



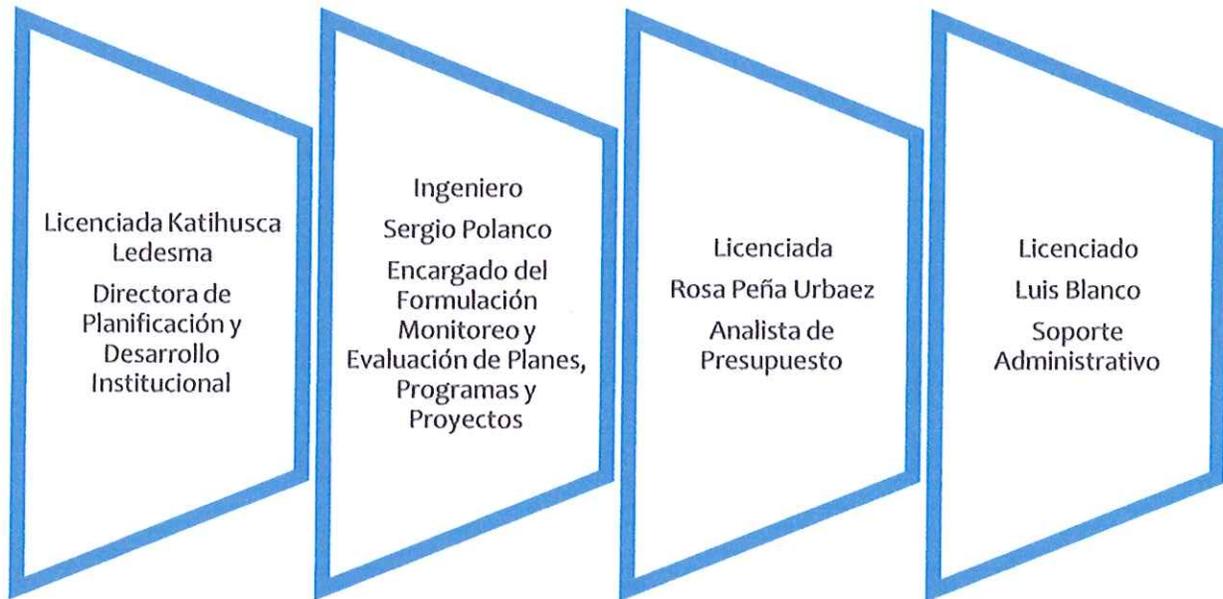
**CORPORACIÓN
DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO
DE SANTO DOMINGO**

**PLAN OPERATIVO ANUAL
RESUMEN EJECUTIVO DESEMPEÑO
TRIMESTRAL
ENERO-MARZO
2023**

Contenido

Equipo de Monitoreo del POA:	3
1. Introducción.....	4
2. Filosofía institucional	5
Misión:.....	5
Visión:.....	5
Valores:.....	5
Promesa de valor:	5
3. Marco Estratégico.....	6
3.1 Ley De Estrategía Nacional De Desarrollo 2030	6
3.2 Línea de Acción.....	6
3.3 Lineamientos institucionales para formulación del POA.....	7
4. Metodología de medición	14
5. Resultados alcanzados en el período.....	15
5.1 Resumen ejecución física de las metas sustantivas POA 2023	16
5.2 Otras Metas	22
6. Conclusión & Recomendaciones	23

Equipo de Monitoreo del POA:



1. Introducción

La Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo, en cumplimiento de su política de monitoreo y evaluación, inicia la implementación del proceso de monitoreo del Plan Operativo anual (POA) a través de la Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional. Esta actividad tiene como objetivo crear un nivel de control que permita valorar el avance y los riesgos que podrían surgir para responder oportunamente y evitar el impacto negativo en su cumplimiento.

Para el diseño del Plan Operativo, fueron emitidos lineamientos o prioridades de la máxima autoridad, con la cual se traza una línea clara de las acciones principales a ejecutar para garantizar el logro de los resultados. A partir de ahí, cada unidad organizacional registró en el Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación (SISPME) las actividades, metas e insumos a requerir, informaciones que fueron utilizadas para elaborar el Plan Anual de Compras y Contrataciones de bienes y servicios (PACC) y el Presupuesto Anual de la Institución.

Como resultado del monitoreo se produce un informe trimestral que nos permite evaluar el desempeño tanto a nivel global como por unidad organizacional. La comparación continua de lo planificado y lo ejecutado nos ayuda a medir la necesidad de nuevos esfuerzos para el alcance de los objetivos.

2. 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.

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.

Valores:

- Eficiencia
- Respeto
- Responsabilidad
- Satisfacción del cliente
- Calidad

Promesa de valor:

En la CAASD nos sentimos llamados a responder con efectividad y calidad a las demandas de nuestros usuarios, con soluciones técnicas y profesionales, pero también, con altos niveles de empatía y sensibilidad humana.

3. Marco Estratégico

3.1 Ley De Estrategia Nacional De Desarrollo 2030

La Ley Orgánica de Estrategia Nacional de Desarrollo de la República Dominicana 2010-2030 (Ley 1-12), promulgada por el Congreso Dominicano en el año 2012, es el principal instrumento ordenado por la ley 498-06. La Estrategia Nacional de Desarrollo (END) “que definirá la imagen-objetivo del país a largo plazo y los principales compromisos que asumen los Poderes del Estado y los actores políticos, económicos y sociales del país tomando en cuenta su viabilidad social, económica y política.

El accionar de esta Corporación, se vincula al EJE 2: Una sociedad con igualdad de derechos y oportunidades, en la que toda la población tiene garantizada educación, salud, vivienda digna y servicios básicos de calidad, y que promueve la reducción progresiva de la pobreza y la desigualdad social y territorial.

- **Objetivo General 2.5:** Vivienda digna en entornos saludables
- **Objetivo Específico 2.5.2:** Garantizar el acceso universal a servicios de agua potable y saneamiento, provistos con calidad y eficiencia

3.2 Línea de Acción

Desarrollar el marco legal e institucional de las organizaciones responsables del sector agua potable y saneamiento, para garantizar la provisión oportuna y de calidad, así como la gestión eficiente y sostenible del servicio.

