



REPÚBLICA DOMINICANA

# MEMORIA INSTITUCIONAL

---

AÑO 2022



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA



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

---

# MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2022



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA



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

# TABLA DE CONTENIDOS

Memoria Institucional 2022

<b>TABLA DE CONTENIDOS</b> .....	6
<b>RESUMEN EJECUTIVO</b> .....	1
<b>RESULTADOS MISIONALES</b> .....	4
Metas de Resultados con impacto ciudadano .....	4
Proyectos de Agua Potable y Saneamiento de Aguas Residuales en ejecución .....	10
Obras terminadas en el año.....	11
Proyectos de Saneamiento de Aguas Residuales.....	12
Comercialización de los servicios .....	23
<b>RESULTADOS ÁREAS TRANSVERSALES DE APOYO</b> .....	25
Desempeño Administrativo y Financiero .....	25
Resultados de la gestión de las compras.....	27
Desempeño de los recursos humanos .....	29
Desempeño de la tecnología.....	33
Desempeño del sistema de planificación y desarrollo institucional.....	38
Nivel de la satisfacción con el servicio .....	46
Nivel de cumplimiento acceso a la información .....	48
Resultados sistema de quejas, reclamos y sugerencias .....	49
Resultados mediciones del portal de transparencia .....	49
<b>ANEXOS</b> .....	50
Matriz de Desempeño de la Producción Institucional .....	50
Matriz de Proyectos de Inversión Ejecutados .....	51

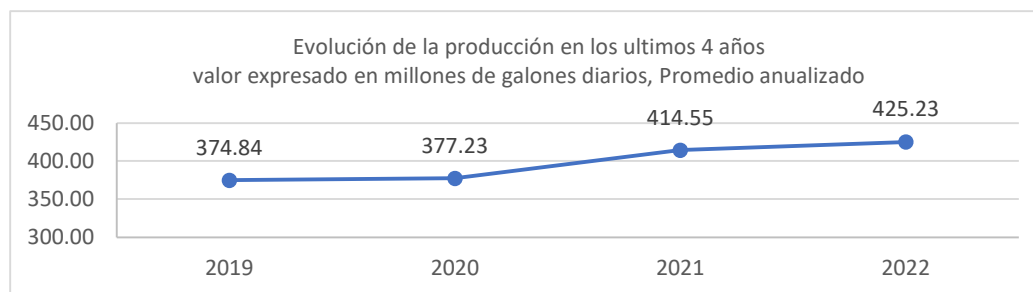
# RESUMEN EJECUTIVO

## Memoria Institucional 2022

### Principales resultados

El año se ha caracterizado por mantener el enfoque de la administración a la mejora continua en la prestación y acceso a nuestros servicios, para generar bienestar en la ciudadanía. Para esto se continúan los esfuerzos en optimizar los sistemas de producción de agua, recuperando su capacidad con la rehabilitación y remplazo de los equipos.

Como resultado de estas acciones la institución ha logrado mantener la producción diaria de agua potable por encima de 400 millones de galones. El promedio al mes de noviembre fue de **425.23** millones de galones diario (MGD), que representa un aumento promedio en la disponibilidad de 11 millones de galones diarios, al comparar con el mismo período del año 2021. El desempeño registrado en la producción, comparada con períodos similares, ha sido el más alto en los últimos cuatro años.



1

<sup>1</sup> En el 2020 hubo una fuerte sequía que afectó la producción. El valor del año 2022 corresponde al promedio enero - noviembre



Durante el período enero – noviembre, se logrando solucionar el 79% de solicitudes de corrección de averías en 72 horas posterior a la recepción de los reportes, en diámetros menor de 3”, habiendo corregidos 7,691 fugas de 9,735 reportadas a través del Centro De Atención Telefónica. A nivel general, se realizaron 11,320 corrección de fugas en diversos diámetros.

El mantenimiento en el sistema de alcantarillado sanitario ha visto una notable evolución en sus indicadores a partir de la nueva estrategia de gestión, habiéndose logrado la limpieza de 738 mil metros en líneas de alcantarillado, 22 mil registros sanitarios y 13 mil acometidas sanitarias, superando en más del 20% el desempeño de los años 2019 y 2020. De igual forma se mantiene el ritmo incremental, superando el año anterior en mas 8%, cuyos resultados en 2021 fueron la limpieza de 577 mil metros en líneas de alcantarillado, 20 mil registros sanitarios y 12 acometidas sanitarias.

#### Gestión comercial

En relación con la eficiencia de recaudos, hemos percibido RD\$1,281.16 millones, que representan un 17% de incremento comparado con el año anterior, cuyos ingresos fueron RD\$1,099.35 millones. En relación con la gestión por zona, el promedio de la zona noroeste/suroeste fue de RD\$84.6 Millones, mientras que el año anterior registró RD\$60.34 Millones, para un 40% de desempeño.



## Inversiones

Luego de 10 años de espera se inician los trabajos de la segunda fase del proyecto Saneamiento pluvial y sanitario de la Cañada Guajimia en Santo Domingo Oeste, con una inversión de US\$50 millones de dólares, obra que beneficiará a más de 350 mil personas. En la actualidad se registran significativos avances en la construcción de 200 apartamentos de los cuales 120 están en proceso de terminación.

Por otro lado, Se ejecuta el saneamiento pluvial y sanitario de 18 cañadas, diseminadas en el Distrito Nacional y la Provincia Santo Domingo, habiendo logrado 3.95 kilómetros de cañada saneadas, dentro de las cuales se destacan, las cañadas Arroyo Hondo, Tiradentes (Cristo Park), Cachón Oeste, Jicaco y 2 De Enero. Por otro lado, se amplió las redes de alcantarillado sanitario habiendo colocado 7.5 Km en diferentes diámetros.

Fueron colocados **76.24** km de redes en diferentes diámetros, con los cuales se mejora el suministro a los habitantes ubicados en los sectores Don Bosco, Pantoja, San Felipe-Villa Mella, La Ureña Norte, Barrio Villa Del Palmar y Barrio Bella Colina, entre otros.



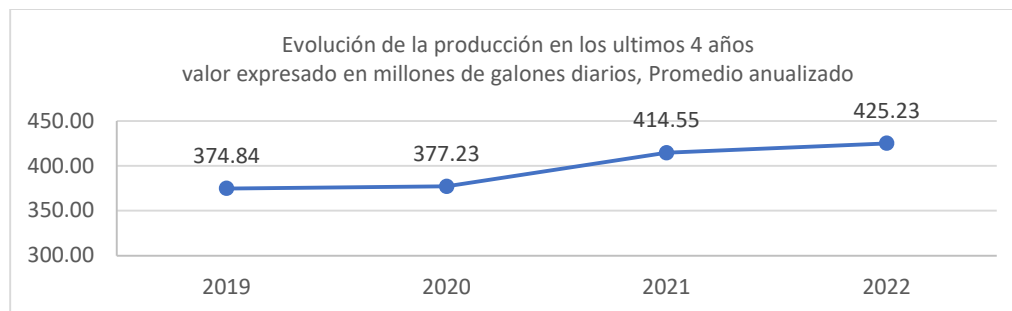
## RESULTADOS MISIONALES

Memoria Institucional 2022

### Metas de Resultados con impacto ciudadano

La institución dispuso hasta el mes de noviembre del presente año una producción total de agua potable de **142,017.27<sup>2</sup>** millones de galones, los cuales representa un incremento de 3,868.68<sup>3</sup> millones de galones en comparación con igual período del año 2021, la cual fue de 138,148.60 millones de galones. Con esta producción se abastecen de agua potable 4 millones de habitantes residentes en los sectores del Distrito Nacional, los Municipios Santo Domingo Este, Santo Domingo Norte, San Antonio de Guerra, Santo Domingo Oeste, Los Alcarrizos y Pedro Brand.

El desempeño registrado refleja un incremento del 13% en comparación con los años 2019 y 2020, destacamos que la producción ha sido la más alta en los últimos cuatro años, como resultados de las estrategias ejecutadas a partir de octubre del 2020.



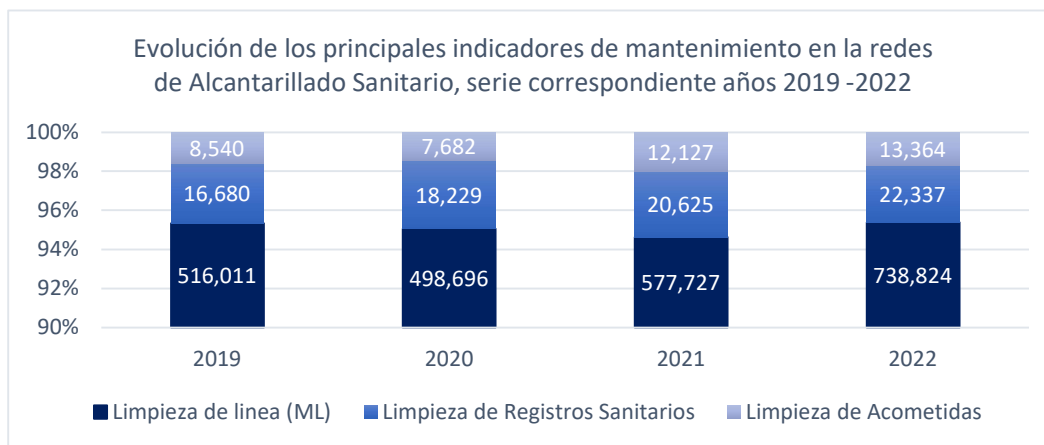
<sup>2</sup> Equivalentes a 425.23 millones de galones por día

<sup>3</sup> Equivalente a 11.63 millones de galones por día



El mantenimiento en las redes de agua potable ha sido objeto de mejoras en sus procesos permitiendo mayor efectividad en el tiempo de respuesta, en ese sentido, al mes de septiembre se ha logrado solucionar el 79% de las fugas en diámetros menor de 3”, a las 72 horas, habiendo corregidos 7,691 de 9,735 reportes emitidos a través del Centro De Atención Telefónica. A nivel general, en total fueron corregidas 11,320 fugas en diversos diámetros.

