



REPÚBLICA DOMINICANA

# MEMORIA INSTITUCIONAL

---

AÑO 2020



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

---



**Memoria Institucional 2020**

Corporación del Acueducto y Alcantarillado de La Romana – COAAROM

**Elaborada con la Cooperación de:**

Ing. Leyda Hughes, Enc. Planificación y Desarrollo

Lic. Anny Valerio, Enc. Desarrollo Organizacional

Oscar Rodríguez, Diseñador Gráfico

**Datos Suministrados por:**

Lic. Dominga Güilamo, Directora Administrativa y Financiera

Lic. Cesar Igor, Director Comercial

Lic. Matias Pilier, Auditor Interno

Ing. Jefry Melo, Director de Operaciones

Lic. Nelson Reyes, Enc. de Compras

Lic. Ersivia de Aza, Compras

Ing. Jean Carlos Santos, Enc. Tecnología

Lic. Lupa Ubiera, Enc. Recursos Humanos

Lic. Patricia Haché, RAI

**Revisada por:**

Lic. William Gardón, Asistente Dirección General.

**Aprobada por:**

Lic. Francisco Tibó Rodríguez, Director General

## Contenido

I.	RESUMEN EJECUTIVO.....	3
II.	INFORMACIÓN INSTITUCIONAL .....	4
III.	RESULTADOS DE LA GESTIÓN DEL AÑO .....	6
IV.	GESTIÓN INTERNA .....	23
V.	IMPLEMENTACIÓN Y CERTIFICACIONES DE CALIDAD ALCANZADAS .....	31
VI.	PROYECCIONES AL PROXIMO AÑO .....	31
VII.	ANEXOS.....	31



## I. RESUMEN EJECUTIVO

---

La Corporación del Acueducto y Alcantarillado de La Romana - COAAROM al igual que el mundo del cual formamos parte ha experimentado el cambio disruptivo que ha provocado la pandemia Covid-19, desde el 16 de marzo se han presentados retos importantes en todos los actores económicos del país, y dentro de esto está el sector agua, con análisis particular de cada una de las instituciones que lo conforma.

Durante año 2020 los avances para la COAAROM, se vieron impactados por los efecto del Covid-19, con la ejecución del presupuesto de RD\$290,763,637.00 se llevaron a cabo una serie de eventos que fortalecieron la institución, a través de las ejecutorias en materia de transparencia, en los procesos de Compras y Contrataciones, en la aplicación de la Ley de Libre Acceso a la Información, la inclusión de informaciones de carácter financiero en el portal de Datos Abiertos, la conformación del Comité de Ética Pública, y un avance considerable en el desarrollo de los Manuales de Procesos y Procedimientos.

No se logró llegar a la meta en materia de recaudo, la instalación de nuevos medidores, el reordenamiento catastral en diferentes zonas, la ejecución de proyectos de distribución de agua potable, aunque no se llegó al 100% de la meta, se realizó la expansión de redes de distribución de 4,379.47 Mts lineales de tuberías, con los cuales se logró impactar a 602 hogares, equivalente a 2,106 habitantes de diferentes sectores del municipio de Villa Hermosa y La Romana, Contribuyendo con un mayor nivel de calidad de vida de la población. Las obras concluidas durante el periodo de rendición de cuenta fueron 4 y 3 quedaron en ejecución, ascendiendo a un monto de RD\$6, 645,322.60.

Gracias a los trabajos de corrección de fugas en las redes y a un efectivo reparto de agua, a través de los camiones cisterna, las condiciones de abastecimiento llegaron a satisfacer la demanda de la población, registrándose más de 533 fugas corregidas y más de 600 inmuebles que recibieron reparto de agua por camiones cisterna, llegando a lugares que no hemos podido llegar mediante la red.

Los resultados mostrados presentan una visión integral de gestión basada en la eficiencia y administración de recursos que la COAAROM ha ejecutado, siguiendo pautas establecidas por el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo, el Ministerio de Administración Pública, el Ministerio de la Presidencia, entre otras dependencias que dan seguimiento a los indicadores en el ranking que monitorea el SISMAP sobre las Metas Presidenciales.



## II. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

---

Declarar la misión y la visión en una institución constituye un enfoque para elaborar un Plan Estratégico Institucional alcanzable. La Misión plantea la razón de ser de la empresa, mientras que la Visión establece la meta a donde quiere llegar; en ese sentido el desempeño diario de cada colaborador permite dar cumplimiento a las acciones establecidas en el plan para obtener los resultados establecidos.

El éxito de toda empresa está determinado por el compromiso que tiene cada colaborador con la filosofía corporativa y la responsabilidad que exhiba al ejecutar cada tarea.

### Misión

Garantizar de forma integral el agua potable y alcantarillado sanitario de la Provincia de la Romana, con un enfoque a la preservación del ambiente.

### Visión

Lograr la cobertura total del agua potable y saneamiento, mediante una gestión ética y sostenible de los recursos que nos conviertan en una institución líder del sector.

### Funcionarios

La COAROM posee una estructura organizacional con los siguientes niveles jerárquicos.

#### a) Nivel Ejecutivo Máximo

- Consejo de Directores
- Director General

#### b) Nivel Ejecutivo Medio

- Directores de Área
- Encargados Departamentales
- Encargados de División

#### c) Nivel Operacional

- Dirección
- Departamento
- División
- Sección



El Consejo de Directores esta formado por los siguientes funcionarios:



**Alberto Bera Severino**  
PRESIDENTE



**Lic. Francisco Tibó Rodríguez**  
DIRECTOR GENERAL



**Licda. Jacqueline Fernández Brito**  
GOBERNADORA PROVINCIAL



**Lic. Juan A. Adames Bautista**  
ALCALDE MUNICIPIO  
DE LA ROMANA



**Lic. Favio Antonio Noel**  
ALCALDE MUNICIPIO  
DE VILLA HERMOSA



**Licda. Yvelisse Mercedes Méndez**  
ALCALDESA MUNICIPIO  
DE GUAYMATE



**Dr. Gilberto Cedeño**  
REPR. CENTRAL ROMANA



**Dr. Luis Armando Muñoz Bryan**  
REPR. CÁMARA DE COMERCIO



**Ing. Joseph Pilier**  
REPR. DE INAPA

#### Base Legal

**Constitución de la República Dominicana promulgada el 13 de junio 2015. (Art. 15 y 61 Numeral 1 )**

**Ley Núm. 385-98.**

La Corporación del Acueducto y Alcantarillado de La Romana (COAAROM), se crea mediante la ley 385-98, el 18 de agosto del 1998.

Es una entidad pública, de carácter autónomo, con personalidad jurídica, con patrimonio propio o independiente y duración ilimitada, descentralizada del Gobierno Central y del Gobierno Municipal, en los aspectos técnicos y administrativo que garantiza un idóneo y racional manejo y aprovechamiento de los recursos de agua potable y alcantarillado.



Garantizar el abastecimiento de agua potable, recolección, tratamiento y disposición de las aguas residuales, así como, la administración, comercialización, y ampliación de los sistemas de acueducto y alcantarillado en los municipios que son de su atribución.

