

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

“AÑO DE LA INNOVACIÓN Y COMPETITIVIDAD”

Informe Final de Ejecución del Plan Operativo Anual

POA-2020

CÓDIGO DOCUMENTO: IF-DG-002

VERSIÓN: 01

La Romana, República Dominicana

Diciembre-2020

2DO. INFOME DE EJECUCIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL-2020

RESUMEN EJECUTIVO

La COAAROM en el año 2018 implementó el Sistema de Planificación Institucional, con la elaboración de su plan estratégico 2018-2021 y con este el Plan Operativo Anual, el cual elabora cada año la Dirección Planificación y Desarrollo con la participación de todas las áreas de la institución con la posterior aprobación del Consejo de Directores y la Dirección General. Este informe de ejecución del Plan Operativo 2020 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) 2020, se aprobó con un total de 30 producto, que incluyen actividades, programas y proyectos para obtener sus resultados, 9 de estos corresponden a la Dirección de operaciones y mantenimiento de redes, con un presupuesto de RD\$ 290,763,637.00 de los cuales un total de RD\$ 117,340,502.00 corresponden a recursos internos de la Institución y los restantes corresponden a inversión de capital y recursos del fondo 100 (gubernamental), en el POA 2020 se incluyeron 108 actividades incluyendo proyectos con un presupuesto interno total de RD\$ 201,540,075.49; 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 2020, como fue la compras de un camión cisterna y 1 camión y dos camioneta para los trabajos operacionales y la entrega de agua por camiones. De igual manera se obtuvo recursos adicionales de parte del gobierno central, con la finalidad de mitigar el impacto económico ocasionado por la pandemia- covid19, Modificando por ajustes de presupuesto y cantidad de proyectos se hizo un aumento total de RD\$ 24,000,000 para un nuevo presupuesto interno de RD\$ 314, 763,637.00.

El POA definitivo presenta un aumento en el presupuesto planteado originalmente de un 0.08 % al mes de diciembre del 2020, de los 108 proyectos y actividades programados en el POA 2020 definitivo de la COAAROM, el 69% se ejecutó o están en proceso de ejecución (concluidos según lo programado, mientras que el 33% restante de estos proyectos o actividades no se llevaron a cabo, fueron postergados.

Los proyectos concluidos generaron unos 25 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.

2DO. INFOME DE EJECUCIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL-2020

1. INTRODUCCIÓN

El presente informe corresponde a la evaluación de desempeño de las áreas de la COAAROM para el periodo Enero-Diciembre-2020. Este proceso de evaluación tiene como objetivo comparar el desempeño de las ejecutorias de las Direcciones y departamentos con respecto al cumplimiento de los productos programados para el periodo evaluado de acuerdo al plan operativo anual puesto en ejecución en Enero-2020.

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-2020 en sus poas departamentales.

Estructura del Informe:

- Análisis del Desempeño Institucional
- Análisis del Desempeño por Eje Estratégico
- Análisis de Desempeño por Área
- Anexo, POA 2020

Para esta evaluación se consideraron las Direcciones y Departamentos que entregaron su POA 2020, 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-2020, para la ejecución Enero-Diciembre-2020, 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 o servicio programado (30) para el periodo Enero-Diciembre-2020, veinticinco (25) tienen productos logrados, 75 actividades cumplidas lo que representa el 69% del total planificado, no logrado 33 de ellas que representa un 31% restante.

2DO. INFOME DE EJECUCIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL-2020

2. Matriz de Productos Metas programadas y ejecutadas por áreas

2.1 Dirección Operacional

Productos correspondiente a la Dirección de operaciones
Objetivo 1-2 del plan estratégico Institucional

NO	Productos o servicios	Indicador	Meta programada	Meta alcanzada	% de Cumplimiento
1	Nuevas fuentes de captación de agua	Aumento en producción AP	10%	7.00%	0.70%
2	Instalación de líneas de tuberías	Aumento en la cobertura de AP	86%	72%	0.83%
3	Nuevos usuarios con servicio de agua potable		325	446	1.40%
4	Reducción de pérdidas físicas, averías	disminución de las pérdidas físicas	100%	100%	100%
5	Aumento en la continuidad del servicio y operatividad eficiente	Aumento de las hrs de servicio.	8h a 9h	8.5	0.94%
6	Calidad del servicio de agua potable dentro de los estándares establecidos	% de potabilización	97.80%	97.42%	0.99%
7	Disponibilidad de herramienta, equipos y maquinarias para la operatividad	disponibilidad de las herramientas operativas	90%	80%	0.89%
8	Cobertura disposición y tratamiento de las aguas residuales	ampliación de cobertura de saneamiento	3%	0%	0%
9	Información y planos de redes Actualizados	Planos Actualizados	40%	30%	0.75%

