



REPÚBLICA DOMINICANA

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2021



MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2021



TABLA DE CONTENIDOS

INFORME ANUAL 2021

| | |
|--|----|
| TABLA DE CONTENIDOS | 3 |
| RESUMEN EJECUTIVO | 5 |
| INFORMACION INSTITUCIONAL | 12 |
| 2.1 Filosofía institucional..... | 12 |
| Misión: | 12 |
| Visión: | 12 |
| Principios Corporativos (valores): | 12 |
| 2.2 Base Legal | 13 |
| 2.3 Estructura Organizativa..... | 14 |
| 2.4 Planificación Estratégica Institucional | 15 |
| RESULTADOS MISIONALES | 17 |
| 3.1 Resultado del programa de abastecimiento de agua potable | 17 |
| 3.1.1 Resultado programa de abastecimiento por camiones | 18 |
| 3.1.2 Resultado programa de vigilancia calidad del agua | 19 |
| 3.1.3 Resultado del programa de control y desinfección..... | 20 |
| 3.1.4 Resultado programa de monitoreo hidrológico | 21 |
| 3.1.5 Resultado programa de reforestación de cuencas | 23 |
| 3.2 Resultado del programa de saneamiento de aguas residuales | 23 |
| 3.2.1 Resultado programa monitoreo plantas de aguas residuales | 24 |
| 3.3 Resultados del programa de comercialización de los servicios | 24 |
| RESULTADOS ÁREAS TRANSVERSALES DE APOYO | 26 |
| 4.1 Desempeño administrativo y financiero | 26 |
| 4.1.1 Resultados administración flotilla vehicular | 26 |
| 4.1.2 Desempeño de la ejecución de ingresos y gastos | 27 |
| 4.1.3 Resultados de la gestión de las compras | 28 |
| 4.2 Desempeño de los recursos humanos | 34 |
| 4.3 Desempeño de la tecnología | 37 |
| 4.3.1 Sistema de seguridad e infraestructura de la red | 38 |
| 4.3.2 Facilidades para el cliente a través de la tecnología | 38 |
| 4.3.3 Página Web institucional..... | 39 |
| 4.3.4 Desarrollo del sistema financiero | 39 |
| 4.3.5 Mesa de ayuda | 40 |



| | | |
|--|--|-----------|
| 4.3.6 | Digitalización de documentos | 40 |
| 4.3.7 | Sistema de control de acceso y sistema de vigilancia..... | 41 |
| 4.4 | Desempeño sistema planificación y desarrollo institucional..... | 41 |
| 4.4.1 | Desempeño por estructura programática | 44 |
| 4.4.2 | Resultados de la formulación de proyectos de inversión pública y gestión de la cooperación internacional | 45 |
| 4.4.3 | Resultados de los sistemas de calidad e implementación de las normas de control interno | 46 |
| 4.5 | Desempeño del área de comunicaciones, prensa y publicidad | 47 |
| 4.6 | Desempeño procesos jurídicos..... | 51 |
| SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL ... | | 52 |
| 5.1 | Nivel de la satisfacción con el servicio | 52 |
| 5.2 | Nivel de cumplimiento acceso a la información | 52 |
| 5.3 | Resultados sistema de quejas, reclamos y sugerencias | 53 |
| 5.4 | Resultados mediciones del portal de transparencia | 53 |
| PROYECCIONES | | 54 |
| 6.1 | Desarrollo de proyectos de agua potable y saneamiento | 54 |
| 6.1.1 | Saneamiento pluvial y sanitario cañada Tiradentes, Cristo Rey..... | 54 |
| 6.1.2 | Saneamiento pluvial y sanitario de la cañada Guajimia fase II, etapa 1 | 55 |
| 6.1.3 | Ampliación acueducto oriental, Barrera de Salinidad y trasvase a la zona Norte | 55 |
| 6.1.4 | Estudios de la Presa de Haina..... | 55 |
| 6.1.5 | Otros proyectos que inician o continúan su ejecución | 56 |
| ANEXOS | | 61 |
| 7.1 | Matriz de desempeño de la producción institucional | 61 |
| 7.2 | Matriz de proyectos de inversión ejecutados | 63 |
| 7.3 | Matriz de principales indicadores de gestión de procesos | 68 |



RESUMEN EJECUTIVO

INFORME ANUAL 2021

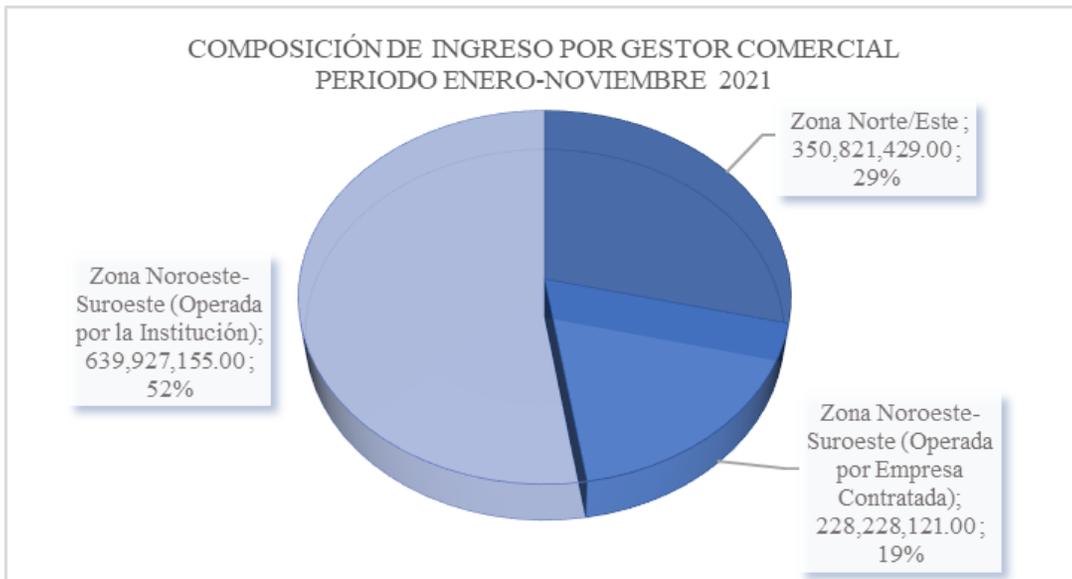
El año 2021 se ha caracterizado por el enfoque de la administración a la mejora significativa en los servicios que se prestan a la ciudadanía. Para ello centró sus esfuerzos en optimizar los sistemas de producción de agua, recuperando su capacidad con la rehabilitación y remplazo de los equipos.

Producto de estas acciones, la institución ha logrado aumentar en 9.6% el volumen de agua producido en comparación con el mismo período del año anterior. La producción total de agua potable para el año fue de **151,345.75** millones de galones (MG), reflejando esto una producción promedio diaria de **414.55** millones de galones por día (MGD) equivalente a unos **18.12** metros cúbicos sobre segundo (M^3/S), en tanto que el año 2020 registró 138,084.67 MG (377.23 MGD /16.53 M3/S).

Otro de los elementos que hacen visible el fortalecimiento de la operatividad institucional es el incremento de la efectividad de las correcciones de averías en la red, habiendo realizado en el año **14,509 averías** de diversos diámetros, lo que representa un incremento de 52.05% el periodo anterior (2020), el cual alcanzó 9,542 averías corregidas. Se destaca la corrección en la línea Ø60" de acero de la planta 2 de Sistema Haina Manoguayabo, con más de 1 año afectando las instalaciones de la empresa Aprecio, y cuya solución permitió restablecer mejorar calidad de vida a 600 mil habitantes, con una inversión de RD\$1.86 millones de pesos.



En el ámbito de los logros de gestión, se resalta la recuperación de la gestión comercial, la cual desde 2003 estuvo delegada a una empresa, la cual gestionaba la zona conformada por el Distrito Nacional y los municipios de Santo Domingo Oeste, Los Alcarrizos y Pedro Brand. A partir de marzo de 2021, la CAASD asume el control comercial de la referida zona, decisión que marco uno de los mayores avances en procura de una futura sostenibilidad financiera para la institución; vale expresar que la zona indicada representa el 71% (RD\$868.16 millones) de los ingresos por concepto de recaudos los cuales alcanzan al mes de noviembre RD\$1,218.98 millones.



Podemos precisar que hemos registrado un 4% de incremento, comparando el promedio del período de gestión institucional contra el promedio del período gestionado por la empresa contratista.



Las inversiones, fueron también optimizadas y priorizadas en base al mayor impacto que genera en la población. En ese contexto, la institución ha dado terminación en este año a obras que traen solución a problemas sanitarios, tal es el caso de los residentes en el peatón Lulo del sector Los Ríos, donde fue construido el alcantarillado condominal en diámetro de 6" con la que colocaron 145 ml de tubería, 36 acometidas y 2 registros sanitarios; acción que trae solución a los problemas de insalubridad que, por 25 años, afectaban a 25 familias del sector, con una inversión de RD\$1.399 millones. Otra solución cuya problemática superaba los 15 años de existencia es el drenaje pluvial en el sector La Venta, el cual afectaba a 1,700 personas, resuelto con la construcción de dos pozos filtrantes, 320 ml de tubería en acero de 8", así como la colocación de 4 imbornales y la reparación de dos existentes, a un costo de RD\$1.4 millones.

Se dio solución al colapso del sistema de alcantarillado en la calle Moca, en Villas Agrícolas, con la construcción de un registro, además de la colocación de 42 ml de tubería, beneficiando 20,000 habitantes del entorno.

Se recuperó la operatividad de la planta de aguas residuales del residencial Roalva I, ubicado en la Jacobo Majluta, cuya inoperancia tenía cerca de cinco años de antigüedad, afectando la salud y el ambiente de 1,500 personas residentes en el sector. Esta solución fue lograda con la construcción de dos pozos filtrantes y la conexión de aireadores, a un costo de RD\$1.24 millones. La planta de tratamiento tiene una capacidad de 7.31 litros por segundo, equivalentes a 631.58 M³/día, incrementando la cobertura de saneamiento **1.1%**.



Como parte de la solución al problema sanitario del sector Invienda, fueron colocados **5,087.01 ML**, 51 acometidas sanitarias y 38 registros sanitarios, alcanzando un avance físico del 18%, habiendo pagado a la fecha RD\$27.53 millones de pesos, al término de la intervención habremos beneficiado una población de 8 mil habitantes y solucionado una problemática con más de 10 años de antigüedad.

De igual forma, se continua la terminación del alcantarillado sanitario en el barrio de Los Alistados de la Base Aérea de San Isidro, de Santo Domingo Este, para beneficio de cinco mil personas. Fueron colocados **3,861.70 ml** de tuberías en diámetros de ocho y cuatro pulgadas, así como **132 acometidas sanitarias**, con una inversión de RD\$57.29 millones.

Dentro de las intervenciones vinculadas al saneamiento de las aguas residuales y la eliminación de los factores de riesgos asociados a la insalubridad, se ejecuta el saneamiento pluvial y sanitario de seis (6) cañadas, de las cuales se concluyó la intervención de la **cañada El Manguito**, con la canalización de **530 ML** de cañada en tubería Ø36” tipo Rib-Lock, construcción de 1.7 KM de acceso vial provistos de aceras y contenes, así como construcción de 5 viviendas nuevas y 20 remozadas, beneficiando a más de 1,500 personas residentes en los sectores El Manguito, La Javilla y Sabana Pérdida. En tanto que, las cañadas **Lotes y Servicios II, Altos de Sabana Perdida y Villa Emilia**, ubicadas en el municipio Santo Domingo Norte, se han canalizado **1.74 km**, construido 17 viviendas y reparadas 13, intervenciones que proveerá de salubridad a más de 27 mil personas.



En el Distrito Nacional se encuentran en intervención la **cañada San Luis en Gualey**, con un avance del 97%, se han canalizado 600 ml del cauce principal, 50 viviendas remozadas y 4 construidas, así como la entrega de una media cancha de baloncesto para el sano esparcimiento de los jóvenes; en tanto que en la **cañada Arroyo Hondo** tramo autopista Duarte-Arroyo Seco, se hizo la canalización de 668 ml de tuberías de 80” y 220 MI de cajones, 400 MI de muro de gaviones, además de 700 ML de ciclovía con su iluminación. Al término de la obra serán beneficiados 300 mil personas.

Se continua con el saneamiento pluvial y sanitario de **la cañada Los Rieles, Palmarejo Villa Linda, en el municipio Los Alcarrizos**, se realiza la construcción 1,270 ml de una alcantarilla tipo cajón en blocks de hormigón y la intercepción de las aguas residuales domesticas en ambos lados de la alcantarilla. así como la construcción de aceras, contenes y ciclovía, para beneficio de 15,000 habitantes.

Se ejecuta la construcción de la solución habitacional para los afectados por la intervención en La Zurza, se construye edificio de apartamentos el cual consta de 8 unidades de 45 m² y dos habitaciones en cada apartamento, mostrando un avance físico de 60%. Al término de esta se habrá honrado el compromiso de relocalización de ocho familias afectadas.

En torno a las acciones dirigidas a mejorar y proveer de agua potable a zonas carentes del servicio, en este período hemos dado conclusión a nueve obras que llevan tranquilidad a más de seis mil personas con la colocación de **4,288.58** ml de tuberías en diferentes diámetros y 25 acometidas, además de la construcción de ocho sistemas de agua



subterránea (pozos) que aportan una producción global de **2,085 galones por minutos (GPM) equivalentes a tres millones de galones por día (MGD)**, para beneficio de los residentes en Alta Vista del municipio Los Alcarrizos, así como los usuarios del Instituto Nacional de Cáncer Rosa Emilia Taveras, (Nuevo Oncológico), Ciudad Modelo, Reyna del Paraíso, Villa Verde y Carmen Renata I.

Para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos residentes en diferentes sectores del Gran Santo Domingo, se han colocado 7,415.54 ML de tuberías en diferentes diámetros, 693 acometidas y 7 pozos que aportaran una producción de 1,270 GPM, equivalentes a 1.83 millones de galones por día.

Fueron colocadas 166 acometidas a solicitud de nuestros clientes para ofrecer servicios a más de 4,597 viviendas que albergan igual número de familias. De estas acometidas 123 proveerán servicios de agua potable y los 43 restantes de recolección de aguas residuales. Adicional a esto se instalaron 30 medidores en pozos de proyectos privados, los cuales permitirá precisión en el volumen de agua suministrado. El cambio evidente ha sido, haber logrado realizar el 95% de estas obras en un tiempo máximo de 31 días con una inversión ejecutada de RD\$12.7 millones de pesos.

