



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.....	54
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.....		60
7.1	Matriz de Desempeño de la Producción Institucional.....	60
7.2	Matriz de Proyectos de Inversión Ejecutados	62
7.3	Matriz De Principales Indicadores De Gestión De Procesos .	67



RESUMEN EJECUTIVO

INFORME ANUAL 2021

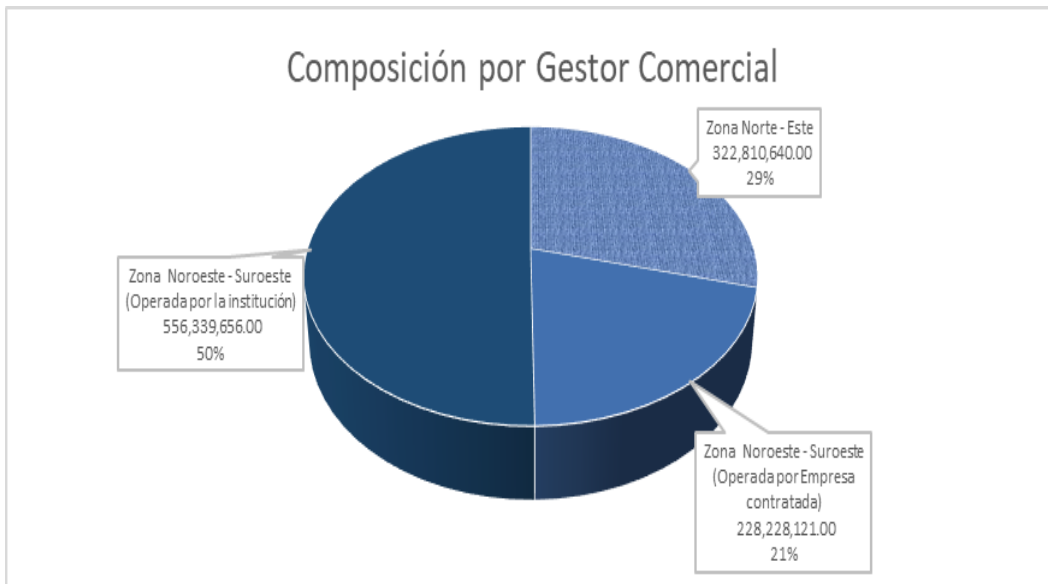
El año 2021 se ha caracterizado por el enfoque de la administración a la mejora significativa en los servicios que se prestan a la ciudadanía. Para ello centró sus esfuerzos en optimizar los sistemas de producción de agua, recuperando su capacidad con la rehabilitación y remplazo de los equipos.

Producto de estas acciones la institución ha logrado aumentar en 9% 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 **150,490.664** Millones de Galones (MG), reflejando esto una producción promedio diaria de **411.416** Millones de Galones por Día (MGD) equivalente a unos **18.02** Metros cúbicos sobre segundo (M3/S), en tanto que el año 2020 registró 138,084.671 MG (377.23 MGD /16.53 M3/S).

Otro de los elementos que hacen visible el fortalecimiento de la operatividad institucional se ve reflejado en el incremento de la efectividad de las correcciones de averías en la red, habiendo realizado en el año **14,706 averías** de diversos diámetros, lo que representa un incremento de 54.11% 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 Managuayabo, con más de 1 año afectando las instalaciones de la empresa Aprecio, 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 el 2003 estuvo delegada a una empresa, la cual gestionaba la zona conformada por el Distrito Nacional, el Municipio Santo Domingo Oeste, Los Alcarrizos y Pedro Brand. A partir de marzo del presente año 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% (784.87 millones) de los ingresos por concepto de recaudos los cuales alcanzan al mes de octubre RD\$1,107.38 millones.



Podemos precisar que hemos registrado un 4% de incremento, comparando el promedio del periodo 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 2 pozos filtrantes, 320 ML de tubería en acero de 8", así como la colocación de 4 imbornales y la reparación de 2 existentes, a un costo de RD\$1.4 millones.

Se dio solución al colapso del sistema de alcantarillado en la calle Moca, 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 5 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 2 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 5 mil personas. Fueron colocados **3,861.70 ML** de tuberías en diámetros de 8 y 4 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 ellas 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 una población 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 ha 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 ha hecho la canalización de 668 ml de tuberías de 80” y 220 ML de cajones, 400 ML 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 este se habrá honrado el compromiso de relocalización de 8 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 9 obras que llevan tranquilidad a más de 6 mil personas con la colocación de **4,288.58** ML de tuberías en diferentes diámetros y 25 acometidas, además de la construcción de 8 sistemas de agua



subterránea (pozos) que aportan una producción global de **2,085 galones por minutos (GPM) equivalentes a 3 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, 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 y 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 150,490.664¹ Millones de Galones (MG), reflejando esto una producción promedio diaria de 411.416 Millones de Galones por Día (MGD) equivalente a unos 18.02 Metros cúbicos sobre segundo (M³/S), representando un aumento de 9% en comparación con el año 2020, el cual registró 138,084.671 MG (377.23 MGD /16.53 M3/S).

Para mejorar la distribución del agua potable y la sectorización de las redes, fueron instaladas 70¹ válvulas en puntos nuevos, así mismo se realizaron 466¹ intervenciones en puntos de válvulas existentes para garantizar su operatividad. De igual forma se realizaron 467¹ Desobstrucciones en Redes.