Transformar el modelo de gestión de los servicios de agua potable y saneamiento para orientarlo hacia el control de la demanda que desincentive el uso irracional y tome en cuenta el carácter social de los servicios mediante la introducción de mecanismos de educación y sanción.

Desarrollar nuevas infraestructuras de redes que permitan la ampliación de la cobertura de los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y pluvial, tratamiento de aguas servidas protección del subsuelo, con un enfoque de desarrollo sostenible y con prioridad en las zonas tradicionalmente excluidas.

Garantizar el mantenimiento de la infraestructura necesaria para la provisión del servicio de agua potable y saneamiento y la disposición final de residuos.

Desarrollar una conciencia ciudadana sobre el ahorro, conservación y uso racional del recurso agua y el desecho de los residuos sólidos.

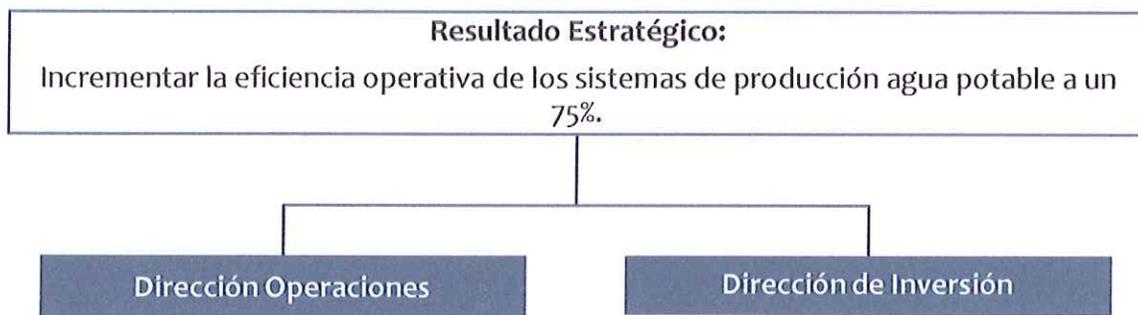
Garantizar el suministro adecuado y oportuno de agua potable y el acceso a campañas de saneamiento a poblaciones afectadas por la ocurrencia de desastres.

3.3 Lineamientos institucionales para formulación del POA

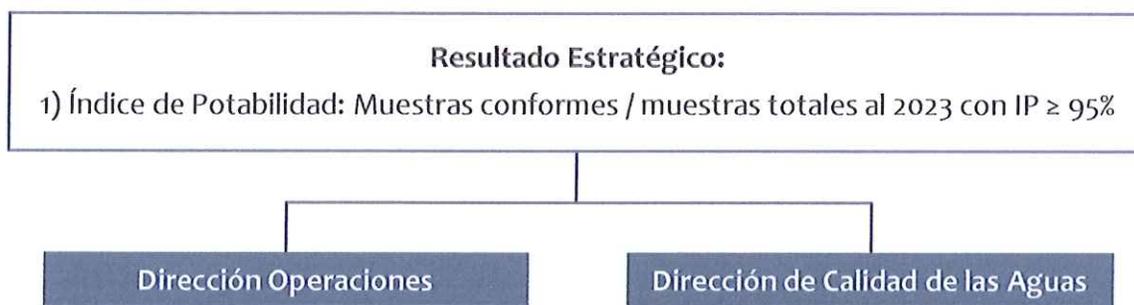
Cumplen el propósito de **regular la prioridad institucional en apego al Plan Estratégico aprobado por la máxima autoridad y su consecuente cumplimiento.** Los lineamientos se emiten anualmente para garantizar que el registro de las metas de cada área asegure el cumplimiento con lo previsto en los resultados del desempeño institucional.

Programa 11: Abastecimiento de Agua Potable

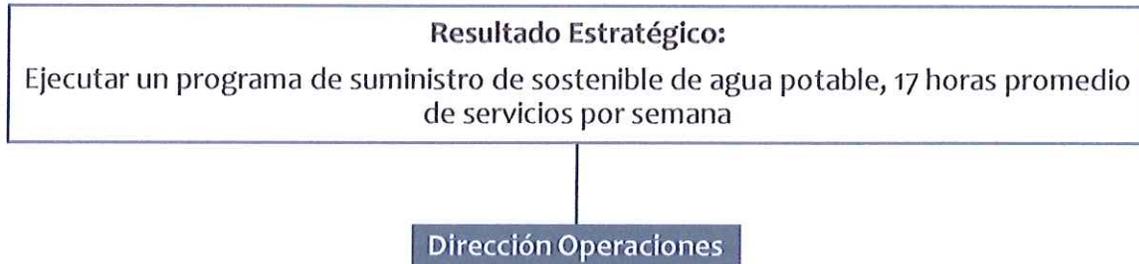
Producto 1: Producción de Agua Potable



Producto 1: Producción de Agua Potable



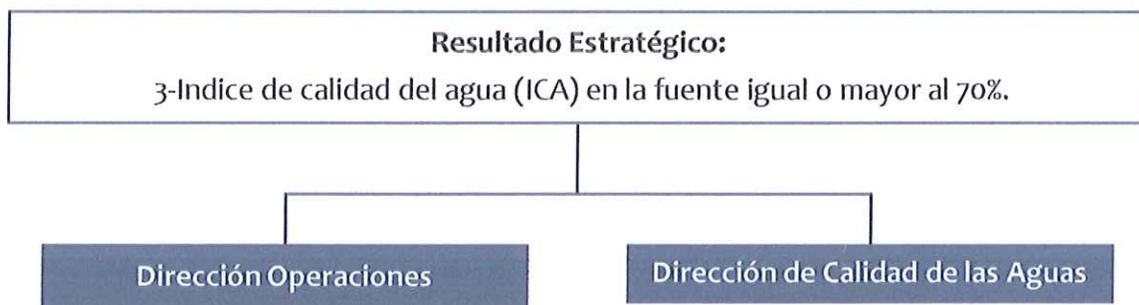
Producto 2: Suministro de Agua potable a través de la red pública



