



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

**PLAN OPERATIVO ANUAL  
RESUMEN EJECUTIVO DESEMPEÑO  
SEMESTRAL  
ENERO-JUNIO  
2023**

Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional- Informe de monitoreo del Plan Operativo Anual,  
Correspondiente al 1er. Semestre del año

## 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 .....	14
5.1 Resumen ejecución física de las metas sustantivas POA 2023 .....	16
5.2 Otras Metas.....	22
6. Conclusión & Recomendaciones.....	¡Error! Marcador no definido.

## 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.

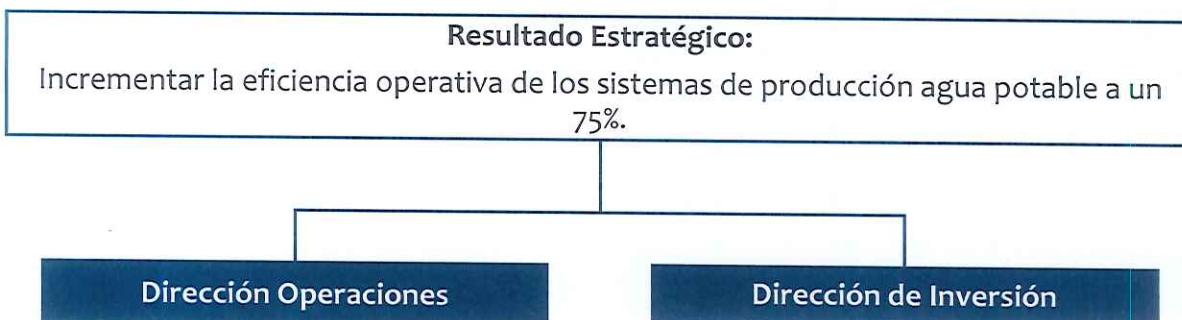
Garantizar el suministro adecuado y oportuno de agua potable y el acceso a campañas de saneamiento a poblaciones afectadas por la ocurrencia de desastres.

### 3.3 Lineamientos institucionales para formulación del POA

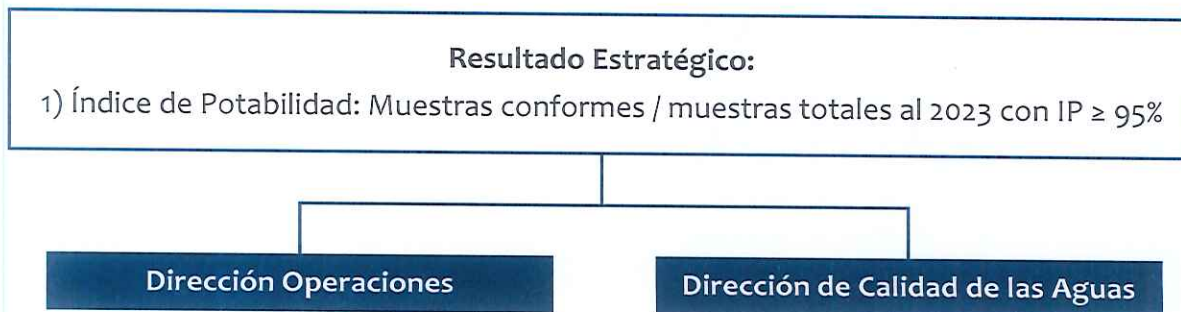
Cumplen el propósito de **regular la prioridad institucional en apego al Plan Estratégico aprobado por la máxima autoridad y su consecuente cumplimiento**. Los lineamientos se emiten anualmente para garantizar que el registro de las metas de cada área asegure el cumplimiento con lo previsto en los resultados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

#### Programa 11: Abastecimiento de Agua Potable

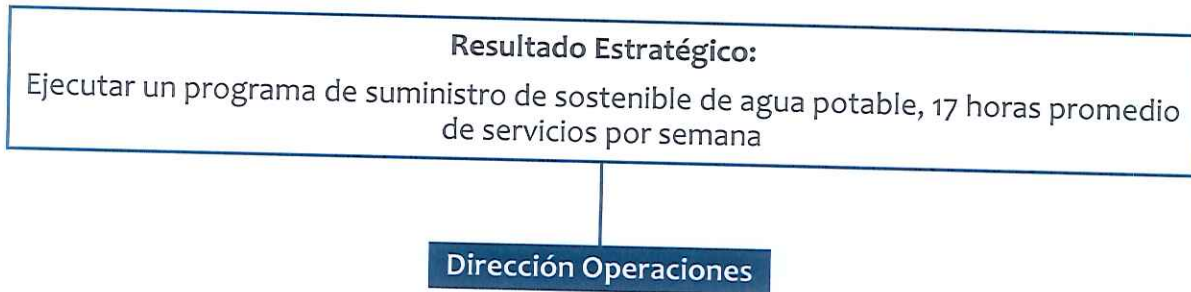
##### Producto 1: Producción de Agua Potable



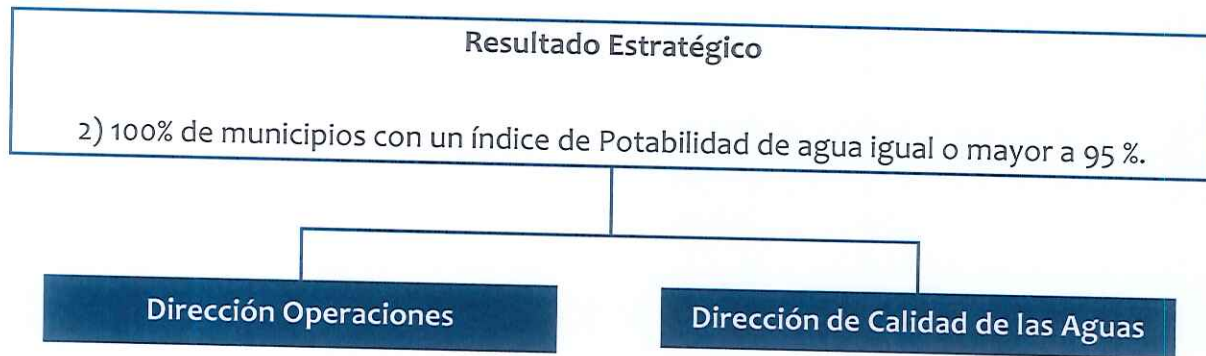
##### Producto 1: Producción de Agua Potable