El mantenimiento en el sistema de alcantarillado sanitario ha visto una notable evolución en sus indicadores a partir de la nueva estrategia de gestión, habiéndose logrado la limpieza de 738 mil metros en líneas de alcantarillado, 22 mil registros sanitarios y 13 mil acometidas sanitarias, superando en más del 20% el desempeño de los años 2019 y 2020. De igual forma se mantiene el ritmo incremental, superando el año anterior en más de 8%, cuyos resultados en 2021 fueron la limpieza de 577 mil metros en líneas de alcantarillado, 20 mil registros sanitarios y 12 acometidas sanitarias. Para una gestión responsable de las aguas residuales.



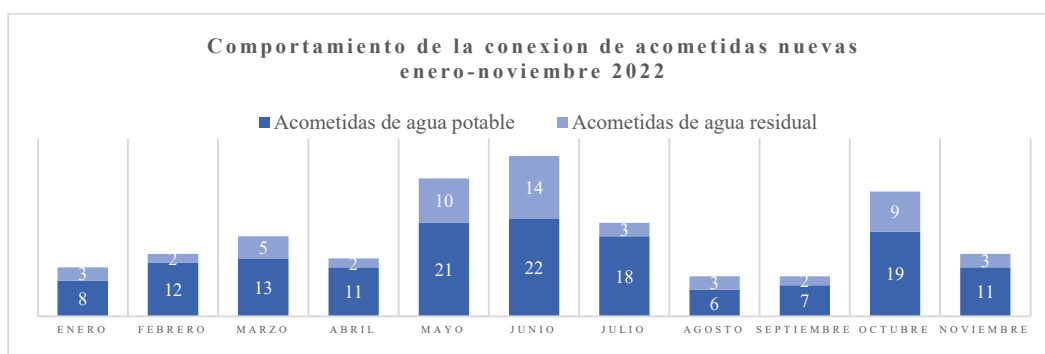
4

<sup>4</sup> Los datos de 2022 sólo corresponden al período enero-noviembre

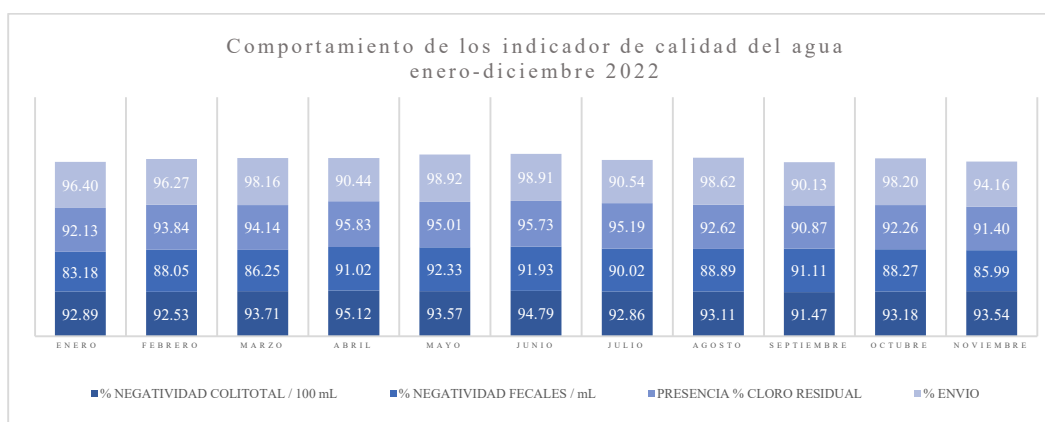




En otro orden, como parte del crecimiento de la cobertura de servicio, fueron colocadas 204 acometidas al mes de noviembre, para ofrecer servicios a más de 26 mil habitantes. De estas acometidas 148 proveerán servicios de agua potable y 56 recolección de aguas residuales.



El control de calidad del agua tiene el propósito de asegurar el suministro de agua apta para consumo humano, en este sentido, se han analizado **9,003 muestras** para vigilancia del control sanitario. El índice de Potabilidad en las redes obtuvo valoración al mes de noviembre de 93.54%, de conformidad con las normas<sup>5</sup> nacionales e internacionales de calidad del agua.



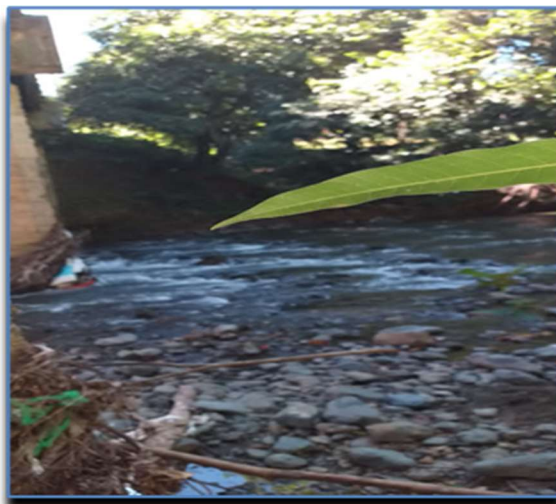
<sup>5</sup> Según la OMS/OPS el IP  $\geq 95\%$  para ser considerada un agua apta para consumo humano.



Como partes del proceso de vigilancia de la calidad, se realizó la desinfección de 99 componentes del sistema de distribución, dentro de estos se encuentran, cisternas, tanques e hidrantes; también fueron realizados 89 drenaje de la línea de distribución. Así mismo, fueron atendidas 291 denuncias de contaminación de la cuales 224 recibieron solución a las causas que dieron origen.

En otro orden, la institución realizó 50 aforos superficiales de las cuencas que dan un aporte significativo a la matriz de abastecimiento, en este sentido se realizaron evaluaciones de afluentes que abastecen los ríos más importantes para garantizar el flujo hídrico para el Gran Santo Domingo.

Río Ozama, los aforos superficiales, reflejaron un caudal promedio de 1.232 M<sup>3</sup>/S, habiéndose registrado picos en algunos meses del año que promedian los 2.041 M<sup>3</sup>/S. sus aguas abastecen el Acueducto de Barrera de Salinidad que se encuentra en la comunidad de El Naranjo.





Río Haina, los aforos realizados evidencia un caudal promedio en el año de 1.397 M<sup>3</sup>/S, habiéndose registrado picos en algunos meses que promedian los 2.657 M<sup>3</sup>/S. Se abastece de esta fuente la Toma Isamana la cual está ubicada en Villa Altagracia y el Sistema Haina - Manoguayabo. beneficia la zona circundante, Pedro Brand, Los Alcarrizos y parte del Distrito Nacional.



El Rio Higüero y sus Afluentes, se realizaron aforos, resultando un caudal promedio de 1.615 M<sup>3</sup>/S, es una de las principales fuentes de abastecimiento de agua potable.

### Gestión ambiental

Como parte del cumplimiento de una gestión ambiental responsable, se tramitaron **12 licencias o permisos** ambientales para las obras que ejecuta la institución, se destacan las intervenciones en las cañadas Café de Herrera, Girasoles, Jicaco, Tiradentes, el Café de Herrera, Peralejos, Marañón, Villa Emilia y Villa linda, entre otras. Además, se incluyen las intervenciones en los campos de pozos Mirador Sur y el Conservatorio Nacional.



De igual forma, para la preservación de la cuenca, fue realizada una jornada de reforestación en la cual se plantaron 2 mil árboles frutales de cacao en la comunidad del Duey, municipio Villa Altagracia, aguas arriba de donde está ubicada la toma sobre la confluencia de los ríos Haina y Duey.



## Proyectos de Agua Potable y Saneamiento de Aguas Residuales en ejecución

Durante el año se han desarrollado proyectos cuya inversión en su conjunto supera los RD\$5,791.99 millones de pesos, de los cuales RD\$2,398.06 millones fueron cubierto a través de recursos externos y RD\$3,393.93 con fondos del Tesoro Dominicano.

Los principales resultados obtenidos son:

Meses	Tuberías de agua potable (ML)	Tuberías de alcantarillado (ML)	Cañadas Saneadas (ML)	Acometidas de agua potable (UD)	Acometidas sanitarias (UD)
Enero	6,108.00	1,374.35	1,045.85	2,052.00	43.00
Febrero	26,346.19	809.10	483.00	2,331.00	96.00
Marzo	18,497.41	1,080.48	2,774.00	2,040.00	101.00
Abril	13,518.27	323.00	1,262.00	765.00	20.00
Mayo	7,193.12	963.83	940.00	401.00	81.00
Junio	4,578.65	662.00	2,568.00	763.00	5.00
Julio	9,902.74	281.74	557.00	199.00	34.00
Agosto	6,146.24	528.82	538.05	314.00	4.00
Septiembre	0.00	336.00	704.00	405.00	10.00
Octubre	7,623.95	864.00	200.00	689.00	30.00
Noviembre	8,391.17	250.00	551.00	448.00	25.00
<b>TOTALES</b>	<b>108,305.74</b>	<b>7,473.32</b>	<b>11,622.90</b>	<b>10,407.00</b>	<b>449.00</b>



## Obras terminadas en el año

Se dio conclusión durante el semestre a 14 obras, de las cuales 7 corresponden a soluciones de agua potable, a través de las cuales fueron colocadas 11.4 km de tuberías y 2,605 acometidas. Las restantes corresponde a la terminación de la cañada villa Emilia en Sabana Perdida, habiendo saneado 310 metros lineales. Así como algunas obras que forman parte de la rehabilitación del sistema de alcantarillado sanitario en el sector Invivienda del Municipio Santo Domingo Este, mismo que está en fase de terminación, con avance conjunto de 94%, a través de la sustitución de más de 11 km de redes y 418 acometidas ejecutadas a la fecha.

Por otro lado, se concluyó la construcción de 7 registros sanitarios, los cuales beneficiaran los sectores de Los Minas Sur, Lucerna y los circundantes a la carretera de Mendoza con Charles de Gaulle en el Municipio Santo Domingo Este. En tanto que, con estas obras también se benefician los habitantes de la Ave. Luperón con Rómulo Betancourt en el Distrito Nacional.



