

Instituto Nacional De Aguas Potables Y Alcantarillados (INAPA)



2.º Informe de Seguimiento al Plan de Mejora en base al Autodiagnóstico CAF 2025.

Diciembre 2025 Santo Domingo

Preparado por
Departamento de Calidad en La Gestión

Resumen ejecutivo

El siguiente informe detalla el cumplimiento de las 8 acciones establecidas en el Plan de Mejora CAF 2025 del Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA).

La metodología utilizada se basó en la delegación de responsabilidades a personal técnico en todos los niveles de la organización, el seguimiento de las acciones establecidas y la recopilación de evidencias que transparenten el cumplimiento.

El informe que presentamos a continuación es el resultado del trabajo en equipo enfocado en la implementación de mejores prácticas y políticas de excelencia, así como en la mejora continua de nuestros procesos y servicios.

En el INAPA, creemos que la calidad y la eficiencia en el servicio público son fundamentales para el desarrollo de nuestro país, y por ello nos esforzamos por ofrecer soluciones de alto impacto a los ciudadanos.

Acción de mejora 1

Subcriterio 3.2.9

Área de mejora: No se evidencia que se evalué el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido.

Acción de Mejora: Realizar encuesta de percepción para conocer la participación en las actividades de mejora.

Avances: Se aplicó la Encuesta de Satisfacción de los Servicios de la Dirección de Recursos Humanos 2025, con participación de 333 colaboradores, obteniendo resultados cuantitativos y cualitativos relacionados con los procesos de capacitación y desarrollo. Los resultados reflejan una valoración mayoritariamente positiva y permitieron identificar oportunidades de mejora orientadas a fortalecer la cobertura, el seguimiento y la adecuación de los programas formativos, como insumo para evaluar el impacto de las actividades de mejora.

Objetivo: Conocer la percepción del personal que haya participado en áreas de mejoras e identificar si existen adecuaciones que puedan ser aplicadas.

Nivel de Implementación: 100%

Evidencias: Resultados de la Encuesta de Satisfacción de los Servicios que ofrece la Dirección de Recursos Humanos 2025, incluyendo análisis de percepción y sugerencias de mejora del personal. (Ver evidencia adjunta)

Acción de mejora 2

Subcriterio 4.5.7

Área de mejora: Nos evidencia que se tome en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las tic.

Acción de Mejora: Conocer el rendimiento de las actividades de mejora.

Objetivo: Identificar adecuaciones necesarias para las actividades de mejora realizadas en la organización.

Avances: La institución cuenta con indicadores definidos en el POA de Transformación Digital, los cuales son medidos y analizados de manera periódica, permitiendo evaluar el rendimiento de las iniciativas TIC implementadas. Estos análisis constituyen la base para identificar adecuaciones y avances en materia de impacto socioeconómico y ambiental, en coherencia con los objetivos de mejora institucional.

Nivel de Implementación: 70 %

Evidencias: Informe de avance del POA. (ver anexo)

Acción de mejora 3

Subcriterio 4.6.3

Área de mejora: No se evidencia que se aplique una política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.