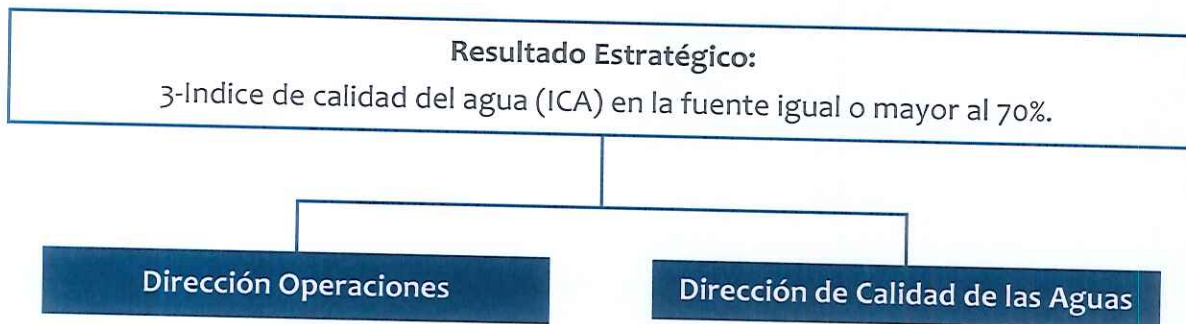
Producto 2: Suministro de Agua potable a través de la red pública