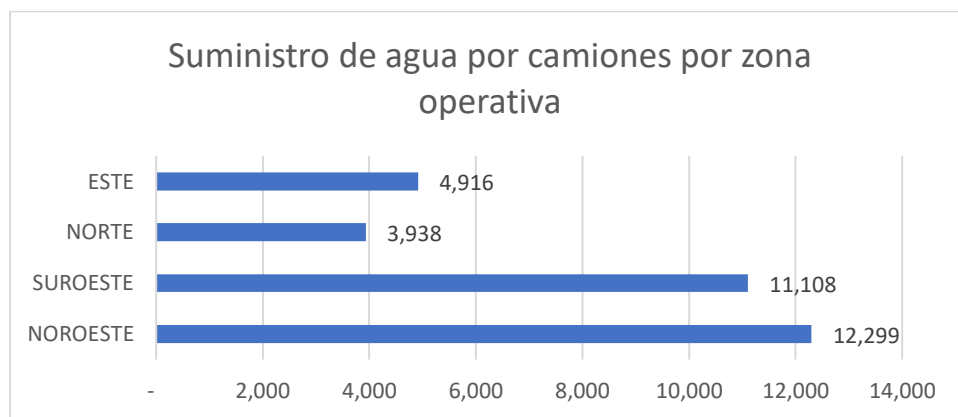
¹ Mes de diciembre proyectado



Por otro lado, se realizaron 90¹ 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 32,261 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
DICIEMBRE²	823	96.77	88.46	95.75	91.06
TOTAL PROMEDIO	9,516	95.20	88.45	95.52	94.82

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%.

² Valor proyectado



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.

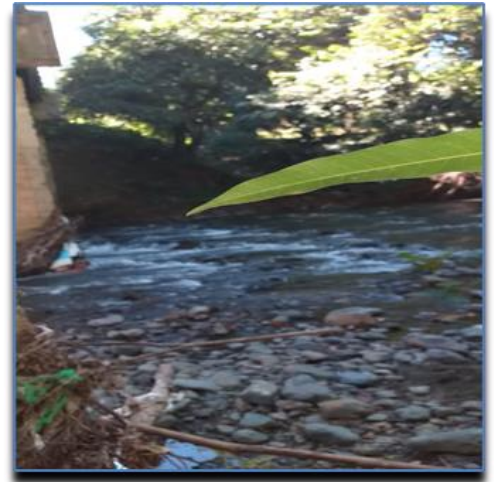
En tanto que, la institución realizó 162 aforos superficiales de las cuencas que dan un aporte significativo a la matriz de abastecimiento, evaluando los afluentes que abastecen los ríos más importantes para garantizar el flujo hídrico para el Gran Santo Domingo.



Como resultado de estas acciones se evaluó el Rio 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 M³/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 M³/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 M³/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 (M³/día) en el año 2020 a **247,241.02 M³/día** en el año 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 **575,911³** metros lineales (ML) de limpieza en las líneas, que registran un incremento de 15.5%, en relación con igual

³ Mes de diciembre proyectado



periodo del año anterior, los cuales fueron 498,696 ML. En tanto que **20,996³** registros sanitarios recibieron limpieza, representando incremento de 15% en relación con el año 2020 donde 18,229 registro fueron atendidos. Por otro lado, las limpiezas de acometidas se incrementaron en un 63% pasando de 7,682 en el año 2020 a **12,493³** en el 2021.

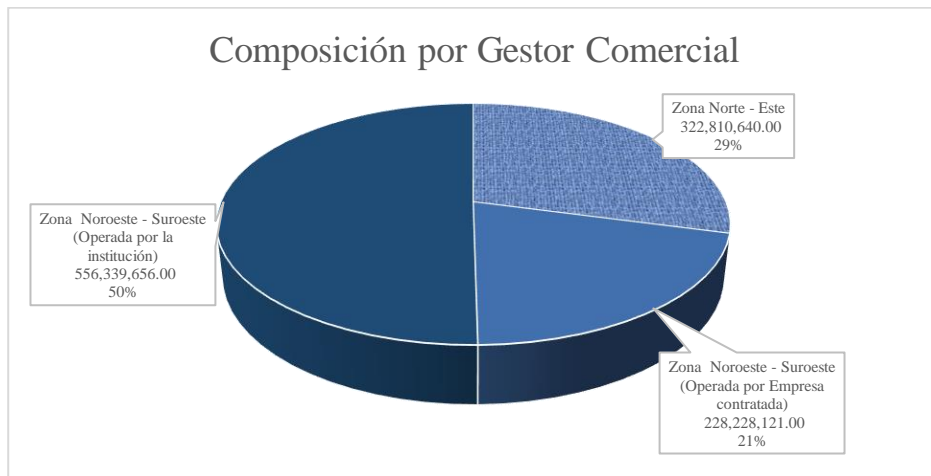
3.2.1 Resultado programa monitoreo plantas de aguas residuales

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 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% (784.87 millones) de los ingresos por concepto de recaudos los cuales alcanzan al mes de octubre RD\$1,107.38 millones.





