



REPÚBLICA DOMINICANA

# MEMORIA INSTITUCIONAL

—  
AÑO 2023



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA



# MEMORIA INSTITUCIONAL

---

AÑO 2023



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

---



# TABLA DE CONTENIDOS

## Memoria Institucional 2023

RESUMEN EJECUTIVO .....	1
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL.....	9
2.1 Marco filosófico institucional .....	9
2.2 Base Legal.....	10
2.3 Planificación estratégica institucional .....	11
RESULTADOS MISIONALES .....	13
3.1 Desempeño del Departamento de Operaciones .....	13
3.2 Desempeño del Departamento de Ingeniería. ....	17
3.3 Desempeño Departamento Comercial. ....	22
RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO.....	25
4.1 Desempeño del Área Administrativa y Financiera .....	25
4.2 Desempeño de los Recursos Humanos .....	29
4.3 Desempeño de los Procesos Jurídicos .....	35
4.4 Desempeño del Departamento de Tecnología. ....	36
4.5 Desempeño del sistema de planificación y desarrollo institucional .....	40
4.6 Desempeño del Área de Comunicaciones .....	47
SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL .....	53
5.1 Nivel de Satisfacción del Servicio .....	53
5.2 Nivel de Cumplimiento de acceso a la información. ....	56
5.3 Resultados sistema de quejas, reclamos y sugerencias. ....	57
5.4 Resultados mediciones del portal de transparencia. ....	58
PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO .....	61
ANEXOS.....	62

## RESUMEN EJECUTIVO

---

### Memoria Institucional 2023

De acuerdo con el Pacto del Agua 2021-2036, la demanda de agua creciente en la República Dominicana se aproxima actualmente al 58% de su disponibilidad y en regiones como Yaque del Norte y Yaque del Sur la demanda supera el 100% de la disponibilidad.

La baja cobertura del servicio de alcantarillado y tratamiento de las aguas residuales han ocasionado un deterioro acelerado de la calidad de los cuerpos de agua superficiales, subterráneos y marinos costeros, lo cual trae como consecuencia una reducción significativa en la disponibilidad de agua limpia. Estas razones hacen necesario poner en práctica acciones para la recolección y depuración de las aguas residuales; gestión sostenible del recurso en sus diferentes usos, políticas económicas que incentiven el uso eficiente del recurso y campañas de concientización ciudadana.

Durante el año 2023 se continuaron ejecutando varios proyectos que impactaron directamente la política de acceso agua potable y saneamiento, contribuyendo a mejorar la calidad y continuidad del servicio y procurando reducir las brechas entre las zonas urbanas y rurales.

Uno de los proyectos más trascendentes es la Rehabilitación y Ampliación del Acueducto de Jarabacoa, que impactará a más de 13,500 familias, unas 63,345 personas aproximadamente. Con un presupuesto total en ejecución de RD\$712,417,459.47, en esta primera etapa, esta obra mejorará la calidad de vida de los habitantes de unos de los más importantes municipios del país.



De este monto total, se ejecutaron en el 2023 unos RD \$196.385.749.20, equivalente a 14.9%, representando una inversión acumulada a la fecha de un 49.2% de la inversión total. Hasta la fecha se han instalado 2,280 ml de la línea de aducción, equivalente al 43.50% del total.

Por otro lado, el acueducto de Las Cabuyas dará agua potable segura a un total de 3,000 familias. Con un presupuesto de RD\$234,551,011.97, el proyecto incluye la colocación de 8,542.00 ml de redes, la construcción de una planta de tratamiento de filtración rápida con capacidad de 50 litros/seg, construcción de un cárcamo de bombeo, un depósito regulador elevado a 20.00 metros en acero vitrificado con capacidad para 237,600 galones, verja perimetral y electrificación general.

La Remodelación y Ampliación del Acueducto Múltiple Cutupú” también se continuó en el año 2023. Con una Inversión de RD\$ 64,881,026.36, en el 2023, se terminaron las etapas 1y2, 3B y 4 del Proyecto, en el cual se terminaron dos tanques en hormigón armado (uno elevado y otro superficial), la terminación de las redes iniciadas y no concluidas, colocación de aproximadamente 32,000 ml de tuberías de 3”,4”,6”, 8” y 12” pulgadas, la construcción y electrificación de varios pozos, la instalación de servicio de energía para emergencias y la instalación de equipos de cloración. Esta obra beneficiará a más de 7,000 personas de las comunidades de Manga Larga, El Quemado y Cutupú. Hasta la fecha se ha invertido un acumulado de RD\$125,685,605.15 del monto estimado a invertir de RD\$133,952,451.19.

La Ampliación del Acueducto Sabana Rey beneficiará a 1,700 familias mediante la instalación de 8,480.83 ml de tuberías de 2” y 3”. Esta obra, que cuenta con un monto contratado de



RD\$43,655,343.78, contribuirá significativamente a la ampliación de la cobertura de agua potable mediante la construcción de un cárcamo de bombeo con capacidad para 13,100 galones, un depósito regulador elevado a 15.00 metros en acero vitrificado con capacidad para 60,000 galones, verja perimetral y electrificación general.

El Acueducto del Distrito Municipal de Tireo, en Constanza, beneficiará unas 3,290 familias. Con una inversión estimada de RD\$26,471,005.12, la obra cuenta con una ejecución física de un 68.3%. El proyecto que contempla la construcción de la planta de tratamiento de agua potable, de varias obras de tomas para aumentar la captación, la adecuación del tanque de almacenamiento y la instalación de 5,549.73 ml de tuberías para dotar de agua potable a ocho (8) sectores.

Continuando con la ampliación de la cobertura de agua potable, en el año 2023 fueron iniciados los trabajos de la construcción Acueducto Múltiple El Pino-Jumunucu-Rincón-Jima. Esta obra cuenta con un monto contratado de RD\$ 579,310,880.17 y hasta la fecha se erogó un avance de obra por un monto RD\$ 115,862,176.03. Se contempla la construcción de una planta de tratamiento de agua potable de filtración rápida con capacidad para 200 LPS que beneficiará a unas 12,450 familias.

El proyecto Construcción Acueducto Múltiple Barranca-Jamo-Sabaneta-Rancho Viejo, Etapa 1, también fue iniciado en el año en curso. Con una inversión estimada de RD\$ 242,547,610.92, a la fecha se ha ejecutado un monto de RD\$ 51,443,134.94. Esta obra contempla la construcción de un campo de pozos de agua, se instalarán tuberías de 16” para la línea de impulsión, 12”, 10”, 8” y 6” para la conducción y tuberías de 4”, 3” y 2” para la distribución, se construirá un tanque de 1,700 M3 para la comunidad de Barranca, un tanque de

1,500 M3



para la comunidad de Bacui. Este proyecto impactará a más de 13,710 personas.

Otros proyectos de agua potable de menor tamaño, pero de gran impacto, que fueron terminados en 2023, son los siguientes: Agua Potable Sector Pontón, La Vega, Agua Potable Sector Iris Alexandra, La Vega, Acueducto La Frontera, Jima Abajo, Sectorización y Empalme Acueducto Baiguate, Jarabacoa, Mejoramiento y Ampliación de Micro Redes de Agua Potable La Vega: Ciudad Universitaria, Don Zoilo, Ensanche Enriquillo y las Redes de Distribución de Agua Potable Sector Monte Bonito, El Hatico, La Vega. Con un total invertido de RD\$ 10,511,790.83, estas obras están beneficiando unas 1,720 personas.

Para beneficiar a unas 3,472 personas con acceso a saneamiento fueron concluidos en 2023 los siguientes proyectos: Alcantarillado Nibaje, etapa 3, con un monto de RD\$ 21,405,419.92, Alcantarillado Sanitario Calle 5 Barrio Inco, con un monto invertido de RD\$ 1,330,772.89, Alcantarillado Sanitario Sector Pontón RD\$ 6,034,584.68, así como también la Sustitución de Tuberías de Alcantarillado Sanitario de La Cigua, Villa Rosa y El Paraíso con una inversión de RD\$ 5,468,885.22. Beneficiando a aproximadamente unas 3,472 personas.

La producción total de agua potable durante el 2023 fue de 28,041,379.29 m<sup>3</sup>, equivalente a más de 7,408 millones de galones, es decir, un promedio de 617 millones de galones de agua mensuales.

El Departamento de Operaciones durante el 2023 solucionó satisfactoriamente 1,293 solicitudes de los clientes, en su mayoría reportes de averías de agua potable y alcantarillado sanitario.



## **Logros relevantes acumulados de la gestión agosto 2020- diciembre 2023.**

Durante el Periodo 2020-2023 fueron concluidos grandes obras, que han garantizado acceso a agua potable de calidad y a saneamiento seguro a los habitantes de toda la Provincia de La Vega.

Entro los proyectos concluidos se encuentran los siguientes:

- Se dio continuidad y se terminó el proyecto de Suministro de Agua Potable El Riito por RD\$ 12, 140,990.81, así como también la Línea Matriz de Agua potable El Hatico, La Vega con una inversión de RD\$ 18,297,556.70. Como parte del mismo proyecto fueron colocados 8,335.50 ml de tubería impactado unas 24,000 personas.
- Tambien se concluyó la Construcción de Imbornales Interconexión Cajón Pluvial, El Riito con una inversión de RD\$ 847,249.96. El proyecto consistió en la construcción de 15 registros-imbornales para la captación de las aguas pluviales del proyecto El Riito. Con el objetivo de ampliar la cobertura de alcantarillado sanitario de la ciudad de La Vega, mejorar las condiciones de salubridad de los residentes en la zona y disponer la correcta disposición de las aguas pluviales en dichos sectores, tambien se terminó La Construcción del Drenaje Sanitario y Pluvial San Martin y La Riviera por un monto ascendente a RD\$ 6,573,747.03. Con este alcantarillado se eliminó por completo el sistema existente compuesto por sépticos y pozos filtrantes y descargas directas, con lo cual se redujo el impacto negativo a las aguas del subsuelo y del rio Camú y se beneficiaron 8,000 personas aproximadamente.



- Con una inversión de RD\$12, 489, 855.97 fue terminado el proyecto de Suministro de Agua Potable Zona Franca La Vega. En el proyecto se colocaron 1,507.60 ml de tubería y construcción de muro de gaviones para protección incluyendo empalme a línea de aducción acueducto La Vega.
- También se concluyó la construcción del Acueducto de Ranchito (Reforzamiento del Depósito Regulador), con una inversión de RD\$ 4, 742,083.99, lo que representa el 34.6% del monto total invertido de RD\$ 12, 489,855.97. La obra beneficiará las comunidades del Semillero, Sabana Rey, Las Rosas, Los Samanes, El Centro, Los Apartamentos y el Tamarindo, las cuales representan unas 2,710 familias.
- Se completó la construcción del Acueducto de Baiguate, en el municipio de Jarabacoa. Con esta obra se ha logrado garantizar el suministro de agua de calidad a más de 13,000 personas de los sectores de Baiguate, La Trinchera, Pinar Dorado, La Joya y Domingo Sabio. El monto total invertido en este proyecto fue de RD\$77, 021,156.35.
- Fue concluida la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales Pontón, se ha garantizado un tratamiento adecuado a todas las aguas residuales generadas en todo el casco urbano de La Vega, impactando a más de 200,000 personas, convirtiendo así a La Vega en una de las ciudades con mayor cobertura de saneamiento de todo el país. La inversión total de este proyecto fue de RD\$ 255, 990,126.67.



- Se concluyó el edificio que aloja las nuevas oficinas administrativas CORAAVEGA Oeste, con lo cual se ha acercado el servicio al cliente a más de 12,500 usuarios que residen en zonas cercanas. Este moderno edificio se ha concluido con una inversión total de RD\$11,658,599.06.
- Con una Inversión de RD\$ 64,881,026.36, se terminaron las etapas 1y 2, 3B y 4 del Proyecto Remodelación y Ampliación del Acueducto de Cutupu en el cual se realizó la terminación de dos tanques en hormigón armado (uno elevado y otro superficial), la terminación de las redes iniciadas y no concluidas, colocación de aproximadamente 32,000 ml de tuberías de 3”,4”,6”, 8” y 12” pulgadas, la construcción y electrificación de varios pozos, la instalación de servicio de energía para emergencias y la instalación de equipos de cloración.
- Con la finalidad del incremento y mejoramiento de la cobertura de Alcantarillado Sanitario, fueron terminados la Construcción del Alcantarillado Sanitario Calle 5 Barrio Inco, con un monto invertido de RD\$ 1,330,772.89, el Alcantarillado Sanitario Sector Pontón RD\$ 6,034,584.68, Alcantarillado Nibaje etapa 3 RD\$ 21,405,419.92, así como también la Sustitución de Tuberías de Alcantarillado Sanitario de La Cigua, Villa Rosa y El Paraíso con una inversión de RD\$ 5,468,885.22. Beneficiando a aproximadamente unas 3,472 personas.
- En lo que respecta al mejoramiento e incremento de la cobertura de agua potable fueron terminados los siguientes proyectos Agua Potable Sector Pontón, La Vega, Agua Potable

Sector Iris



Alexandra, La Vega, Acueducto La Frontera, Jima Abajo, Sectorización y Empalme Acueducto Baiguate, Jarabacoa, Mejoramiento y Ampliación de Micro Redes de Agua Potable La Vega: Ciudad Universitaria, Don Zoilo, Ensanche Enriquillo y las Redes de Distribución de Agua Potable Sector Monte Bonito, El Hatico, La Vega. Con un total invertido de RD\$ 10,511,790.83. Beneficiando unas 1,720 personas.