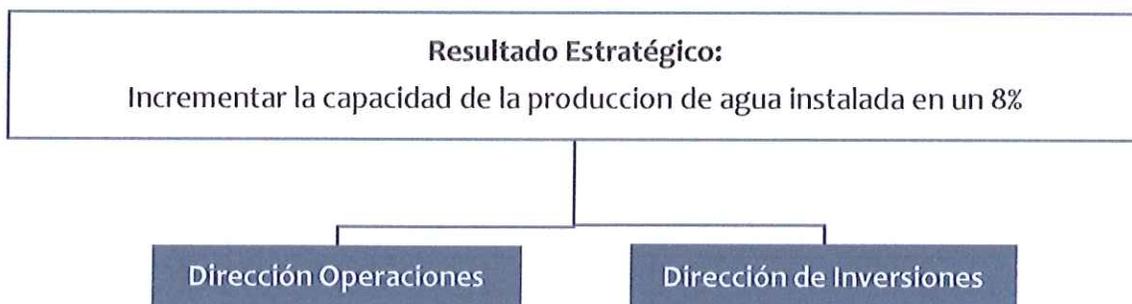
Producto 1: Producción de Agua Potable



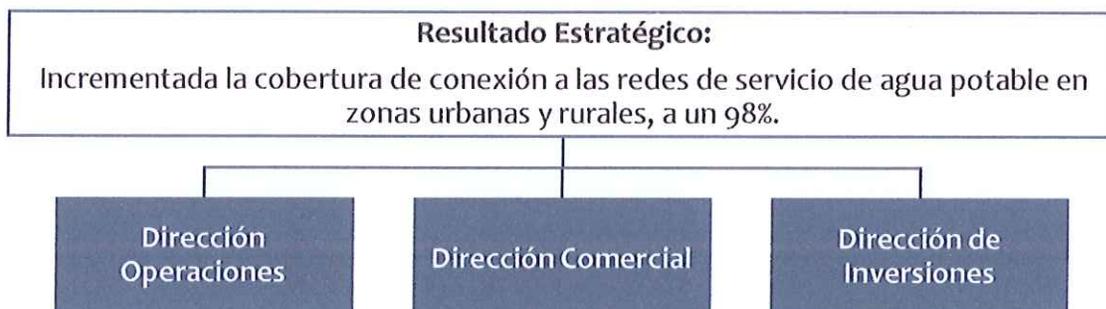
Producto 1: Producción de Agua Potable



Producto 1: Producción de Agua Potable



Producto 2: Suministro de Agua potable a través de la red pública

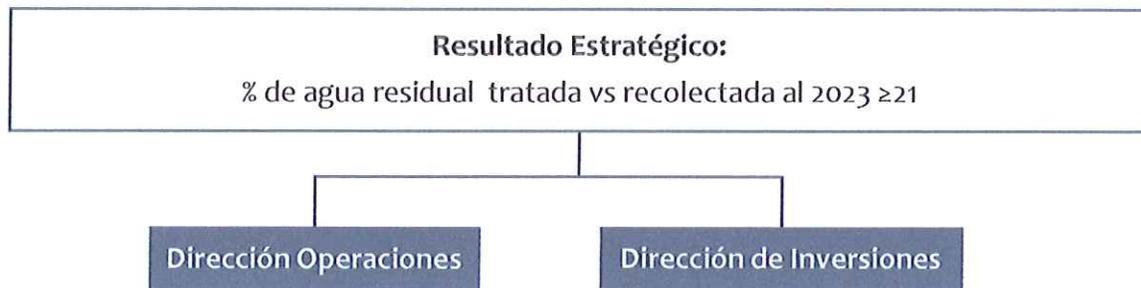


Avance en la Reforestación

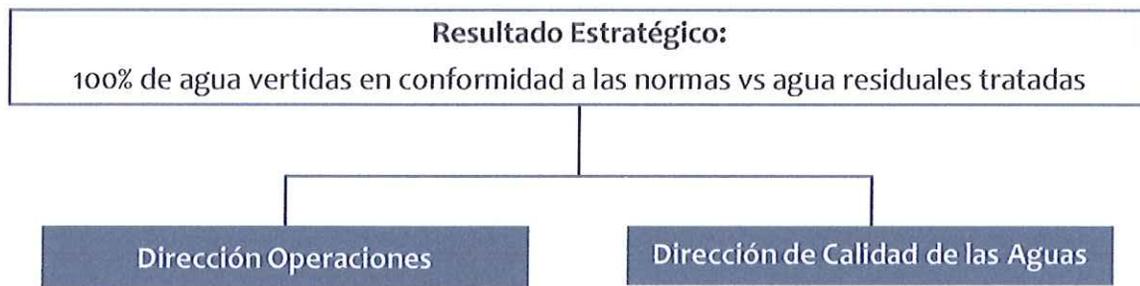


Programa 12: Saneamiento de las Aguas Residuales

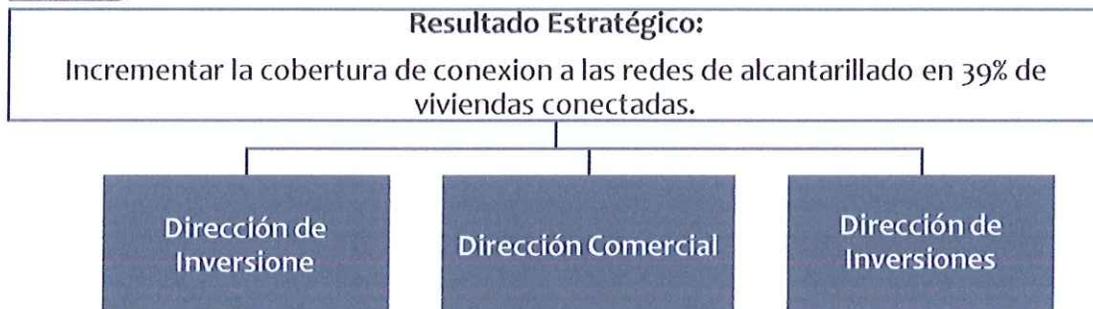
Producto 2: Tratamiento de las aguas residuales



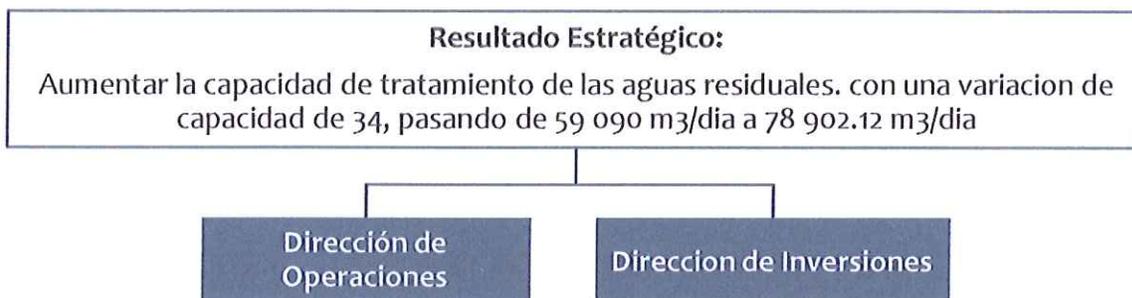
Producto 1: Recolección de las aguas residuales a través del sistema de alcantarillado sanitario.



