

## Formas de comunicación y participación ciudadana

### Vía Telefónica:

Contáctanos al: (809) 578- 2622

### Por Correo Electrónico:

Escribenos a: [coraamoca@coraamoca.gob.do](mailto:coraamoca@coraamoca.gob.do)

### Portal Web:

Accede mediante: [www.coraamoca.gob.do](http://www.coraamoca.gob.do)

### Presencial

Visítanos en la Oficina de Acceso a la Información (OAI), ubicada en nuestro edificio principal, calle Presidente Vásquez. Nuestro horario de atención es de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 3:00 p. m. También puedes acudir a cualquiera de nuestros 16 centros de atención al cliente en la provincia.

### Redes Sociales:

 Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Moca

 @coraamocard

 @coraamocard

### Quejas y sugerencias:

Todo ciudadano/cliente puede presentar sus quejas y sugerencias sobre los servicios prestados por las siguientes vías:

- **Correoelectrónico:** [coraamoca@coraamoca.gob.do](mailto:coraamoca@coraamoca.gob.do)
- **Portalweb:** <http://www.coraamoca.gob.do>
- **Sistema de denuncia 311:** [www.311.gob.do](http://www.311.gob.do)
- **Buzón Físico:** oficina principal y Centros de Servicios

### Buzón de Sugerencias

ESCANEA



Todas las vías están comprometidas con 15 días laborables

### Medidas de subsanación:

En caso de incumplimiento en los plazos de entrega de los servicios declarados, el Director General emitirá un comunicado ofreciendo disculpas, explicando el motivo de incumplimiento y las medidas adoptadas para la corrección, en un plazo no mayor de 15 días laborables.

## Datos de contacto:

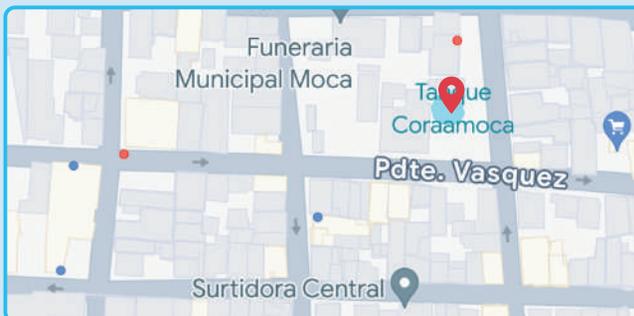
### Ubicación:

Si desea visitarnos, nuestras oficinas se localizan en el edificio Dr. Julio MI. Ramírez (CORAAMOCA), calle Presidente Vásquez con Sánchez. Nuestro horario de servicio es de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. También puede visitar uno de nuestros 16 centros de atención al cliente en la provincia.

ESCANEA



 **Línea Telefónica:** (809) 578- 2622



### Unidad responsable de la Carta Compromiso:

Departamento Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión.

 **Teléfono:** (809) 578- 2622 / ext. 256

 **Correo:** [planificaciónd.coraamoca@gmail.com](mailto:planificaciónd.coraamoca@gmail.com)



El programa Carta Compromiso es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública (MAP) 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.



CARTA COMPROMISO  
AL CIUDADANO

AGOSTO 2025 - AGOSTO 2027

2DA. VERSIÓN

## Datos Identificativos

Somos una institución de servicios, en la cual su principal recurso es abastecer a los usuarios de agua potable y saneamiento a través de la operatividad, mantenimiento y administración eficiente de los acueductos y alcantarillados existentes en la Provincia Esppailat.

### Visión:

Garantizar el acceso continuo y seguro a servicios de agua potable y saneamiento con eficiencia, equidad y sostenibilidad para todos los habitantes de la provincia Esppailat.

### Misión:

Ser una corporación transformadora y referente en la garantía de servicios de agua potable y saneamiento seguros, continuos, sostenibles y resiliente al cambio climático, para todos los habitantes de las zonas urbanas y rurales de la provincia Esppailat.

### Normativa:

- Ley Núm. 89-97 del 12 de marzo de 1997, crea la Corporación de Acueducto y Alcantarillado de Moca (CORAAMOCA).
- Ley Núm. 200-04 del 28 de julio de 2004, crea la Oficina de Acceso a la Información, con reglamento establecido por el Decreto Núm. 130-05 del 25 de febrero de 2005.
- Ley Núm. 41-08 del 16 de enero de 2008, sobre Función Pública, crea el actual Ministerio de Administración Pública.
- Ley Núm. 247-12 del 9 de agosto de 2012, Ley Orgánica de Administración Pública.
- Ley 42-01, promulgada el 8 de marzo del 2001, y sus reglamentos establecen las bases para la organización del sistema nacional de salud.
- Ley No.167-21 de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites del 12 de agosto del 2021

### Inclusión:

La inclusión en CORAAMOCA, es un componente integral en la entrega de los servicios y programas ejecutados por la institución. Esto implica que desde los diferentes componentes de atención se realizan acciones para garantizar la inclusión y atención de los ciudadanos/clientes con discapacidad o condiciones especiales. Contamos con turnos preferenciales para personas discapacitadas y también tenemos personal capacitado para atender los ciudadanos/clientes en el área de atención al cliente en nuestra oficina principal.

