

CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO

CAASD



INFORME DE AVANCE IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO CAF

PLAN DE ACCION PERIODO ENERO-JUNIO 2022

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 2022 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 2022

Durante el período enero-junio 2022, la institución puso en operación 15 acciones que daban respuestas a 6 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 89%. A continuación, presentamos las evidencias de los avances del Autodiagnóstico según el modelo CAF.

CRITERIO 1: LIDERAZGO

1.1.4 No se evidencia la implementación por completo de la comunicación de la filosofía institucional a todos los grupos de interés.

Acción de Mejora: Implementar por completo la comunicación de la filosofía institucional a todos los grupos de interés.

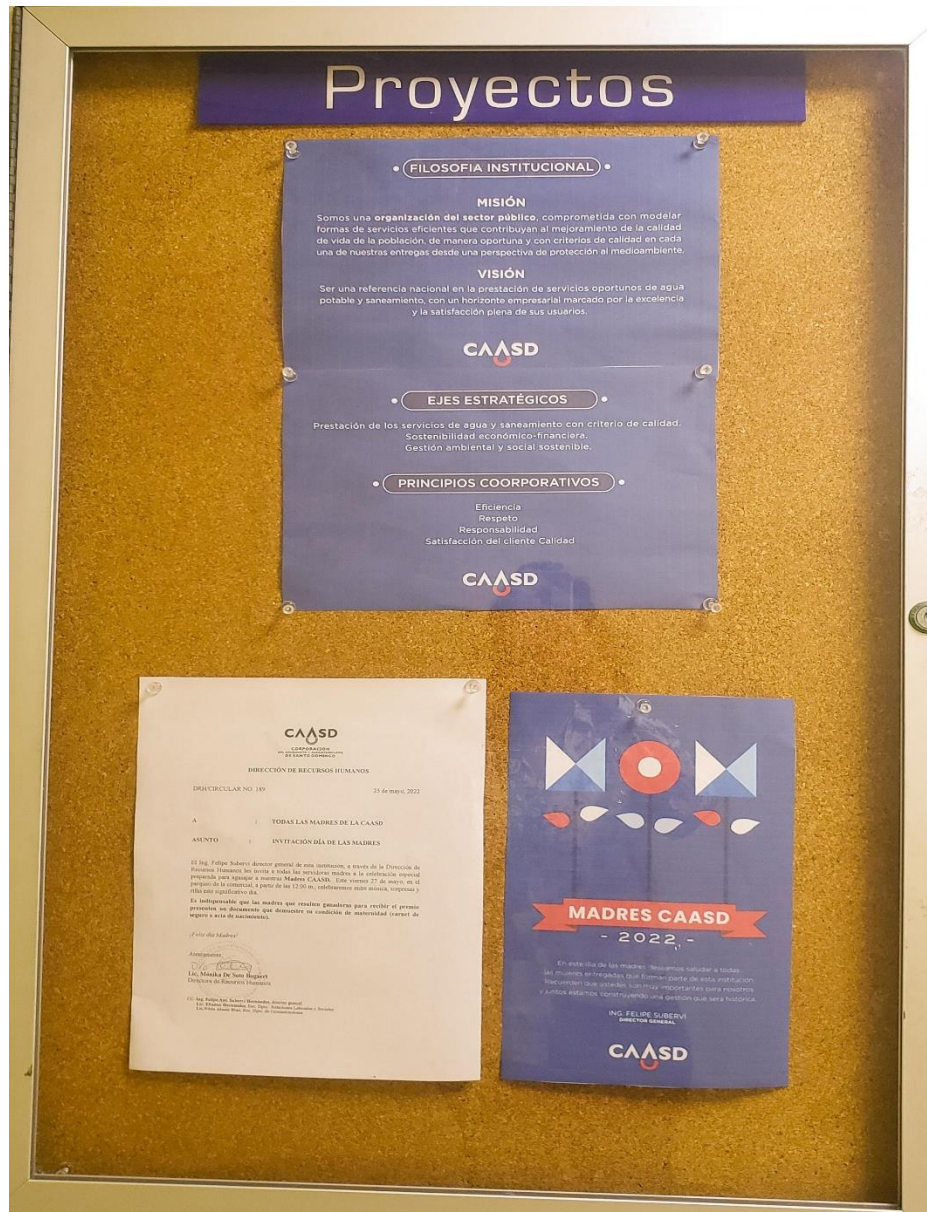
Tarea: Difundir a través de los diferentes medios la nueva filosofía institucional.

Se ha difundido la filosofía institucional a través de los murales y redes sociales de la institución con el objetivo empoderar tanto a los colaboradores como a los ciudadanos clientes.

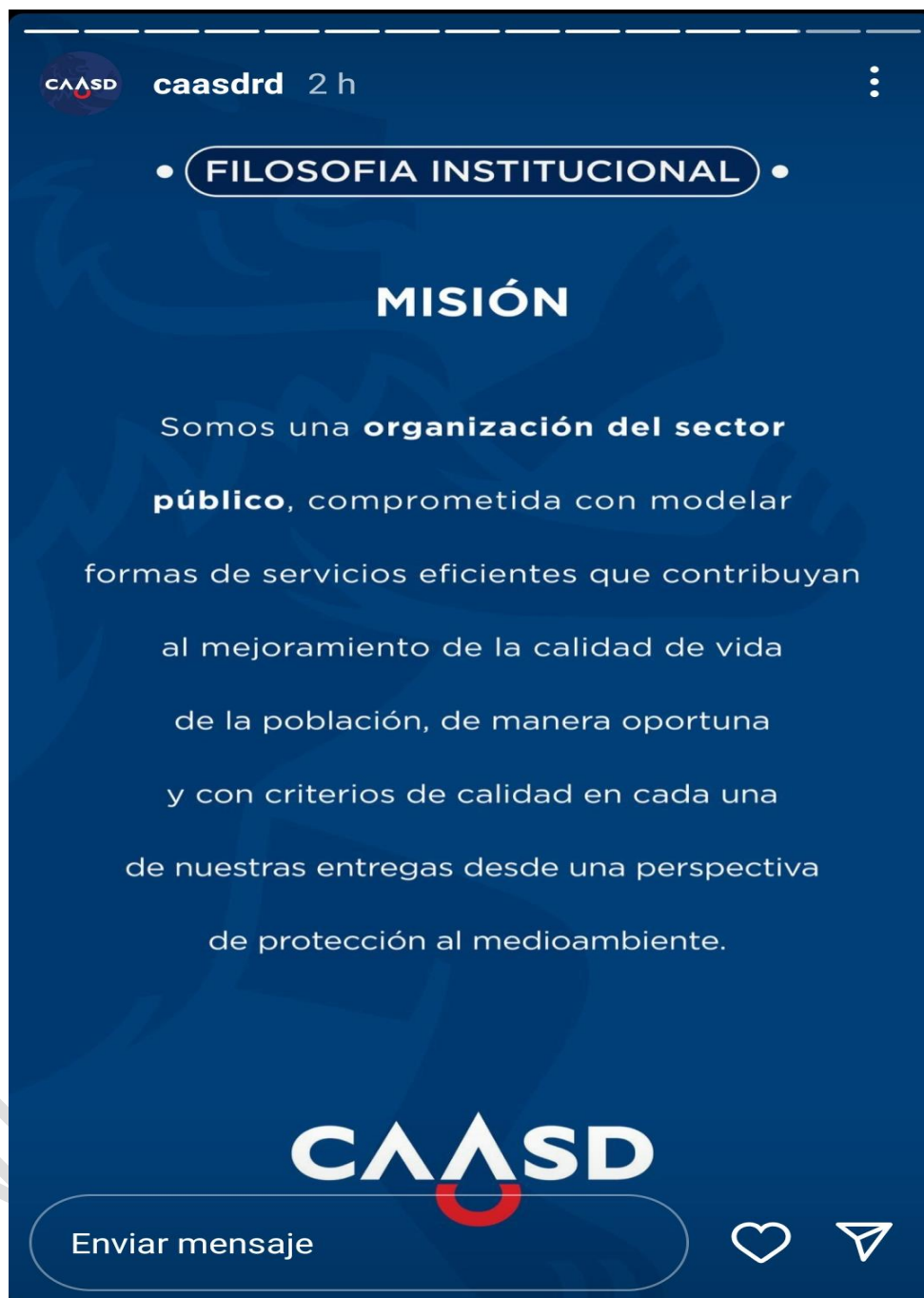
Evidencia: Cantidad de contenido de difusión interno y externo colocado.

