

**CORPORACIÓN DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE LA ROMANA
COAAROM**

“AÑO DE LA INNOVACIÓN Y COMPETITIVIDAD”

Informe Final de Ejecución del Plan Operativo Anual

POA-2019

CÓDIGO DOCUMENTO: IF-DG-001

VERSIÓN: 01

La Romana, República Dominicana

Diciembre-2019

2DO. INFOME DE EJECUCIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL-2019

RESUMEN EJECUTIVO

La COAAROM en el año 2018 implementó el Sistema de Planificación Institucional y con este el Plan Operativo Anual, el cual elabora cada año la Dirección Planificación y Desarrollo con la participación de las áreas de la institución y la posterior aprobación del Consejo de Directores y la Dirección General. Este informe de ejecución del Plan Operativo 2019 considera fundamental para su elaboración la vinculación de los resultados alcanzados con los objetivos específicos del actual Plan Estratégico 2018-2021, los cuales orientan el accionar de la Institución en el periodo antes mencionado.

El Plan Operativo Anual (POA) 2019 se aprobó con un total de 116 programas y proyectos, 35 de estos corresponden a la Dirección de operaciones y mantenimiento de redes, con un presupuesto de RD\$ 117,769,717.00, de los cuales un total de RD\$ 87,769,717.00 corresponden a recursos internos de la Institución y los restantes RD\$ 30,000,000.00 corresponden a recursos del fondo 100 (gubernamental), en el POA 2019 se incluyeron 116 proyectos o actividades con un presupuesto interno total de RD\$ 241,491,076.00; Luego de varias gestiones por parte de la dirección general y la dirección financiera se obtuvo partidas extraordinarias de recursos que permitió realizar proyectos no contemplados al inicio del poa 2019, como fue la compras de vehículos para los trabajos operacionales y la reparación del tanque de villa verde. Modificando por ajustes de presupuesto y cantidad de proyectos se hizo un aumento total de RD\$ 30, 000,000 para un nuevo presupuesto interno de RD\$ 271, 491,076.00 y 121 proyectos y actividades.

El POA definitivo presenta un aumento en el presupuesto del planteado originalmente de un 12 % al mes de enero del 2019, de los 121 proyectos y actividades programados en el POA 2019 definitivo de la COAAROM, el 65% se ejecutó o están en proceso de ejecución (concluidos según lo programado, mientras que un 14 % se encuentran en ejecución). El 21% restante de estos proyectos y actividades no se llevaron a cabo o fueron postergados.

Los proyectos concluidos generaron unos 28 productos y resultados en torno a los objetivos estratégicos institucionales. Cabe resaltar que durante este período se llevaron a cabo iniciativas adicionales a las formuladas en el POA que formaron parte del accionar de las áreas de la COAAROM y que repercuten en los objetivos estratégicos de la institución, las cuales no están incluidas en el presente informe.

2DO. INFOME DE EJECUCIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL-2019

1. INTRODUCCIÓN

El presente informe corresponde a la evaluación de desempeño de las áreas de la COAAROM para el periodo Enero-Diciembre-2019. Este proceso de evaluación tiene como objetivo comparar el desempeño de las ejecutorias de las Direcciones y departamentos con respecto al cumplimiento de los productos programados para el periodo evaluado de acuerdo al plan operativo anual puesto en ejecución en Enero-2019.

Este informe fue elaborado a partir de los informes recibido de todas las áreas, resultado de la ejecución de lo ante programado a Enero-Diciembre-2019 en sus poas departamentales.

Estructura del Informe:

- Análisis del Desempeño Institucional
- Análisis del Desempeño por Eje Estratégico
- Análisis de Desempeño por Área
- Anexo, POA 2019

Para esta evaluación se consideraron las Direcciones y Departamentos que entregaron su POA 2019, son los siguientes:

1. Dirección Administrativa y Financiera.
2. Dirección Operacional.
3. Dirección Comercial.
4. Departamento de Recursos Humano.
5. Departamento de Planificación y Desarrollo.
6. Departamento de Comunicaciones.
7. Departamento de Acceso a la Información.
8. Departamento de Revisión y Control Operacional.

De las ocho (8) áreas que habían programado el POA-2019, para la ejecución Enero-Diciembre-2019, entregaron resultado ocho (8) áreas, que representa un 100% de las unidades que presento los informe de avance requerido para este análisis.

Del total de producto programado 42 para el periodo Enero-Diciembre-2019, doce (12) tienen productos logrados, lo que representa el 67% y dieciséis (16) tienen productos iniciado y no logrado, que representa un 33% de los productos trabajado.