Con una inversión de RD\$20.55 millones de pesos, se dio solución a una problemática de suministro del servicio con más de 10 años de antigüedad, para ello realizamos la colocación de la Red de Reforzamiento de Agua Potable, en la **calle Erick Leonard Ekman**



(desde la esquina Euclides Morillo hasta Camino Chiquito) para el sector Los Pinos, Arroyo Hondo, Distrito Nacional; colocación de **1.5 Km** de tubería de 12” pulgadas y colocación de líneas de reforzamiento para los sectores de Los Pinos de Arroyo Hondo, La Aldaba y El Retiro, beneficiando a más de 500 familias. Asimismo, se terminaron los trabajos de colocación de empalme de 20” x 6” y la colocación de 994.6 ml de tubería para la red de distribución de agua potable para el sector La Antena en Arroyo Hondo Viejo y la colocación de 4 acometidas de ¾”.



INFORMACION INSTITUCIONAL

INFORME ANUAL 2021

2.1 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.

Principios Corporativos (valores):

- Eficiencia
- Respeto
- Responsabilidad
- Satisfacción al cliente
- Calidad



2.2 Base Legal

Ley No. 498, que crea la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo (CAASD), institución de servicio público con carácter autónomo, sujeta a las prescripciones de esta Ley y sus Reglamentos.

Tendrá por objeto la realización de los fines expuestos en los motivos contenidos en el preámbulo de esta Ley, “dotar de un sistema adecuado de abastecimiento de agua potable y disposición de aguas residuales a la ciudad de Santo Domingo” para lo cual:

- a) Elaborará y ejecutará el plan de los sistemas de abastecimiento de agua potable y disposición de aguas residuales de la ciudad de Santo Domingo y algunas poblaciones de su área de influencia;
- b) Tendrá a su cargo la administración, operación, mantenimiento y ampliación de los sistemas del acueducto y alcantarillado de Santo Domingo y algunas poblaciones de su área de influencia;
- c) Señalará al Poder Ejecutivo los casos los cuales deberá proceder a expropiaciones por causa de utilidad pública, necesarias para la ejecución de sus programas, en conformidad con las leyes de expropiación; y
- d) Coordinará las demás actividades relacionadas con sus fines.



2.3 Estructura Organizativa

Director General**Ing. Felipe Suberví**

Sub-Director General, Licdo. Juan Fco. Campusano

Asesor del Director, Ing. Rayrobert Torre

Asesor del Director, Licdo. Carlos Montas

Asesor del Director, Ing. Luis Salcedo

Unidad Ejecutora, Ing. Marcell Rios

Dirección de Operaciones, Ing. Ramon Mateo

Dirección de Ingeniería, Ing. Enrique Tiburcio

Dirección de Hidrogeología y Medio Ambiente, Ing. Giordano Mancebo

Dirección de Calidad del Agua, Licdo. Jose Mateo Mota

Dirección Administrativa y Financiera, Licdo. Alberto Rodriguez

Dirección Jurídica, Dr. Michael Cruz

Dirección de Revision y Analisis, Ing. Fulgencio de los Santos

Dirección Social, Licdo. Manuel Núñez

Dirección de Tecnologia de la Informacion y Comunicaciones, Ing. Rafael Alexis Bueno

Dirección de Recursos Humanos, Licda. Monika de Soto

Dirección de Coordinación y Fiscalización Comercial, Licda. Mary Rojas

Directora de Planificación y Desarrollo Institucional, Licda. Katihusca Ledesma

Depto. de Comunicaciones, Licda Nilda Alaniz



2.4 Planificación Estratégica Institucional

Los ejes estratégicos de la CAASD están alineados con las políticas nacionales en el tema de agua, y con los objetivos de desarrollo sostenibles. Cada uno de estos ejes es portador de los objetivos estratégicos, de los cuales se derivan los resultados institucionales, los indicadores y los productos terminales.

Los cuatro (4) ejes que integran la línea estratégica son:

1. Prestación de los servicios de agua y saneamiento con criterios de calidad
2. Sostenibilidad económica y financiera
3. Fortalecimiento y Desarrollo Institucional
4. Gestión ambiental y social sostenible

Estos ejes se desarrollan en 12 objetivos estratégicos:

1. Asegurar el desarrollo de nuevas inversiones que permitan la ampliación de cobertura, aumento de calidad y reducción de brechas.
2. Mejorar la gestión operativa de los sistemas de agua y saneamiento, modernizando los sistemas operativos en beneficio de los habitantes del Gran Santo Domingo.
3. Asegurar niveles crecientes de la calidad en la prestación de los servicios de agua y saneamiento, programando, monitoreando y evaluando los estándares establecidos.
4. Reducir el índice de agua no facturada, mediante la regularización de las condiciones de servicios de usuarios inactivos, incremento del parque de medidores y actualización del catastro de usuarios.
5. Aplicar estrategias efectivas que incrementen las recaudaciones, haciendo más sostenible a la CAASD.



6. Garantizar el desarrollo de capacidades institucionales que permitan la eficientización del gasto y la reducción de desperdicios.
7. Aplicar mejoras significativas a los procesos institucionales, incorporando el uso de tecnologías de vanguardia relacionadas con los servicios de la organización.
8. Fortalecer la transparencia, la imagen y la credibilidad de la institución, mediante la sensibilización activa de todos los colaboradores de la organización.
9. Gestionar y fortalecer el talento humano de los servidores de la institución, aplicando un servicio extraordinario al cliente.
10. Preservar de las fuentes de agua dentro de la zona de influencia de la institución como forma de asegurar la permanencia del servicio.
11. Garantizar y promover la participación social y comunitaria en la prestación de los servicios institucionales.
12. Fomentar la conciencia en el uso racional del recurso agua, promoviendo la participación social y comunitaria en la prestación de los servicios institucionales.

Resultados esperados al 2024:

- Cobertura de servicio Agua Potable dentro de la vivienda en 98%
- Cobertura de servicio de alcantarillado en 43%
- Incremento de la capacidad de producción de agua potable en 10%
- Medición del consumo de al menos el 47% de los clientes activos.
- Índice de recaudos mayor al 85% de lo facturado
- Atención al 100% de las solicitudes, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias conforme al tiempo comprometido.
- Índice de potabilidad de agua $\geq 95\%$



RESULTADOS MISIONALES

INFORME ANUAL 2021

3.1 Resultado del programa de abastecimiento de agua potable

Se continua el crecimiento en la incorporación de la cantidad de viviendas conectadas a las redes de abastecimiento, logrando al mes de noviembre 1,095,462 unidades, las cuales representan la incorporación al registro comercial de 2,885 nuevas viviendas.

Para el suministro de agua potable a la población del Distrito Nacional, los municipios Santo Domingo Este, Santo Domingo Norte, San Antonio de Guerra, Santo Domingo Oeste, Los Alcarrizos y Pedro Brand, la institución dispuso de una producción total de agua potable en el año de 151,345.75 millones de galones (MG), reflejando esto una producción promedio diaria de **414.55 millones de galones por día (MGD)** equivalente a unos 18.12 metros cúbicos sobre segundo (M^3/S), representando un aumento de 9.6% en comparación con el año 2020, el cual registró 138,084.67 MG (377.23 MGD /16.53 M^3/S).

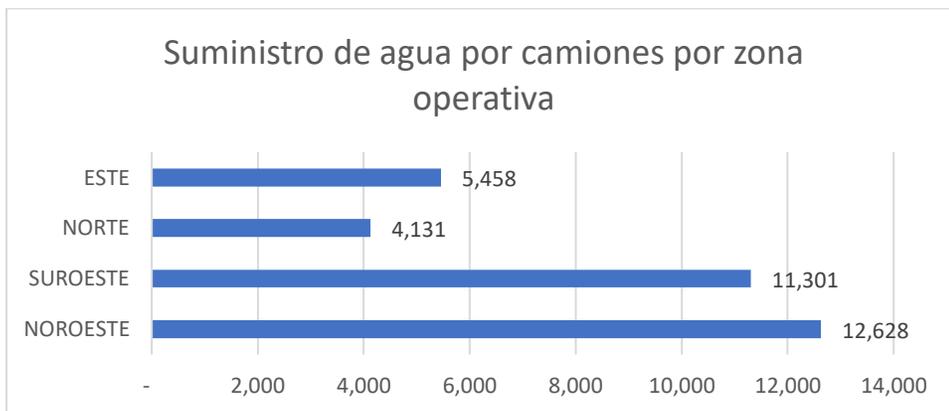
Para mejorar la distribución del agua potable y la sectorización de las redes, fueron instaladas 64 válvulas en puntos nuevos, así mismo se realizaron 421 intervenciones en puntos de válvulas existentes para garantizar su operatividad. De igual forma se realizaron 511 desobstrucciones en redes.



Por otro lado, se realizaron 65 empalmes, con los que se solucionó el problema de falta de agua potable a diferentes sectores del Gran Santo Domingo, beneficiando en su conjunto a **1,746 familias**, se destacan los sectores Nuevo Amanecer de Los Alcarrizos; C/ Isabel Aguiar No.210 Herrera; C/ Boulevard, Esq. La Ceiba, Engombe; Sector La Torre, Villa Mella; C/ Penetración Esq. C/ K, Los Alpes IV.

3.1.1 Resultado programa de abastecimiento por camiones

Como parte de las acciones adoptadas por la institución para mantener el suministro de agua a zonas vulnerables o con dificultades para abastecimiento regular del preciado líquido, se realizaron 33,518 viajes con camiones cisterna.



A través de este esquema se han abastecido 84 barrios en la zona Este, 59 en la zona Norte, 85 en la Suroeste, 89 en la Noroeste. Además de abastecer 42 instituciones priorizadas y prestar asistencia a los bomberos en 8 casos de incendios.



3.1.2 Resultado programa de vigilancia calidad del agua

Se mantuvo el programa de monitoreo de las plantas operadas por la CAASD, con desempeño del 100% de cumplimiento. Este monitoreo permite fiscalizar la calidad bacteriológica y fisicoquímica del agua, tanto a la entrada de la planta para conocer la carga de microorganismos existentes y a la salida para rectificar el nivel de potabilidad antes de ser suministrada a la población. En este sentido se cumplió el programa de detección de 60 contaminantes volátiles (compuestos orgánicos-volátiles).

Se realizó la caracterización microbiológica y fisicoquímica de las fuentes subterráneas (pozos) del Ensanche Ozama, municipio Santo Domingo Este. Resultado que permite a la institución certificar la calidad de ese acuífero asegurando que es apto para el consumo.

Dentro de actividades para asegurar la calidad del agua, está el programa de vigilancia del control sanitario, con el cual se garantiza que las viviendas reciban el líquido en condiciones apta para su consumo, para esos fines se analizaron 8,870 muestras que representan el 100% del desempeño, las cuales fueron colectadas en los 148 puntos de muestreos diseminados en la zona de jurisdicción de la institución, obteniendo un índice de Potabilidad promedio de 95.20%, de conformidad con las normas de calidad cuyo valor debe ser $\geq 95\%$.



| MES | TOTAL MUESTRAS SEMBRADAS | PORCIENTO NEGATIVIDAD COLITOTAL | PORCIENTO CLORO RESIDUAL | PORCIENTO NEGATIVIDAD FECALES | PORCIENTO ENVIO |
|-----------------------|--------------------------|---------------------------------|--------------------------|-------------------------------|-----------------|
| ENERO | 670 | 95.25 | 89.55 | 97.61 | 91.23 |
| FEBRERO | 738 | 95.18 | 86.86 | 95.93 | 98.63 |
| MARZO | 831 | 96.46 | 88.45 | 96.63 | 97.55 |
| ABRIL | 792 | 96.44 | 92.68 | 96.97 | 92.66 |
| MAYO | 835 | 94.54 | 90.42 | 97.01 | 98.84 |
| JUNIO | 840 | 93.05 | 87.98 | 94.29 | 99.45 |
| JULIO | 681 | 91.10 | 83.55 | 91.34 | 92.45 |
| AGOSTO | 831 | 93.62 | 86.64 | 93.62 | 94.62 |
| SEPTIEMBRE | 850 | 96.33 | 87.65 | 95.53 | 91.82 |
| OCTUBRE | 823 | 96.77 | 88.46 | 95.75 | 91.06 |
| NOVIEMBRE | 802 | 96.83 | 90.65 | 95.76 | 98.50 |
| DICIEMBRE | 814 | 94.99 | 89.19 | 94.59 | 92.78 |
| TOTAL PROMEDIO | 9,507 | 95.05 | 88.51 | 95.42 | 94.97 |

3.1.3 Resultado del programa de control y desinfección

Se ejecuto el programa de control y desinfección de los componentes de la red de distribución, cubriendo el 97%, los cuales representan 102 unidades de 105 total hábiles para ejecución del programa. Esta actividad tiene el propósito de aplicar medidas preventivas a través de la desinfección de tanques, cisternas y redes de distribución.

Fueron recibidas y evaluadas 305 denuncias de contaminación de agua, atribuibles a diversas causas, de las cuales 155 son procedentes, habiendo solucionado 136, para un desempeño de 88%.



3.1.4 Resultado programa de monitoreo hidrológico

Como parte del proceso de asegurar la disponibilidad de agua en las fuentes de abastecimiento. Fue realizado en los primeros seis meses del año, 24 supervisiones y 29 evaluaciones para construcción de pozos en beneficio de 6,000 familias para una población aproximada de 30,000 habitantes.

En tanto que, la institución realizó 162 aforos superficiales de las cuencas que dan un aporte significativo a la matriz de abastecimiento, evaluando los afluentes que abastecen los ríos más importantes para garantizar el flujo hídrico para el Gran Santo Domingo.

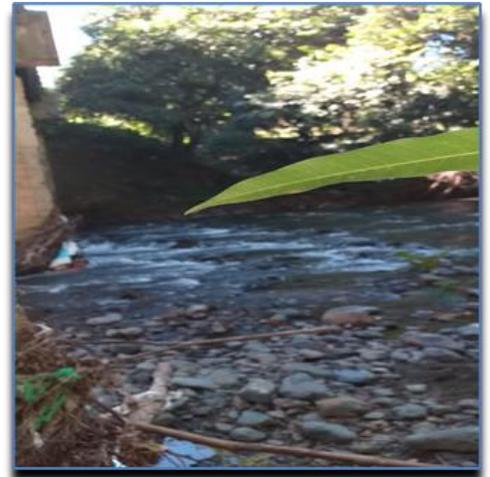


Como resultado de estas acciones se evaluó el Río Isabela, realizándose 17 aforos cuyos resultados promedian un caudal de 0.63 M³/S, fuente directa del Acueducto La Isabela para el abastecimiento de las

comunidades de Arroyo Hondo, Puerta de Hierro y parte del distrito municipal de Pantoja.



El río Ozama, le fue realizado 107 aforos superficiales, reflejando un caudal promedio de $10.18 \text{ M}^3/\text{S}$, el cual abastece directamente el acueducto Barrera de Salinidad, que se encuentra en la comunidad El Naranjo, a su vez también abastecen los acueductos de cada pueblo circundante (Acueducto Don Juan, Acueducto Yamasá, Acueducto Bayaguana, Acueducto de Monte Plata, entre otros) los cuales benefician a los moradores de esas comunidades.