## Proyectos de Saneamiento de Aguas Residuales

### Proyectos Saneamiento Pluvial y Sanitario de la Cañada Guajimia, Fase II

Uno de los proyectos más aclamados por el ciudadano ha sido el Saneamiento pluvial y sanitario de la Cañada Guajimia en Santo Domingo Oeste. Luego de 10 años de espera se inician los trabajos de su segunda fase, con una inversión de US\$50 millones de dólares, obra que beneficiará a más de 350 mil personas. Este proyecto contempla el saneamiento de 5 km de cañada, la construcción de 345 apartamentos para reubicar igual número de familias, así como las soluciones de agua y alcantarillado en la etapa II fase 1. **En la actualidad se trabaja en la construcción de 200 apartamentos de los 345 que contempla el proyecto.**

De los 200 apartamentos en construcción 11 edificios son tipo Modulo 2 (dos habitaciones) y 3 edificios tipo Modulo 3 (tres habitaciones), para un total de 14 edificios. En proceso de terminación hay 9 edificios total de 120 apartamentos.



## Proyecto Saneamiento de la Cañada Tiradentes y construcción de parque recreativo Cristo Park

En 2022 continuó la ejecución de este importante proyecto, el cual consiste en ejecutar la limpieza y encajonamiento de la cañada Tiradentes en el sector Cristo Rey, y sobre esta construir un bulevar recreativo conformado por parques, ciclovía, canchas deportivas, destacamento y parqueos.

Como resultados relevantes, en el transcurso del año se completó la limpieza y encajonamiento de la cañada en un 100% e iniciando las etapas de construcción del parque, el cual se prevé estará terminado y en funcionamiento en el primer cuatrimestre de 2023





## **Proyecto Ampliación Acueducto Oriental Barrera de Salinidad y Trasvase a Santo Domingo Norte Fase II**

En el mes de agosto del 2022 dio inicio formal la 2da fase del proyecto Ampliación Acueducto Oriental Barrera de Salinidad y trasvase a Santo Domingo Norte. Este importante proyecto consiste en la construcción de un nuevo módulo de tratamiento en el sistema Barrera para así adicionar 2 M<sup>3</sup>/S a la producción diaria de los cuales 1 M<sup>3</sup>/S será derivado para reforzar el abastecimiento del municipio de Santo Domingo Norte; la construcción de 4 depósitos reguladores de 7.5 Millones de Galones cada uno y la colocación de más de 52.5 km de redes de distintos diámetros para así brindar un abastecimiento continuo y de calidad en ambos municipios.

Los principales avances registrados durante el año fueron:

- Diseño y proyecto ejecutivo del 50% de todos los componentes del proyecto.
- Construcción de Campamento, limpieza y replanteo topográfico del área donde será la construcción del nuevo módulo de potabilización del agua.
- Gestión de compras para la fabricación e importación de las tuberías y depósitos de almacenamiento que serán instalados en el proyecto





Trabajos de nivelación y replanteo topográfico



Trabajos de habilitación de Campamento



## Plan de Saneamiento de las Cañadas del Gran Santo Domingo

Como parte del plan de saneamiento de las cañadas existentes en el Gran Santo Domingo (GSD), se realiza la intervención de 18 tramos, habiendo saneado en conjunto 4.43 kilómetros en el año actual, para un total de 7.05 Km ejecutado a la fecha.

ZONA	% AVANCE	CAÑADAS	EJECUTADO 2022	TOTAL ACUMULADO
DISTRITO NACIONAL	100.00%	ARROYO HONDO, TRAMO AUTOPISTA DUARTE ARROYO SECO	247.00	1,554.00
DISTRITO NACIONAL	56.00%	ARROYO HONDO, TRAMO LOS JARDINES DEL NORTE	445.00	540.00
DISTRITO NACIONAL	100.00%	CAÑADA TIRADENTES (CRISTO PARK)	800.00	1,250.00
SANTO DOMINGO ESTE	97.00%	CAÑADA CACHÓN OESTE	141.00	337.00
SANTO DOMINGO ESTE		CAÑADA CANCINO ADENTRO	266.40	460.00
SANTO DOMINGO OESTE	68.00%	CAÑADA JICACO	620.00	620.00
SANTO DOMINGO OESTE	5.00%	CAÑADA ARROYO FRANCISCO	106.00	160.00
SANTO DOMINGO NORTE	100.00%	CAÑADA 2 DE ENERO	186.00	655.00
SANTO DOMINGO OESTE	87.00%	BUENOS AIRES DE HERRERA	55.00	55.00
SANTO DOMINGO NORTE	35.00%	ALTOS DE SABANA PERDIDA	96.00	164.40
DISTRITO NACIONAL	25.00%	PASEO DE LA GRACIA	23.00	30.00
LOS ALCARRIZOS	89.00%	LOS RIELES (LOS COCOS)	820.00	1,300.00
DISTRITO NACIONAL	100.00%	LOS DULCEROS	215.00	215.00
SANTO DOMINGO OESTE	51.00%	CAFÈ DE HERRERA	106.00	290.00
SANTO DOMINGO NORTE	100.00%	VILLA EMILIA FASE I	31.00	275.00
SANTO DOMINGO NORTE	36.00%	VILLA EMILIA FASE II	90.00	90.00
DISTRITO NACIONAL	20.00%	SAN LUIS	30.00	30.00
SANTO DOMINGO OESTE	47.00%	LA MALANGA	152.00	260.00
<b>TOTAL SANEADO</b>			<b>4,429.40</b>	<b>7,055.40</b>





Trabajos de saneamiento cañada Arroyo Hondo tramo Aut. Duarte-Arroyo Seco





Casas Construidas en la cañada 2 de enero



Trabajos de saneamiento cañada Villa Emilia



## Proyectos de abastecimiento de agua potable en el Gran Santo Domingo

Se han colocados en total 95.66 km de redes en diferentes diámetros, intervenciones que permite que los ciudadanos puedan recibir con mayor calidad el servicio del agua en diferentes sectores. Se refleja de forma consolidada los resultados por zonas, siendo las presentadas a continuación.

ZONA	METROS LINEALES	ACOMETIDAS
DISTRITO NACIONAL	922.26	105.00
MUNICIPIO LOS ALCARRIZOS	29,186.44	5,455.00
MUNICIPIO SANTO DOMINGO NORTE	6,159.35	641.00
MUNICIPIO SANTO DOMINGO ESTE	36,743.25	3,882.00
MUNICIPIO SANTO DOMINGO OESTE	17,411.89	1,947.00
MUNICIPIO SANTO ANTONIO DE GUERRA	361.00	-
MUNICIPIO PEDRO BRAND	4,874.17	690.00
TOTAL	95,658.36	12,720.00

De acuerdo con la tabla, la zona donde hubo mayor colocación de redes fue el Municipio Santo Domingo Este con una participación del 38%, seguido de Municipio Los Alcarrizos con 31%. Los mismo se corresponde con la colocación de acometidas, en las mismas zonas está la mayor colocación sin embargo en cuanto a la participación de estas el 43% fueron colocadas en Los Alcarrizos en tanto que 31% se ubicaron en Santo Domingo Este.



## Relación de obras con intervenciones en la red

NO.	OBRA	LONGITUD DE TUBERIA COLOCADA (ML)	ACOMETIDAS COLOCADAS (UD)
1	RED DE DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE PARA EL SECTOR LA UREÑA NORTE 2-3, SANTO DOMINGO ESTE	5,297.31	930.00
2	RED DE DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE PARA EL SECTOR LA UREÑA NORTE 5, SANTO DOMINGO ESTE	1,561.91	224.00
3	COLOCACIÓN DE TUBERÍAS PARA EL ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE DEL PROYECTO CANCINO ADENTRO (FASE A), SANTO DOMINGO ESTE.	0.00	36.00
4	COLOCACIÓN DE TUBERÍAS PARA EL ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE DEL PROYECTO CANCINO ADENTRO (FASE B), SANTO DOMINGO ESTE	3,110.47	566.00
5	EMPALME: Ø30" X: Ø20" SOBRE LÍNEA DE DUEY, COLOCACIÓN LÍNEA DE REFUERZO DE: Ø20" Y: Ø8" PVC SDR-26 Y SECCIONAMIENTO DE: Ø30" AGUAS ABAJO DEL EMPALME, DESDE NUDO (1) EN LA AVENIDA DUARTE HASTA C/ PANTOJA Y CALLE PANTOJA - C/LA ISABELA HASTA EL NUDO (17) +13,34 ML EN LA CALLE LA ISABELA, PARA EL SECTOR PANTOJA, MUNICIPIO LOS ALCARRIZOS, SANTO DOMINGO OESTE (PRIMERA PARTE)	632.60	0.00
6	RED DE DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE PARA EL BARRIO VILLA DE LOS PELOTEROS, MUNICIPIO DE LOS ALCARRIZOS, SANTO DOMINGO OESTE	12,346.26	3,426.00
7	PROYECTO DE REHABILITACIÓN Y SECTORIZACIÓN RED DE DISTRIBUCIÓN AGUA POTABLE SECTOR DON BOSCO, DISTRITO NACIONAL	855.26	105.00
8	SUSTITUCIÓN DE TUBERÍAS DE Ø48" GRP PARA AGUA POTABLE, MACRO RED DEL ACUEDUCTO ORIENTAL, AUTOPISTA DE SAN ISIDRO, SANTO DOMINGO ESTE	47.80	0.00
9	RED DE DISTRIBUCIÓN AGUA POTABLE EN PROYECTO VILLA LINDA III, LOS ALCARRIZOS	1,124.00	123.00
10	COLOCACIÓN LÍNEA DE Ø20" PVC SDR-26, REFORZAR LA PARTE NORTE DE SAN FELIPE, SANTO DOMINGO NORTE	3,813.32	0.00
11	RED DE DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE PARA EL BARRIO JUAN BOSCH, SECTOR LOS GUARICANOS STO DGO. NORTE	0.00	533.00
12	REFORZAMIENTO DE RED DE AGUA POTABLE SECTOR ALMA ROSA, SANTO DOMINGO ESTE	1,768.00	220.00



