



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

**PLAN OPERATIVO ANUAL
RESUMEN EJECUTIVO DESEMPEÑO
TRIMESTRAL
JULIO - SEPTIEMBRE
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 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	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.

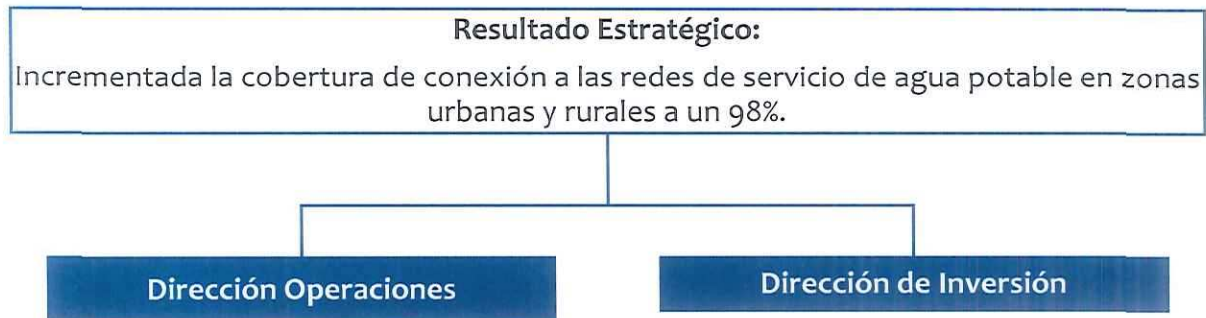
Garantizar el suministro adecuado y oportuno de agua potable y el acceso a campañas de saneamiento a poblaciones afectadas por la ocurrencia de desastres.

3.3 Lineamientos institucionales para formulación del POA

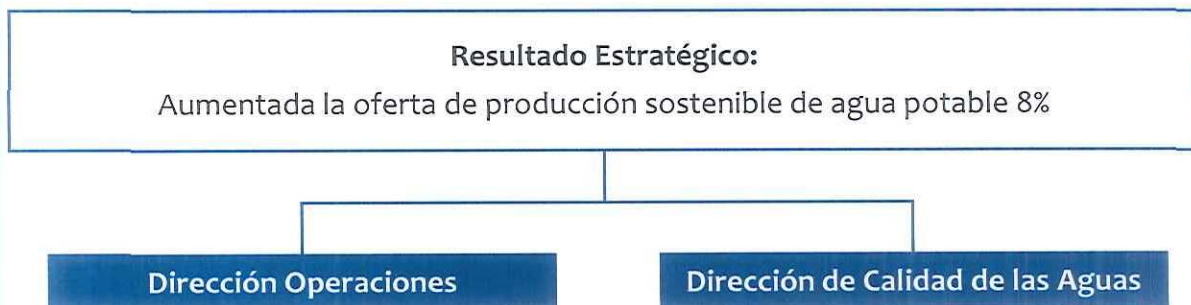
Cumplen el propósito de **regular la prioridad institucional en apego al Plan Estratégico aprobado por la máxima autoridad y su consecuente cumplimiento.** Los lineamientos se emiten anualmente para garantizar que el registro de las metas de cada área asegure el cumplimiento con lo previsto en los resultados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

Programa 11: Abastecimiento de Agua Potable

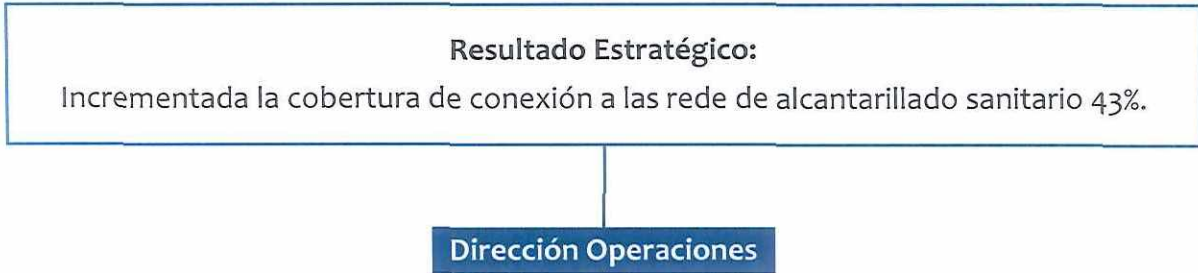
Producto 1: Producción de Agua Potable



Producto 1: Producción de Agua Potable



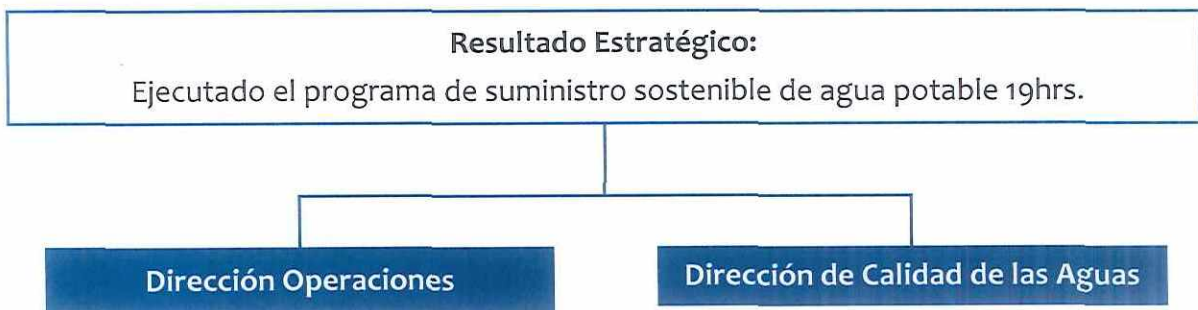
Producto 2: Suministro de Agua potable a través de la red pública