El río Haina, le fue realizado 30 aforos superficiales, con un resultado promedio de $9.79 \text{ M}^3/\text{S}$, caudal que mantuvo abastecidos el sistema Haina-Manoguayabo y la toma Isa-Mana la cual está ubicada en Villa Altagracia. Con ellos se beneficia toda la zona circundante, Pedro Brand, Los Alcarrizos y el municipio Santo Domingo Oeste.



Al río Nizao y sus afluentes, le fue realizado 8 aforos superficiales, con un resultado promedio de $15 \text{ M}^3/\text{S}$. Es una de las principales fuentes de abastecimiento de agua potable del Distrito Nacional, a través del Acueducto Valdesia. Mismo que se abastece la presa de Valdesia.



3.1.5 Resultado programa de reforestación de cuencas

Como parte de las actividades que garantizan la permanencia de las condiciones adecuadas en las fuentes de abastecimiento, además del cumplimiento de protección del medio ambiente, regulada por la ley 64-00, se ejecutó una jornada de reforestación con la siembra de cacao orgánico. La actividad coincidió con la celebración del Día Mundial del Agua, efectuándose en la comunidad del Duey, municipio Villa Altagracia donde se ubica la toma del sistema Isa-Mana, uno de los principales acueductos de la institución.

3.2 Resultado del programa de saneamiento de aguas residuales

En relación con el servicio de recolección de las aguas residuales a través de las redes de alcantarillado sanitario, se ha registrado un incremento de 2% del volumen de agua recolectado pasando de 242,005.9 metros cúbicos por día ($M^3/día$) en el año 2020 a **247,241.02 $M^3/día$** en 2021. La cantidad de viviendas conectadas a las redes de alcantarillado sanitario, se incrementaron en 5,635 nuevas conexiones para un total al mes de noviembre de 312,173 unidades.

Se continúa las labores de mantenimiento en el sistema de alcantarillado sanitario para asegurar su funcionalidad, en ese sentido fueron realizados **577,727** metros lineales de limpieza en las líneas, que registran un incremento de 15.85%, en relación con igual periodo del año anterior, los cuales fueron 498,696 ml. En tanto que **20,625**



registros sanitarios recibieron limpieza, representando incremento de 13.14% en relación con el año 2020, en el cual 18,229 registros fueron atendidos. Por otro lado, las limpiezas de acometidas se incrementaron en un 58% pasando de 7,682 en 2020 a **12,127** en 2021.

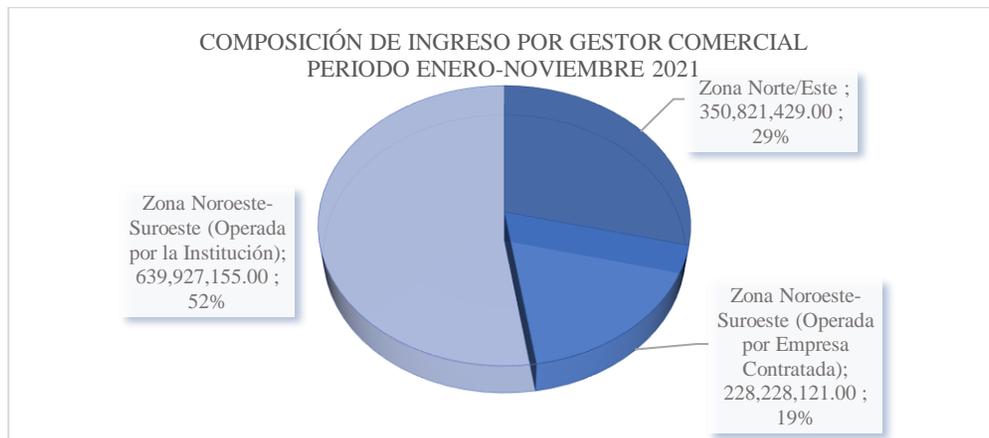
3.2.1 Resultado programa monitoreo plantas de aguas residuales

Se ejecutó, el plan de monitoreo de once (11) plantas de tratamiento de aguas residuales (PAR) operadas por la CAASD, este monitoreo permite saber la calidad del agua vertida al subsuelo o los medios receptores, en procura de asegurar oportunamente el cumplimiento de las normas ambientales que establece la Ley 64-00. Dentro de las cuales se destacan La Zurza, Los Tres Brazos, Los Ríos, La Ciénaga, Ciudad Satélite, Prados de la Caña y Los Jardines.

3.3 Resultados del programa de comercialización de los servicios

A partir de marzo del presente año la CAASD asume el control comercial de la zona conformada por el Distrito Nacional y los municipios Santo Domingo Oeste, Los Alcarrizos y Pedro Brand, (zona operativa noroeste/suroeste) la cual era gestionada por la Empresa AAA Dominicana. Esta decisión marcó uno de los mayores avances en procura de una futura sostenibilidad financiera para la institución; vale expresar que la zona indicada representa el 71% (RD\$868.16 millones) de los ingresos por concepto de recaudos los cuales alcanzan al mes de noviembre RD\$1,218.98 millones.





El comportamiento de los ingresos obtenidos en la zona noroeste/suroeste desde que la institución gestiona los servicios, promedian los RD\$79.99 millones, contados a partir del mes de abril. En tanto que RD\$76.08 millones representa el promedio obtenido por la empresa contratada durante los meses enero-marzo. La comparación de ambos desempeños muestra un incremento de un 5% a partir de asumida la gestión, lo que permite apreciar en forma positiva la decisión adoptada.

Un elemento innovador en la gestión comercial, lo constituye el lanzamiento de la “**amnistía**”, la cual no sólo es una estrategia de cobro, es también un medio que prevé la regularización de las cuentas y normalizar los registros de clientes. A través de esta figura se realizarán descuentos desde un 55% a 95% de la deuda. Su aplicación inició en el mes de noviembre, **logrando regularizar a 1,391 cliente al mes de diciembre** para un ingreso de RD\$6.87 millones de RD\$68.75 MM adeudados, esta gracia se extenderá hasta febrero del año entrante. Otro elemento para destacar es la aplicación del 1er. Censo de clientes, con el cual se prevé la actualización de datos e identificación de clientes no regulados.



RESULTADOS ÁREAS TRANSVERSALES DE APOYO

INFORME ANUAL 2021

4.1 Desempeño administrativo y financiero

Al mes de noviembre la institución ha percibido el 59.3% de sus ingresos, los cuales representa RD\$5,764,738,825 de RD\$9,795,068,722 aprobados para el año. Las principales causas de la reducción de los ingresos obtenidos se deben a que 21% lo representa los ingresos con recursos externos y los mismos aún no han sido desembolsados. Por otro lado, los ingresos producto de la venta de servicios y otras operaciones comerciales fueron de RD\$ 1,375,322,217 en el período enero-noviembre, representando el 24% de los ingresos totales.

Un avance en la transparencia fiscal es la implementación del **Sistema Integrado de Gestión Financiera- SIGEF** en los procesos institucionales, acción realizada por vez primera y con la cual, a partir del año 2022 se realizarán las operaciones de validación y libramientos de pago, solicitud de cuotas, gestión de nóminas, así como la ejecución presupuestaria, dando paso al cumplimiento de ley.

4.1.1 Resultados administración flotilla vehicular

Se continua con la preservación de la flotilla vehicular y el fortalecimiento interno de esta actividad. En este sentido, fueron reparadas en nuestro taller interno 210 unidades y por talleres externos 46 unidades. Logrando disminuir el gasto en 86%.



Se adquirió una flotilla de 18 camiones para fortalecer el programa de abastecimiento de agua potable, diez se usarán en las brigadas operación y mantenimiento, en tanto que ocho tanqueros se incorporan para ampliar la capacidad de respuesta en la distribución de agua por camiones cisterna. Todos saldrán a las calles debidamente rotulados y equipados con sistemas de GPS para la preservación del bien. Otra adquisición de relevancia la representan 15 unidades de motores para el desarrollo de entrega de factura física en los procesos de Gestión Comercial.

4.1.2 Desempeño de la ejecución de ingresos y gastos

| Objeto | Monto Presupuestado | Monto Ejecutado ¹ | % Ejecutado |
|--|----------------------|------------------------------|--------------|
| 1 Ingresos Totales | 9,725,068,722 | 5,764,738,825 | 59.3% |
| 1.4 Transferencias | 7,276,086,950 | 4,389,416,608 | |
| 1.4.1 Transferencias Corrientes | 2,084,034,009 | 1,524,676,635 | |
| 1.4.2 Transferencias Capital | 5,192,052,941 | 2,864,739,973 | |
| 1.5 Ingresos por Contraprestación | 1,500,000,000 | 1,211,050,551 | |
| 1.6 Otros Ingresos | 948,981,772 | 164,271,666 | |
| 1 Gastos Totales | 9,725,068,722 | 5,223,607,617 | 53.7% |
| 2.1 Remuneraciones y Contribuciones | 1,883,019,687 | 1,817,734,060 | |
| 2.2 Contratación de Servicios | 2,012,980,544 | 1,337,349,349 | |
| 2.3 Materiales y Suministros | 406,503,446 | 293,735,748 | |
| 2.4 Transferencias Corrientes | 45,381,712 | 40,002,273 | |
| 2.6 Bienes Muebles e Inmuebles e Intangibles | 541,447,922 | 310,298,892 | |
| 2.7 Obras | 4,829,735,411 | 1,424,487,295 | |
| 2.9 Gastos Financieros | 6,000,000 | | |
| 3 Fuentes Financieras | | 451,534,375 | |
| 3.2 Incremento de pasivos | | 451,534,375 | |
| 4 Aplicaciones Financieras | 70,000,000 | 992,665,583 | |
| 4.1 Incremento de activos financieros | | 991,232,278 | |
| 4.2 Disminución de pasivos | 70,000,000 | 1,433,305 | |

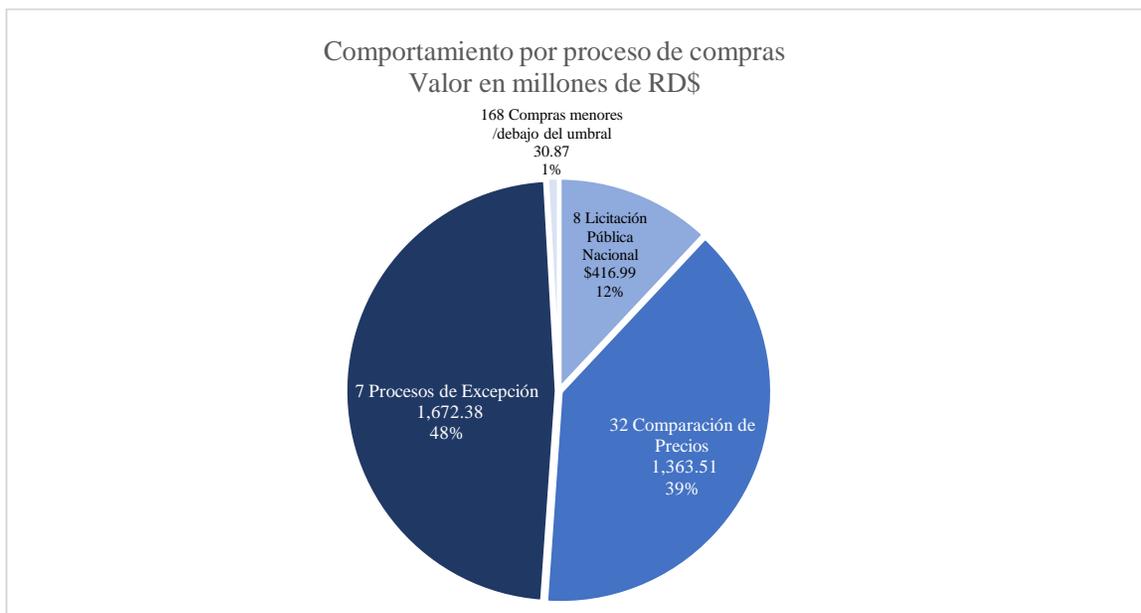
¹ Monto ejecutado corresponde al período enero-noviembre del año 2021



4.1.3 Resultados de la gestión de las compras

Tras la llegada de la nueva gestión han sido fortalecidos los procesos de compras y contrataciones que se ejecutan en la institución, haciendo cada vez más transparente y confiables los mismos. Al mes de noviembre se han adjudicado procesos por valor de RD\$3,483.75 millones.

Hemos empleado las modalidades descritas en la Ley 340-06 para la solución oportuna del problema de distribución y potabilización del agua, equipamiento de la entidad, mejoras de estructura, automatización de pozos, entre otras. Además, la unidad desarrolla un plan piloto para la automatización de los procesos documentales propios de la ejecución de las compras y contrataciones, agilizando el tiempo de respuesta a los requerimientos institucionales.