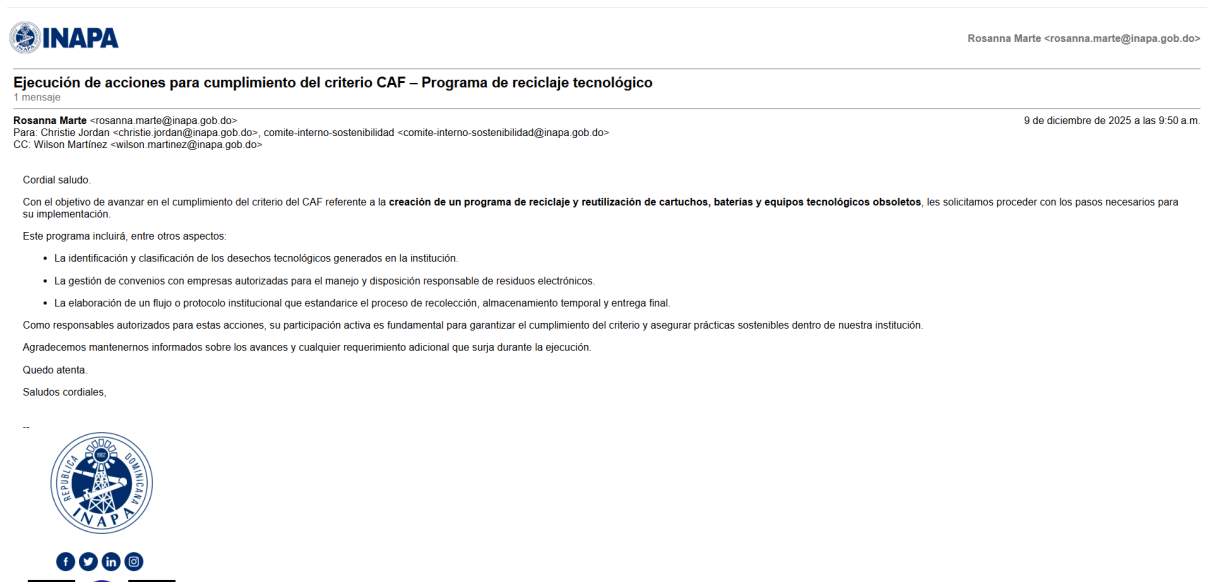
Acción de Mejora: Recopilar evidencias necesarias para alimentar los indicadores.

Objetivo: Medir el cumplimiento de las actividades relativas a la capacidad de tratar a los clientes.

Nivel de Implementación: 20%

Avances: Se realizó la comunicación formal a las áreas responsables para iniciar la recopilación de evidencias relacionadas con la aplicación de una política de ciclo de vida de las instalaciones y activos, como paso previo al análisis de los indicadores establecidos.

Evidencias: Correo de comunicación formal enviado a las áreas responsables. (Ver evidencia adjunta)



Acción de mejora 4

Subcriterio 5.2.2

Área de mejora: No se evidencia que se utilicen métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda centrándose en el principio de una sola vez.

Acción de Mejora: Realizar un análisis de la cobertura negativa/positiva de las actividades de comunicación.

Objetivo: Conocer el rendimiento de la cobertura positiva o negativa de las actividades de comunicación realizadas.

Avances: La institución ha implementado métodos innovadores orientados al ciudadano mediante el desarrollo y puesta en funcionamiento del Portal de Autoservicio del INAPA, que permite a los usuarios realizar pagos y gestiones de manera digital, reduciendo trámites presenciales y aplicando el principio de “una sola vez”. Asimismo, se realiza el monitoreo y análisis de la cobertura positiva y negativa de estas iniciativas a través del indicador I07 del POA, lo que permite evaluar su impacto y rendimiento en la comunicación institucional.

Nivel de Implementación: 100%

Evidencias: Capturas de pantalla de la plataforma INAPA Autoservicios y reportes de seguimiento y monitoreo de las redes sociales institucionales (ver anexos).



Servicios

[Ver todos los servicios >](#)

Pago del servicio de agua potable y alcantarillado

Pago del servicio de agua potable y alcantarillado

Sistema de monitoreo del INAPA (SISMOPA)

Sistema de monitoreo tiempo real del cloro residual y estado de los

Acción de mejora 5

Subcriterio 6.1.2.4

Área de mejora: No se evidencia resultados de la percepción general en cuanto a la diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específica del cliente.

Acción de Mejora: Concluir con la formalización de la Carta Compromiso para obtener estándares de servicios.

Objetivo: Formalizar los estándares de servicios para mejorar la satisfacción al cliente.

Avances: Se elaboró y formalizó la Carta Compromiso al Ciudadano, estableciendo estándares de servicio y mecanismos de atención orientados a las necesidades del cliente.

Nivel de Implementación: 100%

Evidencias: Carta Compromiso al Ciudadano formalizada. (ver anexo)

Acción de mejora 6

Subcriterio 6.2.3.1

Área de mejora: No se evidencia que existan mediciones con relación al grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos.

Acción de Mejora: De acuerdo a los indicadores que existen, realizar un análisis para determinar si la disponibilidad de información de la organización cumple con las exigencias dadas.

Objetivo: Conocer el nivel del cumplimiento de la organización en publicar las informaciones requeridas en los portales informativos.

