



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

**PLAN OPERATIVO ANUAL
RESUMEN EJECUTIVO DESEMPEÑO
TRIMESTRAL
OCTUBRE- DICIEMBRE
2023**

Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional- Informe de monitoreo del Plan Operativo Anual,
Correspondiente al 4to. Trimestre 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 Estrategia 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.....	23
6. Conclusión & Recomendaciones.....	24

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.

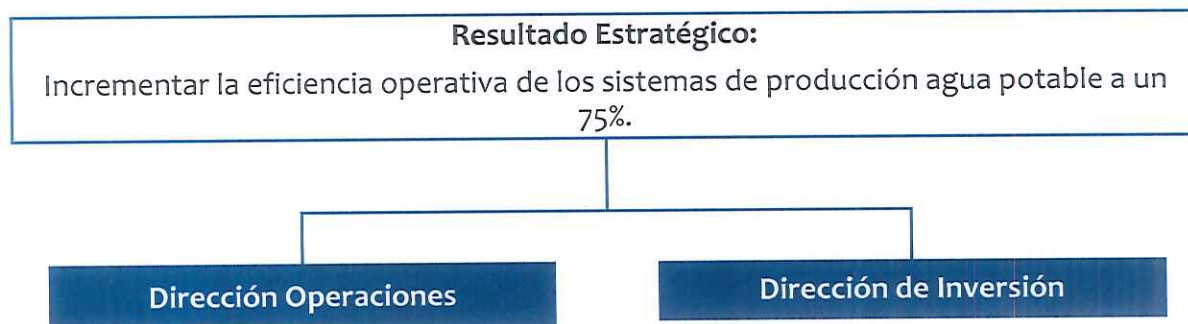
Garantizar el suministro adecuado y oportuno de agua potable y el acceso a campañas de saneamiento a poblaciones afectadas por la ocurrencia de desastres.

3.3 Lineamientos institucionales para formulación del POA

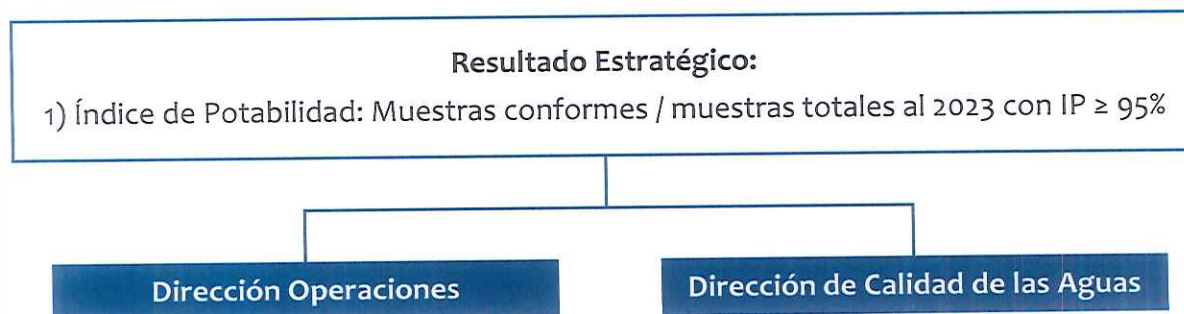
Cumplen el propósito de **regular la prioridad institucional en apego al Plan Estratégico aprobado por la máxima autoridad y su consecuente cumplimiento**. Los lineamientos se emiten anualmente para garantizar que el registro de las metas de cada área asegure el cumplimiento con lo previsto en los resultados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