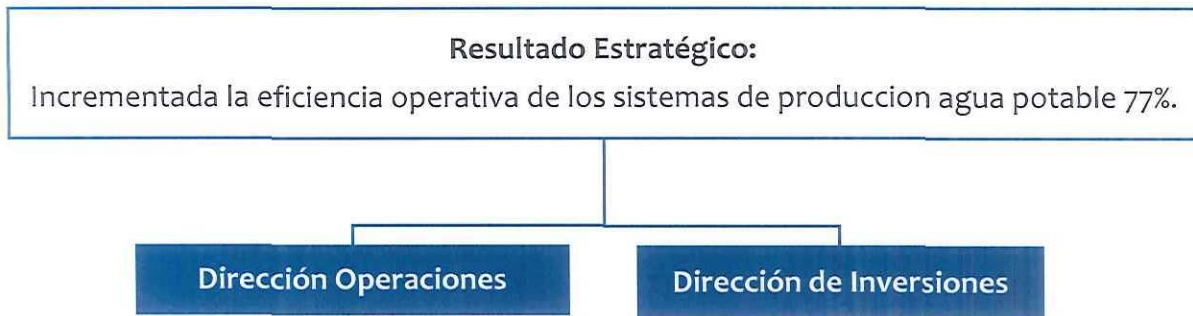
Producto 1: Producción de Agua Potable



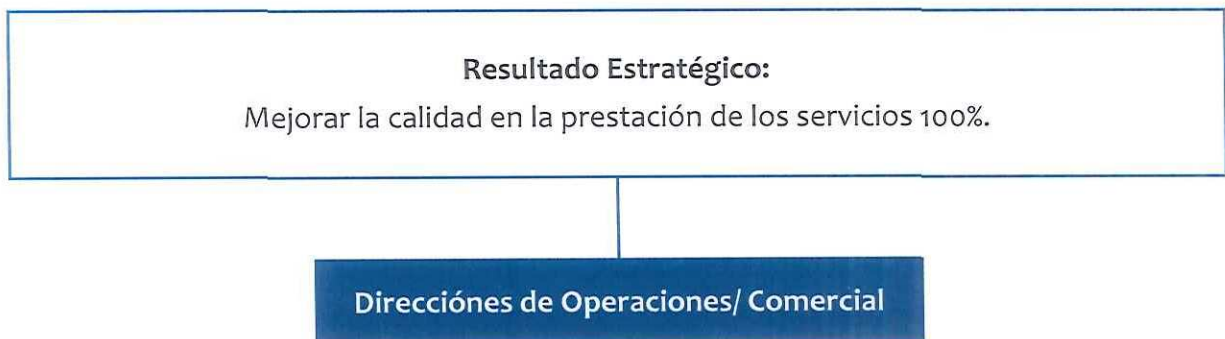
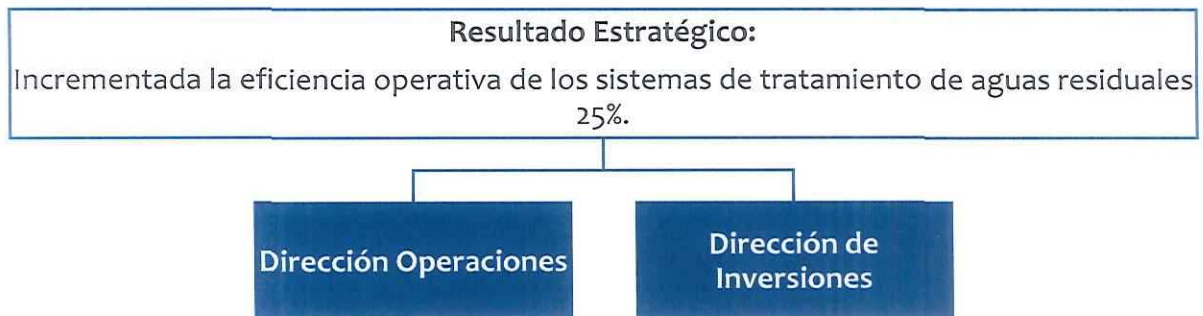
Producto 1.2: Producción de Agua Potable



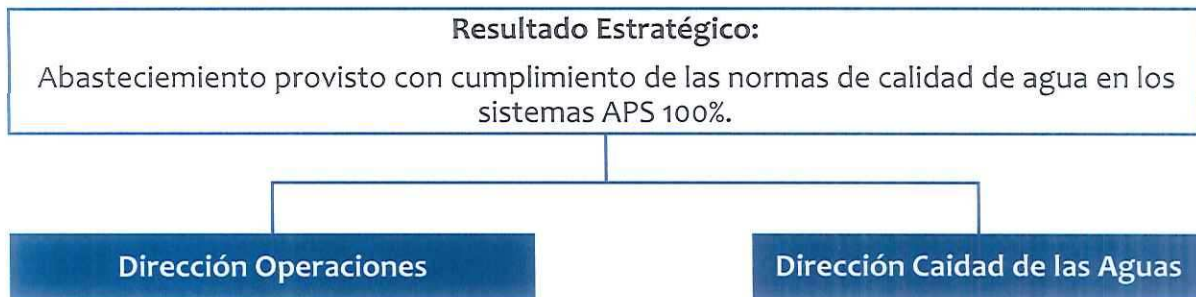
Producto 1.2: Producción de Agua Potable



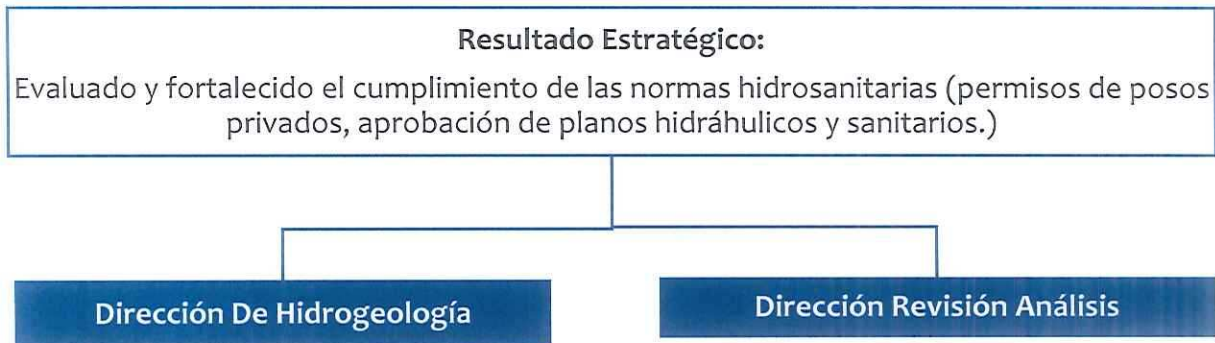
Producto 1.2: Suministro de Agua potable a través de la red pública