La Dirección de Operaciones presentó el siguiente nivel de cumplimiento: de los 9 productos o servicios que se derivan 24 actividades, se cumplieron 3 productos aun 100% de lo programado, 3 de ellos con un cumplimiento por encima del 80% considerándolo logrado; representando un 67% del total de productos. De las 24 actividades, proyectos y programados, obtuvo 78% cumplido y 5 no lograda. 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-2020

Cumplimiento de actividades de la Dirección de Operaciones

Productos	NO	Actividades	Meta planificada	meta alcanzada	% de cumplimiento	Status
Nuevas fuentes de captación de agua	1	Construcción del Acueducto Villa Hermosa	60%	0%	0	No logrado
	2	Rehabilitación y construcción de pozos	10%	70	70	parcialmente logrado
	3	Identificación de fuentes de abastecimiento en zonas comunitarias	5	4	80	parcialmente logrado
Instalación de líneas de tuberías	4	Ampliación de redes de distribución	6,103.2 Mts tub.	4,379.87	72	parcialmente logrado
	5	construcción de tanques de almacenamiento	2	2	100	Logrado
Nuevos usuarios con servicio de agua potable	6	Construcción de nuevas Acometidas	325	446	1.4	Logrado
Reducción de pérdidas físicas, averías	7	Reparación de averías domiciliaria	450	533	1.18	Logrado
	8	Reparación de averías en las redes de Dist.	400	332	83	Logrado
	9	Instalación de micro- medidores	500	382	76	parcialmente logrado
	10	Instalación de Macro-medidores	33	18	0.5	No logrado
	11	Instalación de válvulas	24	32	1.33	Logrado
Aumento en la continuidad del servicio y operatividad eficiente	12	Evaluar los depósitos existente	1	1	100	Logrado
	13	construir depósitos reguladores en comunidades	4	3	75	parcialmente logrado
	14	Crear el manual de operaciones del sistema de distribución.	1	0	0	No logrado
Calidad del servicio de agua potable dentro de los estándares establecidos	15	colocar dosificadores de cloro	2	2	100	Logrado
	16	Control de muestreo y análisis de laboratorio	12	12	100	Logrado
Cobertura disposición y tratamiento de las aguas residuales	17	Diseño del plan maestro de alcantarillado del municipio de la Romana.	60%	0%	0	No logrado
	18	Rehabilitación de la planta de tratamiento de Guaymate	100%	0%		No logrado
Disponibilidad de herramienta, equipos y maquinarias para la operatividad	19	Levantamiento de necesidades	90%	85%	85	Logrado
	20	Solicitud de compra de herramientas				Logrado
Información y planos de redes Actualizados	21	Levantamiento de las informaciones	40%	30%	75	Logrado
	22	Actualización de los planos				Logrado
	23	Impresión de los planos				parcialmente logrado
	24	Base de datos creada, actualizada.				parcialmente logrado

2DO. INFOME DE EJECUCIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL-2020



Las limitaciones presentadas por la dirección de operaciones fueron:

- En la ampliación de cobertura de medidores, una tardanza en la entrega de los mismos por parte de los suplidores.
- En el punto de ampliación de la cobertura de disposición y tratamiento de las aguas residuales, las limitaciones son presupuestaria, a raíz de las evaluaciones realizadas dio como resultado que será necesario gestionar inversión extraordinaria para la elaboración del plan maestro de alcantarillado del municipio de La Romana y la rehabilitación de la planta de tratamiento de Guaymate.
- Las medidas que se han tenido que adoptar desde principio de año por causa del covid19 para proteger y preservar la salud de los colaboradores, provocaron retraso en muchas actividades durante el periodo que no estábamos trabajando a toda capacidad del personal.

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 el distrito de Caleta: que garantice la mejora del servicio a los hogares del área.
- 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 objetivos que serán trazados en el Plan Operativo correspondiente al próximo año 2021, en busca de ofrecer un mejor servicio a los usuarios de la Provincia de La Romana, garantizando la calidad del suministro de agua potable.

2DO. INFOME DE EJECUCIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL-2020

2.2- Dirección Administrativa y financiera, Dirección comercial, Departamento de planificación y Desarrollo, Dpto. de tecnología, Dpto. de Comunicaciones

-Matriz de productos o servicio, metas programas y cumplimiento de ejecución, que responden al cumplimiento de los objetivos estratégico institucional 3, 4, 5,6.