Programa 11: Abastecimiento de Agua Potable

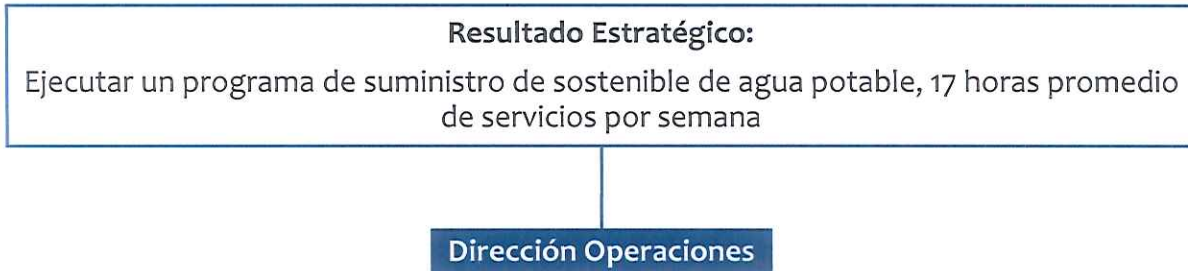
Producto 1: Producción de Agua Potable



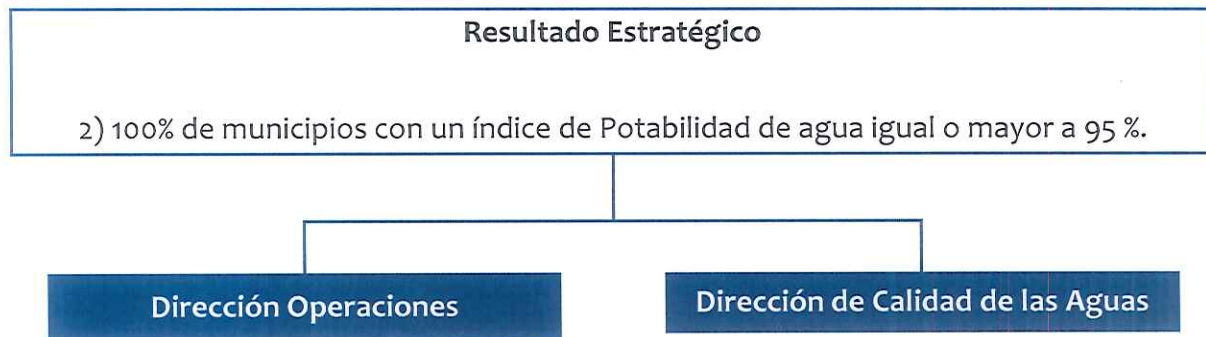
Producto 1: Producción de Agua Potable



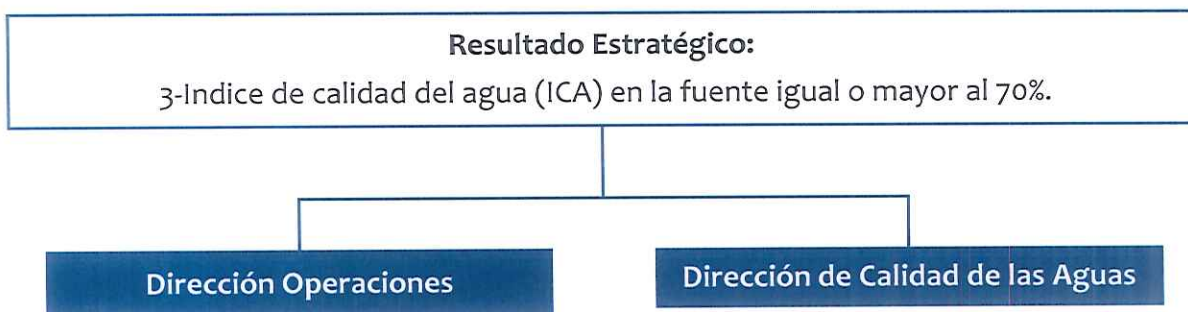
Producto 2: Suministro de Agua potable a través de la red pública