Producto 2: Tratamiento de las aguas residuales



Avance en la Reforestación

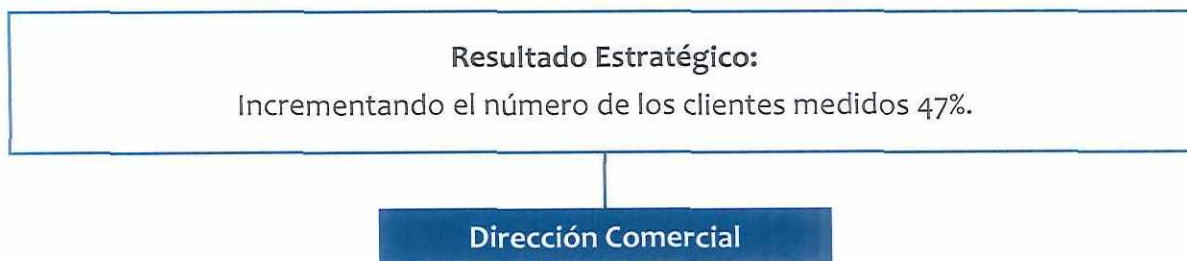
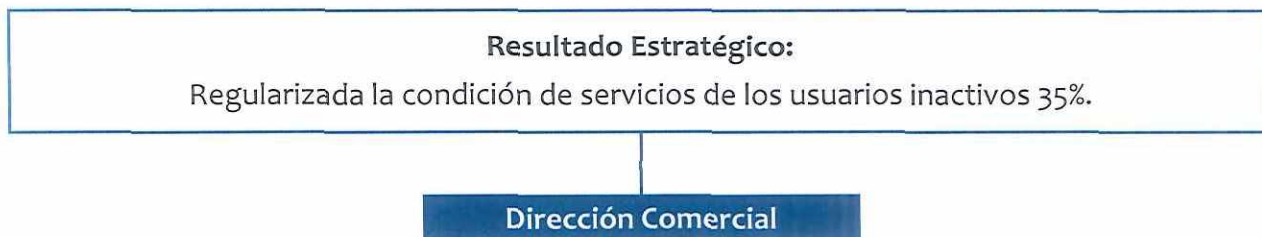
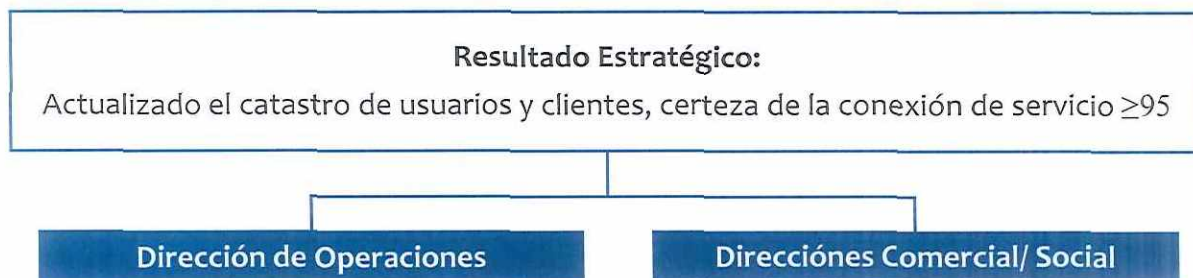


Producto 1.4

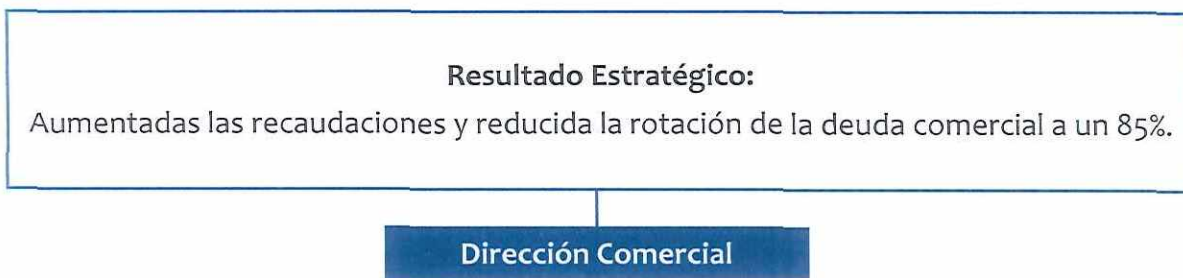


Programa presupuestario. Gestión Comercial

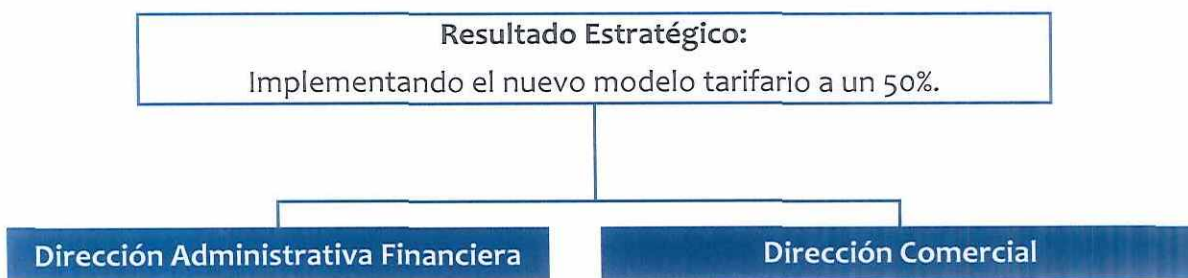
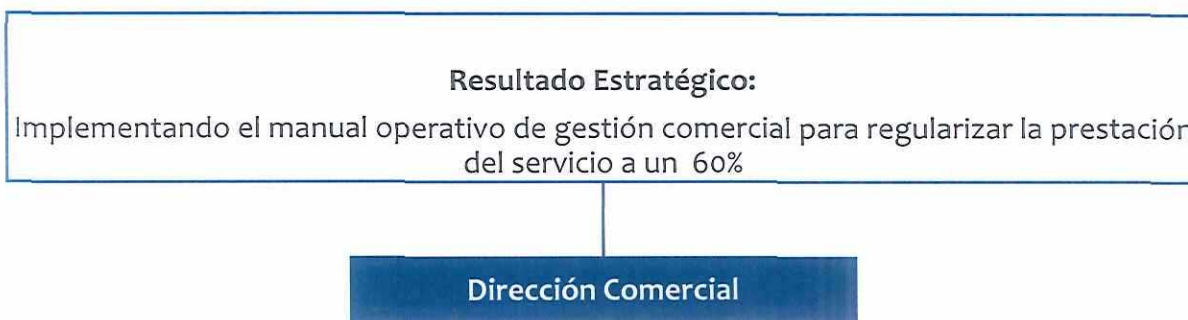
Producto 2.1 Atención a la solicitud de servicios comerciales de conformidad con el tiempo de respuesta establecido.