También fueron iniciadas y se encuentran en ejecución, durante el periodo agosto 2020 a diciembre 2023, grandes obras de agua potable y saneamiento, entre ellas:

- La Rehabilitación y Ampliación del Acueducto de Jarabacoa, que impactará a más de 13,500 familias, unas 63,345 personas aproximadamente. Con un presupuesto total en ejecución de RD\$712,417,459.47, en la etapa actual.
- El Acueducto Múltiple El Pino-Jumunucu-Rincón-Jima. Esta obra cuenta con un monto contratado de RD\$ 579,310,880.17 y beneficiará a unas 12,450 familias.
- El proyecto Construcción Acueducto Múltiple Barranca-Jamo-Sabaneta-Rancho Viejo, Etapa 1, con una inversión estimada de RD\$ 242,547,610.92, impactará a más de 13,710 personas.
- El acueducto de Las Cabuyas dará agua potable segura a un total de 3,000 familias. Con un presupuesto de RD\$234,551,011.97, el proyecto incluye la colocación de 8,542.00 ml de redes.
- El Acueducto Sabana Rey, que beneficiará a 1,700 familias y tiene un costo de RD\$43,655,343.78.



## INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

---

### Memoria Institucional 2023

#### **2.1 Marco filosófico institucional**

La Corporación del Acueducto y Alcantarillado de La Vega (CORAAVEGA) fue creada con la finalidad de administrar los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario de todos los municipios que componen la provincia La Vega; así como también de efficientizarlos con la implementación de planes de desarrollo sostenibles en beneficio de un mayor número de ciudadanos de nuestra provincia.

La Corporación del Acueducto y Alcantarillado de La Vega (CORAAVEGA) proporciona los servicios de abastecimiento de agua potable y alcantarillado sanitario a las poblaciones ubicadas en toda el área de influencia, que de acuerdo con el Censo Nacional de Población y Vivienda representan más 394,205 habitantes.

#### **Misión**

Proveer servicios de agua potable y alcantarillado sanitario con calidad y alta eficiencia a los residentes de la provincia La Vega.

#### **Visión**

Ser una institución pública moderna, reconocida por presentar los mejores indicadores de gestión del sector agua, ofreciendo una cobertura de servicios en constante mejoría y expansión para satisfacer la demanda de nuestros clientes, impulsada por un capital humano proactivo que procura la preservación del medio ambiente.



## **Valores Institucionales**

### Calidad en el servicio

Satisfacemos a nuestros clientes en todas las acciones que realizamos en la institución, mediante una oportuna y eficiente gestión.

### Transparencia y Ética

Trabajamos bajo estrictas normas éticas y morales.

### Eficiencia Operativa

Fundamentados en el trabajo en equipo, alcanzamos niveles de calidad, que fortalezcan nuestra relación con los clientes, incrementando su nivel de confianza.

### Trabajo en Equipo y Comunicación Interna

Promovemos la participación e integración de nuestros colaboradores

### Responsabilidad Social:

Trabajar con el compromiso de promover el bienestar social y el desarrollo sostenible de las comunidades.

### Compromiso con el Medio Ambiente

Remediamos y preservamos los acuíferos de la provincia.

## **2.2 Base Legal**

La Corporación del Acueducto y Alcantarillado de La Vega (CORAAVEGA), fue creada mediante la Ley No. 512-05, promulgada por el Poder Ejecutivo en fecha 22 de noviembre del año 2005, publicada en la Gaceta Oficial No. 10345, del 30 de noviembre del 2005.



En los términos de la ley mediante la cual fue creada, CORAAVEGA es una institución de carácter público, con personalidad jurídica y patrimonio propio e independiente, con plena capacidad para actuar en justicia y contraer obligaciones, con independencia del Estado Dominicano.

Conforme lo establece el artículo 3 de la Ley, CORAAVEGA tendrá a su cargo la operación y mantenimiento de todos los acueductos del área de influencia de toda la provincia de La Vega, es decir, los municipios Concepción de La Vega, Constanza, Jarabacoa y Jima Abajo y cualquier otro acueducto que sea construido en los Distritos Municipales nuevos que han sido creados en virtud de la ley; así como también la obligación de sugerir al Gobierno Central, todos los programas de desarrollo en materia de servicio y tratamiento de Agua Potable y Alcantarillado.

En la consecución de sus fines, CORAAVEGA debe acogerse a los principios de transparencia en el ejercicio de sus funciones, en los términos de la Ley de Libre Acceso a la Información Pública; a los preceptos de la Ley 340-06 sobre compras y contrataciones; a la Ley No. 41-08 sobre Administración de su personal laboral, entre muchas otras disposiciones legales puestas en vigencia por el Estado Dominicano para implementar una mayor eficiencia y pulcritud en el manejo de los bienes públicos.

### **2.3 Planificación estratégica institucional**

El Plan Estratégico Institucional de CORAAVEGA (PEI 2021-2024) está enfocado a fortalecer la institución no solo desde una óptica organizacional, sino que nuestras estrategias básicas van enmarcadas tanto en el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 6 de “garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos” como en el eje No. 2 de la Estrategia Nacional de



Desarrollo (END) que establece: “Una sociedad cohesionada con igualdad de oportunidades y bajos niveles de pobreza y desigualdad”, en la que toda la población tiene garantizada educación, salud, vivienda digna y servicios básicos de calidad, y que promueve la reducción progresiva de la pobreza y la desigualdad social y territorial. De la misma manera, nuestro Plan Estratégico se enmarca dentro del Objetivo General 2.2 “Salud y seguridad social integral” y el Objetivo Específico No. 2.5.2 que es “Garantizar el acceso universal a servicios de agua potable y saneamiento, provistos con calidad y eficiencia”.

Como resultado de un ejercicio participativo se establecieron para el 2021-2024 cuatro ejes estratégicos para determinar la proyección que tendrá CORAAVEGA durante dicho período.

#### Eje 1: Acceso a Agua Potable

Objetivo estratégico 1: Garantizar el acceso a agua potable de manera continua y con calidad.

#### Eje 2: Acceso a Saneamiento

Objetivo estratégico 2: Incrementar la cobertura de Recolección y Tratamiento de Agua Residuales.

#### Eje 3: Sostenibilidad Económica

Objetivo estratégico 3: Alcanzar la sostenibilidad económica financiera de la Institución.

#### Eje 4: Desarrollo Institucional

Objetivo estratégico 4: Fortalecer las capacidades institucionales para lograr una gestión transparente y eficiencia.



# RESULTADOS MISIONALES

Memoria Institucional 2023

## 3.1 Desempeño del Departamento de Operaciones

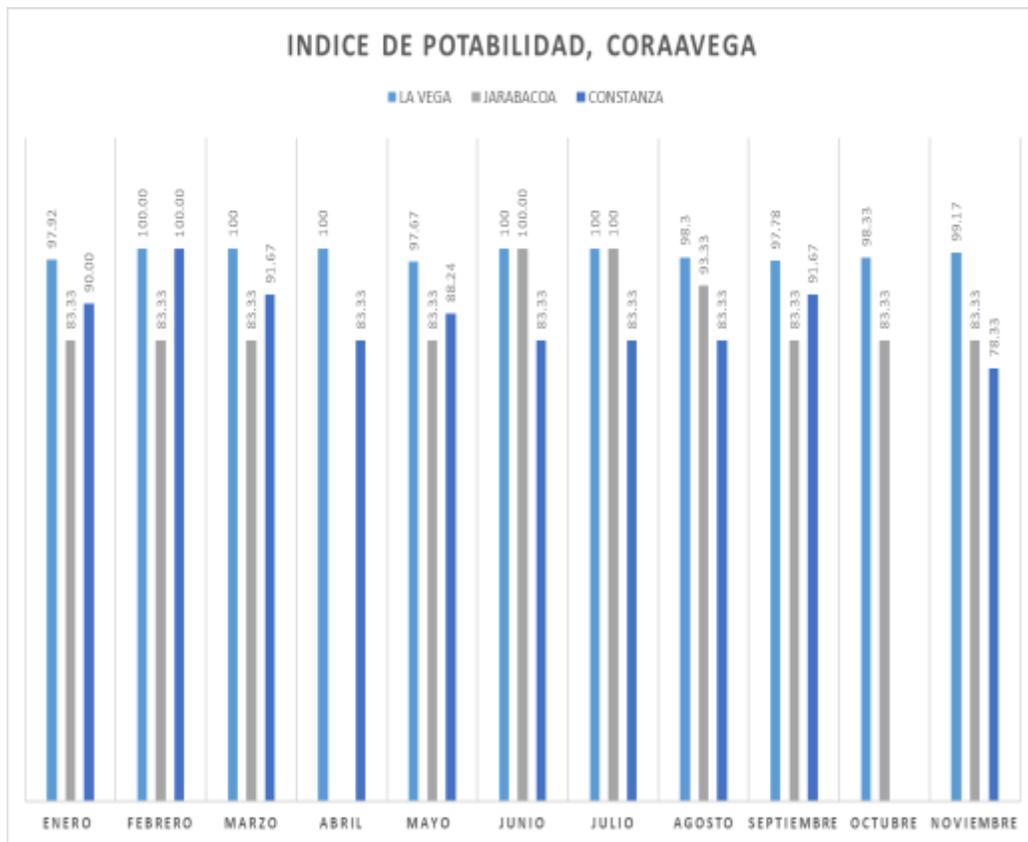
### 3.1.1 Producción de Agua Potable

La Corporación del Acueducto y Alcantarillado de La Vega (CORAAVEGA) proporciona los servicios de abastecimiento de agua potable y alcantarillado sanitario a las poblaciones ubicadas en toda el área de influencia, que incluye los municipios La Concepción de La Vega, Constanza, Jarabacoa, Jima Abajo y sus respectivos distritos municipales de Ranchito, Río Verde Abajo (Cutupú), Tavera Juan Rodríguez (Barranca), Tireo, La Sabina, Buena Vista, Manabao y Rincón. CORAAVEGA tiene su jurisdicción en la provincia La Vega, cuya demarcación posee una superficie de 2,294.4 Km<sup>2</sup>, ocupando el 6to lugar en tamaño con respecto a las demás provincias, equivalente al 4.7% del territorio nacional.

La calidad del agua ofrecida por CORAAGA se mide mediante el Índice de Potabilidad, uno de los Indicadores Misionales Claves, ya que mide la cantidad de muestras negativas a la presencia de coliformes fecales durante el mes. La calidad es un requisito esencial para el cumplimiento de nuestra misión institucional de proveer servicios adecuados a la comunidad, preservando el medio ambiente, asegurando la salud de la población y contribuyendo a elevar su calidad de vida. Se entiende por calidad del servicio el suministro de agua potable con las especificaciones requerida por las normas, en la cantidad y con la continuidad necesaria para satisfacer las necesidades de los usuarios a un precio asequible.



Durante los meses de enero a noviembre del 2023 el Índice de Potabilidad promedio en la zona urbana de los municipios de La Vega, Jarabacoa y Constanza fue de 91.34 %, superior a lo establecido por las normativas de calidad nacionales e internacionales.



Fuente: Departamento de Operaciones

La producción total de agua potable durante el año 2023 fue de 28,041,379.29 m<sup>3</sup>, equivalente a más de 7,408 millones de galones, es decir, un promedio de 617 millones de galones de agua mensuales.

El impacto de la sequía extrema que atravesó la provincia durante el segundo trimestre provocó que el acueducto del municipio de La Vega trabajara por debajo de su capacidad instalada. A pesar de esta



limitante, el servicio de agua se mantuvo estable durante todo el 2023.

Por otra parte, el Departamento de Operaciones dio una respuesta oportuna a 1,293 solicitudes de los clientes, en su mayoría reportes de averías de agua potable y alcantarillado sanitario. Unas 611 corresponden a soluciones a fugas de agua potable para el 47% del total de solicitudes. El 53% restante son solicitudes de alcantarillado sanitario.

Producción de Agua Potable		
Mes	M3/S	M3/Mes
Enero	0.98	2,624,832.00
Febrero	1.028	2,486,937.60
Marzo	0.731	1,957,910.40
Abril	0.792	2,052,864.00
Mayo	0.862	2,308,780.80
Junio	0.743	1,925,856.00
Julio	0.742	1,987,372.80
Agosto	0.993	2,659,651.20
Septiembre	0.931	2,413,152.00
Octubre	0.974	2,608,761.60
Noviembre	0.946	2,452,032.00
Diciembre	0.957	2,563,228.80
Total		28,041,379.20

Fuente: Departamento de Operaciones



### 3.1.2 Recolección y tratamiento de las aguas residuales

De acuerdo con el Pacto del Agua 2021-2036, tan solo un 10% de las aguas residuales son recolectadas por los sistemas de alcantarillado y menos del 20% recibe algún tipo de tratamiento en nuestro país.

En lo que respecta a CORAAVEGA, durante el año 2023 se generaron unos 22,433,103.36 m<sup>3</sup> de aguas residuales, de las cuales fueron captadas 14,142,486.99 m<sup>3</sup> y tratadas 10,942,944.58 m<sup>3</sup>.

Aguas Residuales Generadas, Captadas y Tratadas.				
Año	Mes	Generada	Captada	Tratada
2023	Enero	2,099,865.60	1,321,308.29	1,023,311.65
2023	Febrero	1,989,550.08	1,283,608.17	998,274.17
2023	Marzo	1,566,328.32	946,675.12	728,953.34
2023	Abril	1,642,291.20	1,045,654.27	810,246.76
2023	Mayo	1,847,024.64	1,183,359.97	915,010.01
2023	Junio	1,540,684.80	945,312.77	725,594.11
2023	Julio	1,589,898.24	964,673.97	740,061.20
2023	Agosto	2,127,720.96	1,368,362.42	1,062,189.16
2023	Septiembre	1,930,521.60	1,227,488.26	951,334.50
2023	Octubre	2,087,009.28	1,324,972.34	1,027,477.09
2023	Noviembre	1,961,625.60	1,238,561.28	959,396.66
2023	Diciembre	2,050,583.04	1,292,510.13	1,001,095.93
Total		22,433,103.36	14,142,486.99	10,942,944.58

Fuente: División de Recolección y Tratamiento de Aguas Residuales.