2DO. INFOME DE EJECUCIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL-2019

2. Matriz de Metas programadas y ejecutadas por áreas

2.1 Dirección Operacional

NO	PRODUCTO, COBERTURA 83% (PROYECTOS Y ACTIVIDADES)	METAS PROGRAMADAS	METAS ALCANZADAS	METAS INICIADAS Y NO TERMINADAS	% DE CUMPLIMIENTO
1	INSTALACIÓN DE REDES DE AGUA POTABLE EN VILLA CAOBA.	5,578 MTS	0	0	NO LOGRADO
2	INSTALACIÓN DE REDES DE AGUA POTABLE EN VILLA PROGRESO.	3306 MTS	0	0	NO LOGRADO
3	GESTIÓN APROBACIÓN PROYECTO DEL ACUEDUCTO DE VILLA HERMOSA.	SNIP DEL PROYECTO	100%	EN PROCESO	75%
4	INSTALACIÓN DE REDES EN VILLA SAN CARLOS.	2.3 MTS	1,957.48MTS	0	NO LOGRADO
5	CATASTRO DE REDES ACTUALIZADO.	60% DE LOS PLANOS ACTUALIZADO	67% DE LOS SECTORES	-	LOGRADO
CONTINUIDAD Y CALIDAD DEL SERVICIO, SATISFACCIÓN EN UN 85% DEL CLIENTE CON EL SERVICIO DE AGUA P.					
6	TOMAS DE MUESTRAS	POTABILIZACIÓN DEL SERVICIO AP - 99.8%	99.98	-	LOGRADO
7	LIMPIEZAS DE TANQUES Y FILTROS DE PLANTA TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE				
8	ANÁLISIS FÍSICOQUÍMICO Y BACTERIOLÓGICO				
9	PROMEDIO DE HORAS DE SERVICIOS POR DÍAS.	8.5 HRS	8.5	-	LOGRADO
10	REHABILITACIÓN DE POZOS MEJORAS EN COMPONENTES ELECTROMECÁNICOS	4	5	1	LOGRADO
11	MEJORAS EN INFRAESTRUCTURAS FÍSICAS(TANQUES Y PLANTA POTABILIZADORA)	TANQUE REPARADO Y PLANTA P. MEJORADA	TANQUE REPARADO	-	75% LOGRADO
12	REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS FÍSICAS	1500 AVERÍAS EN AC, RESIDENCIALES REPARADAS	1,448	-52	97% LOGRADO
13		1000 AVERÍAS REPARADAS EN REDES	939	-61	93.9% LOGRADO
14	MEDIDORES INSTALADOS	1000. UNIDADES	241	EN PROCESO	24% NO LOGRADO
15	VÁLVULAS INSTALADAS Y REP.	# VÁLVULAS INT. Y REP	12 VÁLVULAS	-	LOGRADO
16	INFORME DE SITUACIÓN ACTUAL DE LA PLANTA DE AGUA RESIDUAL	REALIZAR INFORME	INFORME REALIZADO	-	LOGRADO
17	REHABILITACIÓN PLANTA DE TRATAMIENTO AGUA RESIDUAL	REHABILITAR	-	-	NO LOGRADO
18	LEVANTAMIENTO CATASTRAL DE LOS	INFORME DE	INFORME		LOGRADO

2DO. INFOME DE EJECUCIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL-2019

	USUARIOS CONECTADOS A REDES DE ALCANTARILLADO	LEVANTAMIENTO	REALIZADO	-	
19	INCORPORACIÓN DE LOS USUARIOS CONECTADO Y QUE NO ESTÁN EN EL SISTEMA.	554 INCORPORADO/83 3CONEXIÓN SEGÚN PLANTA	67%	-	LOGRADO
20	TRATAMIENTO DE LAS AGUA RESIDUALES	516M3	0	0	NO LOGRADO
	PRODUCTOS	RESULTADO ESPERADOS	LOGRADO	NO LOGRADO	EN PROCESO
	PRODUCTOS	RESULTADO ESPERADOS	LOGRADO	NO LOGRADO	EN PROCESO
1	EXPANCIÓN DE REDES DE AGUA POTABLE	% DE VIVIENDAS CON CONEXIÓN A LA RED 70 A 85			83%
2	DISMINUCIÓN DE GASTO EN LA PRODUCCIÓN Y OPTIMIZAR LA CALIDAD Y EL NIVEL DE SERVICIO.	INDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA DE 72,60 A 68,80			70,60%
3	MEJORAR LA CALIDAD, LA DISTRIBUCIÓN Y CONTROLAR LAS PERDIDAS FISICAS	INDICE DE CONTINUIDAD DEL SERVICIO	2	2	2
4	MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA Y AUMENTAR EL NIVEL DE SERVICIO.	% DE COBERTURA DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE 78 A 85		82%	
5	AUMENTAR LA EFICACIA DE LAS OPERACIONES	PROMEDIO DE HORAS DE DISTRIBUCIÓN DEL SERVICIO DE 8.5 A 8.7	X		
			2	2	3

La Dirección de Operaciones presento el siguiente nivel de cumplimiento: de los 5 productos que se derivan sus 35 actividades, solo se cumplieron totalmente 2; un 28% del total de productos. De las 35 actividades, proyectos y programados, obtuvo 59% cumplido, 23% no logrado y 18% en proceso. Varias de las actividades no logradas están soportadas por las limitaciones presentadas en el informe de esta dirección.