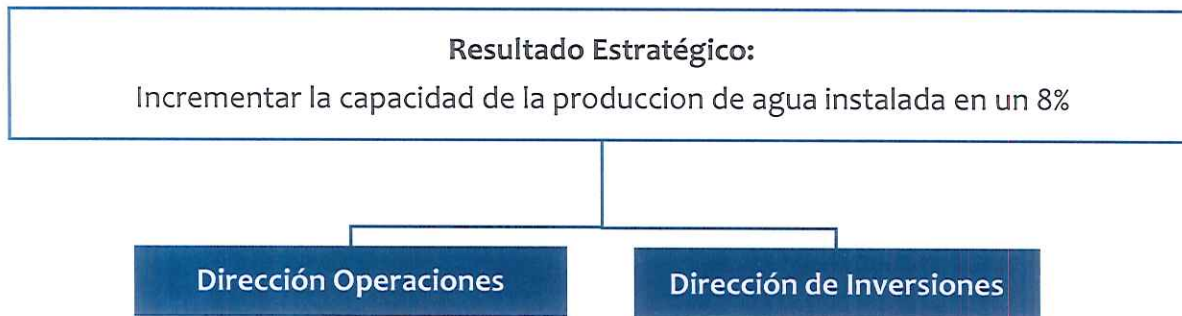
Producto 1: Producción de Agua Potable



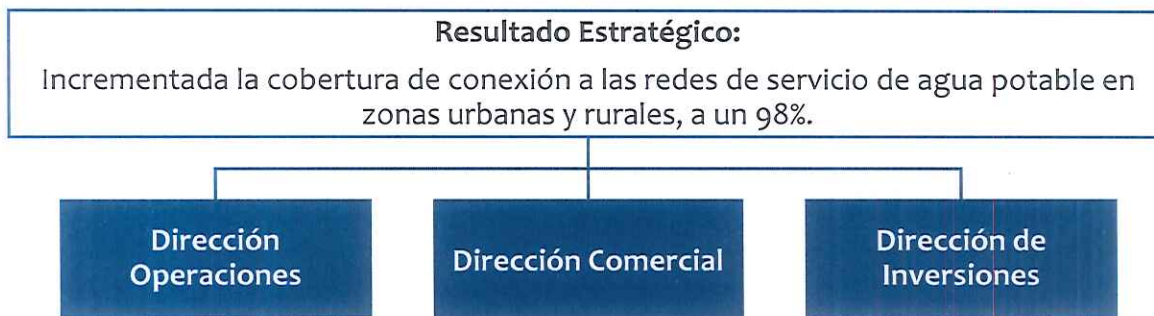
Producto 1: Producción de Agua Potable



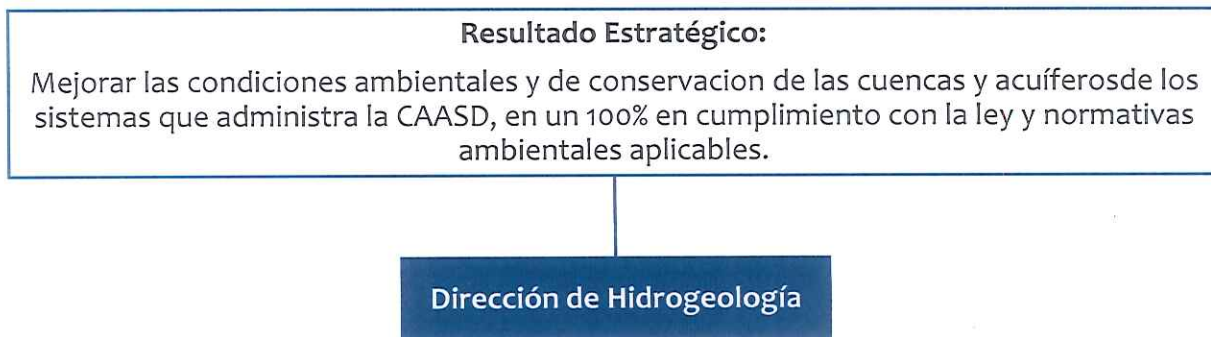
Producto 1: Producción de Agua Potable



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

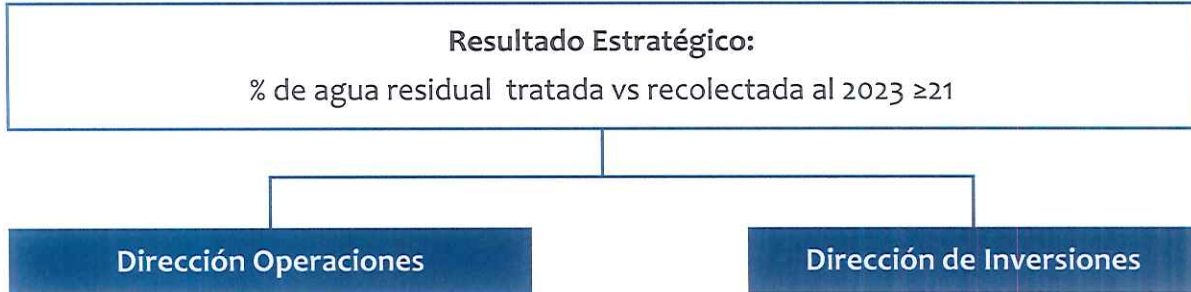


Avance en la Reforestación

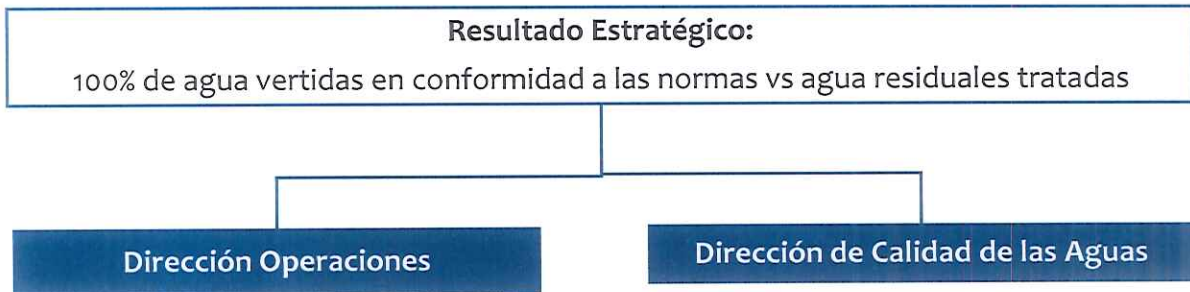


Programa 12: Saneamiento de las Aguas Residuales

Producto 2: Tratamiento de las aguas residuales



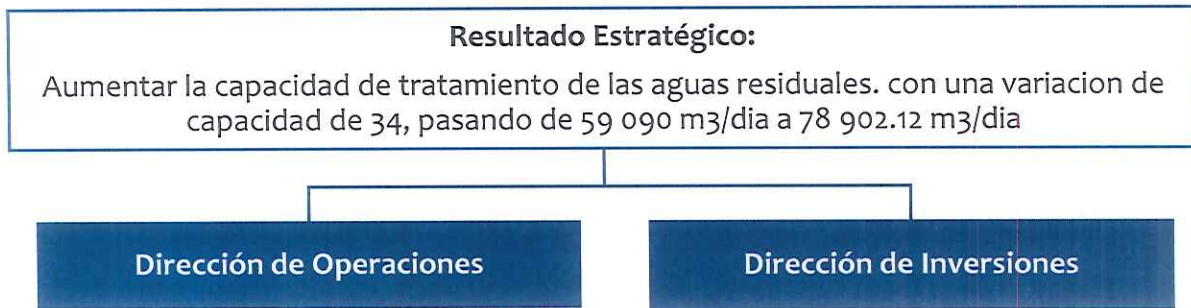
Producto 1: Recolección de las aguas residuales a través del sistema de alcantarillado sanitario.