### III. RESULTADOS DE LA GESTIÓN DEL AÑO

#### a) **Metas Institucional de Impacto a la Ciudadanía.**

La corporación de acueducto y alcantarillado COAAROM siguió los lineamientos presidenciales establecidos, de reducción de la población con déficit a agua potable y saneamiento. Las acciones realizadas enfocada a reducir esa brecha entre los ciudadanos de la Provincia de La Romana, y aportando al cumplimiento del objetivo específico 2.5.2 y su línea de acción 2.5.2.3 de la estrategia nacional de desarrollo 2030, se realizaron los siguientes proyectos ejecutados y en proceso, durante año-2020, proyectos de ampliación de redes de distribución.

- En feb-marz-2020, Instalación de 379 metros de tubería en PVC de 3 plgs. En el sector barrio George Municipio de Villa Hermosa Prov. La Romana, Rep. Dom. Este empalme beneficio a 60 familias del sector, la ejecución presupuestaria fue de RD\$ 562,687.64.

- Atendiendo a las necesidades planteadas por los ciudadanos del barrio villa princesa, al suroeste del Sector de Villa San Carlos, en el municipio de La Romana, R.D. se instalaron 2,506 Mts de tubería PVC a presión de 3 plgs, y se construyeron 175 acometidas domiciliaria, beneficiando a igual cantidad de familia en el sector antes mencionado. Este proyecto tuvo una inversión de RD\$ 4, 169,941.21.

- En el sector Los Cocos del municipio de Guaymate se realizó una instalación de redes de distribución de agua con una distancia de 1,409.47 metros lineales de tuberías, se instalaron 258 acometidas, la obra se ejecutó a un costo de RD\$ 1, 849,693.75. Este proyecto beneficio un total de 1,120 habitantes del municipio.

- En el sector Pica Piedra del municipio de Villa Hermosa se realizó la instalación de redes a una distancia de 85 metros lineales de tubería y se instalaron 13 acometidas domiciliarias, la obra tuvo un costo de RD\$ 63,000.00, y se beneficiaron 76 habitantes. El total de metros lineales ejecutado durante el año ha sido de 4,379.47 Mts, y un presupuesto total ejecutado de RD\$6, 645,322.60, con un total de 2,106 habitantes beneficiados.



## Proyectos en Ejecución

- En el sector Juan Pablo Duarte del municipio de Villa Hermosa se realizó el levantamiento de las necesidades de ampliación de redes de agua potable, dando como resultado el requerimiento de una distancia de 3,519.8 metros lineales de tubería PVC de 3 plgs, a un costo de RD\$ 4,618,152.53, y se beneficiaran un total de 2,100 habitantes. Esta obra está en proceso.
- En el distrito municipal de Caleta, se está realizando una ampliación de redes, con una distancia de 1,592.8 Metros lineales de tubería, a un costo de RD\$ 2, 996,348.25, y se beneficiaran 348 habitantes.
- En el barrio de Villa Princesa del sector de Villa San Carlos, está en proceso una segunda etapa de ampliación de redes con una distancia de 389 metros lineales a un costo de RD\$ 474,237.81, y se beneficiaran un total de 80 habitantes.





Productos		Medidas de políticas y/o acciones de regulación	Elementos facilitadores para el logro del resultado	Elementos que obstaculizaron el logro del resultado
Terminales	Intermedios			
Suministro de agua potable a zonas urbanas, periurbanas y rurales		Se declara de manera de urgencia, el plan maestro de alcantarillado sanitario y aumento de la producción de agua potable, para la ampliación del acceso de agua del municipio de Villa Hermosa.	desarrollo de nuevas infraestructuras en ampliación redes.	la no aprobación todavía del " acueducto villa hermosa", que aumentaría la producción y el acceso al servicio de agua potable.
			recuperación de usuarios clandestinos. 2- La actualización del	El no servicio de agua en varios sectores de La Provincia.
				desarrollo de nuevas infraestructuras en ampliación redes.
Alcantarillado sanitario en zona urbana y periurbana		Se declara de manera de urgencia, el plan maestro de alcantarillado sanitario y aumento de la	Levantamiento catastral de todos los usuarios de todos los usuarios con servicio de alcantarillado.	1-No habilitada la PTAR, en todos sus procesos, y2-la falta de ampliación de las redes de alcantarillado en guaymate, 3- La ausencia
Tratamiento de aguas residuales		Se declara de manera de urgencia, el plan maestro de alcantarillado sanitario y aumento de la	no logrado el resultado	No habilitada la PTAR, en todos sus procesos
		producción de agua	catastral de todos los usuarios de todos los	todos sus procesos, y2-la falta de ampliación de las
Suministro de agua potable a zonas urbanas, periurbanas y	Instalación de Macro-micro medidores	Medición del servicio de agua potable, para incentivar el ahorro	1.-Cambio de Proveedor 2- se creó brigadas de instalación de	1-retraso del proveedor, 2- la instalación por las brigadas internas.

**b) Indicadores de Gestión**



ID.	Resultados	Indicador	Valor línea base (2015)	Valor alcanzado			2020	*Nivel de avance	Medios de Verificación	Meta
				2017	2018	2019				2021
317	Extendido el acceso a agua potable	Porcentaje de la población con acceso al servicio de agua potable a través de COAAROM	0.73	0.73	0.76	0.78	0.80	0.05%	Estadísticas y planos del Dpto de catastro de redes y distribución de agua	0.85
		Porcentaje de las viviendas con servicios de agua potable e integrada al sistema comercial COAAROM	0.71	0.72	0.74	0.77	0.87	0.06%	Estadísticas del sistema de gestión Comercial.	0.89
		Porcentaje de las viviendas conectadas al servicio de agua potable a través de la COAAROM	0.73	0.74	0.76	0.79	0.85	0.06%	Estadísticas del sistema de gestión Comercial, catastro de usuarios.	0.87
318	Extendido el acceso a Saneamiento de Aguas Residuales	Porcentaje de hogares con conexiones de alcantarillado	0.01	0.01	0.03	0.03	0.04	0.02%	Estatística del Dpto. catastro de usuarios	0.04
319	Incremento de los metros cúbicos de aguas servidas tratadas	Porcentaje de agua tratada vertida en los afluentes COAAROM	0.01	0.01	0	0.01	0.20	0%	Reportes planta de tratamiento aguas	0.2
		Porcentaje de hogares con conexiones de alcantarillado, integrada al sistema	0.01	0.01	0.03	0.03	0.05	0.02%	Reporte del sistema de gestión Comercial COAAROM	0.05
793	Incremento del porcentaje de viviendas con servicio de agua medido con relación a las viviendas catastrada.	Índice de cobertura de medición	0.13	<b>0.16</b>	0.17	<b>0.19</b>	<b>0.26</b>	0.60%	<b>Estadísticas de los dptos de Catastro y Facturación</b>	0.32

## 1. Perspectiva Estratégica

### i. Metas Presidenciales.



A continuación, presentamos un detalle de los proyectos de arrastre en inversión pública:

Nombre del proyecto-Obra	Snip	Objetivo del Proyecto.	Beneficiario del proyecto.
Instalación de línea de conducción en PVC de 12 y 20 pulgadas Ave. Caamaño Deño. Municipio La Romana	Nuevo	Ampliar cobertura de servicio de agua potable en zonas de bajo recurso.	3,673 habitantes
Construcción de mini acueductos comunitarios en Guaymate y Barrio Juan Pablo Duarte y construcción de tanque de almacenamiento en Cumayasa.	Nuevo	Ampliar cobertura de servicio de agua potable en zonas de bajo recurso.	20,000 habitantes
Instalación de 10.000.00 medidores, en el sector urbano del Municipio de La Romana, Provincia La Romana, R.D.	12518	Controlar las pérdidas físicas y comerciales.	10,000 familias
Construcción del sistema de agua potable para el sector de Villa Progreso en el municipio de Villa Hermosa.	12533	Ampliar cobertura de servicio de agua potable en zonas de bajo recurso.	20,000 habitantes
Proyecto incorporación de pozos, Línea de impulsión y Depósito de almacenamiento de agua potable en el Municipio de Villa Hermosa (proyecto Renguelito).	Nuevo	Ampliar cobertura de servicio de agua potable en zonas de bajo recurso.	53,522 habitantes

Los proyectos nuevos están sometidos a Inversión pública para la aprobación de su código Snip.

ii. Objetivo de Desarrollo Sostenible.