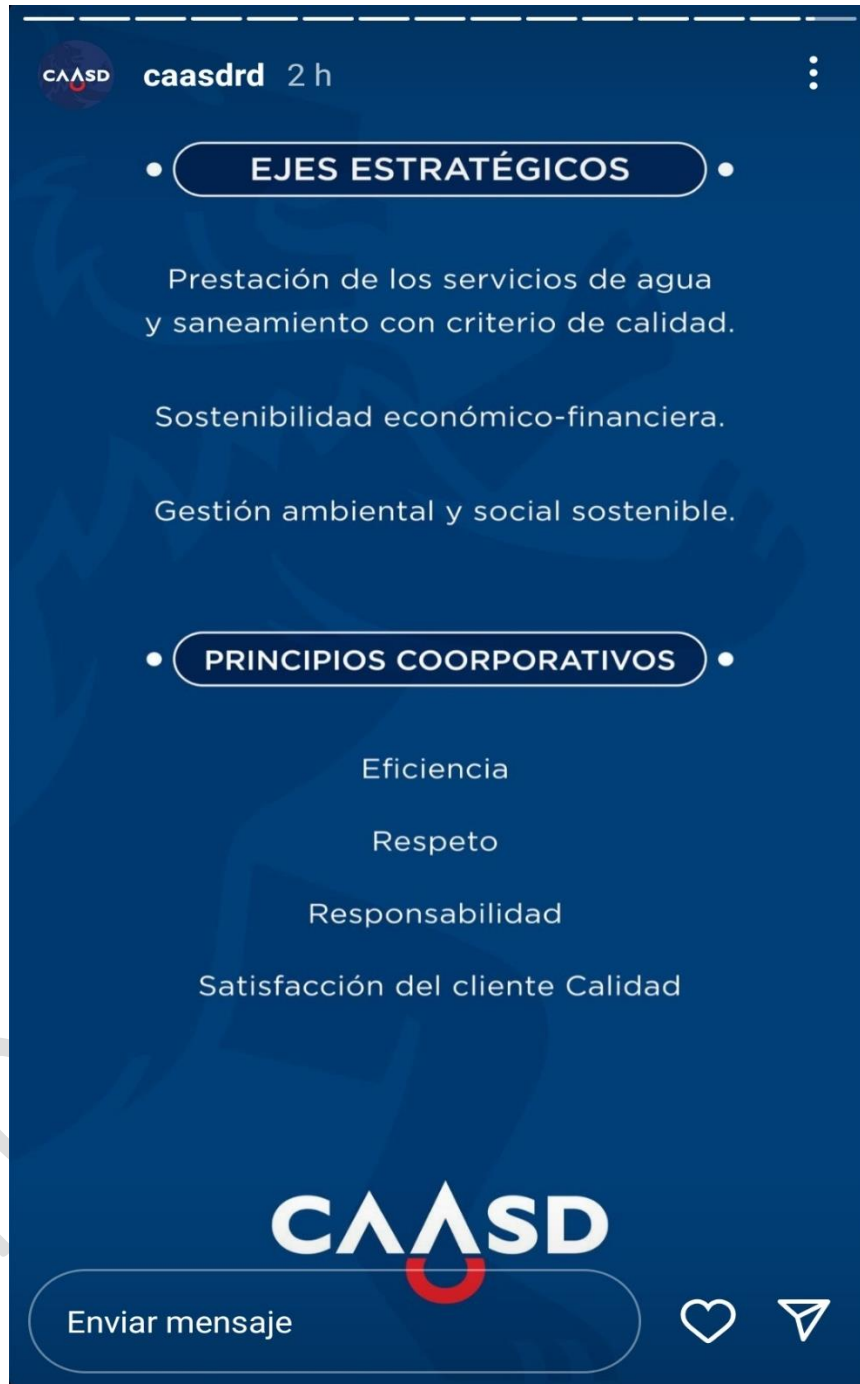
Cumplimiento: 100%

- Filosofía institucional colocada en los murales institucionales.



- Filosofía institucional colocada en las redes sociales.





WhatsApp chat interface showing a message from 'caasdrd' sent 2 hours ago. The message content is as follows:

EJES ESTRATÉGICOS

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

PRINCIPIOS CORPORATIVOS

- Eficiencia
- Respeto
- Responsabilidad
- Satisfacción del cliente Calidad

At the bottom of the message, there is a 'CAASD' logo and a 'Enviar mensaje' button. To the right of the button are icons for a heart and a share symbol.

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: Actualizar los procedimientos de la Gestión de Comercial. Charlas de inducción al Sistema de Gestión de todos los representantes de las diferentes unidades organizativas (UO). Actualizar el Manual de Procesos y Procedimientos

Hemos actualizado procedimientos de la Gestión Comercial con la participación de los grupos de interés, los mismos se encuentran en proceso de firma por los involucrados. Se han inducido al Sistema de Gestión a los colaboradores de la institución. Contamos con el Manual de Proceso y Procedimientos Institucional el mismo esta en proceso de actualización.

Evidencia: Procedimientos de la Gestión Comercial, Minutas de reunión, Reportes enero-marzo 2022 de las inducciones realizadas a los colaboradores sobre sistema de gestión institucional y el Manual de Procesos y Procedimientos actualizado.

Cumplimiento: 80%

- Procedimientos de la Gestion Comercial

**Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo
CAASD
Dirección de Planificación y Desarrollo
Ficha para la identificación y documentación de procedimientos**

	PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE SOLICITUDES DE SERVICIO, RECLAMOS Y QUEJAS		Código: DCFGC-PR-MSRyQ-004
			Versión: 01
			Fecha de Elaboración: Abril 2022
			Vigencia desde: Mayo 2022
Propósito: Describir los pasos necesarios para la recepción, tramitación y posterior respuesta a las quejas, reclamos y solicitudes de servicios presentadas por los usuarios a través de las oficinas de atención al cliente o el call center perteneciente a la institución.			
Alcance: Abarca desde que el cliente acude a la oficina comercial o se comunica vía telefónica al call center de la institución para expresar quejas (las cuales también pueden ser expresadas a través de los buzones físicos y digitales), realizar solicitudes de servicios, reclamaciones comerciales o técnicas concernientes a los servicios ofrecidos por la institución; y finaliza cuando se le da una respuesta al cliente.			
Definiciones: Solicitudes de servicio: Es una solicitud verbal o escrita que se dirige a una entidad y/o servidor público, con el propósito de requerir su intervención en un asunto puntual y concreto. Reclamos: Expresión de insatisfacción hecha a una organización con respecto a sus productos con la cual se pide o pretende algún tipo de compensación. Quejas: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la insatisfacción que tiene con la institución.			
Siglas: CRM: Customer Relationship Management (Gestión de la Relación con el Cliente)			
Descripción del procedimiento:			
No.	Responsable	Actividad	Tarea
1	Cliente	Realizar solicitud, reclamo o queja	<ul style="list-style-type: none"> • Acude a la oficina comercial, se comunica telefónicamente al call center de la institución en donde indica cuál es su solicitud, reclamo o queja o expresa su queja utilizando los buzones físicos o digitales.
2	Auxiliar Atención al Cliente	Procesar solicitud, reclamo, queja en el	<ul style="list-style-type: none"> • Proporciona al cliente la información necesaria para satisfacer y/o despejar

Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo
CAASD
Dirección de Planificación y Desarrollo
Ficha para la identificación y documentación de procedimientos

	INCORPORACION Y ACTUALIZACION DE CLIENTES		Código: DGC-PR-IyAC-005
			Versión: 01
			Fecha de Elaboración: Abril 2022
			Vigencia desde: Mayo 2022
Propósito:			
Establecer el proceso para realizar la incorporación y la actualización de clientes en el sistema de gestión comercial de la institución.			
Alcance:			
Abarca desde el momento en que son recibidas las inspecciones resultado del levantamiento catastral o las solicitudes provenientes de Atención al Cliente y finaliza cuando los cambios se encuentran registrados en el sistema.			
Definiciones:			
Siglas:			
ATC: Atención al Cliente			
Descripción del procedimiento:			
No.	Responsable	Actividad	Tarea
1	Encargado/a División Catastro de Usuarios	Planificar Actualización de Clientes	<p>Culminado el proceso de levantamiento catastral realiza las siguientes acciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Planifica la incorporación y la actualización de los clientes tomando en consideración tres (3) factores: 2. Las inspecciones generadas a través del levantamiento masivo y las solicitudes de atención al cliente. 3. Las inspecciones por barridos en zonas catastradas por Repaso y/o Mantenimiento de Rutas. 4. Cuando las solicitudes vienen de Atención al Cliente, recibe las reclamaciones y procede a entregar al supervisor para que planifique las inspecciones. Ver procedimiento de servicio al cliente

Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo

CAASD

Dirección de Planificación y Desarrollo

Ficha para la identificación y documentación de procedimientos

	PROCEDIMIENTO LEVANTAMIENTO CASTAstral	Código: DGC-PR-AC-006								
		Versión: 01								
		Fecha de Elaboración: Marzo 2022								
		Vigencia desde: Abril 2022								
Propósito: Describir el proceso realizado para realizar el levantamiento catastral en la institución.										
Alcance: Abarca desde que el Encargado Catastro de Usuario Comercial crea el plan de trabajo para el levantamiento catastral que se realizara y finaliza cuando se actualizan los planos y son colocados en las carpetas correspondientes.										
Definiciones:										
Siglas:										
Descripción del procedimiento:										
<table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Responsable</th> <th>Actividad</th> <th>Tarea</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Encargado/a Catastro de Usuarios</td> <td>Planificar levantamiento</td> <td> <p>Identifica una zona que tenga los servicios prestados por la institución, pero que no esté actualizada en el sistema, que tenga deuda acumulada o que se hayan incluido nuevos servicios por la institución.</p> <p>Identifica algún nuevo proyecto que la institución haya realizado para levantar y actualizar los inmuebles que se benefician de los servicios de agua y alcantarillado.</p> <p>Planifica el levantamiento entregando al supervisor un listado comercial y las inspecciones de clientes activos e inactivos de la zona para los lugares que tienen registro en el sistema de gestión comercial.</p> <p>En aquellos lugares que no existe ningún tipo de registro, ni en planos, ni en el sistema, se</p> </td> </tr> </tbody> </table>			No.	Responsable	Actividad	Tarea	1	Encargado/a Catastro de Usuarios	Planificar levantamiento	<p>Identifica una zona que tenga los servicios prestados por la institución, pero que no esté actualizada en el sistema, que tenga deuda acumulada o que se hayan incluido nuevos servicios por la institución.</p> <p>Identifica algún nuevo proyecto que la institución haya realizado para levantar y actualizar los inmuebles que se benefician de los servicios de agua y alcantarillado.</p> <p>Planifica el levantamiento entregando al supervisor un listado comercial y las inspecciones de clientes activos e inactivos de la zona para los lugares que tienen registro en el sistema de gestión comercial.</p> <p>En aquellos lugares que no existe ningún tipo de registro, ni en planos, ni en el sistema, se</p>
No.	Responsable	Actividad	Tarea							
1	Encargado/a Catastro de Usuarios	Planificar levantamiento	<p>Identifica una zona que tenga los servicios prestados por la institución, pero que no esté actualizada en el sistema, que tenga deuda acumulada o que se hayan incluido nuevos servicios por la institución.</p> <p>Identifica algún nuevo proyecto que la institución haya realizado para levantar y actualizar los inmuebles que se benefician de los servicios de agua y alcantarillado.</p> <p>Planifica el levantamiento entregando al supervisor un listado comercial y las inspecciones de clientes activos e inactivos de la zona para los lugares que tienen registro en el sistema de gestión comercial.</p> <p>En aquellos lugares que no existe ningún tipo de registro, ni en planos, ni en el sistema, se</p>							

RE: Procedimientos comerciales



Jose Jimenez Delgado <Jose.Jimenez@caasd.gob.do>

Mié 27/04/2022 19:53

Para: Usted; Andrea Oliver; Juan M. Lopez Rosario

CC: Judith B. Encarnacion Encarnacion; Mary A. Rojas de Jesus

Saludos Rosibel, aprobados los tres documentos que están en este correo.