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

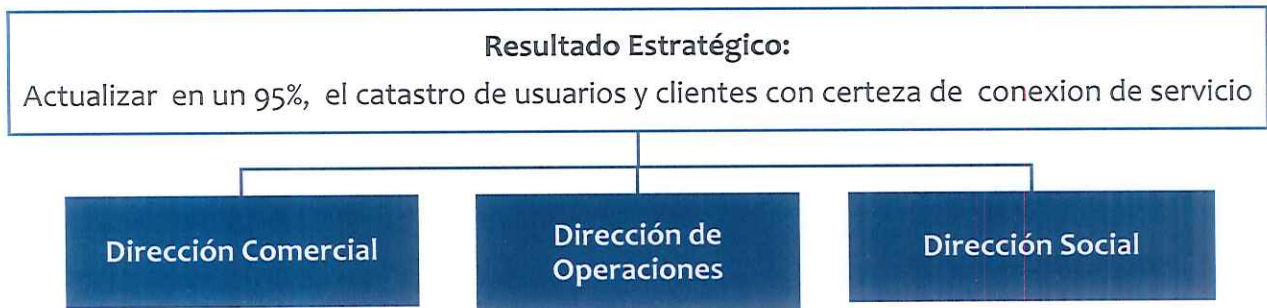


Producto 2: Tratamiento de las aguas residuales.

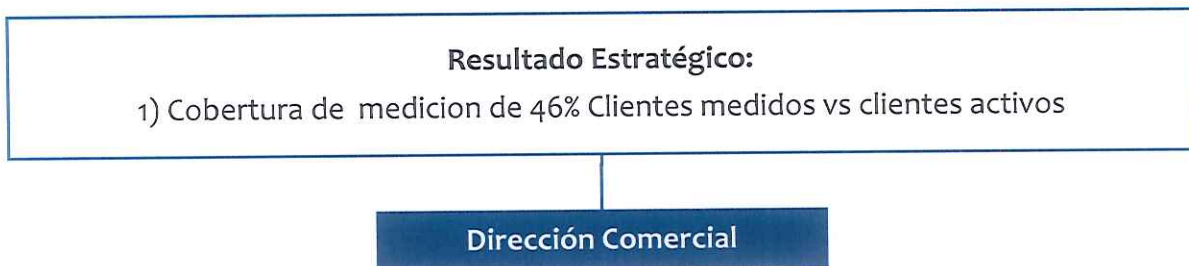


Programa presupuestario 13: Gestión Comercial

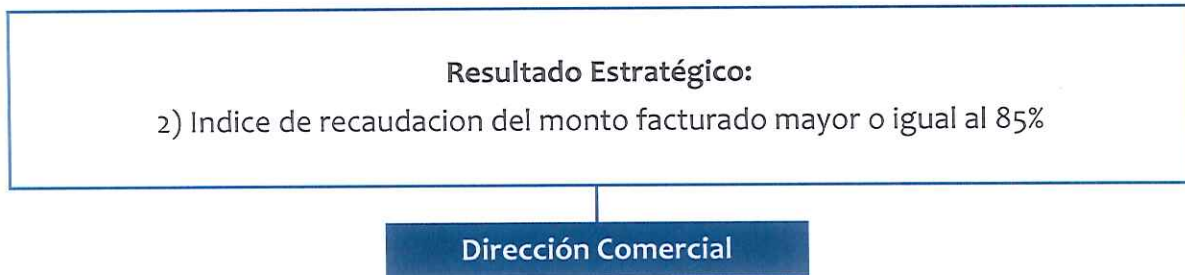
Producto 2: Atención a la solicitud de servicios comerciales de conformidad con el tiempo de respuesta establecido.



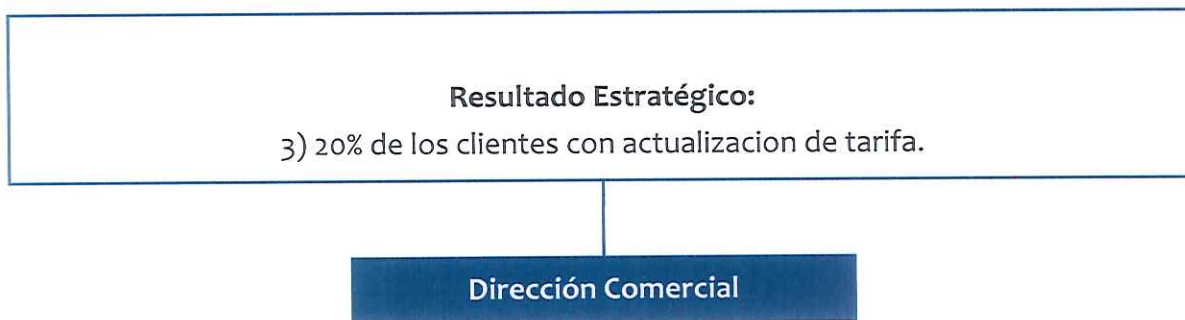
Producto 2: Atención a la solicitud de servicios comerciales de conformidad con el tiempo de respuesta establecido.