En este año hemos realizado ciertos avances en el cumplimiento del ODS6, en la mejora del acceso a los servicios de agua y saneamiento para los pobres y marginados, los proyectos de expansión del servicio de agua potable se han ejecutado en zonas de extrema pobreza.

iii. Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP).

La COAROM en la última medición de presidencia logró un resultado promedio de 83.80 en los indicadores evaluados para el primer trimestre de este año, esta puntuación garantiza la permanencia de la institución en el color verde que representa el cumplimiento satisfactorio de los indicadores. A pesar de la pandemia COVID 19 la institución ha realizado todos los esfuerzos para mantener vigente este promedio, a través del desempeño de cada área tomando en cuenta todos los protocolos para salvaguardar a los colaboradores y a los ciudadanos/clientes.

INSTITUCIONES	RESULTADO		SISTEMA DE INDICADORES						
	METAS	OBRAS	SISMAP	ITICGE	NOBACI	CUMPLIMIENTO DE LA LEY 200 04	GESTION PRESUPUESTARIA	CONTRATACIONES PÚBLICAS	TRANSPARENCIA GUBERNAMENTAL
CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE LA ROMANA	NO APLICA	0%	84%	77%	81%	96%	NO EVALUADO	81%	NO EVALUADO

iv. Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP).



El promedio general que posee la COAAROM en los 25 subindicadores del SISMAP es de 86.74%, como se puede visualizar en la imagen. Este dato encierra el logro del 80% al 100% de 19 indicadores, dentro de los cuales podemos destacar la elaboración de la Autodiagnóstico del CAF y el plan de acción, la actualización del directorio de los funcionarios y los servicios de la COAAROM, la solicitud que se realizó al MAP para actualizar la estructura organizacional, la actualización del manual de cargos, la gestión de acuerdo de desempeño, y la ejecución del plan de acción de la encuesta de clima.

El Plan de capacitación se ha cumplido en un 80% en este año debido a la pandemia COVID-19 se han realizado 13 capacitaciones que incluyen: diplomados, cursos y talleres impartidos tanto por el INAP como por el INFOTEP, y se ha capacitado a 154 colaboradores de la institución, se utilizó la modalidad virtual con el propósito de dar cumplimiento a la planificación realizada para el 2020.



**SISMAP** | Sistema de Monitoreo de la Administración Pública



## Lista de Evidencias

Información del Organismo	
<b>Organismo:</b>	Corporación del Acueducto y Alcantarillado de la Romana
<b>Promedio General:</b>	86.74% 
<a href="#">Regresar al Ranking</a>	

### Enlaces Importantes

- [Portal del MAP](#)
- [Portal del SISMAP](#)
- [Portal del SASP](#)
- [Portal de Concursos Públicos](#)
- [Portal de Estadísticas](#)
- [Portal del INAP](#)

## 2. Perspectiva Operativa

- i. Índice de Transparencia



**Cantidad de solicitudes respondidas / cantidad de solicitudes recibidas.**

La COAAROM ha obtenido una puntuación promedio de 94% en las evaluaciones realizadas de Enero a Septiembre 2020.

Calificaciones obtenidas de las evaluaciones del sub-portal de transparencia -2020								
Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
95	87	95	93	98	96	98	95	97

Los datos liberados en el portal de Datos abiertos son actualizados mensualmente y consisten en:

Estadísticas de Recaudación, Estadísticas de Facturación, Estadísticas de Reconexión

Cantidad de declaraciones Juradas publicadas / Cantidad de obligados a declaraciones juradas de su institución.

Porcentaje de cumplimiento del Plan de la CEP y/o calificación enviada por DIGEIG.

Cumplimiento del plan de trabajo de la CEP:

Colocación y administración de buzones de denuncias.

Charlas, concientizaciones y entrega de brochurs sobre principios éticos.

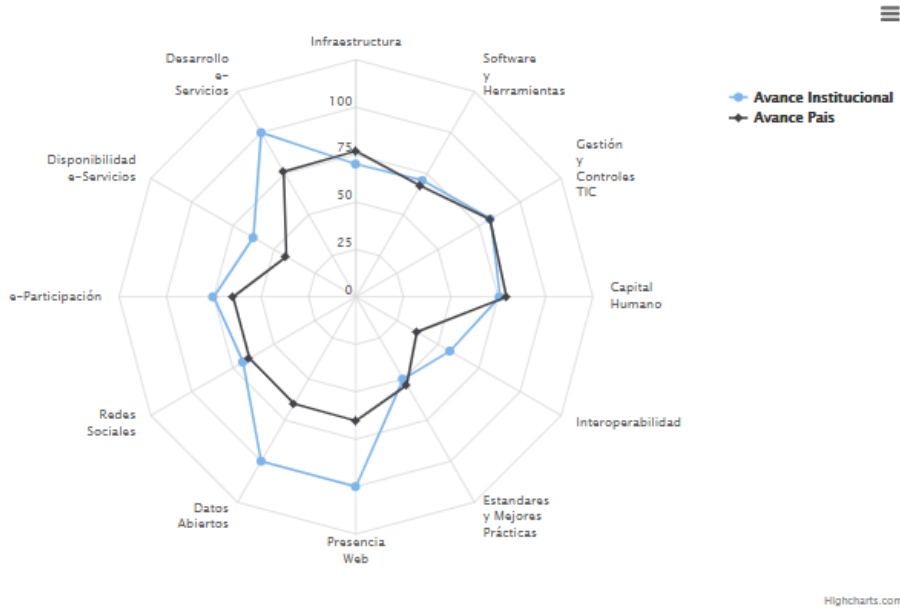
Firma de acuerdo y compromiso de cumplir con lo establecido en el Código de Ética.

Conformación de la nueva CEP, fecha de certificación: 21 de Octubre 2019



ii. Índice de Uso Tic e Implementación Gobierno Electrónico

Corporación del Acueducto y Alcantarillado de La Romana



iTICge 2020

Peso Categoría	Puntuación
100.00	76.97

En la actualidad la COAAROM tiene un promedio de 76.97, y el avance institucional reflejado en la imagen superior está bastante elevado en comparación con el avance país, esto posiciona la corporación dentro de las instituciones que tiene un desarrollo satisfactorio a nivel del uso de las Tics. en varios de los indicadores evaluados. A saber, que por la situación que nos ha afectado de la pandemia varios de los indicadores están pendientes de evaluación para incrementar el porcentaje de la institución.