El 48.78% de las aguas residuales generadas recibieron un tratamiento adecuado, muy por encima de la media nacional.



### 3.2 Desempeño del Departamento de Ingeniería.

Lograr aumentar el acceso agua potable, calidad y continuidad del servicio en zonas urbanas y rurales es uno de los resultados Estratégicos priorizados en el PNPSP 2021-2024.

Durante todo el año 2023, se continuó con la ejecución de importantes proyectos que beneficiarán a los residentes de la provincia de La Vega.

Un proyecto clave para el desarrollo de la provincia es la Rehabilitación y Ampliación del Acueducto de Jarabacoa. La etapa actual contempla un presupuesto total de RD\$712,417,459.47, de los cuales se ha ejecutado en este periodo del 2023 un monto de RD \$196,385,749.20, equivalente a 27.57%, representando una inversión acumulada a la fecha de un 49.2% de la inversión total. La Obra de Toma sobre el río Yaque del Norte, próximo a la comunidad de Las Guázaras, cuenta con capacidad para 1.00 m<sup>3</sup>/s, instalación de 5,243.80 ml de tuberías de la Línea de Aducción (tubería que conduce el agua desde obra de toma hasta la planta de tratamiento de agua potable ubicada en la comunidad de Pinar Quemado) y el remozamiento de la planta de tratamiento de agua potable de 500 LPS, cuya obra civil se encuentra en un 49.5% de ejecución física. Cabe destacar que este año se ha continuado con la instalación de la línea de aducción y hasta la fecha se han instalado 2,280 ml, equivalente al 14.9% del total.

Durante el 2023, continuamos con la ejecución del proyecto de Ampliación Acueducto Sabana Rey, que cuenta con un monto contratado de RD\$43,655,343.78. En esta importante obra se contempla la instalación de 8,480.83 ml de tuberías de 2” y 3”, de los cuales se han ejecutado 864.61 ml y RD \$7,117,020.07 para el período

2023, lo



que representa un 16.3% de ejecución financiera y un 10.2% de ejecución física para la ampliación de la cobertura, construcción de un cárcamo de bombeo con capacidad para 13,100 galones, un depósito regulador elevado a 15.00 metros en acero vitrificado con capacidad para 60,000 galones, verja perimetral y electrificación general; beneficiando a 6,600 personas.



Fuente: Departamento de Ingeniería. Acueducto de Las Cabuyas, 2023.

El proyecto Construcción Acueducto Las Cabuyas presenta un nivel de ejecución física en el 2023 de un 6.60%, con una inversión acumulada de RD \$57,866,202.26, que representa un 24.7% del total. En esta obra se contempla la instalación de 8,542.00 ml de tuberías de 10”, 8”, 6” y 3” para el reforzamiento de las redes existentes, de los cuales 560 ml fueron ejecutado en el 2023, construcción de una planta de tratamiento de filtración rápida con capacidad de 50 lt/seg,



construcción de un cárcamo de bombeo, un depósito regulador elevado a 20.00 metros en acero vitrificado con capacidad para 237,600 galones, verja perimetral y electrificación general; beneficiando a 11,800 personas.

Otra importante obra localizada en el municipio de Constanza, es la Ampliación del Acueducto de Tireo. Con una inversión estimada de RD\$26,471,005.12 este proyecto contempla la terminación de la Planta de Tratamiento de Agua Potable, construcción de varias obras de tomas para aumentar la captación, adecuación del tanque de almacenamiento y la instalación de 5,549.73 ml de tuberías para dotar de agua potable a ocho (8) sectores, beneficiando a 3,290 familias. La ejecución actual de esta obra es de RD\$ 14,750,805.88 pesos.

En este 2023, se inició la ejecución de dos importantes proyectos para la provincia de La Vega: El proyecto de Construcción Acueducto Múltiple El Pino-Jumunucu-Rincón-Jima, que beneficiará a 12,450 familias, que cuenta con un monto contratado de RD\$ 579,310,880.17 y hasta la fecha se ha erogado un avance de obra por un monto RD\$ 115,862,176.03. En este importante proyecto se contempla la construcción de una planta de tratamiento de agua potable de filtración rápida con capacidad para 200 LPS, la instalación de tuberías de 20”, 16”, 12”, 10”, 8” y 6” para la conducción y tuberías de 4”, 3” y 2” para la distribución, construcción de un tanque de 2,500 M3 para la comunidad de Jima Abajo, un tanque de 1,000 M3 para la comunidad de El Pino y Jumunucu.

Durante el 2023 iniciamos la Construcción del Acueducto Múltiple Barranca-Jamo-Sabaneta-Rancho Viejo, Etapa 1. Esta obra contempla una inversión estimada de RD\$ 242,547,610.92, de los cuales se ha ejecutado este año un monto de RD\$ 51,443,134.94. Se contempla la construcción de un campo de pozos de agua, se instalarán tuberías de



16” para la línea de impulsión, 12”, 10”, 8” y 6” para la conducción y tuberías de 4”, 3” y 2” para la distribución, se construirá un tanque de 1,700 M3 para la comunidad de Barranca, un tanque de 1,500 M3 para la comunidad de Bacui. Beneficiando con este proyecto a 13,710 personas.

Este año 2023 también se ha continuado con la ejecución del proyecto “Remodelación y Ampliación del Acueducto Múltiple Cutupú” con un monto total estimado a invertir de RD\$133,952,451.19. Hasta la fecha se ha invertido el 93% (RD\$124,575,854.18) del monto contratado. Los esfuerzos de este año se han concentrado en las pruebas de presión de la línea de impulsión instalada por INAPA antes del 2010, logrando llenar el depósito regulador superficial de 300,000 galones y parcialmente el depósito elevado. Destacamos que este proyecto ha tenido muchos retrasos por las fallas de las tuberías instaladas por el INAPA antes del 2010, en las pruebas de presión han causado un sin número de averías en las tuberías de impulsión, conducción y distribución, retrasando así la puesta en marcha del sistema. En vista de la cercanía de la comunidad de Río Verde Abajo al proyecto se ha estado supliendo de agua a toda la comunidad a través del bombeo con el pozo No.10.

Hasta la fecha este proyecto cuenta con la instalación de 43,438.14 ml de tuberías de diversos diámetros (desde Ø3 hasta 12” de diámetro) que conforman la red de distribución hacia los diferentes sectores, equivalente al 95.9% de lo previsto instalar. A los fines de ampliar la cobertura del proyecto se han realizado los levantamientos, diseño y presupuesto del sector Los Profesores que, con una inversión estimada en RD\$\$8,156,621.23 y la instalación de 3,862.69 ml de tuberías, este sector pueda ser beneficiado con el suministro de agua potable.



### Otros Proyectos de Agua Potable en Ejecución, 2023

Proyecto	Monto Invertido	% Ejecución Financiera	% Ejecución Física
Acueducto Rio Seco	RD\$2,232,920.42	95.70%	78.50%
Agua Potable Maguey-Rancho Viejo	RD\$1,900,941.72	85.90%	99.70%
Depósito Regulador El Rio. Constanza	RD\$3,675,827.30	124.40%	96.70%
Depósito Regulador Cañada Seca. La Sabina. Constanza	RD\$4,623,966.70	94.70%	95.30%

Fuente: Departamento de Ingeniería.

Con el apoyo de la presidencia de la República se continúan con la construcción de catorce (14) proyectos de agua potable y alcantarillado sanitario en diferentes sectores de los municipios La Vega, Constanza, Jarabacoa y Jima Abajo. Con un monto total contratado de RD\$82,740,331.53 se encuentran en proceso de construcción 12,927.42 ml de nuevas redes de agua potable; 3,382.53 ml de nuevas de redes de alcantarillado sanitario, la sustitución de 674.01 ml de redes de alcantarillado sanitario por problemas de funcionamiento y la construcción de dos (2) depósitos reguladores para las comunidades de El Rio y Cañada Seca en Constanza.

En lo que respecta al Resultado Estratégico que procura incrementar la proporción de aguas residuales tratadas, se terminó en el primer



semestre del 2023 el proyecto de alcantarillado sanitario de Nibaje. Etapa 3. Este proyecto consiste en la colocación de 3,322 ml de tubería de Ø8” PVC SDR-32.5, colocación de 43 registros prefabricados de hormigón armado y 652 acometidas para conectar a las viviendas, beneficiando unas 652 familias.

En la siguiente tabla se detallan otros proyectos de alcantarillado sanitario en ejecución:

Otros Proyectos de Alcantarillado Sanitario, 2023				
Proyecto	Monto Contratado/ presupuesto	Monto Invertido	% Ejec. Financiera	% Ejec. Físico
Estación de Bombeo de Aguas Residuales el Riito	RD\$7,620,035.68	RD\$7,010,432.82	92.0%	75.0%
Estudios de Ingeniería y Calidad el Riito	RD\$8,375,334.91	RD\$6,550,310.76	78.2%	94%
Alcantarilla do Sanitario Villa Olga. Etapa 3	RD\$10,076,364.3 2	RD\$3,095,188.63	30.72%	96.2%

Fuente: Departamento de Ingeniería

### 3.3 Desempeño Departamento Comercial.

Garantizar la sostenibilidad económica financiera de la institución es uno de los principales ejes estratégicos de la actual gestión de CORAAVEGA. Para lograrlo se hace necesario alcanzar un



crecimiento sostenible de las recaudaciones.

El Índice de Recaudo, indicador que mide la relación entre lo recaudado y lo facturado, es uno de los principales indicadores del PEI 2021-2024.

Índice de Recaudo 2023		
Mes	Facturación	Recaudación
Enero	RD\$ 14,190,277.95	RD\$ 9,514,437.00
Febrero	RD\$ 14,081,809.30	RD\$ 8,323,881.00
Marzo	RD\$ 14,286,246.34	RD\$ 10,403,171.00
Abril	RD\$ 15,541,297.27	RD\$ 7,917,875.34
Mayo	RD\$ 14,178,472.29	RD\$ 9,530,448.87
Junio	RD\$ 14,110,691.93	RD\$ 8,107,645.00
Julio	RD\$ 14,682,795.57	RD\$ 8,594,321.35
Agosto	RD\$ 14,453,509.30	RD\$ 9,124,345.14
Septiembre	RD\$ 14,366,432.76	RD\$ 8,187,083.13
Octubre	RD\$ 14,294,262.55	RD\$ 8,779,818.98
Noviembre	RD\$ 14,712,083.19	RD\$ 9,179,062.85
Diciembre	RD\$ 14,376,399.34	RD\$ 7,842,041.26
<b>Total</b>	<b>RD\$ 173,274,277.79</b>	<b>RD\$ 105,504,130.92</b>

Fuente: Departamento Comercial

La facturación promedio mensual durante del año 2023 fue de RD\$ 14,439,523.15 para un total facturado durante los primeros once



meses del año de RD\$ 173,274,277.79.

Mientras que la recaudación promedio mensual fue RD 8,792,010.91 para un total recaudado RD\$ 105,504,130.92 en el año 2023. El Índice de Recaudo Anual fue de 60.89%.

El desempeño de los principales productos del departamento comercial se muestra en la siguiente tabla:

Desempeño Principales Productos Comerciales			
Mes	Clientes Registrados	Clientes Facturados	Pagos Efectivos
Enero	52,245	48,516	10,861
Febrero	52,261	48,539	9,768
Marzo	52,289	48,557	12,643
Abril	52,288	48,569	9,600
Mayo	52,389	48,605	11,621
Junio	52,426	48,593	10,450
Julio	52,856	48,583	10,721
Agosto	52,897	48,658	10,979
Septiembre	52,890	48,674	10,068
Octubre	53,066	48,744	10,729
Noviembre	53,083	48,802	10,269
Diciembre	53,146	48,867	9,200
Promedio	52,608	48,642	10,701

Fuente: Departamento Comercial



Durante este periodo, la gestión comercial dio apoyo al cumplimiento de las metas comerciales de dos retos del Programa de Aceleración de Metas y Resultados 2023. A través de dos planes de descuentos aprobados por el consejo se realizaron acuerdos de pagos y actualizaron unos 2,044 clientes.

Al 30 de diciembre del 2023 se atendieron unas 3,423 solicitudes de los clientes desde el departamento comercial. El promedio de clientes registrados en el sistema comercial es de 52,608 de los cuales facturaron un promedio 48,642 y pagaron al día 10,701.

## **RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO**

---

Memoria Institucional 2023

### **4.1 Desempeño del Área Administrativa y Financiera**

#### **Informe de ejecución del gasto**

Los ingresos recibidos en el periodo enero a noviembre 2023 ascienden 715,592,017.55 de los cuales el 72.3% se corresponden a transferencia del gobierno central para obras de capital, 3.81% de energía cortable y 10.3 % aportaciones para gastos corrientes.

El 13.7% restante son las recaudaciones propias de la venta de servicios de agua y saneamiento. Para dar cumplimiento al artículo 27 de la Ley orgánica de Presupuesto No. 423-06 para la determinación de los resultados económicos y financieros de Gobierno Central, las instituciones Descentralizadas y Autónomas No Financieras e Instituciones Públicas de la Seguridad Social utilizan



el Momento de los Ingresos Percibidos y los Gastos Devengados en todas las etapas del ciclo presupuestario.

En la tabla siguiente se presenta los montos asignados de cada uno de los productos terminales planificados para el 2023 y en el anexo se detalla la ejecución del periodo.