Contrataciones y adquisiciones año 2021.

| Ref. del proceso | Descripción | Estado | Adjudicatario | Monto adjudicado |
|--------------------------------|---|----------------------------|--|--|
| Licitaciones | | | | |
| CAASD-CCC-LPN-2021-0001 | Contratación De Servicio De Consultoría Para La Realización De Estudios Geofísicos, Geológicos, Geotécnicos Y Sísmicos Para Evaluar Sitio De Presa Rio Haina. | Contratado | Geofitec, S. R. L. | RD\$26,963,000.00 |
| CAASD-CCC-LPN-2021-0003 | Contratación De Supervisión Para El Proyecto De Ampliación Acueducto Oriental, Barrera De Salinidad Y Transferencia A Santo Domingo Norte. | Contratado | Acueductos y Alcantarillados, S. R. L. | RD\$157,200,000.00 |
| CAASD-CCC-LPN-2021-0004 | Adquisición de tuberías y piezas para ser utilizadas en los acueductos y plantas de tratamientos. | Contratado | Consortio ABG AQUATEAM DOMINICANA, S.R. L. | RD\$47,209,463.04 RD\$46,499,266.76 |
| CAASD-CCC-LPN-2021-0005 | Adquisición de combustibles para la flotilla vehicular y generadores eléctricos. | Contratado | Petromovil, S. A | RD\$39,197,126.19 |
| CAASD-CCC-LPN-2021-0006 | Adquisición de uniformes para el uso institucional. | Contratado | Inversiones Yang, S.R. L. Calidad a tiempo, S.R. L. | RD\$3,539,608.06 RD\$5,641,243.70 |
| CAASD-CCC-LPN-2021-0007 | Contratación de servicio de transporte para el personal de la institución. | Contratado | TT Carmelis Tours, S. R. L. | \$40,000,000.00 |
| CAASD-CCC-LPN-2021-0009 | Contratación de servicio alquiler para vehículos pesados. | En la recepción de ofertas | | \$4,244,590.27 |
| CAASD-CCC-LPN-2021-0011 | Adquisición de equipos y servicios informáticos para uso institucional. | En la recepción de ofertas | | \$46,500,000.00 |



| Comparaciones de precio | | | | |
|--------------------------------|--|------------|---|---------------------|
| CAASD- CCC-CP- 2021-0001 | Contratación De Obras De Mantenimiento De Vías Intervenidas Por La CAASD En El Gran Santo Domingo. | Contratado | Construcciones Servicios y Diseños Civiles Dominic JAPT, S. R. L. | RD\$81,021,341.00 |
| CAASD- CCC-CP- 2021-0003 | Ejecución de Obras para el Mejoramiento de Sistemas de Bombeo y Eléctricos, Haina Manoguayabo, Municipio Santo Domingo Oeste, Provincia Santo Domingo. | Contratado | S&L Energuia, S. R. L. | RD\$91,888,180.17 |
| CAASD- CCC-CP- 2021-0004 | Instalación y Suministro de Variadores y Medidores para Pozos, Provincia Santo Domingo. | Contratado | Tradenergy, S. R. L. | RD\$94,967,615.41 |
| CAASD- CCC-CP- 2021-0005 | Actualización del sistema de monitoreo y evaluación de la planificación estratégica institucional y planes operativos anuales (POA). | Contratado | Square Solutions, S.R. L. | RD\$4,423,000.00 |
| CAASD- CCC-CP- 2021-0008 | Adquisición de neumáticos para uso de la flotilla vehicular de la institución | Contratado | Hylsa, S. A | RD\$4,244,590.27 |
| CAASD- CCC-CP- 2021-0009 | Adquisición de taladros demoledores inalámbricos Y baterías Para uso de las Brigadas Operativas de la institución. | Contratado | Consortio ABG, S.R. L. | RD\$4,689,033.12 |
| CAASD- CCC-CP- 2021-0010 | Ejecución de obras para la rehabilitación de los campos de pozos de Los Montones y Lechería, Municipio Santo Domingo Oeste, Provincia Santo Domingo. | Contratado | Acueductos y Alcantarillados, S. R. L. | \$ 98,250,000.00 |
| CAASD- CCC-CP- 2021-0012 | Adquisición de licencias permanente para el software Gstarcard 2021. | Contratado | Vicbros, S.R. L. | RD\$4,437,980.00 |
| CAASD- CCC-CP- 2021-0013 | Adquisición de tickets de combustibles para el uso institucional. | Contratado | Sunix Petroleum, S.R. L. | RD\$4,760,000.00 |
| CAASD- CCC-CP- 2021-0014 | Contratación de servicio de producción audiovisual para campaña publicitaria. | Contratado | Human Film Services, S.R. L. | RD\$3,680,414.53 |



| Comparaciones de precio | | | | |
|-------------------------|--|------------|--|-------------------|
| CAASD-CCC-CP-2021-0015 | Contratación de servicio de colocación de publicidad en medios digitales. | Contratado | OMD Dominicana, S.R. L. | RD\$4,546,156.50 |
| CAASD-CCC-CP-2021-0016 | Ejecución de obras para el fortalecimiento de la microred de agua potable en la localidad de Santo Domingo Oeste. | Contratado | Conser, S.R. L. | RD\$97,588,992.60 |
| CAASD-CCC-CP-2021-0018 | Adquisición de equipos y materiales para el Laboratorio de Calidad de las Aguas. | Contratado | GC Lab Dominicana, S. R. L. | RD\$1,045,322.69 |
| | | | GC Lab Dominicana, S. R. L. | RD\$1,202,656.00 |
| CAASD-CCC-CP-2021-0019 | Adquisición de cloradores para la rehabilitación del sistema del cloro de la planta potabilizadora de Haina-Manoguayabo. | Contratado | P&M Ingeniería Sanitaria, S. R. L. | RD\$1,176,912.16 |
| CAASD-CCC-CP-2021-0020 | Adquisición de Cilindro para Cloro Gas de 150 LB. | Contratado | P&M Ingeniería Sanitaria, S. R. L. | RD\$1,836,098.81 |
| CAASD-CCC-CP-2021-0021 | Contratación de Construcción muro de contención de depósito regulador de agua, sector el Palmar de Herrera, Provincia Santo Domingo. | Contratado | Ramdar Ingeniería, S. R. L. | RD\$55,232,128.59 |
| CAASD-CCC-CP-2021-0023 | Ejecución de obras para contratación de la sustitución de líneas en la Av. Anacaona utilizando el método de ruptura de tubería estática pre-clorada. | Contratado | Industrial Geotechnical Services, IGS | RD\$97,671,035.94 |
| CAASD-CCC-CP-2021-0025 | Ejecución de obras para el fortalecimiento de la micro red de agua potable en la localidad de Santo Domingo Norte. | Contratado | ABI-Karram Morilla, Ingenieros Arquitectos, S. R. L. (AMINA) | RD\$97,994,323.61 |
| CAASD-CCC-CP-2021-0026 | Adquisición de asfalto frio para ser utilizado por las brigadas operativas de la institución en el bacheo de calles. | Contratado | Dominican Soil LC, S. R. L. | RD\$4,621,367.00 |
| CAASD-CCC-CP-2021-0027 | Contratación de servicio de optimización de red de datos. | Contratado | Global Paul, S. R. L. | RD\$4,673,876.15 |
| CAASD-CCC-CP-2021-0030 | Ejecución de obras para la terminación de la planta potabilizadora de Valdesia. | Contratado | Grupo Albesa | RD\$94,057,992.21 |



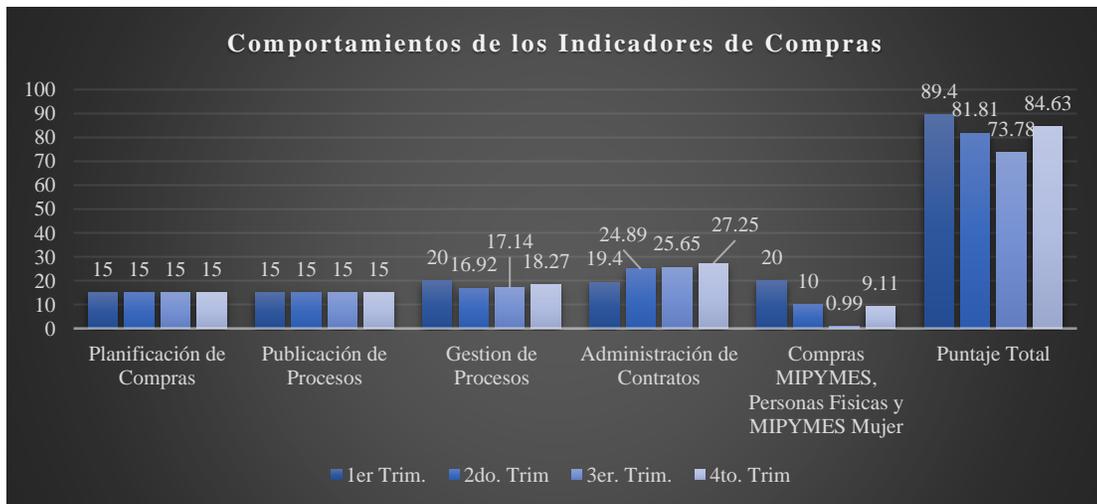
| Comparaciones de precio | | | | |
|-------------------------|--|------------------------------|--|-------------------|
| CAASD-CCC-CP-2021-0031 | Ejecución de obras para el mejoramiento del acueducto y alcantarillado de Santo Domingo. | Contratado | Masivo Construcción y Diseño, S. R. L. | RD\$84,349,006.76 |
| CAASD-CCC-CP-2021-0032 | Ejecución de obras para la rehabilitación de la planta de tratamiento de aguas residuales planta Hainamosa. | Contratado | RAAS | RD\$73,520,224.95 |
| CAASD-CCC-CP-2021-0033 | Ejecución de obras para el fortalecimiento del alcantarillado de Santo Domingo Norte. | Contratado | Consorcio CQ y Asociados, S.R.L. | RD\$34,946,675.76 |
| CAASD-CCC-CP-2021-0035 | Contratación de servicio de impresión de facturas de data continua. | Recepción de ofertas cerrada | | RD\$4,300,000.00 |
| CAASD-CCC-CP-2021-0036 | Ejecución de obras para el mejoramiento del suministro de agua potable en los sectores de Serrallés, Naco y Piantini. Método: Perforación en caliente. | Apertura de ofertas | | RD\$98,104,754.33 |
| CAASD-CCC-CP-2021-0037 | Ejecución de obras para la rehabilitación del alcantarillado de Santo Domingo Oeste. | Recepción de ofertas cerrada | | RD\$6,250,320.00 |
| CAASD-CCC-CP-2021-0038 | Ejecución de obras para la colocación de líneas para la distribución de agua potable Av. Ecológica | Recepción de ofertas cerrada | | RD\$96,673,435.05 |
| CAASD-CCC-CP-2021-0040 | Contratación de servicios de camiones vactores. | Recepción de ofertas cerrada | | RD\$4,600,000.00 |
| CAASD-CCC-CP-2021-0041 | Contratación de servicio de asesoría en materia de comunicación estratégica. | Recepción de ofertas cerrada | | \$4,300,000.00 |
| CAASD-CCC-CP-2021-0042 | Adquisición de materiales eléctricos para el rebobinado de motores de los diferentes equipos de bombeo de la institución”. | Recepción de ofertas cerrada | | \$4,358,575.44 |
| CAASD-CCC-CP-2021-0043 | Ejecución de obras para la colocación sustitución de válvulas y construcción de registro en diferentes puntos del Gran Santo Domingo. | Recepción de ofertas cerrada | | \$98,098,321.52 |



| Procesos de Excepción | | | | |
|--------------------------|--|----------------------|---|--|
| CAASD-MAE-PEUR-2021-0001 | Adquisición De Sulfato De Aluminio Solido Grado "A". | Contratado | Biocloro | RD\$59,137,500.00 |
| CAASD-MAE-PEUR-2021-0005 | Adquisición de vehículos de motor para uso de la dirección de coordinación y fiscalización de la gestión comercial. | Contratado | Bonanza Dominicana, SAS Lote 1 Santo Domingo Motors, SA Lote2 Grupo Viamar, S. A. Lote3 Magna Motors, S. A. Lote 4 | RD\$76,560,000.00 RD\$42,154,560.00 RD\$25,149,150.00 RD\$10,155,600.00 |
| CAASD-MAE-PEUR-2021-0002 | Contratación de servicios de levantamiento censal en el Gran Santo Domingo. | Contratado | Ipsos, S. R. L. | RD\$11,000,000.00 |
| CAASD-MAE-PEUR-2021-0003 | Alquiler de un local comercial debidamente adecuado para uso de la oficina comercial de la institución. | Contratado | Suplidora Industrial Dominicana | RD\$85,788,360.00 |
| CAASD-MAE-PEUR-2021-0006 | Ejecución de soluciones para saneamiento pluvial, sanitario, urbanístico y esparcimiento en la jurisdicción de la CAASD. | Contratado | Lote 1 Righth Construcción, S. R. L. Lote2 Conser Lote3 Consorcio Solsanit | RD\$448,455,045.89 RD\$110,221,959.82 RD\$247,067,873.87 |
| CAASD-MAE-PEUR-2021-0007 | Contratación de empresa de gestión energética para eficientizar el consumo de energía eléctrica y el costo de abastecimiento de electricidad para las operaciones de la CAASD. | Contratado | Energía, Automatización & Sistemas EASI, S. R. L. | RD\$50,495,000.00 |
| CAASD-MAE-PEUR-2021-0008 | Ejecución de obras para la terminación de proyectos de saneamientos pluvial y sanitario de cañadas en el Gran Santo Domingo. | Recepción de ofertas | | RD\$506,198,455.00 |



Como parte del esfuerzo en mejorar la gestión de las compras, hemos obtenido una valoración promedio de 82.40%.



4.2 Desempeño de los recursos humanos

La institución ha mantenido el compromiso hacia la eficiencia en los procesos de gestión humana, el mismo se ve reflejado en el ranking del SISMAP, al colocarse en el puesto No. 2 del resultado del sector Agua Potable y Saneamiento, con un promedio de 87.91%.



Lista de Evidencias

Información del Organismo

Organismo: Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo

Promedio General: 87.91% ●

[Regresar al Ranking](#)



Dentro de este resultado existen 13 subindicadores vinculados directamente a los procesos de gestión humana, de los cuales 11 muestran un excelente desempeño.

Dentro de los subindicadores que podemos resaltar y que marcan un cambio institucional esta **Gestión del Desarrollo** el cual se mantiene con una calificación del 100%, para los fines se han **realizado 74 actividades** de formación dirigida a los colaboradores, para un total de **4,620 personas capacitadas**.

En la **Organización de la Función de los Recursos Humanos**, cuyo indicador valora el nivel de administración del sistema de carrera hemos obtenido un avance de 80%, **logrando un total de 46 servidores activos** dentro del sistema.

En la **Gestión del Empleo**, se realizaron dos (4) concursos externos y se dio uso al cuadro de elegibles para cubrir dos (2) vacantes, incorporando un total de 6 servidores a través del sistema de concursos públicos, obteniendo un avance de 100% en el indicador.

En el criterio de **Gestión del Rendimiento**, se incrementó el número de servidores con gestión de acuerdos de desempeño en un 41.5% pasando de 3,498 en el año 2020 a 4,951 en el año 2021; otro elemento a resaltar, este año el 85% del personal tiene acuerdo y evaluación de desempeño.



El subsistema de **Relaciones Laborales y Sociales** obtiene una valoración del 100%, gracias al buen desempeño registrado en el fiel cumplimiento de la ley 41-08 de función pública y su reglamento no. 523-09. Uno de los factores a destacar es la entrega de las prestaciones laborales en 90 días. En este sentido, fueron procesado el 100% de los pagos que califican y de ellos el 77% ha recibido su pago o se encuentra disponible para retirar.

La implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo fue (SISTAP), mostró un importante avance tras la realización del diagnóstico de riesgos laborales y un plan para gestionar los mismos, lo cual marca un cambio en el compromiso institucional en seguridad laboral. Por otro lado, fue objeto de actualización el comité mixto, integrado por 10 miembros representantes de las áreas sensibles de la organización, en este sentido se puso en práctica el plan piloto de evacuación desarrollando simulacros con la participación de diferentes áreas de la institución.