El comportamiento de los ingresos obtenidos en la zona noroeste/suroeste desde que la institución gestiona los servicios, promedian los RD\$79.5 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 4% 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 aplicarán descuentos desde un 55% a 95% de lo adeudado. Su aplicación inició en el mes de noviembre y se extenderá hasta febrero del año entrante. Otro elemento que 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 octubre la institución ha percibido el 54% de sus ingresos, los cuales representa RD\$5,289,689,561 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, en el período enero-octubre fue de RD\$1,255,964,219 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 realizan 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, 10 se usarán en las brigadas operación y mantenimiento, en tanto que 8 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 ⁴	% Ejecutado
1 Ingresos Totales	9,725,068,722	5,289,689,561	54%
1.4 Transferencias	7,276,086,950	4,033,725,342	
1.4.1 Transferencias Corrientes	2,084,034,009	1,444,985,631	
1.4.2 Transferencias Capital	5,192,052,941	2,588,739,711	
1.5 Ingresos por Contraprestación	1,500,000,000	1,101,084,351	
1.6 Otros Ingresos	948,981,772	154,879,868	
1 Gastos Totales	9,725,068,722	4,665,289,761	48%
2.1 Remuneraciones y Contribuciones	1,883,019,687	1,673,506,545	
2.2 Contratación de Servicios	2,012,980,544	1,182,016,058	
2.3 Materiales y Suministros	406,503,446	272,114,245	
2.4 Transferencias Corrientes	45,381,712	36,613,120	
2.6 Bienes Muebles e Inmuebles e Intangibles	541,447,922	254,113,627	
2.7 Obras	4,829,735,411	1,246,926,166	
2.9 Gastos Financieros	6,000,000		
3 Fuentes Financieras		206,864,803	
3.2 Incremento de pasivos		206,864,803	
4 Aplicaciones Financieras	70,000,000	831,264,703	
4.1 Incremento de activos financieros		829,916,212	
4.2 Disminución de pasivos	70,000,000	1,348,491	

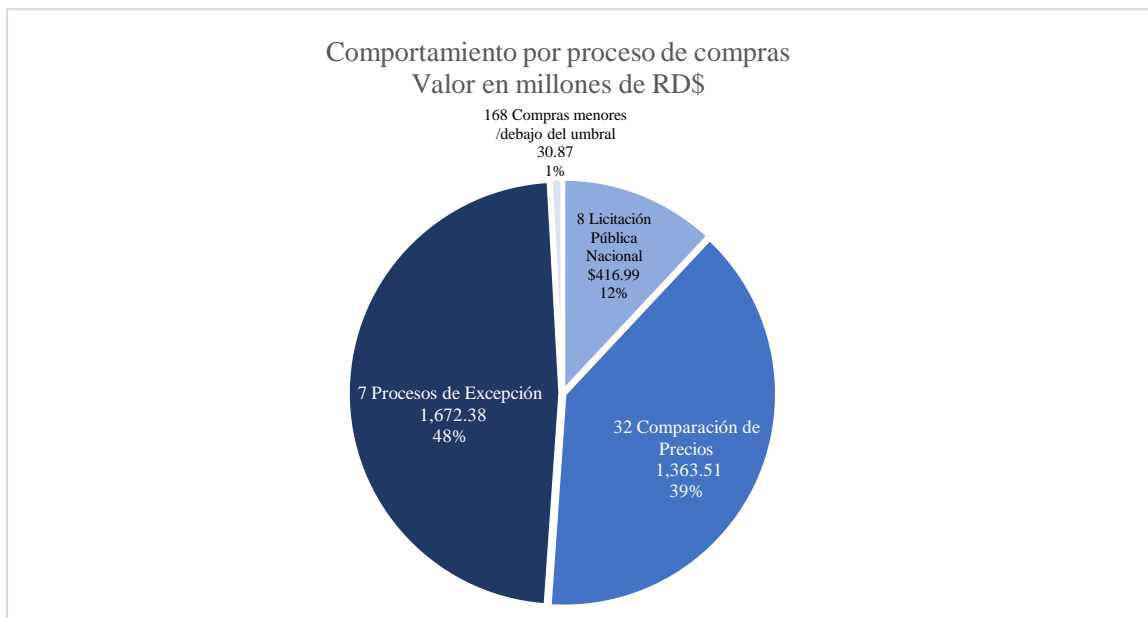
⁴ Monto ejecutado corresponde al período enero-octubre del año 2021



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	Consorcio 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. GC Lab Dominicana, S. R. L.	RD\$1,045,322.69 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