NO.	OBRA	LONGITUD DE TUBERIA COLOCADA (ML)	ACOMETIDAS COLOCADAS (UD)
13	EMPALMES Ø20"X Ø4" (2.00 UNIDADES) Y RED DE DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE EN TUBERÍA DE Ø4" PVC SDR-26, PARA LOS SECTORES FREDDY VERAS GOICO Y LOS PRADOS DE HATO NUEVO, SECTOR LOS ALCARRIZOS. SANTO DOMINGO OESTE (DEPARTAMENTO NOROESTE)	4,043.87	493.00
14	CONSTRUCCIÓN CAMPO DE POZOS Y RED DE DISTRIBUCIÓN AGUA POTABLE PARA EL SECTOR VILLA LINDA III, KM 24 AUTOPISTA DUARTE, MUNICIPIO LOS ALCARRIZOS	659.00	0.00
15	RED DE DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE PARA EL SECTOR JUAN GUZMÁN DE MANOGUAYABO, SANTO DOMINGO OESTE	7,714.68	607.00
16	REFORZAMIENTO EN LÍNEA DE 20" PVC SDR -26 EN AVE. PROLONGACIÓN 27 DE FEBRERO, HASTA LA AVE. MONUMENTAL. SANTO DOMINGO OESTE	2,128.19	0.00
17	RED DE DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE PARA EL SECTOR NUEVO RENACER.	1,916.25	31.00
18	RED DE DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE DEL SECTOR CATASTRAL 49, BRISAS DEL ESTE, VILLA ELOÍSA, LOTIFICACIÓN DEL ESTE, BARRIO LAS FLORES, SANTO DOMINGO ESTE, DEPARTAMENTO ESTE	3,248.30	0.00
19	RED DE DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE PARA EL SECTOR LA ESPERANZA, EL KILOMBO, SANTO DOMINGO ESTE	0.00	335.00
20	EMPALME DE Ø12"X Ø8" DEL DESAGÜE DE Ø12" EXISTENTE DE LA LÍNEA Ø67" DEL ACUEDUCTO DE VALDESIA, COLOCACIÓN DE UN BOOSTER Y LÍNEA DE SERVICIO DE Ø8", Ø6", Ø4" Y Ø3" PVC, PARA EL BARRIO BELLA COLINA, UBICADO EN LA AV. CORDILLERA, SECTOR MANOGUAYABO, SANTO DOMINGO OESTE	7,569.02	1,340.00
21	COLOCACIÓN LÍNEA DE REFUERZO DE Ø20" Y Ø8" PVC SDR- 26, DESDE 70.00 ML DESPUÉS DEL NUDO (9) EN LA CALLE LA ISABELA HASTA EL NUDO (33) ESQUINA C/PROGRESO, PARA EL SECTOR DE PANTOJA, MUNICIPIO LOS ALCARRIZOS, SANTO DOMINGO OESTE (SEGUNDA PARTE)	1,401.00	0.00
22	RED DE DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE PARA EL BARRIO VILLA DEL PALMAR, SECTOR PANTOJA, MUNICIPIO LOS ALCARRIZOS, SANTO DOMINGO OESTE.	8,921.84	1,413.00





NO.	OBRA	LONGITUD DE TUBERIA COLOCADA (ML)	ACOMETIDAS COLOCADAS (UD)
23	COLOCACIÓN DE TUBERÍAS DE DIÁMETROS Ø3", Ø4", Y Ø6", SECTOR LA UREÑA NORTE, KM 19, AUTOPISTA LAS AMÉRICAS, SANTO DOMINGO ESTE. SANTO DOMINGO	15,100.25	1,540.00
24	CONSTRUCCIÓN DE REDES DE AGUA POTABLE, PARA LA CARRETERA LA CUABA, KM 21 DE LA AUTOPISTA DUARTE, DISTRITO MUNICIPAL LA GUAYIGA, SANTO DOMINGO OESTE, PROVINCIA SANTO DOMINGO	4,874.17	690.00
25	CONSTRUCCIÓN COMPLETA DE DOS POZOS EN EL SECTOR JARDINES DEL NORTE. PERFORADO A PERCUSIÓN EN UN DIÁMETRO DE 10 PULGADAS Y ENCAMISADO EN 8 PULGADAS	67.00	0.00
26	CONSTRUCCIÓN Y ELECTRIFICACIÓN POZO DON GREGORIO, SECTOR PANTOJA, MUNICIPIO LOS ALCARRIZOS	57.87	0.00
27	EMPALME TUB. DE 20" X TUB.DE 4" ACERO Y COLOCACION DE TUB. DE 4" Y TUB.DE 3" PVC, PARA ABASTECER DE AGUA POTABLE AL SECTOR "SAGRARIO DIAZ", UBICADO EN LA AV. RAMON MATIAS MELLA (CARR.LA VICTORIA), ESQ. FRANCISCO DEL ROSARIO SANCHEZ, VILLA MELLA.DEL MUNICIPIO SANTO DOMINGO NORTE	2,334.45	108.00
28	RED DE DISTRIBUCIÓN AGUA POTABLE RESIDENCIAL LUZ MARÍA, SECTOR LOS FRAILES III, SANTO DOMINGO ESTE	4,692.96	0.00
29	CONSTRUCCIÓN DE POZOS EN BUENA VISTA I, BUENA VISTA II, BARRIO EL EDÉN, BARRIO LOS TRINITARIOS, BARRIO SAGRARIO DÍAZ, SANTO DOMINGO NORTE	11.58	0.00
30	EMPALME 16" X 6", SUMINISTRO Y COLOCACIÓN DE TUBERIAS 6" PVC Y ACOMETIDA 6" X 2" AGUA POTABLE, PARA EL PROYECTO "PLANTA DE HORMIGON CIUDAD JUAN BOSCH, UBICADO EN LA AVENIDA ECOLOGICA, SECCION EL TORO, SAN ANTONIO DE GUERRA, SDE.	361.00	0.00
<b>TOTALES GENERALES</b>		<b>95,658.36</b>	<b>12,720.00</b>



## Comercialización de los servicios

Como parte de la nueva visión estratégica, fue inaugurada la nueva oficina comercial en la Roberto Pastoriza, habilitada para recibir con mayor comodidad todos nuestros clientes.

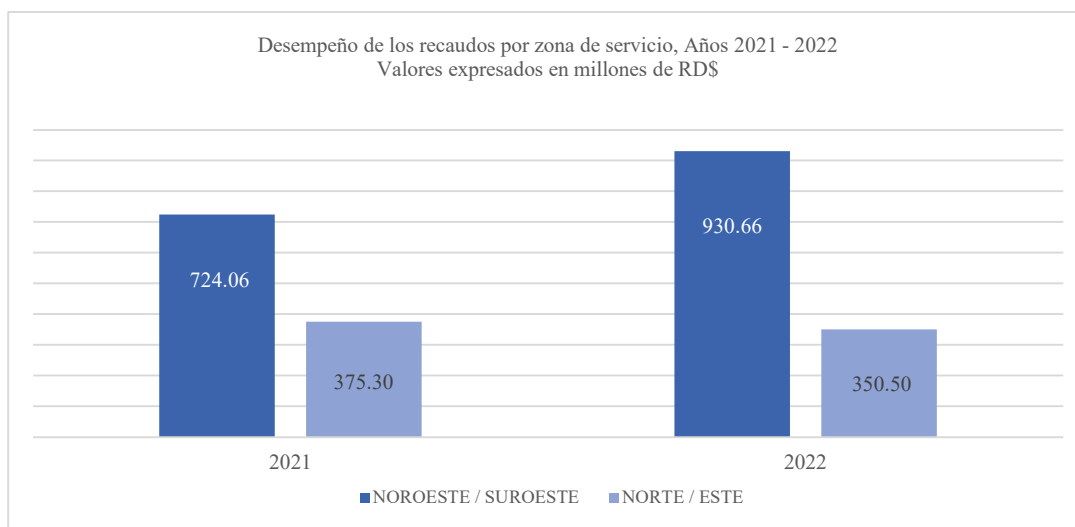


## Desempeño de indicadores comerciales

La institución cuenta con 413,667 clientes activos de los cuales el 57% están ubicados en la zona comprendida por el Distrito Nacional, los municipios Santo Domingo Oeste, Los Alcarrizos y Pedro Brand, con 234,920 clientes. En tanto que, el 43% (178,747) restante, están distribuidos en los municipios Santo Domingo Norte y Este, representando un incremento global de 3% comparado con el año anterior, el cual cerró con 400,356 clientes.



En relación con la eficiencia de recaudos, hemos percibido RD\$1,281.16 millones, que representan un 17% de incremento comparado con el año anterior, cuyos ingresos fueron RD\$1,099.35 millones. En relación con la gestión por zona, el promedio de la zona noroeste/suroeste fue de RD\$84.6 Millones, mientras que el año anterior registró RD\$60.34 Millones, para un 40% de desempeño.



6

Se habilitaron 788 comercios y 86 agencias, los cuales fungen como puntos de pago, facilitando el acceso de los ciudadanos; Los mismos integrados por colmados, bodegas, supermercados, farmacias, entre otros.

<sup>6</sup> Año 2022 el valor representa el acumulado al mes de noviembre



## RESULTADOS ÁREAS TRANSVERSALES DE APOYO

Memoria Institucional 2022

### Desempeño Administrativo y Financiero

Al mes de noviembre del presente año la institución ha percibido ingresos por valor de **RD\$10,774.05 millones** de los cuales RD\$9,231.05 millones corresponden al presupuesto del año actual, el valor excedente corresponde a recursos asignados el pasado año.

Tipo/Objeto/Cuenta	Descripción	Valor Percibido Enero-noviembre 2022
<b>1.4</b>	<b>Transferencias <sup>7</sup></b>	<b>9,357,390,897.00</b>
1.4.1	Transferencias Corrientes	2,133,573,513.00
1.4.2	Transferencias Capital	7,223,817,384.00
<b>1.5</b>	<b>Ingresos por Contraprestación</b>	<b>1,279,215,259.00</b>
1.5.2	Ingresos de explotación	1,279,215,259.00
<b>1.6</b>	<b>Ingresos diversos</b>	<b>137,448,776.00</b>
1.6.4	Ingresos diversos	137,448,776.00
	<b>Total</b>	<b>10,774,054,932.00</b>

<sup>7</sup> Las transferencias contienen RD\$1,543 millones recibidos en enero de este año, pero corresponden al año 2021.



La ejecución presupuestaria devengada alcanzó los RD\$9,156.58 millones, representando el 85% del ingreso percibido al mes de noviembre del referido año. La mayor participación se registró en el programa de abastecimiento con un 31%, por la ejecución de importantes obras que amplían la distribución del suministro en el gran santo Domingo.