NO	Producto o servicio	Indicador	Meta programada	Meta alcanzada	% de Cumplimiento	Dir,Dpto. responsable
1	Información estadística en tiempo real y oportuna	compra realizada e implementación sistema contable/mantenimiento de otros sistema	80%	75%	0.94	Adm. Y financiera/Tecnología
2	Compras focalizadas	Informes trimestral,% de ejecución del plan de compras	80%	81%	1.10	Adm. Y financiera
3	Procesos definidos, y estandarizado de la dirección administrativa y financiera	Manuales realizados	14	3	0.21	Adm. Y financiera
4	Plan de desarrollo del personal en áreas específica	plan de capacitación implementado	100%	80%	0.80	RRHH
5	Régimen de consecuencia ante el no correcto comportamiento ético, y promover la austeridad en el manejo de los recursos.	# Charlas e inducción del código de ética y su reglamento	4	2	0.50	RRHH
6	Controles internos fuerte	implementación 90%	90%	81%	0.90	Planificación
7	Manuales documentados e implementado.	implementación 95%	95%	75%	0.83	Planificación
8	Implementación de ISO9901	implementación 90%	90%	70%	0.77	Planificación
9	Proyecto realizado y clasificado por orden de prioridad	proyectos elaborado	100%	50%	0.50	Planificación
10	Seguimiento a la imagen corporativa	imagen corporativa bien presentada y reconocida,	100%	90%	0.90	Adm. Y financiera/RRHH
11	seguridad del personal fortalecida	plan de acción de seguridad, salud e higiene ejecutado	100%	85%	0.85	RRHH
12	implementar sistema de compensación y beneficio, equidad salarial tomando como base los resultados de desempeño	Satisfacción laboral	95%	82%	0.86	RRHH

2DO. INFOME DE EJECUCIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL-2020

13	Plan de desarrollo formativo y comunicativo, del valor del agua y cuidado del ambiente	Actividades programada realizadas	100%	85%	0.85	Comunicaciones
14	Usuarios gestionado por infracción ,proceso judicial	casos gestionado	#	#	-	comercial/Jurídico
15	políticas de comunicación e imagen, que promuevan las acciones y programas ejecutoria de la Institución	Actividades programadas y realizadas.	100%	100%	100	Comunicaciones
16	Normativas y Procedimientos que facilitan las búsquedas de soluciones y aumentan al máximo la valoración y reconocimiento de la institución.	Clientes satisfechos, 85% personal calificado,90% valoración y reconocimiento de la institución	90%	86%	0.95	Comercial
17	Aumento de las recaudaciones y control del consumo medido.	13% la cartera de servicio medido	13%	3%	0.23	Comercial
18	Políticas efectivas de cobranza y plan de recuperación de cuenta por cobrar.	Aumento de 8% del promedio mensual(9,827,924.33) de recaudo	8%	6%	0.75	Comercial

La Dirección administrativa y financiera, de los 4 productos responsables, tuvo 3 logrado por encima del 80% y uno que no pudo lograr el objetivo durante el periodo de ejecución.

Recursos Humano, de sus 4 producto logro satisfactoriamente 3 y uno no logro alcanzar lo planificado.

Dpto. de Planificación y Desarrollo, 2 producto con más de 80% de cumplimiento, 1 parcialmente logrado y uno no logrado que incluye la totalidad de documentación de todos los procesos, políticas y procedimiento, su implementación y seguimiento, esto incluye la participación de todas las áreas, que por la forma irregular de la trayectoria de este año que concluye, debido primero a la situación de salud causado por el covid 19 y luego por el cambio de autoridades que en su momento retraso algunas tomas de decisiones.

El Dpto. de Comunicaciones, con dos productos y ambos logrados.

