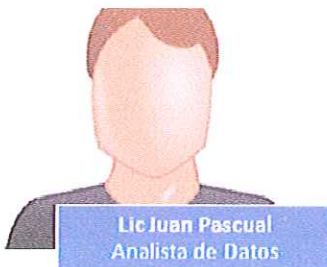




## Equipo de Monitoreo del POA:



## Contenido

<b>1. Introducción</b> .....	1
<b>2. Filosofía institucional</b> .....	2
<b>3. Marco Estratégico</b> .....	3
3.1 Ley De Estrategia Nacional De Desarrollo 2030.....	3
3.2 Objetivos De Desarrollo Sostenible.....	4
3.3 Hoja de Ruta para la Reforma y Modernización del sector APS .....	5
<b>4. Metodología de medición</b> .....	7
<b>5. Resultados alcanzados en el periodo</b> .....	8
Tabla no. 1 Porcentajes de avances del periodo. ....	9
5.1 Principales logros alcanzados .....	10
<b>6. Matriz de ejecución</b> .....	¡Error! Marcador no definido.
<b>7. Conclusiones y oportunidades de mejora</b> .....	40

## **1. Introducción**

La Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo, en cumplimiento de su política de monitoreo y evaluación, inicia la implementación del proceso de monitoreo del Plan Operativo anual (POA) a través de la Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional. Esta actividad tiene como objetivo crear un nivel de control que permita valorar el avance y los riesgos que podrían surgir para responder oportunamente y evitar el impacto negativo en su cumplimiento.

Para el diseño del Plan Operativo, fueron emitidos lineamientos o prioridades de la máxima autoridad, con la cual se traza una línea clara de las acciones principales a ejecutar para garantizar el logro de los resultados. A partir de ahí, cada unidad organizacional registró en el Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación (SISPME) las actividades, metas e insumos a requerir, informaciones que fueron utilizadas para elaborar el Plan Anual de Compras y Contrataciones de bienes y servicios (PACC) y el Presupuesto Anual de la Institución.

Como resultado del monitoreo se produce un resumen ejecutivo semestral que nos permite evaluar el desempeño a nivel global del cumplimiento del Plan Operativo. La comparación continua de lo planificado y lo ejecutado nos ayuda a medir la necesidad de nuevos esfuerzos para el alcance de los objetivos.

## 2. Filosofía institucional

### **Misión:**

La CAASD tiene por misión trabajar con la población del Distrito Nacional y la provincia de Santo Domingo para brindar servicio de agua potable, recolección y saneamiento de las aguas residuales, cubriendo sus necesidades y contribuyendo al cuidado del medio ambiente, como una empresa comprometida en la mejora continua, valorando su capital humano y utilizando con transparencia los recursos que administra.

### **Visión:**

Ser una empresa estatal de agua potable y saneamiento con cobertura creciente de los servicios prestados, brindándolos con calidad, de manera rentable y sustentable.

### **Valores:**

- Excelencia y calidad de servicio
- Compromiso con la calidad y satisfacción del ciudadano-cliente
- Respeto a los recursos naturales y a la gente
- Eficiencia en la producción y distribución del agua potable y la permanencia en las acciones de mejora continua
- Comunicación abierta y oportuna
- Integración con las comunidades, cooperar y ser amigable
- Recursos humanos empoderados y con alta capacidad técnica
- Trabajo en equipo

### **Objetivos Estratégicos:**

- Garantizar la prestación del servicio de agua potable, con criterios de cantidad y calidad.
- Aumentar progresivamente la cobertura del servicio de alcantarillado sanitario y tratamiento de las aguas residuales.
- Alcanzar la sustentabilidad económica y financiera de la institución
- Mejorar los macroprocesos y procesos de apoyo, así como la plataforma tecnológica.
- Promover y garantizar la educación y participación comunitaria.

### 3. Marco Estratégico

#### 3.1 Ley De Estrategia Nacional De Desarrollo 2030

La Ley Orgánica de Estrategia Nacional de Desarrollo de la República Dominicana 2010-2030 (Ley 1-12), promulgada por el Congreso Dominicano en el año 2012, es el principal instrumento ordenado por la ley 498-06. la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) “que definirá la imagen-objetivo del país a largo plazo y los principales compromisos que asumen los Poderes del Estado y los actores políticos, económicos y sociales del país tomando en cuenta su viabilidad social, económica y política.

El accionar de esta Corporación, se vincula al EJE 2: Una sociedad con igualdad de derechos y oportunidades, en la que toda la población tiene garantizada educación, salud, vivienda digna y servicios básicos de calidad, y que promueve la reducción progresiva de la pobreza y la desigualdad social y territorial.

**Objetivo General 2.5:** Vivienda digna en entornos saludables

**Objetivo Especifico 2.5.2:** Garantizar el acceso universal a servicios de agua potable y saneamiento, provistos con calidad y eficiencia

**Línea de Acción:**

Desarrollar el marco legal e institucional de las organizaciones responsables del sector agua potable y saneamiento, para garantizar la provisión oportuna y de calidad, así como la gestión eficiente y sostenible del servicio.

Transformar el modelo de gestión de los servicios de agua potable y saneamiento para orientarlo hacia el control de la demanda que desincentive el uso irracional y tome en cuenta el carácter social de los servicios mediante la introducción de mecanismos de educación y sanción.

Desarrollar nuevas infraestructuras de redes que permitan la ampliación de la cobertura de los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y pluvial, tratamiento de aguas servidas protección del subsuelo, con un enfoque de desarrollo sostenible y con prioridad en las zonas tradicionalmente excluidas.

Garantizar el mantenimiento de la infraestructura necesaria para la provisión del servicio de agua potable y saneamiento y la disposición final de residuos.

Desarrollar una conciencia ciudadana sobre el ahorro, conservación y uso racional del recurso agua y el desecho de los residuos sólidos.

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

### 3.2 Objetivos De Desarrollo Sostenible

En septiembre de 2015, más de 150 jefes de Estado y de Gobierno se reunieron en la histórica Cumbre del Desarrollo Sostenible en la que aprobaron la Agenda 2030. Esta Agenda contiene 17 objetivos de aplicación universal que, desde el 1 de enero de 2016, rigen los esfuerzos de todos los países para lograr un mundo sostenible en el año 2030.

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) son herederos de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) y buscan ampliar los éxitos alcanzados con ellos, así como lograr aquellas metas que no fueron conseguidas.

El accionar de la institución, se vincula dentro del objetivo 6, las metas que contiene son:

**6.1** De aquí a 2030, lograr el acceso universal y equitativo al agua potable a un precio asequible para todos.

**6.2** De aquí a 2030, lograr el acceso a servicios de saneamiento e higiene adecuados y equitativos para todos y poner fin a la defecación al aire libre, prestando especial atención a las necesidades de las mujeres y las niñas y las personas en situaciones de vulnerabilidad.

**6.3** De aquí a 2030, mejorar la calidad del agua reduciendo la contaminación, eliminando el vertimiento y minimizando la emisión de productos químicos y materiales peligrosos, reduciendo a la mitad el porcentaje de aguas residuales sin tratar y aumentando considerablemente el reciclado y la reutilización sin riesgos a nivel mundial.

**6.4** De aquí a 2030, aumentar considerablemente el uso eficiente de los recursos hídricos en todos los sectores y asegurar la sostenibilidad de la extracción y el abastecimiento de agua dulce para hacer frente a la escasez de agua y reducir considerablemente el número de personas que sufren falta de agua.

**6.5** De aquí a 2030, implementar la gestión integrada de los recursos hídricos a todos los niveles, incluso mediante la cooperación transfronteriza, según proceda.

**6.6** De aquí a 2020, proteger y restablecer los ecosistemas relacionados con el agua, incluidos los bosques, las montañas, los humedales, los ríos, los acuíferos y los lagos.

**6.a** De aquí a 2030, ampliar la cooperación internacional y el apoyo prestado a los países en desarrollo para la creación de capacidad en actividades y programas relativos al agua y el saneamiento, como los de captación de agua, desalinización, uso eficiente de los recursos hídricos, tratamiento de aguas residuales, reciclado y tecnologías de reutilización.

**6.b** Apoyar y fortalecer la participación de las comunidades locales en la mejora de la gestión del agua y el saneamiento.

### 3.3 Hoja de Ruta para la Reforma y Modernización del sector APS

La Hoja de Ruta, aprobada por el Consejo Directivo para la Reforma y Modernización del Sector Agua Potable y Saneamiento, así como por la Mesa del Agua que es su órgano consultivo, ha sido formulada en el marco del Proyecto de apoyo a la Reforma y Modernización del Sector Agua en la República Dominicana, con la contribución de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID). La misma propone acciones de corto, mediano y largo plazo, para impulsar la reforma y modernización del sector, tomando como base la Estrategia Nacional de Desarrollo y en la Estrategia Nacional de Saneamiento (en revisión), los antecedentes del sector, el contexto político-institucional y las distintas propuestas elaboradas con la participación de las instituciones del sector.

La Hoja de Ruta se desarrolla a partir de los cinco ejes estratégicos propuestos en la Estrategia Nacional de Saneamiento, a saber:

**Eje 1:** Acceso universal a servicios de calidad (sin exclusión social).

**Eje 2:** Sostenibilidad económico-financiera

**Eje 3:** Desarrollo institucional con gestión participativa.

**Eje 4:** Sostenibilidad ambiental.

**Eje 5:** Prácticas ciudadanas, educación sanitaria e higiene.

En cada uno de estos ejes, los criterios que fundamentan la priorización de las inversiones son:

- a) Focalización hacia los grupos y territorios más vulnerables.
- b) Bajo costo y alto impacto.
- c) Cierre de brechas de distinto tipo (entre grupos sociales, regiones y territorios; y entre las inversiones en agua y en saneamiento).
- d) Llenar vacíos de información para generar una línea base y poder monitorear resultados.

En agosto del 2016 se desarrolló un plan de acciones prioritarias para impulsar la ejecución la implementación de la Hoja de Ruta y lograr las metas del sector.

En el 2018 la institución estableció lineamientos para el POA 2019, los cuales se vinculan a la Hoja de Ruta como se expresa en el cuadro siguiente:



No.	LINEAMIENTOS CAASD 2020	No.	ACCIONES PRIORITARIAS
1	Incrementar en 20,079 el número de viviendas con suministro de Agua potable	5.1	Establecer indicadores metas de cobertura y mejora calidad servicios APS para corto, mediano y largo plazos, a partir de líneas de base actualizadas.
2	Incrementar en 36,629 el número de viviendas con servicio de recolección aguas residuales		
3	Incrementar el saneamiento en 119,404 m <sup>3</sup> /día de aguas residuales	15	Iniciar programa de rehabilitación o puesta en operación de todas las plantas potabilizadoras y de tratamiento de AR existentes, según inventario realizado.
4	Inventario de viviendas sin suministro de agua potable por barrio o sector	25.2	Actualizar los catastros de usuarios de todas las prestadoras.
5	Caracterización del 50% (497,748) de los clientes catastrados por calidad de servicio (hora y frecuencia de suministro)	25.2	Mejorar y actualizar la información sobre cobertura y brechas de acceso a servicios de calidad de APS.  Actualizar los catastros de usuarios de todas las prestadoras.
6	Actualización del catastro técnico en un 90%		
7	Inclusión en el catastro comercial del 100% de las acometidas construidas		
8	El 85% de solicitudes de suministro de agua por camiones cisterna emitidas por los <b>hospitales</b> , atendidas a más tardar al otro día de la solicitud.	24.1	Universalizar la cobertura de agua potable y saneamiento básico en todos los centros educativos y de salud comunitaria del país, y en las cárceles, bajo acuerdo con el MINERD (Vincularlo al 4% educación), el Ministerio de Salud y la Dirección General de Prisiones.
9	El 90% de solicitudes de suministro de agua por camiones cisterna emitidas por los <b>bomberos</b> , son atendidas de inmediato		
10	Aumentar el índice de medición en un 20%	25.4	Instalar micro medición en sectores catastrales seleccionados de INAPA y las CORAA.
11	100% de las plantas de tratamientos de aguas residuales vierten sus aguas conforme a los parámetros de nacionales e internacionales	26	Universalizar la aplicación de la normativa ambiental y obtener licencia ambiental para todas las prestadoras.

## 4. Metodología de medición

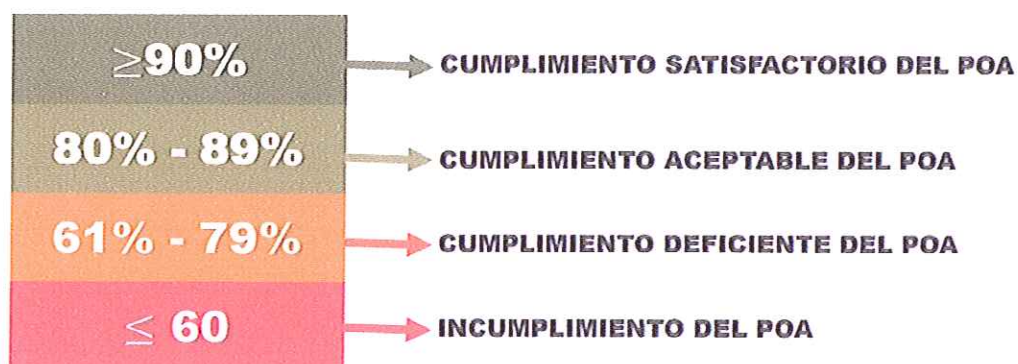
La metodología de cálculo utilizada para el monitoreo está basada en el valor cumplido, el cual toma valores de 0 a 100 y establece su tope en 100 el cual registra ese cumplimiento como límite. Los indicadores que sobrepasan la meta no interferirán en el cumplimiento global de la ejecución del POA de cada área.