2DO. INFOME DE EJECUCIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL-2019

Las limitaciones presentadas por esta dirección fueron:

- En la ampliación de cobertura de medidores, una tardanza en la entrega de los mismos por parte de la los suplidores.
- En cuanto al cumplimiento de la reducción de fugas no se obtuvo el porcentaje deseado por falta de equipos para la detección de las mismas.

Propuestas de mejora desde la visión de la dirección operacional

- Expansión de las redes en el municipio de Villa Hermosa y la construcción de un acueducto: es necesario la ampliación de las redes por el crecimiento poblacional que presenta el municipio.
- Instalación de macro medidores: Serán instalados en los puntos de producción de agua y para la creación de circuitos cerrados de sectores para la comparación del micro medición.
- Construcción de tanque para munición de Caleta: que garantice la mejora del servicio en el municipio
- Instalación de bombas en la represa: con ello lograremos una mayor producción de agua para mejorar el abastecimiento del preciado líquido en la provincia de La Romana.

Concluyeron su informe de ejecución con la promesa de tomar las medidas de lugar para el cumplimiento de los objetos que serán trazados en el Plan Operativo correspondiente al próximo 2020, en busca de ofrecer un mejor servicio a los usuarios de la Provincia de La Romana, garantizando el suministro del preciado líquido.

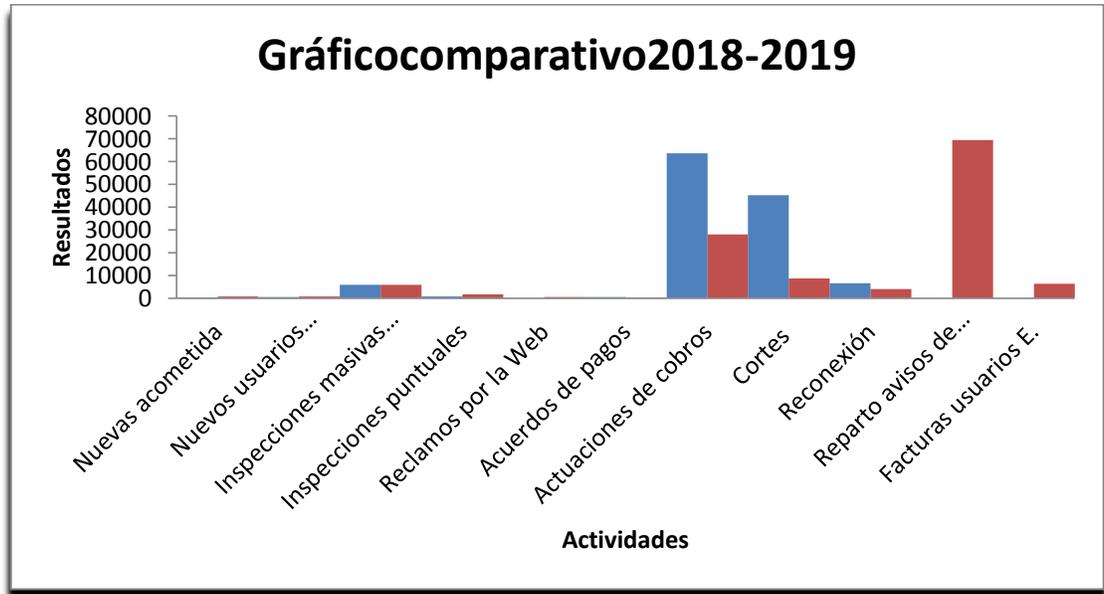
2DO. INFOME DE EJECUCIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL-2019

