

**PLAN OPERATIVO ANUAL**

**RESUMEN EJECUTIVO DESEMPEÑO TRIMESTRAL**

**JULIO - SEPTIEMBRE**

**2023**

Contenido

[**Equipo de Monitoreo del POA:** 3](#_Toc151137664)

[**1.** **Introducción** 4](#_Toc151137665)

[**2.** **Filosofía institucional** 5](#_Toc151137666)

[**Misión:** 5](#_Toc151137667)

[**Visión:** 5](#_Toc151137668)

[**Valores:** 5](#_Toc151137669)

[**Promesa de valor:** 5](#_Toc151137670)

[**3.** **Marco Estratégico** 6](#_Toc151137671)

[**3.1 Ley De Estrategia Nacional De Desarrollo 2030** 6](#_Toc151137672)

[**3.2 Línea de Acción** 6](#_Toc151137673)

[**3.3 Lineamientos institucionales para formulación del POA** 7](#_Toc151137674)

[**4.** **Metodología de medición** 14](#_Toc151137675)

[**5.** **Resultados alcanzados en el período** 14](#_Toc151137676)

[**5.1 Resumen ejecución física de las metas sustantivas POA 2023** 16](#_Toc151137677)

[**5.2 Otras Metas** 23](#_Toc151137678)

[**6.** **Conclusión & Recomendaciones** 24](#_Toc151137679)

# **Equipo de Monitoreo del POA:**

# **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.

# **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.

# **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 Especifico 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.

# **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:**





# **Resultados alcanzados en el período**

En el tercer monitoreo trimestral del año 2023, la institución presenta un **80% de ejecución física operativa en el trimestre**. En comparación con el informe anterior tuvimos descensos considerables debido a las siguientes Direcciones: Dirección de Tecnología, Dirección social, la Dirección control de Calidad de las aguas y Dirección de Operaciones.

**Tabla no. 1[[1]](#footnote-1)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Unidad Rectora** | **Julio** | **Agosto** | **Septiembre** | **Avance Acumulado** |
| **1** DIRECCIÓN GENERAL  | 100% | 100% | 66.67% | **88.89%** |
| **2** DIRECCIÓN DE GESTIÓN COMERCIAL | 88.97% | 80.56% | 61.82% | **77.12%** |
| **3** DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO  | 100% | 83.33% | 100% | **94%** |
| **4** DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS | 100% | 100% | 97.70% | **99%** |
| **5** DIRECCIÓN JURÍDICA | 100% | 100% | 100% | **100%** |
| **6** DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 90.53% | 92.76% | 81.47% | **88.25%** |
| **7** DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN | 66.11% | 45% | 33.33% | **48.15%** |
| **8** DIRECCIÓN DE HIDROGEOLOGÍA Y MEDIOAMBIENTE | 100% | 93.65% | 94.76% | **96%** |
| **9** DIRECCIÓN CONTROL DE CALIDAD DE LAS AGUAS | 58.75% | 56.43% | 13.33% | **43%** |
| **10** DIRECCIÓN SOCIAL | 69.42% | 58.55% | 81.26% | **70%** |
| **11** DIRECCIÓN DE EJECUCIÓN DE PROYECTOS E INVERSIONES | 77.38% | 79.95% | 68.03% | **75.12%** |
| **12** DIRECCIÓN DE OPERACIONES | 67.10% | 65% | 48.87% | **60.32%** |
| **13** DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA  | 93.33% | 88.33% | 50% | **77.22%** |
| **14** DIRECCIÓN DE REVISIÓN Y ANÁLISIS | 100% | 100% | 100% | **100%** |

## **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** |
| **JULIO** | 177,651,170.00 | 126,123,482.39 | 274,192,131.11 | 127,861,861.67 | 116,676.00 | 71.00 |
| **AGOSTO** | 186,459,660.90 | 158,339,923.85 | 277,094,939.08 | 159,998,467.40 | 112,123.00 | 84.92 |
| **SEPTIEMBRE** | 177,577,630.80 | 118,628,162.35 | 279,585,389.26 | 150,942,006.29 | 114,098.38 | 66.80 |

Fuente: Dirección de coordinación y fiscalización de la gestión comercial

Fuente: Dirección de coordinación y fiscalización de la gestión comercia

**Clientes Catastrados 2023**

|  |
| --- |
|  |
|  | **USUARIOS ACTIVOS** | **USUARIOS INACTIVOS** | **UNIVERSO DE CLIENTES[[2]](#footnote-2)** |
| **JULIO** |  416,443  |  160,505 | 576,948 |
| **AGOSTO** |  417,521  |  159,641 | 577,162 |
| **SEPTIEMBRE** |  417,518 |  93,097 | 510,615 |

Dirección Gestión comercial

Fuente: Dirección de coordinación y fiscalización de la gestión comercia

**DIRECCIÓN CONTROL DE CALIDAD DE LAS AGUAS**

Monitoreo Plantas Potabilizadoras.



