



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

**PLAN OPERATIVO ANUAL  
RESUMEN EJECUTIVO DESEMPEÑO  
TRIMESTRAL  
ENERO - MARZO  
2024**

## 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 .....	17
5. Resultados alcanzados en el período .....	17
5.1 Resumen ejecución física de las metas sustantivas POA 2024 .....	19
5.2 Otras Metas.....	27
6. Conclusión & Recomendaciones .....	30

## 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.

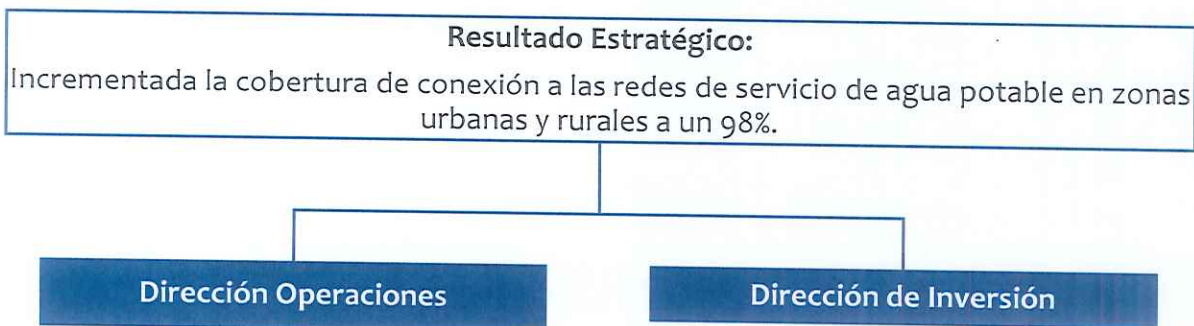
Garantizar el suministro adecuado y oportuno de agua potable y el acceso a campañas de saneamiento a poblaciones afectadas por la ocurrencia de desastres.

### 3.3 Lineamientos institucionales para formulación del POA

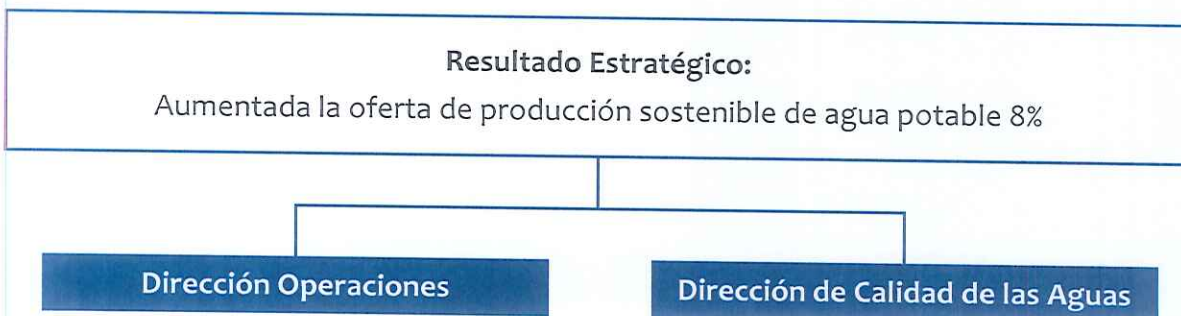
Cumplen el propósito de **regular la prioridad institucional en apego al Plan Estratégico aprobado por la máxima autoridad y su consecuente cumplimiento.** Los lineamientos se emiten anualmente para garantizar que el registro de las metas de cada área asegure el cumplimiento con lo previsto en los resultados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

#### Programa 11: Abastecimiento de Agua Potable

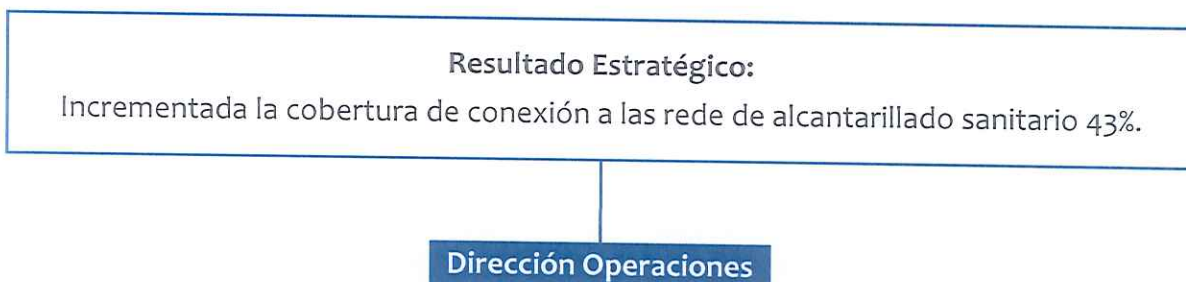
##### Producto 1: Producción de Agua Potable



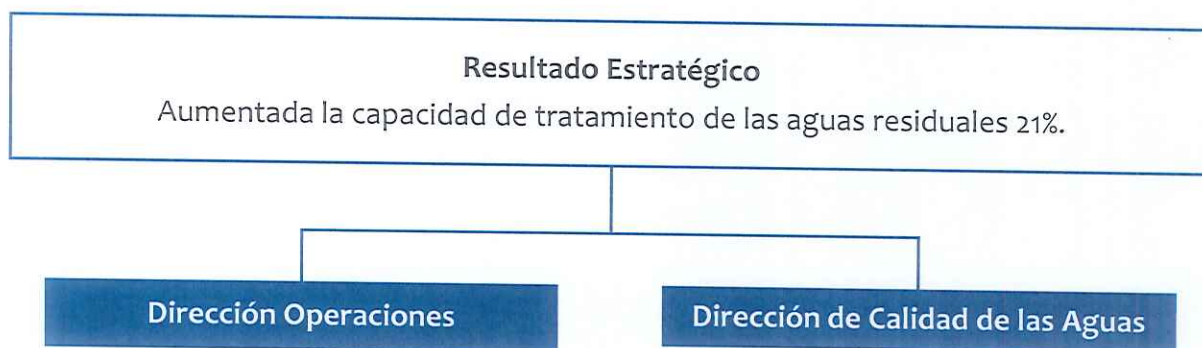
##### Producto 1: Producción de Agua Potable



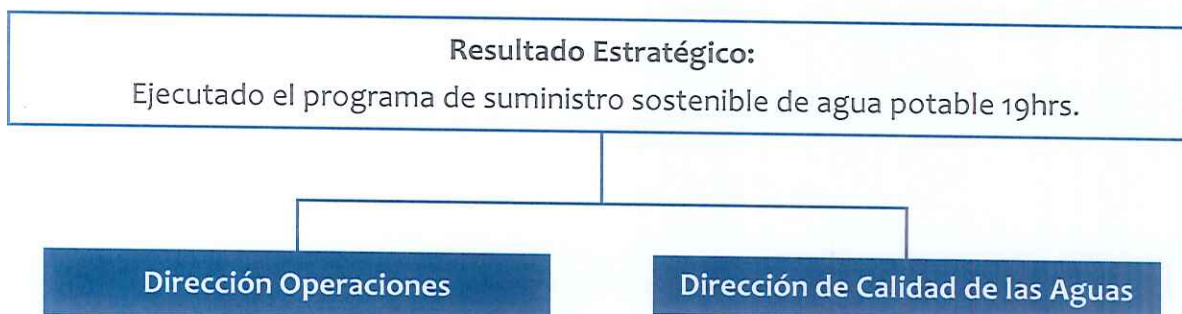
Producto 2: Suministro de Agua potable a través de la red pública