Producto 1: Producción de Agua Potable

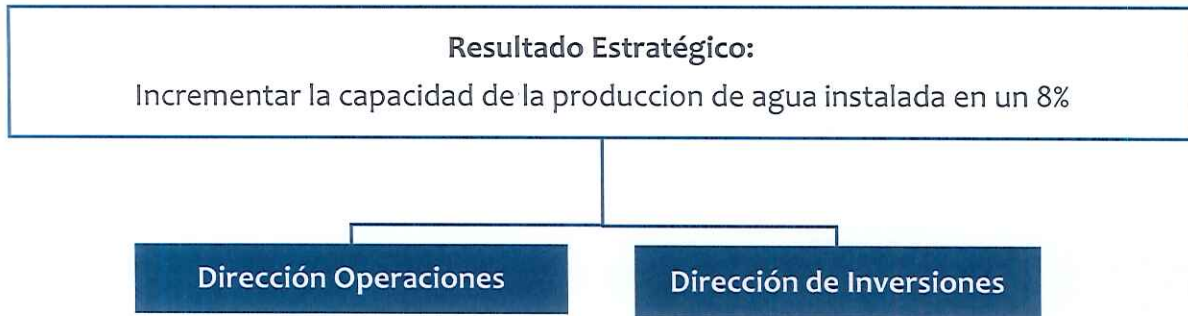


Producto 1: Producción de Agua Potable

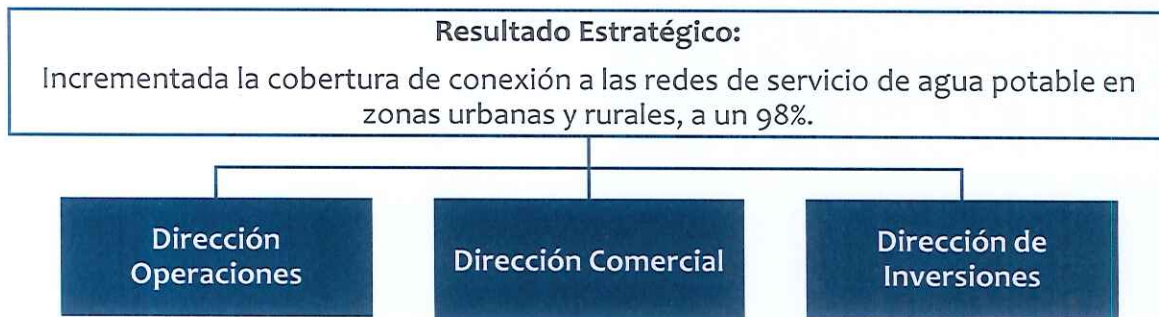




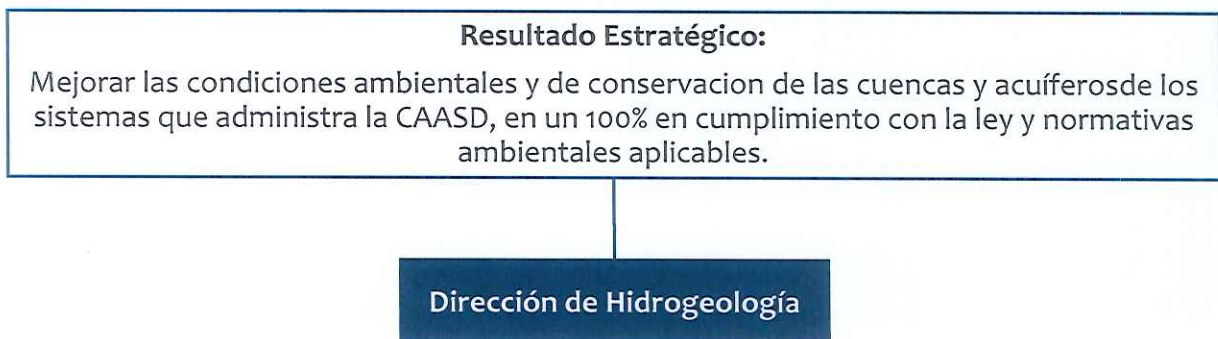
Producto 1: Producción de Agua Potable



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

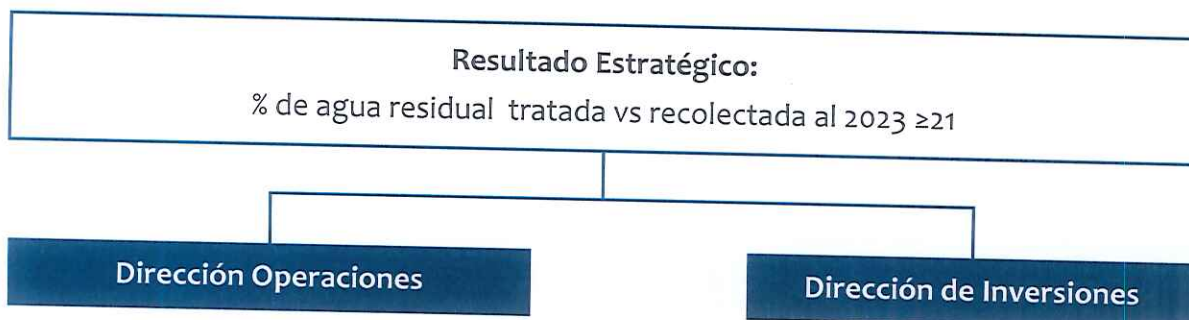


Avance en la Reforestación

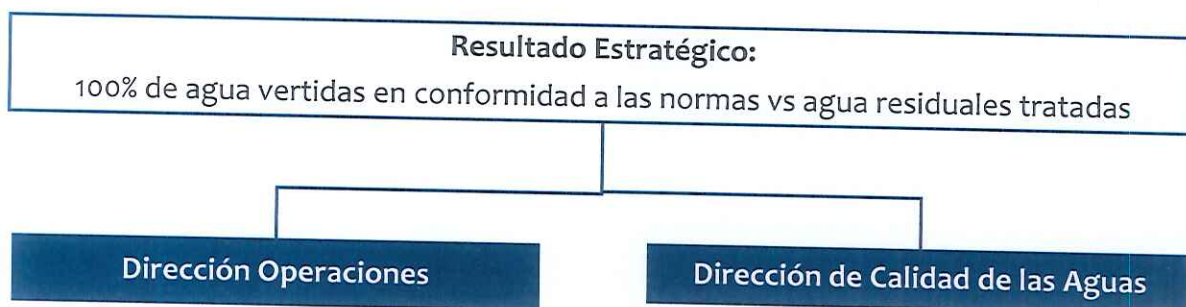


Programa 12: Saneamiento de las Aguas Residuales

Producto 2: Tratamiento de las aguas residuales



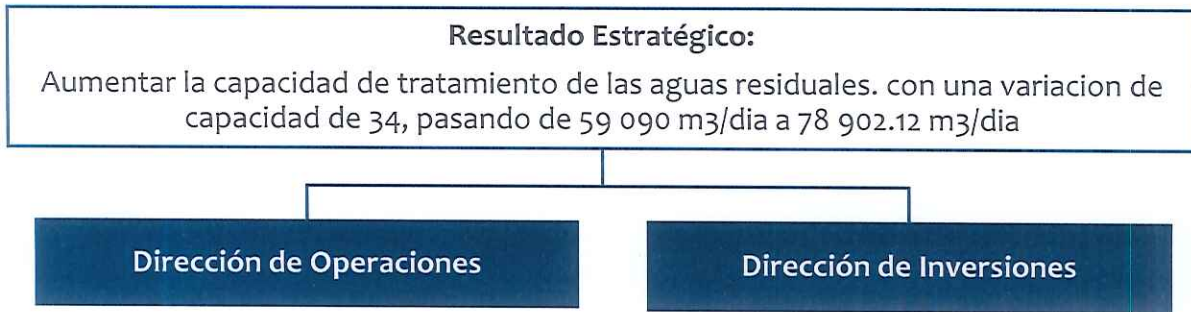
Producto 1: Recolección de las aguas residuales a través del sistema de alcantarillado sanitario.



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

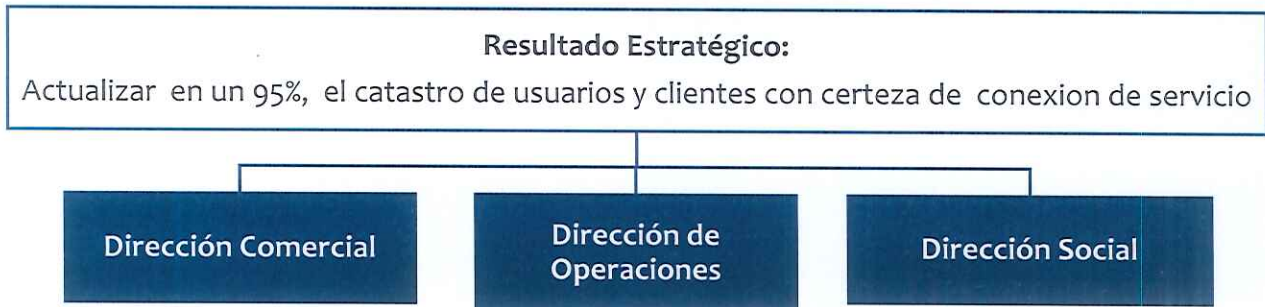


Producto 2: Tratamiento de las aguas residuales.

