir conocimientos para el manejo de las finanzas personales.	Cursos: Finanzas personales	39	
13	Charla: Relaciones entre cardenal y el consumo de alcohol	Público general	Conocer el dato que le puede ocasionar la falta del estado de alerta.	Charla: Relaciones entre cardenal y el consumo de alcohol	24	
14	Charla: Ética e integridad gubernamental	Público general	Conocer las normas y valores que rigen el actuar de los empleados en una organización.	Charla: Ética e integridad gubernamental	31	
15	Charla: Regimen ético y disciplinario de los servidores públicos	Público general	Conocer deberes y derechos establecidos en la ley de función pública.	Charla: Regimen ético y disciplinario de los servidores públicos	55	
16	Cursos: Trabajo en equipo	Finanzas	Conocer las claves para trabajar en equipo, sus fortalezas, optimización de las funciones y cumplimiento de los objetivos comunes.	Cursos: Trabajo en equipo	13	RD\$574.96
17	Cursos: Comunicación efectiva	Finanzas	Relaciones efectivas de los colaboradores a los ciudadanos-clientes.	Cursos: Comunicación efectiva	24	RD\$574.96
18	Cursos: Clima organizacional	Público general	Relaciones efectivas de los colaboradores en el área laboral.	Cursos: Clima organizacional	30	
19	Taller: Sensibilidad sobre cumplimiento anticorrupción integridad.	Público general	Sensibilidad sobre cumplimiento anticorrupción integridad.	Taller: Sensibilidad sobre cumplimiento anticorrupción integridad.	9	

Marzo

1	Charla Inducción CAASD	Personal de nuevo ingreso	Conocer la filosofía institucional.	Charla Inducción CAASD	37	
2	Cursos Comunicación efectiva	Formación	Relaciones efectivas de los colaboradores a las ciudades-hermanas.	Cursos Comunicación efectiva	21	RD\$574.96
3	Cursos Mujer emprende	Servicios CAASD	Motivar a las participantes a identificar las oportunidades y acciones que provee.	Cursos Mujer emprende	31	
4	Charla Cuando relaciones laborales en el ambiente laboral	Público general	Dar a conocer las herramientas necesarias para obtener una buena relación laboral.	Charla Cuando relaciones laborales en el ambiente laboral	61	
5	Cursos Gestión del cambio	Público general	Desarrollar habilidades en la formación de un modelo de gestión de cambio en una organización.	Cursos Gestión del cambio	34	
6	Charla Citas y violencia de género	Público general	Suplementar, ampliar el género femenino como el masculino en el mundo laboral y personal.	Charla Citas y violencia de género	26	
7	Charla Rol del defensor del pueblo	Público general	Conocer las funciones del defensor del pueblo.	Charla Rol del defensor del pueblo	40	
8	Cursos Técnicas de archivo	Público general	Conocer técnicas y procedimientos que permitan ordenar, analizar y conservar los documentos en un lugar determinado.	Cursos Técnicas de archivo	29	
9	Cursos Conservación de documentos	Público general	Mantener la confiabilidad e integridad de los documentos.	Cursos Conservación de documentos	20	
10	Charla Archivo de gestión	Público general	Capacitar profesionalmente para poder llevar a cabo la gestión documental.	Charla Archivo de gestión	29	
11	Cursos Comprometimiento organizacional	Público general	Conocer como manejar los fundamentos básicos de la cultura organizacional.	Cursos Comprometimiento organizacional	28	
12	Cursos Técnicas de oratoria	Público general	Desarrollar la habilidad en el manejo de la técnica de la expresión oral, corporal y de las técnicas extralingüísticas.	Cursos Técnicas de oratoria	29	
13	Cursos Comunicación efectiva	Público general	Relaciones efectivas de los colaboradores a las ciudades-hermanas.	Cursos Comunicación efectiva	39	
14	Charla Como diseñar el seguro	Público general	Adquirir conocimientos e técnicas al momento de crear empresas hermanas.	Charla Como diseñar el seguro	21	
15	Cursos Finanzas personales	Público general	Adquirir conocimientos para el manejo de las finanzas personales.	Cursos Finanzas personales	35	
16	Charla Seguro de riesgos laborales, cobertura y beneficios	Público general	Conocer los beneficios de seguro laboral.	Charla Seguro de riesgos laborales, cobertura y beneficios	37	
17	Cursos Fomentar	Personal de nuevo ingreso	Ampliar los conocimientos de planeación.	Cursos Fomentar	19	RD\$574.96

18	Cursos Fomentar residencial	Servicios CAASD	Ampliar los conocimientos de planeación.	Cursos Fomentar residencial	22	RD\$574.96
19	Cursos Drenaje y alcantarillado del agua	Público general	Conocer las leyes que la regulan y el uso adecuado.	Cursos Drenaje y alcantarillado del agua	66	
20	Talleres Trato digno a personas con discapacidad	Formación	Fomentar la igualdad de los derechos y deberes de las personas con discapacidad.	Talleres Trato digno a personas con discapacidad	20	
21	Servicios Reducción y control de agua no contabilizada (ANCI) en sistemas de abastecimiento de la República Dominicana	Personal de operaciones	Conocer los procedimientos para el control de las aguas no contabilizadas en el país.	Servicios Reducción y control de agua no contabilizada (ANCI) en sistemas de abastecimiento de la República Dominicana	25	
22	Charla Ley 4847	Público general	Formar conductores de vehículos que cumplan las normas, normas y estándares que le permita desarrollar labores de trabajo delimitado.	Charla Ley 4847	58	

Total acciones formativas:

Total capacitados:

1,462

Responsible: *Dylio Fabreán Hernández*
Firma: *Dylio Fabreán Hernández*
CAASD

Subcriterio No.: 3.3.9 No se han realizado actividades de integración social y cultural.

Acción de mejora: Realizar actividades para la integración social y cultural de los colaboradores.

Tarea: Coordinar y ejecutar el plan de actividades durante del año para reconocer, motivar e integrar a los servidores.

Se han llevado a cabo diferentes actividades de integración social y cultural de los colaboradores, para reconocerlos, motivarlos e integrarlos al personal.

Evidencia: Fotografías, invitaciones y minutas de las actividades realizadas.

Cumplimiento: 100%

- Anexos

CAASD
CORPORACIÓN
DEL ASESORADO Y ASESORAMIENTO
DE SANTO DOMINGO

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS
GESTIÓN DE ACTIVIDADES DE RECURSOS HUMANOS, AÑO 2024

NO.	FECHA	ACTIVIDAD/CELEBRACIÓN	ESTATUS
1	FEBRERO	DÍA DEL AMOR Y LA AMISTAD	REALIZADO
2	FEBRERO	CELEBRACIÓN MES DE LA PATRIA	REALIZADO
3	MARZO	CELEBRACIÓN DÍA INTERNACIONAL DE LA MUJER	REALIZADO
4	MARZO	VOLUNTARIADO: DÍA MUNDIAL DEL AGUA	REALIZADO
5	ABRIL	CELEBRACIÓN ANIVERSARIO CAASD	REALIZADO
6	ABRIL	RECONOCIMIENTO A SERVIDORES CON 25 AÑOS DE SERVICIO (MAP)	REALIZADO
7	ABRIL	VOLUNTARIADO: APOYO CAMPAÑA TAPITAS X QUIMIO	REALIZADO
8	ABRIL	CELEBRACIÓN DÍA DE LAS SECRETARIAS	REALIZADO
9	MAYO	DÍA DE LAS MADRES	REALIZADO
10	JUNIO	DÍA MUNDIAL DE LA DONACIÓN DE SANGRE	
11	JULIO	DÍA DE LOS PADRES	
12	JULIO	RECONOCIMIENTO AL BUEN DESEMPEÑO Y BONO SERVIDORES DE CARRERA	
13	AGOSTO	SEMANA DE LA LACTANCIA	
14	SEPTIEMBRE	GRADUACIÓN LICEO TÉCNICO CAASD	
15	OCTUBRE	MES DE LUCHA CONTRA EL CÁNCER DE MAMA	
16	OCTUBRE	VOLUNTARIADO: CIERRE CAMPAÑA TAPITAS X QUIMIO	
17	NOVIEMBRE	TEMPORADA INVERNAL DE PELOTA	
18	NOVIEMBRE	MES DE LA FAMILIA	
19	NOVIEMBRE	NO VIOLENCIA CONTRA LA MUJER	
20	DICIEMBRE	DÍA INTERNACIONAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	
21	DICIEMBRE	AGUINALDO NAVIDEÑO	
22	DICIEMBRE	CONCURSO NAVIDEÑO	
23	DICIEMBRE	FIESTA NAVIDEÑA	

NOTA: ALGUNAS ACTIVIDADES ESTÁN BAJO LA RESPONSABILIDAD Y/O PRESUPUESTO DEL DPTO. DE

CAASD
CORPORACIÓN
DEL ASESORADO Y ASESORAMIENTO
DE SANTO DOMINGO

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS
DEPARTAMENTO DE RELACIONES LABORALES Y SOCIALES

CIRCULAR DRH NO. 052

09 febrero, 2024

A : TODO EL PERSONAL

ASUNTO : DÍA DE SAN VALENTÍN

Invitamos a todo el personal que, por motivo de la celebración del Día de San Valentín, el miércoles 14 de febrero, vestir de color rojo.

Deseamos que, en este día y siempre la unión y la amistad reine en cada uno de nuestros colaboradores.


DIR. DE DRHH
 Lc. **Mónica Soledad Bogaert**
 Directora de Recursos Humanos

Cc:

Ing. Felipe Ant. Subervi Hernández, Director General
 Lc. Elianny Hernández, Enc. Dpto. Relaciones Laborales y Sociales
 Lc. Nilda Merabdy Alaniz, Enc. Dpto. Comunicaciones



CAASD deposita ofrenda floral en conmemoración del 180 aniversario de la Independencia Nacional

LUNES, 12 DE FEBRERO 2024

El subdirector de la institución, Félix Ramírez, destacó los grandes aportes de los héroes que lucharon para que República Dominicana goce de la libertad

Santo Domingo. – La Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo (CAASD) entregó una ofrenda floral al Altar de la Patria en conmemoración del 180 aniversario de la Independencia Nacional.

La solemne ceremonia fue encabezada por el subdirector de la entidad, Félix Ramírez, quien exhortó a los dominicanos a celebrar la independencia honrando a los héroes que dieron su vida por la nación, destacando la importancia de la unidad y el patriotismo.

«La Patria es el orgullo de pertenecer a una comunidad que comparte una historia, una cultura y unos valores comunes. Es el compromiso de preservar nuestras tradiciones y trabajar por un futuro mejor para las generaciones venideras. La patria es el amor incondicional por nuestro país y el deseo de construir una sociedad más justa y próspera para todos», destacó el funcionario.

En ese sentido, Ramírez, reafirmó su compromiso con el servicio público y la preservación de los recursos naturales fundamentales para el desarrollo sostenible del país.

«Seguiremos trabajando para ofrecer un servicio de calidad en el suministro de agua potable y el manejo de aguas residuales, contribuyendo al bienestar de la comunidad y al cuidado del medio ambiente», explicó el funcionario.