Ejemplo:

META	EJECUCIÓN	CUMPLIMIENTO
90%	95%	105%
90%	95%	100%

X

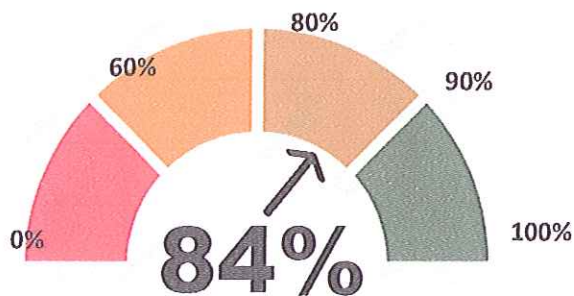
✓



## 5. Resultados alcanzados en el periodo

En el tercer monitoreo del año 2020, la institución presenta un 84% de ejecución de indicadores operativos, mientras que para el cuarto periodo esa ejecución se tradujo en un 85% esto en gran parte porque muchas áreas siguen impactadas por el Estado de Emergencia, y la situación provocada por el COVID-19, esas áreas estuvieron trabajando a media o mediana capacidad durante el semestre. Cabe resaltar, que muchas metas fueron canceladas, a razón del cambio de autoridad que se produjo el pasado agosto 2020.

**Porcentaje de avance tercer trimestre**



**Porcentaje de avance cuarto trimestre**

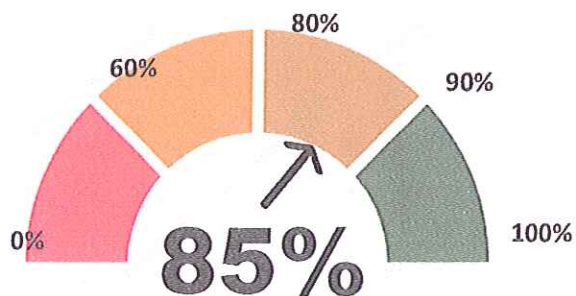


Tabla no. 1 porcentajes de avances del periodo: primer semestre<sup>1</sup>.

Direcciones	Primer Trimestre	Segundo Trimestre	Cumplimiento promedio
Departamento de Comunicación	88%	63.33%	75.67%
Dirección de Revisión y Análisis	93%	100%	96.50%
Dirección de Jurídica <sup>2</sup>	-	N/A	N/A
Unidad Ejecutora de Proyectos <sup>3</sup>	99.93%	N/A	49.97%
Dirección de Recursos Humanos	76.79%	68.55%	72.67%
Dirección de Operaciones[1]	88.01%	84.42%	86.22%
Dirección de Planificación y Desarrollo	100%	94.44%	97.22%
Dirección Administrativa y Financiera	66%	52.09%	59.04%
Dirección de Hidrogeología y Medio Ambiente	62.67%	65.88%	63.10%
Dirección de Ingeniería	90.54%	80.30%	85.42%
Dirección Social	88.15%	73.21%	80.68%
Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación <sup>4</sup>	8.50%	N/A	8.50%
División de Acceso a la información y comunicación	100%	100%	100.00%
Dirección De Coordinación Y Fiscalización De La Gestión Comercial	87.09%	85%	86.05%
Dirección de Control de Calidad de las aguas	81.79%	81%	81.40%

Elaboración propia.

Tabla no. 2 porcentajes de avances del periodo segundo semestre<sup>5</sup>

Direcciones	Tercer Trimestre	Cuarto Trimestre	Cumplimiento promedio
Departamento de Comunicación	88%	95%	92%
Dirección de Revisión y Análisis	100%	100%	100%
Dirección de Jurídica	-	N/A	N/A
Unidad Ejecutora de Proyectos	100%	46%	73%
Dirección de Recursos Humanos	74%	76%	75%
Dirección de Operaciones	83%	80%	82%
Dirección de Planificación y Desarrollo	80%	87%	84%
Dirección Administrativa y Financiera	72%	75%	73%
Dirección de Hidrogeología y Medio Ambiente	98%	81%	90%
Dirección de Ingeniería	73%	87%	80%
Dirección Social	54%	83%	69%
Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación	N/A	94%	94%
División de Acceso a la información y comunicación	100%	100%	100.00%
Dirección De Coordinación Y Fiscalización De La Gestión Comercial	76%	87%	81%
Dirección de Control de Calidad de las aguas	92%	92%	92%

Elaboración propia.

<sup>1</sup> Algunos de estos resultados podrían cambiar fruto de un proceso de auditoría.

<sup>2</sup> El área de Jurídica no posee un Plan Operativo Anual.

<sup>3</sup> Las evidencias de esta área no cumplen con las medidas.

<sup>4</sup> Área afectada económicamente por la crisis.

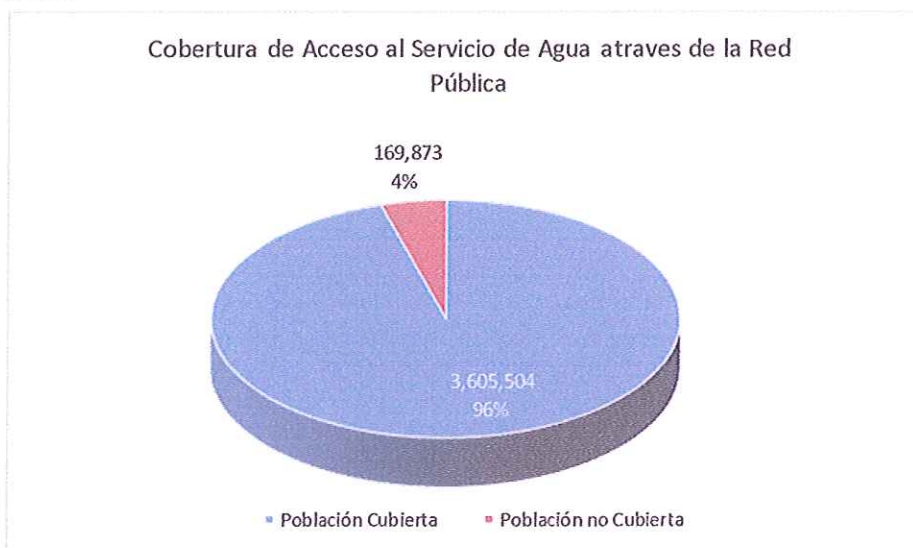
<sup>5</sup> Los resultados de este semestre están siendo revisados en la actualidad, por lo que pueden variar al final de dicho proceso.

## 5.1 Principales logros alcanzados en el semestre

### 5.1.1 Metas relacionadas a los lineamientos (2020)

#### 5.1.1.1 Resultado estratégico: Cobertura de agua potable en el 88.7% de los hogares al término del 2020

Gráfico No. 1<sup>6</sup>



#### Producto 1: Suministro de Agua Potable a través de la red pública

Gráfico No. 2

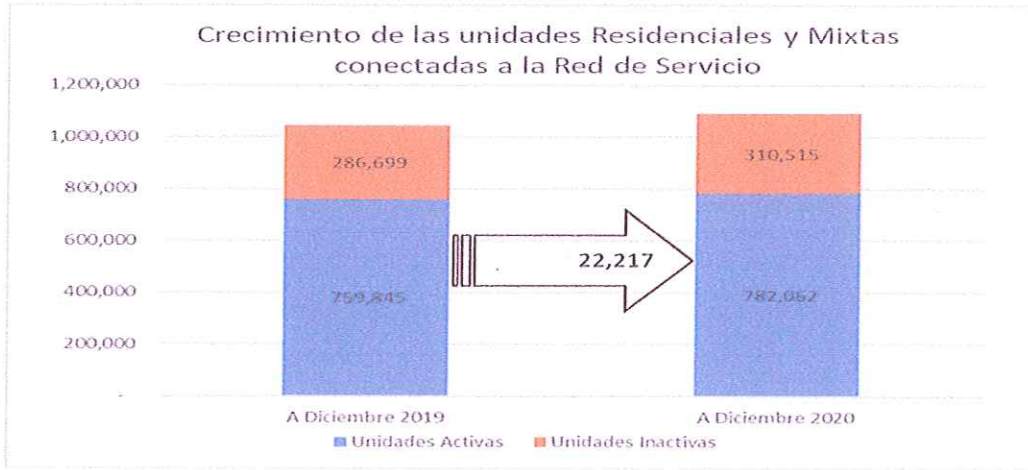


Elaboración propia.

<sup>6</sup> Cobertura de agua potable por fácil acceso (dentro y fuera de la vivienda más llave pública) es de 95.3% (ENHOGAR,2016)

La producción promedio del año gravitó en los 381.12 Millones de galones diarios (MGD), se pronostica (según la tendencia), de que dicha producción promedio en los tres primeros meses sea mayor o igual a los 402 MGD.

Gráfico No. 3

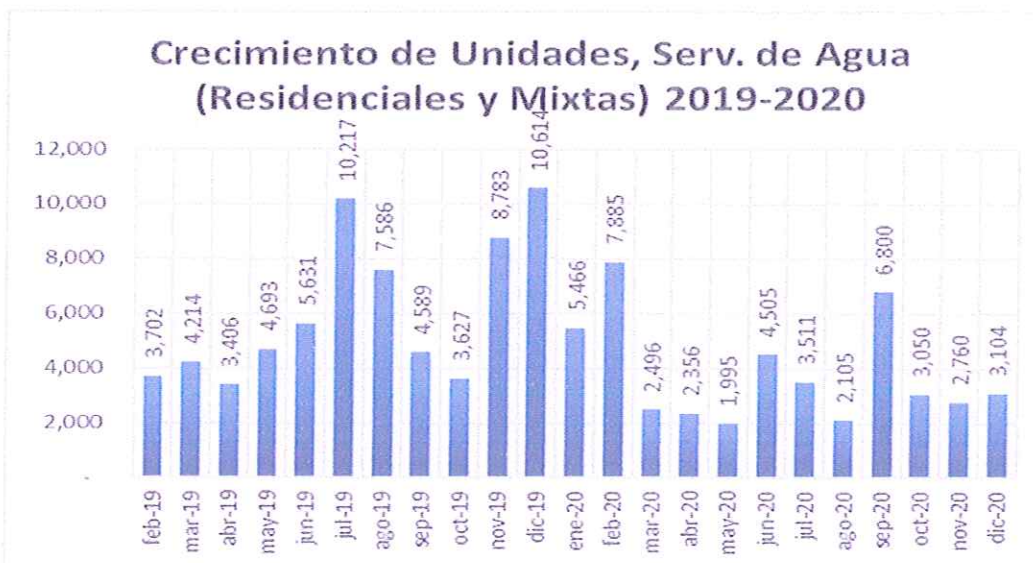


Elaboración propia.

La meta de incrementar en 20,079 el número de viviendas con suministro de agua potable a través de la red pública para el término del 2020 fue superada por mas del 10%, tal como se muestra en el cuadro anterior.

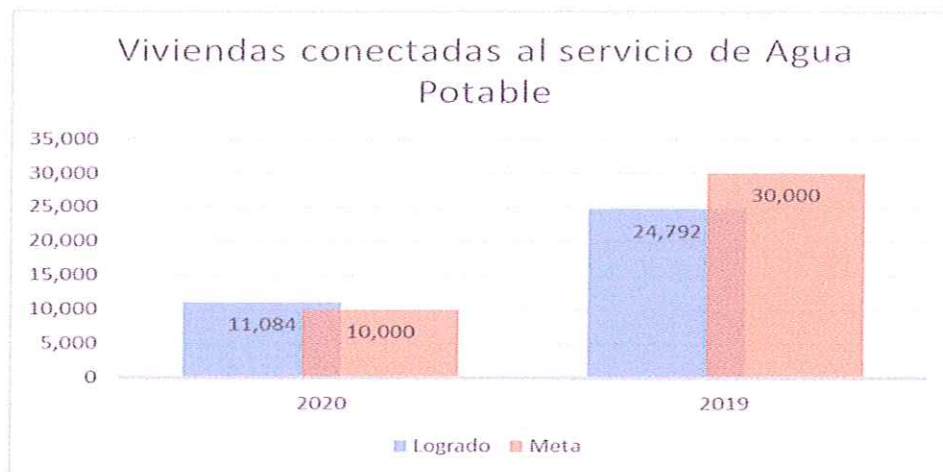
Al cierre del 2019 contábamos con 759,845 unidades (viviendas), pasando a 782,062 unidades al termino del 2020, contabilizando en total mas de 22 mil nuevas conexiones, eso sin valorar las unidades inactivas con las cuales pasaríamos de 1,046,544 unidades (viviendas) conectadas a la red pública en el 2019 a 1,092,577 para diciembre del 2020.

Gráfico No. 4



Elaboración propia.

Gráfico No. 5<sup>7</sup>



Elaboración propia

Durante el año 2020 el departamento recibió de los departamentos operacionales de esta Dirección de Operaciones un total de 1,782 planos esquineros de las intervenciones mayores de Ø3” realizadas en las redes de sistema de agua potable y alcantarillado sanitario, realizándose una correcta digitalización del 100% de los planos recibidos cosa que también sucedió con los 2,644 planos del año 2019.