De: Rosibel Valenzuela <rosibelvalenzuela@outlook.com>

Enviado: miércoles, 27 de abril de 2022 15:32

Para: Jose Jimenez Delgado <Jose.Jimenez@caasd.gob.do>; Andrea Oliver <Andrea.Oliver@caasd.gob.do>; Juan M. Lopez Rosario <Juan.Lopez@caasd.gob.do>

Cc: Judith B. Encarnacion Encarnacion <Judith.Encarnacion@caasd.gob.do>; Mary A. Rojas de Jesus <Mary.Rojas@caasd.gob.do>

Asunto: RE: Procedimientos comerciales

¡Buen día!

Esperando se encuentren bien

Ing. Jiménez adjunto los Procedimientos Incorporación y Actualización de cliente y Actualización Cartográfica con las correcciones de lugar indicadas por usted para su revisión y aprobación.

Según lo conversado vía telefónica le adjunto el Pr- Levantamiento Catastral para que usted lo revise y en caso de que necesite alguna modificación me indique en el documento.

Gracias anticipadas.

Saludos Cordiales,

*Ing. Rosibel Valenzuela
Analista de Calidad en la Gestión
Dirección de Planificación y Desarrollo
Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo*

INFORME

- Reporte de inducciones realizadas a los colaboradores.

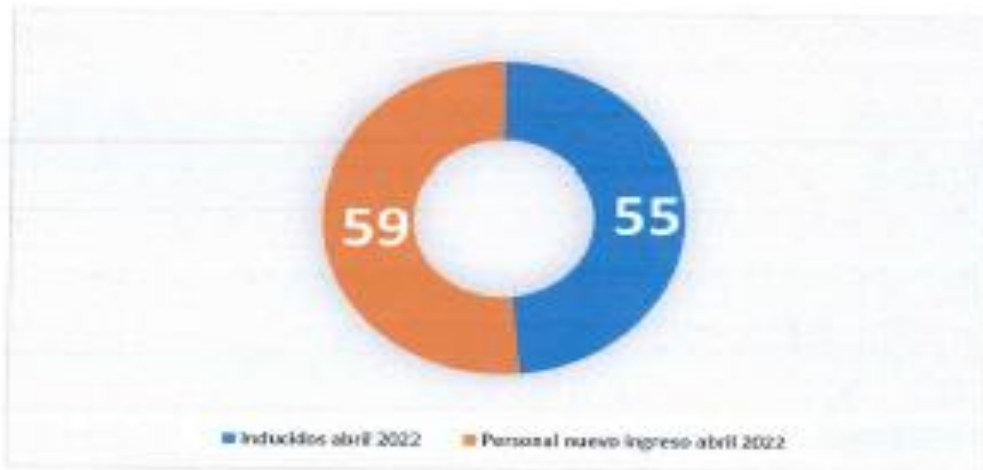


*Dirección de Recursos Humanos
Departamento de Evaluación del Desempeño y Capacitación*

01 de mayo, 2022

Inducción personal de nuevo ingreso abril 2022



Con el objetivo de dar a conocer la filosofía institucional, el marco legal y los beneficios al personal de nuevo ingreso, se ha impartido un total de (8) inducciones.



Se puede observar en el gráfico que ingresaron 59 nuevos colaboradores para este mes de abril, tomaron la inducción un total de 55 servidores, esto representa un 93%, logrando el cumplimiento de la meta establecida de un 70% anual.

Elaborado por:
Lic. Anny Mary García
Analista de Capacitación



 CAASD CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO	CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS DEPARTAMENTO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y CAPACITACIÓN		Código: DPYD-FO-CA-001 Versión: 01 Año de Elaboración: 2017 Fecha de Actualización: DICIEMBRE 2021 Vigencia desde: 2017				
	INDUCCIÓN CAASD, COMITÉ DE ÉTICA, PLAN Y POLÍTICA DE COMUNICACIÓN, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL Y NORMAS BÁSICAS DE CONTROL INTERNO (NOBACI) FILOSOFÍA INSTITUCIONAL						
MISION 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 protección al medioambiente.							
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 <ul style="list-style-type: none"> •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: La del cliente son nuestro horizonte de acción •Calidad: La calidad constituye el sello distintivo de todo lo que hacemos. 							
TIPO DE ACTIVIDAD	TALLER:	REUNIÓN:	CAPACITACIÓN:				
			FECHA: 7/4/2022				
INSTITUCIÓN EDUCATIVA/FACILITADOR	GHOLLYS FRIAS/PAMELA MARMOLEJOS						
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. DPTO. DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y CAPACITACIÓN						
PARTICIPANTES							
NOMBRE:	CEDULA	SEXO	ÁREA INSTITUCIONAL	TELÉFONO	CARGO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
Ramón Eco. Bener Onty	402-2498669-1	M	Supervisión	849-203-0729	Brigadista		Ramón Bener Onty
Willedale JS. Fajardo	001-076-55920	M	operación	809-977-8589	operador		Willedale JS. Fajardo
Juan Alvarado Alvarado	001-088135669	M	operación	809-976-3160	operación		Juan Alvarado
Paul Ramul Gonzalez	224-0012078-2	M	operación	849-806-8718	operación		Paul Ramul Gonzalez
Arg. Ana T. Merián H.	*001-1524042-6	F	Administración	809-940-5906	Analista	anmerian767@gmail.com	Arg. Ana T. Merián H.
Josquin Catalino Gorda	0050024614-2	M	operación	809-405-7712	operador		Josquin Catalino Gorda
Jorge Luis Gajimorano	402-5075502-8	M	Operación	809-5245253	operador	geisondlen145@gmail.com	Jorge Luis Gajimorano
Charisto Salano Romo	00400133525	M	Operación	809-664-4464	Supervisión		Charisto Salano Romo
FIRMADO LEÍDO Y ENTENDIDO LO DESCRITO EN ESTE DOCUMENTO						ENCARGADO DEL ÁREA	

Fecha de actualización: Junio, 2020

INFORME

- Manual de Procesos y Procedimientos Institucional.



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS 2022

Contienen los procesos y subprocesos que se ejecutan para lograr los resultados

Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo
Manual de Procesos y Procedimientos V1.2

Contenido

INTRODUCCIÓN	6
FILOSOFÍA INSTITUCIONAL	7
OBJETIVOS DE MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	9
MAPA DE PROCESOS INSTITUCIONAL	9
POLÍTICAS INSTITUCIONALES	10
POLÍTICAS DE MONITOREO Y EVALUACIÓN	11
POLÍTICAS DE LEYES, REGLAMENTOS Y RESOLUCIONES	24
POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	28
POLÍTICAS DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	36
POLÍTICA DE GESTIÓN DE ARCHIVOS	20
DEFINICIONES Y ABREVIATURAS	32
POLÍTICAS DE ACTUALIZACIÓN Y CONSULTAS A PROCESOS INSTITUCIONALES	37
POLÍTICAS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	44
POLÍTICAS DE GESTIÓN DE BUZONES DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	47
POLÍTICAS PARA EL USO DEL CLUB CAASD	53
PROCESOS ESTRATÉGICOS	60
GESTIÓN DE PLANES	60
PROCEDIMIENTO FORMULACIÓN PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL (PEI)	61
PROCEDIMIENTO AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS	69
MEJORA CONTINUA	83
PROCEDIMIENTO AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO	90
PROCEDIMIENTO PARA LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	93
PROCESOS OPERACIONALES/MISIONALES	106
GESTIÓN DEL ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE	106
PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN DE SISTEMAS DE PRODUCCIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES	107
GESTIÓN COMERCIAL DE LOS SERVICIOS	112
PROCEDIMIENTO ACTIVACIÓN DE CONTRATO	113
PROCEDIMIENTO CAMBIO DE NOMBRE	117
PROCEDIMIENTO COBROS DIRECTOS	120
PROCEDIMIENTO DESCUENTO DE MORA POR SALDO	123
PROCEDIMIENTO DUPLICADO DE FACTURA	126

Página 2 de 592

1.2.8 No se evidencia una efectiva comunicación interna y externa a todos los niveles de la organización.

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

Tarea: Elaborar campaña promoviendo la comunicación interna de la institución. Elaboración y difusión de la revista CAASD INFORMA.