Ampliar la cobertura de seguro médico para ofrecer servicios de mayor calidad, ha sido el interés de la gestión. Para esos fines se realizó un acuerdo interinstitucional con la ARS-SENASA permitiendo subsidiar el 100% del seguro complementario a los trabajadores. Producto de estas acciones fueron entregados 2,889 seguros complementarios a igual número de empleados. Por otro lado, como medida de prevención, fueron aplicadas 800 pruebas para la detección del COVID-19 y se desarrollaron jornadas de vacunación al personal, **logrando colocar 4,300 unidades entre la primera y segunda dosis.**



4.3 Desempeño de la tecnología

La institución inicio en este año la implementación de un sistema de gestión que permitirá un seguimiento efectivo al cumplimiento de los servicios, logrando un nivel de avance en **90%**. Otro elemento importante ha sido la implementación de un sistema transaccional que permite gestionar los procesos de facturación y cobro de los clientes localizados en el Distrito Nacional, los municipios Santo Domingo Oeste, Los Alcarrizos y Pedro Brand.

En tanto que, la valoración del uso de la TIC e Implementación del Gobierno Electrónico, obtenidas en al inicio del año refleja un avance de 78.4%. Sin embargo, los cambios que se han registrado durante el año, sin lugar a duda nos permitirán elevar la valoración actualmente reflejada.

Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo



4.3.1 Sistema de seguridad e infraestructura de la red

Un importante avance en materia de seguridad de los datos de la institución es la modernización de la infraestructura de seguridad perimetral con la instalación de un Fortigate 600E con servicios de monitoreo en tiempo real de amenazas en la red.

Se adquirieron herramientas de identificación y prueba de cableado, Fluke Networks CIQ100 y intellitone PRO-200, las cuales permiten descubrir con rapidez y confiabilidad los fallos de la red en capa 1 y cualificar los nuevos puntos de datos instalados.

Se implementó conectividad punto a punto con las dependencias del km 9 y oficina comercial Los Alcarrizos, proveyendo servicios de telefonía e internet.

4.3.2 Facilidades para el cliente a través de la tecnología

Como parte de los cambios aplicados en el desarrollo de los procesos con el apoyo de la tecnología, se habilitó una página de consulta en línea para los clientes ubicados en el Distrito Nacional, municipio Santo Domingo Oeste, Los Alcarrizos y Pedro Brand, accediendo a la página <http://mifactura.caasd.gob.do>



Otra innovación incorporada, es la remisión de las facturas a través de correos electrónicos el día en que se emite.

4.3.3 Página Web institucional

La institución ha desarrollado internamente su página WEB, con la cual se tendrá la facilidad de crear y actualizar su contenido de forma oportuna. Además, se apertura la posibilidad de integrar al sistema APSTRA y generar servicios automatizados.



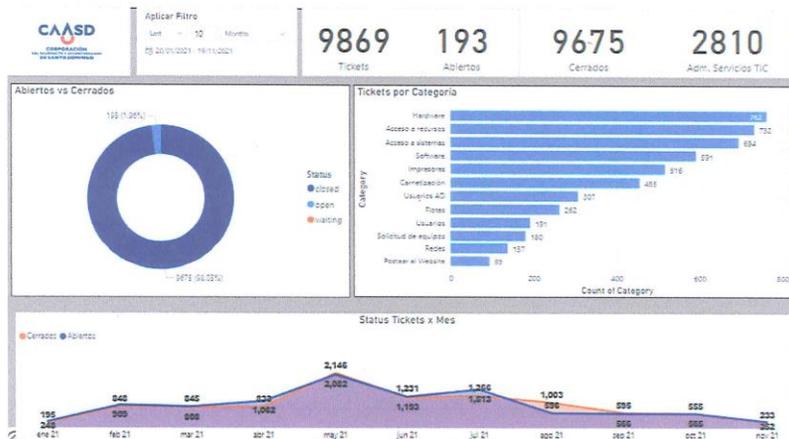
4.3.4 Desarrollo del sistema financiero

El sistema Contable y Financiero, ha sido actualizado, esto implica un rediseño de sus procesos y la ejecución de controles adecuados e implementación de una base de datos relacional, permitiendo la integración futura con las demás soluciones que se implementen. Este sistema permitirá un manejo más eficiente de las obligaciones con nuestros proveedores de bienes y servicios.



4.3.5 Mesa de ayuda

Se continua el servicio de mesa de ayuda para eficientizar el tiempo de respuesta ante las incidencias de soporte tecnológico, logrando soluciones oportunas.



La herramienta permite a través de las estadísticas que se generan, tener un historial y frecuencia de casos, datos importantes para evaluar el tiempo de solución, la efectividad de las medidas adoptadas, así como la toma de decisiones oportunas. De igual forma se implementó la asistencia remota para mejorar la calidad y tiempo de respuesta en los soportes requeridos por los usuarios.

4.3.6 Digitalización de documentos

Se adquirieron cinco licencias con la plataforma ScavAire, con la cual se continua la digitalización de expedientes de personal y de temas jurídicos del período 2020-2021, ambos importantes para su consulta en tiempo.



4.3.7 Sistema de control de acceso y sistema de vigilancia

La restricción de acceso a las áreas es un mecanismo de control que busca proteger los activos de la institución y asegurar el personal, en este sentido, por vez primera se implementan mecanismos efectivos en más de 45 puertas incluyendo la entrada vehicular al parqueo con un sistema de barra motorizada.

Se eficientizó el sistema de vigilancia, incorporando más de 20 cámaras y un centro de monitoreo de seguridad física, no sólo en la sede central, sino también en las oficinas comerciales Los Alcarrizos y Conde, todas integradas en el sistema de monitoreo central. De igual forma se instaló un sistema CCTV en el Liceo Técnico y se trabaja en el mejoramiento del sistema de monitoreo de la planta de tratamiento La Zurza.

4.4 Desempeño sistema planificación y desarrollo institucional

Se elaboró el Plan Estratégico Institucional (PEI), para el período 2021-2024, reflejando la vinculación con la Estrategia Nacional de Desarrollo y el Plan de Gobierno del Cambio. La misma contiene 4 ejes principales que se desarrollan en 12 objetivos estratégicos. Un valor agregado en esta actualización es la renovación del contenido filosófico de la institución, creado a partir de la visión del equipo directivo, marcado por la innovación y retos de posicionamiento corporativos.



Como parte de llevar la estratégica a la operatividad, se continua el seguimiento al desempeño institucional del presente año. En este sentido hemos obtenido los siguientes indicadores de resultados:

Incrementada la cobertura de conexión a las redes de servicio de agua potable a 95%.

- Al mes de noviembre 1,095,462 unidades (viviendas), con servicios de agua potable, los cuales comparados con las viviendas dentro de la zona de jurisdicción (1,158,711), logrando una **cobertura de 95%**.

Incrementada la cobertura de tratamiento de las aguas residuales a 6.5%

- Al mes de noviembre la cantidad de aguas residuales tratadas a través de nuestras plantas es de **80,144 M³/día**, los cuales representan **un 8.7%** de cobertura en relación a los 917,699.03 M³/día que se generan.

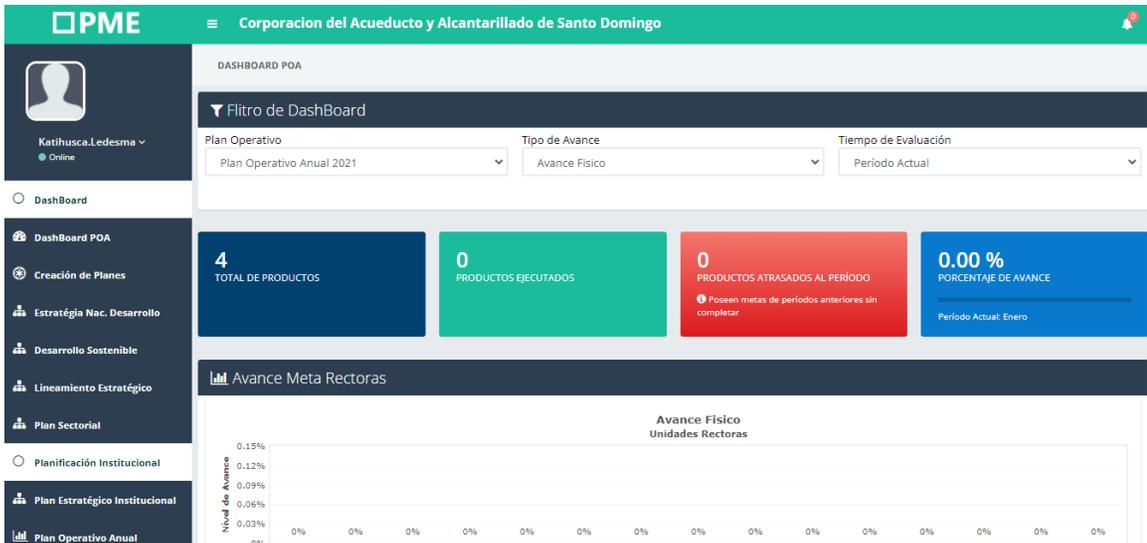
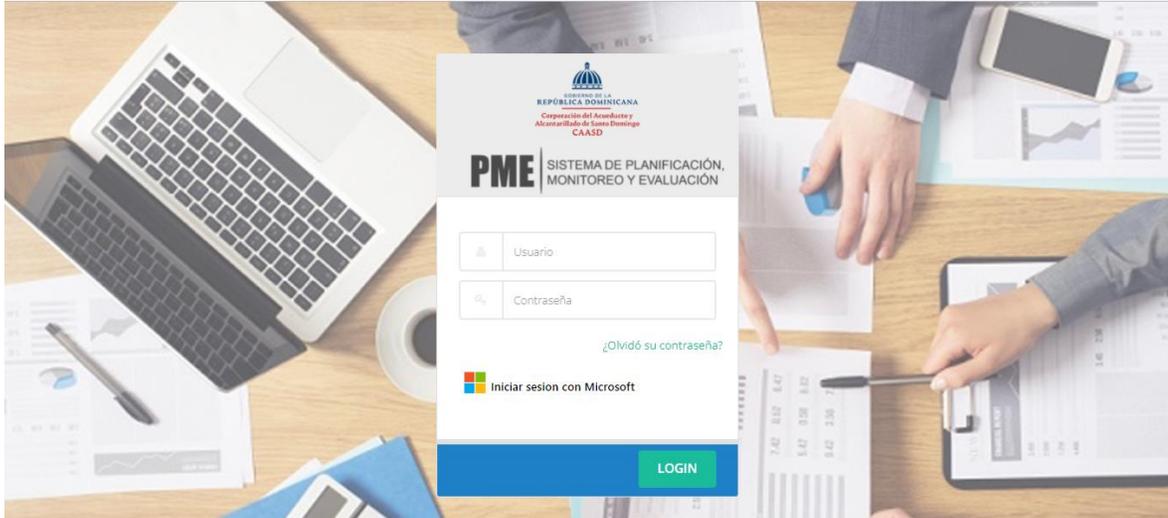
Incrementada la cobertura de conexión a las redes de alcantarillado sanitario a 31%

- La cantidad de viviendas con acceso a las redes de alcantarillado sanitario, según registro comerciales al mes de noviembre es de **312,173 unidades**, las cuales representa el 27% de las viviendas existentes en la zona de jurisdicción.

Por otro lado, se formuló el POA 2022 con la participación de todas las áreas de la organización y vinculado al avance progresivo de la consecución de las metas plasmadas en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024.



Se actualizó el sistema de monitoreo y evaluación de la planificación, con esta herramienta no sólo tenemos mayor facilidad para evaluar el cumplimiento, sino, además permite su integración con las demás soluciones tecnológicas haciendo posible valorar cuanto gastamos para el logro de las metas.



4.4.1 Desempeño por estructura programática

| PRODUCTOS | INDICADOR | META FISICA FORMULADA ANUAL | META LOGRADA ANUAL ² | PRESUPUESTO ANUAL | PRESUPUESTO EJECUTADO |
|--|--|-----------------------------|---------------------------------|----------------------|-----------------------|
| PROGRAMAS 1,2, 3 Y 99 | | | | | |
| Actividades centrales y comunes | | | | 3,382,025,675 | 3,767,129,613 |
| PROGRAMA 11 | | | | | |
| Residentes de viviendas del Distrito Nacional y la Provincia Santo Domingo con abastecimiento de agua potable a través de la red pública. | % de viviendas con servicio de agua potable a través de la red pública | 95% | 95% | 1,386,923,673 | 951,113,846 |
| Escuelas, hospitales y viviendas vulnerables ubicadas en el Distrito Nacional y la Provincia Santo Domingo con abastecimiento a través de camiones cisterna | Cantidad de viviendas, escuelas y hospitales con tanqueo realizado | 300,000 | 32,625 | 66,144,824 | 60,985,570 |
| Acciones comunes | | | | 2,240,955,812 | 333,519,266 |
| TOTAL, PROGRAMA 11 | | | | 3,694,024,309 | 1,345,618,682 |
| PROGRAMA 12 | | | | | |
| Residentes en viviendas del Distrito Nacional y la Provincia Santo Domingo con Servicio de recolección de aguas residuales a través de las redes de Alcantarillado Sanitario | % de viviendas con servicio de recolección de aguas residuales | 31% | 27% | 1,940,663,269 | 704,292,127 |
| Residentes en viviendas del Distrito Nacional y la Provincia Santo Domingo, con aguas residuales tratadas y vertidas al medio ambiente conforme a los parámetros establecidos por las normas | % de cobertura de aguas residuales tratadas | 6% | 9% | 80,605,402 | 21,053,410 |
| TOTAL, PROGRAMA 12 | | | | 2,021,268,671 | 725,345,537 |
| PROGRAMA 13 | | | | | |
| Residentes en el Distrito Nacional y la Provincia Santo Domingo reciben atención a las solicitudes de servicios comerciales de conformidad con el tiempo de respuesta establecido | % clientes atendidos en tiempo de respuesta | 95% | 99.53% | 559,647,673 | 282,774,662 |
| Residentes en el Distrito Nacional y la Provincia Santo Domingo reciben atención a sus reclamos y denuncias dentro del plazo establecido. | % casos atendidos en el tiempo establecido | 95% | -- | 17,862,398 | 21,439,344 |
| Acciones comunes | | | | 74,879,001 | 33,963,089 |
| TOTAL, PROGRAMA 13 | | | | 652,389,072 | 338,177,095 |
| PROGRAMA 98 | | | | | |
| Contribuciones especiales | | | | 45,381,712 | 40,002,273 |
| TOTAL, PRESUPUESTADO 2021 | | | | 9,795,089,439 | 6,216,273,200 |

² Las metas sin contenido en el desempeño se deben a la reestructuración en los procesos gestión comercial y Call Center.



4.4.2 Resultados de la formulación de proyectos de inversión pública y gestión de la cooperación internacional

Continuando con el cumplimiento de la ley 498-06 de Planificación e Inversión Pública, se formularon **9 nuevos perfiles de proyectos** y actualizado 2 existentes, conforme a las normas del 2017 y sometidos al SNIP, de los cuales se han recibido respuesta a 8 de ellos.