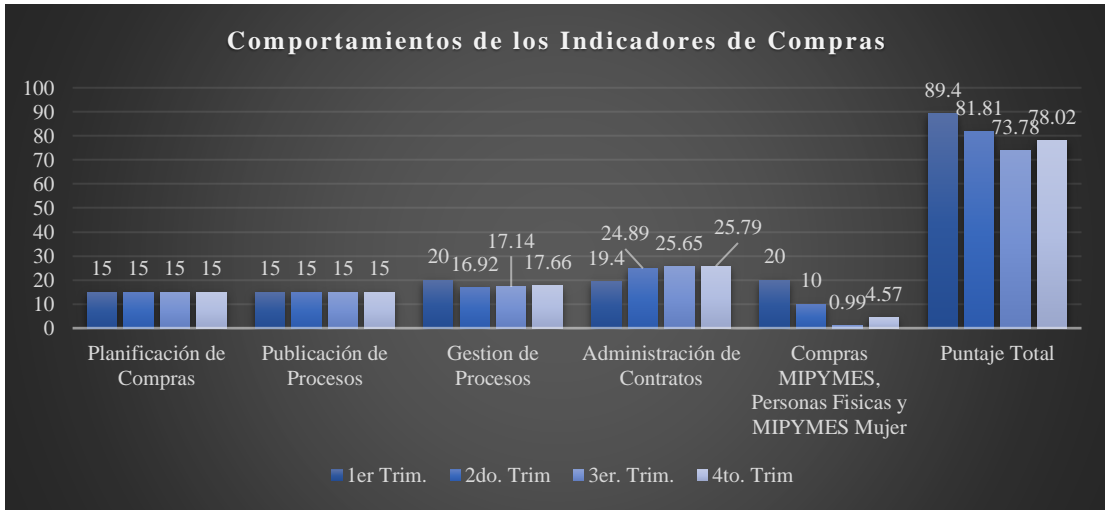
CAASD-CCC-CP-2021-0031	Ejecución de obras para el mejoramiento del acueducto y alcantarillado de Santo Domingo.	Contratado	Masivo Construcción y Diseño, S. R. L.	RD\$84,349,006.76
CAASD-CCC-CP-2021-0032	Ejecución de obras para la rehabilitación de la planta de tratamiento de aguas residuales planta Hainamosa.	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 Serralles, 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 80.75%.



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 86.91%.



Lista de Evidencias

Información del Organismo

Organismo: Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo

Promedio General: 86.91% ●

[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 98%, 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 desarrollado 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 no 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 la zona 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.



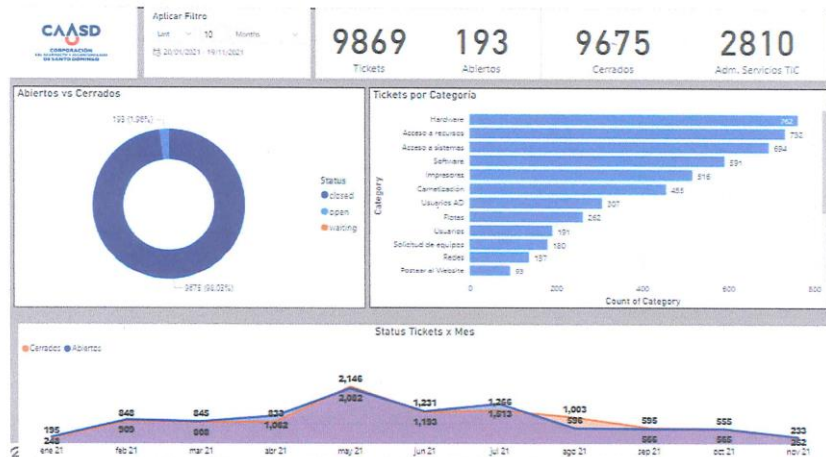
4.3.4 Desarrollo del Sistema Financiero

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 5 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 importante 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 totalmente 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.