2.2 DIRECCIÓN COMERCIAL

Cuadro comparativo 2018-2019

No	Producto, Aumento del índice de recaudo de 67% a 72% con respecto a la fact.	Metas alcanzada En el 2018	Metas alcanzadas en 2019	Aumento O Disminución	% que representa el crecimiento
1	<i>Nuevas acometida</i>	28	879	851	
2	<i>Nuevos usuarios ingresados al sistema c.</i>	622	776	154	24.7
3	<i>Inspecciones masivas realizadas</i>	5806	5946	140	2.4
4	<i>Inspecciones puntuales</i>	813	1767	954	1.2
5	<i>Reevaluación de categoría</i>	520	908	388	74.7
6	<i>Usuarios Atendidos</i>	145,622	154,110	8,488	5.8
7	Llamadas realizadas	21,938	19,297	2641	13.6
8	Aumento de la fact	173,230,739.00	180,581,473.00	7,350,734.00	4.24
9	Aumento en de recaudo	115,649,537.11	119,200,181.00	3,550,643.9	3
10	<i>Usuarios fact</i>	419,549	435,403	15,654	3.78
11	<i>Pagos realizados</i>	143844	150,230	6,386	4.44
12	Tomas de lecturas	0	7030	-	
13	Reclamos por la Web	0	451	-	
14	Acuerdos de pagos	600	343	257	74.9
15	Actuaciones de cobros	63,561	27,965	35596	1.27
16	Cortes	45,185	8,740	36445	
17	Reconexión	6,509	4,074	2435	59.7
18	Reparto avisos de cortes	0	69,375	-	
19	Facturas usuarios E.	0	6,348	-	
Total Cumplimiento institucional					

2DO. INFOME DE EJECUCIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL-2019



CUADRO Y GRÁFICO DE LOGROS DE LA DIRECCIÓN COMERCIAL

Dirección de Comercial					
No	Actividades	Indicadores	Meta	Cumplimiento	Status
1	Aumento de las recaudaciones de 65% a 78%-2019.	Porcentaje de recaudo	78%	66%	No logrado
2	Incorporación de nuevos usuarios al sistema comercial.	# de usuarios Incorporado	1000	776	No logrado
3	Gestión por llamadas Call center	Llamadas realizadas	19000	19312	logrado
4	<i>Verificación constante de estimación de consumo</i>	Inspecciones de consumo	500	552	logrado
5	<i>Formalizar usuarios informales</i>	# de formalizaciones	1200	776	No logrado
6	<i>Gestión de altos consumidores</i>	Facturas de usuarios preferenciales	5000	6348	logrado
7	<i>Motivación de pagos a través del Call center</i>	Cantidad de pagos a través del Call center	5060	5686	logrado
8	<i>Fidelizar nuevos usuarios</i>	Incremento de	3%	4.44%	logrado

2DO. INFOME DE EJECUCIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL-2019

	<i>con el pago</i>	En los pagos			
9	<i>Análisis de la facturación</i>	informes	4	4	logrado
10	<i>Seguimiento a los programas de recuperación de cuentas</i>	informes	4	4	logrado
11	<i>Monitoreo a las brigadas de campo</i>	informe	4	4	logrado
12	<i>Gestión de materiales gastable</i>	informe	4	4	logrado
13	<i>Acuerdos de pagos</i>	Acuerdos realizados	600	343	No logrado

La Dirección Comercial presentó el siguiente nivel de cumplimiento: de sus seis (6) productos, obtuvo 50% cumplido, 33% no logrado y 17% en proceso, las no logradas fueron metas no alcanzadas por razones expuestas en las limitaciones expresadas en el informe comercial, de las actividades se lograron mayor % de cumplimiento 60% lograda, 13% en proceso y 27% no lograda.

	Productos	Resultado esperados	Logrado	No logrado	En Proceso
1	Reducir, a partir de la dinámica, óptima atención y mejora del servicio, el # de reclamos.	reducción del porcentaje de reclamos y quejas	9%		
2	Mejorar las operaciones con fin de optimizar la gestión.	90% de los manuales y procedimientos implementados	95%		
3	Realizar censo catastral, para determinar calidad del servicio y nivel socioeconómico.	# sectores trabajados			22%
4	Incorporación de nuevos clientes al Sistema Comercial	1200 Usuarios		64%	
5	Gestión de pagos del servicio medido, con respecto al universo de usuarios medido.	95% de cobertura		78%	
6	Aumento de la cobertura de recaudo, tomando como base crear cultura de pago	3% de Aumento en el # de pagos	4.44%		
			3	2	1

2DO. INFOME DE EJECUCIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL-2019



Limitaciones en las ejecuciones de las actividades comercia:

- Las recaudaciones y algunos proyectos descendieron en el cobro del 72% de la cobranza en la facturación por el factor medición, cuyo plan para el 2019 era de una compra de 2,500 medidores y la misma cantidad para instalación, sin embargo se adquirieron 500 medidores y se instalaron 204 hasta Noviembre 2019.
- En cuanto a las brigadas la cual en el POA-2019, solicitamos 4 brigadas para Villa Hermosa y en el mes de noviembre 2019 fueron incorporados esos colaboradores y vehículos.