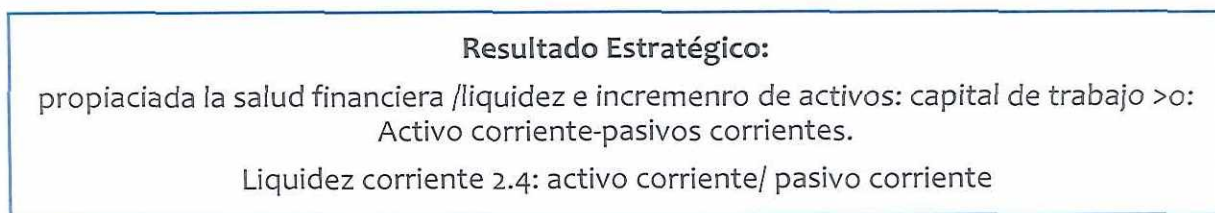
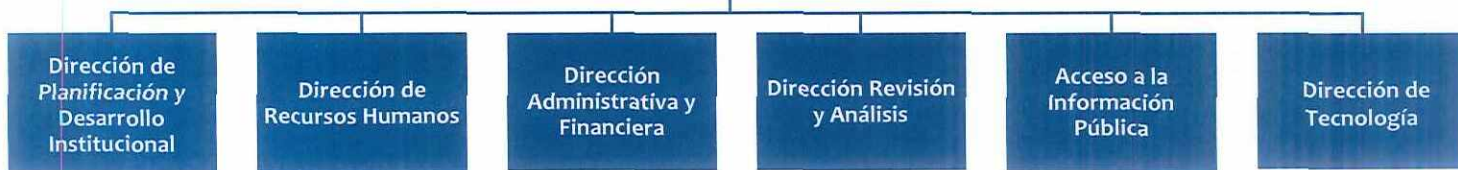
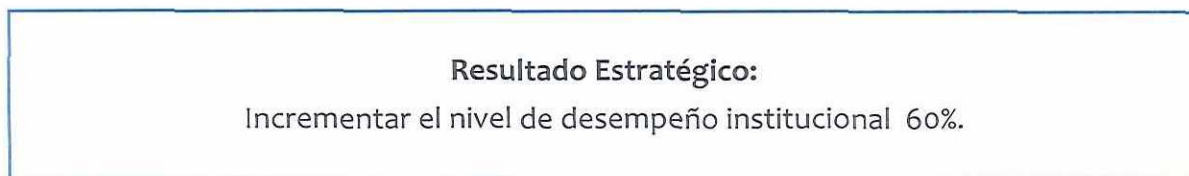
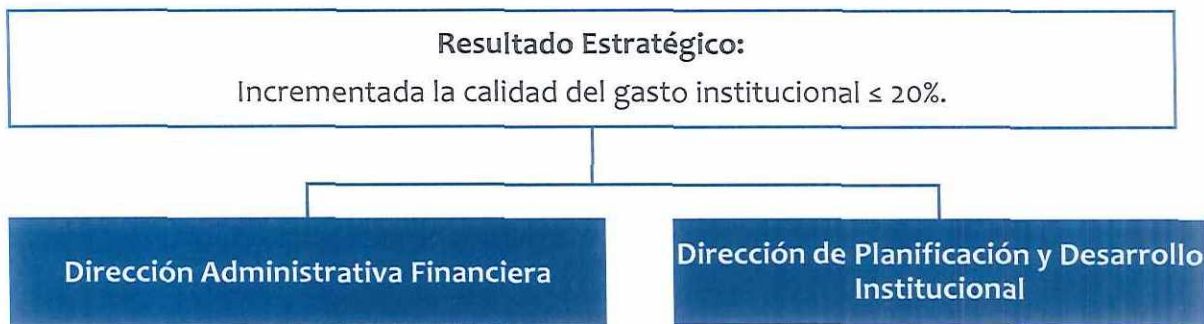
Producto 2.2: Atención a la solicitud de servicios comerciales de conformidad con el tiempo de respuesta establecido.



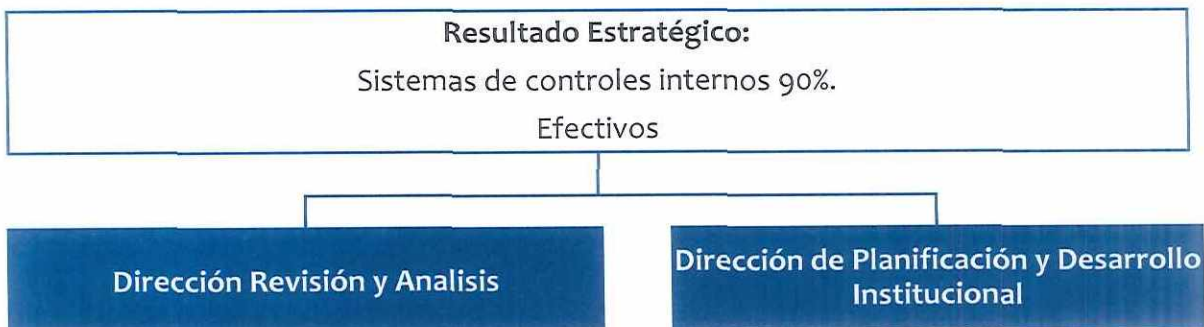
Producto 2.2: Atención a la solicitud de servicios comerciales de conformidad con el tiempo de respuesta establecido.



2.3 Actividades Centrales.

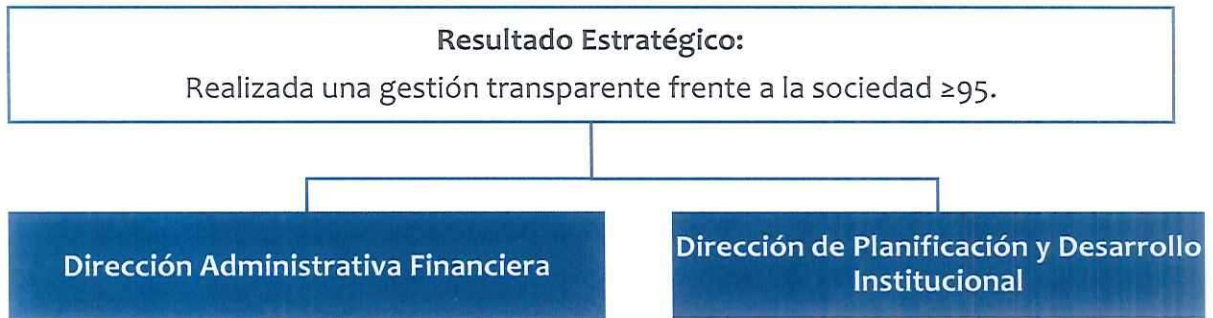


3.1

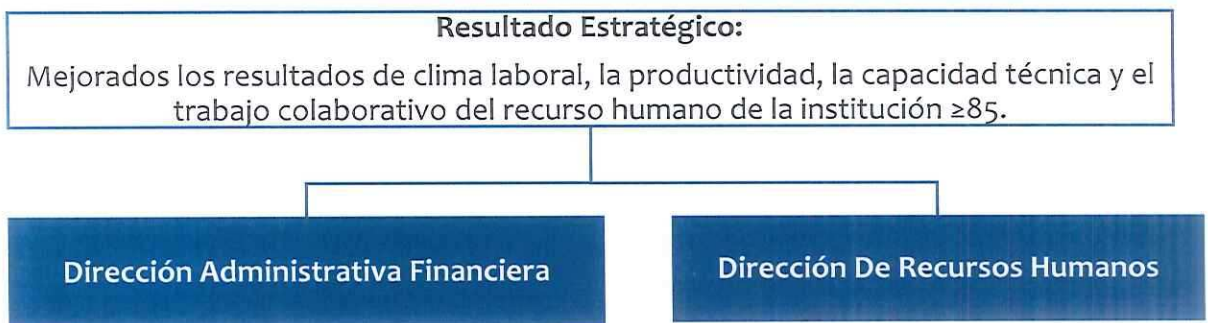


Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional- Informe de monitoreo del Plan Operativo Anual, Correspondiente al 3er. Trimestre del año