Producto 1: Recolección de las aguas residuales a través del sistema de alcantarillado sanitario.



Producto 2: Tratamiento de las aguas residuales.

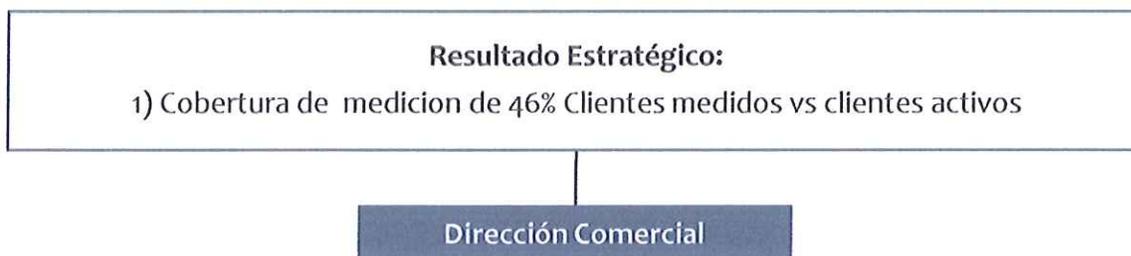


Programa presupuestario 13: Gestión Comercial

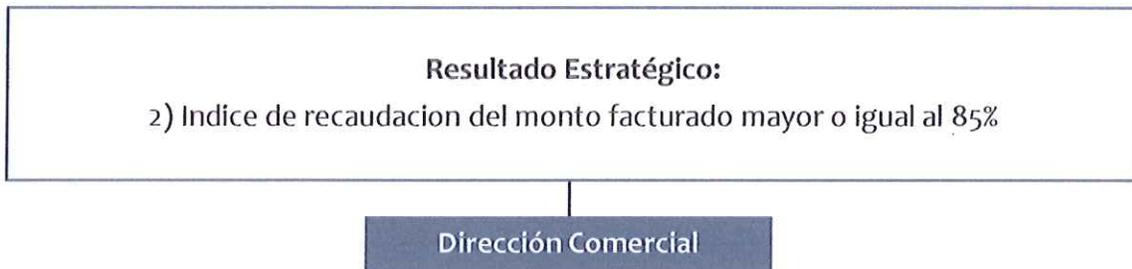
Producto 2: Atención a la solicitud de servicios comerciales de conformidad con el tiempo de respuesta establecido.



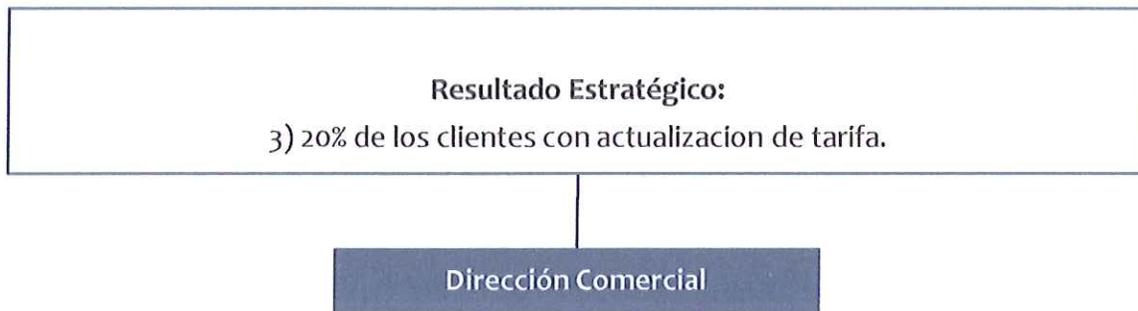
Producto 2: Atención a la solicitud de servicios comerciales de conformidad con el tiempo de respuesta establecido.



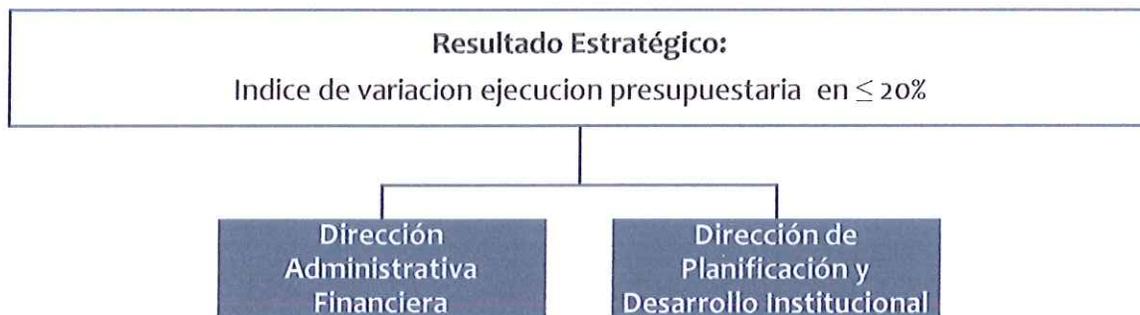
Producto 2: Atención a la solicitud de servicios comerciales de conformidad con el tiempo de respuesta establecido.