Asimismo, instó, en este Mes de la Patria, a reflexionar sobre el legado de los nuestros antepasados, a valorar nuestra identidad nacional y a trabajar juntos por un futuro próspero y equitativo para todos.

En la actividad también estuvieron presentes el subdirector de la CAASD, Francisco Campusano, así como representantes, ejecutivos y colaboradores de la entidad.

Mes de la Patria: El Mes de la Patria es promovido por la Comisión Permanente de Efemérides Patrias. Su celebración inicia el 26 de enero con la conmemoración del 211 aniversario del nacimiento de Juan Pablo Duarte y culmina el 9 de marzo con el 207 aniversario del natalicio de Francisco del Rosario Sánchez. El 25 de febrero se celebra el 208 aniversario del nacimiento de Matías Ramón Mella.



CA

INFORME



DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

CIRCULAR DRH NO.059

Marzo 7, 2024

A : A TODAS LAS MUJERES CAASD

ASUNTO : CONMEMORACIÓN
DÍA INTERNACIONAL DE LA MUJER

El Ing. Felipe Antonio Suberví Hernández, Director General de esta institución, a través de la Dirección de Recursos Humanos, conmemora el Día Internacional de la Mujer, ocasión que honra la lucha de mujeres por la igualdad, el reconocimiento y ejercicio efectivo de sus derechos.

Reiteramos nuestro agradecimiento a su compromiso y entrega en el ejercicio de sus funciones que contribuye al logro de los objetivos institucionales.

Atentamente,


Lic. Mónica De Soto Bogaert
Directora de Recursos Humanos

Cc:

Ing. Felipe Ant. Suberví Hernández
Director General
Lic. Nilda Merabdy Alamiz
Directora de Comunicaciones
Lic. Elianny Hernández
Enc. Dpto. Relaciones Laborales y Sociales

Estos aquí: Inicio / noticias / CAASD realiza zumbatón por el Día Internacional de la Mujer

CAASD realiza zumbatón por el Día Internacional de la Mujer

LUNES, 11 DE MARZO 2024

El Zumbatón busca que las damas de la institución se motiven a realizar actividades que fomenten un estilo de vida saludable, además del compartir y socializar.

Santo Domingo. – La Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo (CAASD) celebró este viernes un zumbatón para el disfrute de sus colaboradoras, en ocasión de conmemorarse el Día Internacional de la Mujer.

El evento que también tiene como eje principal, incentivar la actividad física a través del ejercicio, y, por consiguiente, promover la salud, contó con la participación de colaboradoras de distintos departamentos, quienes dejaron por un rato sus tareas y se integraron con gran entusiasmo en la actividad.

Durante el encuentro, el director de la CAASD, Ingeniero Felipe Suberví felicitó a las mujeres en su día y les auguró éxitos en su facetas personales y profesionales con miras a alcanzar sus objetivos, además, aprovechó la ocasión para renovar el compromiso de seguir trabajando para garantizar que las mujeres del Distrito Nacional y la provincia de Santo Domingo tengan pleno acceso al agua potable.

En ese sentido, mujeres de diversas edades disfrutaron en un ambiente de camaradería de los atractivos del evento que contó con un conjunto de patrocinadores que ofrecieron sus productos, entre los que cabe mencionar: Farmacia GBC, Casabe Guaraguano, Productos Deya, Vita Salud, Zoella-Productos de Belleza, Bepensa Dominicana y Krispy Kreme, entre otros..

Edra Anderson, del Instituto de Formación Técnico Profesional (Infotep), ofreció a las empleadas de la institución una charla bajo el título "Mujer emprende". Ambos eventos bajo la organización del departamento de Recursos Humanos.

El Día Internacional de la Mujer, antes denominado Día Internacional de la Mujer Trabajadora, conmemora cada 8 de marzo la lucha de las mujeres por su participación en la sociedad y su desarrollo integral como persona, en pie de igualdad con el hombre. Este año, las Naciones Unidas lo acuñó con el lema: "Financiar los derechos de las mujeres: acelerar la igualdad".







DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS
DEPARTAMENTO RELACIONES LABORALES Y SOCIALES

CIRCULAR NO. 068

22 de marzo, 2024

A : TODO EL PERSONAL

ASUNTO : CONMEMORACIÓN DÍA MUNDIAL DEL AGUA

Al conmemorarse hoy, el Día Mundial del Agua, el Ing. Felipe Ant. Subervi Hernández, Director General de esta institución, a través de la Dirección de Recursos Humanos, exhorta a todo el personal a fomentar la conciencia sobre la importancia de este recurso fundamental para la vida de todos los seres vivos que habitan el planeta.

De esta manera, les invitamos a convertirse en agentes multiplicadores de un cambio de cultura que garantice el uso racional del agua y evitar el desperdicio de tan preciado líquido.



Atentamente,
Lic. Mónica De Soto Bogaert
Directora de Recursos Humanos

CC: Ing. Felipe Ant. Subervi Hernández, Director General
Lic. Elianny Hernández, Enc. Dpto. Relaciones Laborales y Sociales
Lic. Nilda Alaniz Diaz, Directora de Comunicaciones

Está aquí: Inicio / Noticias / La CAASD realiza jornada de limpieza de río Isa Mana, en Villa Altigracia

La CAASD realiza jornada de limpieza de río Isa mana, en Villa Altigracia

MARTES, 2 DE ABRIL 2024

En el marco del «Día Mundial del Agua», la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo (CAASD) organizó una jornada de limpieza del río Isa Mana en el municipio de Villa Altigracia, provincia de San Cristóbal, con el objetivo de concientizar a la población sobre el cuidado de este importante recurso.



Con esta actividad la institución reafirma su compromiso con la preservación de las fuentes hídricas, ya que estas representan un papel fundamental para el desarrollo y bienestar de la sociedad. Es fundamental trabajar en conjunto con la comunidad para concientizar sobre la importancia de mantener nuestros ríos limpios, ya que son una fuente vital de vida para todos, resaltó la Corporación.

Estas fuentes de agua no solo son cruciales para garantizar el suministro de agua potable, sino que también desempeñan un papel crucial en la generación de energía, el riego agrícola, el manejo de cuencas hidrográficas, el drenaje, el suministro industrial, el turismo, la recreación y la pesca.

Durante la jornada de limpieza los colaboradores demostraron el espíritu de equipo y la dedicación de la CAASD para enfrentar los desafíos ambientales que vive la sociedad.

«Cada acción que tomamos para proteger los recursos hídricos es un paso hacia un futuro más sostenible y próspero para todos. Estamos comprometidos en seguir liderando iniciativas que promuevan la conservación del agua y el medio ambiente», expresó Ana Gallardo del departamento de Recursos Humanos.

La actividad contó con la participación de más de 50 colaboradores de los diferentes departamentos, incluyendo Hidrología, Relaciones Laborales, Asuntos Sociales, Prensa y Medio Ambiente.

En el encuentro, acumularon botellas plásticas, platos, botellas de cristal y otros objetos, colocándolos en fundas para su posterior disposición en el vertedero. Además, tuvieron la oportunidad de interactuar con los lugareños, destacando la importancia de mantener el río limpio como fuente de vida tanto para seres humanos, como para plantas y peces.

La organización de la actividad estuvo a cargo del departamento de Relaciones Laborales y Sociales,







DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

CIRCULAR DRH NO. 082

10 de abril, 2024

PARA : TODO EL PERSONAL

ASUNTO : CONMEMORACIÓN 51 ANIVERSARIO

En conmemoración del 51 aniversario de esta institución, hoy 10 de abril, nuestro director general el Ing. Felipe Antonio Subervi Hernández, a través de la Dirección de Recursos Humanos transmite a todos los servidores el siguiente mensaje:

Celebramos este aniversario con profundo agradecimiento hacia todos aquellos que han confiado en nuestra labor y nos han acompañado en este camino, reflexionando con determinación hacia un futuro de mayor bienestar para todos los habitantes del Gran Santo Domingo. Gracias por formar parte de esta "Gestión Histórica".



Atentamente,
Lic. Mónica De Soto Bogaert
Directora de Recursos Humanos

Cc:

Ing. Felipe Ant. Subervi Hernández
Director General



CAASD
CORPORACIÓN
DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO
DE SANTO DOMINGO
DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

DRH/CIRCULAR NO. 095

01 DE MAYO, 2024

A : **TODOS EL PERSONAL**
ASUNTO : **CAMPAÑA TAPITAS X QUIMIO**

¡Este año apoyamos la Fundación St. Jude con la campaña TAPITAS X QUIMIO! Les invitamos a recolectar tapas plásticas, contribuyendo con esto a la preservación del medioambiente, los fondos recaudados son a favor de fundaciones de niños con cáncer. Tenemos hasta el 24 de octubre para reunir todas las tapas plásticas posibles y entregarlas a la empresa recicladora.

Recuerda lavar las tapas recolectadas y depositalas en los siguientes puntos de acopio de la CAASD:

- Recepción edificio I y II y cafetería de la sede central
- Oficina Comercial (Roberto Pastoriza)
- Gerencias Norte y Este
- Liceo Técnico CAASD
- Dpto. de Relaciones Laborales y Sociales

Para más información comunícate al Dpto. de Relaciones Laborales y Sociales a las extensiones 1648, 1646, 1649, 1652 y 1623.

¡CADA TAPA CUENTA, recólectala y salva una vida con ella!



Atentamente,

Lic. Mónica De Soto Bogaert
Directora de Recursos Humanos

CC: Ing. Felipe Ant. Subervi Hernández, Director General
Lic. Elianny Hernández, Enc. Depto. Relaciones Laborales y Sociales



CAASD
CORPORACIÓN
DEL ACUEDUCTO Y ALCAHANTILLADO
DE SANTO DOMINGO
DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

CIRCULAR DRH NO. 091

26 abril, 2024

A : TODAS LAS SECRETARIAS

ASUNTO : CONMEMORACIÓN
DÍA DE LA SECRETARIA

Hoy, 26 de abril, celebramos el Día de la Secretaria, fecha importante en la que aprovechamos para felicitar y reconocer la labor que día tras día realizan. ¡Gracias a todas por el apoyo y alto nivel de compromiso!

Atentamente,

Lic. Mónica De Soto Bogert
Directora Recursos Humanos

CC:
Ing. Felipe Ant. Soberví Hernández
Director General



“L/O S A”

INFORME



CORPORACIÓN
DEL ASESORADO Y ACCIONES
DE SANTO DOMINGO

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS
DEPARTAMENTO RELACIONES LABORALES Y SOCIALES

CIRCULAR DRH NO.112

23 de mayo, 2024

A : MADRES CAASD

ASUNTO : ¡FELIZ DÍA DE LAS MADRES!

Nuestro director general, Ing. Felipe A. Subervi Hernández, a través de la Dirección de Recursos Humanos, les hace una cordial invitación a todas las madres CAASD, a celebrar juntos este próximo miércoles 29 de mayo, a partir de las 8:00 a. m., en el parqueo de la sede central.

¡Muchas felicidades a todas las madres! En este día tan especial, queremos reconocer el amor y la dedicación con la que se entregan para mantener el equilibrio entre la vida materna y laboral, es realmente admirable.

Nota: Deben presentar su carnet institucional y/o cédula de identidad para el registro de asistencia.