Código de programa	Nombre de programa	Asignación presupuestaria <sup>8</sup> Año 2022 (RD\$)	Ejecución devengada <sup>9</sup> Año 2022 (RD\$)	Ejecución pagada <sup>8</sup> Año 2022 (RD\$)	Cantidad de producto generado por programa	Índice de Ejecución devengado %	Participación ejecución por programa
1	Actividades Centrales	2,716,193,825	2,403,154,338	2,066,201,928	0	88%	22.16%
3	Actividades Comunes	973,849,935	740,224,943	693,269,143	0	76%	6.83%
11	Abastecimiento de Agua Potable	3,931,914,507	3,413,229,317	3,442,868,238	1	87%	31.48%
12	Saneamiento y Disposición de Aguas Residuales	2,512,892,323	2,749,497,579	2,745,360,168	2	109%	25.36%
13	Gestión Comercial	437,314,321	380,696,804	312,247,344	1	87%	3.51%
96	Deuda Pública y Otras Operaciones Financieras	227,000,000	638,013	126,702,984	0	0%	0.01%
98	Administración de Contribuciones Especiales	44,368,776	38,904,778	37,458,627	0	88%	0.36%
<b>Total General</b>		<b>10,843,533,687</b>	<b>9,156,582,547</b>	<b>8,854,345,207</b>		<b>84%</b>	

## Desempeño financiero por producto

Código del programa	Producto	Producto Asignación presupuestaria (RD\$)	Ejecución presupuestaria devengada (RD\$)	% Desempeño Financiero
11	7693-Residentes de los sectores bajo jurisdicción de la CAASD con suministro de agua potable a través de la Red Pública	3,931,914,507	3,413,229,317	87%
12	7694-Residentes de los sectores bajo jurisdicción de la CAASD con servicio de recolección de agua residual a través de la red de alcantarillado	1,374,341,232	2,664,966,816	194%
12	7695-Residentes de los sectores bajo jurisdicción de la CAASD con servicio de aguas residuales tratadas y vertidas al medio ambiente conforme a los parámetros establecidos por las normas	1,138,551,091	84,530,763	7%
13	7696-Residentes de los sectores bajo jurisdicción de la CAASD con atención a las solicitudes de servicios comerciales, reclamos y denuncias.	437,314,321	380,696,804	87%
<b>Total General</b>		<b>6,882,121,151</b>	<b>5,973,660,475</b>	<b>87%</b>

<sup>8</sup> La asignación presupuestaria corresponde al presupuesto inicial

<sup>9</sup> La ejecución presupuestaria contiene información acumulada de enero a noviembre 2022



## Resultados de la gestión de las compras

Se han ejecutado los procesos de compras y contrataciones, conforme lo establece la ley de compras, en este sentido, el resumen de las operaciones ha sido la siguiente:

DATOS DE CABECERA PACC	
MONTO ESTIMADO TOTAL	RD\$1,471,073,065.76
MONTO TOTAL CONTRATADO <sup>10</sup>	RD\$325,559,191.29
CAPÍTULO	6102
SUB-CAPÍTULO	01
UNIDAD EJECUTORA	0001
UNIDAD DE COMPRA	Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo
AÑO FISCAL	2022
FECHA APROBACIÓN	
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN OBJETO DE CONTRATACIÓN	
BIENES	RD\$208,392,265.24
OBRAS	-
SERVICIOS	RD\$117,166,926.05
SERVICIOS: CONSULTORÍA	-
SERVICIOS: CONSULTORÍA BASADA EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS	RD\$-
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN CLASIFICACIÓN MIPYME	
MIPYME	\$39,822,030.00
MIPYME MUJER	\$3,667,349.00
NO MIPYME	\$282,069,812.29
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN TIPO DE PROCEDIMIENTO	
COMPRAS POR DEBAJO DEL UMBRAL	\$15,873,786.33
COMPRA MENOR	\$118,934,849.49
COMPARACIÓN DE PRECIOS	\$40,358,958.93
LICITACIÓN PÚBLICA	\$150,391,596.54

<sup>10</sup> El monto contratado no contiene los procesos que aún no están cerrados en el portal transaccional, datos al mes de junio.



Como parte del logro obtenido, durante el año se han gestionado oportunamente los ítems que conforma el proceso de compras públicas, obteniendo una valoración promedio de 91.34%.



[SISCOMPRAS - Dirección General de Contrataciones Públicas \(dgcp.gob.do\)](http://dgcp.gob.do)





## Desempeño de los recursos humanos

La institución ha mantenido un buen desempeño en las actividades de gestión humana, se ha adoptado la práctica de programar y evaluar las acciones mediante la planeación estratégica enfocada al logro de los objetivos propuestos, permitiendo impulsar el cumplimiento de las normativas que rigen el desarrollo de la gestión humana y que impacta de manera positiva el fortalecimiento institucional y la calidad de los servicios que ofrecemos, esto a su vez garantiza una cultura organizacional de desarrollo eficaz.





En el sistema de monitoreo de la administración pública - SISMAP Gestión Pública, al cierre del año, hemos obtenido una calificación de 91.19%, ocupando la 1era posición entre las ocho corporaciones de acueducto y alcantarillado en el país.

La estructura de indicadores que conforma el sistema de monitoreo consta de 23 indicadores de gestión de los cuales 14 corresponden a la gestión humana, habiendo alcanzado la valoración dentro del ranking del 90.43%.

La tabla a continuación muestra el avance obtenido en los diferentes indicadores.

CODIGO	INDICADOR	VALOR_ACTUAL	PESO	CALCULO
3.1	Planificación de RR.HH.	100	3.9	3.9
4.3	Manual de Cargos Elaborado	80	3.9	3.12
9.1	Asociación de Servidores Públicos	80	3.9	3.12
6.1	Escala Salarial Aprobada	80	3.9	3.12
8.1	Plan de Capacitación	100	3.9	3.9
2.1	Nivel de Administración del Sistema de Carrera Administrativa.	70	3.9	2.73
5.1	Concursos Públicos	100	3.9	3.9
5.2	Sistema de Administración de Servidores Públicos (SASP)	100	3.9	3.9
9.2	Fortalecimiento de las Relaciones Laborales	59	3.9	2.3
9.4	Implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Administración Pública	100	3.9	3.9
7.1	Gestión de Acuerdos de Desempeño	100	3.9	3.9
7.3	Evaluación del Desempeño por Resultados y Competencias	97	3.9	3.783
9.5	Encuesta de Clima Laboral	100	3.9	3.9
9.3	Institucionalización del Régimen Ético y Disciplinario de los Servidores Públicos en el 100% del personal.	100	3.9	3.9
<b>Indicadores de Gestión humana</b>		<b>90.43</b>	<b>54.6</b>	<b>49.374</b>



Escala Salarial Aprobada por el MAP e implementándose de acuerdo con la disponibilidad presupuestaria de la institución, en virtud de ello nos encontramos en un 80% de avance.

En la Gestión del Empleo, se realizaron ocho concursos externos, a través del sistema de concursos públicos, para cubrir vacantes generadas en las áreas de ingeniería, unidad ejecutora, hidrogeología y medio ambiente, calidad de las aguas y recurso humanos, donde se generaron más de un cargo vacante en algunas de estas unidades organizativas, obteniendo una valoración en el indicador de 100%.

Con respecto a la Gestión del Rendimiento, el 100% de servidores activos tienen gestión de acuerdos de desempeño para el presente año, representado un incremento de 7 puntos porcentuales con relación al año anterior.

El Plan de Capacitación mantiene un alto nivel de desempeño, formando 6,348 servidores en diferentes actividades formativas, donde los grupos ocupacionales del I al III fueron de mayor participación.

La corporación siempre apoya a los jóvenes interesados en cursar pasantías en la institución, facilitando el desarrollo de sus competencias en el ámbito laboral, incorporando en las distintas áreas a 92 pasantes al mes noviembre.



Pasantías	Cantidad
En proceso	77
Tipo de centro educativo	Cantidad
Escuelas y colegios	72
Universidades	17
Culminadas	15

Se desarrollaron diversos talleres de régimen ético y disciplinario a nuestros servidores públicos con un total de más de 650 servidores capacitados.

La implementación del sistema de seguridad y salud en el trabajo en la administración pública ha desarrollado actividades formativas y preventivas de salud e higiene laboral para la protección del recurso humano, destacándose las siguientes:



- Provisión de los equipos de protección al personal operativo, para asegurar su bienestar.
- Se realizó nueve (9) simulacros de evacuación en diversas áreas de la institución. Así como colocación de puntos de reunión en distintas áreas.

- Descargo de los desechos peligrosos con la contratación de la empresa RESICLA, mismos generados por Laboratorio de Calidad de las Aguas.
- Para prevenir enfermedades virales y bacteriológicas en la institución se realizaron 22 desinfecciones en las diferentes áreas organizativas.



- Se capacitó a más de 315 servidores en charlas referente a seguridad y salud.
- Mantenimiento de todos los extintores ubicados en la sede central y las diferentes dependencias, y los extintores de la flotilla de vehículos.

### **Desempeño de la tecnología**

Se continua el proceso de desarrollo y actualización de la plataforma tecnológica, en ese sentido se avanza en la implementación de los siguientes productos:

- Sitio web de la institución ha sido satisfactoriamente implementado, siendo mantenido y mejorado por nuestra unidad de desarrollo.



- Implementación de una nueva versión del Sub-Portal transparencia adaptado a la normativa Nortic A3, mejorado para proporcionar información acorde con los requisitos de transparencia y datos abiertos, para un avance hacia la implementación de un gobierno electrónico.



- Se completó en un 100% la Incorporación de nuevas áreas a la infraestructura de red.
- Mantenimiento al Sistema GPS del parque vehicular de la institución y ampliación de la cobertura, logrando un 80%
- Mantenimiento a la plataforma de seguridad electrónica, control de acceso y control de asistencia biométrico, con avance del 70%

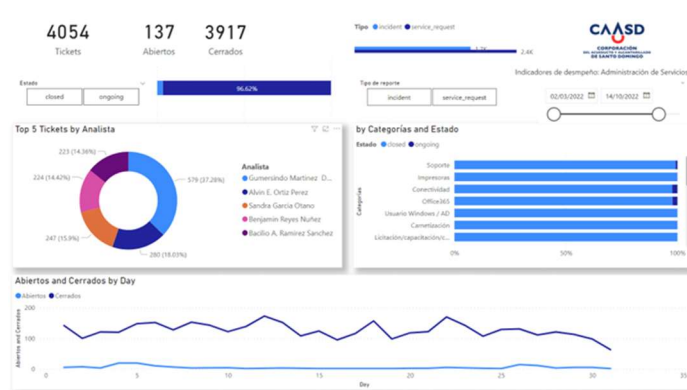
En cuanto al desarrollo de sistemas, se han completado en el 100% los módulos de Mesa de Ayuda Interno, Sistema de combustible y pagos recurrentes con CHECKBOX-VISANET. Otra solución tecnológica priorizada, es el desarrollo de un módulo de Corte y Reconexión para gestionar efectivamente y garantizar el tiempo de respuesta, el mismo tiene un avance de 87%.