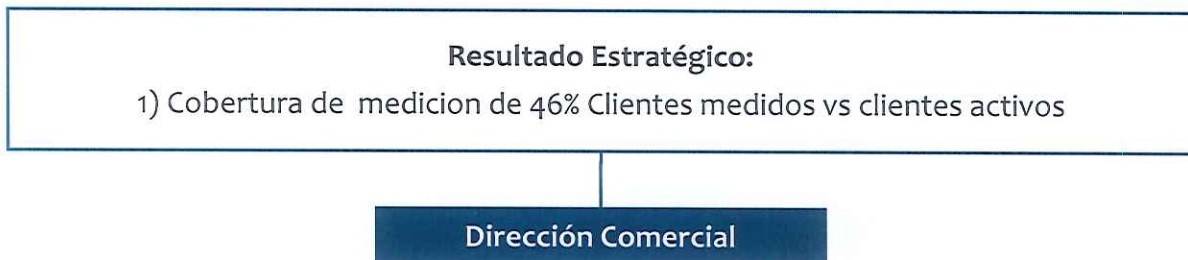


### Programa presupuestario 13: Gestión Comercial

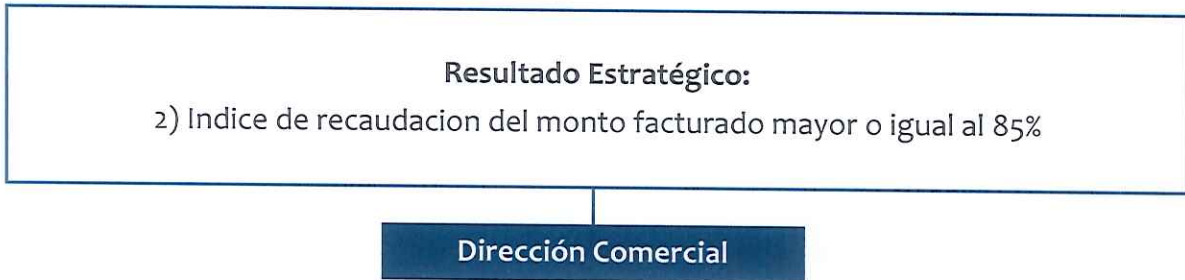
Producto 2: Atención a la solicitud de servicios comerciales de conformidad con el tiempo de respuesta establecido.



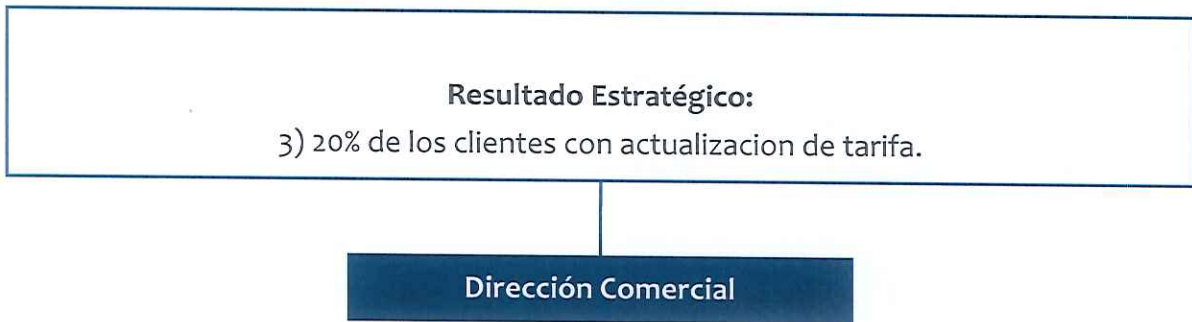
Producto 2: Atención a la solicitud de servicios comerciales de conformidad con el tiempo de respuesta establecido.



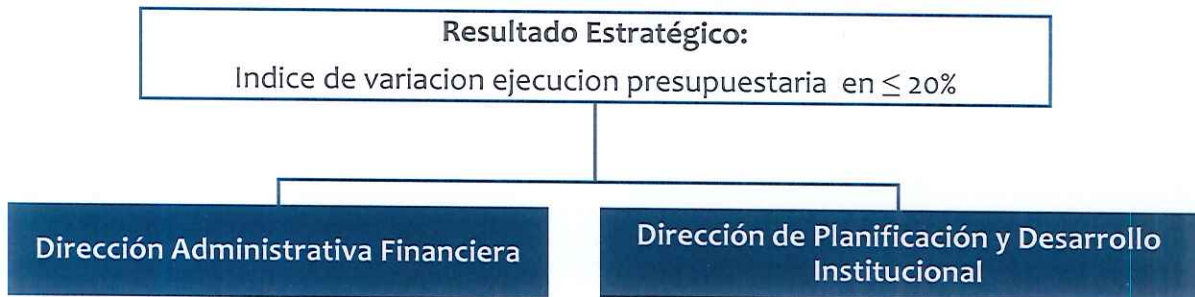
Producto 2: Atención a la solicitud de servicios comerciales de conformidad con el tiempo de respuesta establecido.