Atentamente,

Lic. Mónica De Soto Bogaert
Directora de Recursos Humanos

CC:

Ing. Felipe Ant. Subervi Hernández, Director General
Lic. Nilda Alanís Díaz, Directora de Comunicaciones
Lic. Elianny Hernández, Enc. Dpto. Relaciones Laborales y Sociales



Subcriterio No.: 4.6.1/ 7.1.3.1 No se evidencia la aplicación de un plan para el mantenimiento preventivo de las instalaciones. No se evidencia una gestión de mantenimiento efectiva valorando las condiciones ambientales del trabajo.

Acción de mejora: Desarrollar un plan de mantenimiento preventivo de las instalaciones.

Tarea: Mejorar la iluminación de las instalaciones. Gestionar las unidades de Aires acondicionados que se requieran en la institución. Remozamiento de las instalaciones del edificio II.

se han realizado mantenimientos y mejoras en la iluminación de las instalaciones y departamentos de la institución.

Evidencia: Fotografías y/o informe de las actividades de mantenimiento ejecutadas. Informes de los nuevos aires acondicionados instalados. Proyecto de remozamiento del edificio II y/o fotografías.


Cumplimiento: 40%

Planillas de la sección de mantenimiento sobre mejoras en la iluminación.

PLANILLA 3/5/2024


DEPARTAMENTO	Planificación
SOLICITANTE	Rendy Winderly
HORA Y EXTENSION	12:16
PROBLEMAS	lampara
TECNICOS	Proyecto
SOLUCION	Combinar el trabajo de los técnicos de la Sección de Mantenimiento con la Planificación

Combinar e implementar de lamparas led 2024



PLANILLA 3/5/2024


DEPARTAMENTO	Edif. # 206. normal
SOLICITANTE	Planificación
HORA Y EXTENSION	Franchi 2014
PROBLEMAS	lampara de tubo
TECNICOS	Agustin y Jovita Winderly
SOLUCION	Combinar e instalar de dos tubos fluorescentes



22-5-24

PLANILLA


DEPARTAMENTO	Sección de Mantenimiento
SOLICITANTE	
HORA Y EXTENSION	8:35 AM
PROBLEMAS	
TECNICOS	Proyecto + Agustin
SOLUCION	Instalación de 1 lampara 18 w



22/5/24

PLANILLA

DEPARTAMENTO	UV de fuente de Estudios
SOLICITANTE	
HORA Y EXTENSION	8:20 AM
PROBLEMAS	
TECNICOS	Proyecto + Agustin
SOLUCION	Instalación de 6 lampas 18 w



22-5-24

22/5/24

22-5-24

PLANILLA	
DEPARTAMENTO	D2 Redonda ligeros
SOLICITANTE	
HORA Y EXTENSION	8:20 am
PROBLEMAS	Instalacion de lamp
TECNICOS	Progrsa Agutin <i>Janett Almey</i>
SOLUCION	Instalacion de 6 lampas 18 w/0 <i>22/5/24</i>

22-5-24

PLANILLA	
DEPARTAMENTO	Area comun del laboratorio
SOLICITANTE	
HORA Y EXTENSION	8:20 am
PROBLEMAS	
TECNICOS	Progrsa Agutin <i>Janett Almey</i>
SOLUCION	Instalacion de 1 lampas 18 w/0 <i>22/5/24</i>

- **Fotografías de actividades de mantenimiento de iluminación**





Subcriterio No.: 4.6.3 No existe seguimiento a la vida útil de los activos físicos de la institución.

Acción de mejora: Dar seguimiento a la vida útil de los activos físicos que posee la institución.

Tarea: Realizar la conciliación de los activos fijos (mobiliarios, equipos de oficina, etc.) de manera mensual.

Para dar seguimiento a la vida útil de los activos Fijos de la institución, se realizan de forma mensual reportes de activos mobiliarios y equipos de oficina.

Evidencia: Reporte actualizado conciliación de activos fijos Enero-Mayo 2024.

Cumplimiento: 100%

Reportes mensuales de Activos fijos

CAASD
CORPORACIÓN
DEL ASESORÍO Y ALCANTARILLADO
DE SANTO DOMINGO

REPORTE DE ACTIVOS MOBILIARIOS Y EQUIPOS DE OFICINA
(VALORES EN RD\$)

FECHA	: 05 DE FEBRERO 2024	
CUADRE DE	: ENERO 2024	
SISTEMA DE CONTABILIDAD	TRANSPORTE	
BALACE INICIAL	420,278,145.40	764,701,518.30
MOBILIARIO DE OFICINA	368,915.20	325,000.00
EQUIPOS DE COMPUTOS	2,555,165.36	
OTROS		
SUB-TOTALES	423,202,225.96	765,026,518.30
MENOS: RETIROS		
TOTAL BALANCE	423,202,225.96	765,026,518.30
MODULO DE ACTIVO FIJOS		
BALANCE INICIAL	420,278,145.40	764,701,518.30
MOBILIARIO DE OFICINA	368,915.20	325,000.00
EQUIPOS DE COMPUTOS	2,555,165.36	
OTROS		
SUB-TOTALES	423,202,225.96	765,026,518.30
MENOS: RETIROS		
TOTAL BALANCE	423,202,225.96	765,026,518.30
DIFERENCIA		
TOTAL GENERAL EN RD\$	423,202,225.96	765,026,518.30

Lic. Confesora Martínez
Preparado por

Lic. Buenaventura Sotero
Revisado por

Lic. Elaine García Muñoz
Aprobado por

(809) 562-3390 info@caasd.gob.do
C/Euclides Morillo #65, Santo Domingo, República Dominicana
@www.caasd.gob.do @caasdrd

CAASD
CORPORACIÓN
DEL ASESORÍO Y ALCANTARILLADO
DE SANTO DOMINGO

REPORTE DE ACTIVOS MOBILIARIOS Y EQUIPOS DE OFICINA
(VALORES EN RD\$)

FECHA	: 05 ABRIL 2024	
CUADRE DE	: MARZO 2024	
SISTEMA DE CONTABILIDAD	TRANSPORTE	
BALACE INICIAL	422,976,600.91	765,026,518.30
MOBILIARIO DE OFICINA	5,650.03	
EQUIPOS DE COMPUTOS		
OTROS		
SUB-TOTALES	422,982,250.94	765,026,518.30
MENOS: RETIROS	23,581.10	
TOTAL BALANCE	422,958,669.84	765,026,518.30
MODULO DE ACTIVO FIJOS		
BALANCE INICIAL	422,976,600.91	765,026,518.30
MOBILIARIO DE OFICINA	5,650.03	
EQUIPOS DE COMPUTOS		
OTROS		
SUB-TOTALES	422,982,250.94	765,026,518.30
MENOS: RETIROS	23,581.10	
TOTAL BALANCE	422,958,669.84	765,026,518.30
DIFERENCIA		
TOTAL GENERAL EN RD\$	422,958,669.84	765,026,518.30

Lic. Confesora Martínez
Preparado por

Lic. Buenaventura Sotero
Revisado por

Lic. Elaine García Muñoz
Aprobado por

(809) 562-3390 info@caasd.gob.do
C/Euclides Morillo #65, Santo Domingo, República Dominicana
@www.caasd.gob.do @caasdrd

CAASD
CORPORACIÓN
DEL ASESORÍO Y ALCANTARILLADO
DE SANTO DOMINGO

REPORTE DE ACTIVOS MOBILIARIOS Y EQUIPOS DE OFICINA
(VALORES EN RD\$)

FECHA	: 7 DE MARZO 2024	
CUADRE DE	: FEBRERO 2024	
SISTEMA DE CONTABILIDAD	TRANSPORTE	
BALACE INICIAL	423,202,225.96	765,026,518.30
MOBILIARIO DE OFICINA		
EQUIPOS DE COMPUTOS		
OTROS		
SUB-TOTALES	423,202,225.96	765,026,518.30
MENOS: RETIROS	225,625.05	
TOTAL BALANCE	422,976,600.91	765,026,518.30
MODULO DE ACTIVO FIJOS		
BALANCE INICIAL	423,202,225.96	765,026,518.30
MOBILIARIO DE OFICINA		
EQUIPOS DE COMPUTOS		
OTROS		
SUB-TOTALES	423,202,225.96	765,026,518.30
MENOS: RETIROS	225,625.05	
TOTAL BALANCE	422,976,600.91	765,026,518.30
DIFERENCIA		
TOTAL GENERAL EN RD\$	422,976,600.91	765,026,518.30

Lic. Confesora Martínez
Preparado por

Lic. Buenaventura Sotero
Revisado por

Lic. Elaine García Muñoz
Aprobado por

(809) 562-3390 info@caasd.gob.do
C/Euclides Morillo #65, Santo Domingo, República Dominicana
@www.caasd.gob.do @caasdrd

CAASD
CORPORACIÓN
DEL ASESORÍO Y ALCANTARILLADO
DE SANTO DOMINGO

REPORTE DE ACTIVOS MOBILIARIOS Y EQUIPOS DE OFICINA
(VALORES EN RD\$)

FECHA	: 03 MAYO 2024	
CUADRE DE	: ABRIL 2024	
SISTEMA DE CONTABILIDAD	TRANSPORTE	
BALACE INICIAL	422,958,669.84	765,026,518.30
MAS: MOBILIARIO DE OFICINA	1,186,600.00	
EQUIPOS DE COMPUTOS	2,976,001.06	
OTROS		
SUB-TOTALES	427,121,270.90	765,026,518.30
MENOS: RETIROS	264,714.35	
TOTAL BALANCE	426,856,556.55	765,026,518.30
MODULO DE ACTIVO FIJOS		
BALANCE INICIAL	422,958,669.84	765,026,518.30
MAS:		
MOB.OF. Y EQUIPOS COMP.	4,162,601.06	
OTROS		
SUB-TOTALES	427,121,270.90	765,026,518.30
MENOS: RETIROS	264,714.35	
TOTAL BALANCE	426,856,556.55	765,026,518.30
DIFERENCIA		
TOTAL GENERAL EN RD\$	426,856,556.55	765,026,518.30

Lic. Confesora Martínez
Preparado por

Lic. Buenaventura Sotero
Revisado por

Lic. Elaine García Muñoz
Aprobado por

(809) 562-3390 info@caasd.gob.do
C/Euclides Morillo #65, Santo Domingo, República Dominicana
@www.caasd.gob.do @caasdrd

CRITERIO 5: PROCESOS.

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

Subcriterios No.: 5.2.4/6.1.2.2 No se evidencia la difusión a través de los canales de comunicación externa para los medios de acceso y horario. No se evidencia la medición de percepción o satisfacción en torno la disponibilidad de accesos, horarios, etc.

Acción de mejora: Difundir en los diferentes canales de comunicación externa los servicios, así como horarios de acceso a las oficinas comerciales.


Tarea: Colocar en los distintos canales de comunicación los servicios, así como los horarios de las oficinas comerciales. Publicar contenido de la 2da. Versión de Carta Compromiso Al Ciudadano en las redes sociales.

Se ha promovido a través de las redes sociales los medios de acceso y horarios de las diferentes oficinas comerciales. Se ha publicado el contenido de la 2da. Versión de Carta Compromiso Al ciudadano en las redes sociales.


