

## 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](http://inapa.gob.do)

Correo electrónico: [info@inapa.gob.do](mailto: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](http://www.311.gob.do).

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

## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

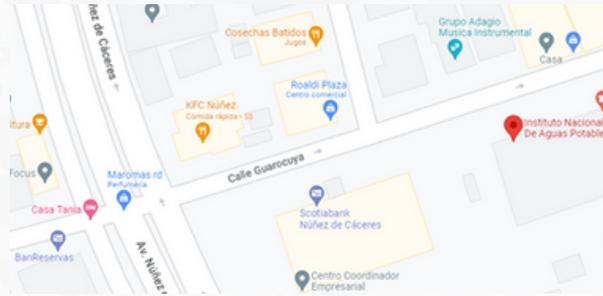
Para los casos de incumplimiento de los compromisos declarados y asumidos por el Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados, la Alta Dirección emitirá una carta informando a los usuarios o usuarias el motivo del incumplimiento y las medidas adoptadas para la corrección. Este proceso se ejecutará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



## UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO

Departamento de Calidad en la Gestión  
Tel.:(809)567-1241 extensión 11803 y 11832.  
Email: [calidad-gestion@inapa.gob.do](mailto:calidad-gestion@inapa.gob.do)



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



# CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO



CARTA COMPROMISO  
AL CIUDADANO

Octubre 2023 - 2025



## DATOS IDENTIFICATIVOS

El Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados, es una Institución 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	Estandard	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.