Avances: Se recopilaron y analizaron los indicadores internos y de los órganos rectores correspondientes al año 2025, incluyendo el Índice de Transparencia, el cual refleja un cumplimiento del 100 % en la disponibilidad de la información publicada por la organización.

Nivel de Implementación: 90%

Evidencias: Índice de Transparencia institucional con resultado del 100 %, Indicadores P1, P2, P3 y P4 relacionados con la publicación y atención de información. (Ver evidencia adjunta)

17. Oficina de Acceso a la Información		75.00%
P1. Atención a Solicitudes de Información Recibidas		100.00%
P2. Atención de Quejas, Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias		100.00%
P3. Portal de Transparencia actualizado		100.00%
P4. Plan de trabajo provisto por la DIGEIG para la Comision de Etica e Integridad, ejecutado		100.00%

Acción de mejora 7

Subcriterio 8.2.3

Área de mejora: Conocer el nivel del cumplimiento de la organización al publicar las informaciones requeridas en los portales informativos.

Acción de Mejora: Crear un indicador que mida el rendimiento acerca del grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación.

Objetivo: Tener informaciones exactas acerca del grado e importancia de la cobertura positiva y negativa percibida por los medios de comunicación.

Avances: Se socializó con el Departamento de Comunicación y se cuenta con indicadores disponibles que permiten iniciar la medición de la cobertura positiva y negativa de la organización en los medios de comunicación.

Nivel de Implementación: 100%

Evidencias: Indicadores del POA del área de Comunicación (P03 y P06). Reportes de monitoreo y seguimiento de redes sociales.
(Ver evidencia adjunta)

14. Departamento de Comunicaciones	
 P01. Comunicación externa fortalecida	 ◦
 P02. Alianzas Estratégicos con instituciones gubernamentales	 ◦
 P03. Monitoreo de los formatos y contenidos de comunicación en nuestra redes sociales	 ◦
 P04. Educación sobre el uso del recurso agua	 ◦
 P05. Estructura y politicas de comunicación interna fortalecidas	 ◦
 P06. Plan de comunicaciones internas y externas elaborado e implementado	 ◦

Acción de mejora 8

Subcriterio 9.1.4

Área de mejora: No se evidencian mediciones del rendimiento acerca del grado de cumplimiento de contrato/acuerdo o convenio entre autoridades y la institución.

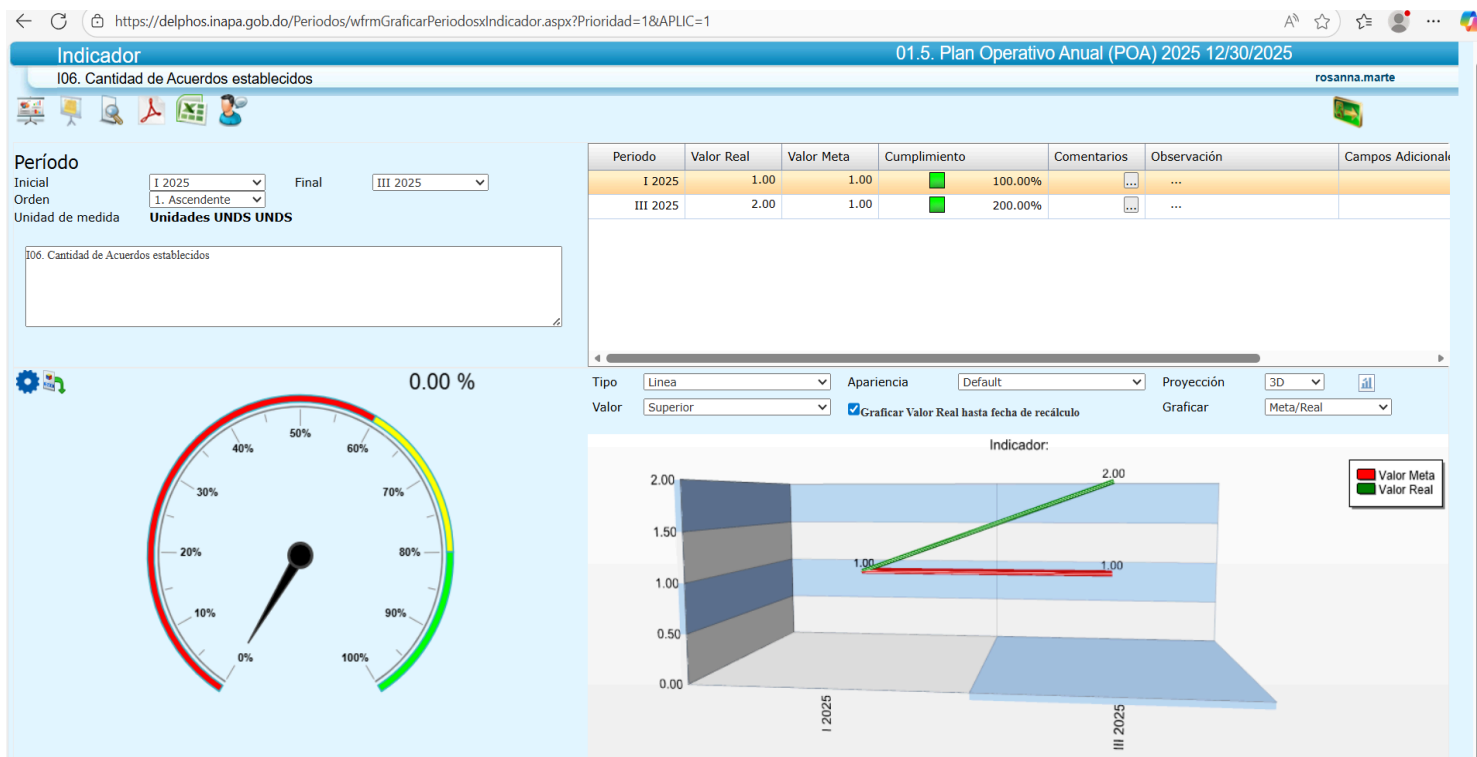
Acción de Mejora : Crear un indicador para medir el rendimiento y grado de cumplimiento de los contratos, acuerdos o convenios entre las autoridades y la institución.