Evidencia: Publicidad de medios de acceso y horarios colocada en los canales de comunicación. Publicación trimestral de la 2da. Versión de Carta Compromiso Al Ciudadano en las redes sociales.


Cumplimiento: 100%

Oficina Principal

Horario de servicios:
8:00 am a 4:00 pm 

Teléfono:
(809)-562-3500 

Contacto:
servicioalcliente@caasd.gob.do 
*También puede completar el formulario
de contacto y le responderemos entre 1
- 3 días laborables*

Dirección Física: 
Calle Euclides Morillo 65, Santo
Domingo, República Dominicana,
Apartado postal: 10245



Publicacion trimestral de la 2da. Version de carta compromiso

portal.caasd.gob.do/carta-parrafo/



CORPORACIÓN
DEL ACUEDUCTO Y AL CANTARILLADO
DE SANTO DOMINGO



Republica Dominicana

INICIO | CONTACTO   

Inicio Sobre Nosotros ▾ Informacion ▾ Servicios ▾ Noticias Preguntas Frecuentes Carta Compromiso Mas ▾ **TRANSPARENCIA**

Estás aquí: Inicio / REPORTE

Reporte	2023	▼
Carta Compromiso	2024	▲

REPORTE-DE-RESULTADOS-DE-CARTA-COMPROMISO-AL-CIUDADANO-Enero-Marzo-2024 [Descarga](#)

INFORMACION

Subcriterio No.: 6.2.1.1 No se evidencia la actualización del tiempo de espera para todos los servicios.

Acción de mejora: Actualizar tiempo de respuesta, procesamiento y prestación de los servicios.

Tarea: Actualizar el tiempo de respuesta, en el procesamiento y la prestación de los servicios para ser difundidos en los canales de comunicación.

Se actualizo el Brochure de carta compromiso, el mismo contiene el tiempo de respuesta, procesamiento y prestación de los servicios y ha sido difundido a través de los canales de comunicación.

Evidencia: Brochure con tiempos de respuesta comprometido, actualización del tiempo de prestación de los servicios en la página web institucional.

Cumplimiento: 60%

Brochure de carta compromiso con tiempos de respuesta.

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 las 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	Total de resultados disponibles en el tiempo establecido sobre el total de solicitudes de análisis recibidas.
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 las 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 las 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 las 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

Servicios Actualizados en la página web institucional.

Facturación y Consultas

Laboratorio

Asistencia de Proyectos

Formación y Empleo

Solicitud de Servicios e Información

Atención al Cliente

Estás aquí: Inicio / Servicios / Asistencia de Proyectos / Certificación de No Objeción para la Perforación de Pozos y Filtrante

★★★★★ 5/5 - (2 votos)

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Es un servicio que se presta a toda persona interesada en realizar una perforación para hacer un pozo o un filtrante para aguas residuales o pluviales, dentro del área de jurisdicción de la CAASD, Distrito Nacional y los Municipios Santo Domingo Oeste, Santo Domingo Norte, Santo Domingo Este, Los Alcarrizos y Pedro Brand, de la Provincia Santo Domingo.

A QUIÉN VA DIRIGIDO

Ciudadanos

DEPARTAMENTO QUE LO OFRECE

Dirección de Hidrogeología y Medio Ambiente

INFORMACIÓN DE CONTACTO

809-562-3500 | permisospyf@caasd.gob.do | Calle Euclides Morillo 65, Santo Domingo

REQUERIMIENTOS O REQUISITOS

- Completar y depositar el formulario de Solicitud de Permisos de pozos o filtrantes en archivo y correspondencia

PROCEDIMIENTOS A SEGUIR

Vía Presencial:

Retirar el formulario de Solicitud de Permisos de pozos o filtrantes en la Dirección de Hidrogeología y Medio Ambiente, ubicada en la oficina principal, Euclides Morillo No. 65, Arroyo Hondo, en horario de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

Depositar formulario con las informaciones requeridas, en Departamento de Archivo y Correspondencia, ubicado en la Oficina Principal.

Recibir la llamada para coordinar la visita

Pasar por oficina en fecha establecida a recibir el certificado aprobando o denegando la perforación correspondiente

Vía WEB:

Entrar en la página caasd.gob.do, seleccionar catálogo de servicios, solicitud de permiso de pozos y filtrantes.

Descargar el modelo de carta de solicitud, imprimir, completar los datos, firmar, sellar y escanear a color. descargar aquí

Completar el formulario de solicitud de Permisos de pozos o filtrantes vía web al final de esta página (OTRA INFORMACIÓN).

Remitir el modelo de carta adjunta al formulario de solicitud de permiso de pozos y filtrantes vía web que se encuentra al final de la página.

Recibir la llamada para coordinar la visita.

Pasar por oficina en fecha establecida a recibir el certificado aprobando o denegando la perforación correspondiente

Horario de prestación

8:00am - 4:00pm

Costo

Gratuito

Tiempo de realización

10 días laborales

Canal de prestación

Presencial / WEB

job.do/servicio/permisos-para-la-perforacion-de-pozos-y-filtrantes/#

INFORME



Estás aquí: Inicio / Servicios / Asistencia de Proyectos / Aprobación de Planos Hidrosanitarios

☆☆☆☆☆ Rate this servicios

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Evaluación del diseño hidráulico y sanitario de los proyectos para asegurar el cumplimiento con las normativas establecidas por la CAASD

A QUIÉN VA DIRIGIDO

Constructores de proyectos

DEPARTAMENTO QUE LO OFRECE

Dirección de Ingeniería

INFORMACIÓN DE CONTACTO

REQUERIMIENTOS O REQUISITOS

Certificación de disponibilidad aprobada o condicional, memoria de cálculo, planos, pago por el servicio, de balance en cero.

PROCEDIMIENTOS A SEGUIR

Ingresar al portal web (www.gob.do) Escoger el servicio deseado, Registra la solicitud, Carga al portal los requeridos, Realiza pago en línea del servicio

 **Horario de prestación**
8:00am - 4:00pm

 **Costo**
Gratuito

 **Tiempo de realización**
15 días laborales

 **Canal de prestación**
Virtual

INFORMAL

Subcriterio No.: 6.2.1.2 No se evidencia las acciones correctivas generadas por las quejas y sugerencias.

Acción de mejora: Monitorear el tiempo de procesamiento de las quejas y sugerencias recibidas.

Tarea: Validar cumplimiento en tiempo de las quejas y sugerencias recibida. Gestión/validación del envío de las cartas como medidas de subsanación con el incumplimiento de servicios comprometidos.

Se ha monitoreado el tiempo de respuestas de las quejas y sugerencias recibidas, y se ha gestionado el envío de medidas de subsanación con el incumplimiento de servicios comprometidos.

Evidencia: Matriz de seguimiento y control. Correos de gestión con el responsable del servicio.

Cumplimiento: 100%

Buzón de Matriz de seguimiento de quejas y sugerencias

Corporación de Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo
Dirección de Planificación y Desarrollo

Matriz Buzón De Quejas Enero 2024

No.	Quejas	Tipo de Queja	Fecha de entrada	Vía	Nombre del usuario	Teléfono del contacto	Correo electrónico	Respuesta	Seguimiento de los reportes generados	Fecha de respuesta	Total de días
1	Ya no se aguanta la situación que hay con el sector de las praderas, nunca hay agua, hay problemas todo el tiempo, cuando no es una cosa es otra, llegamos en este momento más de 4 días sin agua, hastaaaaaa cuandoooo, que el problema eléctrico, que si avanza en no se dónde, por días tanto enfermados que hay y vestidos no dejan a uno al baño, no se aguanta más este caso, ya no, vamos a escalar esto, porque ya no se soporta más	Queja por falta del servicio	03/01/2024	Buzón Quejas y Sugerencias	Yanahys Capote	8496221301	yanhycapote@gmail.com	se realizó contacto con el usuario, se realizó reporte no. 285285 por falta de agua para que el departamento de operaciones realice la inspección ya que el usuario no cuenta con medicón.	N/A	24/01/2024	15
2	Buenos días estimado, Bendiciones Feliz año, Cordialmente, pido de favor saber si me podrían ayudar con esta solicitud, mi número de reporte es 239299 tengo 3 meses sin agua de sus servicios, en finjeto. Discúpen los inconvenientes,	Queja por no recibir servicio de agua potable	03/01/2024	Buzón Quejas y Sugerencias	Alexandre Guafís	8498545212	alexguafis@gmail.com	se realizó contacto con el departamento para la agilización de la entrega del camion de agua	N/A	24/01/2024	15
3	Buenas tardes, En fecha diciembre 11 de 2023, tuve que pagar \$628.00 (seis meses octubre y noviembre), por concepto de pago facturas correspondientes al NIC 223717 del contrato correspondiente a mi vivienda España Pagueo Mendaza, sin embargo como me quedó con la deuda porque sueldo está a día un mes pago, intenté a recibir un historial de pagos hecho con mi tarjeta de crédito. El resultado fue que confirmo a lo que verán en el archivo anexo, no sólo me debió octubre, sino que lo había pagado más de una vez.	Queja por pago de factura	05/01/2024	Buzón Quejas y Sugerencias	Glorias Pinares	8099850795	gloria.pinares@gmail.com	se realizó contacto con el usuario y se le estuvo informando que estuvo pagando facturas atrasadas desde hace varios años	N/A	24/01/2024	18
4	Resumen de quejas y sugerencias: II. QUEJAS RECIBIDAS SE AGRADECE AL DIA Y BUENAS TARDES, POR REPARACIÓN Y CORTES DE SERVICIO EN LAS SECTORES CUBIERTO POR SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y SERVICIOS DE AGUA POTABLE. III. SUGERENCIAS: RESPECTO A QUEJAS DE SERVICIO DE AGUA POTABLE Y SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y SERVICIOS DE AGUA POTABLE, EN EL MES DE DICIEMBRE DEL 2023, SE RECIBIERON 15 QUEJAS Y SUGERENCIAS DE SERVICIO DE AGUA POTABLE Y SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y SERVICIOS DE AGUA POTABLE. IV. RESULTADOS: RESPECTO A QUEJAS DE SERVICIO DE AGUA POTABLE Y SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y SERVICIOS DE AGUA POTABLE, SE RECIBIERON 15 QUEJAS Y SUGERENCIAS DE SERVICIO DE AGUA POTABLE Y SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y SERVICIOS DE AGUA POTABLE. V. SUGERENCIAS: RESPECTO A QUEJAS DE SERVICIO DE AGUA POTABLE Y SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y SERVICIOS DE AGUA POTABLE, SE RECIBIERON 15 QUEJAS Y SUGERENCIAS DE SERVICIO DE AGUA POTABLE Y SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y SERVICIOS DE AGUA POTABLE.	Queja por cortes, facturación, doble facturación, y contrato errático.	06/01/2024	Buzón Quejas y Sugerencias	Jose Rafael Perez Martinez	829-559-2423	peremartinezr@gmail.com	Se realizó contacto con el usuario, el mismo no sufre de una doble facturación, los cortes reportados fueron realizados de manera errónea ya que el código deudor pertenece a su vecino. Usuario indica que el día de hoy está recibiendo su servicio y se encuentra al día con sus pagos.	N/A	24/01/2024	11