Se ha promovido un nivel de comunicación interno y externo con la realización de campañas informativas a través de las redes sociales, la revista CAASD INFORMA y los Desktop.

Evidencia: Fotografías de las campañas realizadas enero-abril 2022. Elaboración y difusión de la revista CAASD INFORMA

Cumplimiento: 100%

- Campañas realizadas en las redes sociales de la institución.

PUNTOS DE PAGO

ABRIL



* Las capturas de pantalla pertenecen a Instagram, pero la mismas fueron cargadas en todas las redes sociales de la institución (Twitter y Facebook).

CAASD 24/7

* Las capturas de pantalla pertenecen a Instagram, pero la mismas fueron cargadas en todas las redes sociales de la institución (Twitter y Facebook).



Nilda Alaniz
Nilda Alaniz
Encargada Depto. De Comunicaciones



INFORMACIÓN

- Revista CAASD INFORMA enero-abril 2022

ENERO - MARZO 2022 | REVISTA BIMENSUAL

CAASD SIEMBRA 500 PLÁNTULAS DE CACAO EN LA TOMA DUEY



La CAASD realizó una jornada de reforestación en la obra de toma del acueducto Duey, donde fueron sembradas 500 plántulas de cacao orgánico, en aras de proteger la cuenca acuifera.

Esta jornada se realizó con motivo al Día Mundial del Agua, cuyo objetivo es promover y cuidar este recurso, así como crear conciencia sobre la importancia del uso responsable y de la protección del medioambiente.

La actividad estuvo encabezada por el departamento de Hidrología y Medioambiente, además contó con la participación de estudiantes y profesores del Liceo Técnico de la CAASD, y los departamentos de Hidrología, Protocolo, Medio Ambiente, Comunicaciones, Recursos Humanos y Asuntos Sociales; además la actividad contó con el respaldo de la Junta de Productores de Cacao de Villa Altagracia, quienes se integraron a las labores de siembra.

El Día Mundial del Agua se celebra cada 22 de marzo para recordar la relevancia de este importante recurso, vital para la vida.

Las actividades sociales y económicas dependen en gran medida del abastecimiento de agua dulce y de su calidad.

“Esta jornada se realizó con motivo al Día Mundial del Agua, cuyo objetivo es promover y cuidar este recurso, así como crear conciencia sobre la importancia del uso responsable y de la protección del medioambiente”.



51 

INFORMA



**CORPORACIÓN
DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO
DE SANTO DOMINGO**

FONDOS DE PANTALLAS

CREADOS PARA LA PROMOCION DE LA COOPERATIVA CAASD ADEMAS DE CREACION DE LOGO CON NUEVA LINEA GRAFICA.



¡AHORRA, Y SIEMPRE!
TENDRÁS LA GARANTÍA DE UNA ENTIDAD SEGURA

01 Inscrito legal
- Ley 470 de 2000
- Ley 64 de 2014
- Ley 1733 de 2014

02 Realizado
de Prestamos
- Ley 1733 de 2014
- Ley 1734 de 2014
- Ley 1735 de 2014
- Ley 1736 de 2014

03 Crea beneficios
- Seguro de Vida
- Seguro de Salud
- Seguro de Accidentes
- Seguro de Incendio

Accede porque te informas de todos los beneficios y oportunidades que tiene tu nueva cooperativa.



Ministerio de Vivienda, Urbanismo y Construcción
República Dominicana

Resolución 8044-C-1990
Escribenos: 8044-1990

1.3.7/7.1.2.3 No existe la aplicación de bonos por desempeño. 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. Elaborar un procedimiento para la premiación del esfuerzo considerando un premio ponderado o lo que establezca el órgano rector.

Se han elaborado el Procedimiento Gestión de Reconocimiento por Bono de Desempeño con el fin de reconocer el desempeño sobresaliente de los servidores de carrera administrativa que laboran en la institución el mismo se encuentra en proceso de revisión.


Evidencia: Partida presupuestaria en presupuesto 2022 para incentivo por rendimiento individual y Procedimiento Gestión de Reconocimiento por Bono de Desempeño.

Cumplimiento: 80%

 ANTEPROYECTO DE PRESUPUESTO DE GASTOS											
CAPITULO				CÓDIGO:	DENOMINACIÓN:						
				6102	Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo						
CÓDIGO OBJETO				DENOMINACIÓN	FUNCION	FUENTE	FONDO	ORGANISMO FINANCIADOR	UBICACION GEOGRAFICA	INSTITUCION RECEPTORA	PROYECTADO 2022
OBJETO	CUENTA	SUBCTA	Aux								
1	2	2	6	2	3	4	5	6	7	8	10
				Incentivo por Rendimiento Individual	4103	1-30	9995		01-2	6102	20,000,000.00
				Contribución al seguro de salud	4103	1-10	0100	1-2-100	01-2	6102	51,653,272.00
				Contribuciones al seguro de pensiones	4103	1-10	0100	1-2-100	01-2	6102	52,099,842.00

- Procedimiento Gestión de Reconocimiento por Bono de Desempeño.

Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo
CAASD
Dirección de Planificación y Desarrollo
Ficha para la identificación y documentación de procedimientos

		PROCEDIMIENTO GESTION DE RECONOCIMIENTO POR BONO DE DESEMPEÑO		Código: DRH-PR-GRBD-014 Versión: 01 Fecha de Elaboración: Febrero 2022 Vigencia desde: Marzo 2022
Propósito: Reconocer el desempeño sobresaliente de los servidores de carrera administrativa que laboran en la institución.				
Alcance: Abarca desde el momento en el que los servidores son evaluados en base a los acuerdos desempeño en donde deben presentar puntuaciones sobre el 85 % y finaliza cuando le es entregado al servidor el bono correspondiente.				
Definiciones:				
Siglas:				
Descripción del procedimiento:				
No.	Responsable	Actividad	Tarea	
1	Encargado División de Organización del Trabajo y Compensación	Contemplar partida presupuestaria en la Planificación de RR. HH.	Contempla en la planificación la parte presupuestaria para el bono de desempeño el cual se realiza en base al listado de los servidores de carrera administrativa que laboran en la institución. Envía presupuesto al Director/a de RR. HH.	
2	Director(a) de Recursos Humanos	Buscar aprobación de la MAE	Recibe planificación y verifica que la misma sea correcta comparando el presupuesto con el listado de servidores de carrera administrativa que laboran en la institución. Se reúne con la MAE para socializar el presupuesto con la finalidad de que este de su aprobación.	

CRITERIO 3: GESTION DE LOS RECURSOS HUMANOS.

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: Informe de avance enero-marzo del Plan de Capacitación 2022.

Cumplimiento: 100%

- Informe de avance enero-marzo del Plan de Capacitación 2022.



Informe trimestral de ejecución del plan de capacitación

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

Fecha: 01 de abril, 2022
Trimestre correspondiente: Enero-Marzo 2022

No.	Capacitación programada	Área requerente	Conocimientos/ competencias a desarrollar o fortalecer	Capacitaciones ejecutadas	Cantidad de participante	Costo estimado por participante	Costo total
Enero							
1	Charla Inducción CAASD	Personal de nuevo ingreso	Conocer la filosofía institucional.	Charla: Inducción CAASD	3		RD\$0.00
2	Charla Reinducción CAASD	Personal de nuevo ingreso	Conocer la filosofía institucional.	Charla: Reinducción CAASD	19		RD\$0.00
3	Curso Comunicación efectiva	Fontanería	Relaciones efectivas de los colaboradores a los ciudadanos clientes.	Curso: Comunicación efectiva	19		RD\$0.00
4	Charla Ley 41-08	Público general	Conocer deberes y derechos establecidos en la ley de función pública.	Charla: Ley-41-08	19		RD\$0.00
Febrero							
1	Charla Inducción CAASD	Personal de nuevo ingreso	Conocer la filosofía institucional.	Charla: Inducción CAASD	121		RD\$0.00
2	Curso Inteligencia emocional	Público en general	Descubrir las emociones y sentimientos propios, reconocerlos, manejarlos y gestionar las relaciones personales.	Curso: Inteligencia emocional	46		RD\$0.00
3	Curso Fontanería	Personal de nuevo ingreso	Ampliar los conocimientos de plomero.	Curso: Fontanería	19	RD\$8,122.00	RD\$154,318.00
4	Charla Ley 63-17 Movilidad y Transp. Terrestre	Personal de transporte	Conocer la regulación de la ley 63-17.	Charla: Ley-63-17 Movilidad y Transp. Terrestre	30		RD\$0.00
5	Taller Régimen ético y disciplinario de los servidores públicos ley 41-08	Encargados	Con la finalidad de que sus empleados conozcan los derechos y deberes establecidos en la ley 41-08 de función Pública.	Taller: Régimen ético y disciplinario de los servidores públicos ley 41-08	18		RD\$0.00

6	Charla: Reinducción CAASD	Personal de nuevo ingreso	Conocer la filosofía institucional.	Charla: Reinducción CAASD	20		RD\$0.00
7	Charla: Empoderamiento de la mujer en la sociedad de hoy	Público general	Promover y velar por la efectiva participación de las mujeres y la igualdad de oportunidades en todos los niveles.	Charla: Empoderamiento de la mujer en la sociedad de hoy	24		RD\$0.00
8	Charla: Ergonomía	Público general	Mejorar la seguridad y el ambiente físico del trabajador, lograr una armonía entre el trabajador, ambiente y condiciones de trabajo.	Charla: Ergonomía	43		RD\$0.00
9	Curso: Trabajo en equipo	Fonatería	Conocer las claves para trabajar en equipos, fortalecer, optimización de las funciones y cumplimiento de los objetivos comunes.	Curso: Trabajo en equipo	19		RD\$0.00