Tabla no. 3

RECUENTO FORMULARIOS DE PLANOS ESQUINERO REPORTADOS Y PROCESADOS MENSUALMENTE EN EL SISTEMA DE INFORMACION GEOGRAFICA AÑO 2019													
Departamentos	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL POR DEPTO.
NOROESTE	75	61	97	100	93	80	85	58	67	80	80	80	537
SUROESTE	81	37	51	44	74	60	57	51	54	37	37	37	684
ESTE	24	35	44	63	94	74	35	49	41	35	33	33	600
NORTE	82	25	38	32	33	23	21	23	17	30	30	30	333
<b>TOTAL POR AÑOS</b>	<b>224</b>	<b>153</b>	<b>232</b>	<b>239</b>	<b>312</b>	<b>237</b>	<b>215</b>	<b>183</b>	<b>179</b>	<b>220</b>	<b>210</b>	<b>220</b>	<b>TOTAL RECIBIDOS A LA FECHA</b>
													<b>2044</b>

Fuente: Memoria del SIG 2019

Tabla no. 4

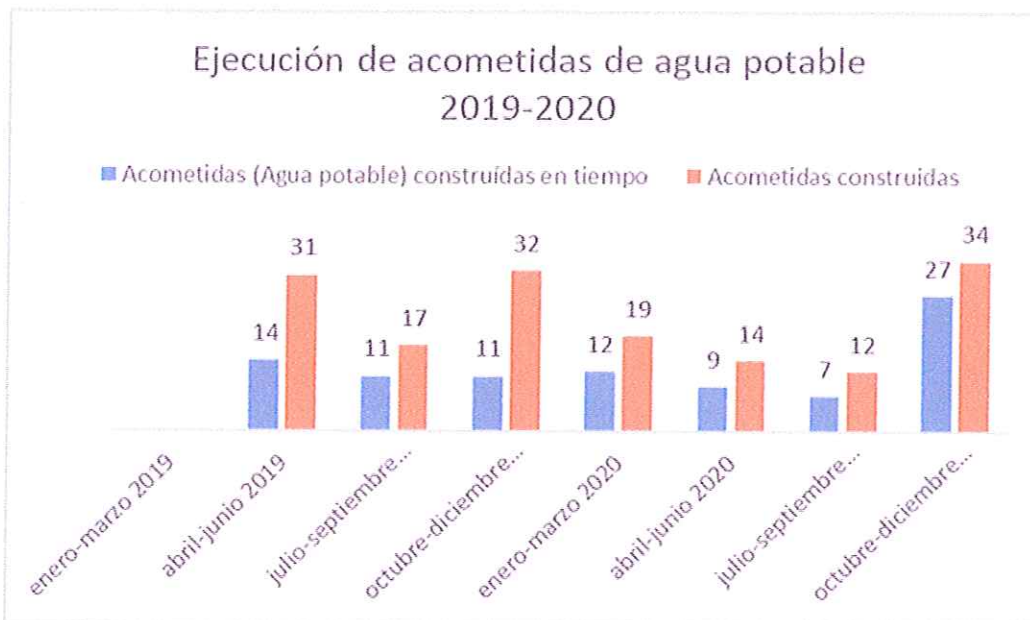
RELACIÓN DE LEVANTAMIENTOS REALIZADOS DIRECCIÓN OPERACIONES 2020														
DPTOS.	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	
NOROESTE	125	108	39	20	37	65	40	53	52	29	57	57	682	
SUROESTE	60	66	32	32	44	51	42	46	48	34	46	46	547	
ESTE	31	21	10	15	10	14	16	21	28	15	15	18	214	
NORTE	37	56	27	8	14	21	29	32	35	24	28	28	339	
<b>TOTALES</b>	<b>253</b>	<b>251</b>	<b>108</b>	<b>75</b>	<b>105</b>	<b>151</b>	<b>127</b>	<b>152</b>	<b>163</b>	<b>102</b>	<b>146</b>	<b>149</b>	<b>1782</b>	

Fuente: Memoria del SIG 2020

<sup>7</sup> Datos provistos por la Dirección de Ingeniería, la cantidad de viviendas es una previsión a partir de la cantidad de acometidas instaladas.

**Producto 3: Servicio de Construcción de Acometidas para proyectos y para residenciales**

Gráfico no. 6



Elaboración propia

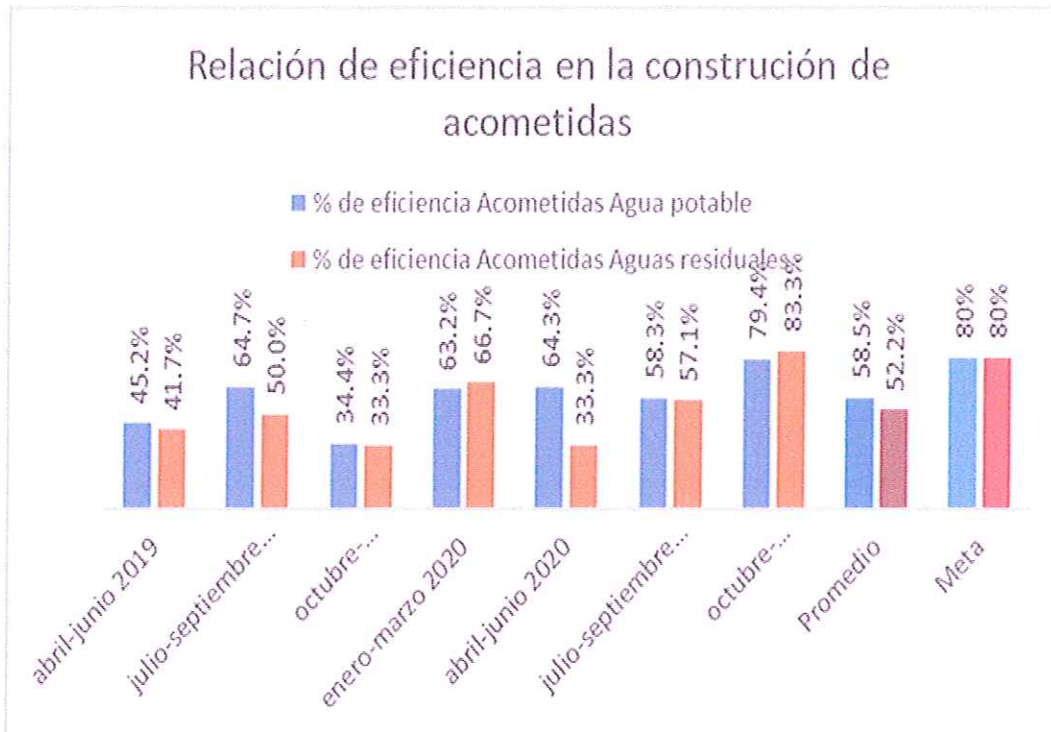
Gráfico no. 7



Elaboración propia



Gráfico no. 8



Elaboración propia

**Producto 5: Servicio de permiso para la perforación de pozos y filtrantes**

Gráfico no. 9



Elaboración propia

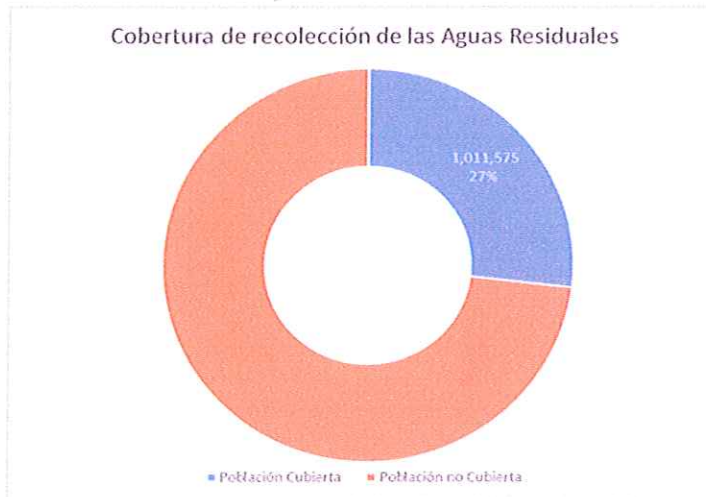
Gráfico no. 10



Elaboración propia

5.1.1.2 Resultado estratégico: Cobertura de alcantarillado Sanitario (recolección) en 28.6% de los hogares al término del 2020

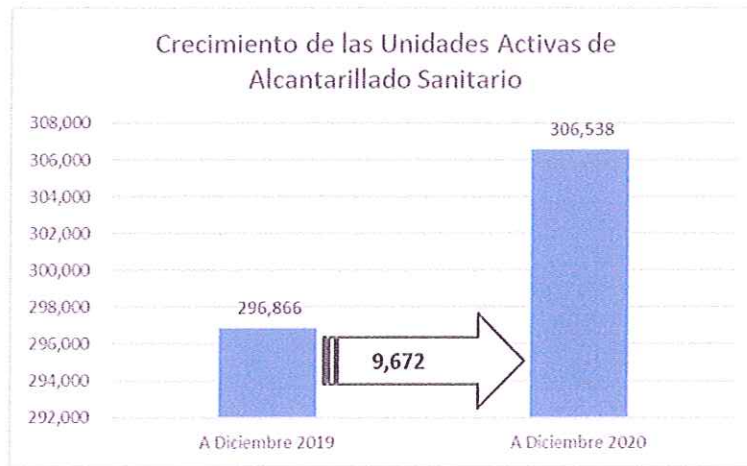
Gráfico no. 10



Elaboración propia

**Producto 6: Recolección de las aguas residuales a través del sistema de alcantarillado sanitario**

Gráfico No. 11



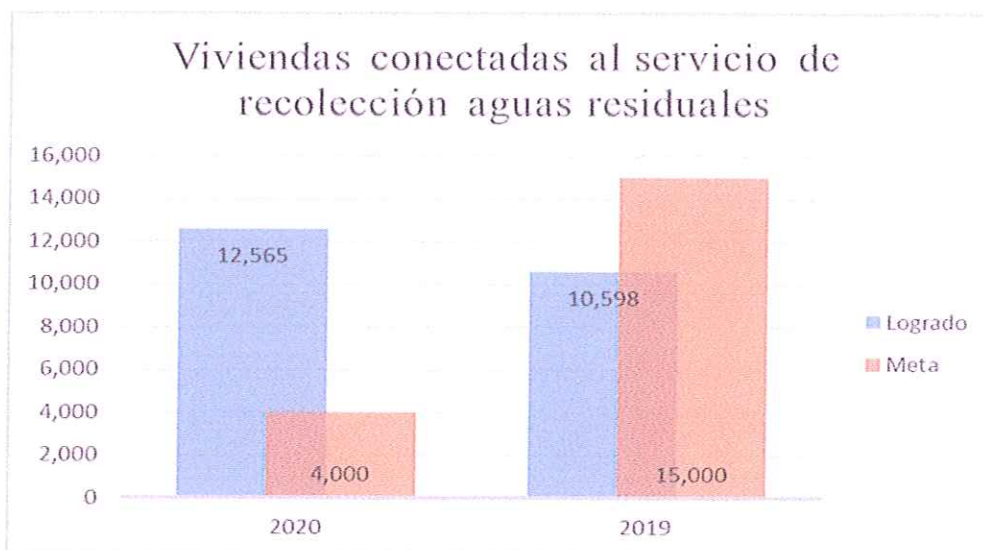
Elaboración propia

Gráfico no. 12



Elaboración propia

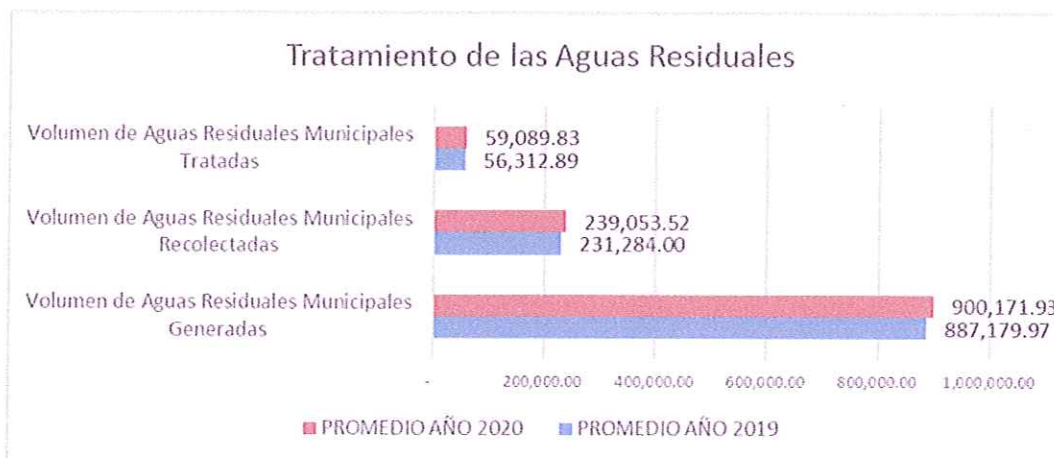
Gráfico No. 13<sup>8</sup>



Elaboración propia

### 5.1.1.3 Resultado estratégico: Cobertura de Saneamiento de 20% al término del 2020

Gráfico No. 14



Elaboración propia

Promedio Mensual del Volumen de Agua Residual gestionada durante el año 2020 en comparación con el año anterior representa un incremento de un 1% en términos de agua generada en la zona de influencia, valor asociado al crecimiento de la población. En tanto que el crecimiento de la recolección de los servicios asociado con el incremento de las viviendas conectadas a las redes de alcantarillado incrementó el 3%.

En torno a la capacidad instalada de tratamiento el incremento representa el 5%, en virtud de que no incluye la incorporación de la Planta De Tratamiento La Zurza.

<sup>8</sup> Datos provistos por la Dirección de Ingeniería, la cantidad de viviendas es una previsión a partir de la cantidad de acometidas instaladas.