5	Buenos días, es para reportar una fuga de agua donde están los contadores de agua, he llamado varias veces y aun nada, cuando el agua llega con presión el desperdicio es mayor, para todos los días bota agua...	Queja por fuga de agua	11/01/2024	Buzon Quejas y Sugerencias	Mateo Terrero Ramírez	809-854-7346	mterrero@gmail.com	se realizó reporte cod. 267757, en el mismo se indica que se encontro con servicio activo, el medidor no posee fuga, con lect. 9552, inspección realizada en fecha 02-02-2024	N/A	02/02/2024	15
6	Solicito solucionar el problema con el maga inestable servicio recibido en el residencial tanto en dias como en volumen ya que desde aproximadamente hace más de 9 meses, pues pagamos puntualmente \$3,995.00 mensuales y tenemos por lo menos que comprar 5 camiones de agua RD\$8,500.00 por lo menos dos veces al mes, lo que equivale a RD\$ 17,000.00 haciendo esta situación insostenible y sería de mucha ayuda que al menos se disminuyera a la mitad el pago del servicio por nueve meses o exonerar el pago durante al menos 4 meses.	Queja por falta del servicio	22/01/2024	Buzon Quejas y Sugerencias	Álvaro Marcelino	8093504665	alvaromarcelino@gmail.com	se realizó reporte por falta de agua en la vivienda cod. 265299 para que el departamento de operaciones verifique el inconveniente	N/A	22/01/2024	1
7	Atreglen la pagina de inaternet para poder pagar digitalmente sin tener que llamar cuando uno digita el codigo, no funciona; y cuando funciona, te pide que confirmes los datos personales ya ingresados y de ahí no pasa	Queja por servicio en línea	29/01/2024	Buzon Quejas y Sugerencias	Melba Lithgow	809-565-6902	melba2185@comcast.net	se estuvo realizando contacto con el usuario y se le ofrecieron disculpas por el inconveniente, se informo que se esta trabajando para la resolución del inconveniente de la página web y se informo que puede hacer sus pagos de servicio mediante las aplicaciones bancarias, además de por lo diferentes puntos de pagos y oficinas comerciales en todo Santo Domingo	N/A	02/02/2024	3
8	En visto de que el cliente, se tarda y/o se escada, al menos un día en hacer el pago correspondiente, ES PENALIZADO, Con el pago de RD\$1,000.00 Adicionales, Además de la FACTURA Pendiente... Deben de ACREDITAR UNA CANTIDAD SIMILAR Ó EQUITATIVA, a los Clientes Como YO que PAGO POR ADELANTADO SEIS MESES... que también SIRVA COMO INCENTIVO A OTROS USUARIOS. ¡La Cortesía de una Respuesta a Nuestra SUGERENCIA, SERÁ AGRADECIDA!	Queja por el alto costo de cobro por mora	11/01/2024	Buzon Quejas y Sugerencias	Maria Estela Gahán	829178883	estelagahan@hotmail.us	se realizó contacto con el usuario y se informo que la caasd no emite ningún tipo de incentivos o créditos	N/A	11/01/2024	1

INFORMACIÓN

Corporación de Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo
Dirección de Planificación y Desarrollo

Matriz Buzón De Quejas Febrero 2024

No.	Quejas	Tipo de Queja	Fecha de entrada	Vía	Nombre del usuario	Teléfono del contacto	Correo electrónico	Respuesta	Seguimiento de los reportes generados	Fecha de respuesta	Total de días
1	Fui a poner una reclamación por qué tengo pagando el mismo monto 3 meses y al cuarto mes me subieron la factura dique por una reconexion. Nunca me eh atrasado siempre pago algo y ahora vienen a subir eso.	Queja por cobro de reconexion	05/02/2024	Buzon de Quejas y sugerencias	José Orlando Guerrero	8294486062	mloisarscia@gmail.com	se estuvo realizando contacto con el usuario, se informo que los cargos por corte y reconexion aplican ya que se verifica el pago de las 3 facturas pendientes el día 02/10/2023, ya se habia generado el orden de corte por la cantidad de facturas pendientes, y por ende luego del pago se genero el cargo por reconexion	N/A	22/02/2024	13
2	Buenas taroes,solo quiero saber porque llame y no entiendo que si tengo un contrato y me mudo del apartamento no lo puedo retirar. realmente es un apartamento de una cliente, se mudo la inquilina y quiere retirar el contrato,llame y me dicen que lo suspendiente de ciudad juan boch dite que no, que hay que ponerlo al nombre de la dueña del inmueble.	Queja por cancelacion de contrato	20/02/2024	Buzon de Quejas y sugerencias	MAYRA SENA	8097070338	mayrasena10@hotmail.com	se realizo contacto con la usuario y se explico al usuario los procedimientos perdimenes para el tipo de solicitud	N/A	22/02/2024	2
3	Otro jodio reclamó con los operadores de agua de Carmen Renata 3. Este es el operador que no tiene de rodilla con el tema del agua. Después de mil llamadas decidí venir hacernos el favor de prender el bombeo. Con quien es que tengo que hablar para solucionar este tema. Entiendo que esta es la	Queja por Operador	22/02/2024	Buzon de Quejas y sugerencias	Nicolas Rincon	8296024569	nicolasrincon01@hotmail.com	no se pudo establecer contacto con el usuario, se estuvo realizando contacto con el departamento de operaciones para verificar el insidente	N/A	22/02/2024	1
4	Buenas, el 2023 ENTERO, estuve sin agua, pedi un camión el cual NUNCA llegol Ahora tengo 2 semanas sin agua y no saben dar una respuesta concreta de que esta pasando	Queja por falta del servicio	23/02/2024	Buzon de Quejas y sugerencias	Carmelyn Capellan	8099897589	carmelyn_capellan2@hotmail.com	se realizo contacto con el usuario, se realizo reporte no. 274781 solicitando camion de agua, adicional se realizo reporta por posible obstruccion en el medidor reporte no.285881	N/A	23/02/2024	1
5	Saludos... Lamento decirles atodos ustedes de la CAASD que esta pagina de internet es un porqueria, nunca esta disponible. He ido no se cuantas veces a la oficina de la Euclides Morillo a reportarlo y a solicitar la copia de tres contratos que tengo que pagar todos los meses y no han resuelto nada. Es un lastima que la gestion historia como la llaman no pongan atencion a una cosa que es vital para los usuarios.	Queja por servicio en linea	25/02/2024	Buzon de Quejas y sugerencias	rafael david sandoval	809-258-2157	rdsandoval06@gmail.com	se realizo contacto con el usuario y se ofrecieron disculpas, se informo que se esta trabajando en el sitio web para solucionar el inconveniente, se actualizo correo electronico para el envio de facturas de manera digital	N/A	26/02/2024	1

4	Saludos. Buenos días. Reportar avería por esta vía. Lugar: Avenida Ozama, Manzana E, Edificio 6, Apartament 3-1. Problema: Ayer Jueves 14 de Marzo, llegó agua solo por la tubería vieja antigua y no por la nueva externa. La queja que he venido haciendo desde el pasado año, en el residencial PLAZA JARAGUA DE 20 APARTAMENTOS Y SE PAGA UNA FACTURA MENSUALMENTE DE 3,900.00 NO RECIBIMOS EL SERVICIO DE AGUA REGULARMENTE, TENEMOS QUE COMPRAR CAMIONES DE AGUA TODAS LAS SEMANAS ADEMÁS DE PAGAR LA FACTURA QUE NOS LLEGA TODOS LOS MESES. COMO ES POSIBLE QUE EN	Queja por falta de servicio	15/03/2024	Buzon de Quejas y sugerencias	Cesar Ramirez	8095961644	cesaredwin.ramirezmatos@gmail.com	se realizo contacto con el usuario, se realizo contacto con el departamento de operaciones para la agilizacion del mismo.	N/A	15/03/2024	1
5	BUENAS TARDES BUENAS TARDES BUENAS TARDES BUENAS CON NUESTRA QUEJA POR LA ASISTENCIA AL PROBLEMA QUE ESTAMOS PRESENTANDO CON LA LLEGADA DE AGUA AL RESIDENCIAL, TENIENDO QUE COMPRAR CAMIONES DE AGUA CADA 15 DIAS PARA PODER ABASTECER LA CISTERNA. HEMOS SOLICITADO LA VISITA DE UNA BRIGADA PARA VERIFICAR CUAL ES EL PROBLEMA Y SIEMPRE TIENEN UNA EXCUSA DE QUE NO	Queja por falta de servicio	20/03/2024	Buzon de Quejas y sugerencias	mercedes mencia	8293420398	mechymencia@hotmail.com	el día 14/03/2024 se estuvo realizando una inspección por medidor obstruido, el reporte no.279839 indica que el usuario se opuso al mantenimiento del medidor, se comunico el hecho al usuario para que permitan a la brigada ingresar al predio y se realizo nuevo reporte no.286109 por medidor obstruido	N/A	02/04/2024	7
6	Quisiera saber porque cortaron el agua si está al día.	Queja por corte de servicio	20/03/2024	Buzon de Quejas y sugerencias	Jose Ramos	8093016262	refricentros@hotmail.com	se realizo reporte por corte indebido, reporte no. 283324	N/A	20/03/2024	1
7	BUENAS TARDES BUENAS TARDES BUENAS TARDES BUENAS CON NUESTRA QUEJA POR LA ASISTENCIA AL PROBLEMA QUE ESTAMOS PRESENTANDO CON LA LLEGADA DE AGUA AL RESIDENCIAL, TENIENDO QUE COMPRAR CAMIONES DE AGUA CADA 15 DIAS PARA PODER ABASTECER LA CISTERNA. HEMOS SOLICITADO LA VISITA DE UNA BRIGADA PARA VERIFICAR CUAL ES EL PROBLEMA Y SIEMPRE TIENEN UNA EXCUSA DE QUE NO	Queja por falta de servicio	21/03/2024	Buzon de Quejas y sugerencias	mercedes mencia	8293420398	mechymencia@hotmail.com	el día 14/03/2024 se estuvo realizando una inspección por medidor obstruido, el reporte no.279839 indica que el usuario se opuso al mantenimiento del medidor, se comunico el hecho al usuario para que permitan a la brigada ingresar al predio y se realizo nuevo reporte no.286109 por medidor obstruido	N/A	02/04/2024	6