<b>Código Producto</b>	<b>Nombre del Producto</b>	<b>Asignación Presupuestaria 2023 (RD\$)</b>
7868	Residentes de los sectores bajo jurisdicción de la CORAAVEGA con producción de agua potable a través de la Red	1,667,460,249.56
7869	Residentes de los sectores bajo jurisdicción de CORAAVEGA con servicio de recolección de agua residual a través de la red de alcantarillado	9,964,583.00
7670	Residentes de los sectores bajo jurisdicción de CORAAVEGA con servicio de aguas residuales tratadas y vertidas al medio ambiente conforme a los parámetros establecidos por las normas	7,656,515.00
7671	Residentes de los sectores bajo jurisdicción de CORAAVEGA reciben atención a las solicitudes de servicios comerciales.	40,579,117.48
7844	Residentes de los sectores de las APS con servicio de suministro de agua potable segura.	4,654,071.00
7845	Residentes de los sectores de las APS con servicio de red de alcantarillado seguro.	3,369,297.76
7846	Residentes de los sectores de las APS con facturación de servicio de suministro de agua potable	37,954,579.40

Fuente: División de Presupuesto



### Cuentas por Cobrar

El monto total de cuentas por cobrar al 30 de junio del año 2023 es de RD\$ 916,699,104.80. De este monto el 66.28% representa deuda de los clientes, gran parte incobrable. La recaudación se afecta por un bajo nivel en la cultura de pago por el servicio de agua potable de la ciudadanía y la desactualización del catastro de usuarios.

Cuentas por Cobrar	Balance
Cuentas Por Cobrar Clientes	607,616,649.17
Cuentas Por Cobrar Contratista	17,115,515.73
Avance por amortizar a contratista de obras en ejecucion	286,750,053.90
Cuentas Por Cobrar por derechos y acometidas a Proyecto de Obras privadas	5,216,886.00
<b>Total</b>	<b>916,699,104.80</b>

Fuente: División de Contabilidad

### Cuentas por Pagar

Las cuentas por pagar al 30 de noviembre del 2023 ascienden a RD\$ 74,353,316.87, de este monto el 28.46% corresponden a proveedores, el 33.39% a retenciones a contratistas, el 12.70% a préstamos y el otro 25.45 % se divide entre retenciones de impuestos pendientes a la DGII e indemnizaciones a empleados desvinculados. Esto se debe a que en la actualidad los recursos asignados por el Estado Dominicano y los obtenidos por recaudación propia, no son suficientes para honrar los compromisos de corto plazo.



Cuentas por Pagar	Balance
Cuentas Por Pagar Proveedores	21,161,186.98
Cuentas Por Pagar Contratistas Retenido hasta el final	24,830,272.71
Cuentas por pagar indemnizacion Ex- Emp.	1,163,502.16
Retenciones y Acumulaciones empleados (salario 13)	16,065,092.09
Retenciones de Impuestos pendientes de pago a DGII	1,693,350.67
Préstamo Banco de Reservas a largo plazo	6,489,912.26
Linea de Credito Alaver	2,950,000.00
<b>Total</b>	<b>74,353,316.87</b>

Fuente: División de Contabilidad

### **Sistema de Compras y Contrataciones (SISCOMPRAS)**

El SISCOMPRAS es el sistema que ha sido desarrollado para iniciar la medición del cumplimiento de la Ley 340-06 y sus modificaciones, a través de los registros en el portal transaccional. Este sistema no contempla la medición de las especificaciones técnicas, criterios de evaluación, criterios de adjudicación de los procesos publicados.

Este indicador y sus sub indicadores están orientados a medir el grado de desarrollo de la gestión de las contrataciones, en términos de transparencia, eficiencia, eficacia y calidad en correspondencia con el marco normativo y procedimental vigente. La medición de los subindicadores se realiza de manera trimestral, tiene una calificación numérica de 0-100, resultado de la suma de la ponderación de los diferentes sub indicadores. De 0 a 59 tiene una puntuación roja, de 60 a 79 tiene una puntuación amarilla y de 80 a 100 una puntuación verde.





Fuente: Dirección General de Compras y Contrataciones (DGCC)

En SISCOMPRAS alcanzamos una puntuación de 99.25% en el primer trimestre, 89.11% en el segundo y 89.97% en el tercero, tal y como se evidencia en el portal de la Dirección general de Compras y Contrataciones Públicas (DGCCP). La puntuación del cuarto trimestre no está disponible al momento de la elaboración de este informe.

#### 4.2 Desempeño de los Recursos Humanos

Cada año la institución apoya el crecimiento y profesionalización de sus servidores públicos con un plan de capacitación que fortalezca las competencias institucionales, técnicas y conductuales, que cada posición y empleado requiera.

En conjunto con el departamento administrativo y financiero, planificación y desarrollo implementamos un reajuste salarial en base a nuestra escala salarial aprobada por el Ministerio de



Administración Pública (MAP) a los grupos ocupacionales I, II, III y IV.

Conforme a las disposiciones de la ley 41-08 de Función pública a fines de garantizar los derechos que otorga la ley de los servidores públicos nuestra institución pagó al personal desvinculado el monto correspondiente de indemnización y vacaciones con un total de RD\$ 2,508,702.14.

Durante el primer semestre del 2023 fueron impartidos 9 cursos a los diferentes grupos ocupacionales.

Estas capacitaciones impactaron a 348 colaboradores en diferentes áreas del conocimiento, como son: administración pública, ley 41-08 de función pública, régimen ético y disciplinario, talleres de violencia de género y principios básicos de género, entre otros.

CAPACITACIONES ENERO NOVIEMBRE 2023				
REGISTRO DE PARTICIPANTES POR GENERO				
CORAAVEGA				
No.	NOMBRE CURSO/TALLER	MASCULINO	FEMENINO	TOTAL
1	TALLER DE LA LEY 41-08 DE FUNCION PUBLICA	17	40	57
2	CHARLA DEL REGIMEN ETICO Y DISCIPLINARIO	30	60	90
3	CHARLA SISTEMA EDI Y NOBACI	5	7	12
4	CHARLA VIOLENCIA DE GENERO	4	7	11
5	CHARLA SISTEMA DOM. DE SEGURIDAD SOCIAL	1	14	15
6	TALLER PRINCIPIOS BÁSICOS DE GENERO	29	45	74
7	TALLER INDUCCIÓN AL COMITÉ DE TRANSVERSALIZACIÓN DEL ENFOQUE DE GENERO	4	5	9
8	TALLER SOBRE DERECHOS HUMANOS	22	56	78
9	II SEMINARIO COMPARTIENDO BUENAS PRÁCTICAS SOBRE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL	2		2
<b>TOTAL</b>		<b>114</b>	<b>234</b>	<b>348</b>

Fuente: Departamento de Recursos Humanos



Con el apoyo del departamento de Planificación y Desarrollo y del Ministerio de Administración Pública (MAP) se aplicó a la encuesta de clima laboral en el mes de mayo 2023.

Los objetivos que procura CORAAVEGA con la aplicación de la encuesta de clima son:

- Determinar y analizar el estado de la satisfacción laboral de los/las colaboradores/as para encontrar aspectos que puedan entorpecer la obtención de los resultados programados.
- Identificar fuentes de conflicto que puedan traer resultados inadecuados.
- Evaluar el comportamiento de la toma de decisiones y las acciones que se ponen en práctica.
- Poder tomar las medidas correctivas relacionadas con los planes puestos en práctica, determinando nuevas acciones o consolidando las existentes.
- Corregir comportamientos de los responsables de dirigir, supervisar y coordinar las labores en la entidad y personal colaborador supervisado en general.

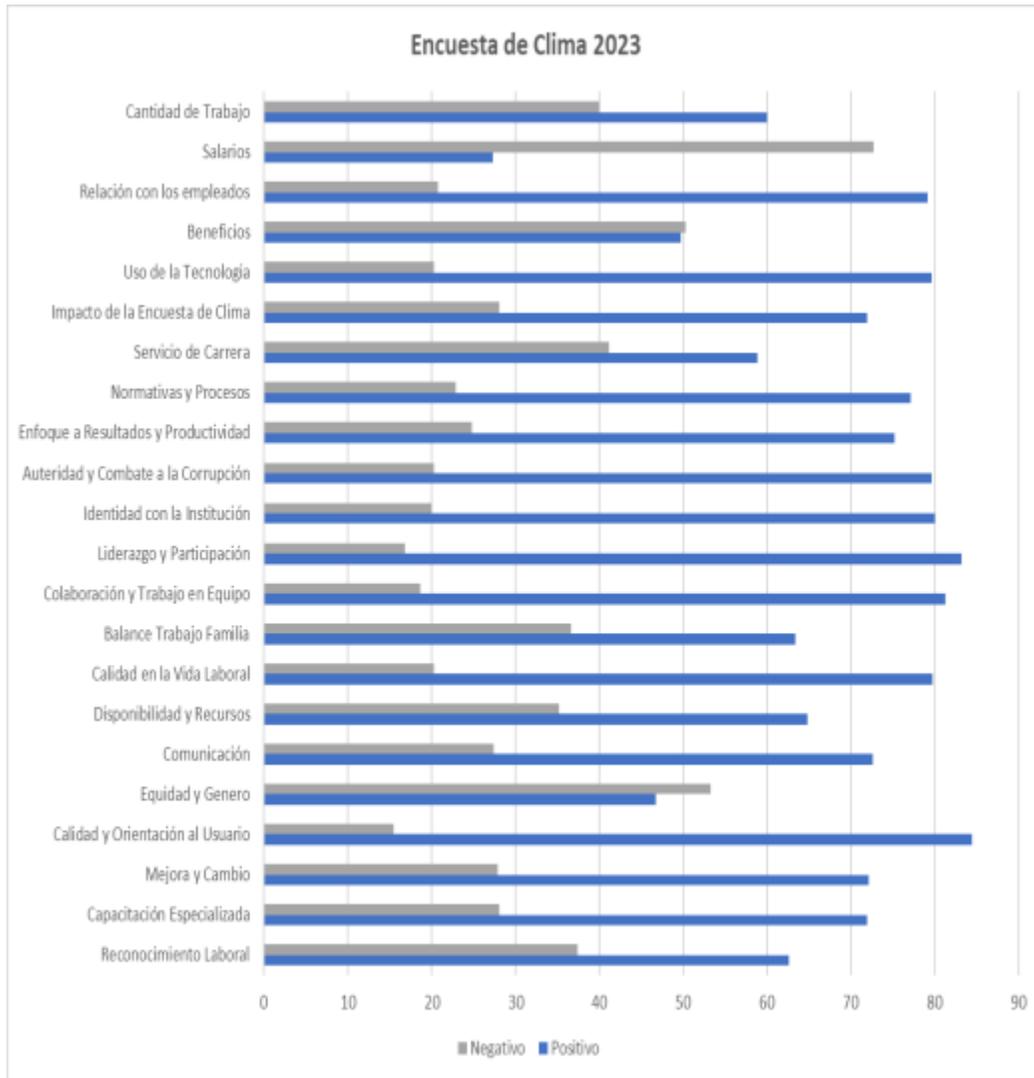
La encuesta de Clima fue desarrollada tomando en cuenta los factores organizacionales que pueden influir en el comportamiento de los colaboradores, los cuales lo dividimos en 22 dimensiones o factores y 91 premisas/afirmaciones que se pueden visualizar a través del SECAP.

La metodología utilizada en el estudio fue mixta, por lo que se midieron aspectos cuantitativos y cualitativos. En esta oportunidad, la institución solicitó que les habilitara el proceso en el SECAP, a una muestra de la población de (107) colaboradores, entre directivos y supervisados de los cuales participaron todos en la encuesta. En importante

destacar



que la encuesta fue respondida por (40) hombres, lo que representa el (37.38%), en tanto, (67) mujeres participaron de la misma, lo cual representa el (62.62%).



Fuente: MAP, SISMAP

La muestra seleccionada para la aplicación del estudio de clima organizacional representa los niveles y grupos ocupacionales clasificados según Manual General de Cargos Civiles Comunes Clasificados del Poder Ejecutivo, Grupo Ocupacional I, II, III, IV y V. Incluye todas las



áreas que conforman la institución: directivos, asesores, sustantivas, operativas y de apoyo.

En los meses enero y febrero del 2023 se firmaron los acuerdos de desempeño del 93% de los empleados y se realizaron las evaluaciones del desempeño por resultados de los colaboradores con más de 3 meses laborando.

En lo que respecta a la composición del personal de la institución, actualmente laboran unos 482 colaboradores, de los cuales 145 son mujeres y 337 son hombres. Cabe resaltar, que la razón por la que hay una mayor proporción de hombres en el grupo ocupacional I obedece a la naturaleza de algunos trabajos, como plomeros y operadores, que por lo general son ocupados por hombres. La siguiente tabla presenta la relación entre hombres y mujeres según cada grupo ocupacional.

La relación de empleados por municipio se muestra en la siguiente tabla:

Personal por Municipio	Cantidad
La Vega	330
Constanza	73
Jarabacoa	61
JIMA ABAJO	18
<b>Total</b>	<b>482</b>

Fuente: Departamento de Recursos Humanos



## Indicadores de Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SISMAP)

En el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), bajo la dirección del Departamento de Planificación y Desarrollo, CORAAVEGA ha logrado alcanzar la puntuación de un 81.36 % al corte del mes de noviembre 2023. Los indicadores con mejor puntuación son: El autodiagnóstico CAF con 100, plan de mejoras con 100, transparencia de funcionarios y servicios con 100, monitoreo de la calidad de los servicios con 100, encuesta de clima organizacional con 100, manual de organización y funciones con 100, Carta Compromiso con 96.



Fuente: SISMAP, 2023



Otros indicadores que también tienen buena puntuación son: Régimen Ético y Disciplinario con 95, el Índice de Satisfacción con 93, la gestión y evaluación del desempeño con 93, la escala salarial con 80 y la asociación de servidores públicos con 80.

El SISMAP es un sistema de monitoreo para medir los niveles de desarrollo de la gestión pública, que ha venido implementando el Ministerio de Administración Pública, tomando como referencia los indicadores del Barómetro de las Américas, sondeo, auspiciado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y los postulados de la Carta Iberoamericana de la Función Pública.

El SISMAP está orientado a monitorear la gestión de los entes y órganos del Poder Ejecutivo, a través de nueve Indicadores Básicos de Organización y Gestión (IBOG) y sus Sub-Indicadores Vinculados (SIV), relacionados principalmente a la Ley de Función Pública y otras normativas complementarias.