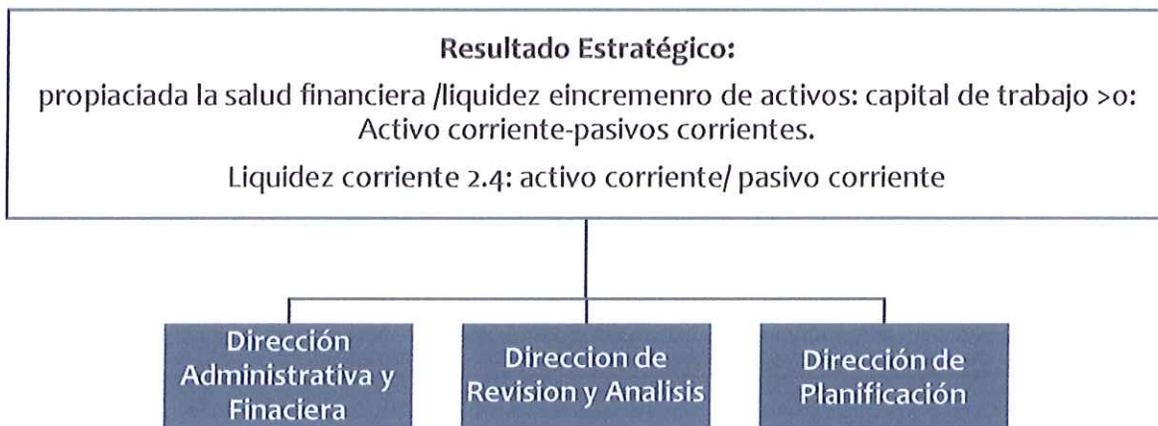


Producto 2: Atención a la solicitud de servicios comerciales de conformidad con el tiempo de respuesta establecido.



Actividades Centrales.





4. Metodología de medición

La metodología de cálculo utilizada para el monitoreo está basada en el valor cumplido, el cual toma valores de 0 a 100 y establece su tope en 100 el cual registra ese cumplimiento como límite. Los indicadores que sobrepasan la meta no interferirán en el cumplimiento global de la ejecución del POA de cada área.

Ejemplo:

META	EJECUCIÓN	CUMPLIMIENTO
90%	95%	105% X
90%	95%	100% ✓



5. Resultados alcanzados en el período

En este primer monitoreo trimestral del año 2023, la institución presenta un **70.44%** de ejecución física operativa en el trimestre, con avances en las mayorías de las áreas.

Aún siguen afectadas las áreas como la dirección jurídica, dirección comercial, dirección de tecnología y la dirección control de calidad de las aguas.

Tabla no. 1¹

Unidad Rectora	Enero	Febrero	Marzo	Avance Acumulado
1 DIRECCIÓN GENERAL	75.00%	100.00%	66.67%	80.56%
2 DIRECCIÓN DE GESTIÓN COMERCIAL	38.12%	38.72%	41.86%	39.57%
3 DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO	96.53%	100.00%	100.00%	98.84%
4 DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
5 DIRECCIÓN JURÍDICA	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
6 DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	81.00%	83.00%	76.00%	80.00%
7 DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	12.61%	0.00%	0.00%	4.20%
8 DIRECCIÓN DE HIDROGEOLOGÍA Y MEDIOAMBIENTE	86.03%	92.06%	95.24%	91.11%
9 DIRECCIÓN CONTROL DE CALIDAD DE LAS AGUAS	53.39%	57.21%	58.83%	56.48%
10 DIRECCIÓN SOCIAL	72.97%	94.69%	83.41%	83.69%
11 DIRECCIÓN DE EJECUCIÓN DE PROYECTOS E INVERSIONES	82.00%	75.00%	80.00%	79.00%
12 DIRECCIÓN DE OPERACIONES	78.04%	76.32%	72.20%	76.09%
13 DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA	100.00%	100.00%	90.00%	96.67%
14 DIRECCIÓN DE REVISIÓN Y ANÁLISIS	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

¹ Elaboración propia

5.1 Resumen ejecución física de las metas sustantivas POA 2023

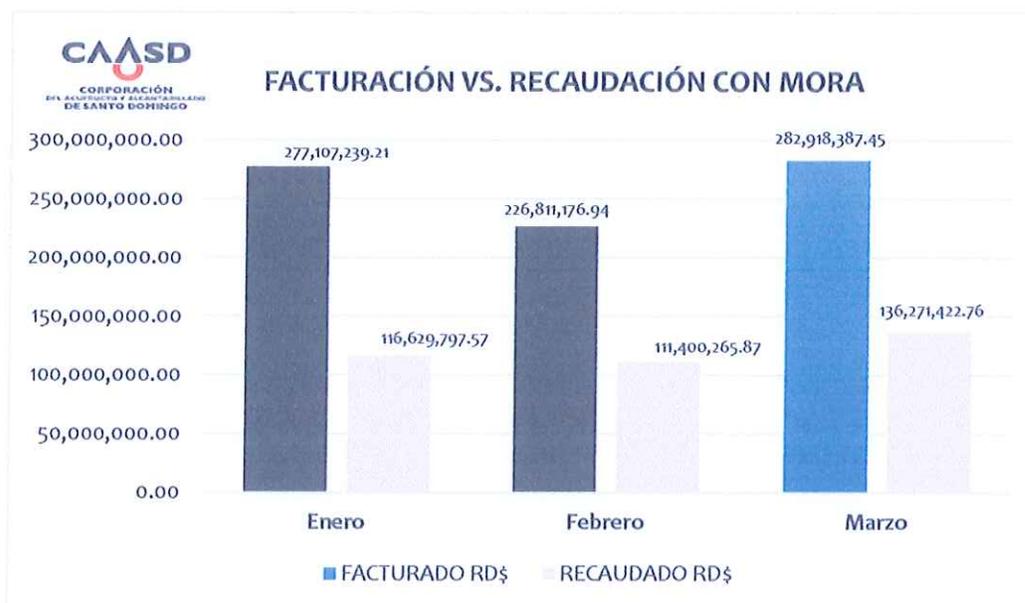
DIRECCIÓN DE GESTIÓN COMERCIAL

Aumentar el índice de cobranza a un 80% del monto facturado por servicios de agua y alcantarillado.