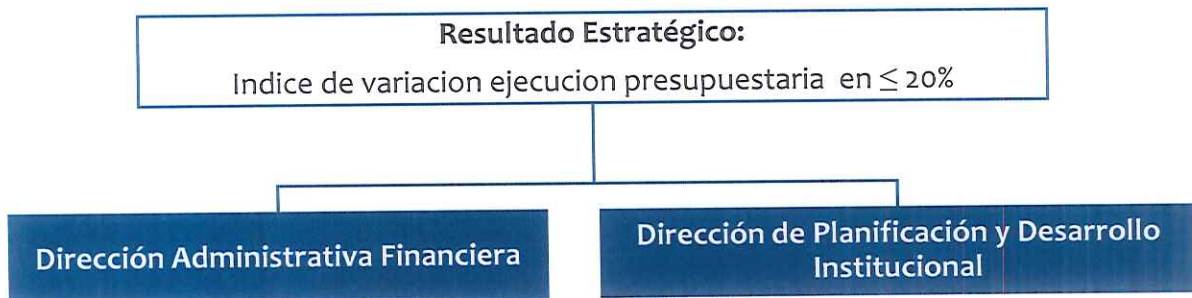
Producto 2: Atención a la solicitud de servicios comerciales de conformidad con el tiempo de respuesta establecido.



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



Actividades Centrales.



Resultado Estratégico:
Incrementar el nivel de desempeño institucional $\geq 87\%$ todos los Indicadores Gubernamentales

Dirección Administrativa Financiera

Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional

Resultado Estratégico:
Incrementar el nivel de desempeño institucional $\geq 87\%$ todos los Indicadores Gubernamentales

Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional

Dirección de Recursos Humanos

Dirección Administrativa y Financiera

Dirección Revisión y Análisis

Acceso a la Información Pública

Dirección de Tecnología

Resultado Estratégico:
propiciada la salud financiera /liquidez eincremenro de activos: capital de trabajo >0 :
Activo corriente-pasivos corrientes.
Liquidez corriente 2.4: activo corriente/ pasivo corriente

Dirección Administrativa y Financiera

Dirección de Revisión y Análisis

Dirección de Planificación

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 el cuarto monitoreo trimestral del año 2023, la institución presenta un **80.51% de ejecución física operativa en el trimestre**. En comparación con el informe anterior mantuvimos prácticamente el mismo desempeño, pero se debe seguir mejorando en las siguientes Direcciones: Dirección de Gestión Comercial, Dirección de Tecnología, la Dirección control de Calidad de las aguas y Dirección de Operaciones.

Tabla no. 1¹

Unidad Rectora	Octubre	Noviembre	Diciembre	Avance Acumulado en el 4to trimestre
1 DIRECCIÓN GENERAL	100%	100.00%	66.67%	88.89%
2 DIRECCIÓN DE GESTIÓN COMERCIAL	64.77%	56.58%	45.69%	55.68%
3 DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO	91.67%	100.00%	79.17%	90.28%
4 DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS	100%	100%	100.00%	100.00%
5 DIRECCIÓN JURÍDICA	100%	100%	100%	100.00%
6 DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	90.25%	92.60%	71.16%	84.67%
7 DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	25.00%	32.98%	32.59%	30.19%
8 DIRECCIÓN DE HIDROGEOLOGÍA Y MEDIOAMBIENTE	91.11%	94.29%	82.14%	89.18%
9 DIRECCIÓN CONTROL DE CALIDAD DE LAS AGUAS	89.93%	62.10%	72.81%	74.95%
10 DIRECCIÓN SOCIAL	93.16%	96.09%	89.98%	93.08%
11 DIRECCIÓN DE EJECUCIÓN DE PROYECTOS E INVERSIONES	76.80%	79.37%	71.79%	75.99%
12 DIRECCIÓN DE OPERACIONES	64.34%	63.48%	59.48%	62.43%
13 DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA	100.00%	97.50%	48.06%	81.85%
14 DIRECCIÓN DE REVISIÓN Y ANÁLISIS	100%	100%	100%	100.00%