3.2

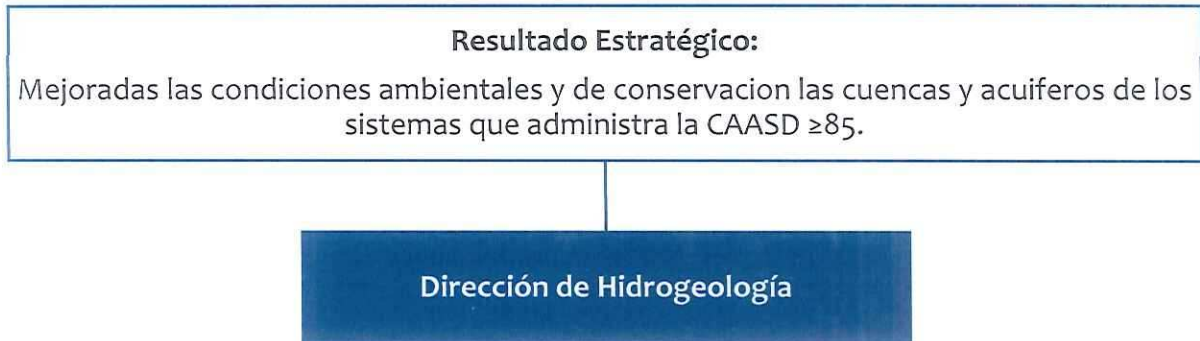


3.3

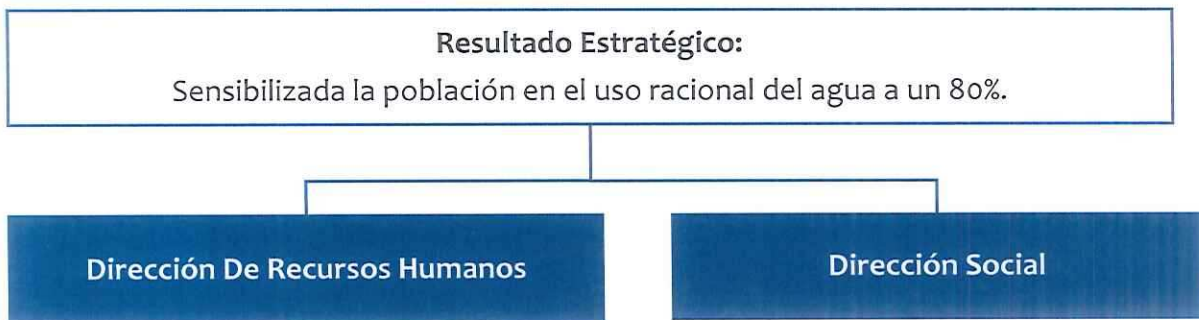
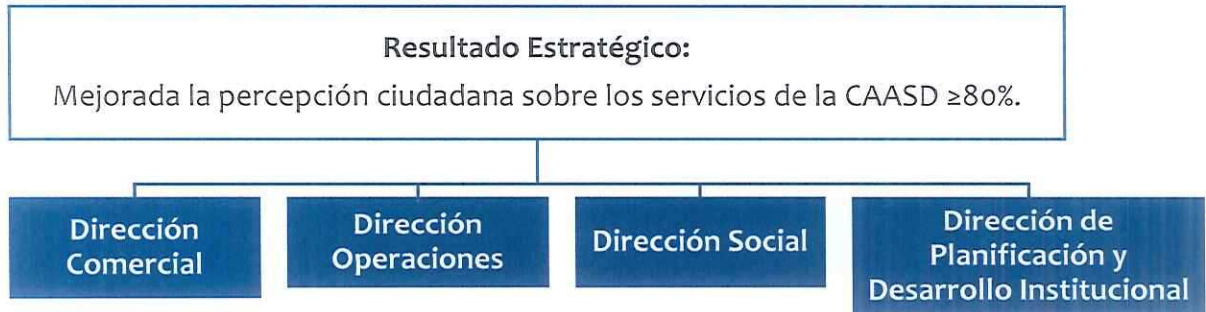


Avance en la Reforestación

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%	X
90%	95%	100%	✓



5. Resultados alcanzados en el período

En el tercer monitoreo trimestral del año 2024, la institución presenta un **79.71% de ejecución física operativa en el trimestre**. En cuanto al trimestre anterior tenemos un descenso de un 5.36%.

Tabla no. 1¹

Unidad Rectora	Julio	Agosto	Septiembre	Avance Acumulado en el 3er trimestre
1. DIRECCIÓN GENERAL	N/A	N/A	66.67%	66.67%
2. DIRECCIÓN DE GESTIÓN COMERCIAL	75.70%	67.65%	66.77%	70.04%
3. DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO	100.00%	81.25%	99.14%	93.46%
4. DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
5. DIRECCIÓN JURÍDICA	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
6. DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	96.68%	93.85%	83.15%	91.23%
7. DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
8. DIRECCIÓN DE HIDROGEOLOGÍA Y MEDIOAMBIENTE	83.33%	83.33%	100.00%	88.89%
9. DIRECCIÓN CONTROL DE CALIDAD DE LAS AGUAS	94.17%	100.00%	100.00%	98.06%
10. DIRECCIÓN SOCIAL	78.28%	91.36%	80.08%	83.24%
11. DIRECCIÓN DE EJECUCIÓN DE PROYECTOS E INVERSIONES	43.93%	47.05%	50.27%	47.08%
12. DIRECCIÓN DE OPERACIONES	78.17%	79.43%	74.25%	77.28%
13. DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
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 2024

DIRECCION GENERAL

Matriz de Responsabilidad.


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

311 quejas, denuncias, sugerencias y reclamación.

 INDICADORES DE TRANSPARENCIA MATRIZ SAIP Y 311					
Mes	SAIP		311		Total General
	Entradas	Cerradas	Entradas	Cerradas	
Julio	12	12	25	25	37
Agosto	9	9	7	7	16
Septiembre	12	9	15	9	27
Total	33	30	47	41	80

Fuente: Dirección General

DIRECCIÓN DE GESTIÓN COMERCIAL

 INDICADORES				
Metas	Julio	Agosto	Septiembre	
Viviendas registradas con servicio de agua potable.	1,231,336	1,232,892	1,237,527	
Viviendas registradas con acceso al servicio de alcantarillado sanitario.	429,001	428,796	429,327	

Atención a las reclamaciones y solicitudes de servicios por clientes.