Dirección Gestión comercial

	SIN MORAS		CON MORAS		CANTIDAD DE PAGOS	EFICIENCIA COBRANZA (Recaudos sin moras/facturación sin mora) %
	FACTURADO	RECAUDADO	FACTURADO	RECAUDADO		
ENERO	RD\$175,261,543.00	RD\$104,123,386.90	RD\$277,107,239.21	RD\$116,629,797.57	114,649	59.41%
FEBRERO	RD\$176,346,701.00	RD\$100,593,961.12	RD\$226,811,176.94	RD\$111,400,265.87	110,433	62.71%
MARZO	RD\$176,461,111.24	RD\$114,388,091.01	RD\$282,918,387.45	RD\$136,271,422.76	130,564	64.82%

Fuente: Dirección de coordinación y fiscalización de la gestión comercial



Fuente: Dirección de coordinación y fiscalización de la gestión comercial

CLIENTES CATASTRADOS 2023

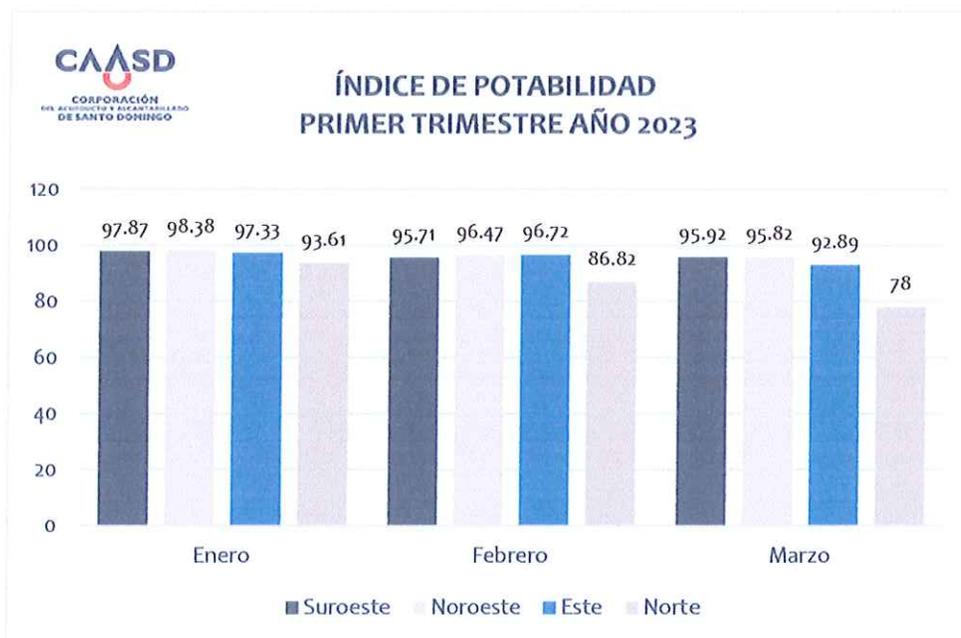
Dirección Gestión comercial

	USUARIOS ACTIVOS	USUARIOS INACTIVOS	UNIVERSO DE CLIENTES
ENERO	413,929	159,134	573,063
FEBRERO	414,844	158,298	573,142
MARZO	415,177	158,356	573,533

Fuente: Dirección de coordinación y fiscalización de la gestión comercial

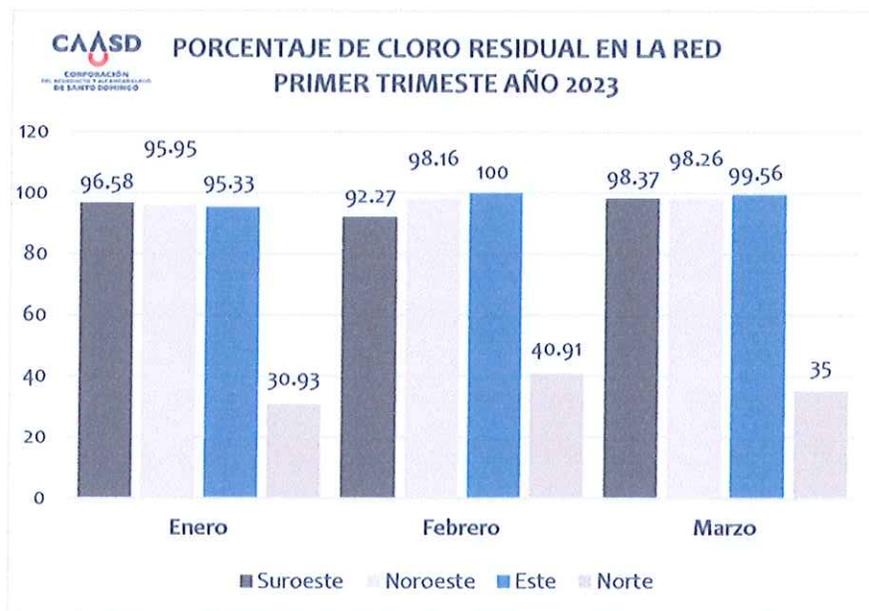
DIRECCIÓN CONTROL DE CALIDAD DE LAS AGUAS

Monitoreo Plantas Potabilizadoras.



Fuente: Dirección Control De Calidad De Las Agua

Monitoreo de Plantas Depuradoras de Agua Residual.



Fuente: Dirección Control De Calidad De Las Agua

DIRECCIÓN SOCIAL

Tabla no. 2

		Meta	Logrado
Dirección Social	Corregir Trimestralmente 540 Fugas De Agua Potable	Cantidad de fugas de agua potable de 1/2" hasta 4" corregidas	540 / 841
	Suministro de agua instituciones gubernamentales	Viajes realizados	300 / 351
	Suministro de agua a Hospitales	Viajes realizados	150 / 168
	Charlas Educativas	Chalas impartidas	30 / 31
	Beneficiar a veinte cuatro mil (24,000) hogares, instituciones, empresas y otras entidades, mediante operativos con los camiones cisterna correspondientes al suministro de tanqueo y/o cisterna ubicados en los diferentes sectores de las circunscripciones y municipios.	Cantidad de beneficiados	4,000 / 5,500
	Reunirse con cuatrocientos ochenta (480) Juntas de Vecinos y/o Organizaciones representantes de las diferentes circunscripciones y municipios para conocer las problemáticas que les afectan para sus barrios, urbanizaciones, sectores y ensanches para presentarles una solución.	Cantidad de visitas	80 / 153