En relación con los procesos de cooperación internacional, se obtuvo la aprobación de una cooperación técnica no reembolsable con la Corporación Andina de Fomento (CAF), por valor de **US\$500** mil dólares para el estudio del Plan de Gestión de Demanda, la misma tendrá como resultado los diseños finales para realizar un piloto dentro de la zona del proyecto Ampliación Acueducto Oriental, para un suministro continuo, medido y con gestión adecuada de cobro.

Un importante avance en materia de gestión de financiamiento es la **firma del convenio de crédito con la Corporación Andina de Fomento**, para la ejecución del proyecto Ampliación Acueducto Oriental, mismo que ha sido aprobado en diciembre de este año.

Por otro lado, se logró **cumplir con los requisitos previos para la activación del contrato de préstamo** del proyecto Saneamiento Pluvial y Sanitario de la Cañada Guajimía Fase II, etapa 1, el mismo consistía en la ejecución del estudio de impacto ambiental y social en cumplimiento con las normas IFC y los principios del Ecuador y la debida revisión y aprobación del cumplimiento en su contenido por un experto internacional.



4.4.3 Resultados de los sistemas de calidad e implementación de las normas de control interno

La gestión de calidad de los servicios se encuentra integrado por 7 subindicadores del SISMAP, en su conjunto hemos obtenido un promedio de 91.7%, los cuales se detallan a continuación:

| INDICADOR | VALOR % |
|---|--------------|
| 01.1 Autodiagnóstico CAF | 100% |
| 01.2 Plan de Mejora Modelo CAF | 100% |
| 01.3 Estandarización de Procesos | 50% |
| 01.4 Carta Compromiso al Ciudadano | 99% |
| 01.5 Transparencia en las informaciones de Servicios y funcionarios | 100% |
| 01.6 Monitoreo sobre la Calidad de los Servicios ofrecidos por la Institución | 100% |
| 01.7 Índice de Satisfacción Ciudadana | 93% |
| Promedio Gestión de Calidad | 91.7% |

La implementación de las normas de control interno se encuentra en proceso de mejora para cumplimiento de las normas de segundo y tercer grado. Hemos registrado 89.63%, encontrándonos en validación y corrección de 23 elementos. Al momento la valoración es 68.03%.

| Componentes del Control Interno | Institución | | Contraloría General de la República | | |
|--|---------------|---|-------------------------------------|---|-------------------|
| | Calificación | Progreso | Evaluación | Progreso | Observaciones CGR |
| Ambiente de Control | 88.37% |  | 76.74% |  | 5 |
| Valoración y Administración de Riesgos | 92.00% |  | 60.00% |  | 8 |
| Actividades de Control | 80.00% |  | 80.00% |  | 0 |
| Información y Comunicación | 95.45% |  | 77.27% |  | 4 |
| Monitoreo y Evaluación | 92.31% |  | 46.15% |  | 6 |
| %Totales | 89.63% |  | 68.03% |  | 23 |



4.5 Desempeño del área de comunicaciones, prensa y publicidad

Las estrategias de comunicación se centran en cambiar la percepción de la ciudadanía hacia la institución y en concientizar al ciudadano-cliente del Gran Santo Domingo sobre el uso racional del agua. Para dichos fines se crearon las estrategias de comunicación que siguen a continuación:

- **Reestructuración de la imagen institucional, con la actualización de su logo.**



El nuevo logotipo está construido a partir de la unión de las siglas que conforman la razón social de la institución y se complementa con un accesorio que define la promesa más importante y servicio principal, ofrecer el agua.

Esta composición ofrece la libertad grafica para que los elementos se utilicen de manera compuesta o independiente. Es una marca robusta, elegante y atemporal, con gran flexibilidad de adaptación a todas las necesidades y formatos que requiera su implementación.



- Campañas mensuales orientadas a la concientización del uso racional del agua por las redes sociales



Enero

Campaña AHORREMOS AGUA, realización para redes sociales.

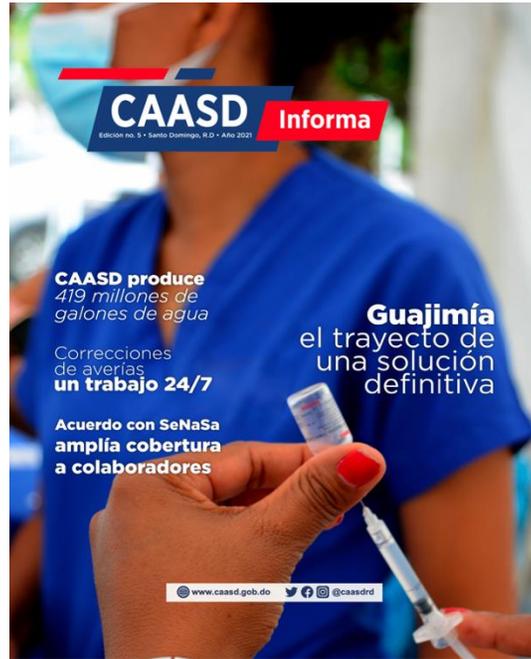


* Las capturas de pantalla pertenecen a Instagram, pero la mismas fueron cargadas en todas las redes sociales de la institución (Twitter y Facebook).

- Campaña Vigilante del Agua



- Revista bimensual CAASD Informa, difundida por correo institucional y página web



- Campaña publicitaria sobre número único de pago



- Campaña de gracia en el descuento de deuda por servicio hasta un 95% como persona física.



- Charlas virtuales a colegios y escuelas sobre los procesos de potabilización del agua. Se **impartieron 65 charlas** a escuelas y colegios, en modalidad virtual debido a la situación sanitaria que enfrentamos frente al Covid-19. A través de las charlas **1,782 niños** y adolescentes fueron convertidos en “VIGILANTES DEL AGUA”.



La información especializada del sector agua potable y saneamiento (APS), conformada por una base de datos fotográfica de más de 17,000 imágenes y vídeos, organizadas por categorías en unos 505 álbumes, para una rápida respuesta a nuestros usuarios, fueron puesto a disposición del público habiendo recibido **3,863 estudiantes**.



4.6 Desempeño procesos jurídicos

De enero a noviembre fueron revisados 13 casos de reclamo interpuesto por los propietarios de terrenos que han sido ocupados o afectados por el desarrollo de los proyectos. Como resultado de esta actividad la institución ha colocado una partida presupuestaria para el año 2022 que permitirá aplicar los pagos correspondientes.

De igual forma, se realizó la gestión de la declaración de utilidad pública del terreno ubicado en la parcela No. 21-C del D.C. No. 32 en el municipio Santo Domingo Este, donde será construido un terraplén y su tanque regulador para suministro de agua potable, obras integrales de los componentes del proyecto Ampliación Acueducto Oriental Barrera de Salinidad y Traslase a la zona norte. Como resultado hemos obtenido la declaratoria a través del decreto 703-21 emitido por el presidente de la Republica Dominicana, Luis Abinader.

En otro orden, se continuo con la revisión de expedientes y contratos vigentes, como resultado se destaca la acción de terminación, a partir de marzo del presente año, del contrato Núm. P.S.003/2001 suscrito con la razón social AAA Dominicana, S.A., por medio de un acción en lesividad, acción que la legislación ha preservado para proteger los intereses generales de administración y que en el caso propio está basada en una lesión en contra del estado dominicano, violando no solo el principio de legalidad de la contratación pública sino que también representaba una clara desventaja económica en contra del patrimonio público, en contra del principio de equilibrio económico que debe de reinar en todo acuerdo con la administración.



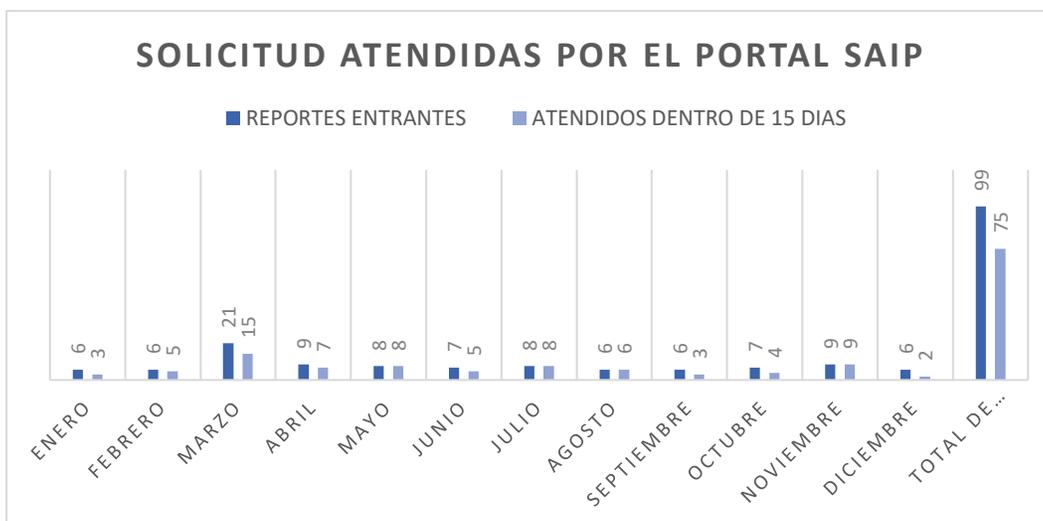
SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

5.1 Nivel de la satisfacción con el servicio

La institución posee una Carta Compromiso Ciudadano renovada para el periodo julio 2020-2022, la misma tiene comprometido seis servicios, de los cuales cuatro son de orden comercial. Se realizó la primera auditoria correspondiente al período actual validando su desempeño en **99%**.

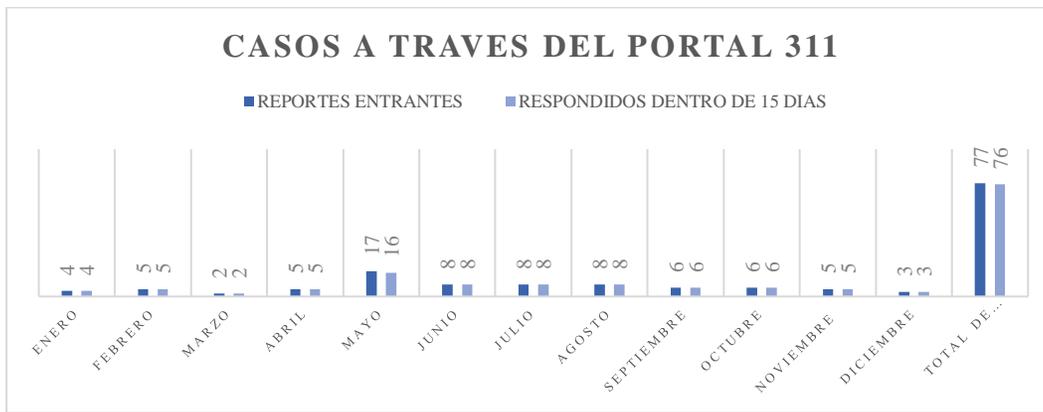
5.2 Nivel de cumplimiento acceso a la información

Fueron recibidos **99** solicitudes de información registradas en el Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública – SAIP, habiendo recibido atención en **15 días laborables el 75.8% de los casos**. Para los casos atendidos fuera del tiempo se requirió extensión, siendo cubiertos de forma eficaz.



5.3 Resultados sistema de quejas, reclamos y sugerencias

Se recibieron en el período **77 denuncias**, quejas o reclamaciones a través del Sistema Nacional de Atención Ciudadana - Portal 311, de las cuales se atendieron dentro del tiempo de compromiso, 15 días laborables, el **98% de los casos**. El caso no atendido dentro del tiempo de compromiso fue declarado complejo, gestionándose de forma y tiempo diferente.



5.4 Resultados mediciones del portal de transparencia

En apego al cumplimiento de la Ley 200-04 de Libre acceso a la Información Pública como base del fortalecimiento de la democracia y la institución, en este trimestre hemos obtenido una valoración **promedio entre enero a julio de 81%**



PROYECCIONES

INFORME ANUAL 2021

6.1 Desarrollo de proyectos de agua potable y saneamiento

Dentro de los proyectos de alto impacto a ejecutar el próximo año, destacamos:

6.1.1 Saneamiento pluvial y sanitario cañada Tiradentes, Cristo Rey

Se hará el saneamiento de 1.5 km de cañada, beneficiando una población de 300 mil habitantes. La misma contará con la construcción de una gran obra, **Cristo Park**, la cual incluye un bulevar desde la avenida Tiradentes hasta el Parque Zoológico Nacional; acera perimetral para montar patines, patinetas, bicicletas y áreas para caminar; dos (2) áreas de parqueos vehicular, ciclovías para la circulación de los visitantes, baños, un vivero, glorietas, gimnasio, área de juegos infantiles y áreas de esparcimiento con canchas de basquetbol, tenis y fútbol. Asimismo, se incluye la instalación de un destacamento policial que seguridad y tranquilidad de los visitantes del parque.



6.1.2 Saneamiento pluvial y sanitario de la cañada Guajimia fase II, etapa 1

Se iniciará la ejecución constructiva del proyecto, cuya intervención contempla el saneamiento de 5 km de cañadas y construcción de 344 viviendas para reubicar a igual número de familias vulnerables. A través de esta solución se beneficiará a miles de familias de Buenos Aires de Herrera, La Ureña, El Indio y Los Olivos en Santo Domingo Oeste. Se financia mediante el contrato de **préstamo N0. 8360D202 V15, suscrito el 4 de diciembre de 2020** por el Estado Dominicano mediante un convenio de crédito con JPMORGAN, valorado en US\$50 millones de dólares.

6.1.3 Ampliación acueducto oriental, Barrera de Salinidad y trasvase a la zona Norte

Se prevé dar ejecución al proyecto, el cual recupera un caudal de 0.7 M³/S en los módulos existentes y adiciona 2 M³/S con la construcción de un nuevo módulo. Con esto se garantiza un servicio de 16 horas a unas 850 mil personas de los municipios Santo Domingo Este y Santo Domingo Norte e impacta con la mejora del servicio a más de 1.5 millones de habitantes.

6.1.4 Estudios de la Presa de Haina

Se realizarán estudios de prefactibilidad para valorar la decisión de construir la presa, la misma necesaria para disponer de una fuente de agua segura a través del almacenamiento de sus aguas en su embalse.



Esta solución permitirá proveer servicio de agua potable durante la época de sequía ya que esta estructura incorporaría 6 M³/S de agua por gravedad.

6.1.5 Otros proyectos que inician o continúan su ejecución

Construcción del **Empalme de tubería de 16” a la línea de impulsión de 30” en la avenida de entrada al proyecto de Ciudad Juan Bosch**; con esta intervención estaremos mejorando el servicio de agua potable en los sectores La Ureña, residencial Las Américas, Paraíso II, Cancela, Marbella I, Riviera del Caribe, Zona Franca Las Américas y residencial Viña del Mar, con una inversión de RD\$18.85 millones de pesos, para beneficiar a una población aproximada de 60,000 habitantes.

