



CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO
CAASD
PLAN DE ACCION 2019-2020

No.	Dimensión	Servicio	Atributos	Valoración	Análisis	Acciones	Área responsable	Responsable de seguimiento	Trimestre de implementación
1	Elementos Tangibles	Aprobación de planos hidráulicos y sanitarios	Comodidad	75.00%	El área de espera donde se ofrecen estos servicios poseen aspectos que no son tan agradables a los ciudadanos clientes, esas cualidades que brindan una primera impresión, deben ser abordados.	Rehabilitación de las oficinas de la Dirección de Ingeniería y sus áreas.	Division de Servicios Generales / Dir. Ingeniería	Dirección de Planificación y Desarrollo	2do. Trimestre 2020
2		Suministro de agua potable por red	Comodidad	66.67%		Formulación de proyecto para la construcción de las oficinas operativas	Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación de PPP	Dirección de Planificación y Desarrollo	2do. Trimestre 2020
3		Aprobación de planos hidráulicos y sanitarios	Elementos materiales	75.00%		La poca presencia de materiales en estas áreas es la razón de que este atributo se vea afectado directamente en términos de valoración.	Colocación de visor con brochure institucional.	Dir. Ingeniería / Dir. Social / Dpto. Comunicaciones	Dirección de Planificación y Desarrollo
4		Suministro de agua en camiones cisterna	Elementos materiales	50.00%	Elaboración de brochure con los pasos para obtener el servicio específico.		Dirección de Planificación y Desarrollo		2do. Trimestre 2020
5		Aprobación de planos hidráulicos y sanitarios	Estado físico del área	62.50%	El estado físico donde se brindan estos servicios, quedó por debajo de las expectativas, es decir que no es agradable a la vista.	Rehabilitación de las oficinas de la Dirección de Ingeniería y sus áreas.	Division de Servicios Generales / Dir. Ingeniería	Dirección de Planificación y Desarrollo	2do. Trimestre 2020
6		Suministro de agua en camiones cisterna	Estado físico del área	50.00%		Formulación de proyecto para la remodelación de las oficinas del edificio II	Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación de PPP	Dirección de Planificación y Desarrollo	3er. Trimestre 2019
7		Aprobación de planos hidráulicos y sanitarios	Estado del área de atención al cliente	75.00%	Al igual que en los atributos comodidad, y estado físico del área también se suma en algunos servicios la apariencia del área de servicios al cliente.	Rehabilitación de las oficinas de la Dirección de Ingeniería y sus áreas.	Division de Servicios Generales / Dir. Ingeniería	Dirección de Planificación y Desarrollo	2do. Trimestre 2020
8		Aprobación de planos hidráulicos y sanitarios	Modernización de las instalaciones y equipos	75.00%	La modernización de las instalaciones amerita muchas veces cualidades como: internet WIFI, pantallas, monitores, turnos automatizados, u otros, que mejoren la experiencia in situ.	Rehabilitación de las oficinas de la Dirección de Ingeniería y sus áreas. Incluye la instalación de equipos tecnológicos.	Division de Servicios Generales / Dir. Ingeniería / Dir. Tecnología.	Dirección de Planificación y Desarrollo	2do. Trimestre 2020
9		Construcción de acometidas residenciales	Comodidad	87.50%	El área de espera donde se ofrecen estos servicios poseen aspectos que no son tan agradables a los ciudadanos clientes, esas cualidades que brindan una primera impresión, deben ser abordados.	Diagnóstico de las condiciones físicas de las Oficinas Comerciales. Formular plan de remodelación de oficinas comerciales .	Dir. Comercial	Dirección de Planificación y Desarrollo	4to. Trimestre 2019