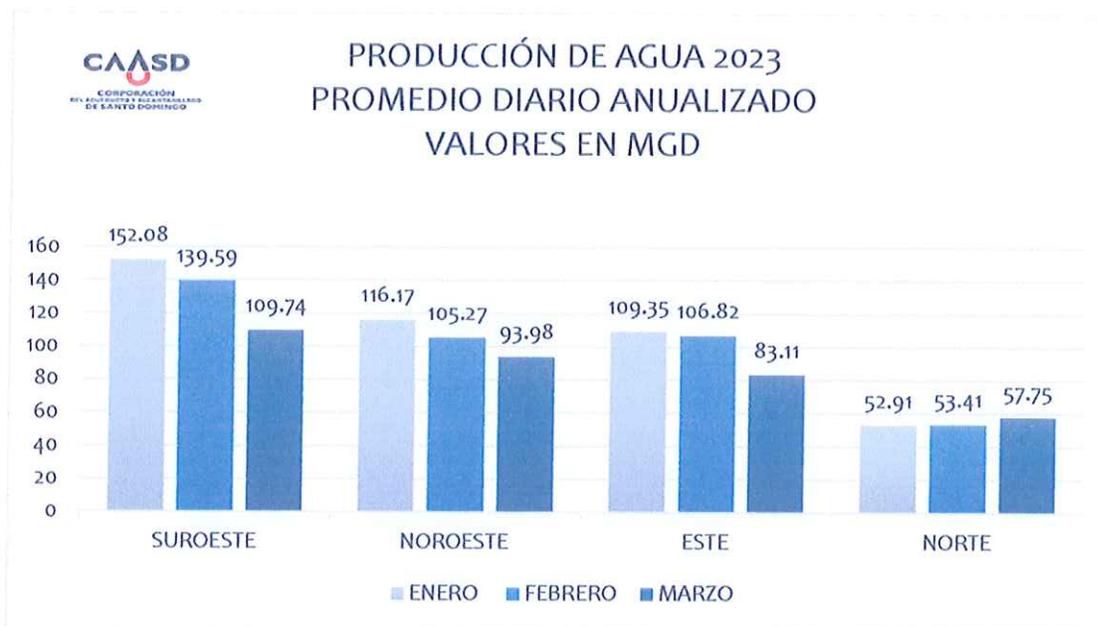
DIRECCIÓN DE EJECUCIÓN DE PROYECTOS E INVERSIONES

Tabla no. 3

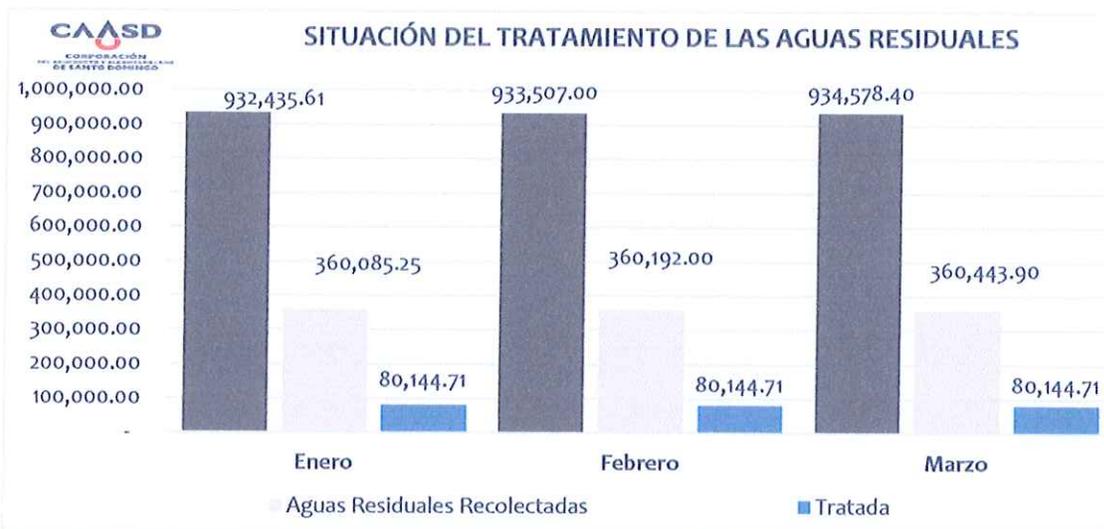
No.	PRODUCTOS	Unidad de Medida	Meta	Logrado
1	Tuberías de agua potable colocadas en Santo Domingo y el D.N.	ML	5,500.00	16,757.59
2	Acometidas de agua potable colocadas en el Gran Santo Domingo	UDS	600	1,601
3	Tuberías de alcantarillado sanitario y drenaje pluvial colocadas en Santo Domingo y el Distrito Nacional	ML	275	3,950.08
4	Unidades de acometidas sanitarias Construidas en Santo Domingo y el D.N.	UDS	27	230

DIRECCIÓN DE OPERACIONES

Gerencias	Producción de Agua (MGD)*			
	Enero	Febrero	Marzo	Promedio del año 2023
Suroeste	152.08	139.59	109.74	133.80
Noroeste	116.17	105.27	93.98	105.14
Este	109.35	106.82	83.11	99.76
Norte	52.91	53.41	57.75	54.69
Total	430.51	405.09	344.58	393.39