Propuesta de mejoras

- Mantener una atención al cliente confiable, efectivo, y que puede responder a nuestros usuarios sus necesidades con atención, cordialidad, educación y buenos modales.
- Incrementar la mayor cantidad de usuarios a nuestra plataforma del área de Call Center, buenas atenciones, confianza en el pago y seguridad del servicio brindado por medio de cortesía telefónica.

2DO. INFOME DE EJECUCIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL-2019

3. RESULTADO -DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

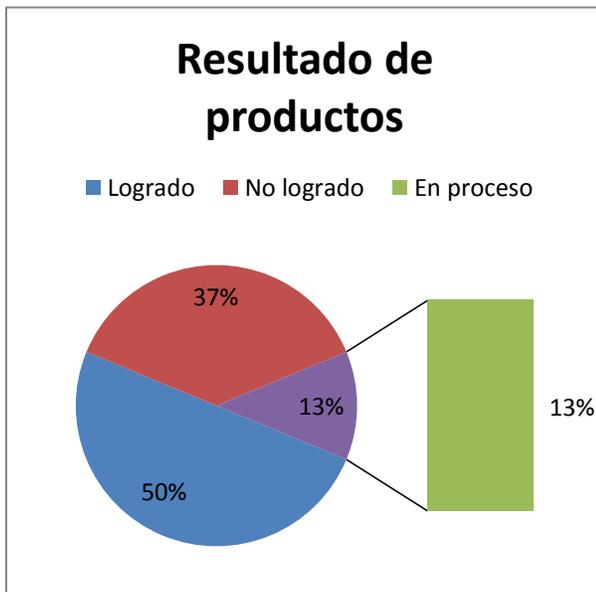
Dirección Administrativo y Financiero					
No	Actividades	Indicadores	Meta	Cumplimiento	Status
1	Automatización del sistema financiero	Porcentaje del proceso de compra	Realizar la compra del software	0	En proceso
2	Optimizar los recursos vinculando los gastos y las metas.	Informe de comparación del gasto.	3	0	En proceso
3	Elaboración de estados financieros trimestral.	informes	2	2	Logrado
4	Completar el proceso de instalación de la unidad de compras.	Unidad instalada	Instalar unidad	100%	logrado
5	Tomar los entrenamientos	Entrenamiento tomado	-	100%	logrado
6	Hacer y subir el plan de compras	Plan realizado y subido	Plan elaborado y subido al portal	50%	No logrado
7	Levantamiento de los procesos y procedimiento DF.	100%	-	65%	En proceso
8	Documentarlo y socializar implementarlo	100%	-	55%	En proceso

La Dirección Administrativa y Financiera presento su nivel de cumplimiento: de los productos programados (4), obtuvo 50% cumplido, 37 no logrado y 13% en proceso, de las actividades de un total de 22, logro un 62% Cumplido, 27% no logrado 9 en proceso.

	Productos	Resultados esperados	Logrado	No logrado	En Proceso
1	Mejora continua de la imagen corporativa	Remozamiento e identificación de la imagen corporativa en todos los bienes y propiedades de la COAAROM, proyecto concluido			75%
2	Seguimiento a la planificación y ejecución de proyectos y presupuesto	ejecuciones de proyectos y presupuesto realizadas, sin retrasos	90%		

2DO. INFOME DE EJECUCIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL-2019

3	Sistematización de los procesos administrativo y financieros	Software comprado e instalado		40%	
4	Definir las políticas de cobranzas y recuperación de cuentas por cobrar interna y externas	Políticas divulgados e implementado		5%	
5	Gestión de Recursos, para nuevos proyectos.	Recursos logrados y proyecto realizados o en proceso	90%		
6	Priorización de las compras y disponibilidad de herramientas y equipos operativos.	Plan de compras priorizado y subido al portal de compras y contrataciones		65%	
7	Gestión de los informes financieros, para transparentar el gasto.		85%		
8	Análisis del control de Bienes y Gestión de almacén		80%		
			4	3	1



2DO. INFOME DE EJECUCIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL-2019