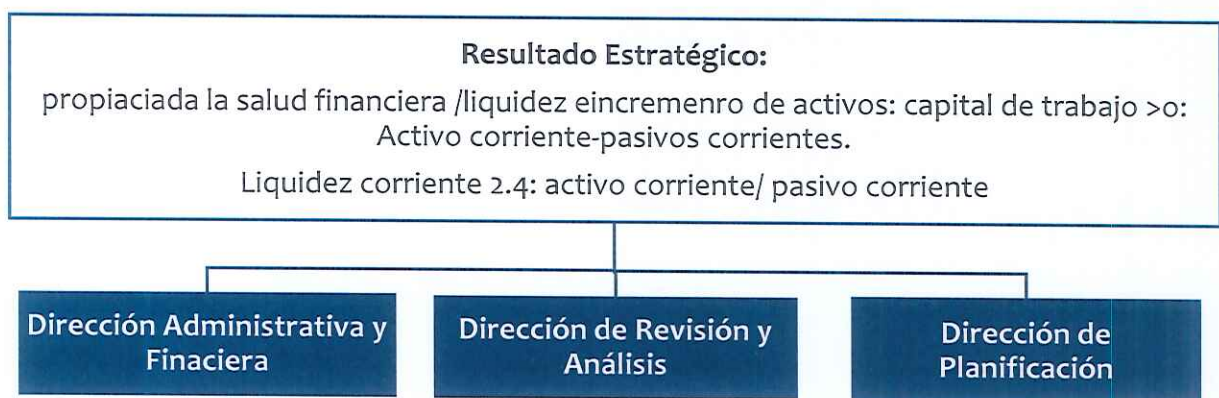
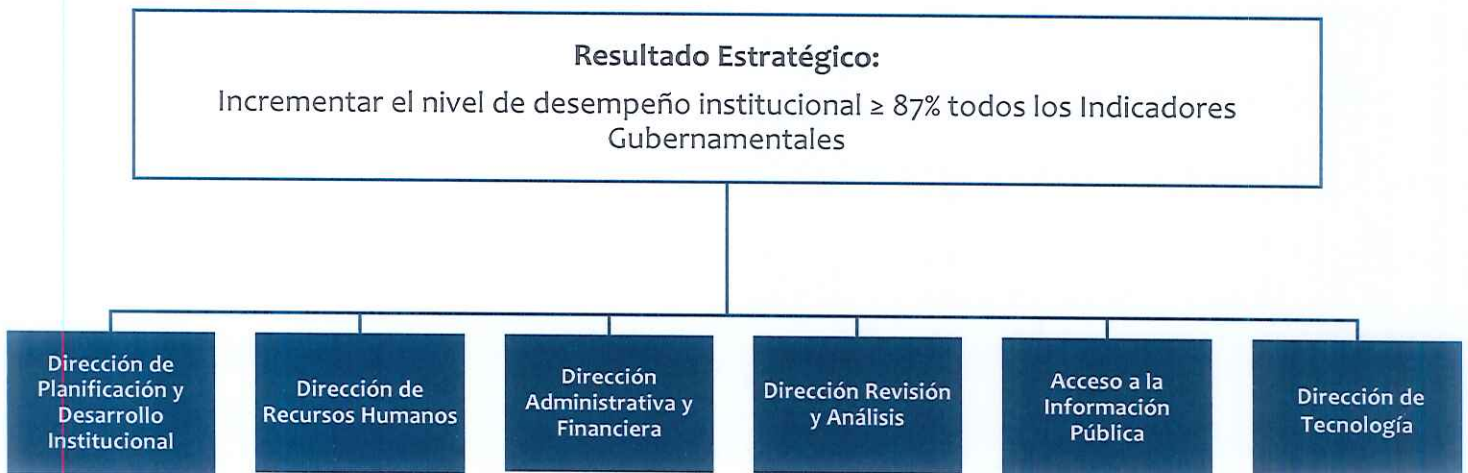


Producto 2: Atención a la solicitud de servicios comerciales de conformidad con el tiempo de respuesta establecido.



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% <span style="color: red;">X</span>
90%	95%	100% <span style="color: green;">✓</span>



## 5. Resultados alcanzados en el período

En este monitoreo del año 2023, la institución presenta un **86.68% de ejecución física operativa en el 1er semestre**, con avances en las mayorías de las áreas.

Tabla no. 1<sup>1</sup>

Unidad Rectora	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Avance Acumulado
1 DIRECCIÓN GENERAL	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	66.67%	94.45%
2 DIRECCIÓN DE GESTIÓN COMERCIAL	76.24%	79.96%	84.21%	82.25%	72.71%	78.01%	78.90%
3 DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO	96.53%	100.00%	100.00%	100.00%	83.33%	100.00%	96.64%
4 DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS	75.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	95.83%
5 DIRECCIÓN JURÍDICA	100.00%	40.00%	100.00%	100.00%	100.00%	90.00%	88.33%
6 DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	89.59%	89.97%	87.78%	87.80%	91.90%	67.10%	85.69%
7 DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	100.00%	73.33%	88.89%	47.22%	55.86%	72.22%	72.92%
8 DIRECCIÓN DE HIDROGEOLOGÍA Y MEDIOAMBIENTE	86.03%	92.06%	95.24%	96.83%	96.83%	96.43%	93.90%
9 DIRECCIÓN CONTROL DE CALIDAD DE LAS AGUAS	65.89%	69.71%	71.33%	57.60%	64.92%	70.21%	66.61%
10 DIRECCIÓN SOCIAL	72.97%	94.69%	95.89%	93.48%	95.20%	89.27%	90.25%
11 DIRECCIÓN DE EJECUCIÓN DE PROYECTOS E INVERSIONES	76.67%	69.94%	81.04%	75.95%	63.85%	62.06%	71.59%
12 DIRECCIÓN DE OPERACIONES	76.67%	69.94%	81.04%	75.95%	63.85%	62.06%	78.91%
13 DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA	100%	100%	96.67%	100%	100%	100%	99.44%
14 DIRECCIÓN DE REVISIÓN Y ANÁLISIS	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