Continuando con la **solución habitacional de los afectados por la intervención en La Zurza**, se construye edificio de apartamentos el cual consta de ocho unidades de 45 M² y dos habitaciones en cada apartamento, mostrando un avance físico de 60%. Al término de este se habrá honrado el compromiso de relocalización de 8 familias afectadas.

Instalación y suministro de variadores y medidores para pozos del Gran Santo Domingo. Una de las herramientas esenciales para el control de las pérdidas de agua es la macro y micro medición. Se prevé identificar los principales puntos de producción de agua para colocar medidores de tipo ultrasónico. Se colocarán los variadores en



una primera etapa en los pozos de La Joya, Los Marenos, La Isabela, Matamamon, San Felipe y Sabana Perdida.

Con las obras de **ampliación, fortalecimiento y mejoramiento de la red de distribución de agua potable que se ejecutaran en el municipio Santo Domingo Este** a un costo de RD\$990,83 millones, se beneficiaran aproximadamente 741,697 habitantes de los sectores Nuevo Renacer, Villa Jerusalén, Brisas del Este, Barrio La Ureña, Villa Duarte, San Isidro, Villa Faro, Mendoza, Alma Rosa, Lucerna, Ana Virginia, La Esperanza y Cancino Adentro, entre otros.

En tanto que para el **municipio Santo Domingo Norte se procederá a la ampliación de la red de abastecimiento de agua potable** con una inversión de RD\$157.38 millones, beneficiará a una población aproximada de 10,142 habitantes de los sectores de Villa Mella, San Felipe, Los Guaricanos, Sabana Perdida y los Tres Brazos.

En el **Sector Los Alcarrizos -Pantoja del municipio Santo Domingo Oeste** con una inversión de RD\$415.25 millones se ampliará la red de distribución de agua potable, beneficiará una población 50,022 habitantes a través de la colocación de tuberías, construcción de campos de pozo y colocación de empalmes.

El problema de las aguas residuales que padece el sector de Invienda en el municipio Santo Domingo Este será solucionado este año con un **proyecto de sustitución de la red de alcantarillado** con una inversión superior a los RD\$137.64 millones.



Cuatro nuevas cañadas, han sido priorizadas en base a la demanda de los comunitarios de los sectores afectados, con su saneamiento se estarán beneficiando a un total de 38,500 habitantes de los sectores Arroyo Hondo, El Dos de Enero del municipio Santo Domingo Norte, El Café de Herrera del municipio Santo Domingo Oeste, así como los sectores Cerros del Norte, barrio Nuevo Amanecer y barrio Lebrón con una inversión de RD\$354.15 millones.

Para el **reforzamiento de la micro red de abastecimiento de agua potable de Santo Domingo Oeste (SDO)**, se hará la colocación de redes de distribución en el barrio Villa de los Peloteros en Los Alcarrizos para beneficiar a más de 5,000 habitantes, **la construcción de la red de agua potable para el sector La Guáyiga** en la carretera La Cuaba con la que beneficiaremos más de 1,150 habitantes con la colocación de 4,336.92 ml de tuberías y 230 acometidas nuevas.

Inicio de la ejecución de **obras para la sustitución de líneas en la Avenida Anacaona**, unos 5,000.17 Ml, utilizando el método microtunelación.

El **reforzamiento de la micro red de abastecimiento de agua potable de Santo Domingo Norte (SDN)** con la construcción de un campo de pozos y red de distribución agua potable en tuberías de 4" y 6" en el sector Colinas del Arroyo II para el beneficio de 17,990 habitantes, además de la construcción de diversos pozos (carretera de Sabana, El Edén, San Felipe, Vista I y II, Los Trinitarios de Santa Cruz) en Santo Domingo Norte.



En el Distrito Nacional estaremos realizando la **construcción y electrificación de dos pozos para el sector Los Jardines del Norte**, además de la construcción de un Booster y una **línea de refuerzo para el sector Arroyo Hondo III** con 1,457.52 ML de línea de impulsión para beneficiar a más de 15,000 habitantes; la construcción de un empalme 20” x 4” y la colocación de tubería de 2,670.28 MI de tuberías de agua potable para el sector Sagrario Diaz, ubicado en la av. Ramon Matías Mella esquina Francisco del Rosario Sánchez.

Para fortalecer el suministro de agua potable en sectores céntricos del Distrito Nacional, se ejecutará un proyecto de Perforación en caliente para mejorar los sectores de Naco, Piantini y Serralles. Con estos trabajos podremos mejorar de manera excepcional el servicio de agua potable.

Rehabilitación de la planta potabilizadora del acueducto Valdesia, su objetivo es garantizar el adecuado tratamiento del agua de consumo humano. su caudal de producción de 6.30 M³/S.

Se continuará la colocación de 2,304 ml de tuberías en **la Av. Ecológica, Santo Domingo Este**.

Rehabilitación de dos (2) plantas de tratamiento de aguas residuales recuperando la capacidad de sanear 20.42 M³/día, una en **Prado San Luis (SDE)** para beneficio de 25 mil habitantes y la otra en **Hainamosa**, ambos proyectos prometidos en el Consejo de Ministro celebrado en el municipio de Santo Domingo Este.



Rehabilitación de depósitos para almacenamiento agua potable en el Gran Santo Domingo, este proyecto tiene como objetivo la rehabilitación de 17 tanques mediante el uso de poliurea un material de alta eficiencia y duradero.



ANEXOS

INFORME ANUAL 2021

7.1 Matriz de desempeño de la producción institucional

| Producto | Indicador | Meses enero – Noviembre | | |
|--|--|-------------------------|---------------------|--|
| | | Programación Física | Ejecución Física | Subindicador de eficacia = (EF/ PF) *100 |
| Productos Terminales | | | | |
| Suministro de Agua Potable a zonas urbanas y periurbanas del Distrito Nacional y la Provincia Santo Domingo ³ | Caudal de agua potable suministrado (M ³ /S) | 17.09 | 18.16 | 106.26 |
| Recolección de Aguas Residuales en el Sistema de Alcantarillado Sanitario en zonas urbanas y periurbanas | Caudal de agua residual recolectada (M ³ /día) | 287,776 | 245,122 | 85.18 |
| Tratamiento de Aguas residuales | Caudal de agua residual tratado (M ³ /día) | 59,090 | 80,144 | 135.63 |
| Productos Intermedios | | | | |
| Producción de agua potable ⁶ | GD promedio anual | 390 | 414.55 | 106.29 |
| Instalación de macro-medidores | Unidades | 11 | 1 | 9.00 |
| viviendas conectadas al suministro de agua potable | Unidades | 1,107,788 | 1,095,462 | 98.89 |
| Monitoreo de la calidad del agua | IP promedio mensual | ≥ 95% | 95% | 100.00 |
| Corrección de averías en las redes | Porcentaje de reportes de fugas atendidos | 70% | 74.14% | 106% |
| Abastecimiento de agua con Camiones Cisterna ⁴ | Cantidad de viviendas, escuelas y hospitales con tanqueo realizado | 300,000 | 32,261 | -- |

³ Valor del dato actualizado al mes de diciembre 2021

⁴ La meta de esta actividad fue modificada producto de los cambios en los servicios del Call Center y el proceso de automatización que se realiza.



| Producto | Indicador | Meses enero – noviembre | | |
|--|---|-------------------------|------------------|--|
| | | Programación Física | Ejecución Física | Subindicador de eficacia = (EF/PF) *100 |
| viviendas conectadas al servicio de alcantarillado sanitario | Unidades | 363,353 | 312,173 | 85.91% |
| Formalización de usuarios informales o clandestinos | Cantidad de usuarios formales catastrados | 410,761 | 400,125 | 97.41% |
| Ejecución del gasto en bienes y servicios institucionales conforme a lo planificado | Variación promedio por Objeto de gasto | ≤15% | 23% | 53% |
| Actualización de los procesos administrativos | Porcentaje de procedimientos actualizados | 100% | 95% | 95.00% |
| Indicadores de desempeño Institucional | Porcentaje promedio | 85% | 77.2% | 90.82% |
| Implementación de sistema de Información Gerencial APSTRA | porcentaje de implementación del sistema | 80% | 90% | 112.50% |
| Suministro y actualización de equipos informáticos | Unidades | 250 | 223 | 89.2% |
| Coordinación de una jornada de reforestación para la cuenca del río Isabela | Unidades | 1 | 1 | 100.00% |
| Implementación de campañas orientadas al buen uso del recurso agua y pago de los servicios sanitarios en centros escolares | Unidad | 1 | 1 | 100.00% |



7.2 Matriz de proyectos de inversión ejecutados

| Código SNIP | Nombre del Proyecto | Objetivo Específico END a que se vincula | Información Geográfica | Ejecución Financiera Periodo enero – noviembre 2021 | |
|-------------|---|--|-------------------------|---|--------------------------|
| | | | Distribución Geográfica | Fuentes Nacionales | |
| | | | | Monto | Descripción de la fuente |
| 6810 | Ampliación Acueducto Oriental, Barrera De Salinidad y Trasvase Al Municipio Santo Domingo Norte, Provincia Santo Domingo | 2.5.2 Garantizar el acceso universal a servicios de agua potable y saneamiento, provistos con calidad y eficiencia | Provincial | 2,482,808.00 | Tesoro |
| 13923 | Construcción primera etapa del subsistema de recolección y transmisión de aguas residuales La Zurza, Provincia de Santo Domingo | 2.5.2 Garantizar el acceso universal a servicios de agua potable y saneamiento, provistos con calidad y eficiencia | Provincial | 2,382,246.00 | Tesoro |
| 14075 | Rehabilitación planta de tratamiento de aguas residuales, Villa liberación, Provincia Santo Domingo | 2.5.2 Garantizar el acceso universal a servicios de agua potable y saneamiento, provistos con calidad y eficiencia | Municipal | 1,844,144.00 | Tesoro |
| 14080 | Habilitación del sistema de producción de agua potable, sector Lechería, Manoguayabo, Municipio Santo Domingo Oeste | 2.5.2 Garantizar el acceso universal a servicios de agua potable y saneamiento, provistos con calidad y eficiencia | Municipal | 2,473,922.00 | Tesoro |
| 14082 | Mejoramiento Del Abastecimiento De Agua Potable En La Provincia Santo Domingo | 2.5.2 Garantizar el acceso universal a servicios de agua potable y saneamiento, provistos con calidad y eficiencia | Municipal | 24,633,961 | Tesoro |



| Código SNIP | Nombre del Proyecto | Objetivo Especifico END a que se vincula | Información Geográfica | Ejecución Financiera Periodo enero – noviembre 2021 | |
|-------------|---|--|------------------------|---|--------------------------|
| | | | Distribución | Fuentes Nacionales | |
| | | | Geográfica | Monto | Descripción de la fuente |
| 14183 | Rehabilitación 17 Cañadas Distrito Nacional Y Provincia Santo Domingo, Región Ozama | 2.5.2 Garantizar el acceso universal a servicios de agua potable y saneamiento, provistos con calidad y eficiencia | Municipal | 415,763,391 | Tesoro |
| 14177 | Equipamiento De Las Áreas Sustantivas De La Caasd, D. N. Y Provincia Santo Domingo | 2.5.2 Garantizar el acceso universal a servicios de agua potable y saneamiento, provistos con calidad y eficiencia | Provincial | 70,649,759 | Tesoro |
| 14151 | Construcción Sistema De Saneamiento Sanitario Y Pluvial Cañada Guajimia Fase II, Santo Domingo Oeste | 2.5.2 Garantizar el acceso universal a servicios de agua potable y saneamiento, provistos con calidad y eficiencia | Municipal | 51,323,723 | Tesoro |
| 14409 | Ampliación Cobertura Del Alcantarillado En Los Municipios Santo Domingo Este Y Norte | 2.5.2 Garantizar el acceso universal a servicios de agua potable y saneamiento, provistos con calidad y eficiencia | Provincial | 56,331,874 | Tesoro |
| 14410 | Rehabilitación De Sistema De Producción De Agua Potable Y Estaciones De Bombeo De Agua Residuales En La Provincia Santo Domingo | 2.5.2 Garantizar el acceso universal a servicios de agua potable y saneamiento, provistos con calidad y eficiencia | Provincial | 12,751,071 | Tesoro |



| Código SNIP | Nombre del Proyecto | Objetivo Especifico END a que se vincula | Información Geográfica | Ejecución Financiera Periodo enero – noviembre 2021 | |
|-------------|--|--|------------------------|---|--------------------------|
| | | | Distribución | Fuentes Nacionales | |
| | | | Geográfica | Monto | Descripción de la fuente |
| 14411 | Fortalecimiento servicio abastecimiento Santo Domingo Oeste | 2.5.2 Garantizar el acceso universal a servicios de agua potable y saneamiento, provistos con calidad y eficiencia | Municipal | 4,082,451 | Tesoro |
| 14412 | Ampliación servicios de agua potable en el Municipio Santo Domingo Este, Provincia Santo Domingo | 2.5.2 Garantizar el acceso universal a servicios de agua potable y saneamiento, provistos con calidad y eficiencia | Municipal | 9,191,092 | Tesoro |
| 14414 | Mejoramiento Redes Agua Potable En El Distrito Nacional, Región Ozama | 2.5.2 Garantizar el acceso universal a servicios de agua potable y saneamiento, provistos con calidad y eficiencia | Municipal | 17,909,138 | Tesoro |
| 14447 | Ampliación De La Red De Abastecimiento De Agua Potable Para Los Alcarrizos Y Pantoja, Provincia Santo Domingo | 2.5.2 Garantizar el acceso universal a servicios de agua potable y saneamiento, provistos con calidad y eficiencia | Provincial | 139,419,402 | Tesoro |
| 14448 | Ampliación De La Microred De Abastecimiento De Agua Potable Para El Barrio La Ureña, Municipio Santo Domingo Este. | 2.5.2 Garantizar el acceso universal a servicios de agua potable y saneamiento, provistos con calidad y eficiencia | Municipal | 95,736,905 | Tesoro |