4. RESULTADOS DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Departamento de Recursos Humanos					
No	Actividades y acciones	Indicadores	Meta	Cumplimiento	Status
1	100% de los colaboradores Uniformados Y carnet izado	Porcentaje de colaboradores uniformados	100%	85%	En proceso
2	85% en el sistema de monitoreo Sismap-2019	Porcentaje del total de los Indicadores en la plataforma De monitoreo	85%	70.5	En proceso
3	Evaluación por resultados a más del 75% de los colaboradores.	Porcentaje de áreas documentadas.	100%	40%	En proceso
4	Realización de la encuesta de clima.	Encuesta realizada	100%	100%	Logrado
5	Implementación del sistema SASP.	Sistema implementado	85%	100%	Logrado
6	Personal calificado para el Desarrollo de las tareas asignadas.	Ejecución del plan de capacitación.	100%	70%	Logrado
8	<i>Desarrollo de capacitación virtual.</i>	Cursos impartidos	100%	50%	No logrado
9	<i>Capacitación en los diferentes niveles informático.</i>	Cursos impartidos	4	4	logrado
10	Capacitación al personal, para una mejor atención al usuario	Capacitación realizada	100%	100%	logrado
11	<i>Detección de las necesidades de bienestar del personal</i>	Levantamiento de información realizado	100%	100%	logrado
12	<i>Elaborar programa de bienestar o incentivo</i>	Programa elaborado	100%	0	No logrado
13	<i>Realización de actividades enfocada a la armonía laborar</i>	Actividades realizadas	6	6	logrado
14	<i>Jornadas de operativos medicos</i>	Operativos realizados	4	4	logrado

2DO. INFOME DE EJECUCIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL-2019

El Departamento de Recursos Humanos presento su nivel de cumplimiento: de los (5) productos programados, obtuvo 80% cumplido y un 20% no logrado. Las veinte y una (21) actividades correspondientes terminaron con una ponderación de 75% cumplido, 13% en proceso y 12% no logrado.

	Productos	Resultado esperados	Logrado	No logrado	En Proceso
1	elaborar manual de cargos y políticas del Dpto. RRHH	Manual y políticas elaborado	90%		
2	Gestionar los indicadores del Sismap	promedio de 85	86%		
3	Concientización y orientación sobre diversos temas a los colaboradores	8 Charlas realizadas	92%		
4	Mejora en la gestión del personal permanente y de nuevo ingreso	100% políticas revisadas y aplicadas.		65%	
5	gestión del aseguramiento de la seguridad de los colaboradores	Equipos de seguridad entregados a los colaboradores y capacitaciones impartidas.	90%		
			4	1	0



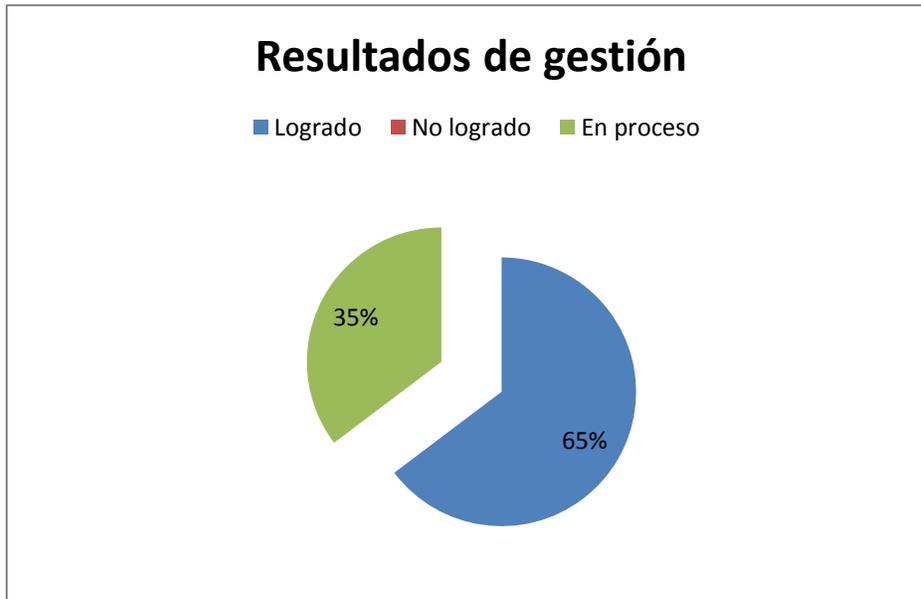
2DO. INFOME DE EJECUCIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL-2019