5.1.1.4 Resultado estratégico: Atención Ciudadana al 100% de los requerimientos conforme al tiempo establecido

Producto 8: Atención a las quejas y sugerencias

Tabla no. 5

Meses	Cantidad de Quejas recibidas Call Center	Tiempo promedio de Respuesta (días) <sup>9</sup>
ene-20	295.00	1.93
feb-20	267.00	2.74
mar-20	172.00	3.28
abr-20	40.00	1.00
may-20	55.00	1.00
jun-20	11.00	3.09
jul-20	123.00	2.58
ago-20	237.00	4.31
sep-20	256.00	3.68
oct-20	204.00	3.65
nov-20	253.00	3.91
dic-20	282.00	5.13
Promedio mensual	182.92	3.02

Elaboración propia

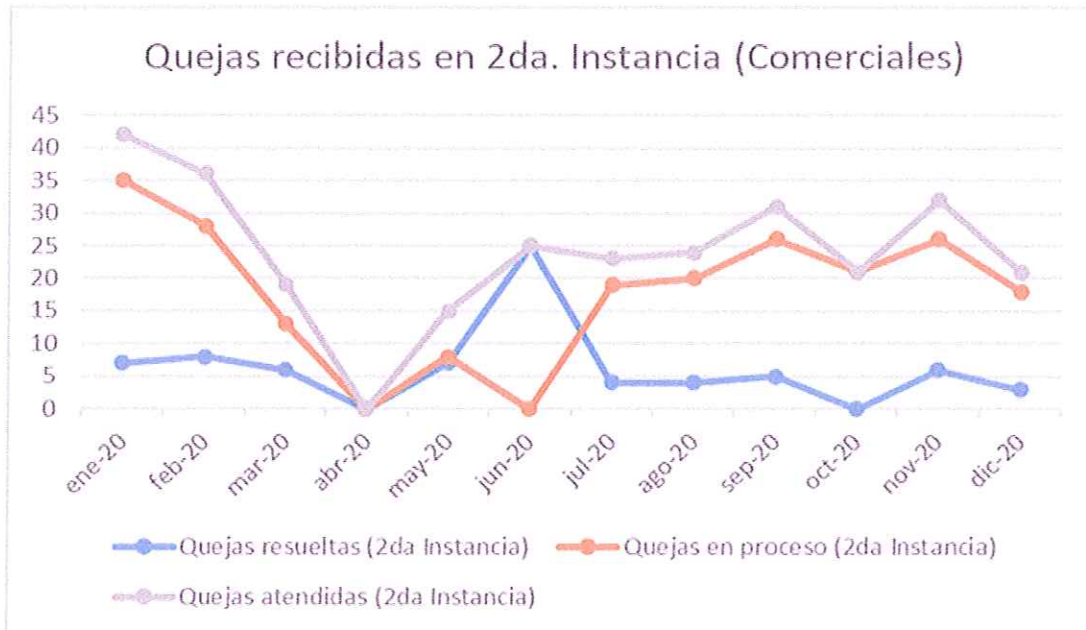
Tabla no. 6

CANTIDAD DE QUEJAS Y SUGERENCIAS POR VIAS DE ENTRADA AÑO 2020				
MESES	OAI	311	BUZON DIGITAL	BUZON DE QUEJAS Y SUGERENCIAS
DICIEMBRE	0	3	0	9
ENERO	1	1	0	16
FEBRERO	1	3	0	10
JUNIO	2	1	0	7
JULIO	1	1	0	3
AGOSTO	0	0	0	1
SEPTIEMBRE	11	2	0	7
OCTUBRE	0	0	0	10
NOVIEMBRE	3	2	0	2
TOTAL	19	13	0	65

Elaboración propia

<sup>9</sup> El tiempo máximo de respuesta comprometido en Carta Compromiso es de 15 días.

Gráfico No. 15



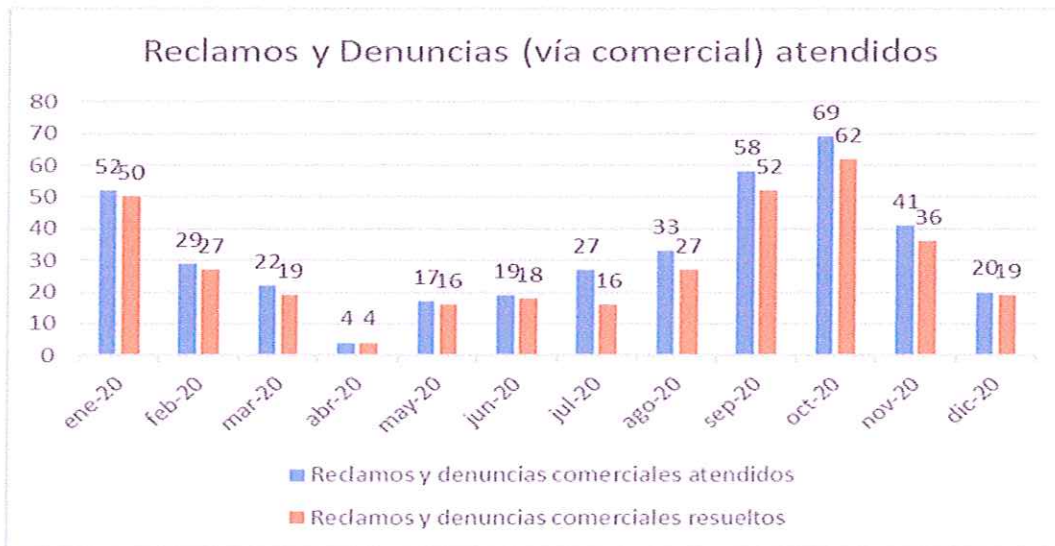
Elaboración propia

La institución cuenta con distintos canales y medios por los cuales la ciudadanía puede expresar sus quejas, y sugerencias contempladas en la carta compromiso. Cabe destacar los promedios de respuestas dentro del tiempo, en el caso del Centro De Atención Telefónica en promedio se reciben unas 182 quejas mensuales y se tarda en promedio unos tres días en responder al ciudadano.

**Producto 9: Atención a Reclamos y Denuncias**

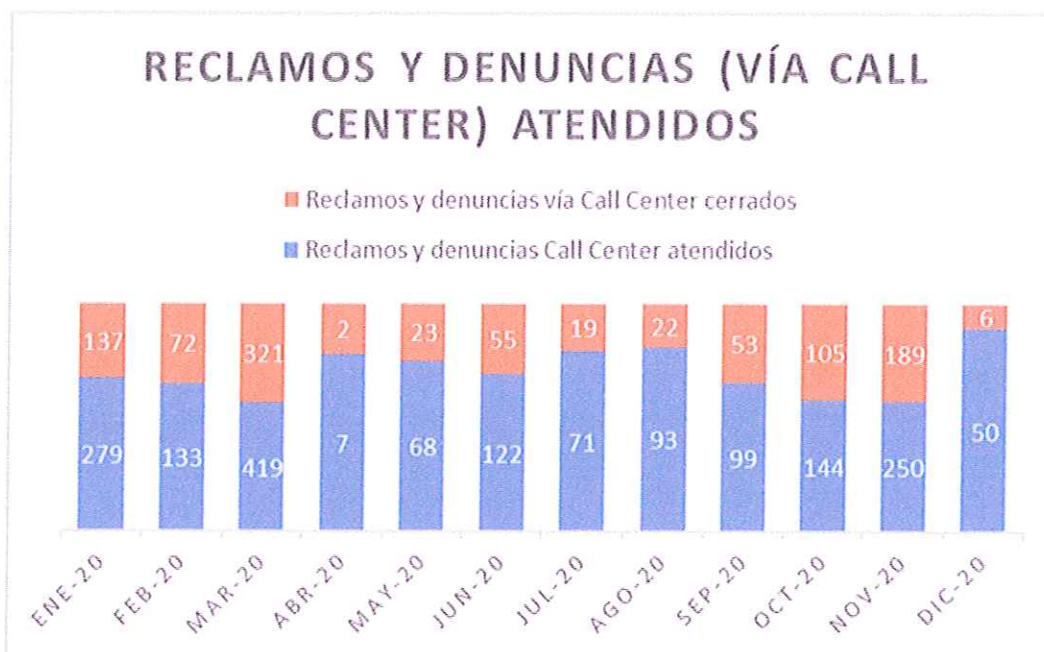
Buscar los reclamos y denuncias de origen comercial en los informes y graficar las recibidas y cuantas dentro del tiempo de respuesta conforme al tiempo.

Gráfico No. 16



Elaboración propia

Gráfico No. 17



Elaboración propia

**Producto 10: Atención al Cliente**

Tabla no. 7

Servicios comprometidos en Carta Compromiso	Cantidad de solicitudes	Solicitudes en tiempo	% de cumplimiento
ACUERDOS DE PAGO	3,469	3,469	100%
ANALISIS BACTERIOLOGICOS	360	360	100%
ANALISIS FISICO-QUIMICO	52	52	100%
CAMBIO NOMBRE DE CONTRATO	1,586	1,586	100%
DESC. MORA POR SALDO	437	437	100%
DUPLICADO DE FACTURA	5,495	5,495	100%

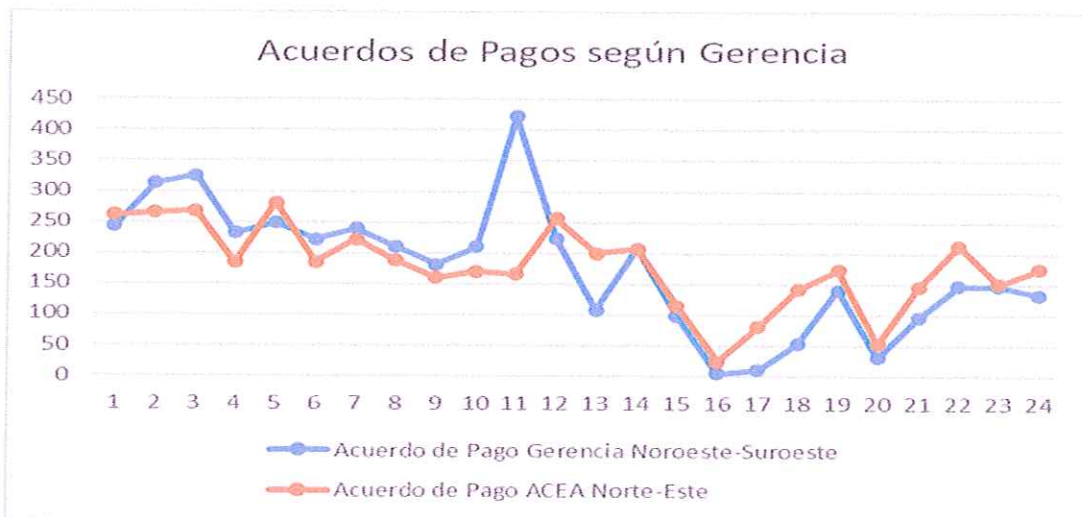
Elaboración propia

Tabla No. 8

CUMPLIMIENTO PROMEDIO EN DIAS DE LOS SERVICIOS CARTA COMPROMISO AÑO 2020										
MESES	ANALISIS BACTERIOLOGICOS	ANALISIS FISICO-QUIMICO	CAMBIO NOMBRE DE CONTRATO		DUPLICADO DE FACTURA		DESC. MORA POR SALDO		ACUERDOS DE PAGO	
	LABORATORIO	LABORATORIO	Suroeste Noroeste	Norte Este	Suroeste Noroeste	Norte Este	Suroeste Noroeste	Norte Este	Suroeste Noroeste	Norte Este
DICIEMBRE	4/8	7/8	0/2	0/2	0/3	0/3	0/3	0/3	1/3	0/3
ENERO	3/8	5/8	0/2	0/2	1/3	0/3	0/3	0/3	0/3	0/3
FEBRERO	4/8	3/8	0/2	0/2	1/3	0/3	0/3	0/3	0/3	0/3
MARZO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ABRIL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MAYO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
JUNIO	4/8	0/8	0/2	0/2	0/3	0/3	0/3	0/3	0/3	0/3
JULIO	4/8	5/8	0/2	0/2	1/3	0/3	0/3	0/3	0/3	0/3
AGOSTO	5/8	7/8	0/2	0/2	1/3	0/3	0/3	0/3	0/3	0/3
SEPTIEMBRE	6/8	0/8	0/2	0/2	1/3	0/3	0/3	0/3	0/3	0/3
OCTUBRE	5/8	5/8	0/2	0/2	1/3	0/3	0/3	0/3	0/3	0/3
NOVIEMBRE	5/8	7/8	0/2	0/2	1/3	0/3	0/3	0/3	0/3	0/3
DÍAS PROMEDIO	4.44	4.33	-	-	1	-	-	-	-	-