| Código SNIP | Nombre del Proyecto | Objetivo Especifico END a que se vincula | Información Geográfica | Ejecución Financiera Periodo enero – noviembre 2021 | |
|-------------|---|--|------------------------|---|--------------------------|
| | | | Distribución | Fuentes Nacionales | |
| | | | Geográfica | Monto | Descripción de la fuente |
| 14449 | Ampliación De La Microred De Abastecimiento De Agua Potable Para El Sector Cancino Adentro, Municipio Santo Domingo Este. | 2.5.2 Garantizar el acceso universal a servicios de agua potable y saneamiento, provistos con calidad y eficiencia | Municipal | 57,986,836 | Tesoro |
| 14450 | Ampliación de la red de abastecimiento de agua potable para el municipio Santo Domingo Norte. | 2.5.2 Garantizar el acceso universal a servicios de agua potable y saneamiento, provistos con calidad y eficiencia | Municipal | 31,461,711 | Tesoro |
| 14451 | Fortalecimiento De La Microred De Abastecimiento De Agua Potable Para El Municipio De Santo Domingo Este. | 2.5.2 Garantizar el acceso universal a servicios de agua potable y saneamiento, provistos con calidad y eficiencia | Municipal | 49,927,459 | Tesoro |
| 14452 | Mejoramiento de la red de distribución de agua potable para los barrios Brisas del Este, Villa Eloísa, lotificación del Este, Las Flores, municipio Santo Domingo Este. | 2.5.2 Garantizar el acceso universal a servicios de agua potable y saneamiento, provistos con calidad y eficiencia | Municipal | 37,696,675 | Tesoro |
| 12498 | Construcción Redes De Distribución De Agua Potable En Los Jardines Del Sur, Distrito Nacional | 2.5.2 Garantizar el acceso universal a servicios de agua potable y saneamiento, provistos con calidad y eficiencia | Municipal | 3,087,370 | Tesoro |



| Código SNIP | Nombre del Proyecto | Objetivo Especifico END a que se vincula | Información Geográfica | Ejecución Financiera Periodo enero – noviembre 2021 | |
|-------------------------|---|--|------------------------|---|--------------------------|
| | | | Distribución | Fuentes Nacionales | |
| | | | Geográfica | Monto | Descripción de la fuente |
| S/SNIP | Gasto De Capital Proyecto Ciudad Juan Bosch | 2.5.2 Garantizar el acceso universal a servicios de agua potable y saneamiento, provistos con calidad y eficiencia | Municipal | 24,004,289 | Tesoro |
| S/SNIP | Estudio Presa de Haina | 2.5.2 Garantizar el acceso universal a servicios de agua potable y saneamiento, provistos con calidad y eficiencia | Provincial | 5,392,600 | Tesoro |
| S/SNIP | Contratos En Proceso De formulación | 2.5.2 Garantizar el acceso universal a servicios de agua potable y saneamiento, provistos con calidad y eficiencia | Provincial | 499,187,821 | Tesoro |
| TOTAL, INVERTIDO | | | | 1,615,720,648 | |



7.3 Matriz de principales indicadores de gestión de procesos

| No. | Área | Proceso | Nombre Del Indicador | Frecuencia | Línea Base | Meta | Última Medición | Resultado ⁵ |
|--|---|---|---|---|---------------------|------------|-----------------|------------------------|
| GESTION DEL ABASTECIMIENTO DEL AGUA POTABLE | | | | | | | | |
| | Dirección de Operaciones | Potabilización del Agua (producción) | Volumen de agua producido (MGD) | Mensual | 373 | 390 | Dic. 2021 | 414.55 |
| | | | % Negatividad de Coliformes Totales | Mensual | 95% | 95% | Nov. 2021 | 95% |
| | | | % Negatividad de Coliformes Fecales | Mensual | 95% | 95% | Nov. 2021 | 95% |
| | | | % Cloro Residual en la Red | Mensual | | 95% | Nov. 2021 | 88% |
| | | Mantenimiento en la red de distribución de agua potable | Atención de reportes de fugas vía Call Center | Mensual | 58% | 70% | Nov. 2021 | 74.14% |
| | | | Intervenciones en válvulas | Mensual | -- | -- | Dic. 2021 | 421 |
| | | | Nuevas válvulas colocadas | Mensual | -- | -- | Dic. 2021 | 64 |
| | | | Empalme en la Red | Mensual | -- | -- | Dic. 2021 | 65 |
| | | | Desobstrucciones en la Red | Mensual | -- | -- | Dic. 2021 | 511 |
| | | | Dirección de Calidad del Agua | Monitoreo del control Sanitario en la red de Distribución | Muestras Colectadas | Trimestral | | 80% (8,525) |
| Monitoreo de la calidad del agua en la planta de tratamiento de agua potable | Cantidad de Monitoreo | | | Trimestral | | 23 | Jun. 2021 | 22 |
| | Estudios cromatográficos salidas de las plantas potabilizadoras | | | Trimestral | 0% | 12 | Oct. 2021 | 12 |
| Monitoreo de la calidad del agua fuentes subterráneas | Cantidad de Monitoreo | | | Trimestral | | 171 | Jun. 2021 | 71 |
| Desinfección en componentes del sistema de abastecimiento | Cantidad de Redes limpieza y desinfección Componentes | | | Mensual | | 105 | Oct. 2021 | 102 |
| | % Atención a denuncias | | | Mensual | | 90% | Oct. 2021 | 94% |
| Suministro de agua embotellada | Cantidad botellones envasadas | | | Mensual | | 9,000 | Oct. 2021 | 21,201 |
| | Cantidad botellitas envasadas | | | Mensual | | 36,000 | Oct. 2021 | 183,395 |

⁵ Resultados acumulados o en promedio según aplique, al mes de la última medición



| No. | Área | Proceso | Nombre Del Indicador | Frecuencia | Línea Base | Meta | Última Medición | Resultado |
|--|---|---|--|------------|------------|-----------|-----------------|-----------|
| | Unidad Ejecutora | Monitoreo y supervisión de los contratos de construcción de Agua Potable | Metros lineales de tuberías de agua potable colocadas | Trimestral | 0 | 300 | Nov. 2021 | 14,198.72 |
| Acometidas de agua potable colocadas | | | Trimestral | 0 | 25 | Nov. 2021 | 254 | |
| Cantidad de pozos construidos | | | Trimestral | 0 | | Nov. 2021 | 15 | |
| | Dirección de ingeniería | Supervisión / Construcción de acometida de Agua Potable de proyectos privados | Viviendas incorporadas al servicio de Agua Potable | Trimestral | 0 | 1,875 | Jun. 2021 | 4,597 |
| % de acometidas construida | | | Trimestral | 0 | 80% | Jun. 2021 | 95% | |
| | Dirección Social | Abastecimiento de agua por Camiones Cisterna | Viajes realizados | Mensual | 0 | 10,000 | Nov. 2021 | 33,518 |
| Mantenimiento en la Microred de distribución | | Cantidad de fugas de agua potable de 1/2" hasta 4" corregidas | Trimestral | 0 | 1,200 | Sep. 2021 | 1,929 | |
| | Dirección de Hidrogeología y Medio Ambiente | Monitoreo de comportamiento de las fuentes superficiales | Fuentes / ríos evaluados | Trimestral | 0 | 4 | Dic. 2021 | 4 |
| | Dirección de planificación y Desarrollo | Formulación de perfiles de proyecto de inversión en agua potable | Tiempo de formulación en 45 días laborables a partir de la entrega oportuna de información | Trimestral | | 100% | Nov. 2021 | 100% |



| No. | Área | Proceso | Nombre Del Indicador | Frecuencia | Línea Base | Meta | Última Medición | Resultado |
|--|---|--|---|------------|------------|--------|-----------------|-----------|
| GESTION DEL SANEAMIENTO DE LAS AGUAS RESIDUALES | | | | | | | | |
| | Dirección de Operaciones | Mantenimiento en la Red Colectora del sistema de Alcantarillado Sanitario | Limpieza de las líneas de Alcantarillado (ML) | Mensual | 498,696 | | Dic. 2021 | 577,727 |
| | | | Limpieza de registros (UND) | Mensual | 18,229 | | Dic. 2021 | 20,625 |
| | | | Limpieza de acometidas (UND) | Mensual | 7,682 | | Dic. 2021 | 12,127 |
| | | | Reparación de líneas | Mensual | | | Dic. 2021 | 163 |
| | | | Acometidas sanitarias reparadas (UND) | Mensual | | | Dic.2021 | 325 |
| | Dirección de ingeniería/ Unidad Ejecutora | Monitoreo y supervisión de los contratos de construcción de aguas residuales | Metros lineales de tuberías de aguas residuales colocadas | Trimestral | 0 | 100.00 | Nov. 2021 | 9,135.71 |
| | | | Acometidas de agua residuales colocadas | Trimestral | 0 | 5.00 | Nov. 2021 | 219 |
| | | | Registro Sanitarios construidos | Trimestral | 0 | 1.00 | Nov. 2021 | 40.00 |
| | | | Saneamiento de cañada | Trimestral | 0 | 300.00 | Nov. 2021 | 5,008.00 |
| | | | Viviendas construidas y remozadas | Trimestral | 0 | | Nov. 2021 | 109 |
| | Dirección de Calidad del Agua | Monitoreo la planta de tratamiento de aguas residuales en operación | Cantidad de plantas monitoreadas | Trimestral | 0 | 22 | Jun. 2021 | 22 |



| No. | Área | Proceso | Nombre Del Indicador | Frecuencia | Línea Base | Meta | Última Medición | Resultado |
|--|---|------------------------------------|---|------------|------------|------|-----------------|-----------|
| Gestión de los Recursos humanos | | | | | | | | |
| | Dirección de Recursos Humanos | Gestión del Desarrollo | Cantidad de charlas impartidas campaña estilo de vida | Trimestral | 0 | 6 | Nov. 2021 | 7 |
| | | | Cantidad de personal capacitado en fontanería | Trimestral | 0 | 30 | Nov. 2021 | 48 |
| | | | Capacitar colaboradores en materia de función pública | Trimestral | 0 | 100 | Nov. 2021 | 151 |
| | | Gestión del empleo | % de los concursos públicos aprobados por la Dirección General. | Trimestral | 0 | 100% | Nov. 2021 | 100% |
| Gestión Jurídica | | | | | | | | |
| | Dirección Jurídica | Gestión de adquisición de terrenos | % de terrenos con títulos para desarrollo de proyectos | Trimestral | 0 | 1 | Jun. 2021 | 1 |
| | | Instrumentación de litigios | casos resueltos | Trimestral | | | Jun. 2021 | 30.00 |
| Gestión Estratégica | | | | | | | | |
| | Dirección de planificación y Desarrollo | Gestión de Planes | % de Avance Elaboración del Plan Estratégico | Cuatrienio | 100% | 100% | May. 2021 | 100% |
| | | | % Evaluación del Desempeño Plan Operativo | Trimestral | 100% | 100% | Abr. 2021 | 100% |
| | | | % Elaboración Plan Operativo siguiente año | Anual | 100% | 100% | Nov. 2021 | 100% |
| | Dirección de planificación y Desarrollo | Desarrollo Institucional | Manual de procesos y procedimientos aprobados por el MAP | Anual | 100% | 85% | Nov. 2021 | 50% |
| | Dirección de planificación y Desarrollo | Gestión del Presupuesto | % de desviación de la ejecución del presupuesto | Bimensual | | ≤15% | Nov. 2021 | 23% |
| | | | % Evaluación del Desempeño Presupuesto de Ingresos | mensual | 100% | 100% | Oct. 2021 | 54% |
| | | | % Evaluación del Desempeño Presupuesto Ejecutado de gastos | mensual | 100% | 100% | Oct. 2021 | 48% |



| No. | Área | Proceso | Nombre Del Indicador | Frecuencia | Línea Base | Meta | Última Medición | Resultado |
|--|--|---|--|------------|------------|------|-----------------|-----------|
| | Dirección de planificación y Desarrollo | Seguimiento y Evaluación de la Gestión | % Implementación Modelo CAF | Semestral | 100% | 85% | Dic. 2021 | 100% |
| | | | % Implementación NOBACI | Trimestral | 90% | 85% | Nov. 2021 | 68.03% |
| | | | % Cumplimiento de Carta Compromiso | Anual | 100% | 100% | Nov. 2021 | 99% |
| | | | % Cumplimiento registro al SNIP del desempeño físico-financiero de los proyectos dentro del tiempo establecido | Trimestral | 100% | 100% | Nov. 2021 | 100% |
| Dirección y Administración de las Finanzas | | | | | | | | |
| | Dirección Administración Financiera | Gestión de Compras y Contrataciones | % indicador de compras | trimestral | | 85% | Dic. 2021 | 84.63% |
| | | Gestión financiera | Estados financieros disponibles al día 10 de cada mes | mensual | 0 | 100% | Oct. 2021 | 100% |
| | Dirección Revisión y Análisis | Fiscalización | 100% de los Expedientes Revisados | Trimestral | 0 | 100% | Nov. 2021 | 100% |
| | | | Verificado en 100% la recepción y traslado de artículos fuera del recinto. | Trimestral | 0 | 100% | Nov. 2021 | 100% |
| Tecnología de la Información y Comunicaciones | | | | | | | | |
| | Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones | Gestión de Desarrollo Tecnológico | Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico en el Estado Dominicano (ITICGE). | Trimestral | | 85% | Nov. 2021 | 78.43% |
| | | Desarrollo de sistemas | % Implementación sistema APSTRA | Trimestral | 0 | 80% | Nov. 2021 | 90% |
| | | | % Implementación Sistema Monitoreo POA | Trimestral | 0 | 100% | Nov. 2021 | 100% |
| | | | % Implementación de servicios CLOUD | Trimestral | 0 | 50% | Jun. 2021 | 50% |
| | | Mantenimiento y adquisición de Hardware | % equipamiento tecnológico | Trimestral | 0 | 250 | Nov. 2021 | 223 |
| | | Gestión de portales web | Creación del nuevo portal institucional | Trimestral | 0 | 100% | Nov. 2021 | 100% |



| No. | Área | Proceso | Nombre Del Indicador | Frecuencia | Línea Base | Meta | Última Medición | Resultado |
|---------------------------------------|--|-------------------------------------|---|------------|------------|------|-----------------|-----------|
| Gestión de las -Comunicaciones | | | | | | | | |
| | Dpto. Comunicaciones | Gestión de la comunicación | Concientización virtual a centros educativos uso racional del agua | Trimestral | 0 | 40 | Oct. 2021 | 65 |
| | | | Interacción entre otras entidades con fines relacionados | Trimestral | 0 | 30 | Oct. 2021 | 30 |
| | División de Acceso a la Información y Comunicación | Atención a solicitud de información | Solicitudes de información registradas en el Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública - SAIP tramitadas en tiempo | Trimestral | 0 | 100% | Nov. 2021 | 87 |
| | | | Documentos solicitados en el Sub-Portal de Transparencia CAASD. Publicados los días 10 de cada mes. | Trimestral | 0 | 1 | Oct. 2021 | 1 |
| | | Atención a las quejas | Denuncias, Quejas o Reclamaciones del Sistema Nacional de Atención Ciudadana - Portal 311 tramitadas en tiempo | Trimestral | 0 | 100% | Nov. 2021 | 74 |
| | Dirección Social | Capacitación | Cantidad de Charlas educativas relacionadas con el uso del agua potable realizadas | Trimestral | 0 | 25 | Oct. 2021 | 25 |