Matriz Buzón De Quejas Marzo 2024											
No.	Quejas	Tipo de Queja	Fecha de entrada	Via	Nombre del usuario	Teléfono del contacto	Correo electrónico	Respuesta	Seguimiento de los reportes generados	Fecha de respuesta	Total de días
1	Favor enviar una brigada para reparar una avería que viene afectando la presión de agua que afecta en la calle: Apollinar Perdomo #51 esta avería lleva alrededor de 8 años y no le dan solución. La avería se encuentra en una orilla debajo del asfalto pegado del contén. El número de reporte es 266312.	Queja por avería sin solucionar	05/03/2024	Buzon de quejas y sugerencias	Cynthia Millagros Guerrero Arias	8098520220	cynthiaga6@gmail.com	se realizo contacto con el usuario, se realizo contacto con el departamento de operaciones para la agilizacion del mismo	N/A	15/03/2024	8
2	Saludo. En la calle ya mencionando hace como 4 meses que está sin agua debido a los trabajos del metros , los moradores piden que sea establecido una vía de circulación del agua mientras se terminan los trabajos por favor son 4 meses con el servicios de agua dañado , el problema está al lado del colmado Rina por favor nescitamos el agua.....	Queja por falta de servicio	09/03/2024	Buzon de Quejas y sugerencias	Vicente Ogando	8297016714	thevith1987@gmail.com	se intento el contacto con el usuario ya que no hemos podido dar con el codigo de sistema correcta, no hemos podido realizar el contacto con el usuario.	N/A	15/03/2024	5
3	En carmen Renata 3 hay un tecnico que entra cuando le da la gana. Favor poner atencion a esto. Demasiado correo eh enviado	Queja por entrada de Técnico	13/03/2024	Buzon de Quejas y sugerencias	Nicolas Rincon	8296024569	nicolasrinconD1@hotmail.com	se realizo contacto con el usuario, se indico que se estara realizando contacto con el departamento de operaciones para verificar el motivo	N/A	15/03/2024	2



Corporación de Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo
Dirección de Planificación y Desarrollo

Matriz Buzón De Sugerencias marzo 2024

No.	Sugerencias	Fecha de entrada	Vía	Nombre del usuario	Teléfono del contacto	Correo electrónico	Respuesta	Fecha de respuesta	Total de días
1	417610: Cuando vayan a actualizar su plataforma manden un correo un mes antes para uno saber si tiene que imprimir sus comprobantes de pago.	04/03/2024	Buzon de quejas y sugerencias	Dixon Alberto Peña Martínez	8295607018	dixonpenamartinez@hotmail.com	se realizo contacto con el usuario y se indico que aun se esta trabajando en el buen funcionamiento de la pagina	15/03/2024	9

Yuri Echavarría

Elaborado por:
Licda. Yuri Echavarría
Analista de Datos Estadísticos

Judith Encarnación


Revisado por:
Lic. Judith Encarnación
Encargada



INFORMAL

Correos de gestión con el responsable del servicio

RE: Solicitud Matriz de quejas y sugerencias enero 2024 y febrero 2024


Bryner J. Sanchez Pena
 Para Judith B. Encarnacion Encarnacion; Melissa E. Segura Dotel
 CC Rosibel Valenzuela Giron; Yuri E. Echavarria Meran; Niurka N. Arias Rosario

martes 02/04/2024 10:31 a. m.

Matriz Enero 2024.xlsx 40 KB
 Matriz Febrero 2024.xlsx 38 KB
 Matriz Marzo 2024.xlsx 39 KB

De: Judith B. Encarnacion Encarnacion <Judith.Encarnacion@caasd.gob.do>
Enviado el: martes, 26 de marzo de 2024 03:58 p. m.
Para: Melissa E. Segura Dotel <Melissa.Segura@caasd.gob.do>; Bryner J. Sanchez Pena <Bryner.Sanchez@caasdgovdo.onmicrosoft.com>
CC: Rosibel Valenzuela Giron <Rosibel.Valenzuela@caasdgovdo.onmicrosoft.com>; Yuri E. Echavarria Meran <Yuri.Echavarria@caasd.gob.do>; Niurka N. Arias Rosario <Niurka.Arias@caasd.gob.do>
Asunto: RE: Solicitud Matriz de quejas y sugerencias enero 2024 y febrero 2024
Importancia: Alta

Buenas tardes,


Gentil recordatorio:

Las quejas y sugerencias están dentro de nuestra carta compromiso; por tal razón deben estar monitoreadas de manera regular, es decir, deben ser enviadas a este departamento a mas tardar los días 5 de cada mes.

Gracias anticipadas por la colaboración de siempre,

Saludos,

RE: Solicitud Matriz de quejas y sugerencias enero 2024 y febrero 2024


Bryner J. Sanchez Pena
 Para Judith B. Encarnacion Encarnacion; Melissa E. Segura Dotel
 CC Rosibel Valenzuela Giron; Yuri E. Echavarria Meran;
 Niurka N. Arias Rosario

martes 02/04/2024 10:31 a. m.

Matriz Enero 2024.xlsx 40 KB
 Matriz Febrero 2024.xlsx 38 KB
 Matriz Marzo 2024.xlsx 39 KB

De: Melissa E. Segura Dotel <Melissa.Segura@caasd.gob.do>
Enviado el: martes, 26 de marzo de 2024 02:58 p. m.
Para: Bryner J. Sanchez Pena <Bryner.Sanchez@caasdgovdo.onmicrosoft.com>
CC: Rosibel Valenzuela Giron <Rosibel.Valenzuela@caasdgovdo.onmicrosoft.com>; Yuri E. Echavarria Meran <Yuri.Echavarria@caasd.gob.do>; Judith B. Encarnacion Encarnacion <Judith.Encarnacion@caasd.gob.do>; Niurka N. Arias Rosario <Niurka.Arias@caasd.gob.do>
Asunto: RV: Solicitud Matriz de quejas y sugerencias enero 2024 y febrero 2024
Importancia: Alta

Buenas tardes,

Por este medio solicitamos nos envíen la matriz de quejas y sugerencias correspondiente a enero 2024 y febrero 2024.

Favor especificar si entraron alguna queja o sugerencia por el buzón digital.

Atentamente,

RE: Solicitud Matriz de quejas y sugerencias enero 2024 y febrero 2024

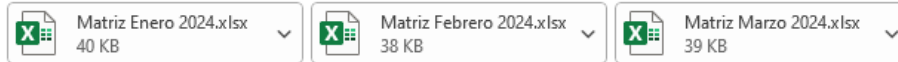


Bryner J. Sanchez Pena

Responder Responder a todos Reenviar

Para Judith B. Encarnacion Encarnacion; Melissa E. Segura Dotel
CC Rosibel Valenzuela Giron; Yuri E. Echavarria Meran;
Niurka N. Arias Rosario

martes 02/04/2024 10:31 a. m.



Buenos días

Adjunto matriz de quejas y sugerencias de Enero, Febrero y Marzo del 2024

Saludos cordiales



Bryner Sanchez
Analista Comercial

Bryner.sanchez@caasd.gob.do



<https://portal.caasd.gob.do>

Av. Ing. Roberto Pastoriza #216, Naco, D.N.

INFORMACIÓN

Subcriterio No.: 6.1.3 No existe evidencia de que se realicen mediciones del involucramiento y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo. No existe evidencia de la participación de los ciudadanos / clientes en la toma de decisiones de la organización.

Acción de mejora: Participación con los clientes usuarios.

Tarea: Realizar visitas a junta de vecinos y/o organizaciones para conocer problemáticas en sus zonas y poder brindarle una solución. Implementar la política de Participación Social.

Se han realizado reuniones y visitas a diferentes juntas de vecinos para conocer las problemáticas que les afectan como ciudadanos/clientes e integrarlos en el proceso de resolución de dichas problemáticas.

Evidencia: Listado de participantes, resumen de la minuta de reunión. Informe de implementación de la política.

Cumplimiento: 80%

- Listado de participantes

CAASD | CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO
DIRECCION SOCIAL DEPTO. ASUNTOS SOCIALES
FORMULARIO DE JUNTA DE VECINOS

Asuntos Sociales - Calle Euclides Morillo #65 Edif. 2, Santo Domingo Teléfono: (809) 562-3500 Ext. 1635 y 1636.

NOMBRE DE LA JUNTA DE VECINOS Y/O ORGANIZACIÓN: Bonita de la Urdula TIPO: 24/07/2017 FECHA

SECTOR/SECTORES: La Jirza JUNTA DE VECINOS
 REPRESENTACION SECTORIAL
 ORGANIZACIÓN

TELEFONO/S: 809-657-5819 NOMBRES/S Y APELLIDO/S DEL PRESIDENTE/A: José Miguel Acosta
TELEFONO DEL PRESIDENTE/A: 809-657-5017

PROBLEMATICA: Problema seguimiento al filtrante tapado

SOLUCION PLANTEADA

NO.	NOMBRE	TELEFONO/S
1	Guillermina Rodriguez	809-920-1793
2	Wenderson Murga	809-434-7669
3	Yolanda Abreu	809-507-0055
4		
5		
6		
7		
8		

CAASD | CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO
DIRECCION SOCIAL DEPTO. ASUNTOS SOCIALES
FORMULARIO DE JUNTA DE VECINOS

Asuntos Sociales - Calle Euclides Morillo #65 Edif. 2, Santo Domingo Teléfono: (809) 562-3500 Ext. 1635 y 1636.

NOMBRE DE LA JUNTA DE VECINOS Y/O ORGANIZACIÓN: La Laguna TIPO: 15-3-2004 FECHA

SECTOR/SECTORES: La Jirza JUNTA DE VECINOS
 REPRESENTACION SECTORIAL
 ORGANIZACIÓN

TELEFONO/S: 809-787-5341 NOMBRES/S Y APELLIDO/S DEL PRESIDENTE/A: Andrés González
TELEFONO DEL PRESIDENTE/A:

PROBLEMATICA: Problema de agua en el cañon de Guancha cerca de agua cañon de donia que conecta de agua en el cañon de la planta de agua

SOLUCION PLANTEADA: Para los cañones para determinar dichos nombres o fallos de agua potable

NO.	NOMBRE	TELEFONO/S
1	Amplia María Custodio	809-552-7516
2	Nova Antonia Hernández	809-854-9465
3	José Manuel Vargas García	809-927-8407
4		
5		
6		
7		
8		

CAASD | CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO
DIRECCION SOCIAL DEPTO. ASUNTOS SOCIALES
FORMULARIO DE JUNTA DE VECINOS

Asuntos Sociales - Calle Euclides Morillo #65 Edif. 2, Santo Domingo Teléfono: (809) 562-3500 Ext. 1635 y 1636.

NOMBRE DE LA JUNTA DE VECINOS Y/O ORGANIZACIÓN: Junta de Vecinos La Urdula TIPO: 14/01 FECHA

SECTOR/SECTORES: La Urdula (Ced. 90) JUNTA DE VECINOS
 REPRESENTACION SECTORIAL
 ORGANIZACIÓN

TELEFONO/S: 809-973-3867 NOMBRES/S Y APELLIDO/S DEL PRESIDENTE/A: Roberto Méndez
TELEFONO DEL PRESIDENTE/A: 809-973-3867

PROBLEMATICA: La familia lasada tiene tanto años que no recibe el apreciado líquido en su pipa de una conexión

SOLUCION PLANTEADA: Que la misma para la tubería mayor que a línea lo comunica

NO.	NOMBRE	TELEFONO/S
1	Roberto Méndez	809-973-3867
2	Julio Acosta	809-457-7019
3	Bernard Mata	809-440-9805
4	Hector Durán	809-921-0402
5	Yolanda Mata	809-674-0254
6	Verano Rodríguez	809-491-3023
7	Amel Puerto	
8		

CAASD | CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO
DIRECCION SOCIAL DEPTO. ASUNTOS SOCIALES
FORMULARIO DE JUNTA DE VECINOS

Asuntos Sociales - Calle Euclides Morillo #65 Edif. 2, Santo Domingo Teléfono: (809) 562-3500 Ext. 1635 y 1636.