<sup>1</sup> Elaboración propia

## 5.1 Resumen ejecución física de las metas sustantivas POA 2023

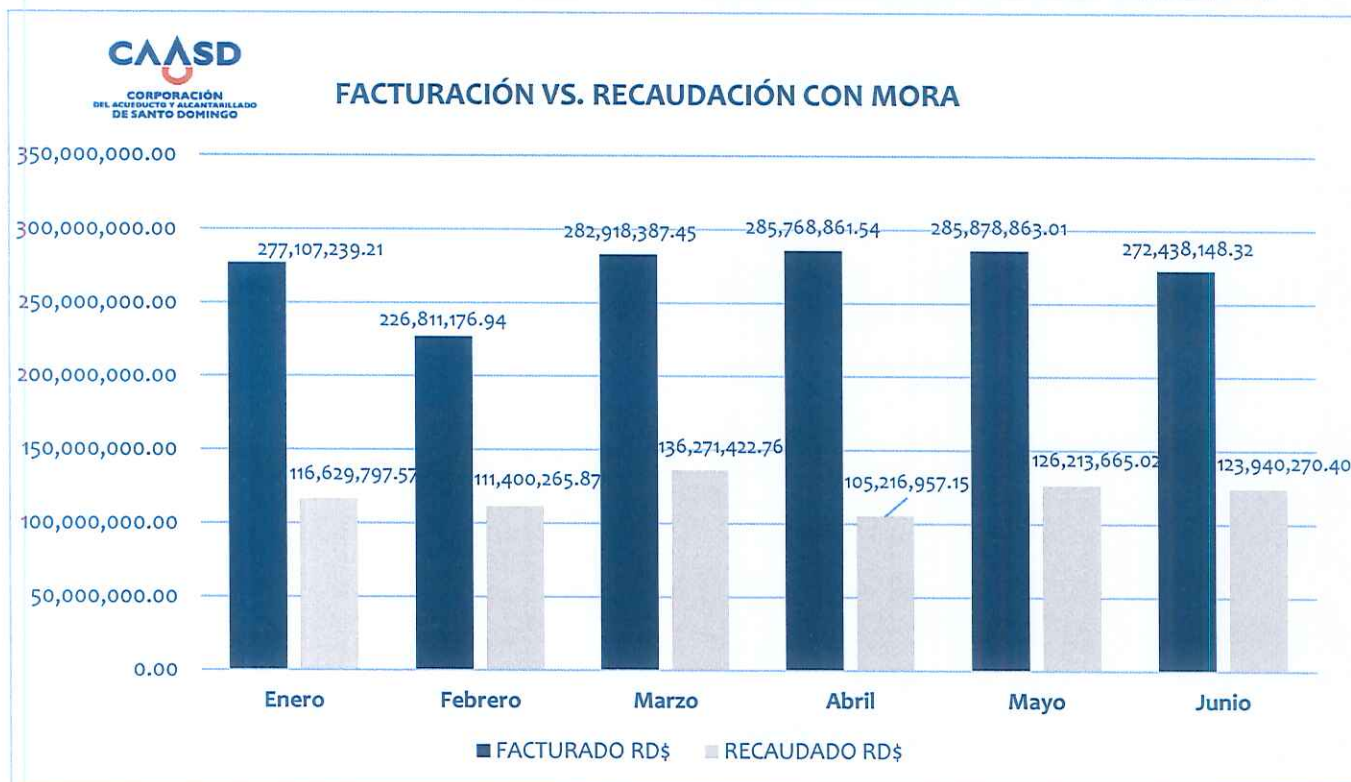
### DIRECCIÓN DE GESTIÓN COMERCIAL

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	175,261,543.00	104,123,386.90	277,107,239.21	116,629,797.57	114,649	59.41%
FEBRERO	176,346,701.00	100,593,961.12	226,811,176.94	111,400,265.87	110,433	62.71%
MARZO	176,461,111.24	114,388,091.01	282,918,387.45	136,271,422.76	130,564	64.82%
ABRIL	177,298,085.00	104,500,590.24	285,768,861.54	105,216,957.15	109,944.00	58.94
MAYO	177,262,107.60	124,803,625.23	285,878,863.01	126,213,665.02	122,154.00	70.41
JUNIO	177,276,015.00	122,343,755.25	272,438,148.32	123,940,270.40	116,667.00	69.01

Fuente: Dirección de coordinación y fiscalización de la gestión comercial



Fuente: Dirección de coordinación y fiscalización de la gestión comercial

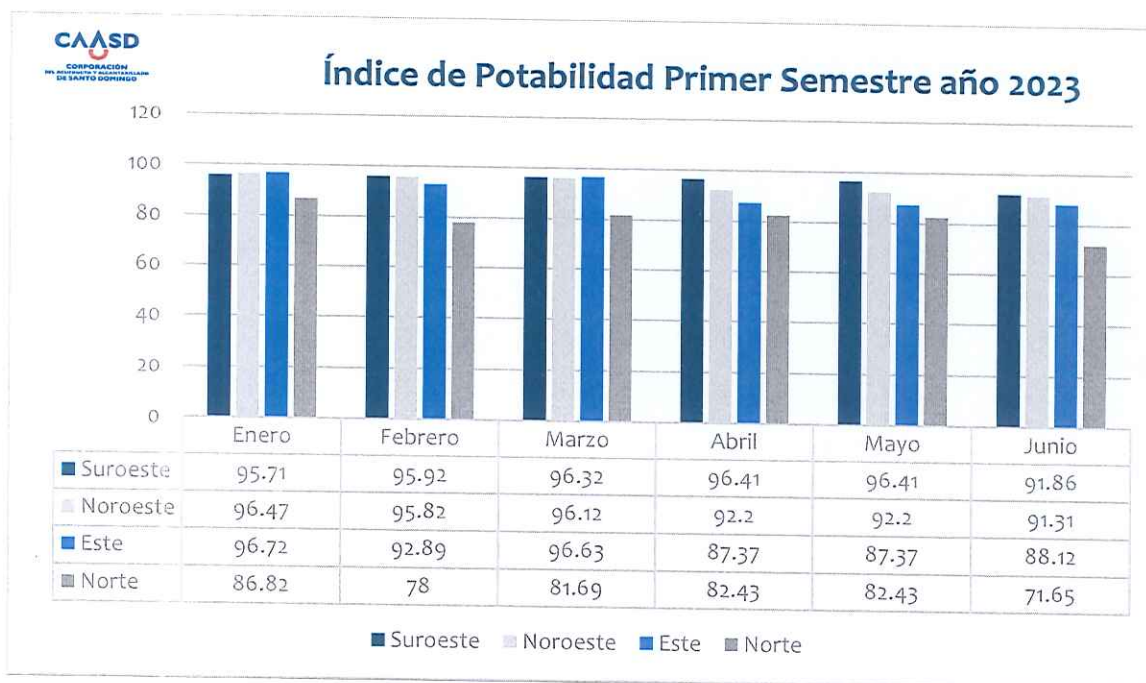


	USUARIOS ACTIVOS	USUARIOS INACTIVOS	UNIVERSO DE CLIENTES
ENERO	413,929	159,134	573,063
FEBRERO	414,844	158,298	573,142
MARZO	415,177	158,356	573,533
ABRIL	416,050	158,290	574,340
MAYO	416,107	158,833	574,940
JUNIO	416,145	159,068	575,213

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

## 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	1,080	1,335
	Suministro de agua instituciones gubernamentales	Viajes realizados	600	702
	Suministro de agua a Hospitales	Viajes realizados	300	336
	Charlas Educativas	Chalas impartidas	60	73
	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	12,000	23,266
	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	240	343