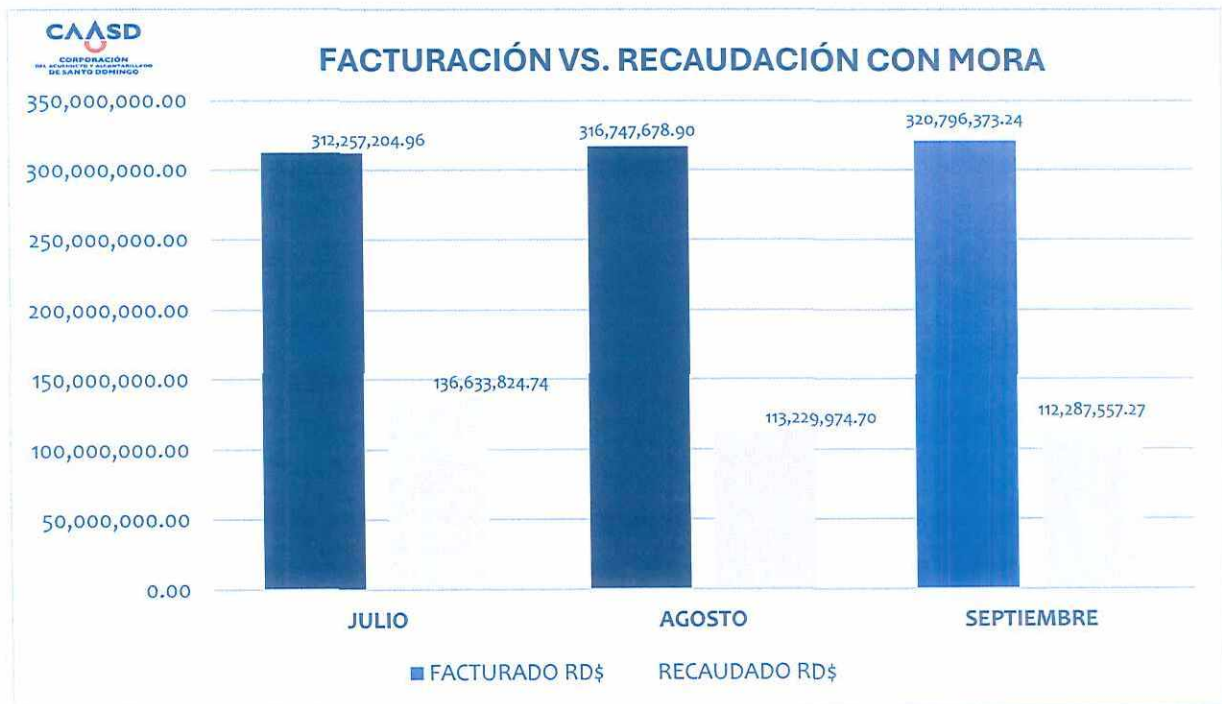
 INDICADORES				
Metas	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Solicitudes, incluye los servicios comprometidos.	2,366	1,971	2,373	6,710
Reclamaciones comerciales.	1,508	1,758	1,595	4,861
Quejas y sugerencias, incluye call center.	531	497	521	1,549

Fuente: Dirección de Gestión Comercial

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

EFICIENCIA DE COBRANZAS DIRECCIÓN COMERCIAL						
Trimestre	SIN MORAS		CON MORAS		CANTIDAD DE PAGOS	EFICIENCIA COBRANZA (Recaudos sin moras/facturación sin mora) %
	FACTURADO	RECAUDADO	FACTURADO	RECAUDADO		
Julio	251,425,084.96	130,387,686.69	312,257,204.96	136,633,824.74	112,330	51.86
Agosto	248,664,883.90	110,307,084.48	316,747,678.90	113,229,974.70	104,704	44.36
Septiembre	250,473,507.24	110,074,716.66	320,796,373.24	112,287,557.27	103,837	43.95

Fuente: Dirección de coordinación y fiscalización de la gestión comercial



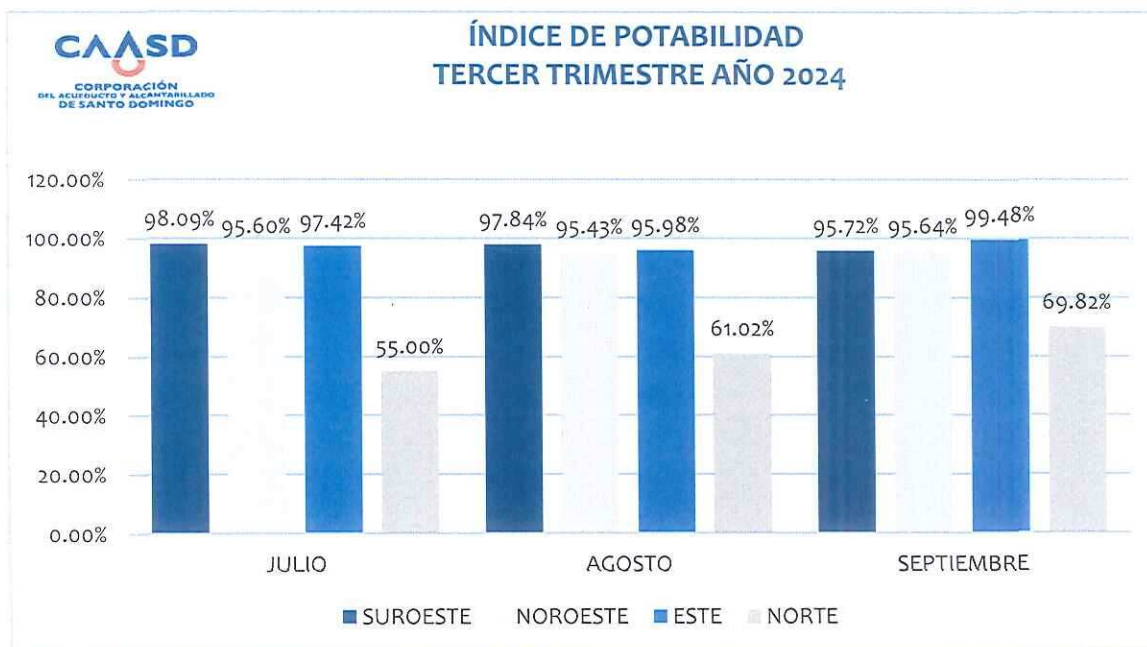
Fuente: Dirección de coordinación y fiscalización de la gestión comercial

TRIMESTRE	USUARIOS ACTIVOS	USUARIOS INACTIVOS	UNIVERSO DE CLIENTES ²
Julio	417,448	248,872	666,320
Agosto	417,516	248,872	666,388
Septiembre	418,528	248,872	667,400

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




Fuente: Dirección Control De Calidad De Las Agua

² 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	
 DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y RELACIONES CON LA COMUNIDAD	Corregir Trimestralmente 540 Fugas De Agua Potable	Cantidad de fugas de agua potable de 1/2" hasta 4" corregidas	500	386
	Impartir 110 Charlas "CUIDEMOS EL AGUA"	Charlas	15	05
	Suministro de agua para Hogares.	Viajes realizados	350	1,870
	Hogares beneficiados.	Cantidad	6,000	3,998
	Suministro de agua para Hospitales e Instituciones públicas.	Viajes realizados	350	391
	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	255