## Matriz de Resumen (Seguimiento Cuatrimestral)

CORPORACIÓN DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE LA ROMANA

### Período

1er Cuatrimestre 2020 ▾

Componentes del Control Interno	Institución		Contraloría General de la República		Observaciones CGR
	Calificación	Progreso	Evaluación	Progreso	
Ambiente de Control	95.51%		92.13%		5
Valoración y Administración de Riesgos	100.00%		100.00%		0
Actividades de Control	66.67%		51.85%		11
Información y Comunicación	79.07%		60.47%		9
Monitoreo y Evaluación	100.00%		100.00%		0
%Totales	88.25%		80.89%		25

#### Leyenda del progreso

00%-39% Incipiente
40%-79% Mediano
80%-99% Satisfactorio
100% Implementado

Firma MAE





La COAROM alcanzó un puntaje de 80.89% en el Sistema para diagnóstico de NOBACI hasta el mes de noviembre del 2020, ya que la Contraloría General de la República reinició la medición de todas las instituciones, con el objetivo de que las evidencias sean verificadas y refrendadas por los nuevos incumbentes de las instituciones.

Período Actual: 3er Cuatrimestre 2020 (2020-03) ANNY AMARILIS VALERIO BERROA (autoevaluador)

Período: 3er Cuatrimestre 2020

Imprimir Reporte Adjuntar reporte Firmado

Componentes del Control Interno	Institución		Contraloría General de la República		Observaciones CGR
	Calificación	Progreso	Evaluación	Progreso	
Ambiente de Control	0.00%		0.00%		0
Valoración y Administración de Riesgos	0.00%		0.00%		0
Actividades de Control	0.00%		0.00%		0
Información y Comunicación	0.00%		0.00%		0
Monitoreo y Evaluación	0.00%		0.00%		0
%Totales	0.00%		0.00%		0

En este sentido, la institución conformó un nuevo comité de NOBACI, para iniciar el trabajo de carga de evidencias.



iv. Gestión Presupuestaria

El presupuesto para este 2020 estimado en RD\$ 290,763,637.00 que incluye las transferencias del gobierno central para el pago de energía eléctrica, ayuda para gastos corrientes y aportes para inversión de capital más los ingresos por la venta del servicio.

CORPORACION DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE LA ROMANA AÑO 2020		
COAAROM		
Presupuesto de Gastos y Aplicaciones Financieras		
En RD\$		
Detalle	Presupuesto Aprobado	Presupuesto Modificado
<b>2 - GASTOS</b>		
<b>2.1 - REMUNERACIONES Y CONTRIBUCIONES</b>	<b>94,910,742.00</b>	
2.1.1 - REMUNERACIONES	76,386,378.00	
2.1.2 - SOBRESUELDOS	6,508,512.00	
2.1.3 - DIETAS Y GASTOS DE REPRESENTACIÓN	1,175,000.00	
2.1.4 - GRATIFICACIONES Y BONIFICACIONES	100,000.00	
2.1.5 - CONTRIBUCIONES A LA SEGURIDAD SOCIAL	10,740,852.00	
<b>2.2 - CONTRATACIÓN DE SERVICIOS</b>	<b>95,666,012.00</b>	
2.2.1 - SERVICIOS BÁSICOS	81,638,527.00	
2.2.2 - PUBLICIDAD, IMPRESIÓN Y ENCUADERNACIÓN	1,111,121.00	
2.2.3 - VIÁTICOS	220,000.00	
2.2.4 - TRANSPORTE Y ALMACENAJE	413,474.00	
2.2.5 - ALQUILERES Y RENTAS	3,024,595.00	
2.2.6 - SEGUROS	780,322.00	
2.2.7 - SERVICIOS DE CONSERVACIÓN, REPARACIONES MENORES E INSTALACIONES TEMPORALES	5,524,100.00	
2.2.8 - OTROS SERVICIOS NO INCLUIDOS EN CONCEPTOS ANTERIORES	2,953,873.00	
2.2.9 - OTRAS CONTRATACIONES DE SERVICIOS		
<b>2.3 - MATERIALES Y SUMINISTROS</b>	<b>22,355,279.00</b>	
2.3.1 - ALIMENTOS Y PRODUCTOS AGROFORESTALES	2,060,001.00	
2.3.2 - TEXTILES Y VESTUARIOS	1,070,000.00	
2.3.3 - PRODUCTOS DE PAPEL, CARTÓN E IMPRESOS	457,917.00	
2.3.4 - PRODUCTOS FARMACÉUTICOS	10,000.00	
2.3.5 - PRODUCTOS DE CUERO, CAUCHO Y PLÁSTICO	2,403,958.00	
2.3.6 - PRODUCTOS DE MINERALES, METÁLICOS Y NO METÁLICOS	2,295,213.00	
2.3.7 - COMBUSTIBLES, LUBRICANTES, PRODUCTOS QUÍMICOS Y CONEXOS	12,262,796.00	
2.3.8 - GASTOS QUE SE ASIGNARÁN DURANTE EL EJERCICIO (ART. 32 Y 33 LEY 423-06)		
2.3.9 - PRODUCTOS Y ÚTILES VARIOS	1,795,394.00	
<b>2.4 - TRANSFERENCIAS CORRIENTES</b>	<b>600,000.00</b>	
2.4.1 - TRANSFERENCIAS CORRIENTES AL SECTOR PRIVADO	600,000.00	
<b>2.6 - BIENES MUEBLES, INMUEBLES E INTANGIBLES</b>	<b>1,231,604.00</b>	
2.6.1 - MOBILIARIO Y EQUIPO	1,108,775.00	
2.6.2 - MOBILIARIO Y EQUIPO EDUCACIONAL Y RECREATIVO		
2.6.5 - MAQUINARIA, OTROS EQUIPOS Y HERRAMIENTAS	122,829.00	
<b>2.7 - OBRAS</b>	<b>76,000,000.00</b>	
2.7.1 - OBRAS EN EDIFICACIONES		
2.7.2 - INFRAESTRUCTURA	76,000,000.00	
<b>Total Gastos</b>	<b>290,763,637.00</b>	
<b>TOTAL APLICACIONES FINANCIERAS</b>		
<b>TOTAL GASTOS Y APLICACIONES FINANCIERAS</b>	<b>290,763,637.00</b>	



**COMPARACIÓN DE EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA 2019-2020**

	<b>2020</b>	<b>2019</b>
EFFECTIVO EN CAJA Y BANCO	61,212,751.00	48,427,922.00
CUENTAS POR COBRAR	251,432,434.00	236,805,266.00
OTROS ACTIVOS CORRIENTES	9,608,172.00	9,321,246.00
ACTIVOS FIJOS	419,484,948.00	582,697,492.00
OTROS ACTIVOS NO CORRIENTES	4,013,974.00	2,177,610.00
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>745,752,279.00</b>	<b>879,429,536.00</b>
CUENTAS POR PAGAR PROVEEDORES	8,450,206.00	8,520,339.00
DOCUMENTOS POR PAGAR	2,795,577.00	5,248,516.00
OTROS PASIVOS CORRIENTES	735,535.00	1,224,685.00
DOCUMENTOS POR PAGAR A LARGO PLAZO	673,336,835.00	691,958,707.00
OTROS PASIVOS NO CORRIENTES	2,257,768.00	2,257,768.00
<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>687,575,921.00</b>	<b>709,210,015.00</b>
CAPITAL	146,979,656.00	168,184,362.00
RESULTADO DEL PERIODO	54,547,644.00	45,494,653.00
RESULTADOS ACUMULADOS	82,295,315.00	71,740,196.00
<b>TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO</b>	<b>971,398,356.00</b>	<b>994,629,226.00</b>