Producto 1: Producción de Agua Potable

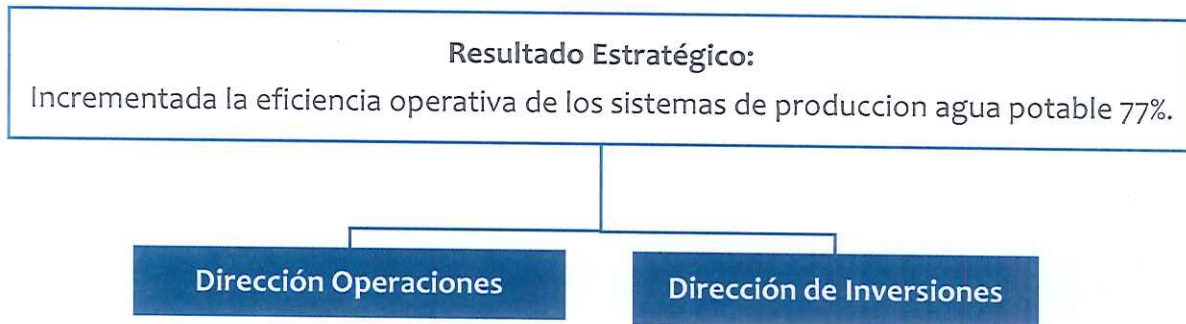


Producto 1.2: Producción de Agua Potable

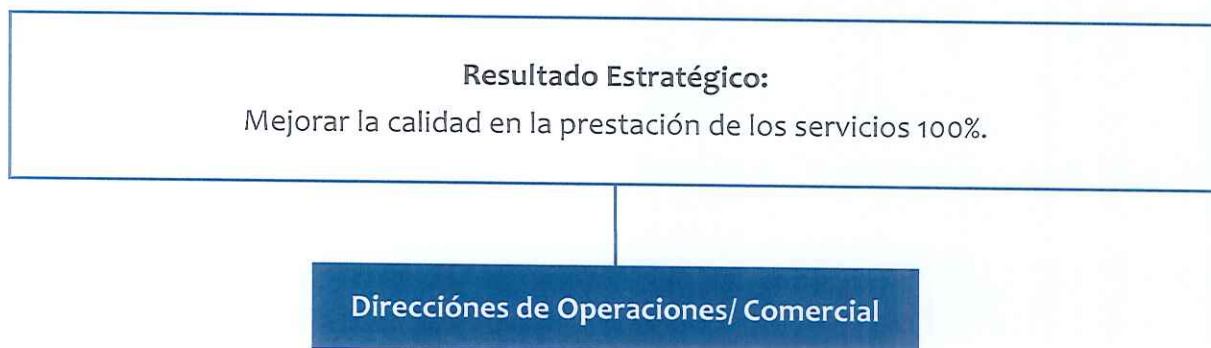
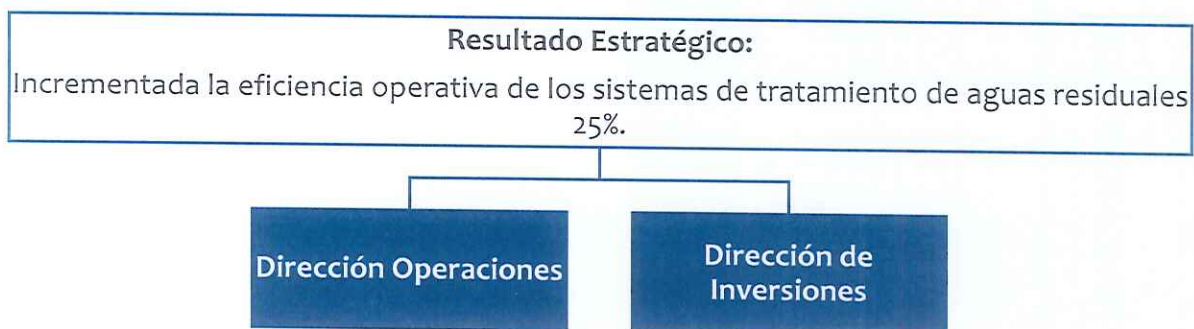




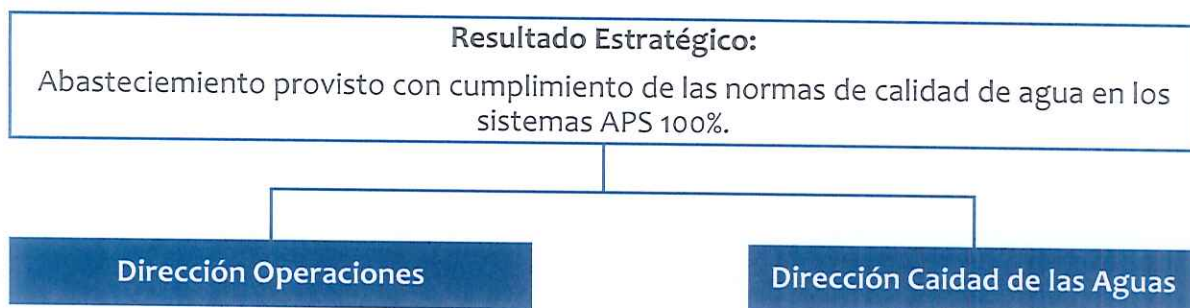
Producto 1.2: Producción de Agua Potable



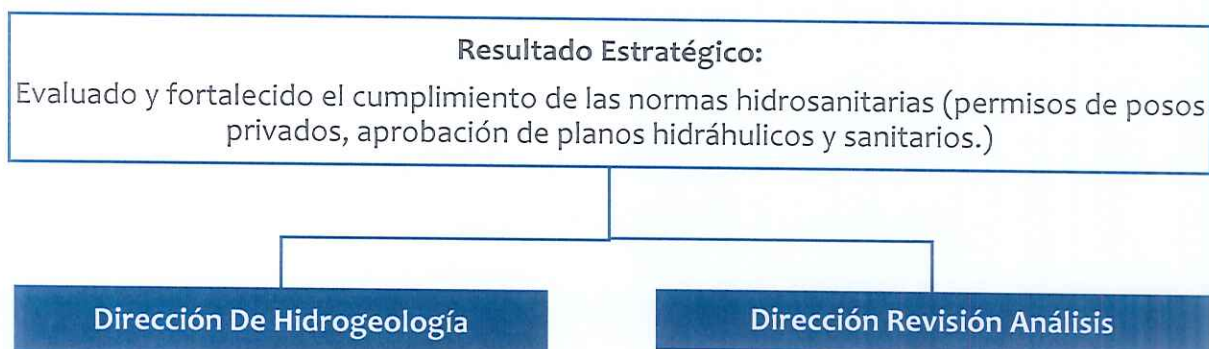
Producto 1.2: Suministro de Agua potable a través de la red pública