DIRECCIÓN DE EJECUCIÓN DE PROYECTOS E INVERSIONES

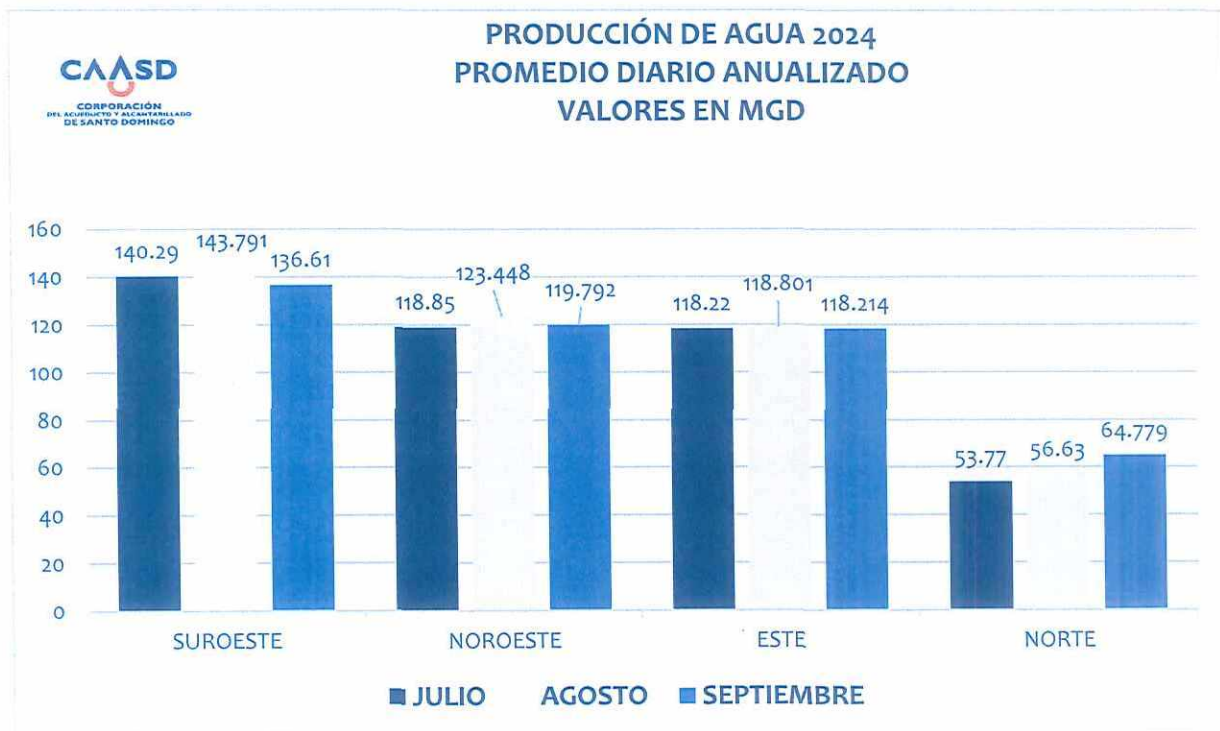
Tabla no. 3

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	390	105
2	Instalar 25,000 metros lineales de tuberías de agua potable en el Grand Santo Domingo en un plazo de un año.	ML	6,255	2,335
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	920	48
4	2,000 metros lineales de Cañadas intervenidas en el Gran Santo Domingo para el saneamiento pluvial y sanitario	ML	380	471
5	20 equipos de bombeo colocados, incrementando la capacidad de producción en 1,200 caudal GPM M3/S	UDS	4	2
6	1,500 unidades de acometidas sanitarias construidas en el Gran Santo Domingo y remitidas a la Dirección Comercial para su incorporación.	UDS	250	97

DIRECCIÓN DE OPERACIONES

CAASD PRODUCCIÓN DE AGUA (MGD)*				
Gerencias	Julio	Agosto	Septiembre	Promedio del año 2024
Suroeste	140.29	143.791	136.610	140.230
Noroeste	118.85	123.448	119.792	120.696
Este	118.22	118.801	118.214	118.41
Norte	53.77	56.630	64.779	58.39
Total	431.13	442.67	439.395	437.726

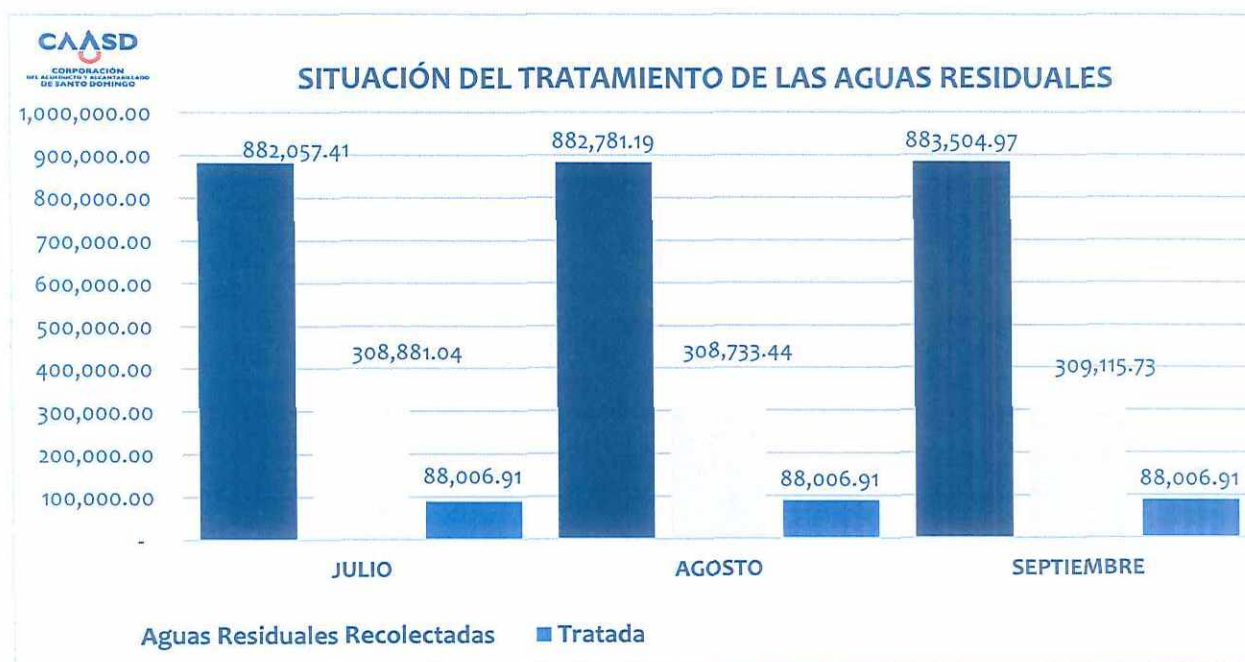
Fuente : Dirección de Operaciones³



³ 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	Julio	Agosto	Septiembre
Cantidad de población	3,675,239	3,678,255	3,681,271
Dotación de Agua potable	300 litros/hab./día	300 litros/hab./día	300 litros/hab./día
Porcentaje de aguas residuales	80%	80%	80%
Total, aguas residuales generadas	882,057.41	882,781.19	883,504.97
Cantidad de viviendas con alcantarillado sanitario	429,001	428,796	429,327
Volumen de aguas residuales recolectado	308,881.04	308,733.44	309,115.73
Capacidad de Tratamiento de las Aguas residuales ⁴	88,006.91	88,006.91	88,006.91