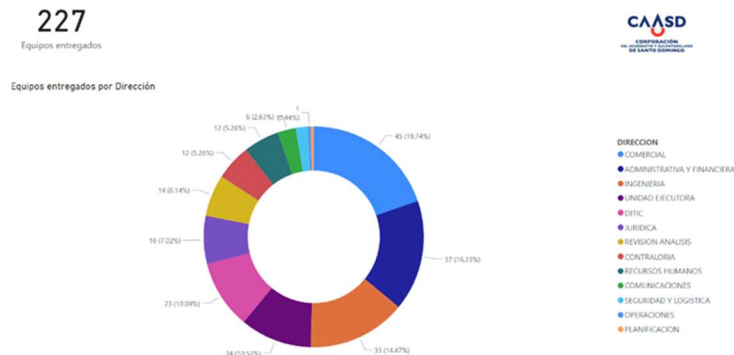
Avances en la implementación sistema de capacitación y pasantías con la incorporación de la funcionalidad de cargar las evidencias y realizar reportes a través de la plataforma de Microsoft Power BI, una de las plataformas más potentes en la actualidad para aplicar inteligencia de negocio por medio de la visualización y modelado de datos.



Mejorado el proceso de soporte tecnológico a las diferentes áreas, para ellos fue instalado un sistema de mesa de ayuda basado en ITIL. Con esta nueva herramienta, se logra monitorear los indicadores de desempeño del departamento, separando los incidentes de los requerimientos de servicio y redistribuyendo las categorías.



Parte del cambio institucional radica en contar con equipos adecuado y conforme a las nuevas tecnologías, en este sentido, hemos instalado 227 nuevos equipos con lo que se mejora la funcionalidad de las áreas.



En relación con el desarrollo de la red inalámbrica, contamos con una cobertura en el 90% de la institución de la red wifi, además se ha implementado conectividad punto a punto con las dependencias del Km 9, Los Alcarrizos llevando los servicios de Telefonía, Internet y Aplicaciones utilizadas por la institución sin necesidad de Internet, centralizando la seguridad y administración de los servicios en la oficina principal.

Se ha modernizado la infraestructura de Seguridad Perimetral con la instalación de un Fortigate 600E con los servicios de monitoreo en tiempo real de amenazas en la red y la centralización de la administración de los perfiles de datos.





Por otro lado, se adquirió las herramientas de identificación y prueba de cableado de una de las más reputadas marcas (Fluke Networks) CIQ 100 y Intellitone PRO 200, que nos permiten eficientizar el trabajo debido a que las mismas nos permiten descubrir de manera rápida y confiables los fallos de red en capa 1, además de poder cualificar de manera confiable los nuevos puntos de datos instalados. Junto con la modernización de la Infraestructura de switching y routing también estaremos realizando una adecuación de los IDF distribuidos en toda la cede central al igual las nuevas oficinas de la Roberto Pastoriza las cuales se están realizando bajo los estándares de la industria.

El desarrollo antes indicado de la TIC en la institución permitirá avanzar en los indicadores de medición, donde actualmente estamos valorados con 63%.



[SISTICGE \(dominicana.gob.do\)](http://SISTICGE(dominicana.gob.do))





## Desempeño del sistema de planificación y desarrollo institucional

Durante el semestre fueron elaborados los lineamientos para la formulación del POA 2023, vinculando las metas institucionales con las establecidas en los instrumentos de la planificación global, como son el Pacto del Agua, la Estrategia Nacional de Desarrollo, el Plan de Gobierno y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Se han realizado monitoreos trimestrales y evaluación del desempeño del Plan Operativo correspondiente al año vigente, habiendo obtenido un avance mayor al 87% de cumplimiento.

En el primer semestre del año se han formulado 24 perfiles y 21 han sido admitidos al SNIP, además de actualizado 6 perfiles de proyectos existentes, conforme a las normas 2017.

En relación con los procesos de cooperación internacional, en la actualidad se inició la cooperación técnica no reembolsable, valorada en US\$500 mil dólares, para el desarrollo de los Estudios y Diseños



The image shows a screenshot of the website for CAASD (Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo). The header includes the CAASD logo, the text 'CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO', and the Dominican Republic coat of arms with 'República Dominicana'. There is a search bar and navigation links for 'INICIO | CONTACTO' and social media icons. A main banner features a blue background with white text: 'Servicio de consultoría para estudios de diseño final para el mejoramiento de la gestión de la demanda en zonas específicas de la ciudad de Santo Domingo'. Below this, it says 'CONVOCATORIA' and 'A solicitud del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo.' A red button with white text says 'INGRESA Y PARTICIPA'. The background of the banner shows industrial water valves.



Finales del Plan de Gestión de la Demanda, mismo financiado por la Corporación Andina de Fomento (CAF). La empresa que estará realizando las actividades es WSP del ISTMO, de Panamá e iniciaran las actividades en el próximo año 2023.

Los resultados de estos estudios serán puestos en ejecución en una zona de impacto del proyecto Ampliación Acueducto Oriental, Barrera de Salinidad y Trasvase a la zona Norte, fase II

Otro elemento vinculante a la gestión de la cooperación internacional, y que inició en este semestre, la coordinación para posterior ejecución del Twinnig, EMASESA-CAASD con la colaboración de la CAF, este esquema de colaboración busca fortalecer los equipos de ambas empresas con la transferencia de conocimiento.

#### Gestión Compliance y Antisoborno

Por vez primera la institución inicia la implementación de la gestión de cumplimiento y antisoborno, bajo la norma ISO37001. Con este hito institucional, la CAASD como organización potencialmente expuesta al soborno, busca crear los controles para evitar que se incurra en ilegalidad en nuestros procesos administrativos y misionales. Para estos fines la empresa LEXI no acompaña, en este año se desarrollado un taller y formado 33 servidores que gestionan procesos esenciales de diferentes áreas.



Se realizó el lanzamiento de la implementación de gestión antisoborno con el apoyo de la Máxima Autoridad quien hace evidente el compromiso con el cumplimiento de la gestión transparente y libre de corrupción. Además, se realizaron tres sensibilizaciones, habiendo impactado a 1,243 servidores.

### Resultados de los Sistemas de Calidad

Como parte del sistema de monitoreo de la administración pública, a través del SISMAP Gestión pública, se da seguimiento a los indicadores de calidad de la gestión, en cuyo sentido, hemos alcanzado el 92%.

CODIGO	INDICADOR	VALOR_ACTUAL	PESO	CALCULO
1.1	Autoevaluación CAF	100	9	9
1.2	Plan de Mejora Modelo CAF	100	9.1	9.1
1.4	Carta Compromiso	59	3.9	2.301
1.5	Transparencia en las Informaciones de Servicios y Funcionarios	100	3.9	3.9
1.6	Monitoreo de la Calidad de los Servicios	100	3.9	3.9
1.7	Índice de Satisfacción Ciudadana	89	3.9	3.471
4.1	Estructura Organizativa	70	3.9	2.73
4.2	Manual de Organización y Funciones	90	3.9	3.51
1.3	Estandarización de Procesos	100	3.9	3.9
<b>Indicadores de calidad de Gestión</b>		<b>92.10</b>	<b>45.4</b>	<b>41.812</b>



En torno al sistema de calidad en la gestión, se mantiene una valoración de 100% en la implementación del modelo de calidad total CAF (Marco Común de evaluación), con la actualización del autodiagnóstico y plan de mejora logrado cumplir en un 89% lo expresado en él.

### Burocracia Cero

Fueron incorporados tres servicios fundamentales en la plataforma de servicios públicos, los cuales serán gestionados a través del sistema reduciendo el tiempo de ejecución y los trámites burocráticos. Los servicios priorizados son:

- 1.- Certificación de Disponibilidad
- 2.- Aprobación de Planos hidrosanitarios
- 3.- Construcción de Acometidas de APS

### Resultados de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)

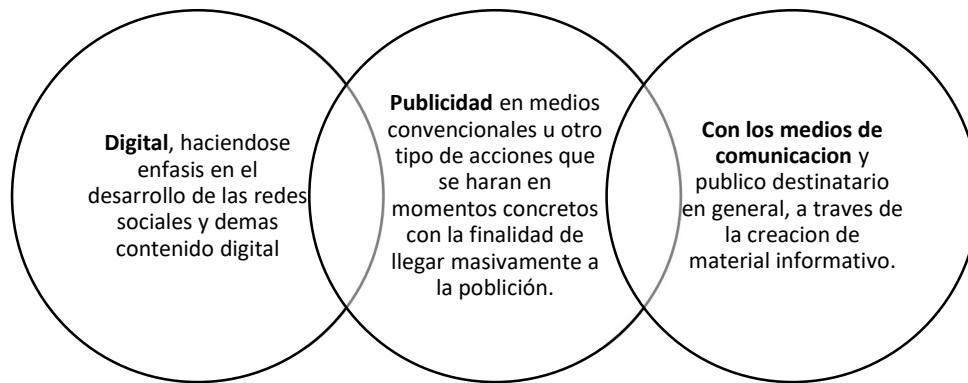
La implementación de las normas de control interno registró un avance de **16 puntos porcentuales** en el año, pasando de 68.03% puntuación obtenida en el 2021 a 84.60% al mes de diciembre 2022.

Componentes del Control Interno	Institución		Contraloría General de la República		
	Calificación	Progreso	Evaluación	Progreso	Observaciones CGR
Ambiente de Control	97.67%		90.70%		3
Valoración y Administración de Riesgos	92.00%		64.00%		7
Actividades de Control	80.00%		76.00%		1
Información y Comunicación	100.00%		100.00%		0
Monitoreo y Evaluación	100.00%		92.31%		1
%Totales	93.93%		84.60%		12



## Desempeño del Área de Comunicaciones

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 ello utiliza un enfoque mixto:



Para dichos fines se realizaron las siguientes actividades:

Se realizaron **13** charlas del “vigilantes del agua” para concientización del ahorro del agua, dirigidas tanto al personal de nuevo ingreso como a estudiantes de colegios y liceos, impactando a 1,643 personas, entre ellas niños, niñas y adolescentes.