#### **4.3 Desempeño de los Procesos Jurídicos**

El departamento Jurídico tiene como objetivo brindar servicios de asesoría legal, representación en litigios y en negociaciones, así como la elaboración de documentos legales, procurando siempre la protección de los mejores intereses de CORAAVEGA, además de dar respuesta a los asuntos legales que surjan respecto a las actividades de la Institución, a sus normas internas, y a su relación con otras entidades del Estado y con particulares. En el departamento jurídico también se elaboran opiniones legales ante los contratos suscritos por las áreas de la institución que requieran de informaciones relacionadas a normativas, reglamentos del ordenamiento jurídico y de cualquier otro documento para contar con un asesoramiento jurídico y cumplimiento regulatorio eficiente.



A continuación, se detallan los principales resultados del departamento jurídico:

- Contratos de publicidad (46)
- Contratos de Adendas de obras (10)
- Contratos de Alquiler de propiedad (7)
- Contratos para la adquisición de combustible (3)
- Contratos de asesoría y personal contratado (14)
- Contratos para la adquisición de cloro y sulfato (2)
- Contratos para la adquisición de vehículos (3)
- Contrato para la adquisición de georradar (1)
- Contratos de desvinculación de empleados (36)
- Contratos de sustituciones d empleados (29)
- Contratos de vinculaciones (16)
- Contratos de estafetas de pagos (3)

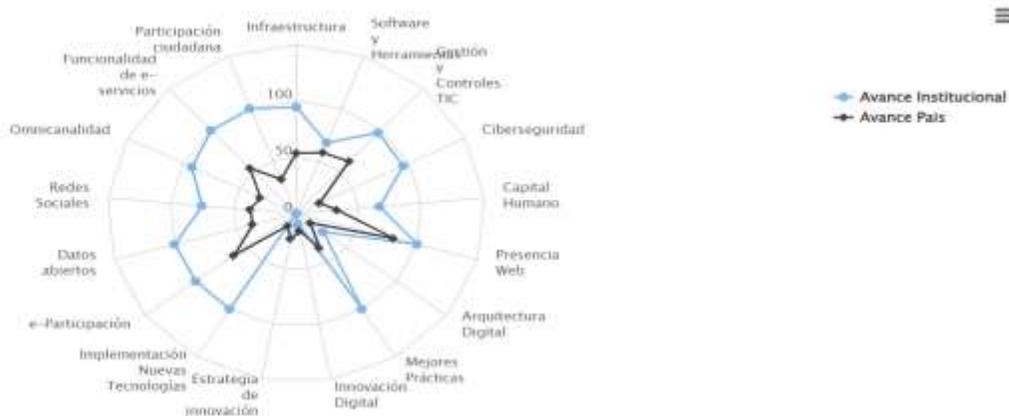
#### **4.4 Desempeño del Departamento de Tecnología.**

##### **Resultados Sistema de Indicadores de Tecnología y Gobierno Electrónico (iTICge)**

En la última medición del iTICge 2023, CORAAVEGA obtuvo una puntuación de 72.0, mejorando su posición en el ranking nacional del puesto 46 al puesto 30. Esta puntuación la coloca muy por encima del promedio y avance país; así como retiene la tercera posición dentro del sector agua potable y saneamiento.

La siguiente grafica presenta la puntuación alcanzada por CORAAVEGA en los diferentes pilares del iTICge.





Fuente: OGTIC, 2023.

El Índice de Uso de TIC e Implementación de e-Gobierno en la República Dominicana es la herramienta diseñada para medir de manera sistemática los esfuerzos que se han hecho y las acciones que están tomando las instituciones públicas de la República Dominicana en aras de implementar soluciones TIC y servicios ciudadanos automatizados.

El nuevo formulario de evaluación incluyó un pilar de innovación con lineamientos evaluados por primera vez y CORAAVEGA logró bajar 16 posiciones en el Ranking pasando de la posición 46 a la posición 30 como se evidencia en la tabla anterior. En el sector Agua Potable y Saneamiento, ocupamos la 3era posición con 72/100 de 9 instituciones que representamos el sector. El Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico se apoya en 5 ejes estratégicos o pilares que son: Uso de las TIC, Implementación de Gobierno Digital, Innovación, e-Participación, Servicios en Línea.



El recuadro muestra los avances porcentuales alcanzados en cada uno de los pilares de evaluación, donde se incluye por primera vez el tema de Innovación.



Resultados nacionales en cada uno de los pilares que evidencia el promedio país de todas las instituciones.

### Otras acciones del Departamento TIC.

La red de área local del edificio administrativo fue diseñada para cumplir con las mejores prácticas establecidas por los estándares de las Normas Internacionales EIA/TIA 568A y 568B; así como las establecidas en el Marco Normativo de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico por el Estado Dominicano a través de la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC).

Dentro las características principales podemos citar:

- Instalación, configuración y certificación de cableado estructurado CAT6, canalizado en escalerillas metálicas y tubos en EMT con registros en varios segmentos.
- 193 salidas de red usando cable UTP CAT 6, certificado a 30 años de vida útil.
- Gabinete cerrado para servidores.
- Rack abierto para switches ethernet administrables con capacidad de transferencia a 1000Mbps. Los switches proveen



el servicio de corriente a través de la red (Power Over Ethernet).

### Seguridad Informática

- Implementación de Firewall de Última Generación (UTM) de la marca Fortinet, que controlan el tráfico de red y evitan la penetración a nuestros sistemas por personas no autorizadas. En cada oficina se instaló un dispositivo para hacer la conexión de Red Privada Virtual (VPN) y a la vez se utiliza como mecanismo físico y lógico de seguridad informática.
- Implementados vLans departamentales (redes virtuales) para segmentar los requerimientos de los departamentos más vulnerables por la delicadeza de la data que generan, aumentando los niveles de seguridad de la información puesto que, aunque todos estamos conectados a la misma red física, de manera lógica estamos divididos y controlados por las reglas de seguridad aplicadas en los UTM.

### Backup Institucional

- Mediante tarea diaria automatizada, un software de backup realiza las copias de datos en un servidor de backup, luego se replica en medios de copia adicionales y lo carga a un drive en la nube de manera convencional. Adicional, mediante la tecnología de Recuperación Ante Desastres Como un Servicio (DRaaS), un dispositivo mantiene una réplica de los servidores críticos que permiten restablecer las operaciones de sistemas en un tiempo mínimo ante una eventualidad de caída.



## **4.5 Desempeño del sistema de planificación y desarrollo institucional**

### **a. Sistema de Evaluación del Desempeño Institucional (EDI)**

Durante el segundo trimestre del año 2023 nuestra institución inició el proceso de implementación de la metodología de evaluación de desempeño institucional (EDI). La metodología de Evaluación del Desempeño Institucional (EDI) incorpora todos los sistemas de indicadores del gobierno dominicano y procura evaluar los niveles de desarrollo y eficiencia de la gestión pública, promover la mejora continua de los procesos, impulsar el fortalecimiento institucional, la gestión eficiente y transparente de los servicios públicos y el resultado de la implementación de las políticas públicas y sus efectos en la ciudadanía.

El 10 de mayo nuestro equipo participó en el webinar sobre la metodología EDI y posteriormente en los diferentes talleres organizados por los entes rectores responsables de cada uno de las políticas transversales. Dichos talleres se impartieron desde el 23 hasta el 30 de mayo del 2023.

El 30 de junio realizamos socializaciones con el personal de nuestra institución, donde presentamos el alcance la metodología EDI y su importancia para evaluar los niveles de desarrollo y eficiencia de la gestión pública, promover la mejora continua de los procesos, impulsar el fortalecimiento institucional, la gestión eficiente y transparente de los servicios públicos y el resultado de la implementación de las políticas públicas y sus efectos en la ciudadanía.

La EDI incorpora los diferentes sistemas de indicadores, tales como el SISMAP, el Índice de Transparencia, el indicador de compras y



contrataciones públicas (SISCOMPRAS), las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), el Índice de uso TIC, el sistema cumplimiento del SAIP, el índice de avance sectorial, el índice de producción institucional, el Indicador de Gestión Presupuestaria, las políticas transversales, el Índice de Satisfacción Ciudadana, entre otros.

El promedio alcanzado por CORAAVEGA fue de 82.19%, lo que le permitió posicionarse en el lugar número 12 de las 45 instituciones evaluadas en todo el país.



Fuente: SISMAP, EDI, diciembre 2023

Las puntuaciones alcanzadas por CORAAVEGA al 30 de noviembre 2023 son las siguientes:

- En el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP): 81.36%.
- Índice de cumplimiento institucional: 97.94%
- Indicador de Transparencia Estandarizado: 93.27%
- Indicador de compras y contrataciones (SISCOMPRAS): 89.94%
- Indicador de uso TIC y gobierno electrónico (iTICge): 72%
- Implementación de Políticas Transversales: 94.66%





1	Ministerio de Hacienda	59.42	100.0%	00.00	100.0%	84.8%
2	Ministerio de Relaciones Exteriores	64.72	100.0%	00.00	100.0%	87.7%
3	Comisión de Coordinación de Política Social	66.12	100.0%	00.00	100.0%	84.4%
4	Ministerio de la Presidencia	41.38	93.8%	00.00	100.0%	85.9%
5	Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia	65.00	100.0%	00.00	100.0%	84.7%
6	Comité Nacional para la Mujer y la Adolecencia	49.12	100.0%	00.00	100.0%	84.0%
7	Ministerio de Industria, Comercio y Mipyme	60.50	100.0%	00.00	100.0%	84.0%
8	Ministerio de la Mujer	60.50	100.0%	00.00	100.0%	84.0%
9	Servicio Nacional de Salud	60.57	100.0%	00.00	100.0%	83.8%
10	Dirección General de Presupuesto	60.81	79.8%	00.00	100.0%	82.4%
11	Ministerio de Administración Pública	60.81	100.0%	00.00	100.0%	82.2%
12	Comisión del Ambiente y Recursos de La Vega	42.86	100.0%	00.00	100.0%	82.0%
13	Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo	60.57	100.0%	00.00	100.0%	81.9%

Fuente: SISMAP, diciembre 2023.

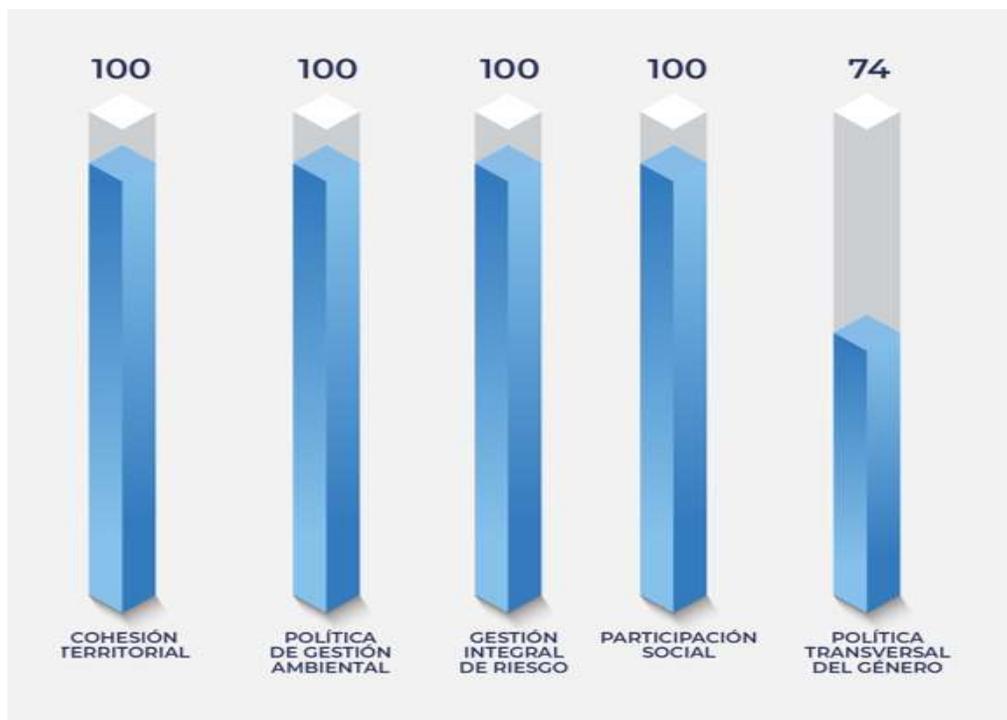
Otro logro sin precedentes lo constituye la implementación de las políticas transversales. La Estrategia Nacional de Desarrollo (Ley No. 01-12) define en su capítulo III la incorporación de políticas transversales (derechos humanos, enfoque de género, sostenibilidad ambiental (y gestión de riesgos, cohesión territorial, participación social y uso de las tecnologías de la información y comunicación) en todos los planes, programas, proyectos y políticas públicas, promueve la participación social en la formulación, ejecución, auditoría y evaluación de dichas actuaciones.

Dichas políticas transversales, son incorporadas de forma plena tanto en el programa de gobierno como en el Plan Nacional Plurianual del



Sector Público 2021 – 2024.

En ese contexto, en un proceso conducido por el Ministerio de Administración Pública y el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo a finales de 2022 y principios de 2023, se desarrolla una propuesta para la definición de indicadores de las políticas transversales previstas en la Estrategia Nacional de Desarrollo, que, desde el punto de vista operativo, cada ente y órgano tiene que adoptarla en sus políticas, planes, programas y proyectos.



Fuente: Ministerio de Administración Pública (MAP), SISMAP.

Como enfoque aspiracional, para el desarrollo de los diferentes indicadores se propone, como planteamiento inicial, un esquema que se orienta a consolidar las estructuras institucionales para poder operativizar, a lo interno de los entes y órganos, la incorporación de las políticas transversales previstas en la Estrategia Nacional de Desarrollo en los planes, programas, proyectos y políticas públicas bajo su rectoría, que propicie disponer personal con capacidad al



frente de ellas y que desarrolle acciones vinculadas a la implementación de cada una de las políticas en su accionar institucional.