Objetivo: Medir y asegurar el cumplimiento de los contratos, acuerdos o convenios entre las autoridades y la institución.

Avances: La institución cuenta con indicadores definidos en el Plan Operativo Anual (POA) 2025, los cuales son medidos y monitoreados de manera periódica a través de la plataforma DELFO. Estos indicadores permiten evaluar el rendimiento de la gestión de acuerdos institucionales, evidenciando avances en la medición del desempeño conforme a la planificación establecida para el año 2025. Asimismo, constituyen un insumo fundamental para la definición e implementación del indicador específico que permitirá medir el grado de cumplimiento contractual, en atención al requerimiento establecido en el plan de mejora.

Nivel de Implementación: 100%

Evidencias: Reporte de los indicadores **P02. Alianzas Estratégicas con instituciones gubernamentales** y **P06. Contratos**, medidos a través de la plataforma DELFO, correspondientes al Plan Operativo Anual (POA) 2025, donde se evidencia el seguimiento y la medición periódica del desempeño institucional en la gestión de acuerdos y contratos.



Encuesta de Satisfacción de los servicios que ofrece la Dirección de Recursos Humanos 2025

Resultados

Encuesta 495169

Número de registros en esta consulta:	333
Total de registros en esta encuesta:	333
Porcentaje del total:	100.00%

Resumen para G04Q13

CAPACITACION Y DESARROLLO DEL PERSONAL:

Opción	Cuenta	Porcentaje
Excelente (AO01)	128	38.44%
Muy bueno (AO02)	91	27.33%
Bueno (AO03)	77	23.12%
Regular (AO04)	26	7.81%
Deficiente (AO05)	11	3.30%
Sin respuesta	0	0.00%

Resumen para G00Q14

¿Cómo podemos mejorar?:

Opción	Cuenta	Porcentaje
Opción	81	24.32%
Sin respuesta	252	75.68%

ID	Respuesta
1095	Llevando talleres a las diferentes provincias para los empleados así tener un personal preparado y más eficiente.
1109	Este proceso tiene mucha apertura de mejora, es primordial que el personal de ese departamento pueda comprometerse mas con sus funciones y de mejorar ese seguimiento y acercamiento con las áreas para que se pueda lograr todo lo planificado en el Plan de Capacitaciones Institucional.
1119	Creo que pueden mejorar, Angel y Evelyn hacen un buen trabajo lo demás no funciona.
1122	Perfecto.
1137	No centralizar al personal.
1154	Eficiencia
1160	el tiempo anticipado de la información sobres las capacitaciones.
1168	Tener mayores programas de capacitación para los nuevos
1195	BANA
1219	Solo es decir por correo que capacitación tienen por mes con sus fechas.
1223	Agregando más
1231	Organizando la actividades crítica
1243	Comunicar a todas kas areas sobre kas capacitaciones disponible, asi como dar seguimiento a las personas que solicitan dicha capacitacion en materia de aprovechamiento de esas capacitaciones, ya que hay muchos que se inscriben, pero no asistencia, lo que ocasiona que lo que estan realmente interesado en esas capacitaciones, se quedando fuera por la acciones de las personas mencionadas
1248	N/A
1253	VERIFICAR LAS NECESIDADES REALES DEL COLABORADOR PARA MEJORAR SU DESEMPEÑO EN EL AREA LABORAL
1257	Involucrar mas a las altas Direcciones para concatenar el trabajo con los horarios y compromisos de trabajo. Muchas veces se complica asistir por los días y horarios
1284	IMPLEMENTAR MAS CAPACITACIONES, CURSOS Y MAESTRIAS
1305	Dando más talleres
1322	Realizar encuestas más directas sobre las capacitaciones necesarias
1342	CONSIDERO QUE ES UN MUY BUEN SERVICIO PUES TE EXPLICAN PASO A PASO EL OBJETIVO DE TU LABOR, TE FORMAN EN TUS TAREAS Y TE IMPULSAN A CRECER EN LA INSTITUCION
1360	Seguimiento en los tramites
1380	se debe implementar mas adelante los cursos de capacitación de los técnicos
1414	Las capacitaciones deben ser más equitativas
1432	Capacitando el empleado antes de cederle un puesto
1483	NO SUGERENCIAS
1563	El personal de capacitación es muy atento y da mucho seguimiento cuando estamos tomando capacitaciones.
1564	El area de capacitaciones no realiza un seguimiento a las capacitaciones indicadas por las areas al momento de realizar el plan de capacitacion.
1647	NO SABRIA DECIR
1652	todo bien
1656	No son claros en las explicaciones que deben dar al empleado encargado de los procesos en conjunto con es departamento.
1662	Dar más seguimiento a las personas que necesitan los entrenamientos
1681	Mejorar la información entre departamentos para evitar errores.
1715	Deberían innovar en las capacitaciones, no siempre las mismas, ya que el personal de 2 años o más en la institución ya ha tomado la mayoría de capacitaciones.
1756	Capacitarlos de la mejor manera, y enseñarle cada mínimo detalle.
1778	Impartiendo mas cursos técnicos de adiestramiento al personal que trabaja en campo.
1798	Proceso muy lento, lograr acuerdos con suplidores con mejores calificaciones para los