1. RESULTADOS DEL DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

Departamento de planificación y desarrollo					
No	Productos y actividades	Indicadores	Meta	Cumplimiento	Status
1	2da autoevaluación del CAF y plan de a	Plan de acción e	Realizar plan de a	100%	logrado
2	Fortalecimiento de las Normas Básicas	En la plataforma 80%	80%	82%	logrado
3	100% de los procesos y procedimientos en todas las áreas	Porcentaje de área	90%	85%	En proceso
4	Compromiso hecho con los ciudadanos entrega de los servicios.	carta compromiso presentada a los	Carta compromiso	70%	En proceso
5	Estructura Organizacional Actualizada	Estructura aprobada	Estructura implementada	80%	En proceso
6	Talleres de desarrollo de planificación	Realizar taller	6	6	Logrado
7	Reunión de seguimiento a los POA	Reunión realizada	4	4	logrado
8	<i>Revisar nuestros servicios Documentar procesos y procedimientos de atención al cliente</i>	Servicios revisados Y proc. Documentado.	-	realizado	logrado
9	<i>Solicitar acompañamiento al Map.</i>	Solicitud realizada	100%	realizado	logrado
10	<i>Enviar documentos requeridos</i>	Doc. enviada			logrado
11	<i>Seguimiento con realización de encuestas de satisfacción antes de la aprobación</i>	Seguimiento realizado	100%	100%	logrado
12	<i>Solicitar la aprobación Presentar carta</i>	-	-	70%	En proceso
13	Elaborar presupuesto-2020	elaborado	100%	100%	logrado
14	Actualización de las plataformas, Ruta	Actualizado	100%	100%	logrado
15	Meta presidencial, ODS	actualizado	100%	50%	No logrado
16	Elaborar POA 2020	POA elaborado	100%	100%	logrado
17	Realización de acuerdo de desempeño	Acuerdos realizados	100%		En proceso

2DO. INFOME DE EJECUCIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL-2019

El Departamento de Planificación y Desarrollo presento su nivel de cumplimiento: de las 17 actividades programadas, obtuvo 65 % cumplido, 12% y 35% en proceso.



2. PRODUCTO Y ACTIVIDADES DEPARTAMENTO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Departamento de acceso a la Información					
No	Productos y actividades	Indicadores	Meta	Cumplimiento	Status
1	Transparentar todas las ejecuciones de la institución frente a los ciudadanos. Llevar el indicador de 3% a 95%.	Porcentaje en el portal de transparencia	95% a fina 2019	98% a julio	Logrado
2	<i>Organizar el portal nuestro</i> <i>Establecer las</i>	Portar organizado	100%	100%	logrado
3	Seguimiento a los trabajos de ética	Charlas impartidas	4	4	logrado
4	Gestionar los buzones de sugerencias y ética	Informes trimestral	6	4	No logrado

El Departamento de Acceso a la Información presento su nivel de cumplimiento: el producto programado fue logrado y las 3 actividades 2 lograda y 1 no logrado, porque la meta fue cumplida parcialmente.

2DO. INFOME DE EJECUCIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL-2019

3. RESULTADOS DEL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES

Departamento de Comunicaciones					
No	Productos y actividades	Indicadores	Meta	Cumplimiento	Status
1	Realización de publicidad de concientización por medio de las redes sociales del uso y pago del servicio de agua potable.	# de boletines emitido	48	100%	logrado
2	Monitoreo y análisis de las quejas y sugerencias de los usuarios	Informes de análisis	6	4	logrado
3	Actividades de educación acerca del valor del agua.	# de actividades en trimestre	12	100%	logrado
4					logrado

El Departamento de Comunicaciones presento su nivel de cumplimiento: de las (4) actividades correspondientes terminaron con una ponderación de 100% cumplido.

Departamento de Revisión y Control Operacional					
	Productos y actividades	Indicadores	Meta	Cumplimiento	Status
	Verificar cumplimiento de las normativas y leyes aplicable a todas las transacciones y registro de los recursos financieros	% de documentos revisados	100%	100%	logrado
	Auditorías realizadas en las diferente áreas	Auditorias anuales	6	4	En proceso
3	Informes trimestrales de las auditorías realizadas.	informes	2	2	logrado

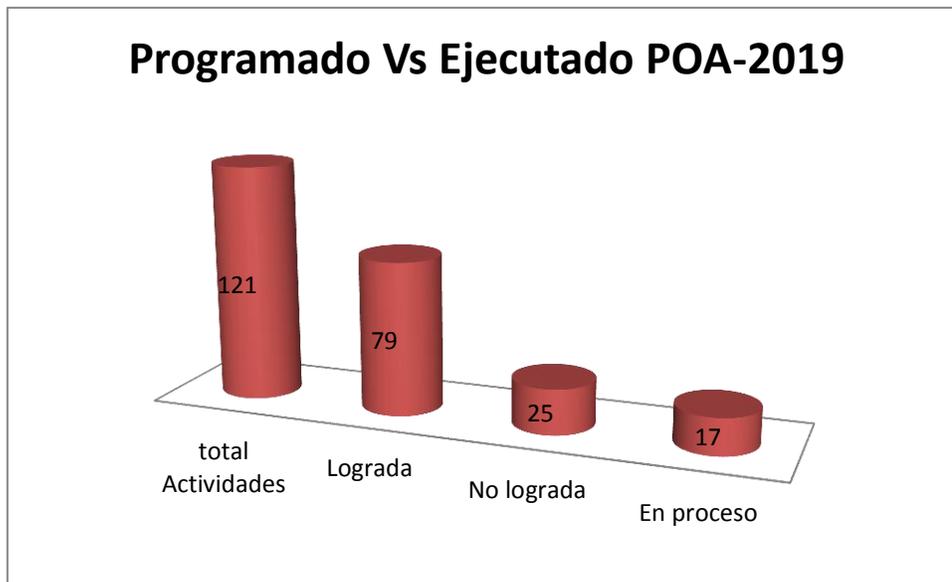
4. Resultados del Departamento de Revisión y Control Operacional presento un desempeño de 90% de las Actividades programadas, con 2 actividades logradas y una en proceso.