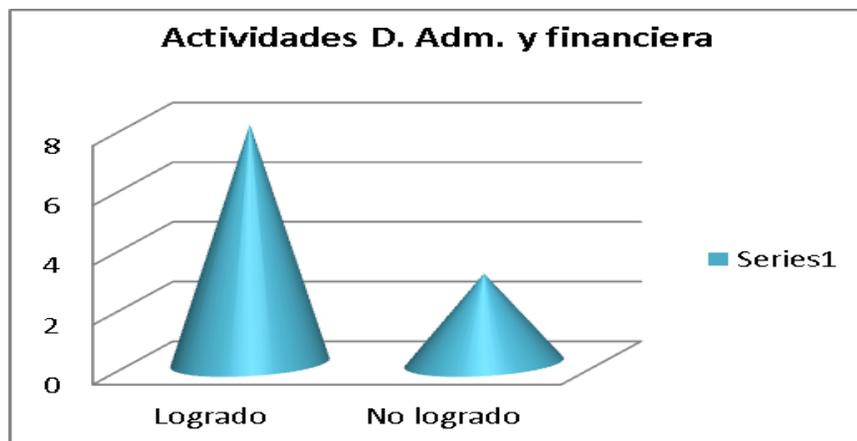
La Dirección comercial, con tres producto 2 logrado y uno no logrado, dentro de las áreas que fueron severamente afectados en el desarrollo de sus actividades por el covid19, estuvo el área comercial, ya que sus actividades están relacionadas con el contacto directo del usuario en oficina como en campo.

De los 18 productos planificado, trece su cumplimiento fue por encima del 80% considerándola lograda, tomando en cuenta los riesgos presentados y el impacto de la condición de salud desfavorable en la que se ha realizado la ejecución de las actividades de cada uno de esos productos. En los siguientes cuadros se presenta la ejecución de actividades de cada área involucrada.

2DO. INFOME DE EJECUCIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL-2020

1- Ejecución de las actividades de la Dirección Administrativa y financiera

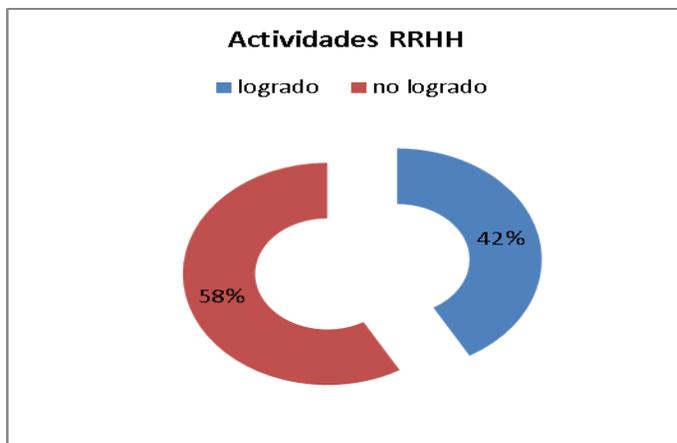
Productos	NO	Actividades	Meta planificada	meta alcanzada	% de cumplimiento	Status
Información estadística en tiempo real y oportuna	1	compra del sistema contable	compra e implementación	100%	75	parcialmente logrado
	2	consultoría del sistema técnico referencial	contratación consultoría	100	0	No logrado
	3	mantenimiento al sistema Aquavisum	Mantenimiento	100	0	No logrado
Compras focalizadas	4	Levantamiento de necesidades	levantamiento realizado	100	100	Logrado
	5	Elaboración plan de compras	plan elaborado	100	100	Logrado
	6	Cumplimiento del plan de compras	90%	81	0.9	Logrado
Procesos definidos, y estandarizado de la dirección administrativa y financiera	7	Documentar políticas y procedimientos	14	3	0.22	No logrado
	8	divulgar e implementar políticas y procedimientos	14	3	83	Logrado
Seguimiento a la imagen corporativa	9	Pintura y logo actualizado en todas las infraestructura de la corporación	100	95	0.95	Logrado
	10	Personal de campo y oficina Uniformado	100	75	0.75	Logrado
	11	Lenguaje de información unificado	100	70	0.7	parcialmente logrado



2DO. INFOME DE EJECUCIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL-2020