Fuente: Elaboración Propia

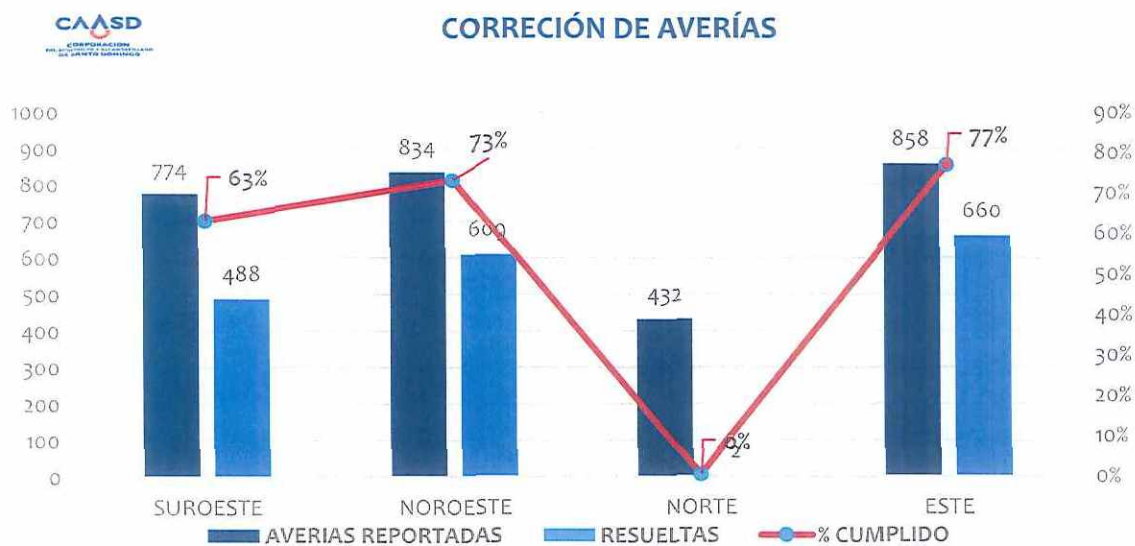
⁴ Capacidad de Tratamiento de las Aguas residuales varía por la entrada de la Zurza

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	Julio	225	149	241	141	157	1	331	257	954	548	57%
	Agosto	368	302	249	169	121	0	295	221	1033	692	67%
	Septiembre	241	158	284	178	154	1	232	182	911	519	57%
TOTAL		834	609	774	488	432	2	858	660	2898	1759	

Fuente: Dirección de Operaciones



Fuente: Dirección de Operaciones

Intervenciones	Julio	Agosto	Septiembre	TOTAL	Promedio
Limpieza de líneas (ML)	64,163	85,608	77,907	227,678	75,893
Limpieza de Registros Externo (UND)	332	532	476	1,340	447
Limpieza Acometidas (UND)	890	1,629	1,799	4,318	1,439
Limpieza de Registros Internos (UND)	1,578	1,845	1,953	5,376	1,792
Rep. Líneas (UND)	10	18	5	33	11
Rep. Acometidas (UND)	23	17	29	69	23
TOTALES	66,996	89,649	82,169	238,814	79,605

Indicadores	Julio	Agosto	Septiembre
CAASD2 Porcentaje de Viviendas Conectadas a La Red Pública.	99.18%	99.31%	99.68%
CAASD3 Porcentaje de Viviendas Conectadas a La Red de Alcantarilla Sanitario.	34.56%	34.54%	34.582%
CAASD4 Porcentaje de Agua Producida Vs. Capacidad Instalada.	80.37%	82.52%	81.60% ⁵
CAASD5 Porcentaje de Agua Residual Tratada Vs. Recolectada.	28.49%	28.49%	28.492%
CAASD6 Promedio de Horas de reactivación de Servicios Tras el Paso de Eventos Atmosféricos	-	28.00	-

⁵ Valor calculado en base a la capacidad instalada fue actualizado asumiendo un nuevo valor de 536.437 y el promedio de agua producida en el mes es de 437.729 MGD.

5.2 Otras Metas

DIRECCIONES	DESCRIPCIÓN	META	LOGRADO 3er TRIMESTRE
DIRECCIÓN GENERAL	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%	96.53%
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL	Auditoria trimestral de cumplimiento del tiempo de prestación de los servicios.	1	1
	Elaboración de ficha técnica, tabulación, evaluación de resultados de la encuesta de satisfacción y entrega a revisión a los 10 días laborables antes de la fecha de remisión contemplada en el portal del SISMAP.	80%	89%
	Actualizar la Metodología de Gestión de Riesgos, de conformidad con la NOBACI	100%	100%
	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%
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%	86%
	Capacitar 50 mujeres en plomería residencial durante el año 2024.	15	15

	Capacitar a 120 Fontaneros durante el año 2024.	30	35
	Cursos e inducciones de género, corresponsabilidad y de gestión antisoborno y cumplimiento regulatorio.	7	7
DIRECCIÓN JURÍDICA	Elaboración de contratos y acuerdos en un periodo de 5 días conforme solicitudes de los departamentos.	9	9
	Titulación de las propiedades inmobiliarias de la institución.	1	1
	Resolución de los casos laborales que tenemos abiertos.	1	1
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Estados financieros mensuales	3	3
	Elaboración del informe mensual ejecución presupuestaria.	3	3
	Mantener todos los indicadores de compras en 87%	87%	82.82%
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.	4	4
	Aforos superficiales realizados a los diferentes ríos pertenecientes la Cuenca Ozama y Haina.	17	17
	Coordinar los estudios hidrogeológicos de los proyectos en estudios y diseños mensualmente.	3	1
DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA	Gestionar la realización de una micro campaña publicitaria digital mensual.	3	2

6. Conclusión & Recomendaciones

Al finalizar el tercer trimestre del plan Operativo Anual observamos que el desempeño obtenido fue de 79.71%, presenta un descenso de un 5.36% al trimestre anterior debido a la dirección de tecnología de la información y la dirección de ejecución de proyectos e inversiones.

El cumplimiento de algunas áreas afecto en este trimestre, por la cual no se pudo obtener puntuaciones optimas, debido a las mismas seguiremos trabajando para mejorar este desempeño obtenido. 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.

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