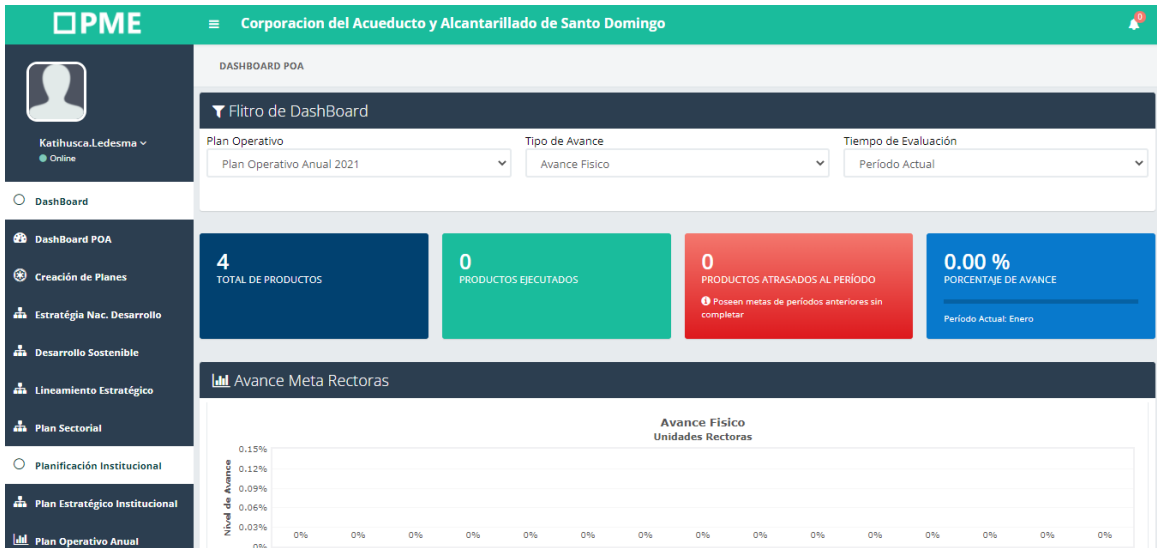
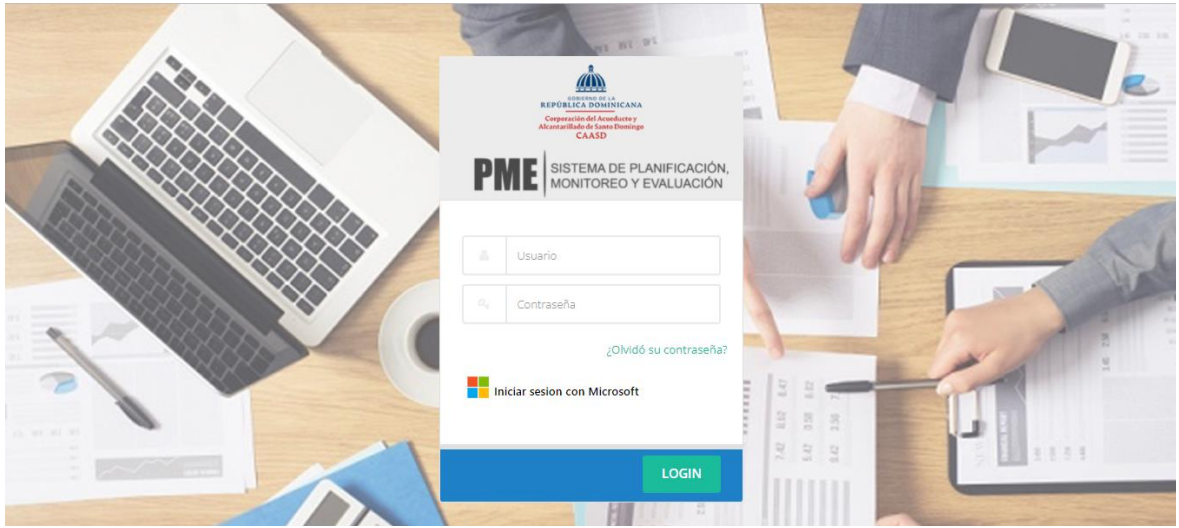
Incrementada la cobertura de conexión a las redes de alcantarillado sanitario a 31%

- 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 ⁵	PRESUPUESTO ANUAL	PRESUPUESTO EJECUTADO
PROGRAMAS 1,2, 3 Y 99					
Actividades centrales y comunes				3,382,025,675	2,467,532,997
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	816,339,375
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	52,268,006
Acciones comunes				2,240,955,812	311,264,423.00
TOTAL, PROGRAMA 11				3,694,024,309	1,179,871,804
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	650,393,791
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	20,104,389
TOTAL, PROGRAMA 12				2,021,268,671	670,498,180
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	259,743,535
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	20,336,844
Acciones comunes				74,879,001	32,041,772
TOTAL, PROGRAMA 13				652,389,072	312,122,151
PROGRAMA 98					
Contribuciones especiales				45,381,712	36,613,120
TOTAL, PRESUPUESTADO 2021				9,795,089,439	4,666,638,252

⁵ 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 Cooperación 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 89%, los cuales se detallan a continuación:

INDICADOR	VALOR %
01.1 Autodiagnóstico CAF	100%
01.2 Plan de Mejora Modelo CAF	80%
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	89%

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%, encontrándonos en validación y corrección de 23 elementos. Al momento la valoración es 66%.

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%		38.46%		6
%Totales	89.63%		66.50%		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.

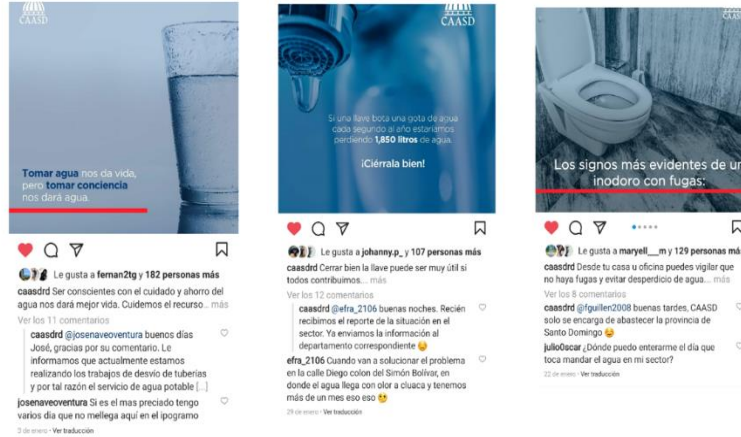
Esta composición ofrece la libertad grafica para que los elementos se utilicen de manera compuesta o independiente. Es una marca robusta, elegante y atemporal, con gran flexibilidad de adaptación a todas las necesidades y formatos que requiera su implementación.



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

Enero

Campaña AHORREMOS AGUA, realización para redes sociales.