Marzo

1	Charla: Inducción CAASD	Personal de nuevo ingreso	Conocer la filosofía institucional.	Charla: Inducción CAASD	88		RD\$0.00
2	Curso: Fonatería	Personal de nuevo ingreso	Ampliar los conocimientos de plomería.	Curso: Fonatería	19	RD\$8,122.00	RD\$154,318.00
3	Curso: Comunicación efectiva	Fonatería	Relaciones efectivas de los colaboradores a los ciudadanos-clientes.	Curso: Comunicación efectiva	14		RD\$0.00
4	Curso: Atención al cliente	Secretarías	Tener conocimientos para ofrecer buen servicio al cliente.	Curso: Atención al cliente	12		RD\$0.00
5	Curso: Fonatería residencial	Público general	Enseñar a usuarios en la inst. y mantenimiento de redes de tuberías para abastecimiento de agua potable y evaluación de aguas residuales.	Curso: Fonatería residencial	14		RD\$0.00
6	Charla: Autoestima con propósito	Público general	Favorece el sentido de la propia identidad, que nos permite tener inteligencia emocional.	Charla: Autoestima con propósito	30		RD\$0.00

INFORMACION

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

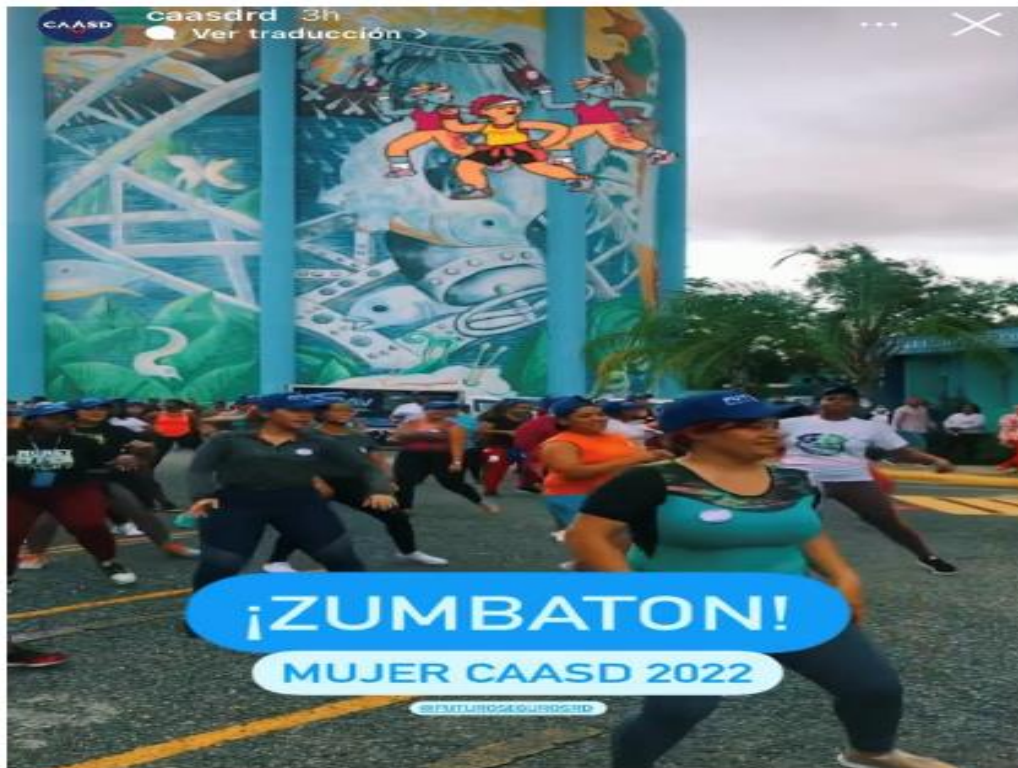
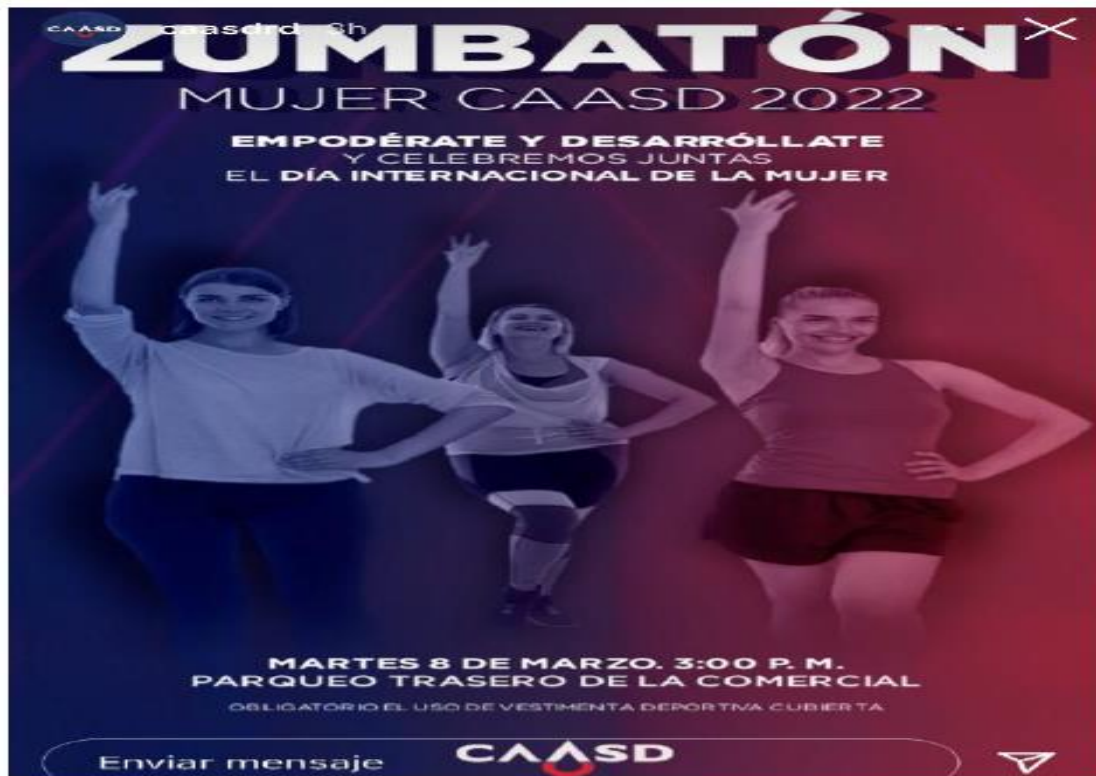
Acción de mejora: Realizar actividades para la integración social y cultural de los colaboradores.

Tarea: Coordinar y ejecutar el plan de actividades durante el año para reconocer, motivar e integrar a los servidores. Convenio con ministerio de cultura para una escuela de arte CAASD

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

Cumplimiento: 40%







RECONOCIMIENTO AL BUEN DESEMPEÑO LABORAL

Con el propósito de reconocer de manera íntegra el buen desempeño de los servidores de la institución estaremos realizando unas votaciones donde ustedes, los protagonistas, tendrán la oportunidad de elegir a un (a) compañero (a) de su área, en base a la trayectoria de buen desempeño laboral.

La votación será la semana del 18 al 22 de abril, de 8:00 a. m. a 4:00 p. m. en el parqueo de la 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 el carnet de empleado al momento de votar.

Los concursantes serán quienes hayan esultado con la máxima calificación en su evaluación de desempeño.



- Celebración del día de las madres



DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

DRH/CIRCULAR NO. 189

25 de mayo, 2022

A : TODAS LAS MADRES DE LA CAASD

ASUNTO : INVITACIÓN DÍA DE LAS MADRES

El Ing. Felipe Subervi director general de esta institución, a través de la Dirección de Recursos Humanos les invita a todas las servidoras madres a la celebración especial preparada para agasajar a nuestras Madres CAASD. Este viernes 27 de mayo, en el parqueo de la comercial, a partir de las 12:00 m., celebraremos entre música, sorpresas y rifas este significativo día.

Es indispensable que las madres que resulten ganadoras para recibir el premio presenten un documento que demuestre su condición de maternidad (carnet de seguro o acta de nacimiento).

¡Feliz día Madres!

Atentamente,

Lic. Mónica De Soto Bogaert
Directora de Recursos Humanos

CC: Ing. Felipe Ant. Subervi Hernández, director general
Lic. Elinay Hernández, Enc. Dpto. Relaciones Laborales y Sociales
Lic. Nilida Almir Díaz, Enc. Dpto. de Comunicaciones

26/5/2022

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]
26/5/22



26/5/22

Melina segura
26/5/2022

Jangel
26-5-2022







CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

4.6.1 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 climatización e iluminación de las instalaciones.

Se han realizado mantenimientos y mejoras en la climatización e iluminación de las instalaciones y departamentos de la institución.

Evidencia: Fotografías y/o informe de las actividades de mantenimiento ejecutadas.

Cumplimiento: 100%







SMant No. 29-22

03 de mayo de 2022

A

: LIC. NIROXY DEL CARMEN VILLAR C.
Enc. Div. Servicios Generales

ASUNTO

: Remisión de informe del mes de Abril 2022

Cortésmente, me dirijo a usted, para remitirle el informe de los trabajos realizados del mes de Abril del 2022.

Atentamente,


LIC. Franklin Manuel Trinidad Batista
Enc. Sección de Mantenimiento

FMTB/mrj

TRABAJOS REALIZADO EN EL MES DE ABRIL DEL 2022

01-04-2022

1- Dirección de Ingeniería:

Reparación de Puerta de Madera.

2- Edificio I Recepción:

Subida de Breaker al aire.