Producto 2: Tratamiento de las aguas residuales



Avance en la Reforestación

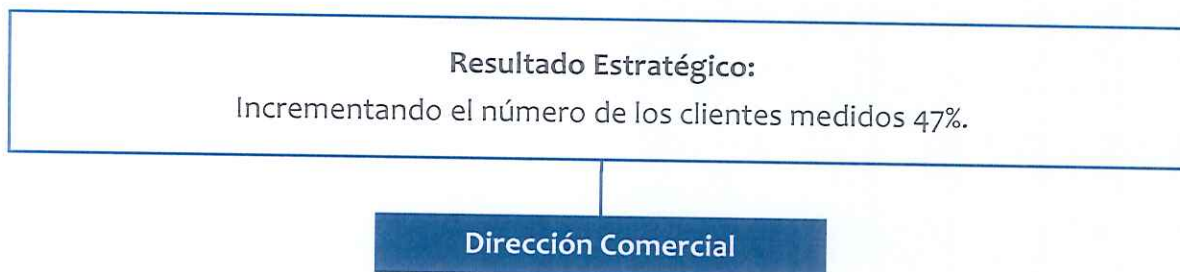
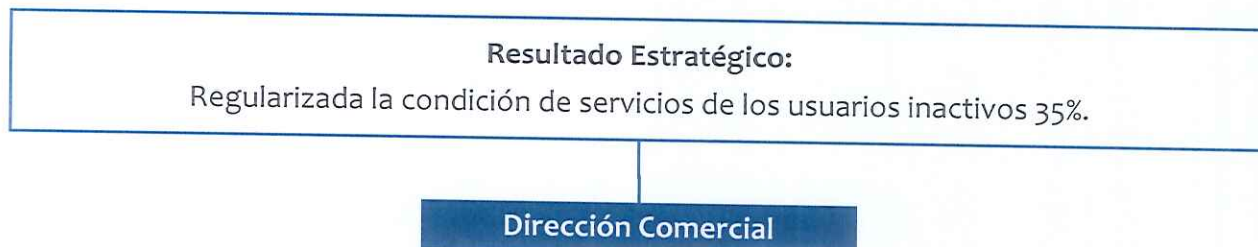
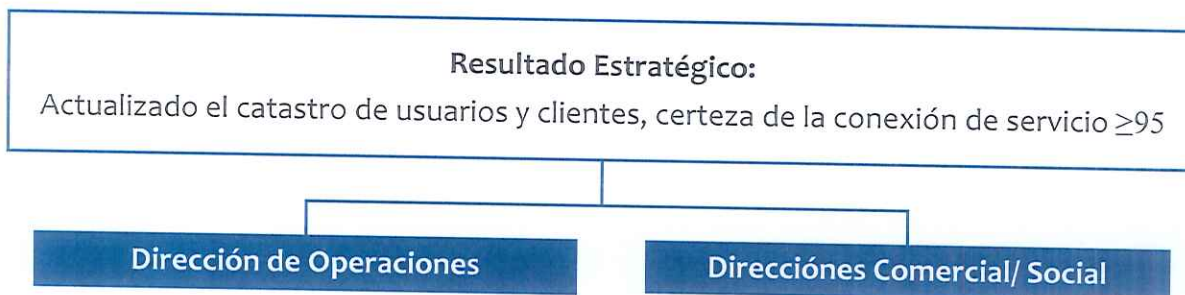


Producto 1.4

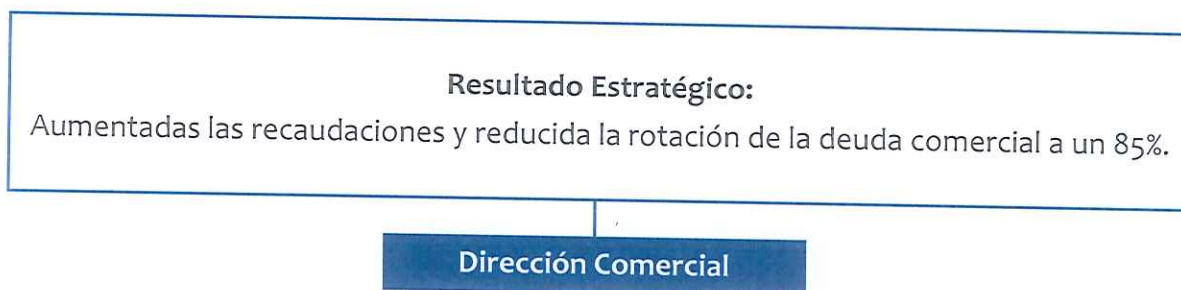


## Programa presupuestario. Gestión Comercial

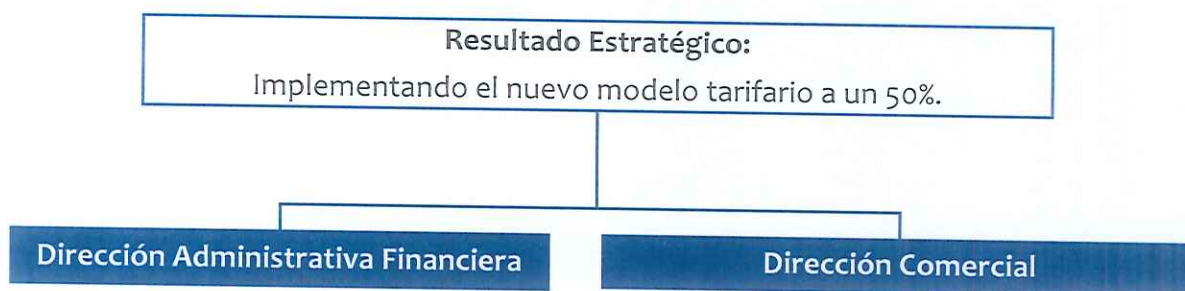
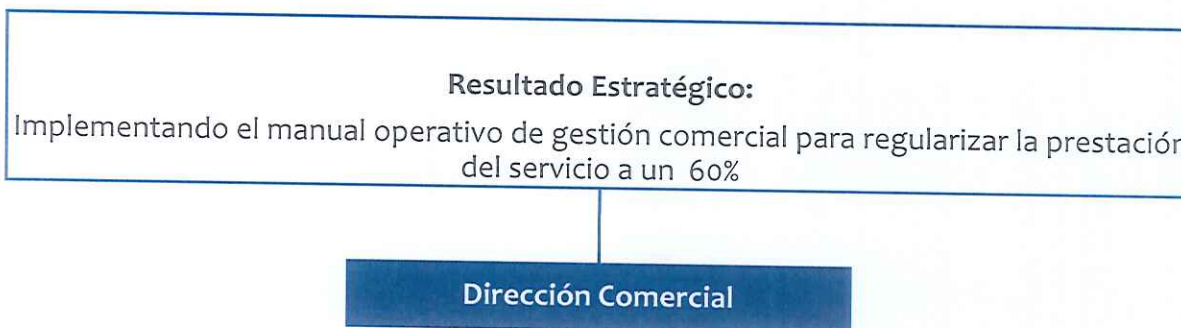
Producto 2.1 Atención a la solicitud de servicios comerciales de conformidad con el tiempo de respuesta establecido.



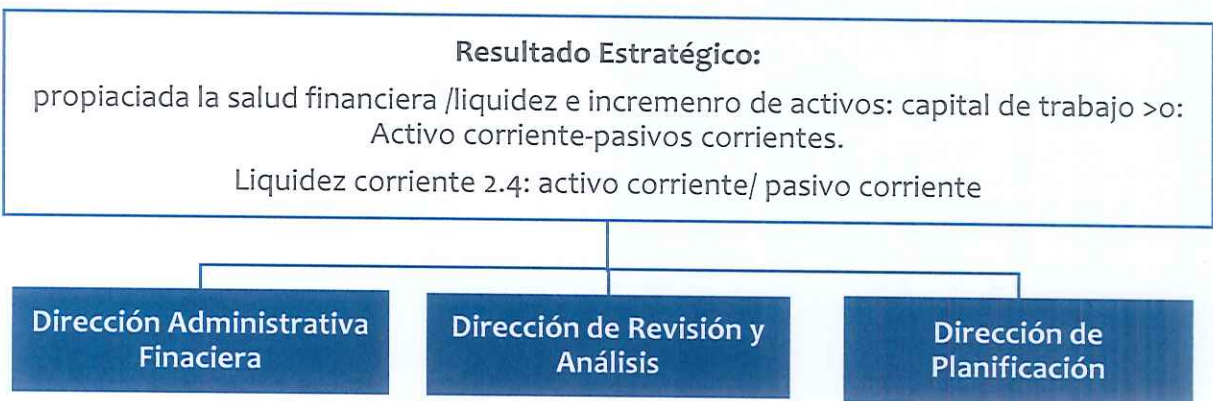
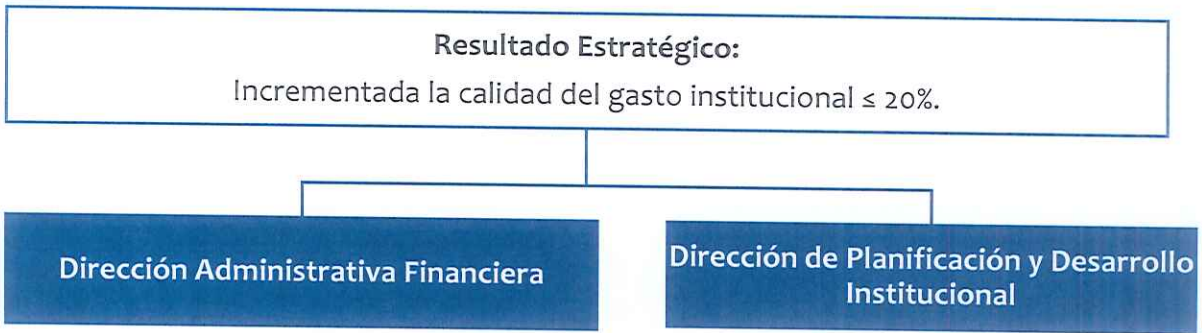
Producto 2.2: Atención a la solicitud de servicios comerciales de conformidad con el tiempo de respuesta establecido.