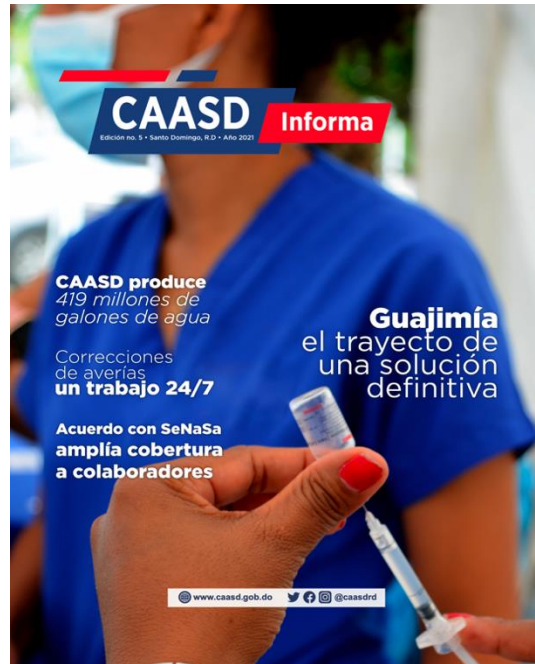


* Las capturas de pantalla pertenecen a Instagram, pero la mismas fueron cargadas en todas las redes sociales de la institución (Twitter y Facebook).

- Campaña Vigilante del Agua



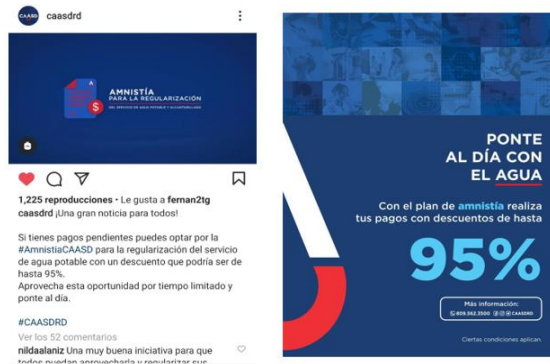
- Revista bimensual CAASD Informa, difundida por correo institucional y página web



- 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.



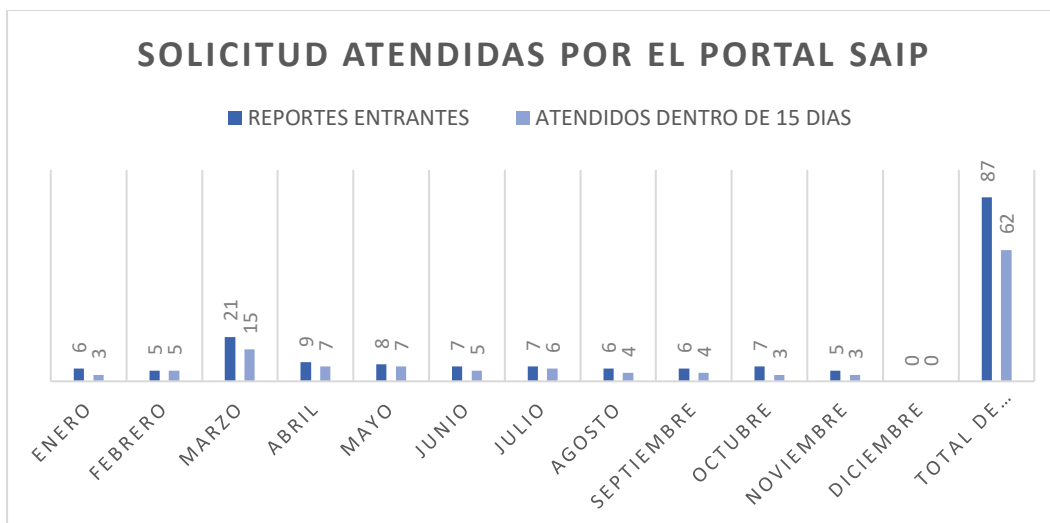
SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

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 6 servicios de los cuales 4 son de orden comercial. Se realizó la primera auditoria correspondiente al período actual validando su **desempeño en 99%**.

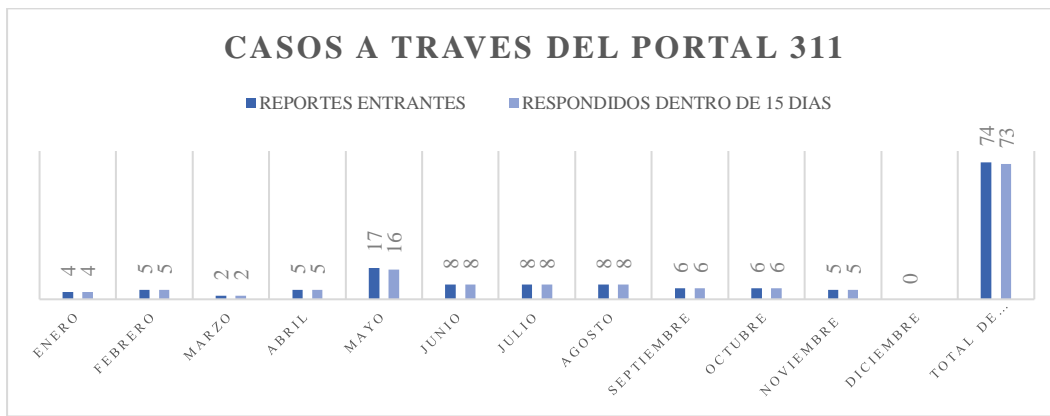
5.2 Nivel de cumplimiento acceso a la información

Fueron recibidos **87** 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 71.3% de los casos**. Para los casos atendidos fuera del tiempo se requirió extensión, siendo cubiertos de forma eficaz.