NOMBRE DE LA JUNTA DE VECINOS Y/O ORGANIZACIÓN: Proyecto habitacional La Jirza TIPO: 21/12/17 FECHA

SECTOR/SECTORES: La Jirza JUNTA DE VECINOS
 REPRESENTACION SECTORIAL
 ORGANIZACIÓN

TELEFONO/S: 809-651-2154 NOMBRES/S Y APELLIDO/S DEL PRESIDENTE/A: Bladimir Rosario
TELEFONO DEL PRESIDENTE/A:

PROBLEMATICA: Problema tapado, desatascado tapado.

SOLUCION PLANTEADA: Trabaja la tubería y cambia la tubería

NO.	NOMBRE	TELEFONO/S
1	Bladimir Rosario	809-651-2154
2	Long Rosa	809-651-2154
3	Miguel Cuevas	809-804-4451
4		
5		
6		
7		
8		

- Implementación de la política de participación social

DIRECCION SOCIAL DEPTO. ASUNTOS SOCIALES
FORMULARIO DE LEVANTAMIENTO/JUNTA DE VECINOS

Asuntos Sociales - Calle Euclides Morillo #65 Edif. 2, Santo Domingo Teléfono: (809) 562-3500 Ext. 1635 y 1636

NOMBRE DE LA JUNTA DE VECINOS Y/O ORGANIZACION: Francisco del Rosario Sánchez TIPO: JUNTA DE VECINOS
 REPRESENTACION SECTORIAL
 ORGANIZACION

SECTOR/SECTORES: La Zurza

TELEFONO/S: 849-842-6056 NOMBRES/S Y APELLIDO/S DEL PRESIDENTE/A: Enric Cepeda
TELEFONO DEL PRESIDENTE/A:

PROBLEMATICA: No llega agua al final de la calle Francisco del Rosario Sánchez

SOLUCION PLANTEADA: Conectar varios tramos, de la tubería Mayor

NO.	NOMBRE	TELEFONO/S
	<u>Nafarsh Sandoz</u>	<u>809-822-9453</u>
	<u>Elena Navas</u>	<u>829-876-9125</u>
	<u>Alexia de Jesús</u>	<u>809-206-8312</u>
	<u>Felia Manuel Espinal</u>	<u>829-722-9012</u>

DIRECCION SOCIAL DEPTO. ASUNTOS SOCIALES
FORMULARIO DE JUNTA DE VECINOS

Asuntos Sociales - Calle Euclides Morillo #65 Edif. 2, Santo Domingo Teléfono: (809) 562-3500 Ext. 1635 y 1636

NOMBRE DE LA JUNTA DE VECINOS Y/O ORGANIZACION: CODEGUA TIPO: JUNTA DE VECINOS
 REPRESENTACION SECTORIAL
 ORGANIZACION

SECTOR/SECTORES: Los Guandules

TELEFONO/S: 809-865-1953 NOMBRES/S Y APELLIDO/S DEL PRESIDENTE/A: Amal Pedernado
TELEFONO DEL PRESIDENTE/A:

PROBLEMATICA: 1. el desmedido uso de los canchales por parte de los cancheros.
2. sector de los miradores que estan llenos.
3. derrumbe en mal estado de algunos de los miradores.

SOLUCION PLANTEADA: 1. Visitar las instalaciones correspondiente para el saneamiento de los canchales.
2. Solicitar los terrenos a la ciudad para el saneamiento de los sectores.
3. Una Comisión Visitara a nivel Nacional para su intervencion.

NO.	NOMBRE	TELEFONO/S
	<u>Alejandro Madal</u>	<u>809-812-4968</u>
	<u>Ilda</u>	<u>809-899-4291</u>
	<u>Jerson Batista</u>	<u>829-850-9910</u>
	<u>Adalis</u>	<u>829-201-6524</u>
	<u>José Vera</u>	<u>829-792-6663</u>
	<u>Sandro</u>	<u>829-267-0097</u>
	<u>Dolores Martínez</u>	<u>809-715-2100</u>

DIRECCION SOCIAL DEPTO. ASUNTOS SOCIALES
FORMULARIO DE LEVANTAMIENTO/JUNTA DE VECINOS

Asuntos Sociales - Calle Euclides Morillo #65 Edif. 2, Santo Domingo Teléfono: (809) 562-3500 Ext. 1635 y 1636

NOMBRE DE LA JUNTA DE VECINOS Y/O ORGANIZACION: Brigada de Asfalto TIPO: JUNTA DE VECINOS
 REPRESENTACION SECTORIAL
 ORGANIZACION

SECTOR/SECTORES: La Zurza

TELEFONO/S: 809-657-8019 NOMBRES/S Y APELLIDO/S DEL PRESIDENTE/A: José Miguel Albarrán
TELEFONO DEL PRESIDENTE/A: 809-657-8019

PROBLEMATICA: Problema de avería en el edificio DS apt. 107

SOLUCION PLANTEADA: mandar una brigada

NO.	NOMBRE	TELEFONO/S
	<u>Guillermo Rodríguez</u>	<u>829-930-1293</u>
	<u>Wilton Ruíz</u>	<u>809-434-2609</u>

CAASD CORPORACION DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO
DIRECCION SOCIAL DEPTO. ASUNTOS SOCIALES
FORMULARIO DE JUNTA DE VECINOS

Asuntos Sociales - Calle Euclides Morillo #65 Edif. 2, Santo Domingo Teléfono: (809) 562-3500 Ext. 1635 y 1636

NOMBRE DE LA JUNTA DE VECINOS Y/O ORGANIZACION: PROY HABITACIONAL LA ZURZA TIPO: JUNTA DE VECINOS
 REPRESENTACION SECTORIAL
 ORGANIZACION

SECTOR/SECTORES: LA ZURZA por HABITACIONAL

TELEFONO/S: 829-651-2154 NOMBRES/S Y APELLIDO/S DEL PRESIDENTE/A: Vladimir Roa Rio
TELEFONO DEL PRESIDENTE/A: 829-651-2154 / 829-292-8513

PROBLEMATICA: 1. Drenajes colapsado Edif 04 desde la Esq de la FARMACIA HASTA EL FRENTE del negocio de gevrís

SOLUCION PLANTEADA: EXCADACION Y EL CAMBIO de LA TUBERIA de DRENAGE

NO.	NOMBRE	TELEFONO/S
1	<u>Vladimir Rosario</u>	<u>829-292-8513</u>
2	<u>Tony Roa</u>	<u>829-469-0018</u>
3	<u>Ramon A. Hernández</u>	<u>829-731-2954</u>
4		
5		
6		
7		
8		

CAASD CORPORACION DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO

DIRECCION SOCIAL
DEPTO. ASUNTOS SOCIALES
FORMULARIO DE JUNTA DE VECINOS

Atentitas Sociales - Calle Euclides Morillo #65 Edif. 2, Santo Domingo Teléfono: (809) 942-9520 Ext. 1633 y 1636

NOMBRE DE LA JUNTA DE VECINOS Y/O ORGANIZACION: Junta de vecinos LA ZURZA TIPO: Junta de Vecinos FECHA: 24/1/24

SECTOR/SECTORES: LA ZURZA JUNTA DE VECINOS REPRESENTACION SECTORIAL ORGANIZACION

TELEFONO/S: 809-973-3867 NOMBRES Y APELLIDO/S DEL PRESIDENTE/A: Victorio Mendez

TELEFONO DEL PRESIDENTE/A: 809-973-3867

PROBLEMATICA: Tenemos mas de 4 meses estancado que la calle seafaltada de un trabajo que hizo la caasr.

SOLUCION PLANTEADA: Es un tramo, porque tenemos la necesidad de que nos atallen la parte calles.

NO.	NOMBRE	TELEFONO/S
1	Colonio Mendez	809-973-3867
2	Sulio Acosta	809-459-7809
3	Gerardo Pato	809-490-6305
4	Alfalf febrero	809-700-9694
5	Alfalf Viera	809-422-2326
6	Nicola mendosa	809-875-6638
7	Purto valdez	809-973-8312
8	Mosorio Valdez	809-822-7339

CAASD CORPORACION DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO

DIRECCION SOCIAL
DEPTO. ASUNTOS SOCIALES
FORMULARIO DE JUNTA DE VECINOS

Atentitas Sociales - Calle Euclides Morillo #65 Edif. 2, Santo Domingo Teléfono: (809) 942-9520 Ext. 1633 y 1636

NOMBRE DE LA JUNTA DE VECINOS Y/O ORGANIZACION: Asociación de Com. de Organizaciones DE GUACHUATO ECOG. TIPO: JUNTA DE VECINOS REPRESENTACION SECTORIAL ORGANIZACION

SECTOR/SECTORES: GUACHUATO

TELEFONO/S: 849-653-3661 NOMBRES Y APELLIDO/S DEL PRESIDENTE/A: MANUEL ERRIQUEZ BAEZ

TELEFONO DEL PRESIDENTE/A:

PROBLEMATICA: SANITARIOS DE VARIOS EDIFICIOS DEL SECTOR.

SOLUCION PLANTEADA: CONSTRUCCION DE UN ALCANTARILLADO VARIAS EXCAVACIONES PARA CAMBIAR LAS LINEAS.

NO.	NOMBRE	TELEFONO/S
1	ALBA NATIVIDAD GALVAN	809-305-9216
2	FELIX BELLARD	809-789-4704
3	FRAN MESA	809-913-6319
4	JOAQUIN RODRIGUEZ	809-434-9122
5	JUAN BELEN	809-357-3827
6	LEO HEIA DE LA CRUZ	809-802-2722
7	ELIZABETH COMAS	849-654-0768
8	NARCISO MARTINEZ	809-963-3477

CAASD CORPORACION DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO

DIRECCION SOCIAL
DEPTO. ASUNTOS SOCIALES
FORMULARIO DE LEVANTAMIENTO DE VECINOS

Atentitas Sociales - Calle Euclides Morillo #65 Edif. 2, Santo Domingo Teléfono: (809) 942-9520 Ext. 1633 y 1636

NOMBRE DE LA JUNTA DE VECINOS Y/O ORGANIZACION: Francisco del Rosario Sanchez TIPO: JUNTA DE VECINOS REPRESENTACION SECTORIAL ORGANIZACION

SECTOR/SECTORES: La Zurza

TELEFONO/S: 849-847-6056 NOMBRES Y APELLIDO/S DEL PRESIDENTE/A: Enir Lepeda

TELEFONO DEL PRESIDENTE/A:

PROBLEMATICA: Tenemos 4 Callejones sin agua potable

SOLUCION PLANTEADA: Conectar 4 tubos de media, de la tubería Mayor.