Elaboración propia

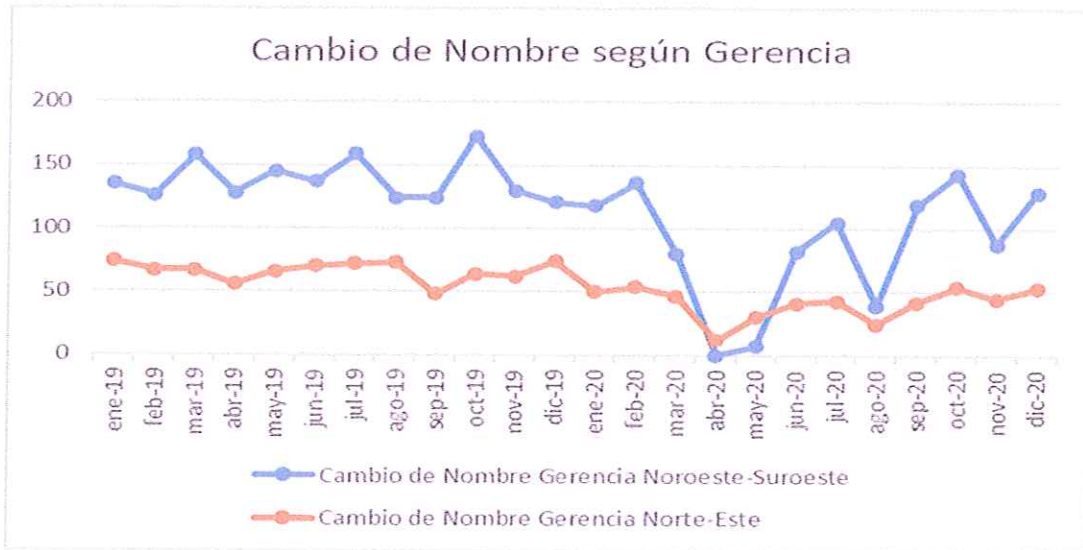
Gráfico No. 18



Elaboración propia. Periodo de medición: 2019-2020

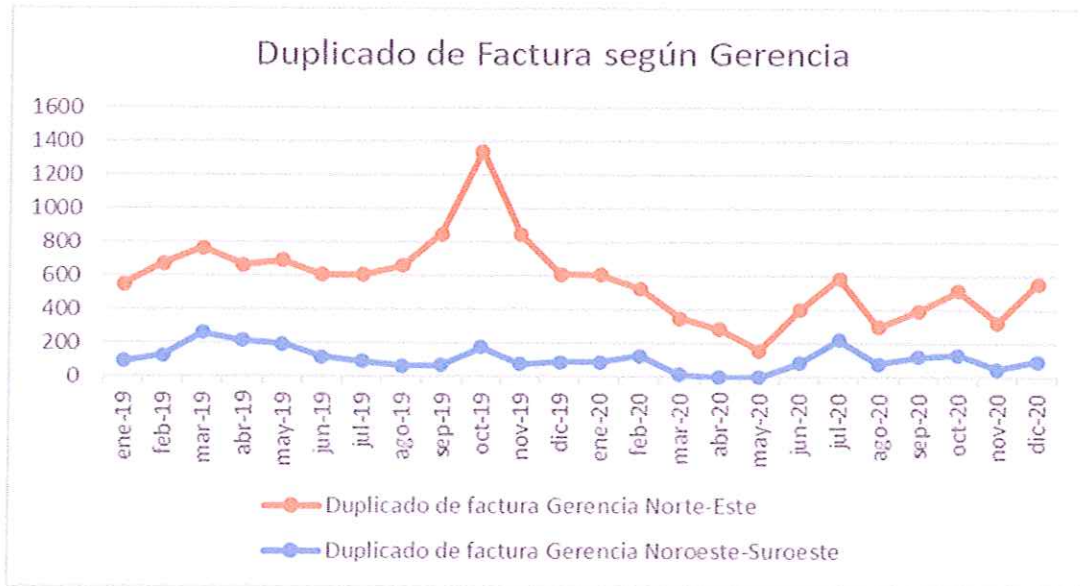


Gráfico No. 19



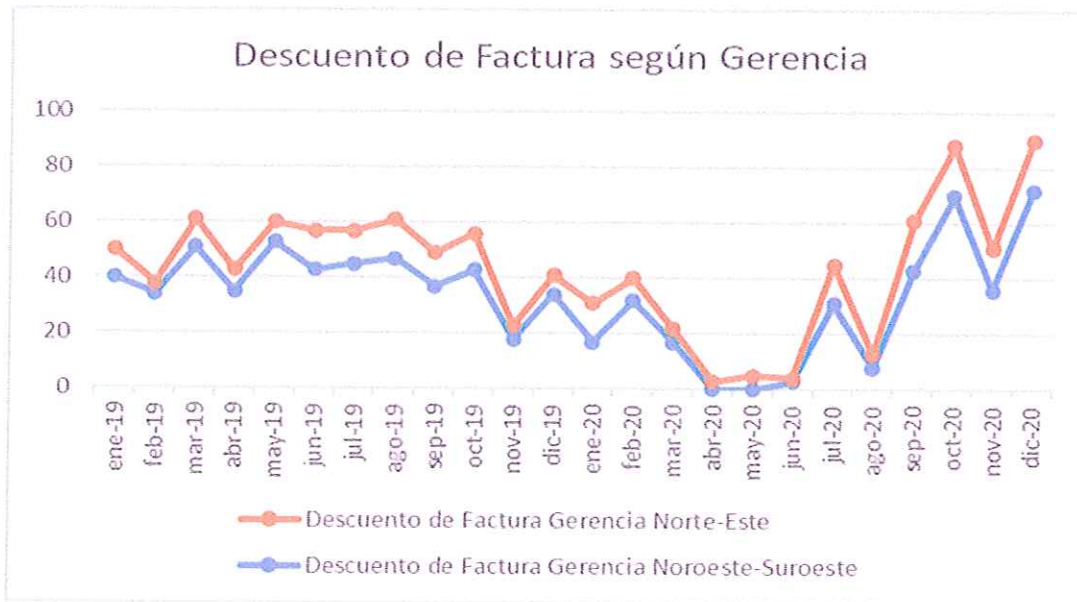
Elaboración propia. Periodo de medición: 2019-2020

Gráfico No. 20



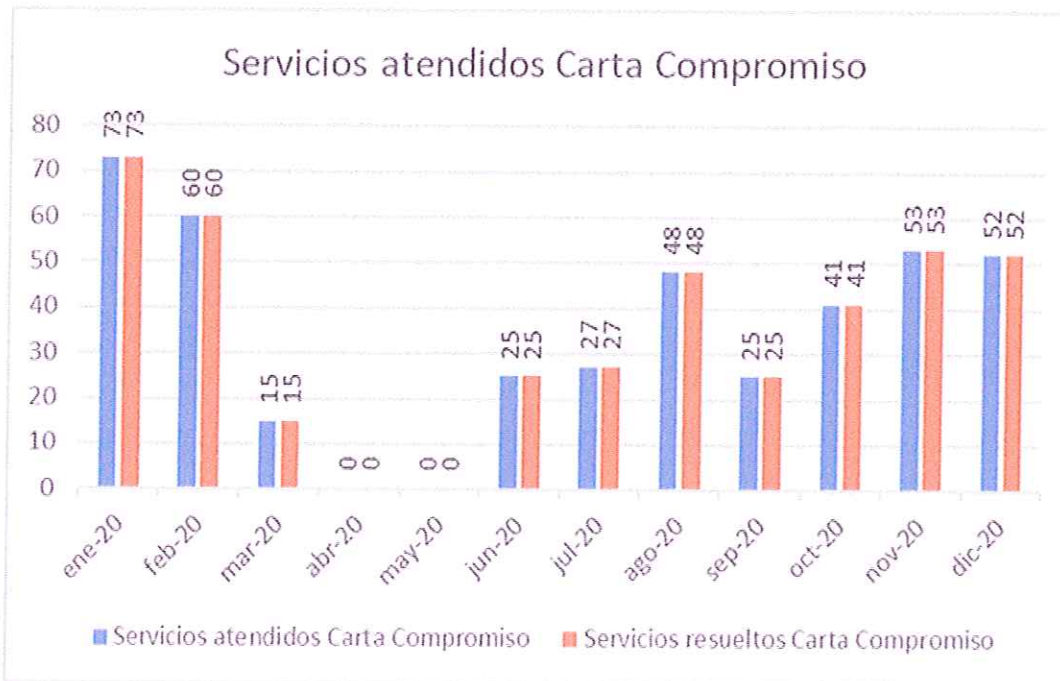
Elaboración propia. Periodo de medición: 2019-2020

Gráfico No. 21



Elaboración propia. Periodo de medición: 2019-2020

Gráfico no. 22



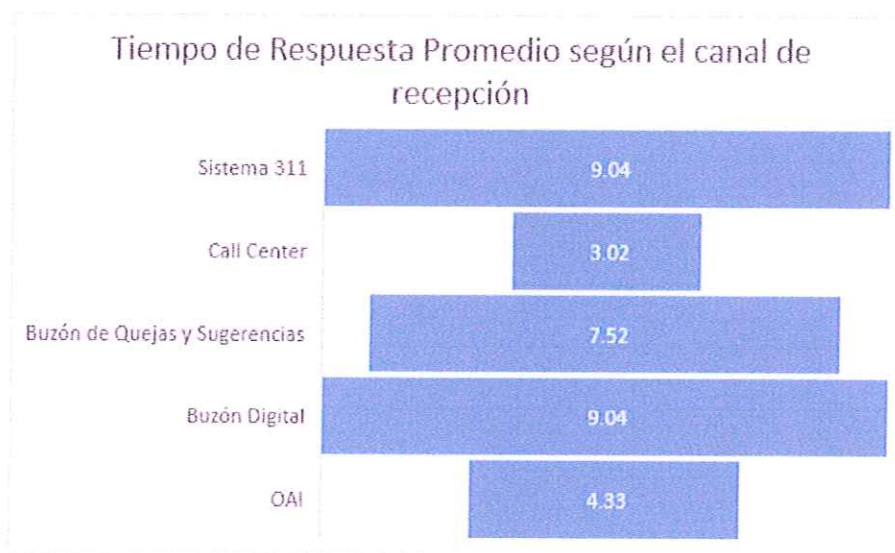
Elaboración propia. Servicios prestados en segunda instancia.

Tabla No. 9 Cantidad de casos entrantes, diferentes vías, atendidos

	CASOS ENTRANTES	CASOS RESUELTOS	CASOS PENDIENTES	% CASOS RESUELTOS	% CASOS PENDIENTES
ene-20	9,938.00	7,303.00	2,635.00	73.5%	26.5%
feb-20	8,712.00	5,279.00	3,433.00	60.6%	39.4%
mar-20	7,403.00	5,472.00	1,931.00	73.9%	26.1%
abr-20	1,751.00	1,691.00	60.00	96.6%	3.4%
may-20	2,189.00	1,936.00	253.00	88.4%	11.6%
jun-20	3,106.00	1,817.00	1,289.00	58.5%	41.5%
jul-20	5,160.00	3,618.00	1,542.00	70.1%	29.9%
ago-20	7,751.00	6,478.00	1,273.00	83.6%	16.4%
sep-20	10,988.00	8,755.00	2,233.00	79.7%	20.3%
oct-20	4,763.00	3,099.00	1,664.00	65.1%	34.9%
nov-20	10,471.00	7,076.00	3,395.00	67.6%	32.4%
dic-20	6,119.00	3,919.00	2,200.00	64.0%	36.0%

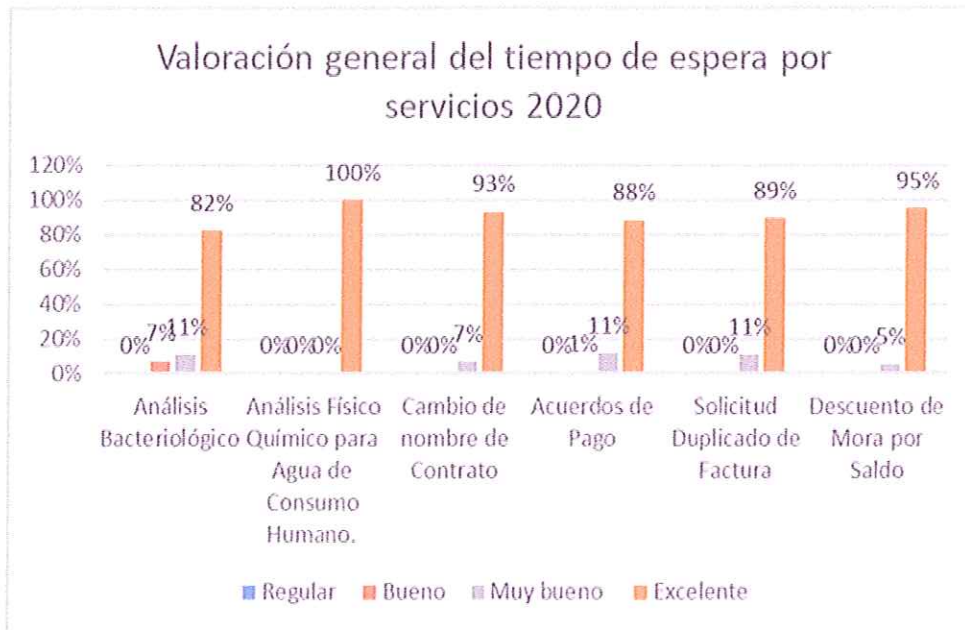
Elaboración propia.

Gráfico no. 23



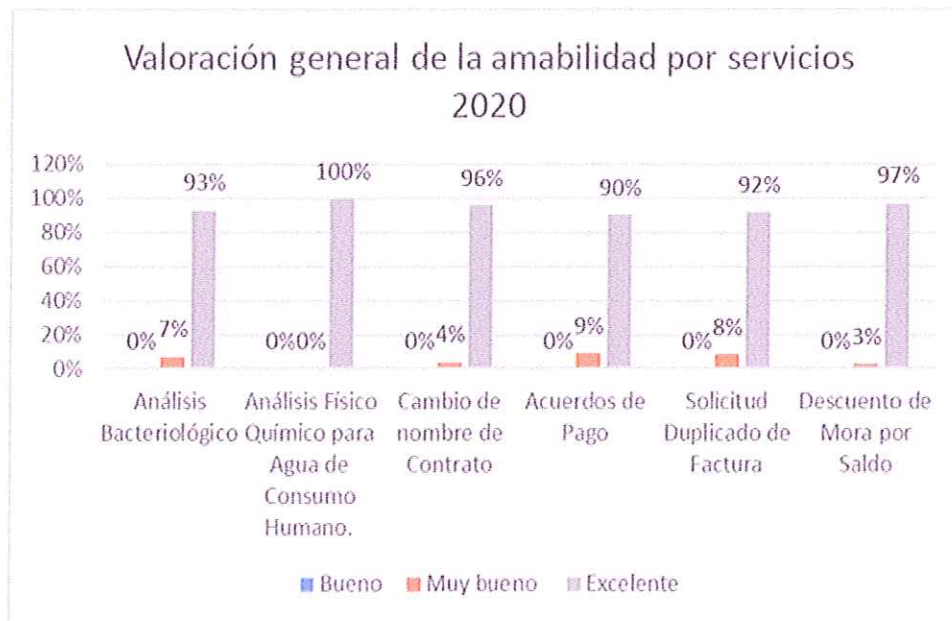
Elaboración propia.