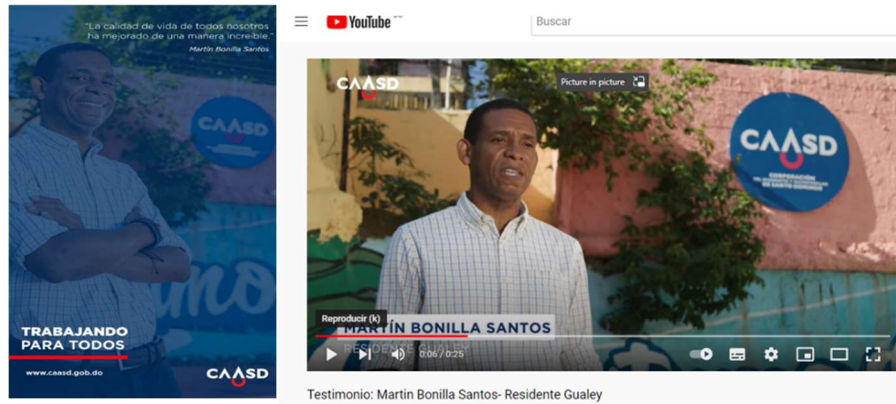




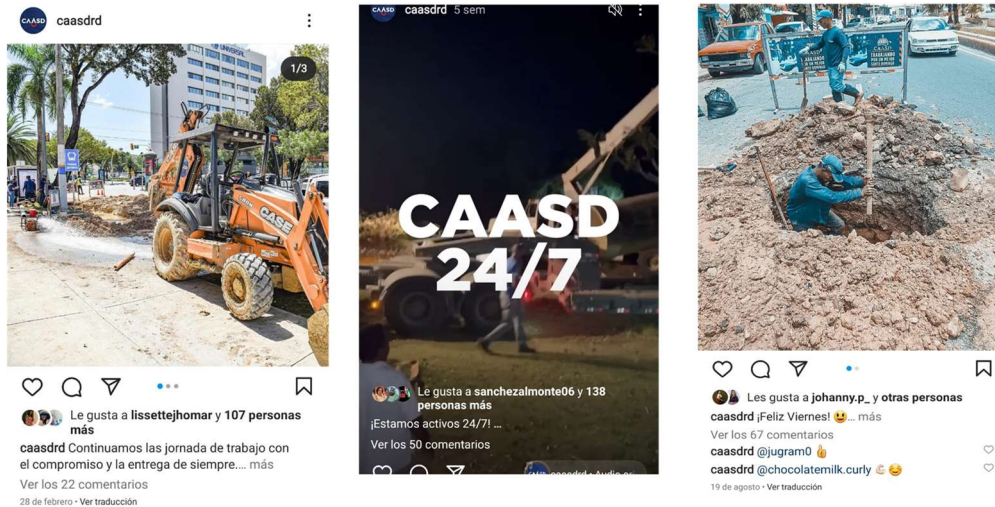
Campaña de difusión de los servicios institucionales a través de las redes sociales y murales institucionales.



- Se lanzó la campaña con testimonios de cañadas intervenidas por la institución.



- Difusión para mantener informado al ciudadano sobre los trabajos de la institución 24 horas los 7 días de la semana



- Creación de identidad para diferentes proyectos de la institución con la finalidad de transmitir el mensaje que se quiere llevar al ciudadano de forma más clara.





# SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

Memoria Institucional 2022

## Nivel de la satisfacción con el servicio

Fue elaborada una nueva carta compromiso, la misma contiene la actualización de los servicios comprometidos. Actualmente tenemos un 59% por encontrarse en revisión el documento.



## Servicios para comprometer

SERVICIOS	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTANDAR	INDICADORES
Análisis Bacteriológicos de la Calidad del Agua	Tiempo de Disponibilidad	8 días laborales	Total de solicitudes disponibles en el tiempo establecido sobre el total de solicitudes recibidas
	Fiabilidad	94% de satisfacción	% de satisfacción trimestral expresado en las encuestas de los usuarios
Análisis Físico Químico para agua de consumo Humano	Tiempo de Disponibilidad	8 días laborales	Total de solicitudes disponibles en el tiempo establecido sobre el total de solicitudes recibidas
	Fiabilidad	94% de satisfacción	% de satisfacción trimestral expresado en las encuestas de los usuarios
Cambio de nombre de contrato	Tiempo de Respuesta	2 días laborales	Total de solicitudes respondidas en el tiempo establecido sobre el total de solicitudes recibidas
	Fiabilidad	96% de satisfacción	% de satisfacción trimestral expresado en las encuestas de los usuarios
Acuerdos de Pago	Tiempo de Respuesta	3 días laborales	Total de solicitudes respondidas en el tiempo establecido sobre el total de solicitudes recibidas
	Fiabilidad	95% de satisfacción	% de satisfacción trimestral expresado en las encuestas de los usuarios
Solicitud Duplicado de Factura	Tiempo de Respuesta	3 días laborales*	Total de solicitudes respondidas en el tiempo establecido sobre el total de solicitudes recibidas
Solicitud de Permisos para la Perforación de Pozos y Filtrantes	Tiempo de Respuesta	6 días laborales	Total de solicitudes respondidas en el tiempo establecido sobre el total de solicitudes recibidas

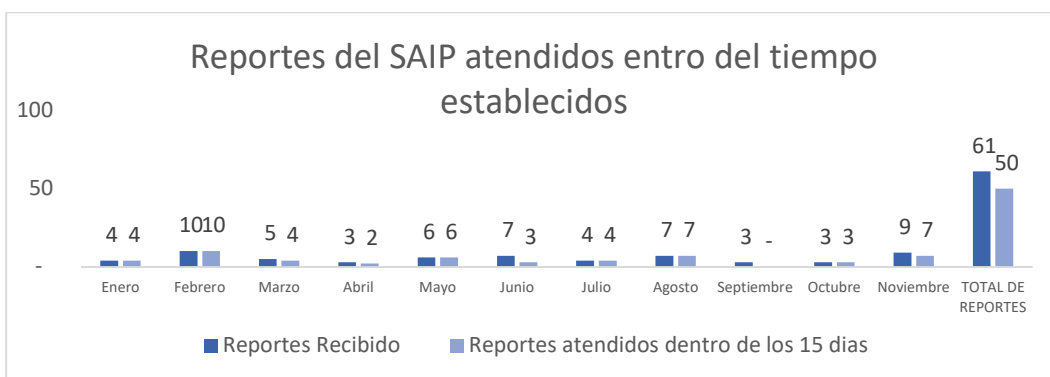


Resaltamos que hemos mantenido en buena calificación nuestros compromisos y durante el 1er semestre de este año, fue realizada la segunda auditoría de la Carta Compromiso Ciudadano, renovada para el periodo julio 2020-2022. la misma tenía comprometido 6 servicios de los cuales 4 son de orden comercial, validando su desempeño en un 98%

01.4 Carta Compromiso		PUNTOS <b>98</b>		Tabla de Valoración
EVIDENCIA	FECHA VENCIMIENTO	VERIFICADO POR	VALOR	ESTADO
<a href="#">01.4.1 Carta Compromiso</a>	16/07/2022	Erika Aquino	98	

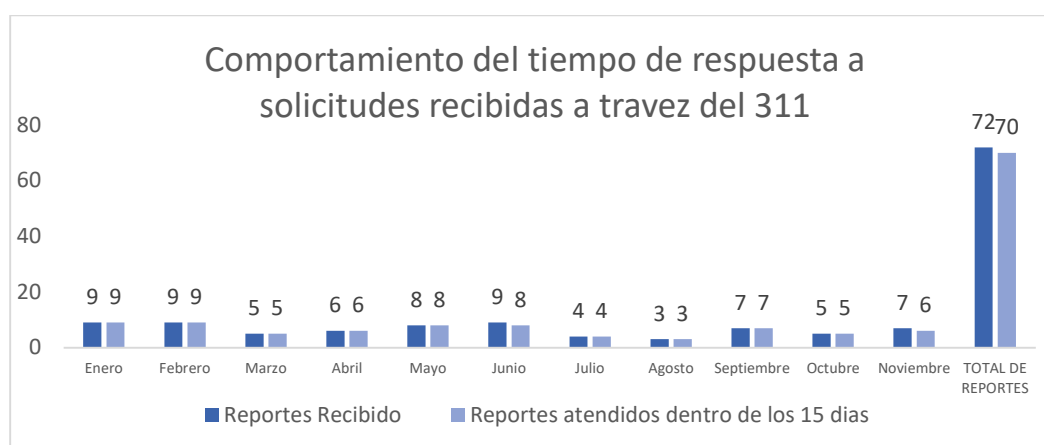
### Nivel de cumplimiento acceso a la información

Fueron recibidos 61 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 82% de los casos. Para los casos atendidos fuera del tiempo se requirió extensión, siendo cubiertos de forma eficaz.



## Resultados sistema de quejas, reclamos y sugerencias

Se recibieron en el período 72 denuncias, quejas o reclamaciones a través del Sistema Nacional de Atención Ciudadana - Portal 311, de las cuales 70 se atendieron dentro del tiempo de compromiso, 15 días laborables, siendo el 97% de los casos.



## 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, para el mes de septiembre hemos obtenido una valoración de 75%.