**Ejecución y Estimación de Ingresos, Gastos, Fuentes y Aplicaciones Financieras del 2018 al 2021**

<b>Objeto</b>	<b>Descripción</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
1	Ingresos	315,084,116.00	290,763,637.00	241,491,076.00	213,841,738.00
1.4	Transferencias	185,845,077.00	170,748,637.00	127,491,076.00	113,841,738.00
1.4.1	Transferencias Corrientes	145,845,077.00	94,748,637.00	87,491,076.00	93,841,738.00
1.4.2	Transferencias Capital	40,000,000.00	76,000,000.00	40,000,000.00	20,000,000.00
1.5	Ingresos por Contraprestación	129,239,039.00	120,015,000.00	114,000,000.00	100,000,000.00
1.6	Otros Ingresos	-	-	-	-
2	Gastos Totales	315,084,116.00	261,596,693.00	240,043,477.00	231,810,543.00
2.1	Remuneraciones y Contribuciones	111,411,042.00	111,897,564.00	98,283,975.00	80,422,662.00
2.2	Contratación de Servicios	142,804,511.00	84,687,641.00	87,247,650.00	94,481,089.00
2.3	Materiales y Suministro	19,534,077.00	36,203,604.00	35,631,276.00	40,494,387.00
2.4	Transferencias Corrientes	300,000.00	1,509,819.00	961,455.00	669,905.00
2.5	Transferencias de Capital	-	-	-	-
2.6	Bienes muebles e inmuebles e intangibles	1,034,486.00	14,403,909.00	11,603,022.00	2,765,760.00
2.7	Obras	40,000,000.00	12,894,156.00	6,316,099.00	12,976,740.00
2.9	Gastos Financieros	-	-	-	-
	<b>RESULTADO FINANCIERO</b>	-	29,166,944.00	1,447,599.00	(17,968,805.00)
3	Fuentes Financieras	-	54,105,357.00	47,604,883.00	23,563,681.00
3.1	Disminución de Activos Financieros	-	54,046,612.00	47,161,494.00	22,929,956.00
3.2	Incremento de Pasivos	-	58,745.00	443,389.00	633,725.00
4	Aplicaciones Financieras	-	20,989,877.00	24,470,439.00	18,247,519.00
4.1	Incremento de Activos	-	8,016,341.00	10,360,382.00	10,048,979.00
4.2	Disminución de Pasivos	-	12,973,536.00	14,110,057.00	8,198,540.00



v. Sistema Nacional de Compras y Contrataciones Públicas (SNCCP)

El promedio que tiene la COAAROM en la plataforma es de 80.08.

vi. Auditorías y Declaraciones Juradas

La COAAROM no ha tenido ninguna auditoria en el año 2020.

Los sujetos obligados de nuestra institución y de los cuales poseemos las declaraciones juradas publicadas en el portal de transparencia con protección de datos personales:

Director General

Licdo. Francisco Tibó Rodríguez

Directora Administrativa y Financiera.

Licda. Dominga Güilamo

Encargado de Compras.

Licdo. Nelson Reyes Beras



### 3. Perspectiva de los Usuarios

#### i. Sistema de atención ciudadana 3-1-1

The screenshot displays the 'Sistema de administración de denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias' interface. At the top, it shows the '311' logo and the 'OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN'. The main navigation bar includes 'INICIO', 'QUEJAS / RECLAMACIONES', 'PRO-CONSUMIDOR', 'LINEA 700', and 'CONFIGURACIONES'. Below this, there's a 'Lista de Quejas & Reclamaciones' section with filters for 'Instituciones' (0 Creado(s), 0 Abierto(s), 0 Declarado(s), 0 En Proceso, 0 En Proceso, 1 Cerrado(s)) and a search bar. A table lists one record: 'QUEJAS' with ID 'Q2020120214816', status 'CERRADO', and '9 OAS'. The record details include the institution 'CORPORACIÓN DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DE LA ROMANA (COAAROM)', complainant 'RAFAEL RICARDO SANCHEZ MARTINEZ', assignee 'PATRICIA YANORET HACHE ESPINOSA', and dates 'MIÉRCOLES 02 DE DICIEMBRE, 2020 - 02:54' and 'MARTES 08 DE DICIEMBRE, 2020 - 02:30'. Navigation buttons like 'Primero', 'Anterior', 'Siguiente', and 'Último' are visible at the bottom.

En el 2020 se registró solicitud, queja, reclamo o denuncia realizada a través del 311.

#### a. Estadísticas de solicitudes de acceso a la información vía OAI

#### Cantidad de solicitudes respondidas / cantidad de solicitudes recibidas.

Durante los meses Enero-Diciembre 2020 recibimos cinco solicitudes de información en la oficina de Acceso a la Información Pública (OAI), todas fueron resueltas, además recibimos mediante oficina una solicitud.

A través del portal único de solicitud de información pública (SAIP) recibimos cuatro solicitudes. Todas respondidas en un plazo menor a 15 días laborables, tal como establece La Ley General de Libre Acceso a la Información Pública no. 200-04 en su Art. 8.

Detalle de las solicitudes recibidas según sector o tema (Nómina, compras, finanzas, legales, Etc.):

SOLICITUDES RECIBIDAS	
TEMAS	CANTIDAD
Legal	0
Finanzas	1
Presupuesto	0
Nomina	0
Estadísticas	0
Declaraciones juradas	0
Compras y Contrataciones	0
Proyectos	0
Datos técnicos de la institución o/y Otros.	4



- ii. Entrada de servicio en línea, simplificación de trámites, mejora de servicios públicos.

### **Simplificación de trámites**

En año 2020, la Coarom incluyó 6 nuevos servicios al proceso de simplificación de trámites para su inserción de la en República Digital, facilitando a los ciudadanos el acceso a esos servicios, evitando el traslado a las oficinas, reducción del tiempo de espera o largas filas. Los servicios incluidos fueron:

- Cambio de datos
- Solicitud de servicio
- Conexión de servicio
- Reevaluación de servicio

### **c) Otras acciones desarrolladas**

#### **Concienciación del valor del agua**

Acogiéndonos a los protocolos de seguridad establecido, se hizo un giro de la estrategia de concientización del valor del agua y educación a nuestros usuarios mediante charlas en escuelas, espacios públicos y juntas de vecinos, reenfoquemos la acción a las redes sociales, radiales y televisivo.

Campaña de concienciación en redes sociales Con el propósito de integrar a la ciudadanía en la necesidad de ahorrar el agua potable, la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de La Romana-COAROM lanzó este 2020 una campaña de cortos educativos de cuidado y ahorro del agua. Al mismo tiempo lanzamos la “campaña Guardianes del Agua “. Con esta campaña, fueron múltiples acciones y actividades tendentes a sensibilizar, y promover la buena práctica del uso del servicio de agua. Se entregaron suvenires a los usuarios.