Gráfico no. 24



Fuente: Encuestas Carta Compromiso 2020. Elaboración Propia

Gráfico no. 25



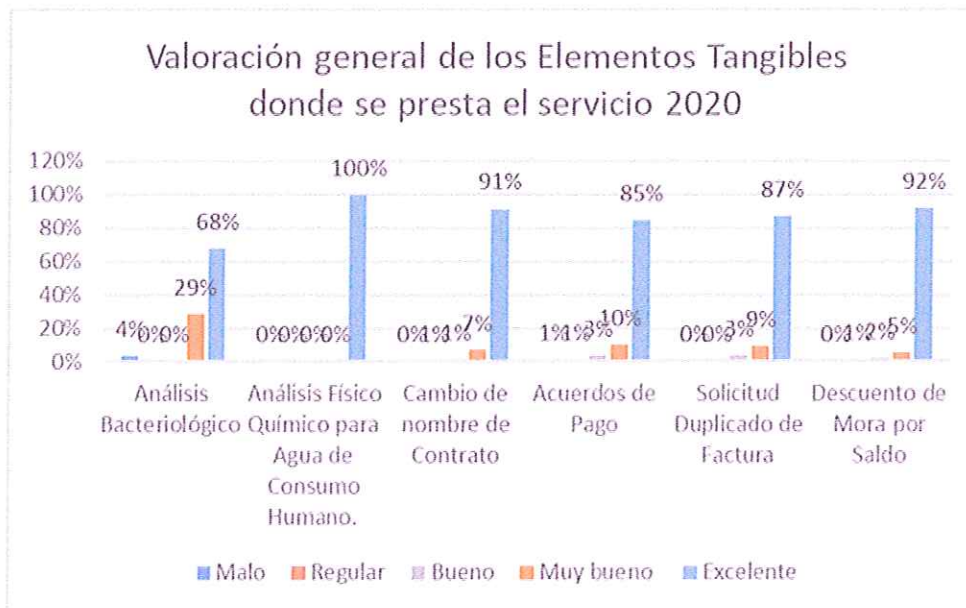
Fuente: Encuestas Carta Compromiso 2020. Elaboración Propia

Gráfico no. 26



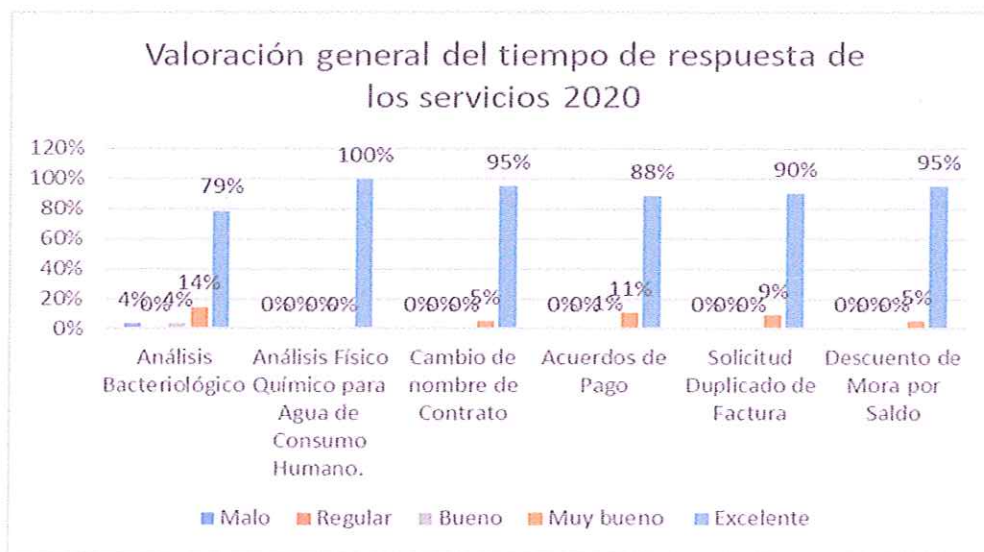
Fuente: Encuestas Carta Compromiso 2020. Elaboración Propia

Gráfico no. 27



Fuente: Encuestas Carta Compromiso 2020. Elaboración Propia

Gráfico no. 28



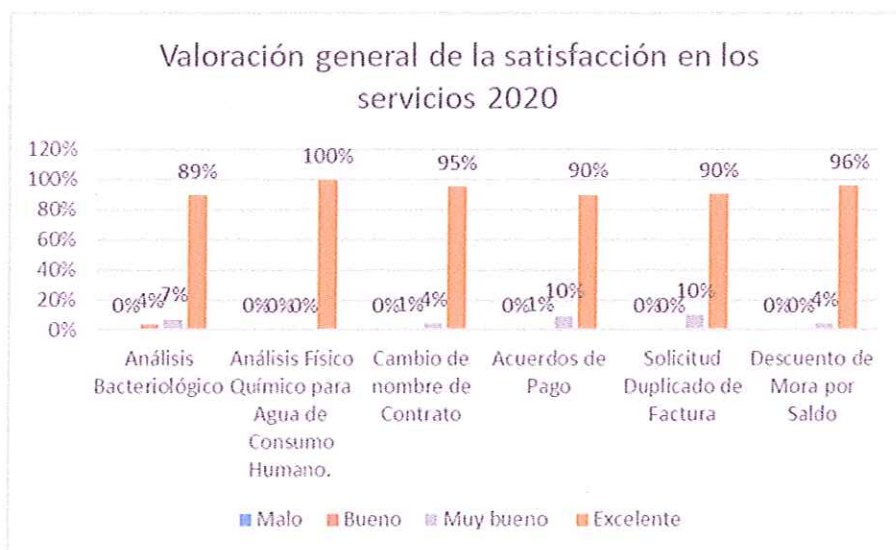
Fuente: Encuestas Carta Compromiso 2020. Elaboración Propia

Gráfico no. 29



Fuente: Encuestas Carta Compromiso 2020. Elaboración Propia

Gráfico no. 30



Fuente: Encuestas Carta Compromiso 2020. Elaboración Propia

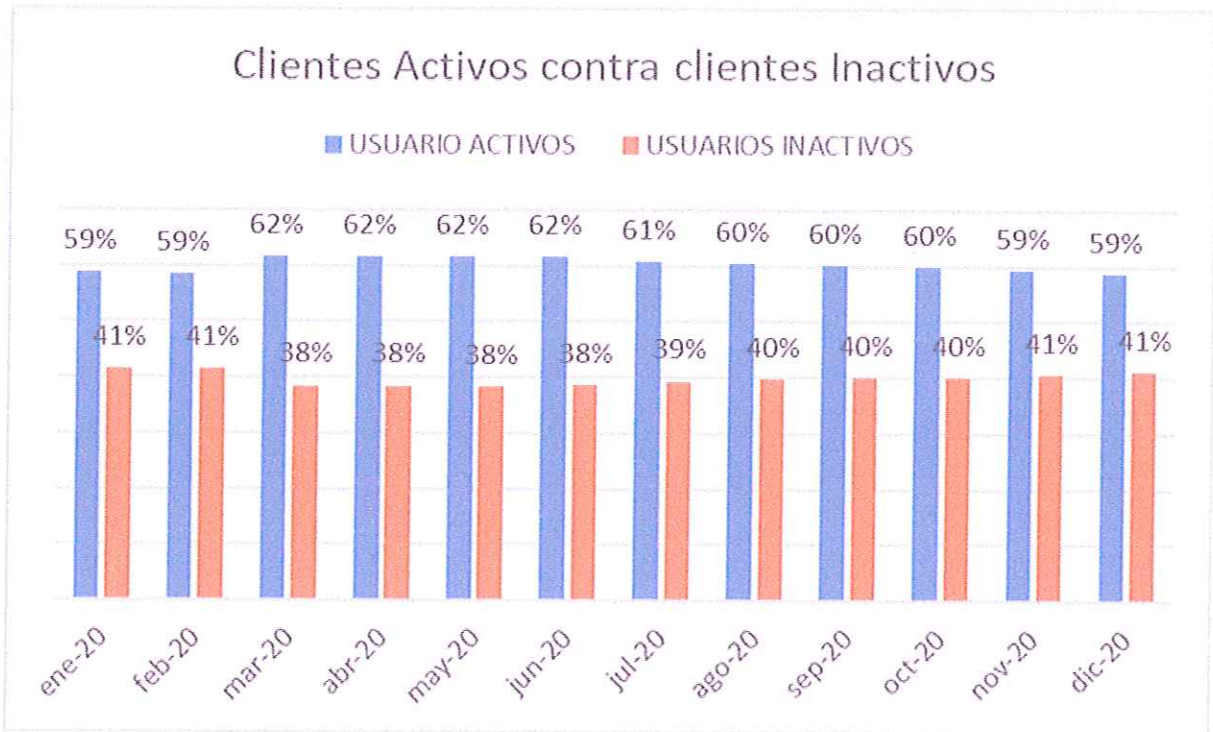
#### 5.1.1.5 Resultado estratégico: Gestión áreas de Apoyo

Tabla No. 10

	USUARIO ACTIVOS	USUARIOS INACTIVOS	UNIVERSO DE CLIENTES
ene-20	389,295.00	274,338.00	663,633.00
feb-20	389,345.00	275,855.00	665,200.00
mar-20	382,572.00	238,631.00	621,203.00
abr-20	383,143.00	239,087.00	622,230.00
may-20	384,367.00	238,628.00	622,995.00
jun-20	385,032.00	240,974.00	626,006.00
jul-20	386,008.00	249,475.00	635,483.00
ago-20	386,180.00	253,595.00	639,775.00
sep-20	386,408.00	256,553.00	642,961.00
oct-20	387,525.00	258,986.00	646,511.00
nov-20	387,739.00	265,154.00	652,893.00
dic-20	388,013.00	272,298.00	660,311.00

Elaboración propia.

Grafico no. 31



Elaboración propia.

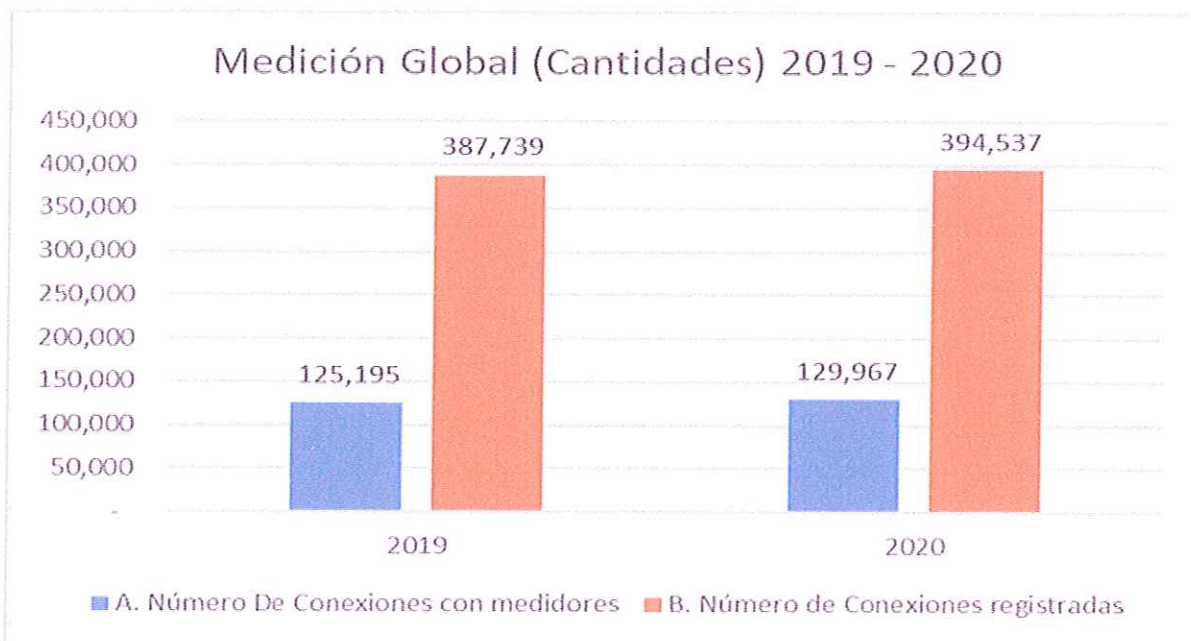
Tabla No. 11

Cobertura de Medición Noviembre 2019-2020							
Noroeste-Suroeste				Norte-Este			
	A. Número De Conexiones con medidores	B. Número de Conexiones registradas	(A/B) %		A. Número de Conexiones con medidores	B. Número de Conexiones registradas	(A/B) %
<b>2019</b>	83,104	223,004	37.27%		42,091	164,735	25.55%
<b>2020</b>	83,966	224,761	37.36%		46,001	169,776	27.10%

Elaboración propia.