10	Elementos Tangibles	Construcción de acometidas residenciales	Estado físico del área	87.50%	El estado físico donde se brindan estos servicios, quedó por debajo de las expectativas, es decir que no es agradable a la vista.	Diagnóstico de las condiciones físicas de las Oficinas Comerciales. Formular plan de remodelación de oficinas comerciales .	Dir. Comercial	Dirección de Planificación y Desarrollo	4to. Trimestre 2019	
11		Construcción de acometidas residenciales	Estado del área de atención al cliente	87.50%	Al igual que en los atributos comodidad, y estado físico del área también se suma en algunos servicios la apariencia del área de servicios al cliente.	Diagnóstico de las condiciones físicas de las Oficinas Comerciales. Formular plan de remodelación de oficinas comerciales .	Dir. Comercial	Dirección de Planificación y Desarrollo	4to. Trimestre 2019	
12		Pago de factura		88.57%	Estos servicios se ven impactados por las expectativas de quienes recibieron el servicio.	Diagnóstico de las condiciones físicas de las Oficinas Comerciales. Formular plan de remodelación de oficinas comerciales .	Dir. Comercial	Dirección de Planificación y Desarrollo	4to. Trimestre 2019	
13		Atención a reclamación	Apariencia física de los empleados acorde al servicio	88.89%	Muchas veces la institución se ve impactada por la complejidad de los casos, por ende para la resolución de los mismos se requiera más tiempo de lo normal, lo que nos impacta al momento de ser evaluados.	Aplicar código de vestimenta y evaluar los uniformes del área de atención al cliente	Dir. Comercial	Dirección de Planificación y Desarrollo	4to. Trimestre 2019	
14		Atención a reclamación	Tiempo de respuesta por la institución	88.89%	Muchas veces la institución se ve impactada por la complejidad de los casos, por ende para la resolución de los mismos se requiera más tiempo de lo normal, lo que nos impacta al momento de ser evaluados.	Revisión de los procedimientos aplicados en los diferentes reclamos para simplificarlos y reducir los tiempos.	Dir. Comercial / Depto. De Desarrollo Institucional y Calidad de Gestión	Dirección de Planificación y Desarrollo	4to. Trimestre 2019	
15		Pago de factura		87.88%		Evaluar el tiempo de espera para recibir el servicio y el tiempo de aplicación en pagos en línea, vía banco, pago y otros.	Dir. Comercial	Dirección de Planificación y Desarrollo	4to. Trimestre 2019	
16		Eficacia / Confiabilidad	Construcción de acometidas residenciales	Cumplimiento de los plazos	75.00%	Desde que el Arquitecto Alejandro Montás asumió la dirección de esta institución se han estado realizando esfuerzos para la mejora de los plazos en los servicios que brindamos.	Simplificación y automatización del servicio.	Dir. De Ingeniería / Dir Comercial /Dpto. Desarrollo Institucional y Calidad de Gestión	Dirección de Planificación y Desarrollo	2do. Trimestre 2020
17			Aprobación de planos hidráulicos y sanitarios	Cumplimiento de los compromisos de calidad	77.78%	Es un reto de toda institución que brinda servicios, realizar mejoras para que se puedan cumplir con los compromisos de calidad, y en el caso nuestro es un valor intrínseco dónde se busca la excelencia y calidad del servicio.	Simplificación y automatización del servicio.	Dir. De Ingeniería / Dir Comercial /Dpto. Desarrollo Institucional y Calidad de Gestión	Dirección de Planificación y Desarrollo	4to. Trimestre 2019

18	Capacidad de Respuesta	Solicitud de información	Tiempo de espera	66.67%	En los servicios comerciales tenemos un buen desempeño en estos servicios; en cuanto a la Recolección de aguas residuales debemos mejorar este, según el área la falta de equipos los impacta.	Simplificación y automatización del servicio.	Dir Comercial / Div. Acceso a la Información / Comunicaciones / Call Center	Dirección de Planificación y Desarrollo	2do. Trimestre 2020
19		Aprobación de planos hidráulicos y sanitarios	Tiempo de respuesta por la institución	77.78%	Muchas veces la institución se ve impactada por la complejidad de los casos, por ende para la resolución de los mismos se requiera más tiempo de lo normal, lo que nos impacta al momento de ser evaluados.	Simplificación y automatización del servicio.	Dir. Ingeniería / Depto. De Desarrollo Institucional y Calidad de Gestión.	Dirección de Planificación y Desarrollo	4to. Trimestre 2019
20	Empatía / Accesibilidad	Análisis físico para agua de consumo humano	Facilidad con que consiguió su cita	50.00%	La gestión de cita, es una novedad, en los procesos de mejora dicho atributo no se había revelado.	Elaborar y colocar una campaña informativa sobre los servicios, la forma de solicitarlos, horarios de servicios y la ubicación de las oficinas.	Laboratorio / Comunicaciones	Dirección de Planificación y Desarrollo	2do. Trimestre 2020
21		Análisis físico para agua de consumo humano	Localización de las instalaciones	50.00%	Se posee una gran cantidad de oficinas comerciales, ubicadas en puntos estratégicos, no obstante es un atributo al que hay que darle un poco más de divulgación.		Laboratorio / Comunicaciones	Dirección de Planificación y Desarrollo	
22		Construcción de acometidas residenciales	Localización de las instalaciones	66.67%			Dir Comercial / Comunicaciones	Dirección de Planificación y Desarrollo	
23		Suministro de agua en camiones cisterna	Localización de las instalaciones	50.00%			Dir. Social / Comunicaciones	Dirección de Planificación y Desarrollo	
24		Suministro de agua en camiones cisterna	Horario de atención	75.00%	Este es un punto que debe verse más a fondo pues operaciones trabaja 24/07		Dir. Social / Comunicaciones	Dirección de Planificación y Desarrollo	
25	Profesionalidad/confianza en el personal	Pasantías	Trato del personal	85.71%	La dimensión que aborda la profesionalidad y confianza que transmite nuestro personal está muy bien valorada en cada uno de sus atributos, pero como se refleja en los porcentajes en el servicio de atención a la reclamación hay que hacer hincapié para superar esos niveles de satisfacción.	Realizar visitas de inspección donde estén asignados los pasantes para evaluar el trato y las condiciones de trabajo. Aplicar encuesta de satisfacción al término de la pasantía. Establecer políticas para el ingreso de pasantes; cantidad máxima, área según estudios realizados o futura carrera.	Dir. Recursos Humanos / Depto. De Desarrollo Institucional y Calidad de Gestión	Dirección de Planificación y Desarrollo	2do. Trimestre 2020