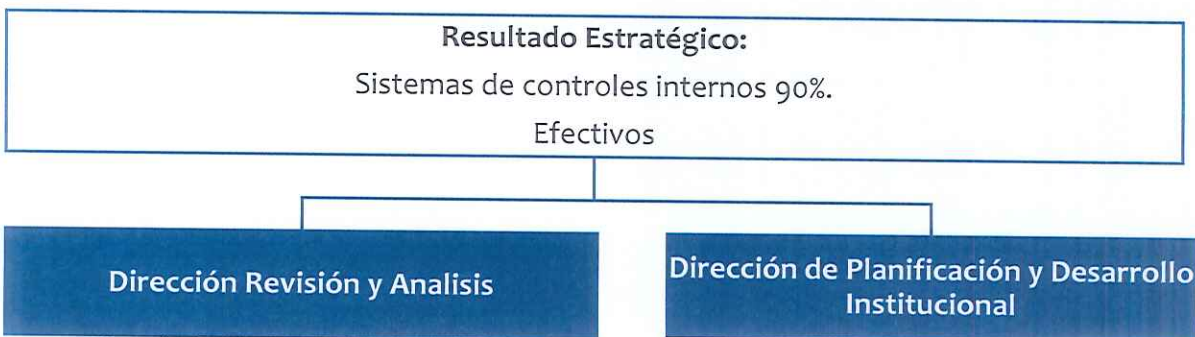
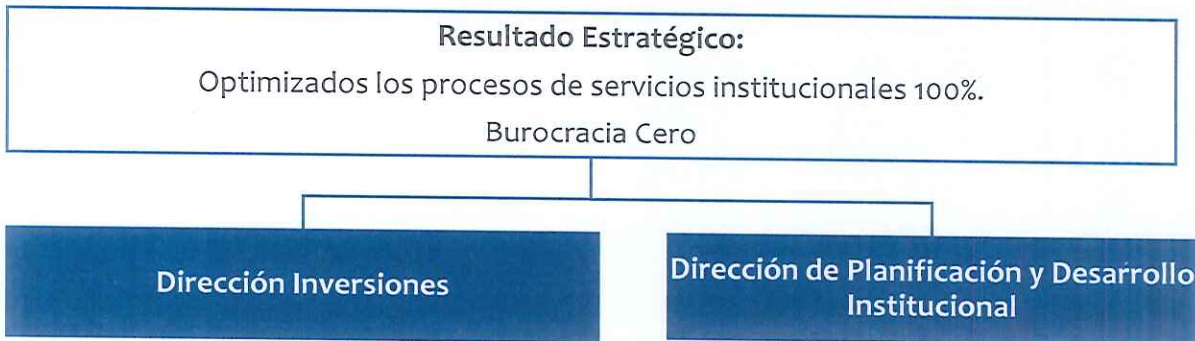
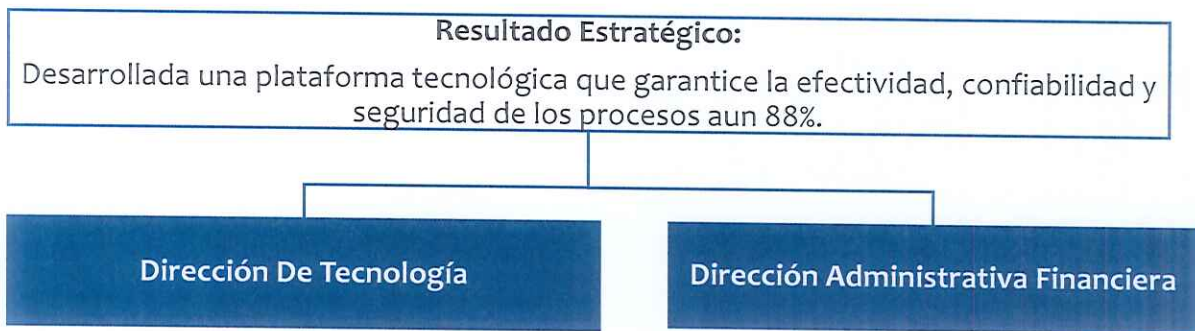
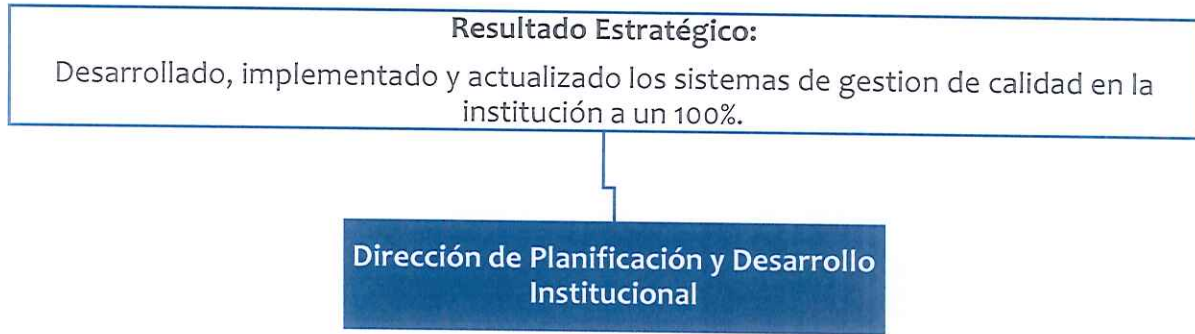
Producto 2.2: Atención a la solicitud de servicios comerciales de conformidad con el tiempo de respuesta establecido.



2.3 Actividades Centrales.

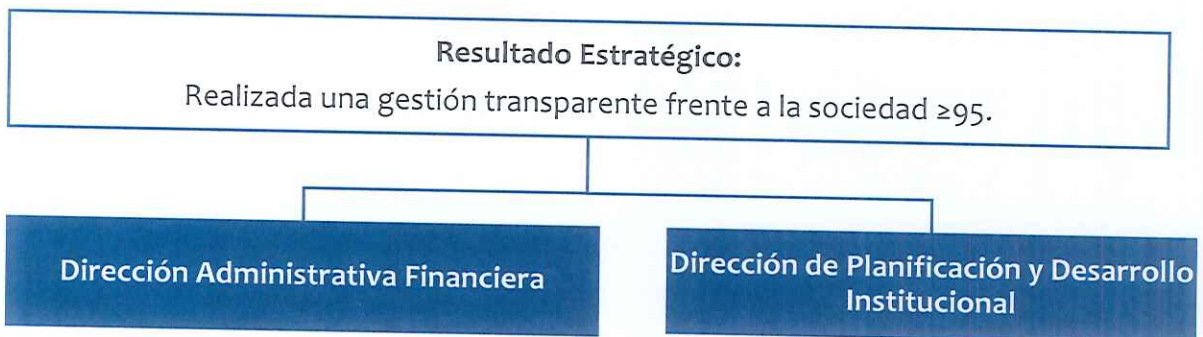
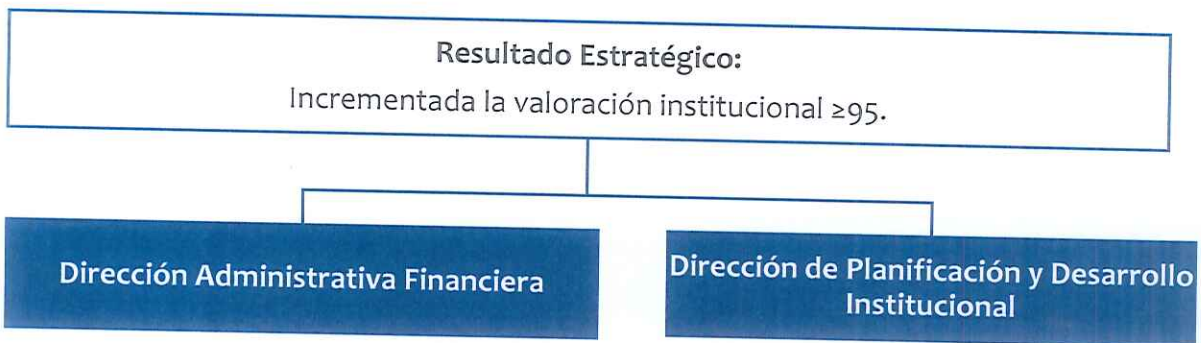