¹ Elaboración propia

5.1 Resumen ejecución física de las metas sustantivas POA 2023

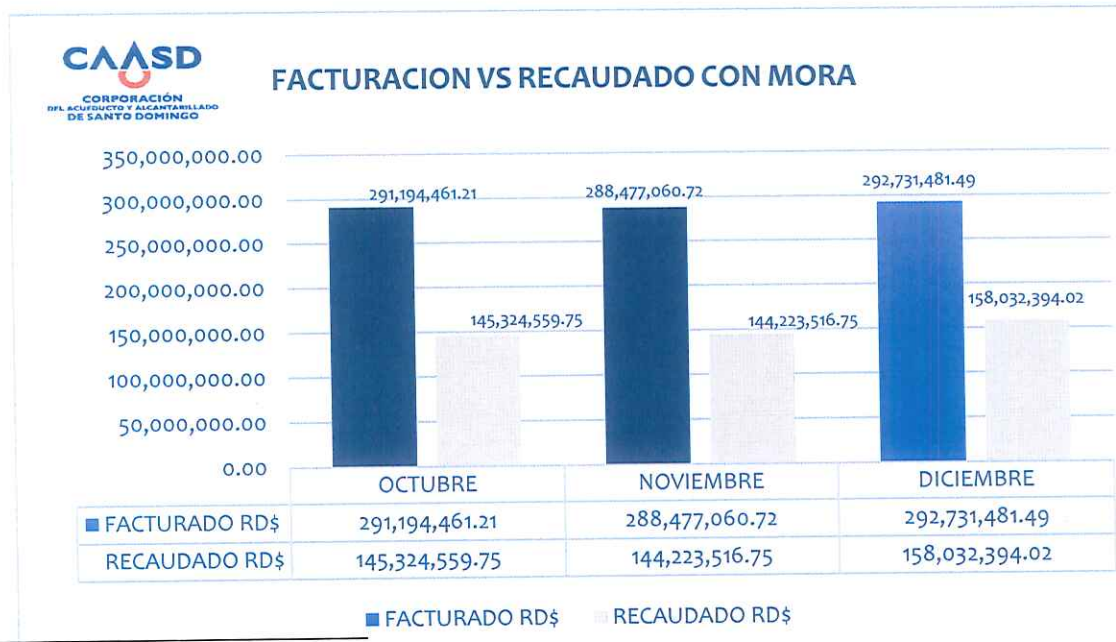
DIRECCIÓN DE GESTIÓN COMERCIAL

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 ²	FACTURADO	RECAUDADO		
OCTUBRE	178,152,637.20	129,812,404.97	291,194,461.21	145,324,559.75	107,569.00	72.87
NOVIEMBRE	178,473,500.80	131,919,367.55	288,477,060.72	144,223,516.75	104,887.00	73.92
DICIEMBRE	178,306,365.80	131,572,735.48	292,731,481.49	158,032,394.02	108,593.00	78.04

Fuente: Dirección de coordinación y fiscalización de la gestión comercial



² Se realizaron proyecciones en base al comportamiento del año debido a que el cambio en ese sistema comercial genera inconsistencias de los datos a partir del mes de octubre

Fuente: Dirección de coordinación y fiscalización de la gestión comercia

CLIENTES CATASTRADOS 2023

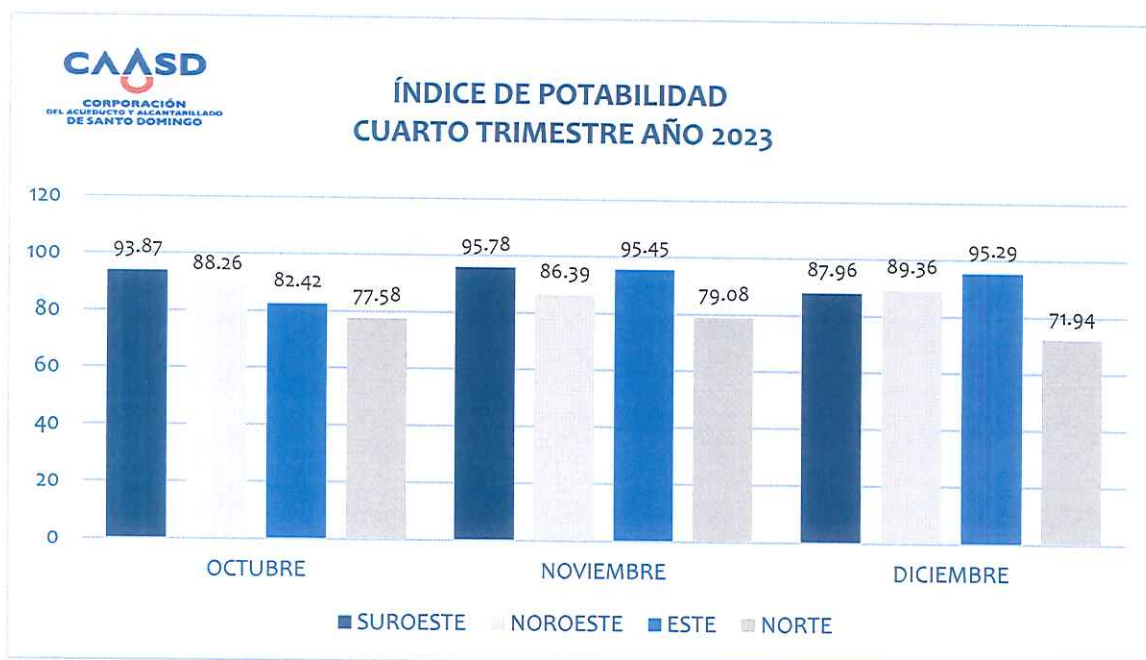
Dirección Gestión comercial

	USUARIOS ACTIVOS	USUARIOS INACTIVOS	UNIVERSO DE CLIENTES ³
OCTUBRE	417,105	93,097	510,203
NOVIEMBRE	417,141	93,097	510,238
DICIEMBRE	416,916	93,097	510,013

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

³ El número de clientes totales esta en proceso de revisión razón por la cual pueden presentarse cambios en los informes anuales.