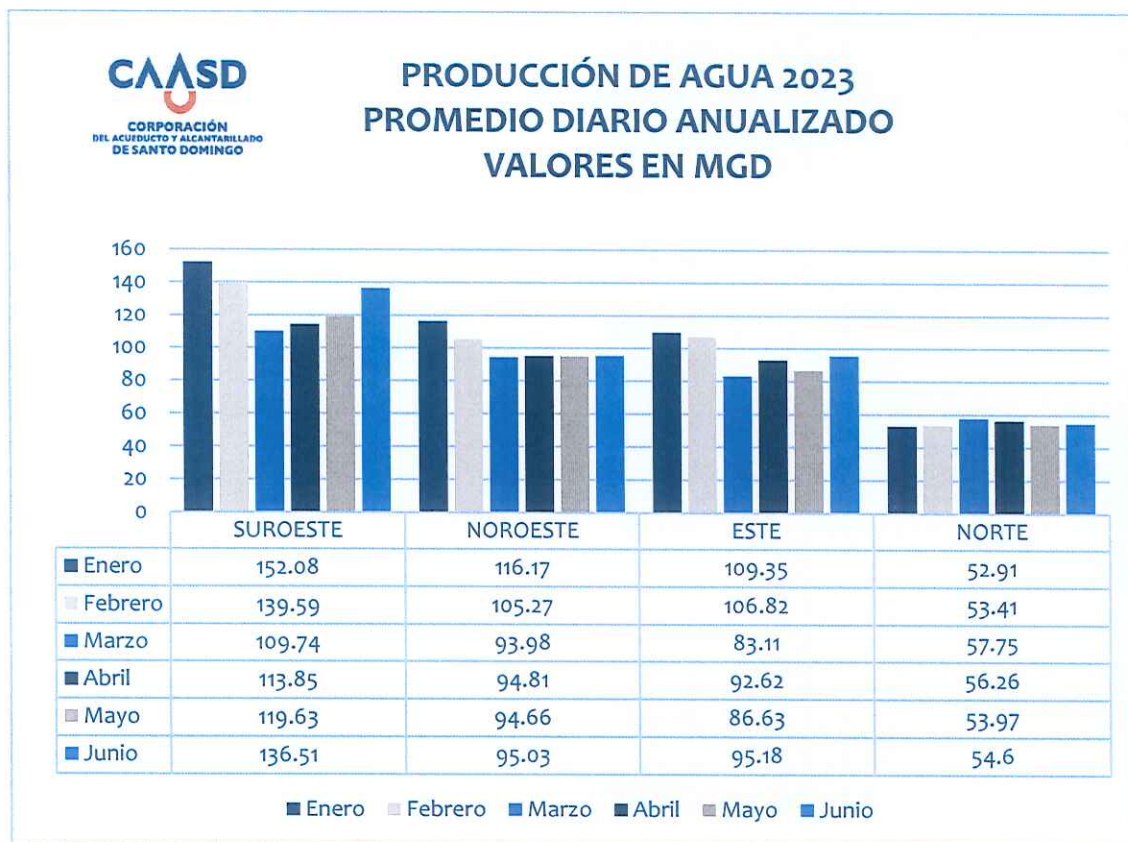
## DIRECCIÓN DE EJECUCIÓN DE PROYECTOS E INVERSIONES

Tabla no. 3

No.	PRODUCTOS	Unidad de Medida	Meta	Logrado
1	Tuberías de agua potable colocadas en Santo Domingo y el D.N.	ML	27,500.00	35,418.2
2	Acometidas de agua potable colocadas en el Gran Santo Domingo	UDS	5,000	2,090
3	Tuberías de alcantarillado sanitario y drenaje pluvial colocadas en Santo Domingo y el Distrito Nacional	ML	1,375	5,780
4	Unidades de acometidas sanitarias Construidas en Santo Domingo y el D.N.	UDS	136	376

## DIRECCIÓN DE OPERACIONES

Producción de Agua (MGD)*							
Gerencias	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Promedio del año 2023
Suroeste	152.08	139.59	109.74	113.85	119.63	136.51	771.4
Noroeste	116.17	105.27	93.98	94.81	94.66	95.03	599.91
Este	109.35	106.82	83.11	92.62	86.63	95.18	573.71
Norte	52.91	53.41	57.75	56.26	53.97	54.60	326.18
<b>Total</b>	<b>430.51</b>	<b>405.09</b>	<b>344.58</b>	<b>357.53</b>	<b>354.9</b>	<b>381.33</b>	<b>2271.21</b>