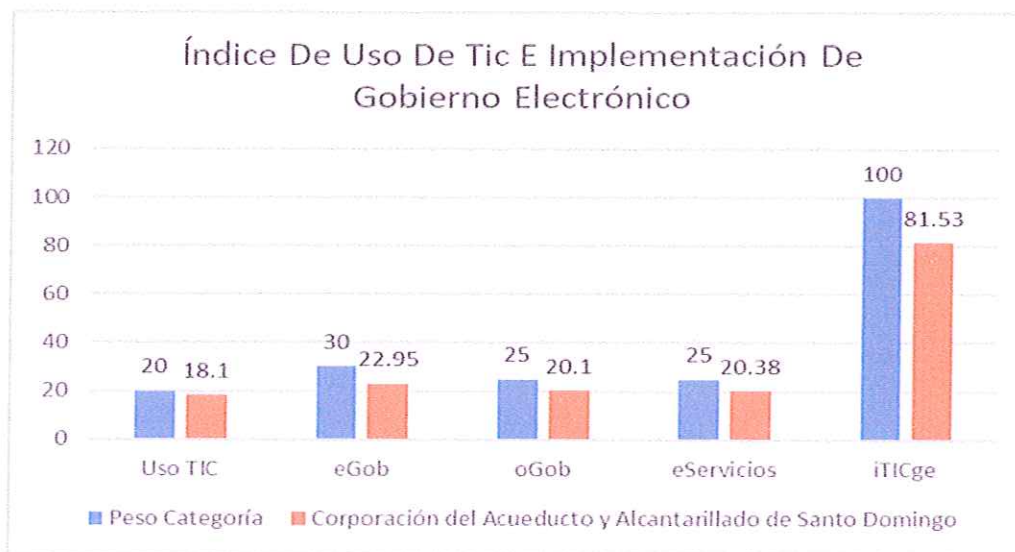
Gráfico no. 32



Elaboración propia. A noviembre del 2020.

### Índice De Uso De Tic E Implementación De Gobierno Electrónico (Resultados Generales Octubre 2021)

Gráfico no. 33



Fuente: <http://sisticge.dominicana.gob.do/detalle.php?id=57>

## Matriz resumen para diagnostico de las NOBACI

Tabla No. 12

Componentes del Control Interno	Calificación	Evaluación de la CGRD
Ambiente Control	93.3%	91.0%
Valoración y administración de riesgos	100.0%	96.6%
Actividades control	96.3%	96.3%
Información y comunicación	88.4%	76.7%
Monitoreo y evaluación	87.5%	93.8%

Fuente: [consultas.contraloria.gob.do/NOBACI](https://consultas.contraloria.gob.do/NOBACI)

## Matriz resumen SISCOMPRAS

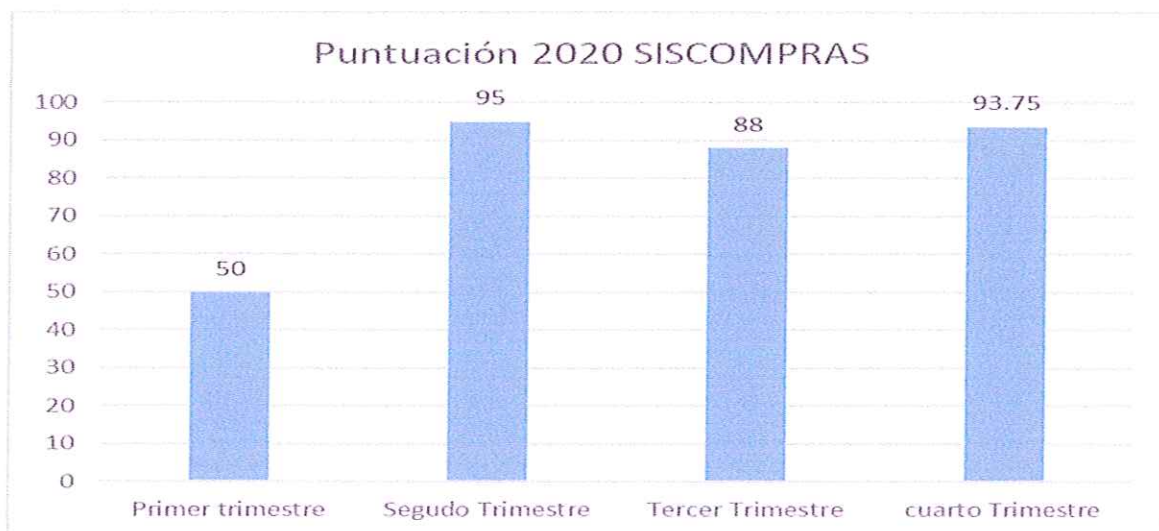
Tabla No. 13

Indicador de uso del sistema nacional de Contrataciones públicas -SISCOMPRAS-						
	Planificación de Compras	Publicación de procesos	Gestión de procesos	Administración de Contratos	Compras a MIPYMES, Personas físicas y Mujeres	Puntuación Estimada
Primer trimestre	15	15	0	0	20	50
Segundo Trimestre	15	15	15	30	20	95
Tercer Trimestre	15	15	18	30	10	88
cuarto Trimestre	15	15	13.75	30	20	93.75

Fuente: <https://www.dgcp.gob.do/siscompras/>

## PUNTUACIÓN SISCOMPRAS

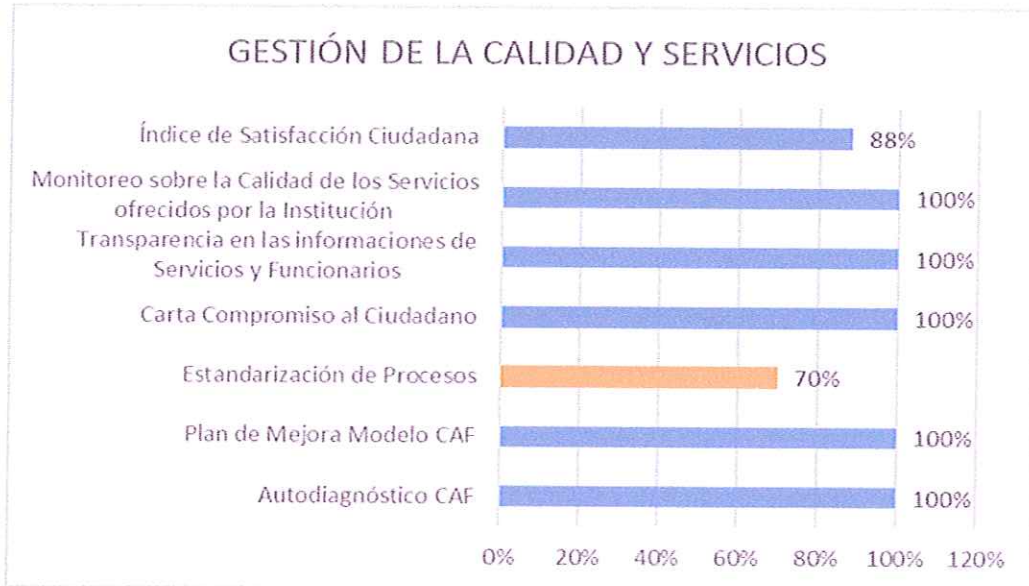
Gráfico No. 34



Fuente: <https://www.dgcp.gob.do/siscompras/>

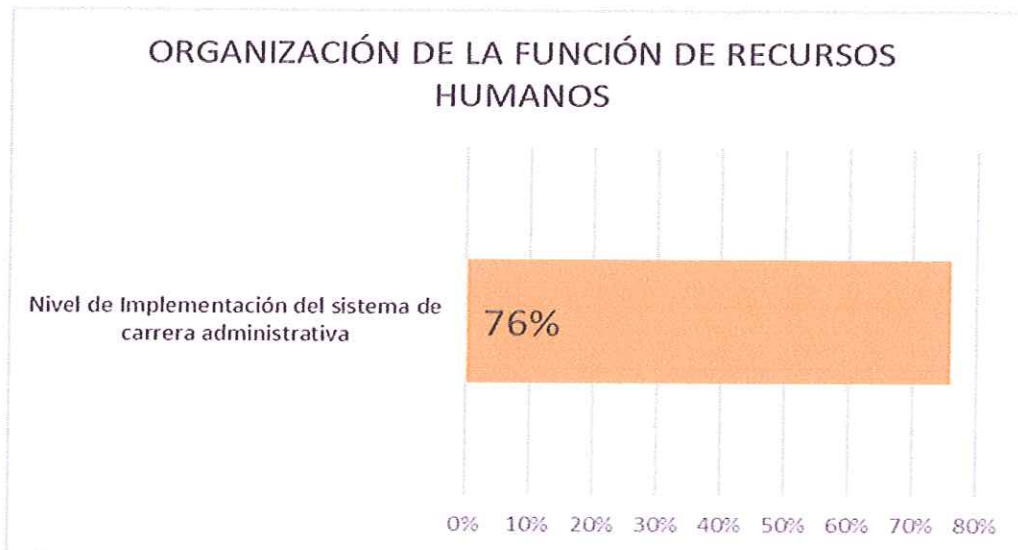
## Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP)

Gráfico no. 35



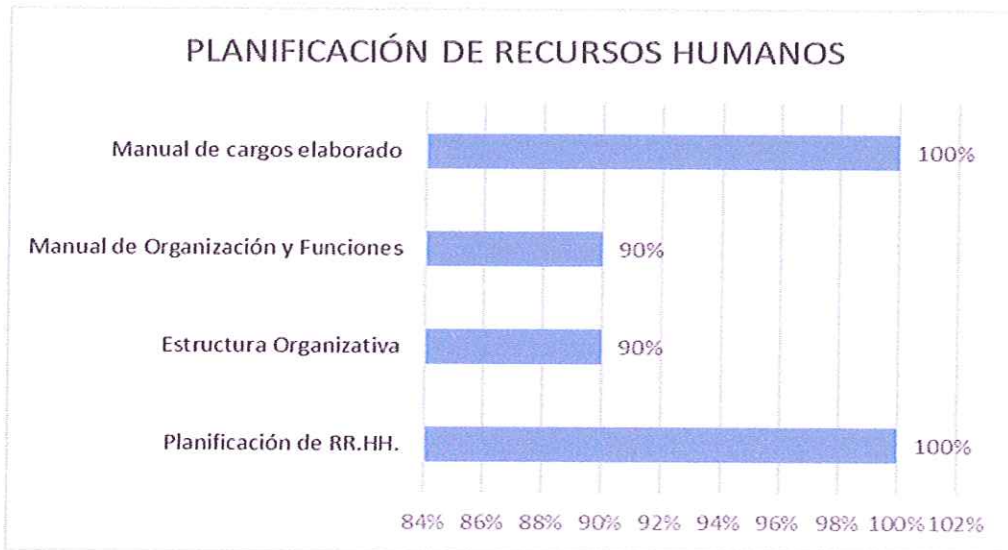
Fuente: <https://www.sismap.gob.do/Central/Organismo/Details/170?catchall=Corporaci%C3%B3n-del-Acueducto-y-Alcantarillado-de-Santo-Domingo>

Gráfico No. 36



Fuente: <https://www.sismap.gob.do/Central/Organismo/Details/170?catchall=Corporaci%C3%B3n-del-Acueducto-y-Alcantarillado-de-Santo-Domingo>

Gráfico No. 37



Fuente: <https://www.sismap.gob.do/Central/Organismo/Details/170?catchall=Corporaci%C3%B3n-del-Acueducto-y-Alcantarillado-de-Santo-Domingo>

Gráfico No. 38



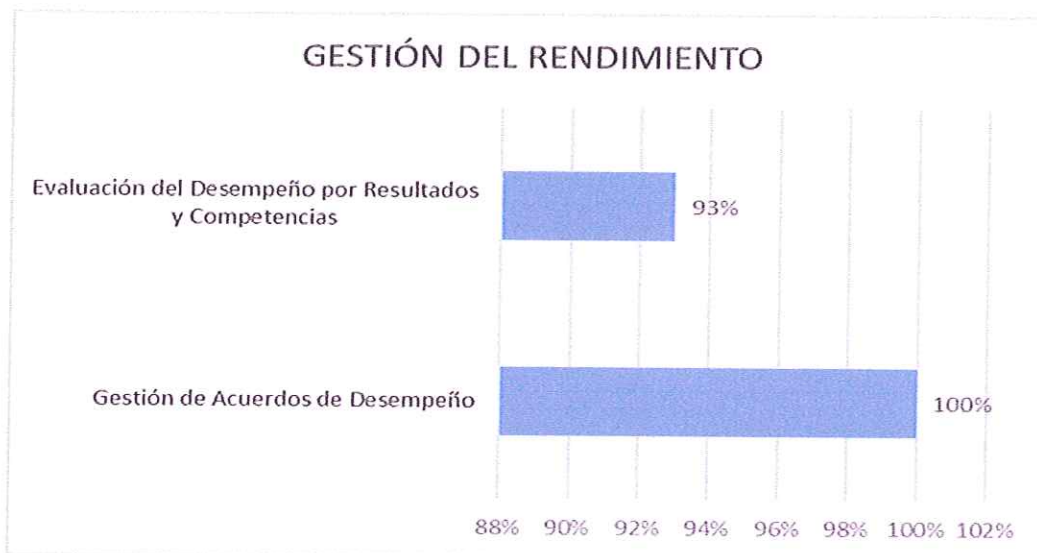
Fuente: <https://www.sismap.gob.do/Central/Organismo/Details/170?catchall=Corporaci%C3%B3n-del-Acueducto-y-Alcantarillado-de-Santo-Domingo>