### Derechos del Ciudadano:

- Derecho al abastecimiento de agua potable.
- Derecho a recibir toda información que requieren, siempre y cuando sean clasificadas.
- Derecho a un servicio de calidad y eficiencia.
- Derecho a saber los días que se interrumpió el abastecimiento de agua potable y porque.
- Derecho a recibir todos los servicios que presta la institución.

## Compromisos de Calidad:

Servicios	Atributos	Estándar	Indicador
Limpieza de redes/ acometida de agua residual por obstrucción	Tiempo de respuesta	4 días laborables	Cantidad de solicitudes respondidas en el tiempo establecido
	Fiabilidad	85%	% de satisfacción del ciudadano/ cliente aplicado en encuestas trimestrales
	Amabilidad		
Suministro de agua con camiones cisterna	Tiempo de respuesta	3 días laborables	Cantidad de solicitudes respondidas en el tiempo establecido
	Fiabilidad	85%	% de satisfacción del ciudadano/ cliente aplicado en encuestas trimestrales
	Profesionalidad		
	Accesibilidad		
Reconexión del servicio	Tiempo de respuesta	2 días laborables	Cantidad de solicitudes respondidas en el tiempo establecido
	Amabilidad	85%	% de satisfacción del ciudadano/ cliente aplicado en encuestas trimestrales
	Fiabilidad		
Inspección por avería	Tiempo de respuesta	8 días laborables	Cantidad de solicitudes respondidas en el tiempo establecido
	Tiempo de respuesta	8 días laborables	Cantidad de solicitudes respondidas en el tiempo establecido
	Fiabilidad	85%	% de satisfacción del ciudadano/ cliente aplicado en encuestas trimestrales
Amabilidad			
Inspección por alto consumo	Tiempo de respuesta	8 días laborables	Cantidad de solicitudes respondidas en el tiempo establecido
	Fiabilidad	85%	% de satisfacción del ciudadano/ cliente aplicado en encuestas trimestrales
	Amabilidad		
Formación /o Capacitación en el uso inteligente del agua potable y saneamiento/apoyo a centros de educación, básica, media y superior	Tiempo de respuesta	2 días laborables	Cantidad de solicitudes respondidas en el tiempo establecido
	Fiabilidad	85%	% de satisfacción del ciudadano/ cliente aplicado en encuestas trimestrales
	Accesibilidad		
Labor social	Tiempo de respuesta	2 días laborables	Cantidad de solicitudes respondidas en el tiempo establecido
	Amabilidad	90%	% de satisfacción del ciudadano/ cliente aplicado en encuestas trimestrales
	Accesibilidad		
Cambio de nombre de titular del contrato	Tiempo de respuesta	2 días laborables	Cantidad de solicitudes respondidas en el tiempo establecido
	Fiabilidad	85%	% de satisfacción del ciudadano/ cliente aplicado en encuestas trimestrales
	Amabilidad		
Instalación de acometida	Tiempo de respuesta	10 días laborables	Cantidad de solicitudes respondidas en el tiempo establecido
	Fiabilidad	85%	% de satisfacción del ciudadano/ cliente aplicado en encuestas trimestrales
	Accesibilidad		
	Amabilidad		
Incorporación proyecto de construcción	Tiempo de respuesta	10 días laborables	Cantidad de solicitudes respondidas en el tiempo establecido
	Fiabilidad	85%	% de satisfacción del ciudadano/ cliente aplicado en encuestas trimestrales
	Amabilidad		
	Profesionalidad		

### Atributos de calidad:

- **Tiempo de Respuesta:** Cumplir los plazos establecidos en la prestación del servicio.
- **Accesibilidad:** Facilitar la consulta a los usuarios respecto a la información relacionada con el servicio.
- **Cortesía (Amabilidad):** Facilitar la consulta a los usuarios respecto a la información relacionada con el servicio.

- **Fiabilidad:** Es la capacidad para desempeñar el servicio prometido con formalidad y exactitud. Significa brindar el servicio en forma a correcta desde el primer momento.
- **Profesionalidad:** Cualidades que deben cumplir para prestar un servicio adecuadamente al ciudadano y que este alcance la satisfacción. Hace referencia también a las expectativas que el ciudadano tiene sobre el servicio que necesita.