	cursos a impartir
1801	N/A
1814	Llevando más capacitación a las provincias.
1840	Lo mismo
1844	Hasta ahora nada
1848	Verificar que el personal que recibe la capacitación tiene acceso al equipo adecuado y los programas requeridos para recibir la capacitación. Verificar la honestidad de los colaboradores al recibir esta capacitación mediante evaluación efectiva.
1858	Con capacitación
1865	Siguiendo apoyándolo
1867	MÁS CAPACITACIONES PERO ENFOCADAS POR ÁREAS ESPECÍFICAS
1870	Bueno darle un poco de práctica
1872	Deberían de premiar al mejor empleado del año por zona para motivar a los más
1917	Necesitamos de urgencia capacitación, sucede que las capacitaciones solo las imparten en la sede central y los clientes de INAPA están en las provincias
1920	Seguir orientando
1926	Aumentar la capacitación por área
1964	trabajando
1971	todo bien
1979	Seguir capacitando
1987	Arreglar las averías que hay en algunas partes del barrio y municipio
1993	Caja chica o fondo para las peña y alejada sucursales
2009	Impartiendo talleres periódicos
2023	Haciéndolo mucho mejor
2039	Con talleres
2053	Dando instrucciones claras seguimiento regular y ejercicios prácticos
2094	Hacer más cursos
2096	Tomar en cuenta las solicitudes de las provincias
2127	Hay que capacitar más al personal de las provincias y pueblos del interior.
2142	CON CAPACITACIÓN Y MEJORA CONTINUA
2158	dando más oportunidades
2172	Realizar capacitaciones más constantemente
2202	Impartiendo más cursos y mayor facilidad a estudios superiores
2262	MÁS CAPACITACIONES PARA EL PERSONAL SIMPLIFICADO
2276	Dando más talleres y/o cursos virtual
2281	Deberían tener diferentes niveles de capacitaciones, e irlos actualizando para el personal que ya ha tomado capacitaciones, que sean más acorde a estos tiempos, y que se tome en cuenta, por ejemplo, si un personal completó cierta capacitación, que otra puede tomar en esa misma línea, que le aporte conocimientos adicionales. Sería de gran interés, por ejemplo una capacitación de oratoria nivel avanzado.
2323	En cuanto al nivel central excelente, pero creo que esas oportunidades deben extenderse a las provincias o que tengan más acceso a ellas.
2364	Capacitando a todo el personal
2378	Seguimiento a las capacitaciones planificadas por las áreas, una alternativa puede ser automatizar las inscripciones de las capacitaciones disponibles
2394	añadir más talleres al año.
2418	Revisar por área, donde sea necesario.
2439	TODO BIEN
2456	hasta ahora todo bien
2487	Nunca tienen presupuesto
2490	Dando prioridad a las áreas que necesiten ser capacitadas
2502	Dando apertura a las capacitaciones.
2504	Que luego de realizar la capacitación seamos tomados en cuenta con un cambio de posición
2508	ninguna
2513	Recompensar el buen desempeño para mejorar la moral y motivación.



**Instituto Nacional de Aguas
Potables y Alcantarillados**

Avance
Plan Operativo Anual (POA)
Objetivo 01.1.

P01. Transformación Digital

**Instituto Nacional De Aguas Potables
Y Alcantarillados**



Mauricio Vaquer

Contenido

Avances Plan Operativo Anual del 2025, Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillado.

Objetivo

El objetivo de este documento es mostrar las evidencias relacionadas al P01, el cual tiene por nombre ***“Plataformas Informáticas Especiales”***, lo que buscamos es alinear nuestras operaciones con los estándares tecnológicos actuales, sino también incentivar a otras áreas de nuestra institución a sumarse a esta iniciativa, promoviendo un ecosistema más eficiente y sostenible.

Detalles

En este documento detallamos el desarrollo e implementación de la continuación del proceso de transformación digital en la institución.

Durante este cuarto trimestre continuamos con los procesos de adquisición, así como con las labores técnicas para la transformación digital institucional. Parte de la transformación digital continuamos con el desarrollo integración con el Banreservas;

Programación			
Nombre del desarrollo	Fecha de inicio	Actualización	
Banreservas	26/12/2024	En espera de reunion para entrega de certificado y colocacion de fecha de lanzamiento con el equipo del Banreservas	98%

R

Rafael Pérez

Dev, 26, 2025 8:27 PM (3 days ago)

☆ ↶ ⋮

to Alan, Jose, Brandon, Jizell, Eric, Miguel, Henry, Anamendi, Marcos, Aliza, Federico, (Rafael garcia@nabaglobal.com)

Muy buenas tardes estimados,

Feliz Navidad para todos, espero que hayan podido disfrutar de tiempo de calidad con la familia.

De nuestra parte estamos listos con la implementación del mTLS en el portal, favor compartir disponibilidad la semana próxima para compartir la documentación necesaria, por nuestra parte estamos disponible lunes 29/12 o martes 30/12 en el horario que mejor les acomode.