Tabla No. 14

GESTIÓN DE LAS COMPENSACIONES Y BENEFICIOS	
Escala Salarial Aprobada	0%

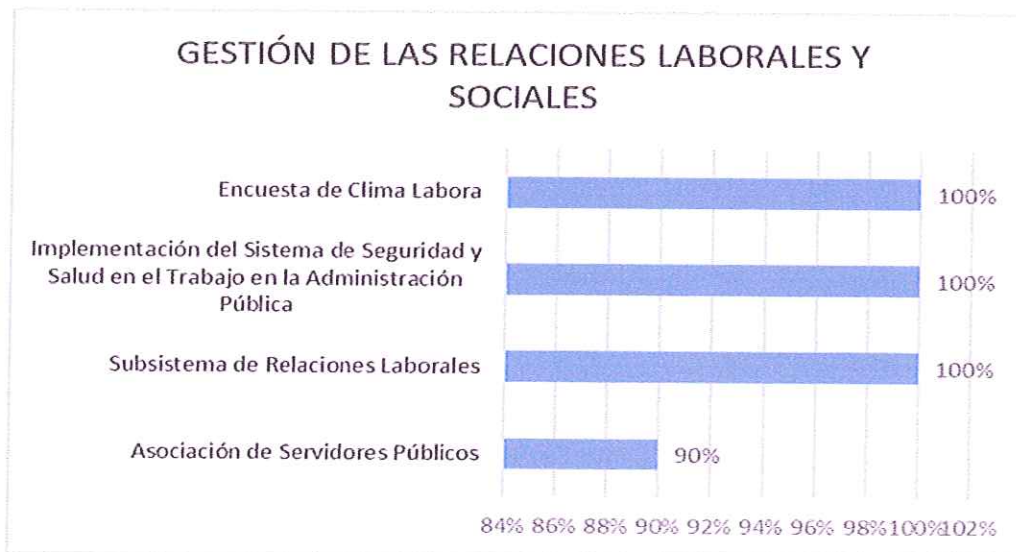
Fuente: <https://www.sismap.gob.do/Central/Organismo/Details/170?catchall=Corporaci%C3%B3n-del-Acueducto-y-Alcantarillado-de-Santo-Domingo>

Gráfico No. 39



Fuente: <https://www.sismap.gob.do/Central/Organismo/Details/170?catchall=Corporaci%C3%B3n-del-Acueducto-y-Alcantarillado-de-Santo-Domingo>

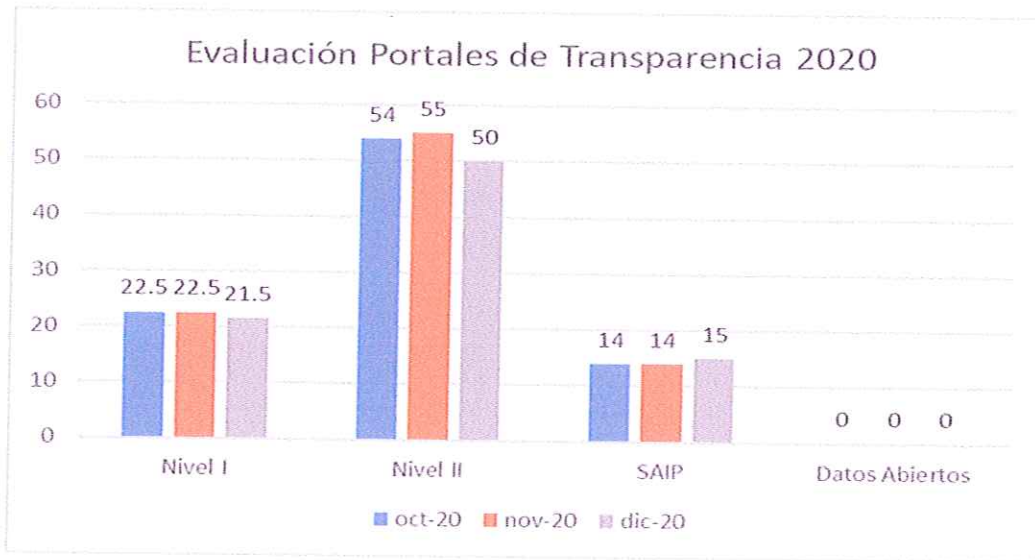
Gráfico No. 40



Fuente: <https://www.sismap.gob.do/Central/Organismo/Details/170?catchall=Corporaci%C3%B3n-del-Acueducto-y-Alcantarillado-de-Santo-Domingo>

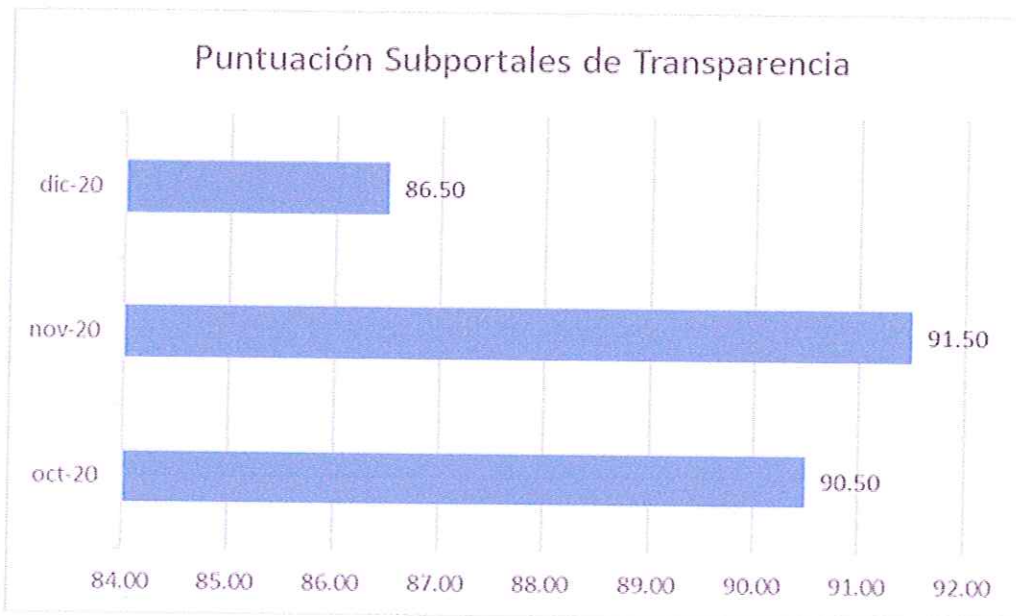
## Resumen Evaluación Portales de Transparencia Octubre-Diciembre 2020

Gráfico No. 41



Fuente: [SAIP v6.9](#)

Gráfico No. 42



Fuente: [SAIP v6.9](#)

### 5.1.2 Lista de los principales resultados para 2020

- Promoción de los servicios de la Institución en la Redes Sociales
- Educar a la ciudadanía en la cultura del ahorro del agua
- Auditoría de Monitoreo del Cumplimiento del tiempo de Prestación de los Servicios.
- Validación del cumplimiento de los estándares de los servicios comprometidos, la gestión de quejas y sugerencias
- Carga trimestral SNIP
- Reportes trimestrales Órganos rectores
- Lineamientos aprobados al termino en el 2do. trimestre del 2020
- Tramitación de los pagos de Beneficios Laborales de acuerdo con lo estipulado en la Ley 41-08
- Propuesta de revisión del Manual de Cargos Institucional
- Mejora de la Calidad de los Especialistas del Personal del Dispensario.
- Contribuir en el mejoramiento de la Salud de los Servidores.
- Levantamientos del 10% de las áreas desconcentradas sobre la mitigación de Riesgos Operativos.
- Gestión Equipos tecnológicos y ergonómicos
- Retomar la capacitación en Fontanería
- Realización de 6 pasantías aprobadas
- 109 inducciones en el tercer trimestre a personal de nuevo ingreso
- Verificado en 100% la recepción y traslado de artículos fuera del recinto
- Verificado en 100% el aseguramiento de la entrada, salida y movimientos internos de artículos
- Verificado del avance de uno de los proyectos más relevante de la institución
- 373 fugas de agua de 1/2" hasta 4" corregidas
- Actualización del catastro de redes de alcantarillado sanitario del sector operacional 03 en un 100%, así como el avance del 25% en el sector operacional 05
- 168 visitas técnicas realizadas
- 18,733 viajes de suministros de agua.
- Solicitudes de información registradas en el Portal SAIP.

- 57 Evaluaciones técnicas para la construcción y rehabilitación de pozo
- 47 Presupuestos para pozos solicitados, realizados
- 33 Evaluaciones de los Pozos solicitados para rehabilitación mediante mediciones en un tiempo máximo de 5 días
- Supervisar el 100% las obras publicas de agua potable y alcantarillado sanitario y tratamiento de Aguas Residuales en ejecución durante el año 2020
- Incorporadas unas 6,347 Viviendas al servicio de Agua Potable
- Incorporadas unas 5,048 Viviendas al servicio de Alcantarillado Sanitario
- Mejoras al sistema de Mesa de ayuda, implementación de sistema de tiques
- Digitalización de 142 expedientes y 8 tomo del Proyecto Madrigal (Proyecto de Digitalización)
- Mejoramiento de la red inalámbrica en la sede central de la institución
- Instalación de controles de acceso
- Creación del Sistema de citas para el Director
- Puesta en funcionamiento del Fortigate
- 10,977 ml de tubería de agua potable supervisados
- 1,162 acometidas de agua potable gestionadas y supervisadas en el segundo semestre
- 120 acometidas de alcantarillado gestionadas y supervisadas en el segundo semestre
- 8,591 mts. de saneamiento de cañadas en Santo Domingo y D.N, supervisados.
- 3,615 ml supervisados y gestionados de tuberías de alcantarillado sanitario
- Gestión y supervisión de suministro e instalación de 3 equipos de bombeo en los sistemas de producción de agua, en Santo Domingo y el D. N.
- Gestión y supervisión de rehabilitación y construcción de 3 plantas de tratamiento de aguas residuales en Santo Domingo y D.N.
- 80.5% de las muestras programadas del control sanitario de la red, en los puntos de muestreo en operación realizadas
- Monitoreo de las plantas potabilizadoras en un 87.5%
- Producción de botellitas de agua: 43,091 y 10,972 Botellones.
- Limpieza y desinfecciones de tanques y cisternas realizados
- 86% de Reclamos y denuncias de limpieza y desinfección, atendidas



- Cobro de proyectos privados incrementado en un 11%
- Fiscalización de la instalación de Micro y Macro Medidores de Agua en un 100%
- 99% de los casos de pro- consumidor sean atendidos en conformidad con el tiempo
- 8,513 nuevas viviendas catastradas
- 5,583 nuevas acometidas catastradas en el segundo semestre
- 4,497 nuevos clientes catastrados en el segundo semestre
- 4,186 averías corregidas
- Índice de potabilidad promedio superior al 95%
- Actualización del programa de mant. plantas de aguas residuales
- Mejoras en el servicio de agua potable de unos 25 barrios
- 86.5% de los levantamientos (esquineros), procesados

## 6. Metas No Completadas Plan Operativo Anual 2020 (Principales motivos)

Trimestre	Comentario	Cantidad	Porcentaje
3	Recursos financieros no entregados oportunamente	3	2.2%
	Retraso en el proceso de compras y contrataciones	1	0.7%
	Fondos no disponibles	2	1.5%
	Cambio prioridad en las metas programadas	2	1.5%
	Retraso en la ejecución de las actividades	3	2.2%
	Otro	124	90.5%
	Multiplicidad de funciones	2	1.5%
	<b>137</b>	<b>100%</b>	
4	Retraso en el proceso de compras y contrataciones	3	2.7%
	Fondos no disponibles	4	3.6%
	Cambio prioridad en las metas programadas	3	2.7%
	Retraso en la ejecución de las actividades	4	3.6%
	Otro	96	87.3%
	<b>110</b>	<b>100%</b>	
<b>Total</b>		<b>525</b>	<b>100%</b>

Reporte del Sistema SISPME.

Los comentarios “otro” están relacionados al Estado de Emergencia y la crisis producida por el COVID-19. La Dirección Social fue fuertemente afectada por el cambio de mando, otras, su personal fue afectado por el virus, mientras que la Dirección de Operaciones, tuvo que trabajar a media capacidad y contar con menos brigadas para sus actividades.

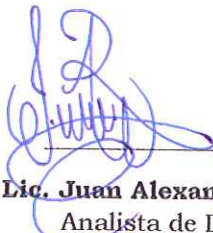
## 7. Conclusiones y oportunidades de mejora

En este segundo ejercicio de monitoreo y evaluación, podemos cualificarlo como bueno, a razón de que mucha de las áreas, y direcciones de la institución han abordado la planificación operativa anual, no sólo en la parte de la planificación sino también en la realización de muchas de las metas que se plasmaron tomando en cuenta los impactos generado en la plantilla del personal fruto del cambio de mando.

Dentro de los aspectos a mejorar que fueron recomendados a las diferentes áreas en sentido general se pueden mencionar:


- Velar porque las comunicaciones, memos, informes, reportes u otros están debidamente firmados, rubricados, y sellados
- Comunicar con antelación los cambios de prioridades
- Mejorar los medios de verificación de algunas áreas
- Medios de verificación repetidos que deben ser revisados por las áreas
- Mejorar las evidencias relacionadas con fotos
- Se deben propiciar reuniones mensuales para examinar como va el desempeño en la realización de las metas
- Para próximos ejercicios promover una mejor redacción de las metas

Elaborado Por:




**Lic. Juan Alexander Pascual**  
Analista de Datos

Revisado por:



**Ing. Sergio Polanco**  
Enc. Depto. PPP

Aprobado Por:



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