NO.	NOMBRE	TELEFONO/S
	Rapael Sanchez	809-822-9453
	Elena Novas	829-876-8125

CAASD CORPORACION DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO

DIRECCION SOCIAL
DEPTO. ASUNTOS SOCIALES
FORMULARIO DE LEVANTAMIENTO/JUNTA DE VECINOS

Atentitas Sociales - Calle Euclides Morillo #65 Edif. 2, Santo Domingo Teléfono: (809) 942-9520 Ext. 1633 y 1636

NOMBRE DE LA JUNTA DE VECINOS Y/O ORGANIZACION: Progreso y Desarrollo TIPO: JUNTA DE VECINOS REPRESENTACION SECTORIAL ORGANIZACION

SECTOR/SECTORES: La Zurza

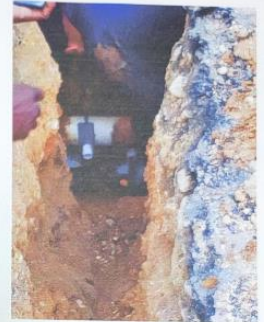
TELEFONO/S: 849-480-4378 NOMBRES Y APELLIDO/S DEL PRESIDENTE/A: Jose M. N. Obando

TELEFONO DEL PRESIDENTE/A: 809-857-4378

PROBLEMATICA: Situacion que no llega agua en la parte del edificio F11 frente a la casa en la parte de abar

SOLUCION PLANTEADA:

NO.	NOMBRE	TELEFONO/S
1	Jesús García	809-718-0692
2	Beato Rosa	829-209-5717
3	Nelson Gomez	809-216-0834
4	Manuel de Jesús Estrella	809-874-1209
5	Coma Magueto Guillen	809-216-3872
6	Pedroel Montan	809-465-8265



CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

Subcriterio No.: 7.2.1.5 No se evidencia la evaluación continua de la calidad de atención dispensada a los ciudadanos-clientes.

Acción de mejora: Evaluar la atención brindada a los Ciudadanos clientes.

Tarea: Elaborar encuestas de satisfacción para aplicar a los ciudadanos clientes.

Se ha elaborado la Ficha técnica para la Encuesta de Satisfacción Ciudadana CAASD (ESCCAASD) la cual se está aplicando en el mes de mayo – junio 2024 con el propósito de conocer el nivel de satisfacción de los ciudadanos clientes.

Evidencia: Ficha Técnica de encuesta y cuestionario.

Cumplimiento: 100%

Ficha técnica Encuesta de Satisfacción Ciudadana.



Encuesta de Satisfacción a Usuarios
de los Servicios Públicos

Ficha Técnica

2024

FICHA TÉCNICA



- POBLACIÓN:** Servicios presenciales 26,178; servicios misionales 622,887; servicios a usuarios institucionales 2,098.
- ÁMBITO:** El instrumento de aplicación comprende encuestas para las sucursales ubicadas en las gerencias comerciales norte, este, noroeste y suroeste, el laboratorio, la sede central, así como aquellos centros educativos y culturales que nos solicitan charlas.
- MUESTRA:** Con un error general de 5%, para un nivel de confianza del 95%, se determinó la siguiente muestra :

Servicios presenciales

N1: 329

Suministro de agua a través de camiones cisterna	121	Aprobación de construcción de Pozos	10
Acuerdos de Pago	15	Análisis bacteriológicos de la calidad del agua	15
Cambio de nombre de Contrato	20		
Descuento de Mora Por Saldo	11		
Duplicados de facturas	107		
Fugas Intradomiciliarias	10		
Aprobación de construcción de filtrantes	20		

Cuestionario encuesta de satisfacción de usuarios de servicios institucionales

REPUBLICA DE LA
REPUBLICA DOMINICANA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS INSTITUCIONALES

P.0 -Servicio solicitado

PI. Área del servicio solicitado

PI.1 Provincia o Sucursal donde solicitó el servicio.

P.2 ¿CÓMO VALORA USTED...?


FIABILIDAD/SEGURIDAD		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	*99
P2.1	La confianza en la atención brindada											
P2.2	La profesionalidad del personal que le atendió (capacidad o competencia de quien presta el servicio)											

*99 Equivale a No sabe o No responde

P.3 ¿CÓMO VALORA USTED...?

CAPACIDAD DE RESPUESTA		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	*99
P3.1	El tiempo de espera para confirmar la recepción de su solicitud.											
P3.2	El tiempo que tarda el área en entregar el servicio solicitado											

Cuestionario encuesta de satisfacción de usuarios de servicios Presenciales



ESTADO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS PRESENCIAL

Buenos días/tardes.

Soy (nombre y apellido del entrevistador), Nos gustaría saber cómo se siente con el servicio brindado, por lo que estamos realizando una encuesta a los usuarios de nuestra institución y nos encantaría conocer su opinión a fin de mejorar nuestros servicios.

Esta es una encuesta confidencial, por lo que no se reflejará su nombre ni dato personal. Estaré para asistirle ante cualquier duda o si desea que le repita la pregunta. Recuerde que su opinión es importante, así que le escuchamos. (Si la persona seleccionada no desea colaborar nos despedimos amablemente y pasamos a otra entrevista).

P.0 -Servicio solicitado

P.0.1 -Provincia donde solicitó servicio

P.1 ;COMO VALORA USTED...?

	ELEMENTOS TANGIBLES	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	*99
PI.1	La comodidad en el área de espera de los servicios.											
PI.2	Los materiales de información son visualmente llamativos y de utilidad (pantallas, letreros, folletos).											
PI.3	La apariencia física de las instalaciones y los equipos.											
PI.4	Las oficinas están debidamente identificadas (ventanillas y módulos).											
PI.5	La apariencia física de los empleados es adecuada (identificación, higiene y lenguaje corporal).											

*99 Equivale a No sabe o No responde

Subcriterio No.: 7.2.2.4 No se evidencia la implementación del bono por desempeño del personal de carrera. No existe la aplicación de reconocimiento a equipo de trabajo por metas logradas.

Acción de mejora: Implementar reconocimiento laboral basado en el desempeño tanto a nivel individual como el trabajo en equipo.

Tarea: Gestionar el presupuesto para otorgar el bono anual por desempeño a servidores de carrera administrativa.

Se ha incluido en el presupuesto dicha partida. Aunque está incluido en la programación indicativa, aun no se ha implementado la entrega del Bono por desempeño para el personal de carrera.

Evidencia: Partida presupuestaria en presupuesto 2024.

Cumplimiento: 90%

Partida presupuestaria para Bono por desempeño para el personal de carrera

Ejecución Por Cuenta Y Subcuenta

Sistema Integrado de Gestión Financiera

BALANCE APROBADO

Periodo: 2024

Entidad.Ref CCP Aux	Presupuesto Inicial	Modificaciones Presupuestarias	Presupuesto Vigente	Presupuesto Disponible	Cuentas	
					Preventivo	Corr
Total General	10,907,873,430.00	2,254,693,462.33	13,162,566,892.33	8,374,682,368.95	4,787,884,523.38	4,41
503.2.1.2.2.05	42,000,000.00	0.00	42,000,000.00	17,588,153.12	24,411,846.88	2
2.1 REMUNERACIONES Y CONTRIBUCIONES	42,000,000.00	0.00	42,000,000.00	17,588,153.12	24,411,846.88	2
2.1.2 SOBRESUELDOS	42,000,000.00	0.00	42,000,000.00	17,588,153.12	24,411,846.88	2
2.1.2.2 Compensación	42,000,000.00	0.00	42,000,000.00	17,588,153.12	24,411,846.88	2
2.1.2.2.05 Compensación servicios de seguridad	42,000,000.00	0.00	42,000,000.00	17,588,153.12	24,411,846.88	2
503.2.1.2.2.06	975,000.00	1,000,000.00	1,975,000.00	1,020,000.00	955,000.00	
2.1 REMUNERACIONES Y CONTRIBUCIONES	975,000.00	1,000,000.00	1,975,000.00	1,020,000.00	955,000.00	
2.1.2 SOBRESUELDOS	975,000.00	1,000,000.00	1,975,000.00	1,020,000.00	955,000.00	
2.1.2.2 Compensación	975,000.00	1,000,000.00	1,975,000.00	1,020,000.00	955,000.00	
2.1.2.2.06 Incentivo por Rendimiento Individual	975,000.00	1,000,000.00	1,975,000.00	1,020,000.00	955,000.00	
503.2.1.2.2.08	42,851,885.00	-5,847,430.00	37,004,455.00	31,379,112.04	5,625,342.96	
2.1 REMUNERACIONES Y CONTRIBUCIONES	42,851,885.00	-5,847,430.00	37,004,455.00	31,379,112.04	5,625,342.96	
2.1.2 SOBRESUELDOS	42,851,885.00	-5,847,430.00	37,004,455.00	31,379,112.04	5,625,342.96	
2.1.2.2 Compensación	42,851,885.00	-5,847,430.00	37,004,455.00	31,379,112.04	5,625,342.96	
2.1.2.2.08 Compensaciones especiales	42,851,885.00	-5,847,430.00	37,004,455.00	31,379,112.04	5,625,342.96	
503.2.1.2.2.09	107,820,441.00	-1,000,000.00	106,820,441.00	106,820,441.00	0.00	
2.1 REMUNERACIONES Y CONTRIBUCIONES	107,820,441.00	-1,000,000.00	106,820,441.00	106,820,441.00	0.00	
2.1.2 SOBRESUELDOS	107,820,441.00	-1,000,000.00	106,820,441.00	106,820,441.00	0.00	
2.1.2.2 Compensación	107,820,441.00	-1,000,000.00	106,820,441.00	106,820,441.00	0.00	
2.1.2.2.09 Bono por desempeño a servidores de carrera	107,820,441.00	-1,000,000.00	106,820,441.00	106,820,441.00	0.00	

INFORMACIÓN

Resumen de avance del Plan de Mejora Institucional 2024			
Enero-Junio 2024			
No.	Subcriterio	Acción Mejora	% de Ejecución
1	1.2.1/1.2.5/1.2.7	Gestionar la difusión de los procedimientos y el mecanismo de gestión.	100%
2	1.2.2/2.3.4	Socializar los resultados institucionales logrados que han sido establecidos en la planificación estratégica.	80%
3	1.2.8/4.4.7/1.2.4	Realizar campañas para fomentar la comunicación interna y externa en toda la organización.	100%
4	1.3.7/3.1.6/7.1.2.6	Implementar el reconocimiento laboral basado en el desempeño tanto a nivel individual como el trabajo en equipo.	70%
5	3.1.7/1.2.3	Realizar la perspectiva de género dentro de la institución.	100%
6	3.2.4	Elaborar y desarrollar el plan de formación para los colaboradores.	100%
7	3.3.9	Realizar actividades para la integración social y cultural de los colaboradores.	100%
8	4.6.1/7.1.3.1	Desarrollar un plan de mantenimiento preventivo de las instalaciones.	40%
9	4.6.3	Dar seguimiento a la vida útil de los activos físicos que posee la institución.	100%
10	5.2.4/6.1.2.2	Difundir en los diferentes canales de comunicación externa los servicios, así como horarios de acceso a las oficinas comerciales.	100%
11	6.2.1.1	Actualizar tiempo de respuesta, procesamiento y prestación de los servicios.	60%
12	6.2.1.2	Monitorear el tiempo de procesamiento de las quejas y sugerencias recibidas.	100%
13	6.1.3	Participación con los clientes usuarios.	80%
14	7.2.1.5	Evaluar la atención brindada a los Ciudadanos clientes.	100%

15	7.2.2.4	Implementar reconocimiento laboral basado en el desempeño tanto a nivel individual como el trabajo en equipo.	90%
% de cumplimiento del Plan de Mejora			88%

INFORMACION VALIOSA