3.1

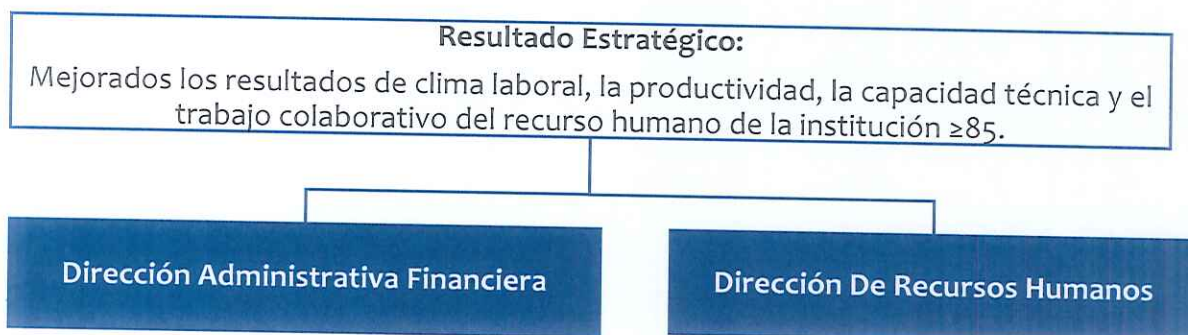


Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional- Informe de monitoreo del Plan Operativo Anual, Correspondiente al 1er. Trimestre del año

3.2

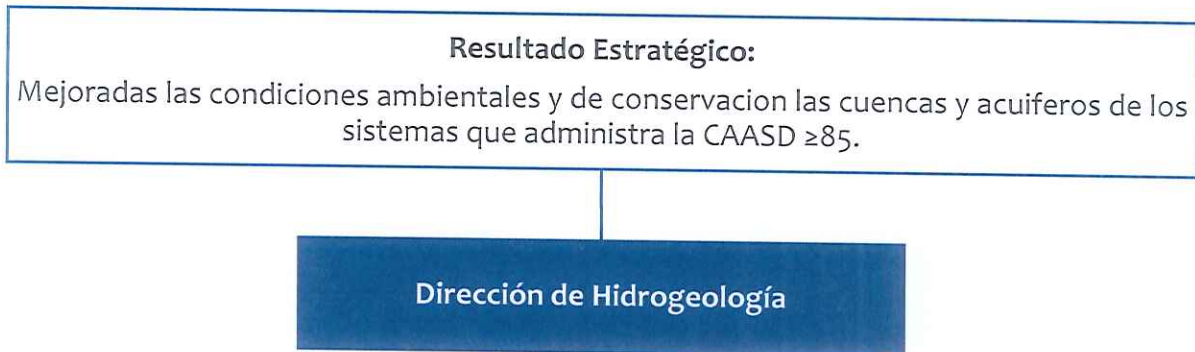


3.3

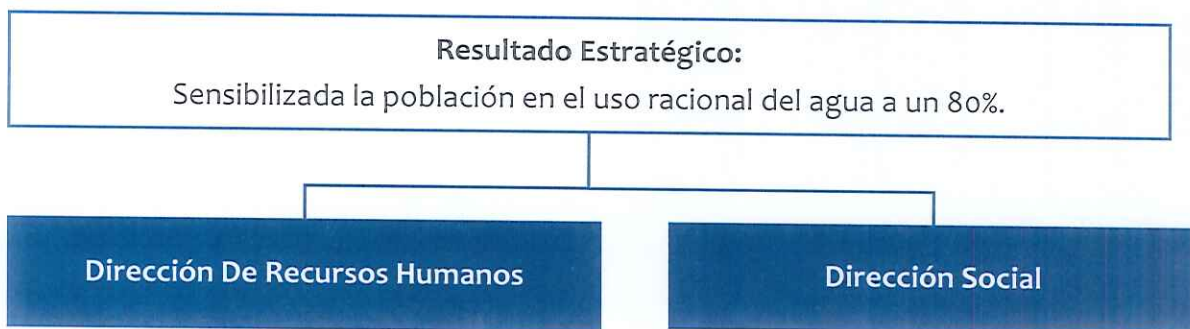
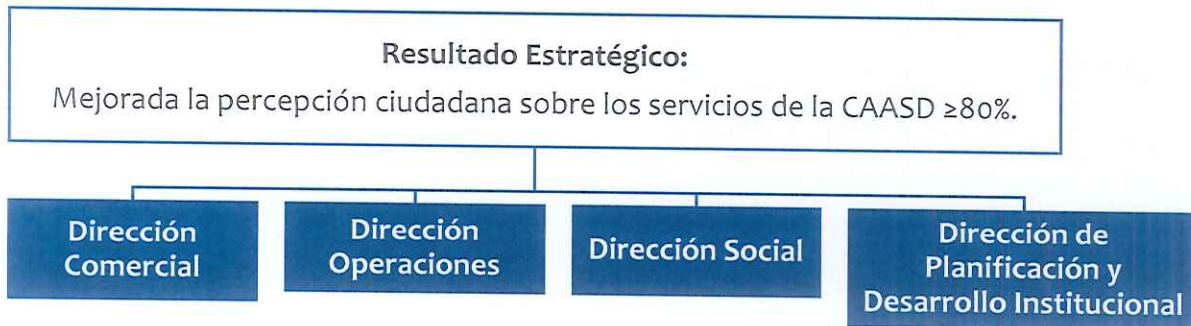


Avance en la Reforestación

4.1



4.2





## 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 el primer monitoreo trimestral del año 2024, la institución presenta un **81.67% de ejecución física operativa en el trimestre**, con avances significativos en las mayorías de las direcciones. Solo están por debajo la dirección comercial, dirección de tecnología y la dirección de ejecución de proyectos e inversiones.

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

Unidad Rectora	Enero	Febrero	Marzo	Avance Acumulado en el 1er trimestre
1. DIRECCIÓN GENERAL	N/A	N/A	66.67%	<b>66.67%</b>
2. DIRECCIÓN DE GESTIÓN COMERCIAL	62.71%	62.76%	62.69%	<b>62.72%</b>
3. DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO	100.00%	100.00%	86.67%	<b>95.56%</b>
4. DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS	100.00%	100.00%	83.33%	<b>94.44%</b>
5. DIRECCIÓN JURÍDICA	100.00%	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
6. DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	79.16%	86.89%	87.30%	<b>84.45%</b>
7. DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	50.00%	23.61%	45.34%	<b>39.65%</b>
8. DIRECCIÓN DE HIDROGEOLOGÍA Y MEDIOAMBIENTE	88.89%	100.00%	100.00%	<b>96.30%</b>
9. DIRECCIÓN CONTROL DE CALIDAD DE LAS AGUAS	86.35%	88.33%	90.00%	<b>88.23%</b>
10. DIRECCIÓN SOCIAL	89.67%	91.46%	80.31%	<b>87.15%</b>
11. DIRECCIÓN DE EJECUCIÓN DE PROYECTOS E INVERSIONES	59.83%	56.15%	52.84%	<b>56.27%</b>
12. DIRECCIÓN DE OPERACIONES	86.58%	80.61%	76.55%	<b>81.25%</b>
13. DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA	72.00%	100.00%	100.00%	<b>90.67%</b>
14. DIRECCIÓN DE REVISIÓN Y ANÁLISIS	100%	100%	100%	<b>100.00%</b>

<sup>1</sup> Elaboración propia

## 5.1 Resumen ejecución física de las metas sustantivas POA 2024

### DIRECCION GENERAL

Matriz de Responsabilidad.