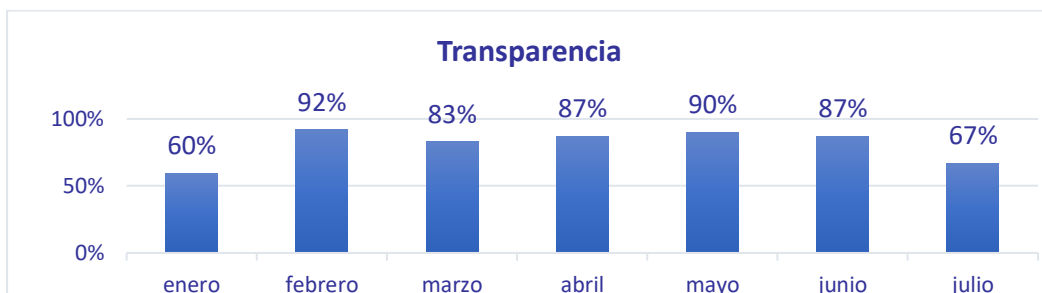
5.3 Resultados sistema de quejas, reclamos y sugerencias

Se recibieron en el período **74 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 Bulevard desde la Ave. Tiradentes hasta el Parque Zoológico Nacional; acera perimetral para montar patines, patinetas, bicicletas y áreas para caminar; dos (2) áreas de parques 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 del Municipio Santo Domingo Este y 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, 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 8 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 \$990,832,985.92, 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, 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 \$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 2 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 Guayiga** 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 Ml de



tuberías de agua potable para el sector Sagrario Diaz, ubicado en la av. Ramon Matías Mella esquina Francisco del Rosario Sanchez.

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	Caudal de agua potable suministrado (M ³ /S)	17.09	18.08	105.79
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	GD promedio anual	390	412.62	105.80
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 ⁶	Cantidad de viviendas, escuelas y hospitales con tanqueo realizado	300,000	32,261	--

⁶ 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%	33%	50%
Actualización de los procesos administrativos	Porcentaje de procedimientos actualizados	100%	95%	95.00%
Indicadores de desempeño Institucional	Porcentaje promedio	85%	75.37%	88.67%
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 Especifico END a que se vincula	Información Geográfica	Ejecución Financiera Periodo enero – noviembre 2021	
			Distribución	Fuentes Nacionales	
			Geográfica	Monto	Descripción de la fuente
6810	Ampliación Acueducto Oriental, Barrera De Salinidad y Traslase 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 Geográfica	Fuentes Nacionales	
				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	63,566,235	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	56,331,874.00	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	12,751,071.00	Tesoro



Código SNIP	Nombre del Proyecto	Objetivo Especifico END a que se vincula	Información Geográfica	Ejecución Financiera Periodo enero – noviembre 2021	
			Distribución Geográfica	Fuentes Nacionales	
				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	4,082,451.00	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	9,191,092.00	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	17,909,138.00	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	139,419,402.00	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	95,736,905.00	Tesoro



Código SNIP	Nombre del Proyecto	Objetivo Especifico END a que se vincula	Información Geográfica	Ejecución Financiera Periodo enero – noviembre 2021	
			Distribución Geográfica	Fuentes Nacionales	
				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	57,986,836.00	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	31,461,711.00	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	49,927,459.00	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	37,696,675.00	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	3,087,370.00	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	24,004,289.00	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	5,392,600.00	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	499,187,821.00	Tesoro
TOTAL, INVERTIDO				1,608,637,124	



7.3 Matriz De Principales Indicadores De Gestión De Procesos

No.	Área	Proceso	Nombre Del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Última Medición	Resultado ⁷
GESTION DEL ABASTECIMIENTO DEL AGUA POTABLE								
	Dirección de Operaciones	Potabilización del Agua (producción)	Volumen de agua producido (MGD)	Mensual	373	390	Nov. 2021	412.62
			% 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	--	--	Nov. 2021	388
			Nuevas válvulas colocadas	Mensual	--	--	Nov. 2021	64
			Empalme en la Red	Mensual	--	--	Nov. 2021	62
			Desobstrucciones en la Red	Mensual	--	--	Nov. 2021	435
		Dirección de Calidad del Agua	Monitoreo del control Sanitario en la red de Distribución	Muestras Colectadas	Trimestral		80% (8,525)	Nov 2021
Cantidad de Monitoreo	Trimestral				23	jun-21	22	
Monitoreo de la calidad del agua en la planta de tratamiento de agua potable	Estudios cromatográficos salidas de las plantas potabilizadoras		Trimestral	0%	12	oct-21	12	
	Cantidad de Monitoreo		Trimestral		171	jun-21	71	
Desinfección en componentes del sistema de abastecimiento	Cantidad de Redes limpieza y desinfección Componentes		Mensual		105	oct-21	102	
	% Atención a denuncias		Mensual		90%	oct-21	94%	
Suministro de agua embotellada	Cantidad botellones envasados		Mensual		9,000	oct-21	21,201	
	Cantidad botellitas envasadas		Mensual		36,000	oct-21	183,395	