3- Comedor de la Dirección Social:

Destape de Pileta.

4- Sede Central en la Entrada:

Desinstalación de Letrero de la Cooperativa.

5- División de Programación y Apoyo Operacional:

Se Bandearon dos tablas de Maderas.

6- Asuntos Sociales:

Reparación de Estufa Electrica.

7- Departamento de Protocolo:

Reparación de la puerta de Cristal.

8- División de Mantenimiento y Central Operacional:

Instalación de cuatro Plafón.

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

Evidencia: Reporte actualizado conciliación de activos fijos enero-abril 2022

Cumplimiento: 100%



CONCILIACION REGISTRO DE ADQUISICIONES DE MOBILIARIOS Y EQUIPOS DE OFICINA
EN EL SISTEMA DE CONTABILIDAD Y EL MODULO DE ACTIVOS FIJOS

FECHA : 5 DE ABRIL 2022
CUADRE DE : abr-22

SISTEMA DE CONTABILIDAD		TRANSPORTE
BALANCE INICIAL	350,682,361.98	675,351,507.13
MAS ADICIONES	2,470,950.01	
OTRAS ADICIONES		
SUB-TOTAL	353,153,311.99	675,351,507.13
MENOS RETIRO		
BALANCE	353,153,311.99	675,351,507.13

MODULO DE ACTIVO FIJOS

BALANCE INICIAL	350,682,361.98	675,351,507.13
MAS ADICIONES	2,470,950.01	
SUB-TOTAL	353,153,311.99	
MENOS RETIROS		675,351,507.13
BALANCE	353,153,311.99	675,351,507.13

DIFERENCIA
LIC. COMESORA MARTINEZ
REALIZADO

LIC. BUENAVENTURA SUERO
REVISADO POR

LIC. ERENIO GOMEZ FELIZ
APROBADO POR

CRITERIO 5: PROCESOS.

5.2.4 No se evidencia la difusión a través de los canales de comunicación externa para los medios de acceso y horario.

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

Tarea: Colocar publicidad en los distintos canales de comunicación los servicios, así como los horarios de las oficinas comerciales.

Se ha promovido a través de las redes sociales los medios de acceso y horarios de las diferentes oficinas comerciales.

Evidencia: Publicaciones de medios de acceso y horarios colocada en los canales de comunicación.

Cumplimiento: 100%





Formas de pagar rápido y seguro



Lunes a viernes de 8:00 a.m a 5:00 p.m.
Sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.

Av. Las Américas km 26,
esq. Masonería, Ensanche Ozama

Av. Charles de Gaulle, Trioplaza, Local 1D,
al lado de EDEESTE

C/Juan García #45, Boca Chica

Av. Hnas. Mirabal #620,
al lado del tanque de la CAASD

Calle Euclídes Morillo No. 65,
Santo Domingo, D.N.



Lunes a viernes de 9:00 a.m a 6:00 p.m.
Sábados de 9:00 a.m. a 1:00 p.m.

MEGACENTRO
Frente al local de EDEESTE



Lunes a viernes de 8:00 a.m a 8:00 p.m.
Sábados de 9:00 a.m. a 6:00 p.m.

PUNTO GOB
Sambil, puerta John F. Kennedy,
local 26, 1er. nivel
809.286.1009

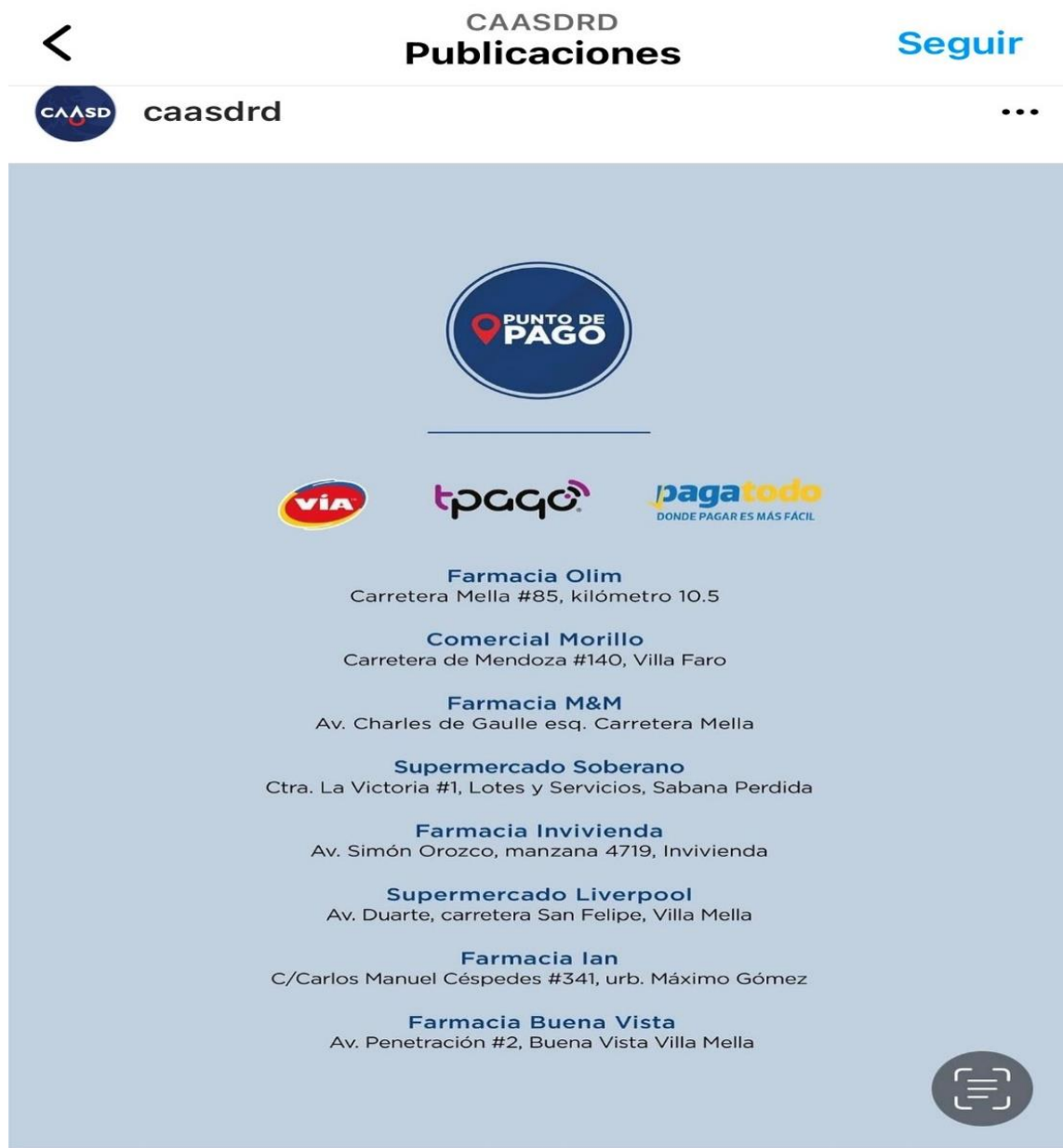


Les gusta a **indbr** y **otros**

caasdrd Conoce las vías y horarios que tenemos disponible para que puedas pagar tus facturas en Santo Domingo Norte y Santo Domingo Este.

Ver los 22 comentarios

Hace 2 días · [Ver traducción](#)



Les gusta a **indbr** y **otros**

caasdrd Conoce las vías y horarios que tenemos disponible para que puedas pagar tus facturas en Santo Domingo Norte y Santo Domingo Este.

Ver los 22 comentarios

Hace 2 días · [Ver traducción](#)



CANALES DE PAGO

Teleagua-oriental
809.598.1722, opción 2
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.
Sábado de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.