SAIP Solicitud de información a la institución respondidas en 15 días hábiles.

311 quejas, denuncias, sugerencias y reclamación.

 <b>INDICADORES DE TRANSPARENCIA MATRIZ SAIP Y 311</b>					
Mes	SAIP		311		Total General
	Entradas	Cerradas	Entradas	Cerradas	
Enero	11	11	3	3	14
Febrero	10	10	5	5	15
Marzo	9	8	2	2	10
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>29</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>39</b>

Fuente: Dirección General

### DIRECCIÓN DE GESTIÓN COMERCIAL

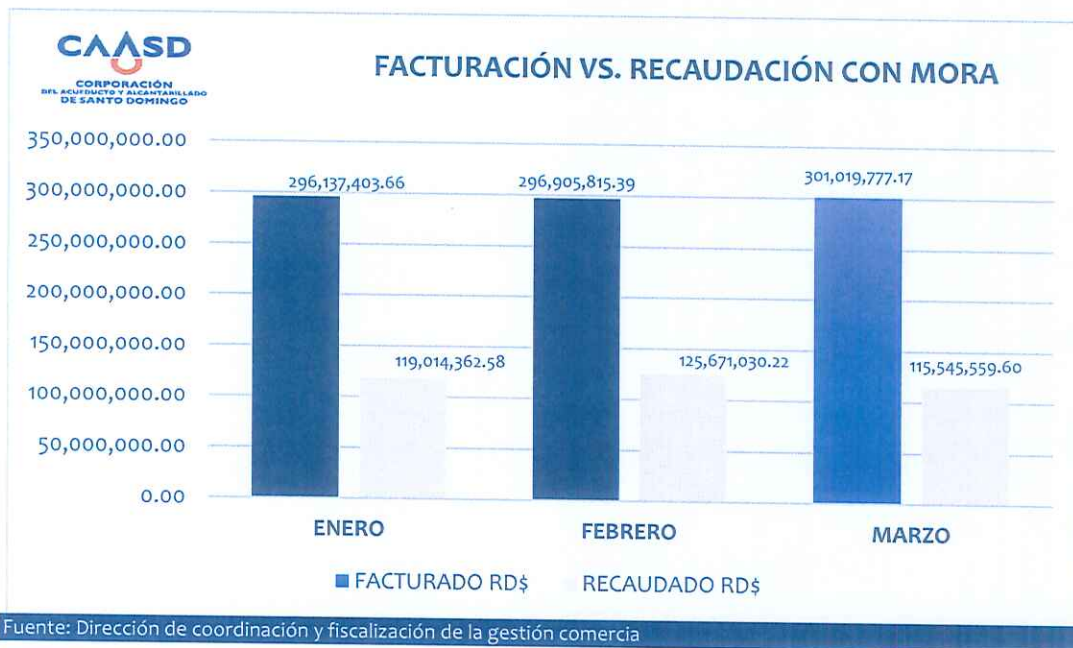
 <b>INDICADORES</b>				
Metas	Enero	Febrero	Marzo	
Atención a las reclamaciones y solicitudes de servicios por clientes.	28,472	26,436	37,137	
Viviendas registradas con servicio de agua potable.	1,258,395	1,259,083	1,264,473	
Viviendas registradas con acceso al servicio de alcantarillado sanitario.	429,209	429,180	429,131	

Fuente: Dirección de Gestión Comercial

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

<b>EFICIENCIA DE COBRANZAS DIRECCIÓN COMERCIAL</b>						
Trimestre	SIN MORAS		CON MORAS		CANTIDAD DE PAGOS	EFICIENCIA COBRANZA (Recaudos sin moras/facturación sin mora) %
	FACTURADO	RECAUDADO	FACTURADO	RECAUDADO		
Enero	246,698,315.66	117,733,302.80	296,137,403.66	119,014,362.58	110,294.00	47.72
Febrero	245,738,380.39	121,135,116.56	296,905,815.39	125,671,030.22	106,031.00	49.29
Marzo	247,924,314.17	112,068,956.68	301,019,777.17	115,545,559.60	103,695.00	45.20

Fuente: Dirección de coordinación y fiscalización de la gestión comercial



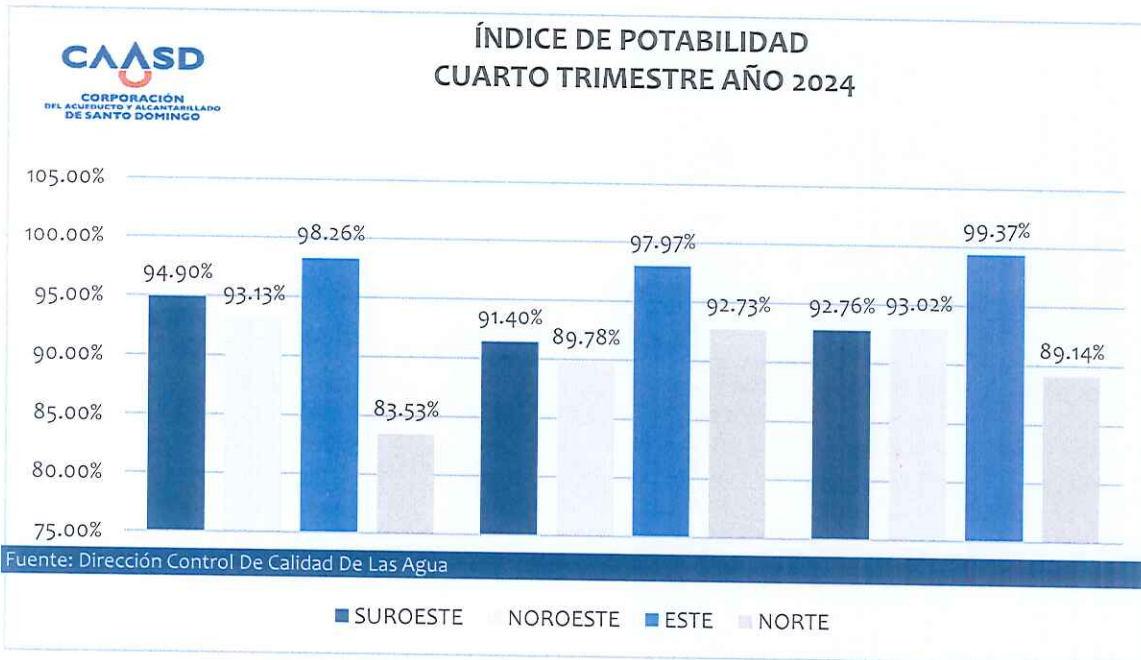
### CLIENTES CATASTRADOS 2024

TRIMESTRE	USUARIOS ACTIVOS	USUARIOS INACTIVOS	UNIVERSO DE CLIENTES <sup>2</sup>
Enero	415,061.00	93,097	508,158
Febrero	415,025.00	93,097	508,122
Marzo	414,290.00	93,097	507,387

Fuente: Dirección de coordinación y fiscalización de la gestión comercial

## DIRECCIÓN CONTROL DE CALIDAD DE LAS AGUAS


### CONTROL SANITARIO EN LA RED DE DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE



<sup>2</sup> El número de clientes totales está en proceso de revisión razón por la cual pueden presentarse cambios en los informes anuales.

## DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y RELACIONES CON LA COMUNIDAD

Tabla no. 2

		Meta	Logrado
 <b>DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y RELACIONES CON LA COMUNIDAD</b>	Corregir Trimestralmente 540 Fugas De Agua Potable	Cantidad de fugas de agua potable de 1/2" hasta 4" corregidas	540 408
	Impartir 110 Charlas "CUIDEMOS EL AGUA"	Charlas	15 22
	Suministro de agua para Hogares.	Viajes realizados	350 1,055
	Hogares beneficiados.	Cantidad	6,500 5,097
	Suministro de agua para Hospitales e Instituciones públicas.	Viajes realizados	350 531
	Hospitales e instituciones beneficiadas.	Cantidad	23 23
	Reunirse con (600) 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	150 186

## DIRECCIÓN DE EJECUCIÓN DE PROYECTOS E INVERSIONES

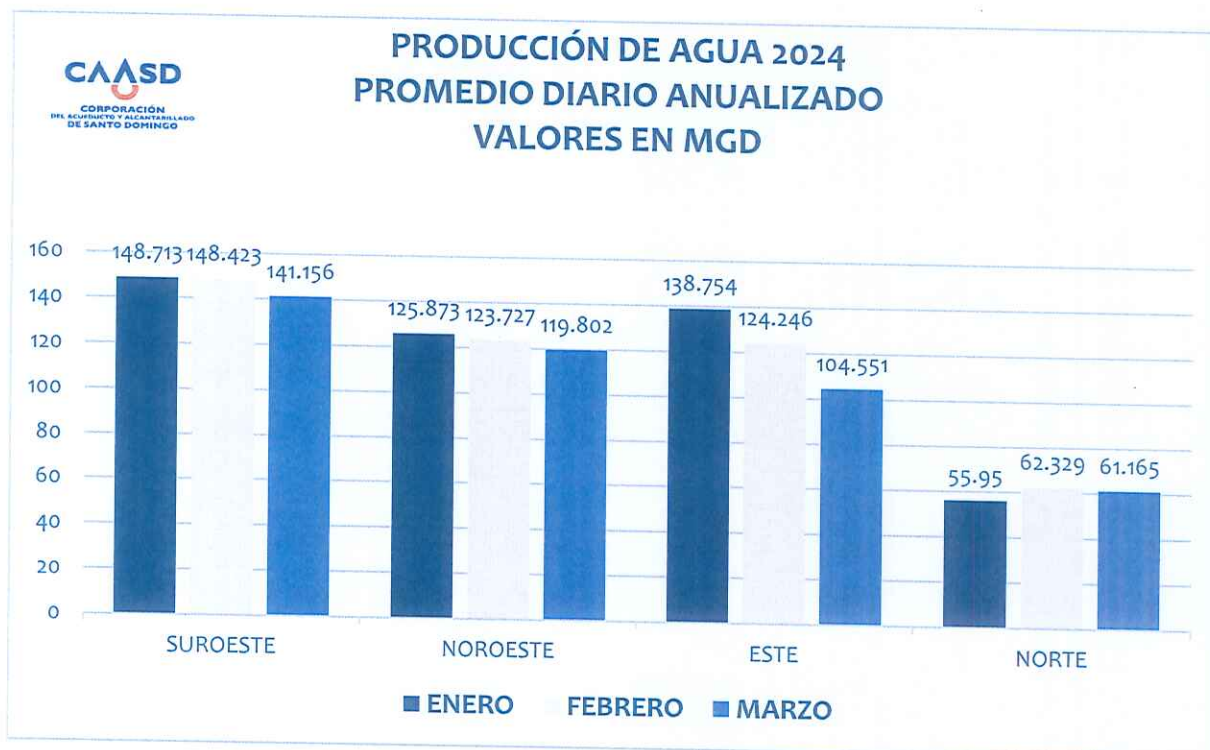
Tabla no. 3

No.	PRODUCTOS	Unidad de Medida	Meta	Logrado
1	Instalar 2,000 metros lineales de tuberías de alcantarillado sanitario en el Grand Santo Domingo para mejorar y/o ampliar la calidad en el servicio.	ML	150	2,792.23
2	Instalar 25,000 metros lineales de tuberías de agua potable en el Grand Santo Domingo en un plazo de un año.	ML	4,100	6,800.81
3	3,000 unidades de acometidas de agua potable construidas en el Gran Santo Domingo y remitidas a la Dirección Comercial para su incorporación.	UDS	400	1,612
4	2,000 metros lineales de Cañadas intervenidas en el Gran Santo Domingo para el saneamiento pluvial y sanitario	ML	200	1,214
5	20 equipos de bombeo colocados, incrementando la capacidad de producción en 1,200 caudal GPM M3/S	UDS	2	5
6	1,500 unidades de acometidas sanitarias construidas en el Gran Santo Domingo y remitidas a la Dirección Comercial para su incorporación.	UDS	150	92

**DIRECCIÓN DE OPERACIONES**

CAASD PRODUCCIÓN DE AGUA (MGD)*				
Gerencias	Enero	Febrero	Marzo	Promedio del año 2024
Suroeste	148.713	148.423	141.156	146.097
Noroeste	125.873	123.727	119.802	123.134
Este	138.754	124.246	104.551	122.517
Norte	55.95	62.329	61.165	59.814
<b>Total</b>	<b>469.29</b>	<b>458.725</b>	<b>426.674</b>	<b>451.562</b>

Fuente : Dirección de Operaciones<sup>3</sup>

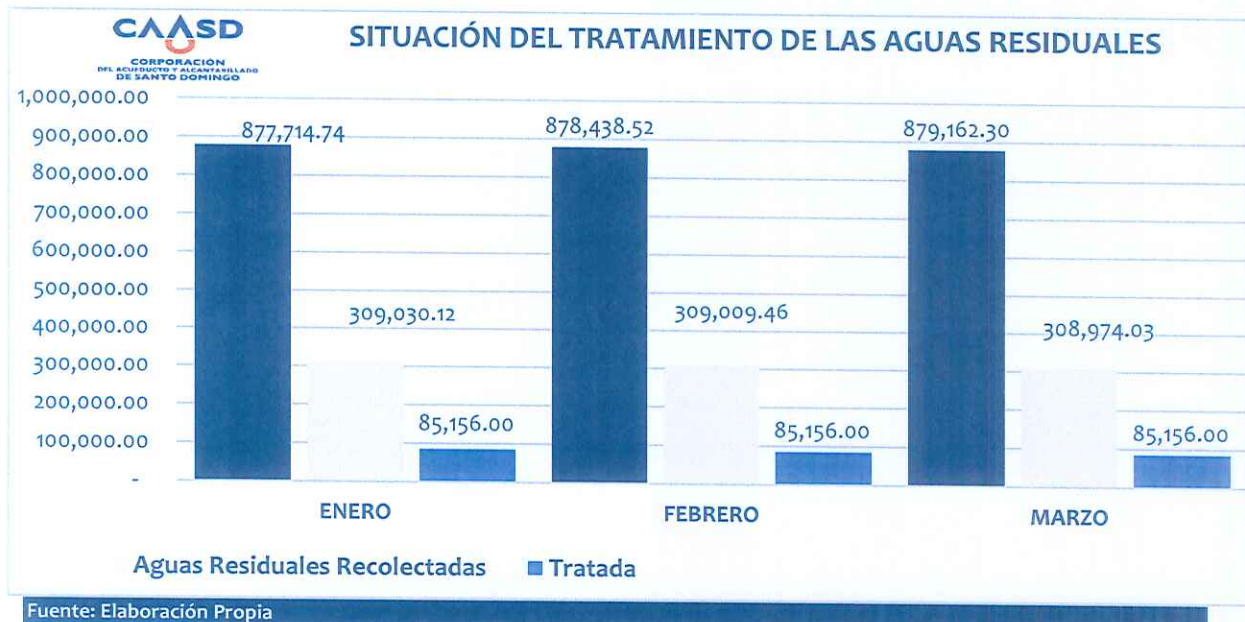


<sup>3</sup> Producción de la zona Este se incrementó debido a los trabajos de rehabilitación del acueducto Barrera de Salinidad.