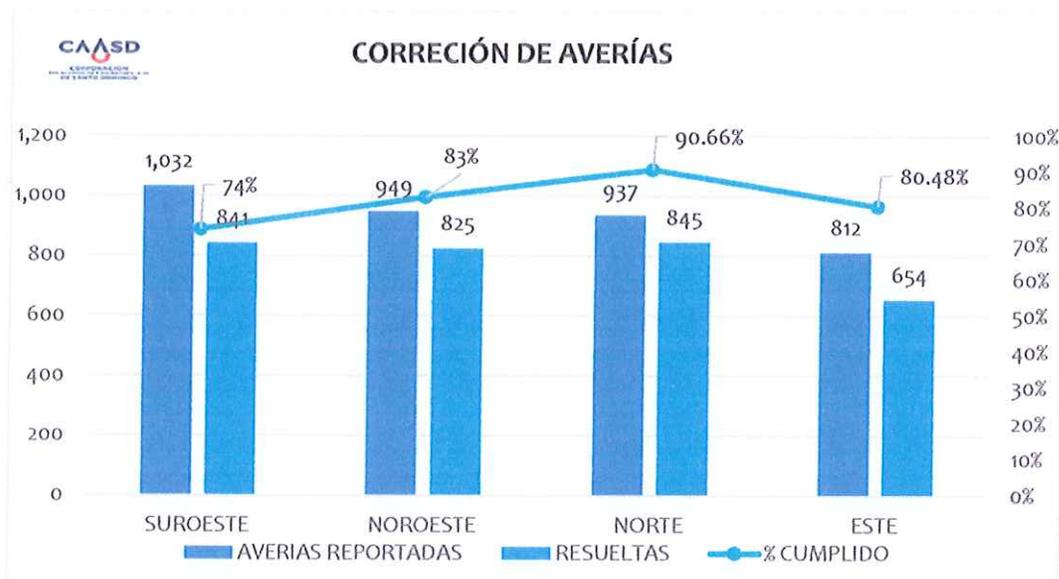
Fuente: Dirección de Operaciones



Fuente: Elaboración Propia

- Monitorear y coordinar las acciones que nos permitan un tiempo promedio de respuesta menor o igual a 6 días laborable en el 80 % de reportes de averías de agua potable entrantes al centro de atención telefónica.

TRIMESTRE	GERENCIAS	AVERIAS REPORTADAS	RESUELTAS	% CUMPLIDO
	SUROESTE	1,032	841	74%
NOROESTE	949	825	83%	
NORTE	937	845	90.66%	
ESTE	812	654	80.48%	



Fuente: Dirección de Operaciones

5.2 Otras Metas

DIRECCIONES	DESCRIPCIÓN	META	LOGRADO 1ER TRIMESTRE
DIVISIÓN DE ACCESO A LA INFORMACION	Mantener debidamente actualizado el portal de transparencia con las informaciones institucionales que le ordena la ley 200-04 así como lograr un 85% del cumplimiento de la matriz.	85%	95.37%
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL	Implementar la gestión de calidad ISO 9001-2015 en el proceso de catastro de usuarios y normalización de los servicios	10%	100%
	Auditoria trimestral de cumplimiento del tiempo de prestación de los servicios.	1	1
	Implementar sistema de Gestión Antisoborno ISO 37001	30%	30%
	Formular el 100% de los proyectos de IP en un plazo no mayor a 30 días calendario	100%	100%
	Mantener todos los indicadores de NOBACI en 87%	87%	84.60%
	Mantener todos los indicadores de planificación en 87% (SISMAP)	87%	92.57%
DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS	Validación Trimestral del cumplimiento de los estándares de los Servicios Comprometidos, la gestión de quejas y sugerencias.	100%	100%
	Garantizar óptimas condiciones de salud y un ambiente de trabajo saludable, previniendo las enfermedades profesionales y los accidentes laborales.	100%	100%
	Mantener todos los indicadores de RRHH en 87% (SISMAP)	87%	91.44%
	Capacitar 50 mujeres en plomería residencial durante el año 2023. Meta del trimestre 10.	10	11
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Capacitar a 120 Fontaneros durante el año 2023.	30	30
	Mantener todos los indicadores de compras en 87%	87%	86.79%
DIRECCIÓN DE HIDROGEOLOGIA Y MEDIO AMBIENTE	Elaboración del informe mensual ejecución presupuestaria.	3	3
	Dar seguimiento a plantas potabilizadoras y plantas de tratamiento de aguas residuales de los sistemas que administra la CAASD todo el año.	3	3
DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA	supervisar las perforaciones y aforos de los sistemas de la institución en un 95%.	1	5
	Asesorar y gestionar los requerimientos de las diferentes áreas de la Institución en tema de comunicación.	3	3
	Elaboración del plan de comunicaciones en los primero quince (15) días del mes de enero.	1	1
DIRECCIÓN DE REVISIÓN Y ANÁLISIS	Revisión del 100% de los expedientes de las Cubicaciones y Acometidas dentro de las 48 horas laborales posteriores a su recepción.	100%	100%

6. Conclusión & Recomendaciones

Al finalizar el primer trimestre del plan Operativo Anual observamos que el desempeño obtenido fue de **70.44%** de cumplimiento, motivado fundamentalmente por el tiempo en la adquisición de los insumos.

Visto lo anterior, algunas recomendaciones generales que hacemos es mantener un canal de comunicación más cercano con los generadores de resultados en cada área, logrando con ello prevenir los retrasos y adoptar medidas que garanticen la sana ejecución de las metas. El seguimiento continuo con jornadas de monitoreo semanal nos permite direccionar las acciones correctas para prevenir o mitigar de forma oportuna los riesgos en el logro de sus resultados y realizar los ajustes o reprogramaciones.

De igual forma hacemos hincapié en que la formulación de metas esté apegadas a la realidad existente, es decir, que estas se basen en los hechos reales acordes a las necesidades de las Direcciones, y así poder cumplirlas, considerando las fechas establecidas, ya que se observa algunos casos en los que esperan al final para completar las metas, pudiendo estas ser realizadas por mes como se ha indicado que es la forma correcta.

Otras conclusión y recomendaciones particulares serían:

- Responsabilizar al generador de los resultados en las metas a la carga de las evidencias de forma oportuna.
- Revisar la calidad del registro asegurando que cumplan con los criterios de calidad
- Revisar el cumplimiento en las fechas de la carga establecida, haciendo uso de su rol de supervisor de los productos que se ejecutan en el área a su cargo, haciendo uso de la clave que se ha otorgado para tales fines.

Elaborado Por:



Lic. Luis Francisco Blanco Collado
Soporte de Planificación y Desarrollo

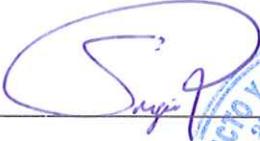




Lic. Rosa Peña
Analista de Presupuesto



Revisado por:



Ing. Sergio Polanco
Encargado Depto. FM&E PPP



Aprobado Por:



Lic. Katiuska Ledesma
Directora Planificación y Desarrollo Institucional