En mayo 2023 CORAAVEGA inició el proceso de implementación de 5 políticas transversales, logrando un porcentaje de implementación de un 94.66% al 30 de noviembre del año en curso.

#### **b. Resultados en los Sistemas de Calidad.**

Bajo la coordinación del Departamento de Planificación y Desarrollo y como parte de nuestro compromiso con la calidad y la mejora continua, en el segundo trimestre del año 2023, realizamos el autodiagnóstico institucional, bajo el modelo de calidad CAF 2020, que tiene como propósito principal la identificación de los puntos fuertes y las áreas de mejora de la organización.

Esta evaluación le permitió a la institución emprender acciones de mejoras concretas para elevar los niveles de calidad en la prestación de los servicios públicos a los ciudadanos y ofrecer un medio para medir el progreso en el tiempo de los resultados de estas acciones.

El Modelo CAF (Common Assessment Framework), como Modelo de Excelencia, ofrece un marco sencillo y fácil de usar, idóneo para realizar una autoevaluación que inicia el camino de la mejora continua y el desarrollo de una cultura de calidad.

#### **c. Acciones para el fortalecimiento institucional.**

Actualmente nos encontramos en ejecución del plan de acción 2023 del Programa de Modernización del Sector Agua Potable y Saneamiento 2023-2027, con un financiamiento por parte del Banco Mundial. La iniciativa procura mejorar el acceso, calidad y continuidad de los servicios, reducir las pérdidas de agua y fortalecer la gestión institucional. Se trata de un programa por resultados con



un componente de proyecto de inversión pública, el cual sería monitoreado por el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo.

En el marco de dicho proyecto y también bajo la asesoría técnica y monitoreo del Banco Mundial se realizaron dos (2) ejercicios de aceleración de metas y resultados.

El primero de ellos entre los meses de enero abril 2023 tenía el objetivo de incrementar la cantidad de clientes que pagan al día. La meta a alcanzar en un tiempo de 100 días consistió en lograr que 1,000 clientes paguen el agua. Con la implementación de un plan de descuento y el desarrollo de una serie de estrategias en las comunidades se alcanzó la meta en un 165%.

En el segundo, realizado desde agosto a noviembre del 2023, CORAAVEGA alcanzó la meta en un 192%.

Durante el año 2023 trabajamos en el desarrollo e implementación de una Estrategia de Eficiencia Energética, como parte del Programa de Modernización del Sector Agua y Saneamiento. Con esta iniciativa, CORAAVEGA busca ejecutar planes y programas de ahorro y eficiencia energética en sus sistemas de agua y saneamiento, equipos de bombeo y demás instalaciones. El objetivo principal es promover el uso racional de los recursos energéticos, reducir el consumo de energía y analizar la factibilidad del uso de energías renovables en sus operaciones.

La Estrategia de Eficiencia Energética de CORAAVEGA abarcará diversas áreas, incluyendo la optimización de los procesos de distribución de agua, la modernización de equipos de bombeo, el uso eficiente de la iluminación y la climatización en instalaciones, y la evaluación de opciones para la incorporación de fuentes de energía renovable.



Durante el 2023, se instalaron bancos de capacitores en diferentes equipos de bombeo localizados en el municipio de La Vega. Estos capacitores han permitido mejorar la eficiencia energética y eliminar la penalidad cobrada por el factor de potencia,

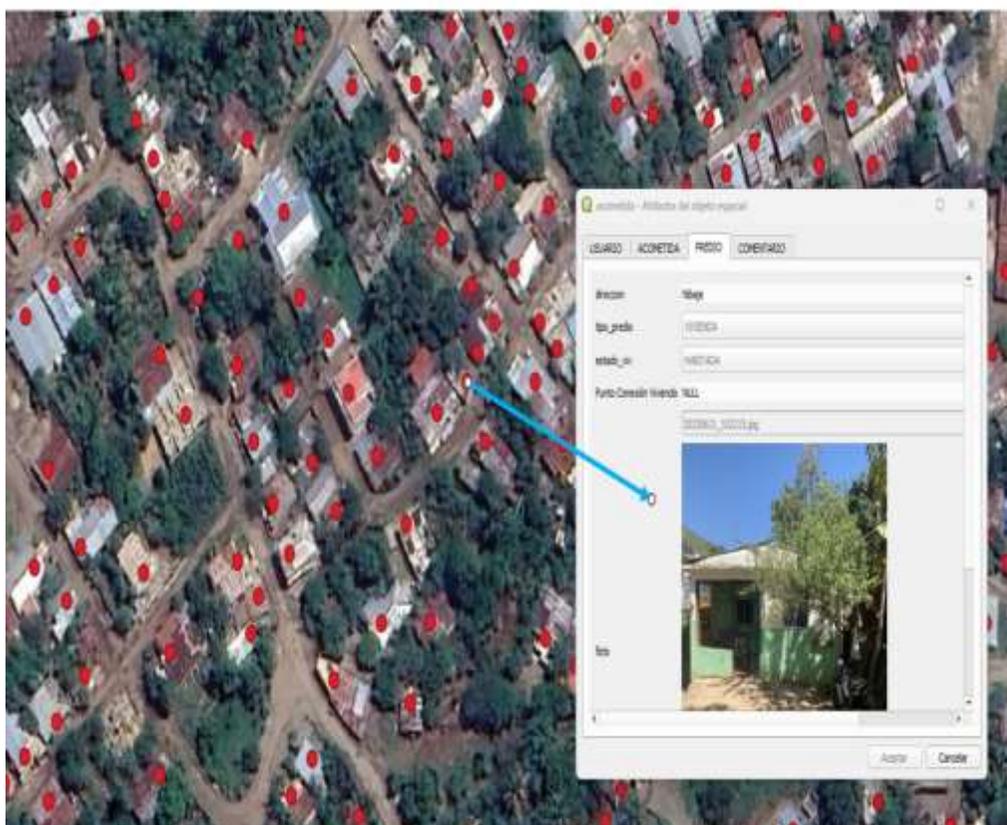
La implementación de esta estrategia se alinea con el decreto 158-23 del presidente de la República, Luis Abinader, que promueve la adopción de políticas de ahorro y eficiencia energética en las instituciones públicas. CORAAVEGA está comprometida en cumplir con estas disposiciones y contribuir activamente a la reducción del consumo energético y a la sostenibilidad ambiental.

Con esta iniciativa CORAAVEGA reafirma su compromiso con el desarrollo sostenible y la mejora continua de los servicios de agua y saneamiento en la región. La implementación de la Estrategia de Eficiencia Energética permitirá no solo reducir los costos operativos, sino también minimizar el impacto ambiental y fortalecer la resiliencia de los sistemas de agua ante posibles desafíos energéticos.

En el último semestre del año 2023, se trabajó en el desarrollo de una estrategia de Agua No Contabilizada (ANC) en el marco del programa de modernización del sector agua. La estrategia procura reducir los altos niveles de pérdidas físicas y pérdidas comerciales lo que impactará a la mejora del servicio de agua y garantizará la sostenibilidad económica de la institución.

Durante el 2023 también se completaron los trabajos de levantamientos cartográficos que servirán de base para la digitalización del catastro de redes y la actualización del catastro de usuarios en un Sistema de Información Geográfica (GIS). A través del programa de modernización se han logrado georreferencia más de 5,000 clientes, de los cuales han sido actualizados en el sistema comercial 3,555.





Fuente: Programa de Modernización. Sistema GIS implementado en 2023.

#### 4.6 Desempeño del Área de Comunicaciones

El Departamento de Comunicaciones de CORAAVEGA ha realizado 108 publicaciones en redes sociales, con más del 60% dedicado a campañas publicitarias. Estas campañas han abordado temas clave, como la promoción del ahorro de agua, el pago oportuno del servicio, la transparencia en procesos, y la divulgación de puntos de pago. También han informado sobre interrupciones programadas para reparaciones. Estas acciones destacan el compromiso estratégico de CORAAVEGA en utilizar las redes sociales para comunicarse de manera efectiva con la comunidad y fomentar la participación consciente de los ciudadanos.



Se ha demostrado su destreza en el diseño de campañas informativas y la difusión de noticias relevantes en las redes sociales. Estas estrategias han llevado a una participación significativa de la audiencia, con un total de 198,238 reproducciones e impresiones y 11,834 "me gusta". Este éxito no solo refleja la habilidad del departamento para captar la atención, sino que también resalta la creciente conciencia sobre temas críticos como el uso racional del agua y la transparencia institucional.

Hasta el mes de noviembre, se llevaron a cabo un total de 14 publicaciones en el portal institucional de la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de La Vega (CORAAVEGA). Estas publicaciones han desempeñado un papel crucial al difundir noticias relevantes sobre la institución, así como proporcionar información de interés para la población.

Este compromiso con la transparencia y la divulgación de noticias es un testimonio del enfoque proactivo de CORAAVEGA para mantener informada a la comunidad sobre sus actividades, logros y cualquier información de importancia. La plataforma del portal institucional ha servido como un canal central para consolidar y presentar de manera accesible toda la información pertinente.

La estrategia de campañas publicitarias integrales, abordando tanto medios digitales como tradicionales, ha sido una fortaleza distintiva. La cobertura a nivel provincial y la incidencia a nivel nacional son indicativos del alcance de estas estrategias. El enfoque proactivo para proyectar la imagen positiva de CORAAVEGA más allá de los límites geográficos demuestra una visión estratégica para consolidar la presencia institucional.

Las campañas específicas sobre las medidas adoptadas durante la sequía prolongada han demostrado ser efectivas al lograr una



adaptación positiva de la población. La capacidad de CORAAVEGA para anticipar y abordar desafíos ambientales críticos y movilizar a la comunidad hacia la acción es un testimonio del impacto real que puede tener una comunicación estratégica.

La organización de eventos institucionales ha sido multifacética, abarcando desde primeros picazos hasta jornadas de reforestación y la celebración del Día del Agua. Estos eventos no solo han fortalecido la cohesión interna, sino que también han destacado los logros y contribuciones tanto de la comunidad como de los colaboradores internos.

El galardón "Guardianes del Agua" ha sido un punto culminante, reconociendo la dedicación de individuos y colaboradores destacados. Los galardonados fueron la señora Elena Tineo de Lora, directora ejecutiva de los Fondos Mineros y Presidente Fundadora del Grupo de Interés sobre las Aguas, Joel Quezada, presidente de la Fundación Salvemos el Camú, Jimmy Abreu, Encargado de la División de Manejo de Fuego del Ministerio de Medio Ambiente y al Padre Yonny Francisco Durán, Encargado de la Pastoral de Medio Ambiente de la Diócesis de La Vega.

La División de Asuntos Comunitarios ha desempeñado un papel fundamental en el compromiso con la comunidad, llevando a cabo más de 14 reuniones formales con diversos grupos de interés, como la participación en reunión con la Junta de Vecinos de Pontón La Vega, Directiva Federación Vegana de Juntas de Vecinos, Organizaciones Sociales de Río Verde, Juntas de Vecinos de Constanza, Asamblea Federación Vegana de Juntas de Vecinos, diversas reuniones con el Bloque de Organizaciones de Nibaje, Juntas de Vecinos de Villa Progreso, Junta de Vecinos Juan Pablo Duarte, Junta de Vecinos el Hatico, Junta de Vecinos Monte Grande, Junta de



Vecinos Don Persio, Juntas de Vecinos de Jima Abajo, Conmoradores del Distrito de Rincón, Reuniones en Jarabacoa, Recorridos por el sector Juan Pablo Duarte (Nibaje) con el Banco Mundial.

Estas interacciones no sólo han fortalecido los lazos con la comunidad, sino que también han proporcionado una plataforma para abordar preocupaciones específicas y trabajar en colaboración con diversas partes interesadas.

El Primer Concurso "Uso Racional del Agua" dirigido a estudiantes de bachillerato ha sido una iniciativa educativa pionera. Además de concientizar a los estudiantes sobre la importancia del agua, esta iniciativa ha logrado convertirlos en agentes activos de cambio, llevando el mensaje a sus compañeros y familias. El impacto positivo de esta campaña no solo se ha medido en términos de participación, sino también en la creación de una conciencia sostenible y la promoción de comportamientos responsables.

También se han llevado a cabo recorridos educativos con el objetivo de familiarizar a grupos de estudiantes y personalidades con el proceso del agua. Estos recorridos inician en la obra de toma, ubicada en la cuenca alta del Río Camú en Bayacanes La Vega, continúan en la Planta de Tratamiento de Agua Potable y culminan en la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales. El propósito principal es crear conciencia entre los jóvenes y los usuarios sobre los altos costos involucrados en este proceso y la importancia de preservar el agua.

Durante estos recorridos, los participantes tienen la oportunidad de aprender sobre la parte técnica del tratamiento del agua en cada etapa. Esto no solo proporciona información valiosa sobre el proceso completo, sino que también destaca la complejidad y la dedicación necesarias para garantizar la calidad del agua que consumimos y la



gestión adecuada de las aguas residuales. Estas experiencias educativas no solo informan, sino que también fomentan una comprensión más profunda de la importancia de preservar este recurso vital.

Desde el Departamento de Comunicaciones, hemos liderado la organización, desarrollo y participación en diversas Jornadas de Reforestación, así como en iniciativas de limpieza de mares, ríos y cañadas. Destacamos especialmente la jornada de limpieza en conmemoración del Día Nacional de Mares y Costas.

Estas actividades no solo reflejan nuestro compromiso con la responsabilidad ambiental, sino que también subrayan la importancia de la participación comunitaria en la preservación de nuestros recursos naturales. A través de estas jornadas, buscamos no solo crear conciencia sobre la importancia de la reforestación y la limpieza de cuerpos de agua, sino también motivar a la comunidad a asumir un papel activo en la conservación del medio ambiente.