2DO. INFOME DE EJECUCIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL-2019

1. ANALISIS DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

La Corporación de Acueducto y Alcantarillado de la Romana (Coarom), en la ejecución de su plan operativo anual 2019, para la evaluación final -enero-diciembre-2019, presenta el avance de ejecución de sus productos y actividades representado por cuadros y gráficos, teniendo como fuente los informes de ejecución de todas las áreas.

Gráfica de ejecución.



2DO. INFOME DE EJECUCIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL-2019

En el siguientes cuadros se presentan los resultados según nivel de cumplimiento por cada área de trabajo:

1. CUADROS DE RESULTADOS INSTITUCIONAL:

No	Áreas	% de cumplimiento de las actividades	Actividades Programadas	actividades logrado	actividades iniciado y no logrado
1	Dirección de operaciones	57	35	20	15
2	Dirección Comercial	60	15	9	6
3	Dirección adm. Y financiera	63	22	14	8
4	Departamento de RRHH	76	21	16	5
5	Departamento de planificación y desarrollo.	64	17	11	6
6	Departamento de acceso a la información	75	4	3	1
7	Departamento de comunicaciones	100	4	4	0
8	Departamento de tecnología de la información	0	0	0	0
9	Departamento de Revisión y Control Operacional	67	3	2	1
Total Cumplimiento institucional		65	121	79	42

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

2DO. INFOME DE EJECUCIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL-2019

2. CONCLUSION

El Plan Operativo Anual 2019 contó con un total de 121 proyectos o actividades contemplados en su primera versión, 35 de éstos correspondientes a la Dirección de Operaciones y Mantenimiento, representando un 49 % de participación en el presupuesto interno del POA.

Luego de finalizado el periodo el POA 2019 el mismo cuenta de 119 proyectos o actividades formulados por las distintas Direcciones o Áreas de la COAAROM, de los cuales 79 fueron concluidos, 17 se encuentran en ejecución, mientras que un total de 25 proyectos están pendientes de realizar o fueron reprogramados.

De los proyectos y/o actividades formuladas en el POA 2019 definitivo, el 65% fueron concluidos según lo planificado y otro 14% están en ejecución o próximo a concluir, mientras que el 21% fueron paralizados o no iniciados.

Los 79 proyectos y actividades concluidos al cierre del mes de diciembre del 2019 produjeron 28 productos y resultados en torno a los objetivos estratégicos institucionales.

2DO. INFOME DE EJECUCIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL-2019

3. CUADRO DE EVIDENCIAS

No.	ÁREA	No. de evidencias	Proyectos o actividad			
			Correcto	Incorrecto	No Aplica	No presentada
1	Dirección de operaciones	10	8	0	0	2
2	Dirección Comercial	11	11	0	0	0
3	Dirección adm. Y financiera	8	6	0	0	2
4	Departamento de RRHH	18	18	0	0	0
5	Departamento de planificación y desarrollo.	21	21	0	0	0
6	Departamento de acceso a la información	12	12	0	0	0
7	Departamento de comunicaciones	4	4	0	0	0
8	Departamento de tecnología de la información	0	0	0	0	0
9	Departamento de atención a la comunidad.	0	0	0	0	0
10	Departamento de Revisión y control Operacional	5	5	0	0	0
Total General		89	85	0	0	4

Este informe fue elaborado con la participación de todos los involucrados en las ejecuciones de las actividades del POA-2019 de la COAAROM.

2DO. INFOME DE EJECUCIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL-2019

ELABORADO POR: Departamento Planificación y Desarrollo



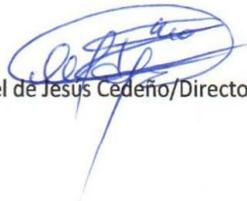
Leida Altgracia Hughes/ Encargada de Planificación y Desarrollo

REVISADO POR Departamento de Desarrollo institucional



Anny A. Valerio/ Encargada de Desarrollo Institucional

APROBADO POR: Dirección General



Arq. Manuel de Jesus Cedeño/Director General