⁷ 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 21	14,198.72
Acometidas de agua potable colocadas			Trimestral	0	25	Nov 21	254	
Cantidad de pozos construidos			Trimestral	0		Nov 21	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-21	4,597
% de acometidas construida			Trimestral	0	80%	jun-21	95%	
	Dirección Social	Abastecimiento de agua por Camiones Cisterna	Viajes realizados	Mensual	0	10,000	Nov-21	32,261
Mantenimiento en la Microred de distribución		Cantidad de fugas de agua potable de 1/2" hasta 4" corregidas	Trimestral	0	1,200	Sept-21	1,929	
	Dirección de Hidrogeología y Medio Ambiente	Monitoreo de comportamiento de las fuentes superficiales	Fuentes / ríos evaluados	Trimestral	0	4	Dic-21	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-21	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			nov 21	529,413
			Limpieza de registros (UND)	Mensual			Nov-21	19,054
			Limpieza de acometidas (UND)	Mensual			Nov-21	11,217
			Reparación de líneas	Mensual			Nov-21	155
			Acometidas sanitarias reparadas (UND)	Mensual			Nov-21	287
	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 21	9,135.71
			Acometidas de agua residuales colocadas	Trimestral	0	5.00	Nov 21	219
			Registro Sanitarios construidos	Trimestral	0	1.00	Nov 21	40.00
			Saneamiento de cañada	Trimestral	0	300.00	Nov 21	5,008.00
			Viviendas construidas y remozadas	Trimestral	0		Nov 21	109
	Dirección de Calidad del Agua	Monitoreo la planta de tratamiento de aguas residuales en operación	Cantidad de plantas monitoreadas	Trimestral	0	22	jun-21	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 21	7
			Cantidad de personal capacitado en fontanería	Trimestral	0	30	Nov 21	48
			Capacitar colaboradores en materia de función pública	Trimestral	0	100	Nov 21	151
		Gestión del empleo	% de los concursos públicos aprobados por la Dirección General.	Trimestral	0	100%	Nov 21	100%
Gestión Jurídica								
	Dirección Jurídica	Gestión de adquisición de terrenos	% de terrenos con títulos para desarrollo de proyectos	Trimestral	0	1	jun-21	1
		Instrumentación de litigios	casos resueltos	Trimestral			jun-21	30.00
Gestión Estratégica								
	Dirección de planificación y Desarrollo	Gestión de Planes	% de Avance Elaboración del Plan Estratégico	Cuatrienio	100%	100%	may-21	100%
			% Evaluación del Desempeño Plan Operativo	Trimestral	100%	100%	abr-21	100%
			% Elaboración Plan Operativo siguiente año	Anual	100%	100%	Nov-21	100%
	Dirección de planificación y Desarrollo	Desarrollo Institucional	Manual de procesos y procedimientos aprobados por el MAP	Anual	100%	85%	nov-21	50%
	Dirección de planificación y Desarrollo	Gestión del Presupuesto	% de desviación de la ejecución del presupuesto	Bimensual		≤15%	nov-21	33%
			% Evaluación del Desempeño Presupuesto de Ingresos	mensual	100%	100%	oct-21	54%
			% Evaluación del Desempeño Presupuesto Ejecutado de gastos	mensual	100%	100%	oct-21	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-21	90%
			% Implementación NOBACI	Trimestral	90%	85%	Nov-21	66.5%
			% Cumplimiento de Carta Compromiso	Anual	100%	100%	nov-21	99%
			% Cumplimiento registro al SNIP del desempeño físico-financiero de los proyectos dentro del tiempo establecido	Trimestral	100%	100%	Nov-21	100%
Dirección y Administración de las Finanzas								
	Dirección Administración Financiera	Gestión de Compras y Contrataciones	% indicador de compras	trimestral		85%	Nov-21	78.02%
		Gestión financiera	Estados financieros disponibles al día 10 de cada mes	mensual	0	100%	oct-21	100%
	Dirección Revisión y Análisis	Fiscalización	100% de los Expedientes Revisados	Trimestral	0	100%	nov-21	100%
			Verificado en 100% la recepción y traslado de artículos fuera del recinto.	Trimestral	0	100%	nov-21	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-21	78.43%
		Desarrollo de sistemas	% Implementación sistema APSTRA	Trimestral	0	80%	Nov-21	90%
			% Implementación Sistema Monitoreo POA	Trimestral	0	100%	Nov-21	100%
			% Implementación de servicios CLOUD	Trimestral	0	50%	jun-21	50%
		Mantenimiento y adquisición de Hardware	% equipamiento tecnológico	Trimestral	0	250	Nov-21	223
		Gestión de portales web	Creación del nuevo portal institucional	Trimestral	0	100%	Nov-21	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-21	65
			Interacción entre otras entidades con fines relacionados	Trimestral	0	30	oct-21	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		Nov 21	87
				Documentos solicitados en el Sub-Portal de Transparencia CAASD. Publicados los días 10 de cada mes.	Trimestral	0	1	oct-21
			Atención a las quejas	Denuncias, Quejas o Reclamaciones del Sistema Nacional de Atención Ciudadana - Portal 311 tramitadas en tiempo	Trimestral	0		Nov 21
	Dirección Social	Capacitación	Cantidad de Charlas educativas relacionadas con el uso del agua potable realizadas	Trimestral	0	25	oct-21	25

