

Formas de comunicación y participación:

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

Presencial:

Área de atención al cliente en todas las oficinas comerciales.

Oficina de Acceso a la información, ubicada en la oficina principal de Nibaje.

Call center: 809-582-4343 ext. 4242

   CORAASANRDO

www.coraasan.gob.do

Quejas y sugerencias:

Contamos con buzones ubicados de forma física en el área de atención al cliente de nuestras oficinas. Reportes a la línea 311.

Correo: contacto@coraasan.gob.do

El tiempo de respuesta de estas modalidades es de 15 días laborables.

Correo: calidadenlagestion@coraasan.gob.do para quejas y sugerencias del servicio de los laboratorios. Tiempo de respuesta: 3 días laborables.

Medidas de subsanación:

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

Datos de contacto



Datos de oficinas y teléfonos actualizados

Unidad responsable de la carta compromiso

Departamento de calidad en la gestión.

Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 3:00 p.m.

Teléfono: 809-582-4343, Ext. 4070.

Correo: calidadenlagestion@coraasan.gob.do



El Programa Carta Compromiso al Ciudadano es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brindan al ciudadano, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado.

CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTIAGO (CORAASAN)



Abril 2026 - Abril 2028

Versión #3

Datos identificativos

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

Misión:

Garantizar los servicios de agua potable y saneamiento de la provincia de Santiago, impactando positivamente la calidad de vida de sus habitantes.

Visión:

Liderar la transformación del sector agua potable y saneamiento en el país, con excelencia operativa, responsabilidad social y ambiental, al servicio de los usuarios.

Normativas:

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

Inclusión:

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

Atributos de calidad

Amabilidad: trato atento, respetuoso y servicial hacia los demás (clientes).

Conocimiento: saber cómo son los procesos, procedimientos, técnicas y herramientas para ofrecer el servicio al cliente.

Tiempo de respuesta: entrega del servicio en el tiempo establecido y satisfacción del cliente con el tiempo de instalación del servicio.

Estado físico del área: se refiera a las condiciones en las que se encuentran las áreas de atención al cliente, esto incluye: la limpieza de las instalaciones, la iluminación, ventilación, comodidad, modernidad de los equipos, atractivo visual, entre otros.

Confiabilidad: capacidad para brindar el servicio con calidad y exactitud, de acuerdo a lo solicitado.

Compromisos de calidad

Servicio	Atributos	Estándares	Indicadores
Formalización contrato de servicio nuevo	Amabilidad	90%	% de clientes satisfechos en la encuesta trimestral.
	Conocimiento	90%	% de clientes satisfechos en la encuesta trimestral.
	Estado físico del área	85%	% de clientes satisfechos en la encuesta trimestral.
	Confiabilidad	85%	% de clientes satisfechos en la encuesta trimestral.
	Satisfacción con el tiempo de instalación	85%	% de clientes satisfechos en la encuesta trimestral.
	Tiempo de respuesta	15 días laborables	% de nuevos contratos domésticos instalados en el tiempo establecido.
Cancelación de contrato	Amabilidad	90%	% de clientes satisfechos en la encuesta trimestral.
	Estado físico del área	85%	% de clientes satisfechos en la encuesta trimestral.
	Confiabilidad	85%	% de clientes satisfechos en la encuesta trimestral.
	Satisfacción con el tiempo de entrega	85%	% de clientes satisfechos en la encuesta trimestral.
Cambio de nombre de titular	Confiabilidad	85%	% de clientes satisfechos en la encuesta trimestral.
	Satisfacción con el tiempo de entrega	85%	% de clientes satisfechos en la encuesta trimestral.
Análisis Externo de Agua Potable	Tiempo de Respuesta	90%	% de clientes satisfechos en la encuesta trimestral.
	Conocimiento	95%	% de clientes satisfechos en la encuesta trimestral.
	Tiempo de entrega	7 días laborables	Cantidad de resultados entregados en el tiempo establecido.
Análisis Externo de Aguas Residuales	Tiempo de Respuesta	90%	% de clientes satisfechos en la encuesta trimestral.
	Conocimiento	95%	% de clientes satisfechos en la encuesta trimestral.
	Tiempo de entrega	7 días laborables	Cantidad de resultados entregados en el tiempo establecido.

Deberes del ciudadano(a)

- Pago oportuno del servicio para garantizar el mantenimiento y operación del sistema.
- Evitar el desperdicio de agua potable, usar correctamente las instalaciones de los servicios y no arrojar basura o materiales sólidos por los desagües.
- Reportar fugas, conexiones ilegales o cualquier irregularidad en el servicio.
- No realizar conexiones ilegales.
- Presentar la documentación requerida de forma veraz y oportuna.
- Amabilidad y cortesía a la hora de solicitar los servicios.
- Informar de toda transformación, modificación o cambio del punto de servicio y/o uso de suelo que implique una alteración de las tarifas por servicios, así mismo deberá proveer y mantener actualizado los datos de su contrato.