## ANEXOS

### Memoria Institucional 2022

#### Matriz de Desempeño de la Producción Institucional

CODIGO PROGRAMA/ PRODUCTO	PRODUCTO	INDICADOR	ENERO-NOVIEMBRE		
			PROGRAMACIÓN	EJECUCIÓN	SUBINDICADOR DE EFICACIA
			FÍSICA	FÍSICA	
1104	7693-Residentes de los sectores bajo jurisdicción de la CAASD con suministro de agua potable a través de la Red Pública	m3 agua potable producida	538,004,160.00	531,040,811.63	99%
1204	7694-Residentes de los sectores bajo jurisdicción de la CAASD con servicio de recolección de agua residual a través de la red de alcantarillado	m3 agua residuales recolectadas	118,981,771.44	108,056,859.12	91%
1205	7695-Residentes de los sectores bajo jurisdicción de la CAASD con servicio de aguas residuales tratadas y vertidas al medio ambiente conforme a los parámetros establecidos por las normas	m3 agua residuales tratadas	21,567,787.95	21,567,787.95	100%
1305	7696-Residentes de los sectores bajo jurisdicción de la CAASD con atención a las solicitudes de servicios comerciales, reclamos y denuncias.	Clientes atendidos	435,000.00	413,667.00	95%



## Matriz de Proyectos de Inversión Ejecutados

Código SNIP	Nombre Del Proyecto	Objetivo Especifico END a que se vincula	Distribución Geográfica	Ejecución Financiera Período		
				Enero - Diciembre 2022		
				Monto pagado	Monto devengado	Organismo financiador
14534	Ampliación Acueducto Oriental Barrera De Salinidad Y Traslase A Santo Domingo Norte, Fase II	2.5.2 Garantizar el acceso universal a servicios de agua potable y saneamiento, provistos con calidad y eficiencia	Provincial	31,440,000.00	31,440,000.00	Tesoro
14534	Ampliación Acueducto Oriental Barrera De Salinidad Y Traslase A Santo Domingo Norte, Fase II	2.5.2 Garantizar el acceso universal a servicios de agua potable y saneamiento, provistos con calidad y eficiencia	Provincial	1,060,918,368.37	1,060,918,368.37	Crédito Externo
14074	Rehabilitación Sistema Haina Managuayabo, Municipio Santo Domingo Oeste, Provincia Santo Domingo	2.5.2 Garantizar el acceso universal a servicios de agua potable y saneamiento, provistos con calidad y eficiencia	Municipal	19,165,147.03	46,926,494.48	Tesoro
14079	Reconstrucción Del Sistema De Agua Potable La Isabela, Municipio Santo Domingo Oeste, Provincia Santo Domingo	2.5.2 Garantizar el acceso universal a servicios de agua potable y saneamiento, provistos con calidad y eficiencia	Municipal	15,463,638.95	15,463,638.95	Tesoro
14080	Habilitación Del Sistema De Producción De Agua Potable, Sector Lechería, Managuayabo, Municipio Santo Domingo Oeste	2.5.2 Garantizar el acceso universal a servicios de agua potable y saneamiento, provistos con calidad y eficiencia	Municipal	74,019,432.00	74,019,432.00	Tesoro
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	Provincial	955,385,161.68	969,412,457.67	Tesoro
14177	Equipamiento De Las áreas Sustantivas De La Caasd, D. N. Y Provincia Sto. Dgo.	2.5.2 Garantizar el acceso universal a servicios de agua potable y saneamiento, provistos con calidad y eficiencia	Provincial	111,688,621.00	111,688,621.00	Tesoro



Código SNIP	Nombre Del Proyecto	Objetivo Especifico END a que se vincula	Distribución Geográfica	Ejecución Financiera Período		
				Enero - Diciembre 2022		
				Monto pagado	Monto devengado	Organismo financiador
**14151	Construcción Sistema De Saneamiento Sanitario Y Pluvial Cañada Guajimia Fase II, Sto. Dgo. Oeste	2.5.2 Garantizar el acceso universal a servicios de agua potable y saneamiento, provistos con calidad y eficiencia	Municipal	1,337,143,602.43	1,337,143,602.43	Crédito Externo
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	7,273,421.32	10,603,515.73	Tesoro
14409	Ampliación Cobertura Del Alcantarillado En Los Municipios Sto. Dgo. Este y Norte	2.5.2 Garantizar el acceso universal a servicios de agua potable y saneamiento, provistos con calidad y eficiencia	Provincial	95,559,514.63	102,491,363.38	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	23,424,814.53	23,424,814.53	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	67,009,285.77	68,053,246.54	Tesoro
14408	Ampliación Cobertura Del Alcantarillado En El DN.	2.5.2 Garantizar el acceso universal a servicios de agua potable y saneamiento, provistos con calidad y eficiencia	Municipal	8,680,493.34	14,513,556.04	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	Municipal	342,746,405.96	348,778,964.36	Tesoro



Código SNIP	Nombre Del Proyecto	Objetivo Especifico END a que se vincula	Distribución Geográfica	Ejecución Financiera Período		
				Enero - Diciembre 2022		
				Monto pagado	Monto devengado	Organismo financiador
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	130,980,327.91	136,291,441.60	Tesoro
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	23,404,167.64	23,404,167.64	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	139,576,642.95	139,576,642.95	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	194,575,637.20	194,575,637.20	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	90,803,055.35	90,803,055.35	Tesoro
14709	Reparación De Depósitos Reguladores En El Gran Santo Domingo	2.5.2 Garantizar el acceso universal a servicios de agua potable y saneamiento, provistos con calidad y eficiencia	Provincial	23,994,775.10	23,994,775.10	Tesoro





Código SNIP	Nombre Del Proyecto	Objetivo Especifico END a que se vincula	Distribución Geográfica	Ejecución Financiera Período		
				Enero - Diciembre 2022		
				Monto pagado	Monto devengado	Organismo financiador
14411	Fortalecimiento Servicio Abastecimiento Dgo. Oeste	2.5.2 Garantizar el acceso universal a servicios de agua potable y saneamiento, provistos con calidad y eficiencia	Municipal	39,346,877.95	41,195,552.33	Tesoro
6810	Ampliación Acueducto Oriental Barrera De Salinidad Y Trasvase A Santo Domingo Norte, Fase I	2.5.2 Garantizar el acceso universal a servicios de agua potable y saneamiento, provistos con calidad y eficiencia	Municipal	138,298,913.08	143,010,641.21	Tesoro
14944	Mejoramiento De Los Sistemas De Medición De Agua Potable En Los Sectores Naco, Piantini, Serralles Y Paraíso, Distrito Nacional	2.5.2 Garantizar el acceso universal a servicios de agua potable y saneamiento, provistos con calidad y eficiencia	Municipal	55,340,045.00	55,340,045.00	Tesoro
14746	Habilitación Del Sistema De Producción De Agua Potable Lechería, Sector Managuayabo, Municipio Santo Domingo Oeste, Prov. Santo Dgo.	2.5.2 Garantizar el acceso universal a servicios de agua potable y saneamiento, provistos con calidad y eficiencia	Municipal	25,339,336.02	25,339,336.02	Tesoro
14915	Mejoramiento De Los Espacios Físicos Del Edificio No.2 De La Sede Central Caasd, Distrito Nacional.	2.5.2 Garantizar el acceso universal a servicios de agua potable y saneamiento, provistos con calidad y eficiencia	Municipal	28,448,217.00	28,448,217.00	Tesoro
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	15,231,936.00	15,231,936.00	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	5,999,450.00	5,999,450.00	Tesoro



Código SNIP	Nombre Del Proyecto	Objetivo Especifico END a que se vincula	Distribución Geográfica	Ejecución Financiera Período		
				Enero - Diciembre 2022		
				Monto pagado	Monto devengado	Organismo financiador
12494	Rehabilitación De La Planta De Tratamiento De Aguas Residuales Del Municipio De Los Alcarrizos, Provincia Santo Domingo.	2.5.2 Garantizar el acceso universal a servicios de agua potable y saneamiento, provistos con calidad y eficiencia	Municipal	3,690,295.00	3,690,295.00	Tesoro
12498	Construcción De 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	7,958,846.00	7,958,846.00	Tesoro
13923	Construcción Primera Etapa Del Sub-Sistema 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	Municipal	7,482,287.00	7,482,287.00	Tesoro
14757	Construcción Solución Pluvial Y Sanitaria 2da Etapa De Las Cañadas Villa Emilia Y Altos De Sabana Perdida, Sto. Dgo. Norte	2.5.2 Garantizar el acceso universal a servicios de agua potable y saneamiento, provistos con calidad y eficiencia	Municipal	40,014,308.14	40,014,308.14	Tesoro
14783	Rehabilitación Plantas De Tratamiento De Aguas Residuales Vista Bella, Hainamosa Y Prados De San Luis, Provincia De Santo Domingo	2.5.2 Garantizar el acceso universal a servicios de agua potable y saneamiento, provistos con calidad y eficiencia	Municipal	135,028,003.92	147,218,746.07	Tesoro
14764	Mejoramiento De Las Instalaciones Físicas De La Planta Potabilizadora Valdesia, Distrito Nacional Y Provincia Santo Domingo.	2.5.2 Garantizar el acceso universal a servicios de agua potable y saneamiento, provistos con calidad y eficiencia	Provincial	61,300,647.10	61,300,647.10	Tesoro



Código SNIP	Nombre Del Proyecto	Objetivo Especifico END a que se vincula	Distribución Geográfica	Ejecución Financiera Período		
				Enero - Diciembre 2022		
				Monto pagado	Monto devengado	Organismo financiador
14796	Fortalecimiento De La Red De Abastecimiento De Agua Potable Para 16 Sectores Del Distrito Nacional.	2.5.2 Garantizar el acceso universal a servicios de agua potable y saneamiento, provistos con calidad y eficiencia	Municipal	246,506,322.20	303,557,208.60	Tesoro
14784	Reparación Del Depósito Regulador Palmar De Herrera, Provincia Santo Domingo	2.5.2 Garantizar el acceso universal a servicios de agua potable y saneamiento, provistos con calidad y eficiencia	Municipal	39,607,218.00	39,607,218.00	Tesoro
14763	Construcción Solución Pluvial Y Sanitaria Cañada Tiradentes Y Construcción Bulevar Recreativo Cristo Park, Distrito Nacional	2.5.2 Garantizar el acceso universal a servicios de agua potable y saneamiento, provistos con calidad y eficiencia	Municipal	173,721,007.39	173,721,007.39	Tesoro
14939	Equipamiento Para La Automatización De Los Sistemas De Bombeo En El Gran Santo Domingo	2.5.2 Garantizar el acceso universal a servicios de agua potable y saneamiento, provistos con calidad y eficiencia	Provincial	15,428,752.00	36,417,406.19	Tesoro
<b>Total, Invertido</b>				5,791,994,974.96	5,959,056,942.37	

\* Fecha De Corte: 13-12-2022

\*\* Monto Pagado En USDS 23,479,255.53 convertido a pesos dominicanos utilizando una tasa de 56.95