Fuente: Dirección Control De Calidad De Las Agua

**DIRECCIÓN SOCIAL**

**Tabla no. 2**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Dirección** **Social** |  | **Meta** | **Logrado** |
| Corregir Trimestralmente 540 Fugas De Agua Potable | Cantidad de fugas de agua potable de 1/2" hasta 4" corregidas | 540 | 573 |
| Suministro de agua instituciones gubernamentales | Viajes realizados | 300 | 241 |
| Suministro de agua a Hospitales | Viajes realizados | 150 | 168 |
| Beneficiar a vente 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 | 6,000 | 8,123 |
| 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 | 120 | 140 |

|  |
| --- |
|  |

**DIRECCIÓN DE EJECUCIÓN DE PROYECTOS E INVERSIONES**

**Tabla no. 3**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **PRODUCTOS** | **Unidad de Medida** | **Meta**  | **Logrado** |
| **1** | Construido y/o rehabilitado 20 pozos, en el Gran Santo Domingo para incrementar la capacidad de producción de agua | UDS | 6 | 7 |
| **2** | Unidades de acometidas sanitarias Construidas en Santo Domingo y el D.N. | UDS | 109 | 157 |

**DIRECCIÓN DE OPERACIONES**

|  |
| --- |
| **Producción de Agua (MGD)\*** |
| **Gerencias** | **Julio** | **Agosto** | **Septiembre** | **Promedio del año 2023** |
| **Suroeste** | 129.385 | 134.914 | 133.502 | 132.600 |
| **Noroeste** | 100.224 | 107.520 | 117.970 | 108.571 |
| **Este** | 104.043 | 110.861 | 101.295 | 105.399 |
| **Norte** | 57.168 | 56.621 | 58.548 | 57.44 |
| **Total** | **390.82** | **409.91** | **411.315** | **404.00** |

**Fuente Dirección de Operaciones**

**SITUACIÓN DEL TRATAMIENTO DE LAS AGUAS RESIDUALES**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Descripción | Julio | Agosto | Septiembre |
| Cantidad de población  | 3,911,933 | 3,916,397 | 3,920,862 |
| Dotación de Agua potable | 300 litros/hab./día | 300 litros/hab./día | 300 litros/hab./día |
| % de aguas residuales | 80% | 80% | 80% |
| Total, aguas residuales generadas | **938,863.92** | **939,935.28** | **941,006.88** |
|  |  |  |  |
| Cantidad de viviendas con alcantarillado sanitario | 470,274 | 470,373 | 470,459 |
| Cantidad de habitantes con servicio de alcantarillado | 361,170.43 | 361,246.46 | 361,312.51 |
|  |  |  |  |
| Capacidad de Tratamiento de las Aguas residuales | 80,144.71 | 80,144.71 | 80,144.71 |

**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** | **857** | **594** | **70%** |
| **NOROESTE** | **803** | **606** | **75%** |
| **NORTE** | **837** | **749** | **89%** |
| **ESTE** | **779** | **645** | **83%** |

**Fuente: Dirección de Operaciones**

## **5.2 Otras Metas**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DIRECCIÓNES** | **DESCRIPCIÓN** | **META** | **LOGRADO 3ER 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% | **100%** |
| **DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL** | 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%** | **98%** |
| 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%** |
| **DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS** | Mantener todos los indicadores de RRHH en 87% (SISMAP) | **87%** | **91%** |
| Capacitar 50 mujeres en plomería residencial durante el año 2023. Meta del trimestre 10. | **15** | **15** |
| Capacitar a 120 Fontaneros durante el año 2023. | **30** | **42** |
| Mantener todos los indicadores de compras en 87% | **87%** | **81.67** |
| **DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA** | Elaboración del informe mensual ejecución presupuestaria. | **3** | **3** |
| **DIRECCIÓN DE HIDROGEOLOGIA Y MEDIO AMBIENTE** | Tramitar los permisos ambientales solicitados por la institución, al Ministerio de Medio Ambiente para la ejecución de proyectos todo el año. | 1 | **4** |
| 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****[[3]](#footnote-3)** | Creación de campaña trimestral para impulsar y destacar la cultura del agua, tips de ahorro, servicios. | **1** | **3** |

# **Conclusión & Recomendaciones[[4]](#footnote-4)**

Al finalizar el tercer trimestre del plan Operativo Anual observamos que el desempeño obtenido fue de **80%,** se mantiene el rezago en el cumplimiento de algunas áreas, manteniéndose por debajo de la meta establecida. 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 trimestre.

A pesar de las mejoras que experimentaron las direcciones rezagadas, se recomienda que cada director de área realice una verificación del desempeño 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.

Otras recomendaciones particulares serian:

* Mantener 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

1. Elaboración propia [↑](#footnote-ref-1)
2. El número de clientes totales esta en proceso de revisión razón por la cual pueden presentarse cambios en los informes anuales. [↑](#footnote-ref-2)
3. [↑](#footnote-ref-3)
4. Algunos de los datos contenidos en el informe están en proceso de revisión de calidad por tanto puede existir variación con el informe final del año. [↑](#footnote-ref-4)