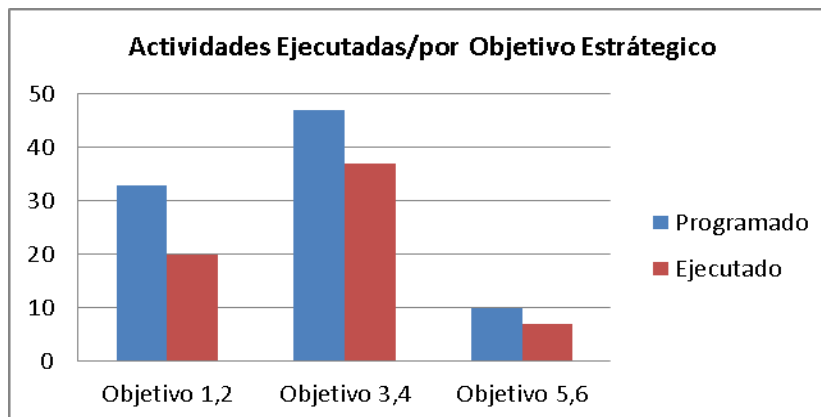




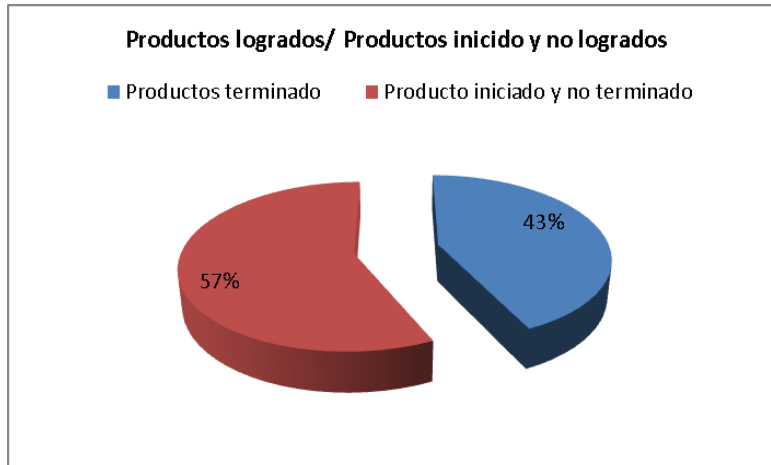
#### IV. GESTIÓN INTERNA

##### Análisis de Cumplimiento Plan Estratégico y Operativo

La evaluación de desempeño de las áreas de la COAAROM, para el periodo Enero-dic-2020. Este proceso de evaluación tiene como objetivo comparar el desempeño de las ejecutorias de las Direcciones y departamentos con respecto al cumplimiento de los productos programados para el periodo evaluado, de acuerdo al plan operativo anual puesto en ejecución en Enero-2020. Cabe señalar que estos resultados, no han podido escapar al impacto inminente del COVID-19.







**Cumplimiento por Dirección y Departamento de las Actividades Programadas**

No	Áreas	No.De Actividades	Actividades		
			Lograda	parcial	No lograda
1	Dirección de operaciones	20	12	4	4
2	Dirección Comercial	11	3	9	0
3	Dirección adm. Y financiera	10	6	3	1
4	Departamento de RRHH	21	16	3	2
5	Departamento de planificación y desarrollo.	17	10	7	0
6	Departamento de acceso a la información	4	3	1	0
7	Departamento de comunicaciones	4	3	1	0
8	Departamento de tecnología de la información	0	0	0	0
9	Departamento de Revisión y Control Operacional	3	2	1	0
<b>Total Cumplimiento institucional</b>		<b>90</b>	<b>55</b>	<b>29</b>	<b>7</b>
<b>% de cumplimiento</b>		<b>100%</b>	<b>61%</b>	<b>32%</b>	<b>0.07%</b>

Fuentes: estadísticas generada por los informes recibido en planificación y desarrollo.



### Resultados por producto y actividades, área sustantiva

Dirección de Operaciones						
No	Productos	Indicadores	Meta	Cumplimiento	Status	
1	Instalación de nuevas redes	Km de redes instaladas	6,103 2Mts	4379.47	72%	En proceso
2	Catastro de redes	# de planos Actualizados/total planos	60%	8.5	85%	logrado
3	Calidad del servicio de agua entregada al ciudadano.	Monitoreo de potabilización	97.8%	97.46	100%	Logrado
4	Agua tratada antes de su disposición final	M3 de agua tratadas	258 M3/a	0	0	No iniciado
5	Minimizar las pérdidas físicas en las redes	# de avería reparada	500	533	1.06%	logrado
6	Reducción perdida comercial y consumo just	# de medidores instalados	500	382	76%	En proceso

La Dirección de Operaciones presentó el siguiente nivel de cumplimiento: de los 5 productos programados, obtuvo 72% cumplido del total programado de instalación de nuevas redes, 85% de los planos de redes actualizados, 97.46% en calidad del servicio, el agua tratada no tuvo nivel de avance debido a la paralización de la planta por reparación y mantenimiento en general en control de las pérdidas físicas controladas mediante la reparación de averías 100% y por pérdidas comerciales, reducción mediante la instalación de medidores 76%.

Los trabajos de corrección de fugas en las redes y a un efectivo reparto de agua a través de camiones cisterna, las condiciones de abastecimiento cumplieron con lo demandado por la población en medio de la condición especial vivida, registrándose más de 533 fugas corregidas y más de 600 viajes de reparto de agua a través de camiones cisterna.

### Resultados por producto y actividades, área sustantiva

Dirección de Comercial					
No	Productos	Indicadores	Meta	Cumplimiento	Status
1	Aumento de las recaudaciones 65% a 78%-2019.	Porcentaje recaudo	78%	69%	En proceso
2	Incorporación de nuevos usuarios al sistema comercial.	# de usuarios Incorporado	1000	575	No logrado
3	Gestión por llamadas Call center	Llamadas realizadas	9000	9312	logrado

Esta área sustantiva sufrió de lleno los impactos del covid19, en las recaudaciones por tal motivo no se logró la meta, en la gestión de incorporación de nuevos usuarios y regulación de usuarios clandestinos, estas actividades estuvieron muy limitadas en todo este periodo de pandemia. Por la misma razón ya mencionada se logró por encima de lo programado la gestión por llamadas Call Center.



## Dirección Comercial

Tiene como objetivo crear el vínculo entre el ciudadano/cliente y la COAAROM, a continuación, hacemos un resumen de la gestión realizada por esta Dirección:

**Oficina de Villa Hermosa** está desarrollando la labor de Caja, Atención al Usuario y la Gestión de cobre descentralizada de la Dirección Comercial.

**Departamento de Catastro de Usuarios**, ha realizado actualizaciones en los diferentes sectores que componen el catastro de usuario, específicamente se realizó la división del sector 19 y se creó el sector 7, se realizaron 5,946 inspecciones masivas y 1,767 puntuales. Además, se está realizando la actualización catastral del municipio de GUAYMATE.

El área de facturación está tomando una lectura mensual de 7,064 medidores y una facturación ACUMULADA de RD\$172,961,414.00, con un promedio de 15,723,764.90 facturado al mes y un total de usuario de 36,491.

El Call Center experimentó un crecimiento en cuanto al monto de dinero cobrado igual en cantidad de pagos y nuevos usuarios, esto afirma la confianza de nuestros clientes en ésta plataforma. Durante el año 2020 se realizaron 12,306 llamadas, 6,802 pagos, 420 reclamos, 1,320 quejas (no le llega agua, factura, alto consumos, solicitud de camiones entre otros). El monto recaudado por esta vía asciende a un total de RD\$7,902,423.00.