## SITUACIÓN DEL TRATAMIENTO DE LAS AGUAS RESIDUALES

Descripción	Enero	Febrero	Marzo
Cantidad de población	3,657,145	3,660,160	3,663,176
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	877,714.74	878,438.52	879,162.30
Cantidad de viviendas con alcantarillado sanitario	429,209	429,180	429,131
Volumen de aguas residuales recolectado	309,030.12	309,009.46	308,974.03
Capacidad de Tratamiento de las Aguas residuales <sup>4</sup>	85,156	85,156	85,156



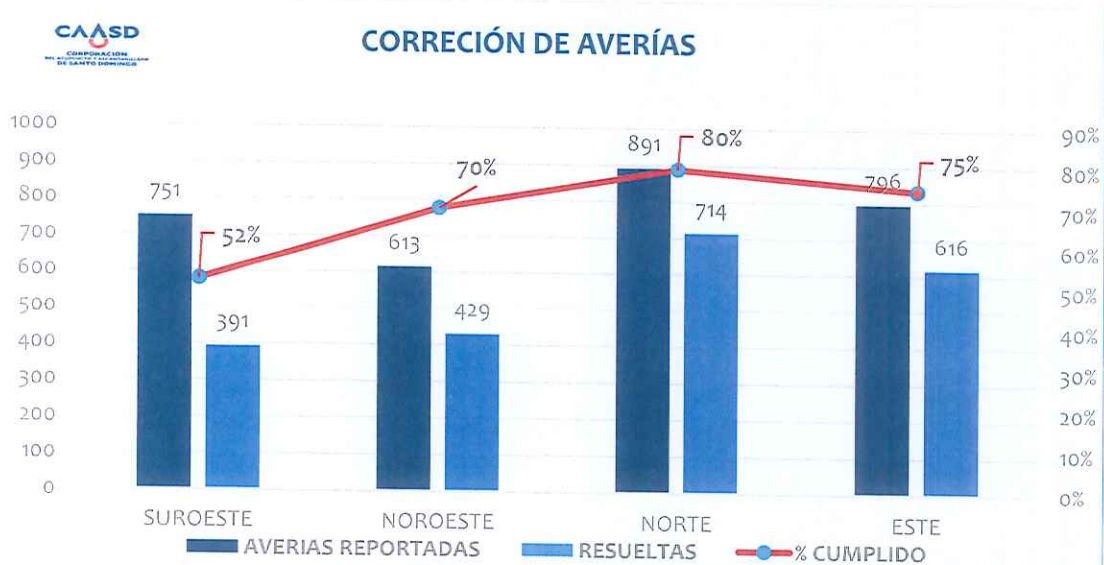
<sup>4</sup> Capacidad de Tratamiento de las Aguas residuales varia por la entrada de la Zurza

## AVERÍAS REPORTADAS

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

Meses		REPORTE DE AVERÍAS REPORTADAS								Total		EFICIENCIA POR MES (%)
		Departamento Noroeste		Departamento Suroeste		Departamento Norte		Departamento Este				
		Entrante	Resuelta	Entrante	Resuelta	Entrante	Resuelta	Entrante	Resuelta	Entrante	Resuelta	
Trimestre	Enero	265	184	247	145	352	342	260	198	1,124	869	77%
	Febrero	164	105	211	75	347	307	308	235	1,030	722	70%
	Marzo	184	140	293	171	192	65	228	183	897	559	62%
<b>TOTAL</b>		<b>613</b>	<b>429</b>	<b>751</b>	<b>391</b>	<b>891</b>	<b>714</b>	<b>796</b>	<b>616</b>	<b>3051</b>	<b>2150</b>	

Fuente: Dirección de Operaciones



Fuente: Dirección de Operaciones



### DETALLES INTERVENCIONES RED ALCANTARILLADO SANITARIO

Intervenciones	Enero	Febrero	Marzo	TOTAL	Promedio
Limpieza de líneas (ML)	85,786	68,708	59,037	213,531	71,177
Limpieza de Registros Externo (UND)	542	362	506	1,410	470
Limpieza Acometidas (UND)	1,555	1,300	1,597	4,452	1,484
Limpieza de Registros Internos (UND)	1,490	1,455	1,231	4,176	1,392
Rep. Líneas (UND)	16	11	17	44	15
Rep. Acometidas (UND)	32	18	26	76	25
<b>TOTALES</b>	<b>89,421</b>	<b>71,854</b>	<b>62,414</b>	<b>223,689</b>	<b>74,563</b>



### DETALLE DE INDICADORES

Indicadores	Enero	Febrero	Marzo
<b>CAASD2</b> Porcentaje de Viviendas Conectadas a La Red Pública.	84%	84%	85%
<b>CAASD3</b> Porcentaje de Viviendas Conectadas a La Red de Alcantarilla Sanitario.	35%	35%	35%
<b>CAASD4</b> Porcentaje de Agua Producida Vs. Capacidad Instalada.	84%	82%	76%
<b>CAASD5</b> Porcentaje de Agua Residual Tratada Vs. Recolectada.	9.70%	9.69%	9.69%
<b>CAASD6</b> Promedio de Horas de reactivación de Servicios Tras el Paso de Eventos Atmosféricos	-	-	-

## 5.2 Otras Metas

DIRECCIONES	DESCRIPCIÓN	META	LOGRADO 1er TRIMESTRE
<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>	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%	85.47%
<b>DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	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%	99.29%
	Validación Trimestral del cumplimiento de los estándares de los Servicios Comprometidos, la gestión de quejas y sugerencias.	100%	100%
<b>DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS</b>	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%	90.33%
	Capacitar 50 mujeres en plomería residencial durante el año 2024.	10	22
	Capacitar a 120 Fontaneros durante el año 2024.	30	31
	Cursos e inducciones de género, corresponsabilidad y de gestión antisoborno y cumplimiento regulatorio.	4	4

<b>DIRECCIÓN JURÍDICA</b>	Elaboración de contratos y acuerdos en un periodo de 5 días conforme solicitudes de los departamentos.	9	13
	Titulación de las propiedades inmobiliarias de la institución.	1	1
	Adquisición de terrenos.	2	2
	Resolución de los casos laborales que tenemos abiertos.	1	1
<b>DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b>	Estados financieros mensuales	3	3
	Elaboración del informe mensual ejecución presupuestaria.	3	3
	Mantener todos los indicadores de compras en 87%	87%	63.15%
<b>DIRECCIÓN DE HIDROGEOLOGIA Y MEDIO AMBIENTE</b>	Dar seguimiento a plantas potabilizadoras y plantas de tratamiento de aguas residuales de los sistemas que administra la CAASD todo el año.	3	3
	Aforos superficiales realizados a los diferentes ríos pertenecientes la Cuenca Ozama y Haina.	13	13
	Coordinar los estudios hidrogeológicos de los proyectos en estudios y diseños mensualmente.	3	7
<b>DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA</b>	Creación de campaña trimestral para impulsar y destacar la cultura del agua, tips de ahorro, servicios.	1	1
	Gestionar la realización de una micro campaña publicitaria digital mensual.	3	3

## 6. Conclusión & Recomendaciones

Al finalizar el primer trimestre del plan Operativo Anual observamos que el desempeño obtenido fue de **81.67%**, se mantiene el avance significativo en cuanto al trimestre anterior. El cumplimiento de algunas áreas manteniéndose por debajo de la meta establecida sigue afectando para obtener puntuaciones optimas, que en la cual seguiremos trabajando para lograr ese objetivo. 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, 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

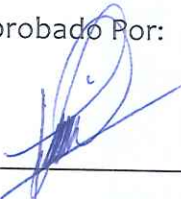


Revisado por:



**Ing. Sergio Polanco**  
Encargado Depto. FM&E PPP

Aprobado Por:



**Lic. Katihusca Ledesma**  
Directora Planificación y Desarrollo Institucional