VÍA WEB
www.caasdenlinea.com

WHATSAPP
809.850.4814

**ACTUALIZA
Y DESCARGA TU FACTURA**
<https://caasdenlinea.com/servicios>

ESCANEA NUESTRO QR PARA MAYOR RAPIDEZ



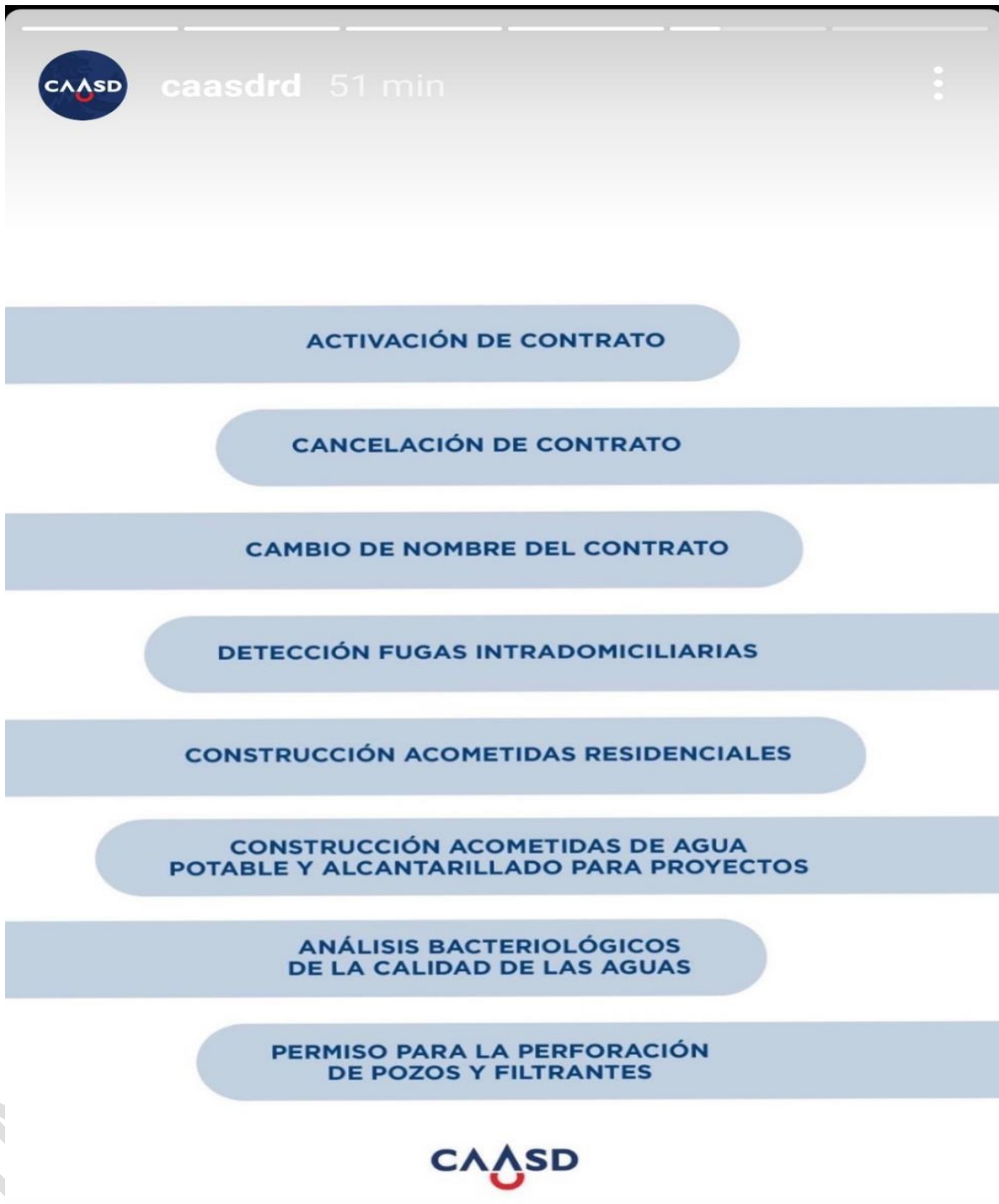
Les gusta a **indbr** y **otros**

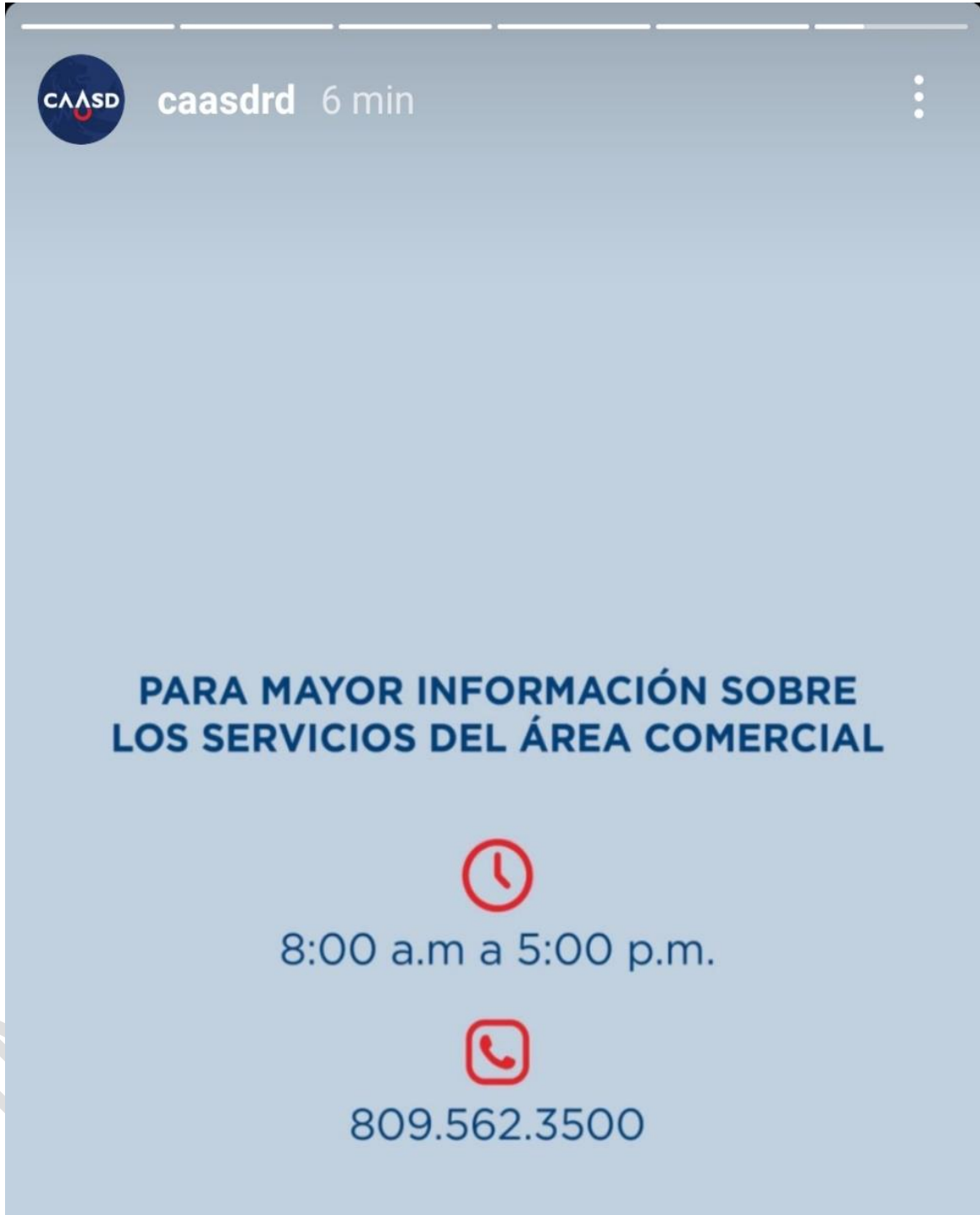
caasdrd Conoce las vías y horarios que tenemos disponible para que puedas pagar tus facturas en Santo Domingo Norte y Santo Domingo Este.

Ver los 22 comentarios

Hace 2 días · Ver traducción







CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

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 de 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 sus zonas y poder brindarle una solución.

Contamos con la participación de los ciudadanos clientes en los procesos de trabajos

Evidencia: Listado de participantes, resumen de la minuta de reunión y fotografías abril 2022.

Cumplimiento: 100%

- Listado de participantes



REPUBLICA DOMINICANA
MINISTERIO DEL MEDIO AMBIENTE
Y TURISMO
SECRETARÍA DE ESTADO
DEPARTAMENTO DE ASUNTOS SOCIALES



COMITÉ DE VECINOS AMOR, FE Y ESPERANZA
Las Cañitas
Calle Duarte # 100

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

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

NOMBRE DE LA JUNTA DE VECINOS Y/O ORGANIZACIÓN: AMOR FE Y ESPERANZA TIPO: JUNTA DE VECINOS
 REPRESENTACION SECTORIAL
 ORGANIZACIÓN

FECHA: 26/4/22

SECTOR/SECTORES: LAS CAÑITAS

TELÉFONO/S: 829-399-3276 NOMBRES/S Y APELLIDO/S DEL PRESIDENTE/A: KAFASI ANTONIO MONTERO
 TELÉFONO DEL PRESIDENTE/A:

PROBLEMÁTICA: NO LLEGA EL AGUA ASÍ ABAJO PUESO ELLO QUE LA AYUDA DE NUESTRO DIRECTOR DE LA CAASD

SOLUCIÓN PLANTEADA: LA COMEDIDAD QUIERE QUE LE HAGAN UN CAMBIO DE TUBO EL TUBO QUE HA EL DE 3 QUIERE UNA REDUCCION DE 3 A 2 PARA RESOLVER LA F

NO.	NOMBRE	TELÉFONO/S
1	ANDREA MATA FIGUEROA	829-476-5641
2	GULISSA MARGARITA REYES	809-350-4581
3	ANA ADARIS GEMOSÉN	809-334-9565
4	ERINDEY RIVERA	829-447-1989
5	STEPHANY VIDAL REYES	809-786-7386
6	MARISOL PÉREZ FIGUEROA	829-201-9694
7	MARTINA ENCARNACION	829-391-0937
	LUIS ANGEL PAULINO	809-819-0099



**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 ORGANIZACIÓN: Comunidad 7 de Mayo TIPO: JUNTA DE VECINOS
 REPRESENTACION SECTORIAL
 ORGANIZACIÓN

FECHA: 11/05/12

SECTOR/SECTORES: Compartito 7 de Mayo

TELEFONO/S: 749-9166203 NOMBRES/S Y APELLIDO/S DEL PRESIDENTE/A: Enrico H. C. Canales

TELEFONO DEL PRESIDENTE/A: _____

PROBLEMÁTICA
El principal problema es
que el agua que llega a muchas
casas, porque el agua está contaminada
debido a

SOLUCIÓN PLANTEADA
Hacer una tubería nueva
si problema está resuelto.