Atención al usuario, ha logrado y así fue reconocido mediante la encuesta de clima y satisfacción del cliente lograr y mantener los estándares por encima de un 95% en los siguientes atributos y de acuerdo con dos mediciones durante el año 2020 amabilidad, fiabilidad, y profesionalidad.

### a) Desempeño Financiero

La Dirección Administrativa y Financiera realizó la siguiente ejecución de Gastos y Aplicaciones Financieras para el 2020.





MES	MONTO COBRADO 2020	PAGOS 2020
Ene	10.519,330.00	13,131
Feb	10.100,635.00	12,533
Mar	7.166,828.00	9,997
Abr	5.413.983,00	7,590
May	9.179,227.00	10,892
Jun	9,005,775.00	11,241
Jul	9,428,417.00	11,600
Agos	9,136,511.00	11,625
Sept	10,944,461.00	12,767
Oct.	12,260,377.90 *	13,616
Nov.	11,184,957.00	12,546
Dic.	11,500,000	12,348
<b>TOTAL</b>	<b>115,840,502.00</b>	<b>139,886.00</b>

**b) Contrataciones y Adquisiciones**

A continuación, los procesos cada uno con la descripción, a quien se le adjudico y el monto

REF. COAROM-UC-CD-2020-0001



Impresiones para la ruta de evacuación

Impresos castros SRL

RD\$ 7,257.00

REF. COAAROM-UC-CD-2020-0003

Recarga de Extintores

Extintores Express Merae SRL

RD\$26,349.40

REF. COAAROM-UC-CD-2020-0002

Compra de Camara con sus accesorios

Enfoque Digital SRL

RD\$42,600.01

REF. COAAROM-UC-CD-2020-0004

Compra de Toners 283A

De Aza Tecnologia SRL

RD\$ 41,999.98

REF. COAAROM-UC-CD-2020-0005

Compra de refrigerante, liquido de freno

Tarrauto SA

RD\$ 43,176.20

REF. COAAROM-UC-CD-2020-0006

Laminados de oficinas

Impresos Castros SRL

RD\$29,795.00

REF. COAAROM-DAF-CM-2020-0002

Toneles de Cloro Gas

Clemont Comercial SRL

RD\$ 804,702.00



REF. COAAROM-DAF-CM-2020-0005

Baldera comercial Agorindustriail SRL

RD\$ 416,540.00

REF. COAAROM-CCC-CP-2020-0002

Compra camion Cisterna

Eco Motors SAS

RD\$ 4,132,800.00

REF. COAAROM-UC-CD-2020-0008

Compra de toners

De Aza Tecnologia SRL

RD\$41,999.98

REF. COAAROM-CCC-CP-2020-0004

Compra Camion Bombeo de agua

Eco Motors, SAS

RD\$4,340,000.00

REF. COAAROM-CCC-CP-2020-0003

Compra medidores

Acuaplanta Ingenieria SR

RD\$ 2,203,650.00

REF. COAAROM-DAF-CM-2020-0006

Compra Alambres, cut out y transformadores

Acuaplanta Ingenieria SR

RD\$ 865,707.00

REF. COAAROM-CCC-CP-2020-0007

Proyecto expansión de red Villa Hermosa

Acuaplanta Ingeniería SR

RD\$4,169,291.49



REF. COAAROM-CCC-CP-2020-0008

Proyecto expansión de red Caleta

Condeleste, SRL

RD\$1,997,353.22

V. IMPLEMENTACIÓN Y CERTIFICACIONES DE CALIDAD ALCANZADAS

VI. PROYECCIONES AL PROXIMO AÑO

VII. ANEXOS





### RECAUDACIONES POR MES AÑOS 2015 Y HASTA DICIEMBRE- 2020

NO.	MES	2015	2016	2017	2018	2019	2020
		VALORES RECAUDADOS	VALORES RECAUDADOS	VALORES RECAUDADOS	VALORES RECAUDADOS	VALORES RECAUDADOS	VALORES RECAUDADOS
1	ENERO	5,079,256.00	6,019,862.00	7,036,447.00	9,626,218.06	10,108,343.00	10,519,330.00
2	FEBRERO	5,025,044.00	6,072,880.00	6,178,956.00	8,538,612.00	9,558,970.00	10,100,635.00
3	MARZO	6,426,260.00	7,040,901.00	7,706,140.00	9,632,732.00	10,175,742.00	7,166,828.00
4	ABRIL	6,103,730.00	7,036,028.00	6,569,873.00	9,353,025.00	9,031,810.00	5,413,983.00
5	MAYO	6,264,776.00	6,298,629.00	7,069,343.00	9,856,469.00	10,410,258.00	9,179,227.00
6	JUNIO	7,189,644.00	7,015,031.00	8,316,663.00	9,805,444.00	9,002,999.00	9,005,775.00
7	JULIO	7,177,766.00	7,247,216.00	9,140,680.00	10,055,880.00	10,568,520.00	9,428,417.00
8	AGOSTO	7,111,140.00	7,503,095.00	9,503,498.00	9,884,226.05	10,024,521.00	9,136,511.00
9	SEPTIEMBRE	7,020,817.00	7,547,149.00	8,525,354.00	8,833,676.00	9,074,574.00	10,944,461.00
10	OCTUBRE	6,615,896.00	7,537,410.00	8,621,729.00	10,667,002.00	10,531,717.00	12,260,377.90
11	NOVIEMBRE	6,058,882.00	7,155,194.00	8,012,460.00	9,308,602.00	9,389,628.00	11,184,957.00
12	DICIEMBRE	6,722,097.00	7,814,732.00	9,572,128.50	10,087,651.00	11,323,099.00	11,500,000.00
	TOTALES.....	76,795,308.00	84,288,127.00	96,253,271.50	115,649,537.11	119,200,181.00	115,840,501.90
	PROMEDIO POR MES	6,399,609.00	7,024,010.58	8,021,105.96	9,637,461.43	9,933,348.42	10,530,954.72