Dentro de las publicaciones, resaltan las siguientes iniciativas:

- Campañas sobre ahorro de agua: desplegadas en las distintas redes sociales con el fin de educar a la ciudadanía en temas relacionados al uso racional de agua y la sequía.
- Informaciones generales sobre la prestación de los servicios de agua y saneamiento.
- Efemérides: recordatorios de fechas e hitos importantes en el país y el ciclo presupuestario.
- Producción Audiovisual: cobertura de eventos, reuniones, encuentros ciudadanos.



En el primer semestre se desarrolló la campaña "Uso racional del agua" con el objetivo concienciar a los estudiantes del nivel secundario sobre la importancia de preservar el agua y fomentar su uso responsable en todas las áreas de nuestras vidas.

A través de esta iniciativa, se buscó que los estudiantes se conviertan en protagonistas y mensajeros del cuidado del agua, transmitiendo su mensaje a la ciudadanía en general. Se organizó un concurso en el cual los estudiantes de sexto de secundaria podrán expresar su creatividad y conocimiento sobre el uso racional del agua a través de diferentes formatos, como videos de promociones o dramatizaciones y otros medios.

Los trabajos seleccionados fueron difundidos en la cuenta la Instagram de la institución y distintas plataformas para generar conciencia y promover el cuidado del agua en la comunidad.



# SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

---

Memoria Institucional 2023

## 5.1 Nivel de Satisfacción del Servicio

### a. Resultado del monitoreo a la Carta Compromiso

La Carta Compromiso de CORAAVEGA tiene la finalidad de comunicar los servicios que brinda la institución y los compromisos de calidad asociados a estos, así como los derechos y las obligaciones de los usuarios, con el propósito de satisfacer sus necesidades y expectativas.

El Programa Carta Compromiso al Ciudadano es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública (MAP) para mejorar la calidad de los servicios que se brindan al ciudadano. Es un documento público, firmado por el organismo que lo expide, y en el cual la Institución explica a los ciudadanos su misión, visión y objetivos, los derechos y deberes de los usuarios, los servicios que gestionan, como acceder y obtener esos servicios, los compromisos de calidad establecidos para su prestación, los plazos para la entrega de los servicios solicitados, los canales establecidos para recibir las quejas y sugerencias, los mecanismos de acceso a la información institucional y participación del ciudadano, así como otras informaciones de interés relacionadas a los servicios.

El Programa Carta Compromiso al Ciudadano establece que tanto la institución que ha publicado la Carta como el Ministerio de Administración Pública deben llevar a cabo evaluaciones periódicas



que garanticen el cumplimiento de los compromisos asumidos, así como la veracidad de las informaciones publicadas en la misma.

Con el objetivo de dar seguimiento a la Carta Compromiso al Ciudadano, la Dirección de Diseño y Mejora de Servicios Públicos del MAP realizó una auditoria en el mes de mayo. Como resultado de dicha evaluación la institución obtuvo una puntuación de 96%.

Dentro de las fortalezas destacadas por MAP en su informe técnico 2023, se resaltan las siguientes:

- Seguimiento y monitoreo a los indicadores relacionados a Carta Compromiso al Ciudadano.
- Presencia de la Carta Compromiso al Ciudadano en la página Web.
- Empoderamiento de los responsables de la carta compromiso y de los responsables de los servicios comprometidos.
- Permanencia y buen manejo en las formas de Comunicación Ciudadana establecidas en la Carta Compromiso al Ciudadano.
- Cumplimiento en los atributos de tiempo de respuesta y el atributo de profesionalidad, comprometidos un 90% de satisfacción, en el servicio de Acuerdo de Pagos para todo el periodo evaluado.
- Cumplimiento en el atributo de tiempo de respuesta de 3 días laborables en las Solicitudes de Contrato para todo el periodo evaluado.

Cabe resaltar que el programa de carta compromiso ha contribuido al fortalecimiento y consolidación de una gestión transparente, responsable, eficaz y participativa.



### a. Resultado de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana.

En el segundo trimestre del 2023, se aplicó la encuesta de satisfacción de los servicios públicos en la administración pública, aplicada a usuarios del servicio general. Para esta medición se aplicó el cuestionario elaborado por la Dirección de Gestión y Ciudadanía del Viceministerio de Servicios Públicos, del Ministerio de Administración Pública (MAP), comprendiendo preguntas que dan respuesta a las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL: la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y la empatía durante la atención al cliente, todos estos elementos permitieron tener un resultado de la satisfacción del servicio recibido por parte de CORAAVEGA.



Fuente: Departamento de Planificación y Desarrollo

Este diagnóstico se realizó del 29 de mayo al 2 de junio de 2023, tomando en cuenta la opinión de 88 a usuarios de los servicios de CORAAVEGA.



El resultado del promedio de Satisfacción General para las cinco dimensiones evaluadas fue de 92.7%.

### **5.2 Nivel de Cumplimiento de acceso a la información.**

El 30 de mayo quedó conformada nuestra Comisión de Ética y Cumplimiento Normativo. Fueron elegidos cinco (5) miembros, uno (1) por cada grupo ocupacional.

La Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo quedó formada por los siguientes miembros:

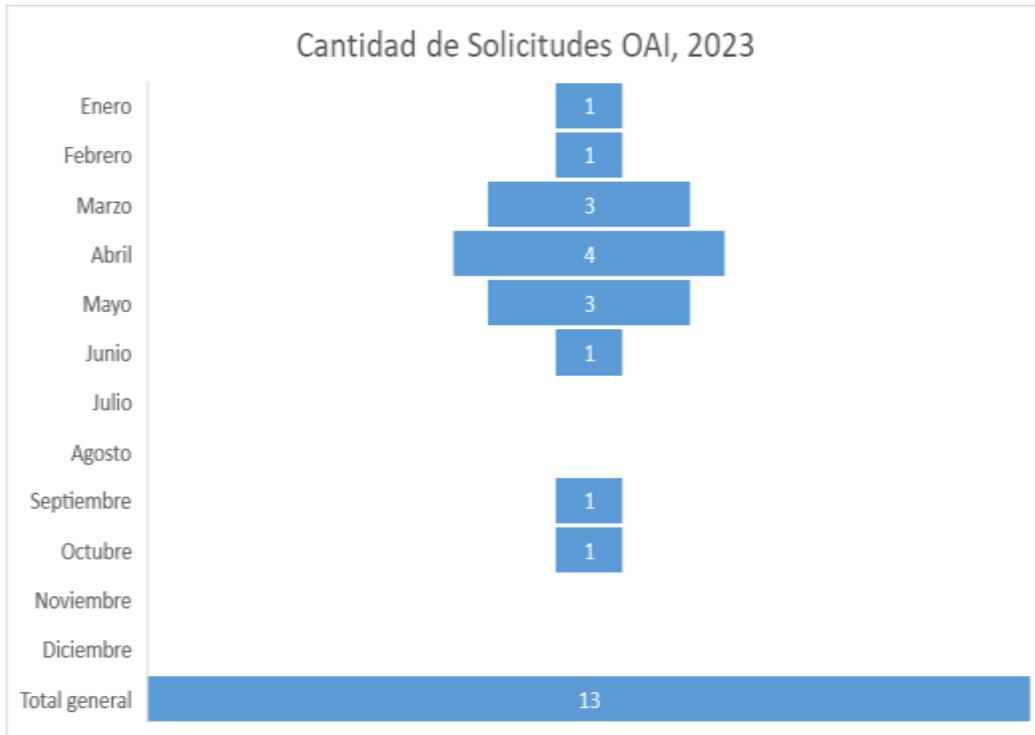
- Grupo Ocupacional I: Adrian Coronado
- Grupo Ocupacional II: Lisette Páez
- Grupo Ocupacional III: Milagros Fernández
- Grupo Ocupacional IV: Anyeline Jiménez
- Grupo Ocupacional V: Ely Reyes

Desde la OAI nos mantenemos en constante actualización del Subportal de transparencia institucional cumpliendo con los lineamientos de la resolución DIGEIG no. 002-2021 que crea el portal único de transparencia y establece políticas de buena gobernanza y gobierno abierto, por tal motivo seguimos innovando, avanzando y logrando los objetivos planteados.

El SAIP constituye una plataforma informática de libre acceso a la información que permite a cualquier usuario solicitar en tiempo real, información pública de nuestra institución, cumpliendo cabalmente con el mandato de la Ley, ayudando así a que las informaciones se entreguen de manera amigable, navegable y en lenguaje comprensible para el ciudadano, al tiempo que facilite su manejo y monitoreo por parte de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental DIGEIG. De acuerdo con la Oficina de Acceso a la Información



(OAI), en los meses de enero a noviembre del 2023 se han recibido 13 solicitudes, de las cuales 10 fueron vía el SAIP y 3 de manera presencial a través de OAI.



Fuente: Oficina de Acceso a la Información Pública.

### 5.3 Resultados sistema de quejas, reclamos y sugerencias.

En nuestro Portal Web Institucional tenemos activo y funcionando el enlace dentro del Sub-Portal de Transparencia a la Plataforma de la Línea 311. En este sistema de recepción de las quejas denuncias reclamaciones y sugerencias del ciudadano, recibimos, gestionamos, damos respuestas y cerramos, todas las que surgen con relación a los servicios de agua potable y saneamiento que ofrece CORAAVEGA.

En los meses de enero a noviembre 2023 solo se ha recibido tres (3) quejas por medio del portal 311.



Sin embargo, a través de la División de Atención al Usuario se recibieron y se atendieron oportunamente 3,412 solicitudes, quejas y reclamos de nuestros clientes.

<b>Solicitudes, quejas y reclamaciones 2023</b>	
<b>Trimestre</b>	<b>Cantidad</b>
Enero-marzo	845
Abril-junio	844
Julio-septiembre	870
Octubre-diciembre	864
<b>Total</b>	<b>3,423</b>

Fuente: División de Atención al Cliente.

#### **5.4 Resultados mediciones del portal de transparencia.**

El Índice de Transparencia CORAAVEGA alcanzó una valoración promedio de 91.60 puntos, de acuerdo a las últimas mediciones de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).

La importancia de este indicador radica en la actualización y disponibilidad de las informaciones para los ciudadanos y las ciudadanas.



<b>Puntuaciones Índice de Transparencia</b>	
<b>Mes</b>	<b>Cantidad</b>
Enero	94.40
Febrero	79.10
Marzo	97.90
Abril	99.20
Mayo	97.28
Junio	89.85
Julio	83.45
Agosto	89.98
Septiembre	93.27
Octubre	En proceso
Noviembre	En proceso
Total general	91.60

Fuente: Oficina de Acceso a la Información Pública.

Nuestra institución se encuentra certificada por la OGTIC en la normativa NORTIC A3. Los Datos Abiertos promueve el acceso a la información, la colaboración y la participación de la ciudadanía y pueden ser utilizados, reutilizados y redistribuidos libremente por cualquier persona y de compartirse de la misma manera en que aparecen, respetando la seguridad y privacidad de la información siempre.

La OAI libera su información en los siguientes formatos (XLSX, ODS, CSV) las Informaciones que están liberadas y/o disponibles y actualizados en el sub-



portal del CORAAVEGA de datos abiertos gubernamental a través de su enlace son los siguientes:

- Producción de agua
- Facturación y recaudación
- Averías de agua y alcantarillado.

Los Datos Abiertos, abarcan los pilares del gobierno abierto definidos de la siguiente manera:

- a) **Transparencia:** proporcionando Información sobre el uso de los recursos del Estado.
- b) **Colaboración:** incentivando a los ciudadanos para que cooperen en lograr el crecimiento del sector público y el privado.
- c) **Participación:** promueve la innovación mediante las ideas de los ciudadanos, dándoles el acceso y generándoles la confianza, así se convierte en una democracia representativa y activa, que no solo recoge la opinión de los ciudadanos, sino que crea cultura.



## PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO

---

### Memoria Institucional 2023

El año 2024 será uno de grandes desafíos y logros para nuestra institución, que contribuirán significativamente a mejorar la calidad de vida de nuestros usuarios y el desempeño institucional. Dentro de las principales metas y proyecciones tenemos:

- Concluir en un 100% los proyectos de agua potable de Sabana Rey, Las Cabuyas, Tireo y las etapas actualmente en ejecución del acueducto de Jarabacoa.
- Incrementar en más de un 40% la ejecución de los acueductos multiples de El Pino, Jumunucu, Rincón y Jima y en más de un 50% el acueducto de Barranca, Licey y Jamo.
- Iniciar la construcción de la nueva etapa del Acueducto y Alcanatrillado del Jarabacoa.
- Implementar las Normativas de Control Interno (NOBACI) en más de un 80%.
- Incrementar las recaudaciones en un 20%.
- Actualizar la certificación Nortic A2, sobre la normatización de portales institucionales y NorTIC E-1 sobre gestión de medios sociales.
- Desarrollar mecanismos innovadores de pagos para nuestros clientes, como son pagos en línea, App institucional, entre otros.



- Incrementar las puntuaciones de los diferentes Indicadores del Sistema de Evaluación del Desempeño Institucional.
- Iniciar el proceso de telemedición de agua en algunos distritos de medición y control priorizados.
- Implementar acciones de eficiencia energética, tales como instalación de variadores de velocidad, bancos de capacitores y reguladores de presión.
- Implementar acciones para la reducción de agua no contabilizada (ANC).
- Elaborar una estrategia para el desarrollo del Catastro de Redes y Usuarios del municipio de La Vega.
- Iniciar el levantamiento del catastro de redes de agua y alcantarillado en un Sistema de Información Geográfica.
- Actualizar el 50% del catastro de usuarios del municipio de la Vega en un Sistema de Información Geográfica (GIS).
- Poner a funcionar la unidad de gestión ambiental y gestión energética.
- Elaborar el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028, siguiendo los lineamientos del MEPyD.