Slds,

[Message clipped] [View entire message](#)

18 Attachments

Scanned by Gmail

image034.png

1.3 KB

Nombre del desarrollo	Fecha de inicio	Actualización	
BHD	15/12/2024	Continuamos en espera de respuesta de parte del BHD para confirmación de las pruebas.	93%
Nombre del desarrollo	Fecha de inicio	Actualización	
Puntos de ventas POS	18/12/2025	Continuamos con el desarrollo del sistema de punto de venta integrado permitirá modernizar la gestión de pagos con una arquitectura robusta y segura, mejorando significativamente la experiencia tanto de los operadores como de los clientes finales.	40%
Nombre del desarrollo	Fecha de inicio	Actualización	
Proyecto de Asistencia a Eventos	28/11/2025	Desarrollo de este sistema que permitirá una gestión integral de eventos corporativos, desde la planificación hasta el análisis posterior, mejorando significativamente la experiencia de los participantes y organizadores.	20%
Nombre del desarrollo	Fecha de inicio	Actualización	
Oficina Virtual	19/12/2025	Desarrollo de la oficina virtual INAPA finalizado. En etapa de integración con Cardnet. Puesta en ambiente de prueba para pruebas de Comercial.	90%

Esta versión fue revisada el 29 de diciembre de 2025 y reemplaza cualquier otra versión anterior.

- Fin del documento -



Manuel Daiguer



**INSTITUTO NACIONAL DE AGUAS POTABLES Y ALCANTARILLADOS
(INAPA)**

Departamento de Comunicaciones

Métrica redes sociales

INSTAGRAM - CRECIMIENTO 2025						
Meses	Seguidores	Siguiendo	Publicaciones	Engagement	Cantidad de Publicaciones	Interacciones
Octubre	28,750	320	31	0	31	4,090
Noviembre	29,300	318	25	0	25	2,850
Diciembre	29,500	319	11	0	11	3,600

YOUTUBE - CRECIMIENTO 2025			
Meses	Suscriptores	Reproducciones	Videos
Octubre	829	1,710	0
Noviembre	866	1,540	0
Diciembre	888	1,790	0

FACEBOOK - CRECIMIENTO 2025					
Meses	Seguidores	Publicaciones	Visitas a la pagina	Engagement	Interacciones
Octubre	9,930	34	7,420	9,990	5,750
Noviembre	10,080	32	10,090	7,790	5,920
Diciembre	10,120	14	4,120	8,190	2,320

X - CRECIMIENTO 2025			
Meses	Seguidores	Siguiendo	Tweets
Octubre	28,202	931	49
Noviembre	28,202	931	51
Diciembre	28,202	931	36


Tania Hidalgo
Encda. del Departamento de Comunicaciones

FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Presencial

Sede Central: Calle Guarocuya # 419, Edificio INAPA, Centro Comercial El Millón, El Millón, Santo Domingo, R.D., o en una de las 104 Oficinas Comerciales distribuidas en las 24 Provincias bajo la jurisdicción del INAPA.

Oficina Acceso a la Información

Tel.: (809) 567-1241 Ext.: 11002, 11003, 11004.

Electrónica

Página web: inapa.gob.do

Correo electrónico: info@inapa.gob.do

Redes sociales

Twitter: @inapagob

Instagram: @inapagob

Facebook: @inapagob

QUEJAS Y SUGERENCIAS

- **Centro de Contacto de Operaciones** Tel.: (809) 368-0000
- **Buzones físicos** ubicados en las oficinas comerciales.
- **Sistema 311** (línea telefónica) y el portal web www.311.gob.do.

El tiempo de respuesta establecido de atención es de máximo 15 días laborables.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Para los casos de incumplimiento de los compromisos declarados y asumidos por el Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados, la Alta Dirección emitirá una carta informando a los usuarios o usuarias el motivo del incumplimiento y las medidas adoptadas para la corrección. Este proceso se ejecutará en un plazo comprendido dentro de los 15 días laborables.

DATOS DE CONTACTO

Calle Guarocuya # 419, Edificio INAPA,
Centro Comercial El Millón, Código
Postal 10142,
El Millón, Santo Domingo, R.D.
Tel.: (809) 567-1241.
Horario: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

Escanea el código QR para
visualizar el directorio telefónico de
las oficinas comerciales.



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO



Octubre 2025 - 2027



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, para garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado.



DATOS IDENTIFICATIVOS

El Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados, es una Institucion descentralizada adscrita al Ministerio de Salud Pública, Creada en 1963 mediante la Ley núm. 5994, considerando que las obras de ingeniería eran de suma importancia para la salud del pueblo dominicano; y que un organismo autónomo de nivel nacional, era la vía más adecuada para movilizar, en el más breve plazo y en las más favorables condiciones, para dotar a las poblaciones urbanas y rurales de sistemas apropiados de abastecimiento de aguas potables y disposición de aguas residuales.