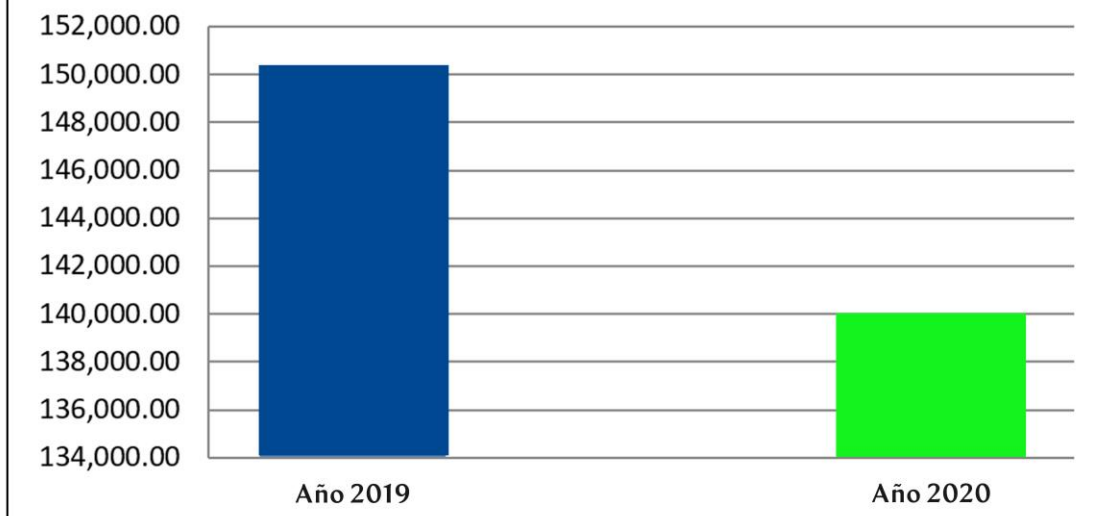
FUENTE: DIRECCIÓN COMERCIAL



Fuente: Dirección Comercial



## Comparación Total de Pagos



Fuente: Dirección Comercio

Tabla Comparativa de pagos entre 2019 - 2020

	CANTIDAD DE PAGOS	AGENCIA VILLA HERMOSA	CANTIDAD DE PAGOS	ORENSE PLAZA 2	TOTAL VILLA HERMOSA	CANTIDAD DE PAGOS	10 DE CUMAYASA	CANTIDAD DE PAGOS	GUAYMATE	CANTIDAD DE PAGOS	CALL CENTER	
ene-19	1,999	1,168,078.00	513	312,933.00	2,512	1,481,011.00	98	54,925.00	249	102,542.00	474	435,096.00
feb-19	1,945	1,284,485.00	465	322,457.00	2,410	1,606,942.00	82	40,975.00	257	113,360.00	489	445,176.00
mar-19	2,181	1,301,993.00	559	357,891.00	2,740	1,659,884.00	97	47,650.00	274	160,835.00	411	375,563.00
abr-19	1,871	1,050,711.00	479	291,407.00	2,350	1,342,118.00	83	54,823.00	243	109,625.00	443	395,062.00
may-19	2,076	1,236,149.00	610	350,148.00	2,686	1,586,297.00	101	46,100.00	276	137,966.00	448	414,424.00
jun-19	1,839	1,001,237.00	502	282,139.00	2,341	1,283,376.00	81	42,375.00	243	127,587.00	497	444,818.00
jul-19	2,006	1,111,003.00	604	366,348.00	2,610	1,477,351.00	139	120,140.00	291	140,422.00	491	402,518.00
ago-19	1,948	968,722.00	538	303,094.00	2,486	1,271,816.00	87	56,940.00	263	112,205.00	531	482,884.00
sep-19	1,810	998,792.00	498	282,483.00	2,308	1,281,275.00	76	53,560.00	301	197,288.00	462	397,880.00
oct-19	2,060	1,156,053.00	568	322,623.00	2,628	1,478,676.00	92	44,925.00	342	188,433.00	529	451,340.00
nov-19	2,124	1,285,562.00	530	321,598.00	2,654	1,607,160.00	115	62,025.00	236	100,587.00	465	454,246.00
dic-19	2,274	1,853,667.00	596	362,272.00	2,870	2,215,939.00	114	111,240.00	262	117,396.00	487	478,746.00
<b>TOTALES</b>	<b>24,133</b>	<b>14,416,452.00</b>	<b>6,462</b>	<b>3,875,393.00</b>	<b>30,595</b>	<b>18,291,845.00</b>	<b>1,165</b>	<b>735,678.00</b>	<b>3,237</b>	<b>1,608,246.00</b>	<b>5,727</b>	<b>5,177,753.00</b>

	CANTIDAD DE PAGOS	AGENCIA VILLA HERMOSA	CANTIDAD DE PAGOS	ORENSE PLAZA 2	TOTAL VILLA HERMOSA	CANTIDAD DE PAGOS	10 DE CUMAYASA	CANTIDAD DE PAGOS	GUAYMATE	CANTIDAD DE PAGOS	CALL CENTER	
ene-20	2,355	1,609,815.00	557	372,209.00	2,912	1,982,024.00	68	41,650.00	262	118,156.00	517	473,687.00
feb-20	2,235	1,276,967.00	468	278,348.00	2,703	1,555,315.00	67	38,555.00	283	156,381.00	484	461,917.00
mar-20	1,840	1,103,139.00	367	223,417.00	2,207	1,326,556.00	62	30,113.00	190	130,037.00	391	455,356.00
abr-20	1,515	600,487.00	113	66,569.00	1,628	667,056.00	36	17,050.00	-	-	388	335,403.00
may-20	2,015	981,862.00	64	48,785.00	2,079	1,030,647.00	84	41,910.00	97	94,400.00	627	899,742.00
jun-20	1,990	996,216.00	254	210,427.00	2,244	1,206,643.00	67	42,675.00	222	144,485.00	561	703,053.00
jul-20	1,899	1,054,544.00	317	202,554.00	2,216	1,257,098.00	59	32,960.00	244	129,266.00	573	788,276.00
ago-20	1,918	996,826.00	331	206,351.00	2,249	1,203,177.00	78	39,935.00	220	114,181.00	638	778,797.00
sep-20	2,127	1,379,205.00	465	366,264.00	2,592	1,745,469.00	64	40,300.00	225	111,680.00	698	822,931.00
oct-20	2,263	1,525,900.00	414	267,736.00	2,677	1,793,636.00	93	58,750.00	326	254,393.00	741	766,039.00
nov-20	2,169	1,551,659.00	434	276,040.00	2,603	1,827,699.00	104	84,720.00	367	354,433.00	622	650,115.00
dic-20	2,230	1,595,364.07	446	283,815.13	2,676	1,879,179.20	106	87,106.00	377	364,416.20	734	767,107.00
<b>TOTALES</b>	<b>24,556</b>	<b>14,671,984.07</b>	<b>4,230</b>	<b>2,802,515.13</b>	<b>28,786</b>	<b>17,474,499.20</b>	<b>888</b>	<b>555,724.00</b>	<b>2,813</b>	<b>1,971,828.20</b>	<b>6,974</b>	<b>7,902,423.00</b>

	CANTIDAD DE PAGOS	AGENCIA VILLA HERMOSA	CANTIDAD DE PAGOS	ORENSE PLAZA 2	TOTAL VILLA HERMOSA	CANTIDAD DE PAGOS	10 DE CUMAYASA	CANTIDAD DE PAGOS	GUAYMATE	CANTIDAD DE PAGOS	CALL CENTER	
Incremento	423	RD\$255,532	(2,232)	(RD\$1,072,878)	(1,809)	(RD\$817,346)	(277)	(RD\$179,954)	(424)	RD\$363,582	1,247	RD\$2,724,670
Incremento	1.72%	1.74%	-52.77%	-38.28%	-6.28%	-4.68%	-31.19%	-32.38%	-15.07%	18.44%	17.88%	34.48%



Proyecto Los Cocos





**Entrega de Utensilios de Protección**





Proyecto de Acometida, Pica Piedra Villa Hermosa





Inicio proyecto Costa Mar, instalación de líneas de tuberías.





Inicio proyecto Juan Pablo Duarte, construcción de pozo de abastecimiento e instalación de líneas de tuberías.







Inducciones a los nuevos colaboradores.





Abastecimiento a la comunidad.





Reparaciones y resanados.





Jornada de reforestación.





Creación de Programa de TV Caudales (Revista Informativa)