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	492
	Suministro de agua a instituciones gubernamentales	Viajes realizados	300	363
	Suministro de agua a Hospitales	Viajes realizados	150	168
	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	6,000	8,328
	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	198

DIRECCIÓN DE EJECUCIÓN DE PROYECTOS E INVERSIONES

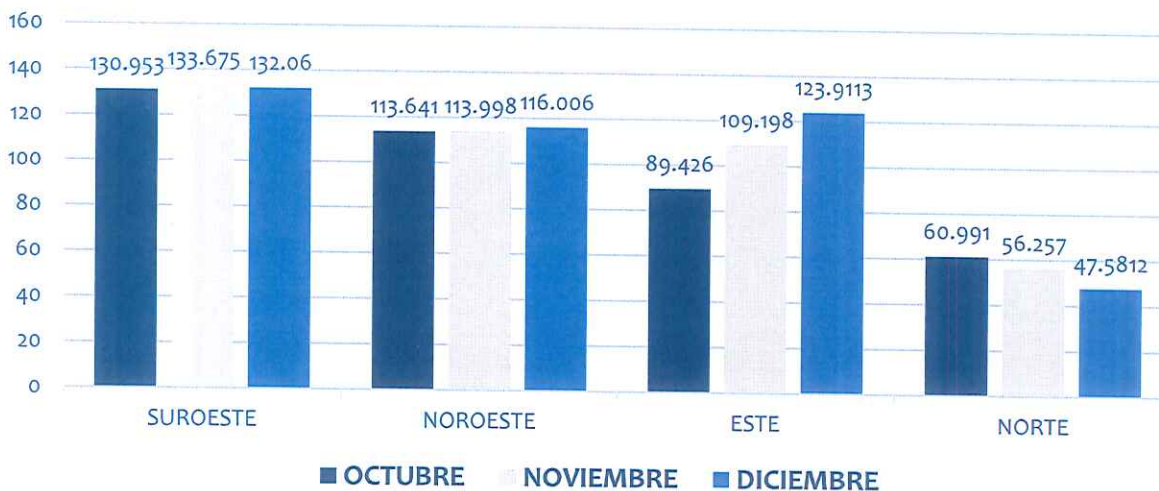
Tabla no. 3

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	11	11
2	Construir y /o rehabilitar 1 sistema de tratamiento de aguas residuales que aporten 13,800 m3/día a la capacidad de saneamiento institucional, en el Gran Santo Domingo.	M3/día	260	251

DIRECCIÓN DE OPERACIONES

Producción de Agua (MGD)*				
Gerencias	Octubre	Noviembre	Diciembre	Promedio del año 2023
Suroeste	130.953	133.675	132.060	132.229
Noroeste	113.641	113.9987	116.0063	114.549
Este	89.426	109.1984	123.9113	107.512
Norte	60.991	56.257	47.7112	54.98
Total	395.011	413.129	419.68	409.27

PRODUCCIÓN DE AGUA 2023 PROMEDIO DIARIO ANUALIZADO VALORES EN MGD



Fuente: Dirección de Operaciones

4

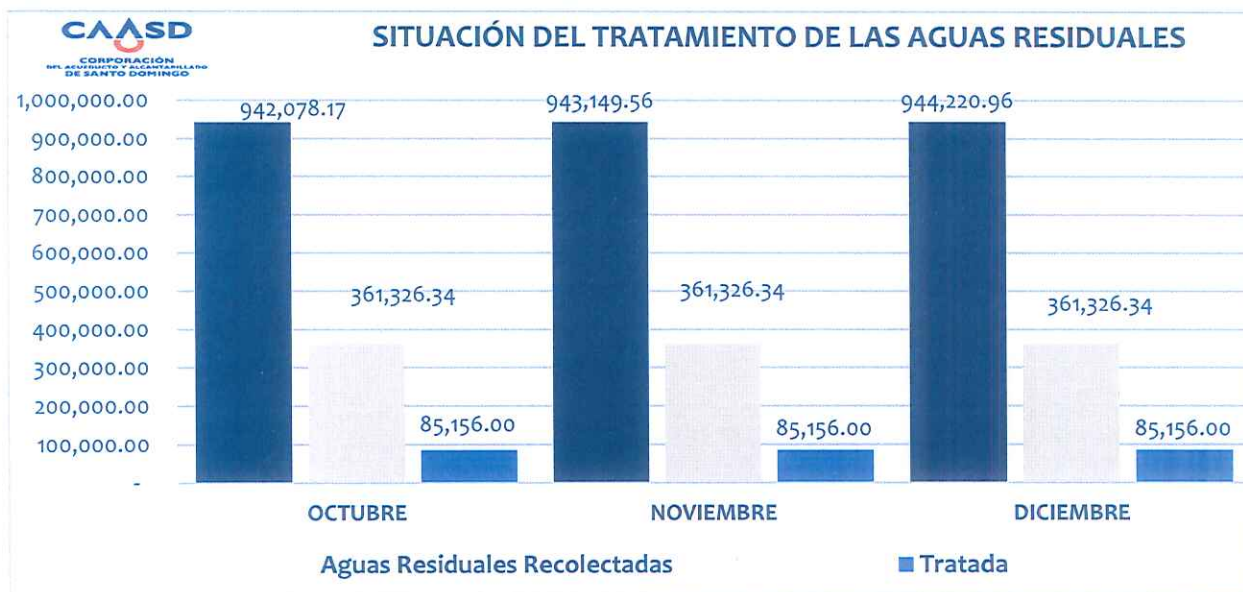
⁴ Producción de la zona Este se incrementó debido a los trabajos de rehabilitación del acueducto Barrera de Salinidad