Desde esa fecha INAPA se encarga de planificar, coordinar, elaborar estudios, diseñar, construir, supervisar, mantener y administrar los sistemas de agua potable, recolección, disposición y tratamiento de aguas residuales y pluviales, urbanas y rurales a nivel nacional, exceptuando la ciudad de Santo Domingo y las provincias de Santiago, Espaillat, La Romana, La Vega, Puerto Plata y el municipio de Boca Chica.

MISIÓN

Contribuir a la salud y calidad de vida de la población bajo nuestra jurisdicción, a través de la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento, conforme a lo establecido en la política del sistema de gestión.

VISIÓN

Ser una institución líder por la calidad de los servicios de agua potable y saneamiento, brindados a la población bajo nuestra jurisdicción con una gestión innovadora, eficaz, eficiente, transparente y que impulsa el desarrollo del país.

VALORES

- Vocación de Servicio
- Confiabilidad
- Eficacia
- Eficiencia
- Transparencia
- Responsabilidad

NORMATIVA REGULADORA

Las principales disposiciones legales referentes al Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillado son las siguientes:

Ley Núm. 5994, del 30 de julio de 1962, Gaceta Oficial Núm. 8680, y sus modificaciones que crea el Instituto Nacional de Aguas Potable y Alcantarillado.

Ley Núm. 214, del 19 de mayo de 1966, Gaceta Oficial Núm. 8985, que traspasa al INAPA la operación y mantenimiento de los sistemas de agua potable a cargo de la Liga Municipal Dominicana.

INCLUSIÓN

El INAPA cuenta con distintas formas de acceso a sus servicios, las cuales responden a las necesidades de los ciudadanos clientes y a la naturaleza de la institución.

Atendiendo a esto, además de la Sede Central ubicada en el Distrito Nacional, la institución cuenta con oficinas comerciales en las veinticuatro 24 provincias bajo la jurisdicción del INAPA.

La Sede Central cuenta con rampas de acceso a la recepción y parqueos reservados para facilitar el acceso a personas con limitaciones de movilidad.

ATRIBUTOS DE CALIDAD

Atributo	Descripción de la característica
Fiabilidad	Acierto y precisión; ausencia de errores.
Amabilidad	Atención individualizada ofrecida, abarca aspectos tales como cortesía, trato, comunicación y comprensión de la necesidad del ciudadano/usuario.
Profesionalidad	Preparación del personal, dominio de los temas relacionados al servicio.
Accesibilidad	Facilidad para obtener el servicio, canales de comunicación, localización de oficinas, señalizaciones, datos de contactos.

COMPROMISOS DE CALIDAD

Servicio	Atributo	Estandar	Indicadores
Pago del servicio de agua potable y alcantarillado	Fiabilidad	85%	Encuestas de satisfacción semestral.
	Amabilidad	85%	
	Profesionalidad	85%	
	Accesibilidad	85%	

DEBERES DEL CIUDADANO

- Pagar oportunamente los servicios de agua potables y saneamiento.
- Hacer uso racional del agua, evitando consumos desmedidos e innecesarios.
- Usar adecuadamente, mantener y reparar las instalaciones asociadas con los servicios que estén en el interior de cada domicilio.
- No intervenir los medidores de caudales de agua ni las conexiones de acueductos y alcantarillados.
- Comunicar y consultar con el INAPA posibles remodelaciones que puedan afectar el acceso expedito del personal técnico de la empresa a las Instalaciones sanitarias del domicilio.
- Ser diligente en el acceso de personal técnico del INAPA al domicilio para posibles reparaciones o modificaciones necesarias para las correctas operaciones de la Institución.

DERECHOS DEL CIUDADANO

- Recibir servicios de agua potable y saneamiento siempre y cuando se paguen los servicios.
- Recibir respuesta clara y oportuna a consultas, solicitudes o eventuales reclamos.
- Conocer las tarifas del servicio.
- Recibir información, cuando corresponda, sobre medidas que afectan la calidad y continuidad del servicio.
- Una medición correcta del consumo y a recibir periódicamente la cuenta respectiva.