NO	NOMBRE	TELEFONO/S
	Martin River	829-882-8327
	Margarita Figueroa	809-304-6032
	Marena Figueroa	809-944-2946
	Therommi Mota	840-621-6499
	Mano Herrera	809-391-7310
	Raunci Liriano	829-286-5294
	Domingo Almonte	
	Barlo Lasser	

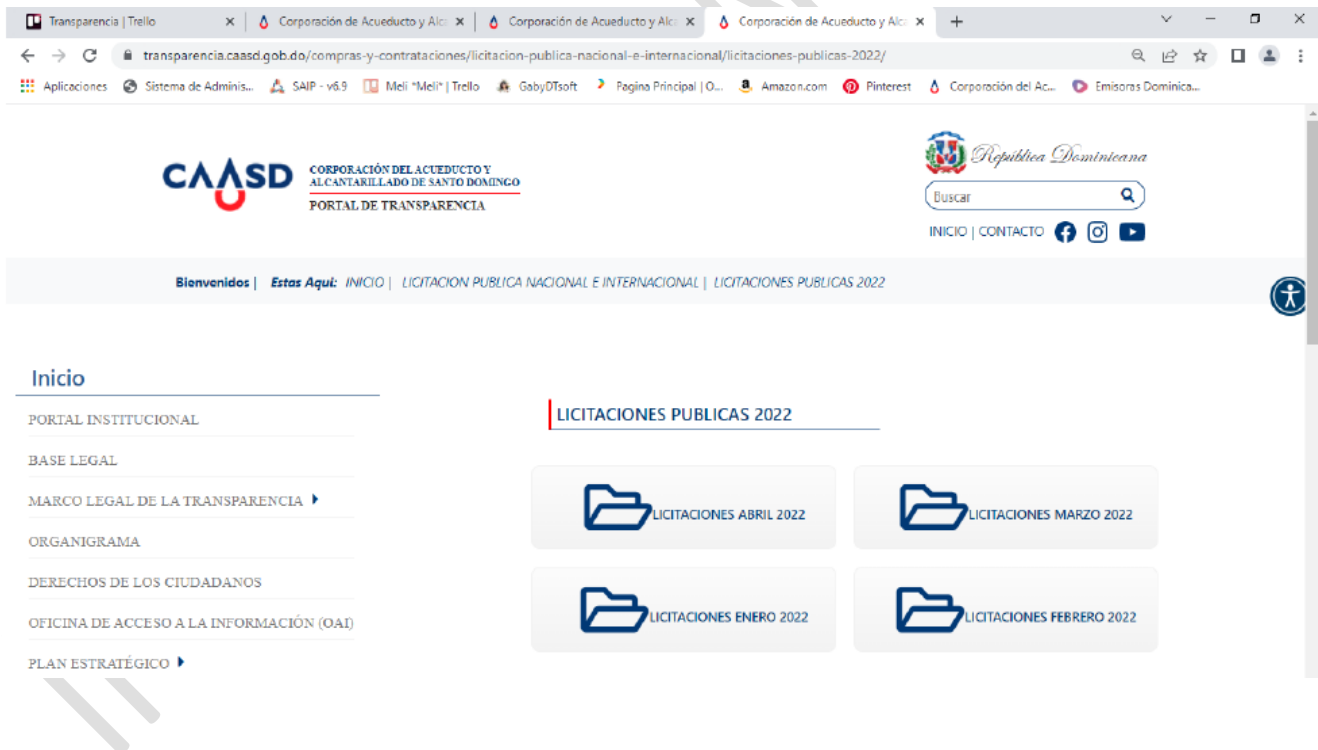
6.2.4.2 No se evidencia que exista una medición del alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.

Acción de mejora: Implementar mecanismos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.

Tarea: Mantener debidamente actualizado el portal de transparencia con las informaciones institucionales que le ordena la ley 200-04

Evidencia: Reporte de las informaciones Institucionales cargadas en el portal de transparencia.

Cumplimiento: 100%



The screenshot shows the CAASD Transparency Portal. The browser address bar displays the URL: transparencia.caasd.gob.do/compras-y-contrataciones/licitacion-publica-nacional-e-internacional/licitaciones-publicas-2022/. The page header includes the CAASD logo and the text "CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO PORTAL DE TRANSPARENCIA". On the right, there is a search bar with the text "República Dominicana" and "Buscar", along with social media icons for Facebook, Instagram, and YouTube. Below the header, a navigation bar contains the text: "Bienvenidos | Estas Aquí: INICIO | LICITACION PUBLICA NACIONAL E INTERNACIONAL | LICITACIONES PUBLICAS 2022". The main content area is divided into two columns. The left column, titled "Inicio", lists several menu items: "PORTAL INSTITUCIONAL", "BASE LEGAL", "MARCO LEGAL DE LA TRANSPARENCIA", "ORGANIGRAMA", "DERECHOS DE LOS CIUDADANOS", "OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN (OAI)", and "PLAN ESTRATÉGICO". The right column, titled "LICITACIONES PUBLICAS 2022", features four folder icons representing the months: "LICITACIONES ABRIL 2022", "LICITACIONES MARZO 2022", "LICITACIONES ENERO 2022", and "LICITACIONES FEBRERO 2022".



The screenshot shows a web browser window with the URL transparencia.caasd.gob.do/compras-y-contrataciones/licitacion-publica-nacional-e-internacional/licitaciones-publicas-2022/licitaciones-abril-2022/. The page header includes 'BIENVENIDOS | Estas Aquí: INICIO | LICITACIONES PUBLICAS 2022 | LICITACIONES ABRIL 2022'. The main content area is titled 'LICITACIONES ABRIL 2022' and features a sidebar menu on the left and a list of documents on the right.

Inicio

- PORTAL INSTITUCIONAL
- BASE LEGAL
- MARCO LEGAL DE LA TRANSPARENCIA ▶
- ORGANIGRAMA
- DERECHOS DE LOS CIUDADANOS
- OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN (OAI)
- PLAN ESTRATÉGICO ▶
- PUBLICACIONES
- ESTADÍSTICAS

LICITACIONES ABRIL 2022

ACTO_DE_APROBACION_DE_PLIEGO	
CERTIFICADO_DE_APROPIACION_LPN04	
CONVOCATORIA_LPN04	
DICTAMEN_LPN04_001	

INFORMACION

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

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 2022 con el propósito de conocer el nivel de satisfacción de los ciudadanos clientes

Evidencia: Ficha de encuesta, y cuestionario.

Cumplimiento: 100%

- Ficha técnica Encuesta de Satisfacción Ciudadana.



**Encuesta de Satisfacción a Usuarios
de los Servicios Públicos**

Ficha Técnica

2022

FICHA TÉCNICA



- ❑ **POBLACIÓN:** Servicios presenciales 4,232; servicios misionales 557,741; servicios a usuarios institucionales 463.
- ❑ **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: 353

Suministro de agua a través de camiones cisterna	93	Descuento de Mora Por Saldo -Adm. CAASD	7
Construcción de Acometidas residenciales	1	Cambio de nombre de Contrato -ACEA	10
Construcción de Acometidas para proyectos	1	Cancelación de Contrato de Servicio -ACEA	7
Duplicados de facturas	73	Descuento de Mora Por Saldo -ACEA	2
Activación de Contratos de Servicio -Adm. CAASD	1	Duplicados de facturas -ACEA	32
Acuerdos de Pago -Adm. CAASD	2	Activación de Contratos de Servicios-ACEA	3
Cambio de nombre de Contrato -Adm. CAASD	12	Fugas Intradomiciliarias	9



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA GENERAL.

Buenos días/tardes.

Soy (nombre y primer apellido del encuestador). Estamos realizando una encuesta a los usuarios de esta institución y le agradeceríamos que colaborase con nosotros. Conocer su opinión nos ayudará a mejorar los servicios que ofrece la institución. (Si la persona seleccionada no desea colaborar nos despediremos amablemente y pasamos a otra entrevista).

En esta encuesta su nombre no va a aparecer por ningún sitio. Lo que Ud. nos diga sólo se va a tener en cuenta para mejorar los servicios. Las preguntas son muy fáciles y además sólo le vamos a tomar unos minutos. Le leeré las preguntas y las posibles respuestas y luego usted me dice, con cuál está más de acuerdo. Si no las entiende, se las vuelvo a repetir y si no quiere responder a alguna pregunta, no pasa nada.

P0 -Servicio solicitado

P1. Área del servicio solicitado

P.2 ¿COMO VALORA USTED...?

FIABILIDAD		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P2.1	La confianza en la atención brindada												
P2.2	El cumplimiento de los plazos de realización de la gestión												

P.3 ¿COMO VALORA USTED...?

CAPACIDAD DE RESPUESTA		0	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												
P3.4	El interés mostrado por el área para dar respuesta al servicio solicitado												

Resumen de avance del Plan de Mejora Institucional 2022			
Enero-Junio 2022			
No.	Subcriterio	Acción Mejora	% de Ejecución
1	1.1.4	Implementar por completo la comunicación de la filosofía institucional a todos los grupos de interés.	100%
2	1.2.1/1.2.5/1.2.7	Gestionar la difusión de los procedimientos y el mecanismo de gestión.	80%
3	1.2.8	Realizar campañas para la fomentar la comunicación interna y externa en toda la organización.	100%
4	1.3.7/7.1.2.3	Implementar reconocimiento laboral basado en el desempeño tanto a nivel individual como el trabajo en equipo.	80%
5	3.2.4	Elaborar y desarrollar el plan de formación para los colaboradores.	100%
6	3.3.9	Realizar actividades para la integración social y cultural de los colaboradores.	60%
7	4.6.1	Desarrollar un plan de mantenimiento preventivo de las instalaciones.	100%
8	4.6.3	Dar seguimiento a la vida útil de los activos físicos que posee la institución.	100%
9	5.2.4	Difundir en los diferentes canales de comunicación externa los servicios, así como horarios de acceso a las oficinas comerciales.	100%
10	6.1.3	Participación con los clientes usuarios.	100%
11	6.2.4.2	Implementar mecanismos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.	100%
12	7.2.1.5	Evaluar la atención brindada a los Ciudadanos clientes.	100%
% de cumplimiento del Plan de Mejora			93%