Fuente: Dirección de Operaciones

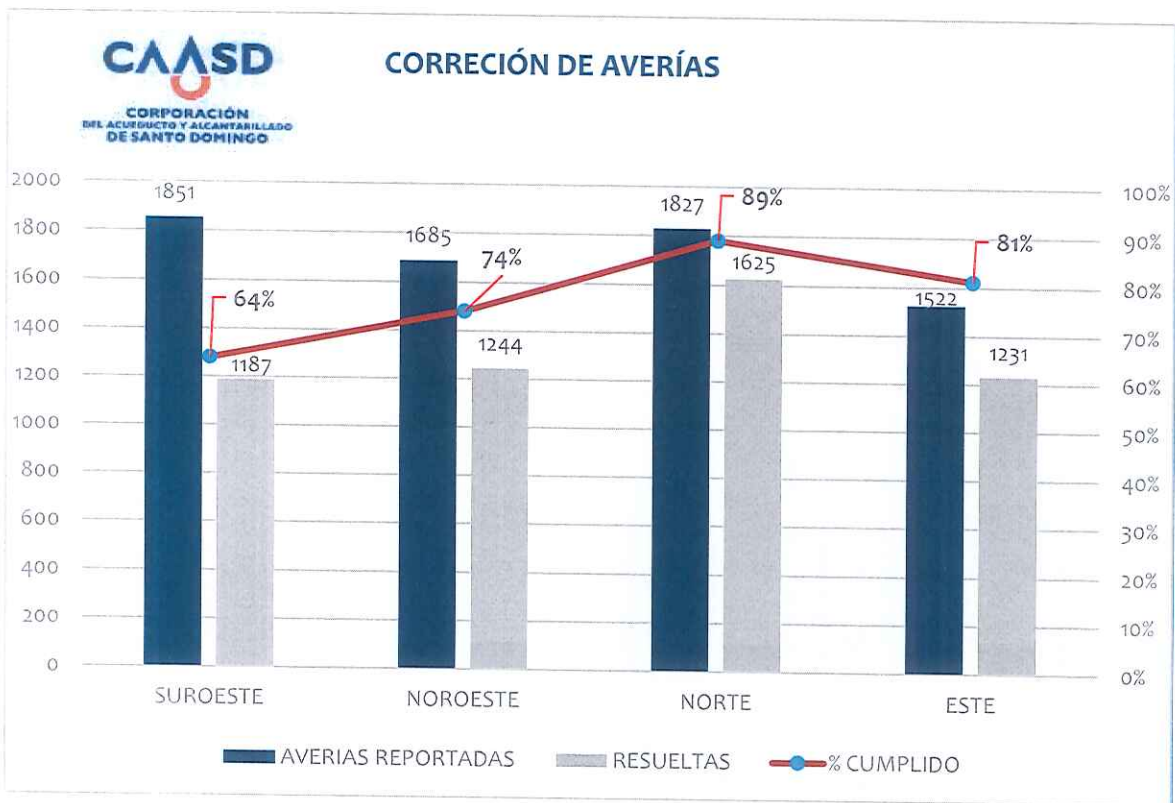
### SITUACIÓN DEL TRATAMIENTO DE LAS AGUAS RESIDUALES



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.

1er SEMESTRE	AVERIAS			% CUMPLIDO
	GERENCIAS	REPORTADAS	RESUELTAS	
	SUROESTE	1851	1187	64%
	NOROESTE	1685	1244	74%
	NORTE	1827	1625	89%
	ESTE	1522	1231	81%



Fuente: Dirección de Operaciones

## 5.2 Otras Metas

DIRECCIONES	DESCRIPCIÓN	META	LOGRADO 1ER SEMESTRE
DIVISION 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%	94.36%
DIRECCION DE PLANIFICACION 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%
	Auditoría trimestral de cumplimiento del tiempo de prestación de los servicios.	2	2
	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%	88%
	Validación Trimestral del cumplimiento de los estándares de los Servicios Comprometidos, la gestión de quejas y sugerencias.	100%	100%
DIRECCION DE RECURSOS HUMANOS	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%
	Capacitar 50 mujeres en plomería residencial durante el año 2023. Meta del semestre.	25	27
	Capacitar a 120 Fontaneros durante el año 2023.	60	78
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Mantener todos los indicadores de compras en 87%	87%	86.79%*
	Elaboración del informe mensual ejecución presupuestaria.	5	5
DIRECCION DE HIDROGEOLOGIA Y MEDIO AMBIENTE	Dar seguimiento a plantas potabilizadoras y plantas de tratamiento de aguas residuales de los sistemas que administra la CAASD todo el año.	6	6
	Permisos Ambientales solicitados por la institución, al Ministerio de Medio Ambiente para la ejecución de proyectos todo el año.	1	4
DIRECCION DE COMUNICACION ESTRATEGICA	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.	2	2
	Elaboración del plan de comunicaciones en los primero quince (15) días del mes.	1	1
DIRECCION DE REVISION Y ANALISIS	Revisión del 100% de los expedientes de las Cubicaciones y Acometidas dentro de las 48 horas laborales posteriores a su recepción.	100%	100%

<sup>2</sup> El indicador de SISCOMPRAS aún no ha sido actualizado al 2do trimestre, la puntuación que esta corresponde al 1er trimestre.

## 6. Conclusión & Recomendaciones

Al finalizar el primer semestre del plan Operativo Anual observamos que el desempeño obtenido fue de 86.68% de cumplimiento, de todas las direcciones evaluadas podemos destacar mejoras significativas de algunas áreas que durante el primer trimestre estuvieron rezagadas, y durante el segundo trimestre se tomaron acciones correctivas para mitigar la situación, también debemos resaltar los departamentos que se encuentran en cumplimiento de sus metas al 100%; lo que ha contribuido para obtener mejores resultados al cierre del semestre.

A pesar de las mejoras que experimentaron las direcciones rezagadas, en algunos casos aun se mantiene la gestión deficiente de los planes operativos de áreas específicas dentro de dichas direcciones. Se recomienda que cada director de área realice una verificación del desempeño del POA de cada una de su dependencia para mitigar la situación.

El mantener un canal de comunicación con los generadores de resultados en cada área y adoptar medidas correctiva nos ha garantizado la mejoría en los resultado y la sana ejecución de las metas, Por lo que mantenemos dichas recomendaciones con el fin de seguir obteniendo un seguimiento continuo con jornadas de monitoreo semanal que permita direccionar las acciones correctas para prevenir o mitigar de forma oportuna los riesgos en el logro de resultados y realizar los ajustes o reprogramaciones correspondientes.

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 para lograr los resultados claves de sus operaciones las cuales deben estar alineadas con la planificación estratégica vigente, 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.

De cara a la formulación del plan operativo 2024 que esta próximo a inicial, es sumamente necesario que cada área tome en cuenta cada una de las recomendaciones y oportunidades de mejora que se han detectado como parte del monitoreo del plan operativo 2023

Otras recomendaciones particulares que ya se han expresado y que se deben mantener son:

- El acercamiento continuo con los responsables de los productos.
- 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

Analista de Planificación y Desarrollo



Lic. Rosa Peña

Analista de Presupuesto



Revisado por:



Ing. Sergio Polanco

Encargado Depto. FM&E PPP



Aprobado Por:



Lic. Katihusca Ledesma

Directora Planificación y Desarrollo Institucional