## ANEXOS

### Memoria Institucional 2023

#### a. Matriz de logros relevantes

Producto / servicio	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2023
7868- Residentes de los sectores bajo jurisdicción de la CORAAVEGA con producción de agua potable a través de la Red. (m3)	2,624,832.00	2,486,937.60	1,957,910.40	2,052,864.00	2,308,780.80	1,925,856.00	1,987,372.80	2,659,651.20	2,413,152.00	2,608,761.60	2,452,032.00	2,563,228.80	28,041,379.20
Inversión en Producto 7868	8,925,082.00	9,573,909.00	42,498,215.00	10,355,262.00	14,521,093.00	45,571,107.00	69,246,740.00	132,344,180.00	8,765,881.00	58,831,620.00	9,469,357.00	81,864,044.00	490,607,947.00
7869- Residentes de los sectores bajo jurisdicción de CORAAVEGA con servicio de recolección de agua residual a través de la red de alcantarillado.m3	1,321,308.29	1,283,608.17	946,675.12	1,045,654.27	1,183,359.97	945,312.77	964,673.97	1,368,362.42	1,227,448.26	1,324,972.34	1,238,561.28	1,292,510.13	14,142,446.99



Inversión en Producto 7869	656,629.00	681,397.00	942,418.00	937,439.00	694,781.00	687,537.00	838,505.00	854,334.00	760,778.00	947,041.00	1,226,732.00	753,386.00	\$9,980,977.00
7670-Residentes de los sectores bajo jurisdicción de CORAAVEGA con servicio de aguas residuales tratadas y vertidas al medio ambiente conforme a los parámetros establecidos por las normas. M3	1,023,311.65	998,274.17	728,953.34	810,246.76	915,010.01	725,591.11	740,061.20	1,062,189.16	951,334.50	1,027,477.09	959,396.60	1,001,095.93	10,942,941.52
Inversión en Producto 7670	458,299.00	656,171.00	471,558.00	557,269.00	871,979.00	481,979.00	515,612.00	803,547.00	537,169.00	814,567.00	816,001.00	580,768.00	7,564,575.00
7671-Residentes de los sectores bajo jurisdicción de CORAAVEGA reciben atención a las solicitudes de servicios comerciales.	256	227	362	252	325	267	277	298	295	261	306	297	3,423
Inversión en Producto 7671	2,741,007.00	2,944,616.00	2,958,193.00	2,791,489.00	2,854,087.00	2,958,033.00	2,909,624.00	3,084,042.00	3,447,709.00	3,282,193.00	3,289,791.00	3,046,759.00	36,307,543.00
7844-Residentes de los sectores de las APS con servicio de suministro de agua potable	N/A												
Inversión en Producto 7844	0.00	0.00	0.00	60,416.00	0.00	126,260.00	0.00	0.00	599,646.00	0.00	599,646.00	0.00	1,385,968.00
7845-Residentes de los sectores de las APS con servicio de red de alcantarillado (Promedio Mensual)	17,383	17,382	17,400	17,398	17,446	17,459	17,441	17,480	17,524	17,566	17,601	17,894	17,498
Inversión en Producto 7845	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	14,898.54	159,253.00	419,397.00	0.00	23,647.00	0.00	0.00	617,196.00



7846-Residentes de los sectores de las APS con facturación de servicio de suministro de agua potable (Promedio Mensual)	48,516	48,539	48,577	48,569	48,605	48,593	48,583	48,658	48,674	48,744	48,802	48,867	48,642
Inversión en Producto 7846	0	126,158.00	878,815.00	451,708.00	354,346.00	868,691.00	4,039,672.00	1,452,494.00	1,004,041.00	5,415,402.00	405,627.00	6,776,579.00	21,773,533.00



b. Matriz de Gestión Presupuestaria Anual.

Codigo Programa / subprograma	Nombre del Programa	Asignacion Presupuestaria 2023 (RD\$)	Ejecucion Presupuestaria Enero-Diciembre 2023 (RD\$)	Cantidad de Productos Generados por Programas	Indice de Ejecucion %	Participacion Ejecucion por Programa
01	Actividades Centrales	92,410,597.00	86,512,568.00	0	94%	4.59%
11	Abastecimiento de Agua Potable	1,667,460,249.56	490,607,947.00	1	29%	26.06%
12	Saneamiento y Disposición de Aguas Residuales	17,621,098.00	17,545,552.00	2	100%	0.93%
13	Gestion de Servicios Comerciales	40,579,117.48	36,307,543.00	1	89%	1.93%
14	Incremento de la Cobertura y la Calidad de los Servicios del Agua	56,000,000.00	28,659,528.00	3	51%	1.52%
96	Deuda Pública y Otras Operaciones Financieras	7,700,000.00	4,546,231.00	0	59%	0.24%
98	Administración de Contribuciones Especiales	1,100,000.00	369,594.00	0	34%	0.02%
Total General		1,882,871,062.04	664,548,963.00	4		



c. Matriz de principales indicadores del POA.

NO.	ÁREA	PRODUCTO	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	LÍNEA BASE	META (2023)	RESULTADO	PORCENTAJE DE AVANCE
1	Departamento de Operaciones	Correcciones de averías de agua potable.	Cantidad de Averías Corregidas	Mensual	(2020) 564 averías	570 averías corregidas	611 averías solucionadas	107.00%
2	Departamento de Operaciones	Producción de Agua Potable	M3 de agua suministrados a la población de La Vega	Trimestral	(2020)28,509,32 1.6 m3 de agua producida	Año 2023: 30,573,836.64 m3 de agua producidos	28,041,379.2 m3 de agua potable producidos	92.00%
3	Departamento de Operaciones	Aguas Residuales Captadas	M3 de Aguas residuales Captadas	Trimestral	(2020) 13848196.1472 m3 de agua captada	Año 2023: 15,473,211.49m3 de aguas residuales captadas	14,142,486.99	91.00%
4	Departamento de Operaciones	Reparaciones de Alcantarillado Sanitario	Cantidad de obstrucciones de alcantarillado resueltas	Mensual	(2020) 557 reparaciones	670 reparaciones de alcantarillado	682 reparaciones de alcantarillado	102.00%
5	Departamento de Operaciones	Tratamiento de Aguas Residuales	M3 de Aguas Residuales Tratadas	Trimestral	(2020) 6,014,121.31 m3 de agua tratada	Año 2023: 12,022,467.38 de aguas residuales tratadas	10,942,944.58	91.00%
6	Departamento de Calidad de Agua	Calidad de agua potable	Índice de Potabilidad de Agua en Zona Urbana de la Provincia de La Vega.	Mensual	(2022):91.71%	Año 2023:92.73	91.34	98.00%



NO.	ÁREA	PRODUCTO	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	LÍNEA BASE	META (2023)	RESULTADO	PORCENTAJE DE AVANCE
7	Departamento Administrativo y Financiero	Implementación del plan de compras	Indicador de Cumplimiento de Compras y Contrataciones	Trimestral	(2022) 93.43 de cumplimiento	Año 2023: 85% de cumplimiento	89.9	104.00%
8	Departamento Administrativo y Financiero	Ejecución del presupuesto institucional	Cantidad de Informe de Ejecución presupuestaria	Mensual	(2022): 12 informes de ejecución	Año 2023: 12 informes de ejecución	12 informes realizados	100.00%
9	Departamento Administrativo y Financiero	Realización de auditorías financieras	Cantidad de Auditorías Realizadas	Anual	(2022): 1 auditoría realizada	Año 2023: 1 auditoría realizada	1 auditoría	100.00%
10	Departamento Administrativo y Financiero	Cumplimiento del Sistema de Contabilidad Gubernamental	Nivel de cumplimiento SISACNOC	Anual	(2022): 95% cumplimiento	Año 2023: 95% de cumplimiento	90% de cumplimiento	94.00%
11	Departamento Comercial	Incremento sostenible de las recaudaciones	Índice de Recaudo	Anual	(2020): 58% de recaudo con relación a lo facturado	Año 2023: 64% de recaudo con relación a lo facturado	61% de recaudo con relación a lo facturado	95.00%
12	Departamento Comercial	Clientes que pagan al día	Cantidad de clientes al día	Mensual	(2022): 11,405 clientes al día	Año 2023: 13,000 clientes	10,701 clientes	82.00%
13	Departamento Comercial	Atenciones a las solicitudes de servicios comerciales, reclamos y denuncias	Cantidad de clientes atendidos	Trimestral	(2022): 3,442 clientes atendidos	Año 2023: 4,500 clientes	3,423 clientes atendidos	76.00%



NO.	ÁREA	PRODUCTO	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	LÍNEA BASE	META (2023)	RESULTADO	PORCENTAJE DE AVANCE
14	Departamento de Recursos Humanos	Estudios de clima laboral	Cantidad de encuestas de climas realizadas	Anual	(2022): 1 encuesta realizada	Año 2023: 1 encuesta	1 encuesta/estudio realizado	100.00%
15	Departamento de Recursos Humanos	Implementación del Plan de Capacitaciones	Nivel de implementación del Plan de Capacitaciones	Anual	(2022): 68% de implementación	Año 2023: 80% de implementación	82% de implementación	103.00%
16	Ofina de Acceso a la Información Publica	Actualización de todas las informaciones requeridas por la Ley 200-04	Promedio del Índice de Transparencia	Mensual	(2022):95% de implementación	Año 2023: 96% de implementación	91.60 % de implementación	96.00%
17	Departamento de Planificación y Desarrollo	Evaluación de Calidad Modelo CAF	Cantidad de autodiagnostico realizados	Anual	(2022): 1 autodiagnostico realizado	Año 2023: 1 autodiagnostico	1 autodiagnostico realizado	100.00%
18	Departamento de Planificación y Desarrollo	Implementación del Manual de Cargos	Cantidad de manuales actualizados	Anual	(2022): 1 manual actualizado	Año 2023: 1 manual actualizado	1 manual actualizado e implementado	100.00%
19	Departamento de Planificación y Desarrollo	Elaboración del Plan de Mejora	Cantidad de planes de mejoras elaborados	Anual	(2022): 1 plan elaborado	Año 2023: 1 plan	1 plan elaborado	100.00%



NO.	ÁREA	PRODUCTO	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	LÍNEA BASE	META (2023)	RESULTADO	PORCENTAJE DE AVANCE
20	Departamento de Planificación y Desarrollo	Monitoreo y Evaluación Plan Operativo (POA)	Cantidad de informes de seguimiento	Trimestral	(2022): 4 informes elaborados	Año 2023: 4 informes	4 informes elaborados	100.00%
21	Departamento de Planificación y Desarrollo	Implementación Requerimientos del Índice de TIC y Gobierno Electrónico (iTICge).	Nivel de implementación del iticge	Anual	(2022):85% de implementación de iTICge	Año 2023:90% de cumplimiento iTICge	72% de cumplimiento	80.00%
22	Departamento de Planificación y Desarrollo	Encuesta de satisfacción institucional	Índice de satisfacción	Anual	(2022):94% de implementación de iTICge	Año 2023: 95% de cumplimiento iTICge	92.70%	98.00%
23	Departamento de Comunicaciones	Difusión de agenda y logros institucionales	Cantidad de publicaciones institucionales publicadas en el portal	Anual	(2022): 20 publicaciones	Año 2023:24 publicaciones	14 publicaciones	58.00%



d. Resumen del Plan de Compras.

<b>RESUMEN DE PLAN DE COMPRAS</b>	
<b>CORPORACION DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE LA VEGA</b>	
<b>DATOS DE CABECERA PACC</b>	
MONTO ESTIMADO TOTAL	1,339,466,864.00
MONTO TOTAL CONTRATADO	610,963,497.28
CANTIDAD DE PROCESOS REALIZADOS	113
CAPITULO	6125
SUB CAPITULO	01
UNIDAD EJECUTORA	0001
UNIDAD DE COMPRA	Corporacion del Acueducto y Alcantarillado de La Vega (CORAAVEGA)
AÑO FISCAL	2023
FECHA DE APROBACION	30/12/2022
<b>MONTOS ESTIMADOS SEGÚN OBJETO DE CONTRATACION</b>	
BIENES	35,855,674.73
OBRAS	579,310,880.17
SERVICIOS	7,042,475.39
SERVICIOS : CONSULTORIA	2,119,693.00
SERVICIOS: CONSULTORIA BASADA EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS	N/A
<b>MONTOS ESTIMADOS SEGÚN CLASIFICACION MIPYMES</b>	
MIPYMES	16,631,666.72
MIPYMIES MUJER	2,959,589.32
NO MIPYMES	24,956,591.23
<b>MONTOS ESTIMADOS SEGÚN TIPO DE PROCEDIMIENTOS</b>	
COMPRAS POR DEBAJO DEL UMBRAL	4,615,692.41
COMPRA MENOR	25,643,342.27
COMPARACION DE PRECIOS	16,936,442.34
LICITACION PUBLICA	589,309,560.17
LICITACION PUBLICA INTERNACIONAL	N/A
LICITACION RESTRINDA	N/A
SORTEO DE OBRAS	N/A
EXCEPCION- BIENES O SERVICIOS CON EXCLUSIVIDAD	N/A
EXCEPCION -CONSTRUCCION, INSTALACION O ADQUISICION DE OFICINAS PARA EL SERVICIO EXTERIOR	N/A
EXCEPCION - CONTRATACION DE PUBLICIDAD A TRAVES DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL	515,051.32
EXCEPCION -OBRAS CIENTIFICAS, TECNICAS, ARTISTICA O RESTAURACION DE MONUMENTOS HISTORICOS	N/A
EXCEPCION- PROVEEDOR UNICO	N/A
EXCEPCION- RESCISION DE CONTRATOS CUYA TERMINACION NO EXCEDA EL 40% DEL MONTO TOTAL DEL PROYECTO, OBRA O SERVICIO	N/A
COMPRA Y CONTRATACION DE COMBUSTIBLE	9,172,000.00