SITUACIÓN DEL TRATAMIENTO DE LAS AGUAS RESIDUALES

Descripción	Octubre	Noviembre	Diciembre
Cantidad de población	3,925,326	3,929,790	3,934,254
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	942,078.17	943,149.56	944,220.96
Cantidad de viviendas con alcantarillado sanitario	470,477	470,477	470,477
Agua residual recolectada. M3/día	361,326.34	361,326.34	361,326.34
Capacidad de Tratamiento de las Aguas residuales	85,156	85,156	85,156

Capacidad de Tratamiento de las Aguas residuales varía por la entrada de la Zurza

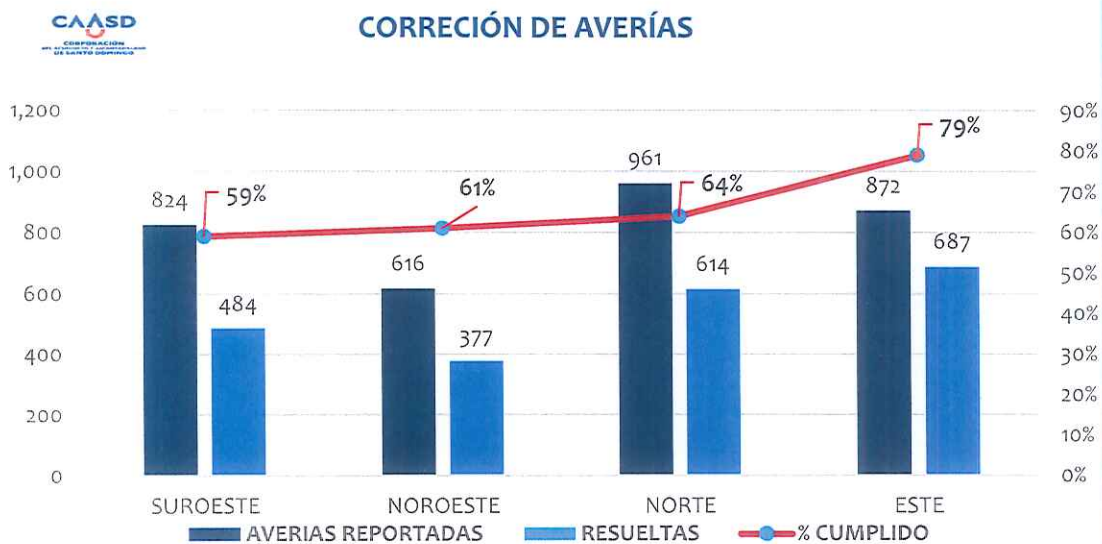
i



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	AVERIAS			% CUMPLIDO
	GERENCIAS	REPORTADAS	RESUELTAS	
	SUROESTE	824	484	59%
	NOROESTE	616	377	61%
	NORTE	961	614	64%
	ESTE	872	687	79%



Fuente: Dirección de Operaciones

5.2 Otras Metas

DIRECCIONES	DESCRIPCIÓN	META	LOGRADO 4to 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%	89.19%
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL	Auditoria trimestral de cumplimiento del tiempo de prestación de los servicios.	1	1
	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%	99%
	Validación Trimestral del cumplimiento de los estándares de los Servicios Comprometidos, la gestión de quejas y sugerencias.	100%	100%
DIRECCIÓN 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%	92%
	Capacitar 50 mujeres en plomería residencial durante el año 2023. Meta del trimestre 10.	10	18
	Capacitar a 120 Fontaneros durante el año 2023.	30	26
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Elaboración del informe mensual ejecución presupuestaria.	3	3
	Mantener todos los indicadores de compras en 87%	87%	84%
DIRECCIÓN 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.	3	3
	Estados financieros mensuales	3	3
DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA	Creación de campaña trimestral para impulsar y destacar la cultura del agua, tips de ahorro, servicios.	1	1

6. Conclusión & Recomendaciones⁶

Al finalizar el cuarto trimestre del plan Operativo Anual observamos que el desempeño obtenido fue de **80.51%**, 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.

⁶ 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.

Elaborado Por:

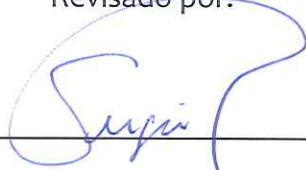


Lic. Luis Francisco Blanco Collado
Analista de Planificación y Desarrollo



Lic. Rosa Peña
Analista de Presupuesto

Revisado por:



Ing. Sergio Polanco
Encargado Depto. FM&E PPP



Aprobado Por:



Lic. Katiuska Ledesma
Directora Planificación y Desarrollo Institucional