2. Actividades logradas por porcentaje de cumplimiento de RRHH.

Productos	NO	Actividades	Meta planificada	meta alcanzada	% de cumplimiento	Status
Plan de desarrollo del personal calificado para áreas específicas.	1	Evaluación del desempeño	90% de los colaboradores	85%	0.94	Logrado
	2	Detección de las necesidades de capacitación	100% en todas las áreas	90%	0.9	Logrado
	3	Elaboración del plan de capacitación	100% elaborado	100%	100	Logrado
	4	Desarrollo del plan de capacitación	100% ejecutado	80%	0.8	Logrado
Régimen de consecuencias ante la intimidación y el maltrato y promover la austeridad en el manejo de los recursos.	5	Socialización del código de ética	100% socializado	50	0.5	No logrado
	6	Divulgación del régimen de consecuencia	100% divulgado	50	0.5	No logrado
	7	incentivar al uso de los buzones de ética	100% promocionado	30	0.3	No logrado
	8	Firma de acuerdo de conocimiento y apego al código de ética	100 firma de acuerdo	30	0.3	No logrado
Documentar e implementar un sistema de compensación y beneficios en toda la institución. Equidad salarial, teniendo como base el desempeño o resultado.	9	Diseñar e implementar políticas de reconocimiento a los logros de los colaboradores	100% política diseñada e implementada	75%	75	Logrado
	11	Revisión de la escala salarial	revisión realizada	0		No logrado
	12	Reconocer los colaboradores que logran las metas de los acuerdos de desempeño	# de colaboradores reconocido	0		No logrado
	13	Eventos que involucren a la familia	2 evento realizados	0		No logrado



2DO. INFOME DE EJECUCIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL-2020

3. Actividades ejecutadas por planificación y desarrollo

Productos	NO	Actividades	Meta planificada	meta alcanzada	% de cumplimiento	Status
procesos documentado de 60% a 95%	1	Levantar las informaciones con las área responsables	90%	85%	0.94	Logrado
	2	Documentar y validar las políticas y procedimientos	90%	85%	0.94	Logrado
	3	Socializar los procesos	90%	70%	0.7	Parcialmente logrado
	4	Implementar los procesos	90%	50%	0.55	No logrado
implementación de ISO-9001	5	crear el manual completo de procedimiento	95%	75	0.79	Parcialmente logrado
	6	Socializar de las políticas y manuales	95%	70	0.74	Parcialmente logrado
	7	Indicadores de gestión implementado	95%	55	0.57	No logrado
Controles internos Fuertes	8	Sistema de monitoreo en ejecución	95%	81	0.85	Logrado
Proyecto realizados y clasificado por orden de prioridad	9	Levantamiento de información en campo	100%	75%	0.75	Parcialmente logrado
	10	Evaluar costo, realizar presupuesto	100%	70	0.7	Parcialmente logrado
	11	Documentar proyecto según normativa	100%	50	0.5	No logrado



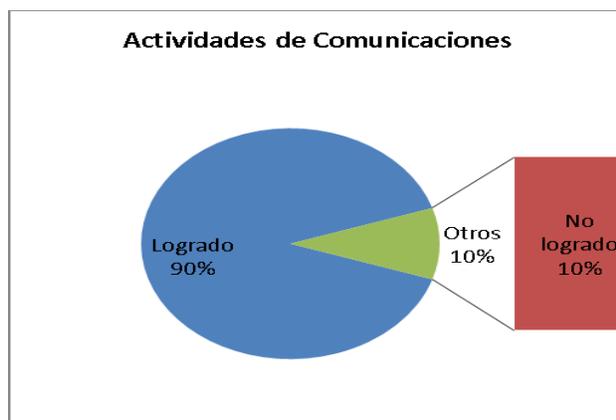
2DO. INFOME DE EJECUCIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL-2020

4. Actividades del departamento de Comunicaciones.

Productos	Nº	Actividades	Meta planificada	meta alcanzada	% de cumplimiento	Status
Plan de desarrollo formativo y comunicativo del valor del agua y cuidado del Ambiente.	1	Charla del uso y cuidado del agua	90%	75%	0.94	Logrado
	2	Formación de guardianes del Agua	90%	90%	100	Logrado
	3	Caminata de Concientización	90%	0%	0	No logrado
	4	Jornada de reforestación	90%	90%	100	Logrado
	5	Conmemoración del día mundial del agua	95%	75	0.79	Parcialmente logrado
políticas de comunicación e imagen, que promuevan las acciones y programas ejecutoria de la Institución	6	Emisión de capsulas	75%	75	100	Logrado
	7	Boletines mensuales	12%	11	0.92	Logrado
	8	Revista Caudales	2	2	100	Logrado
	9	Plan de redes sociales	100%	100%	100	Logrado
	10	Conferencia de desarrollo institucional	100%	100	100	Logrado

Las actividades no logradas, son aquellas que no se pudieron realizar por acogernos al distanciamiento social y protocolos de seguridad establecidos, se hizo un giro de la estrategia respecto al programa concientización del valor del agua y educación a nuestros usuarios mediante charlas en escuelas, espacios públicos y juntas de vecinos, reenfoquemos la acción a las redes sociales, radiales y televisivo. Con el propósito de integrar a la ciudadanía en la necesidad de ahorrar el agua potable.

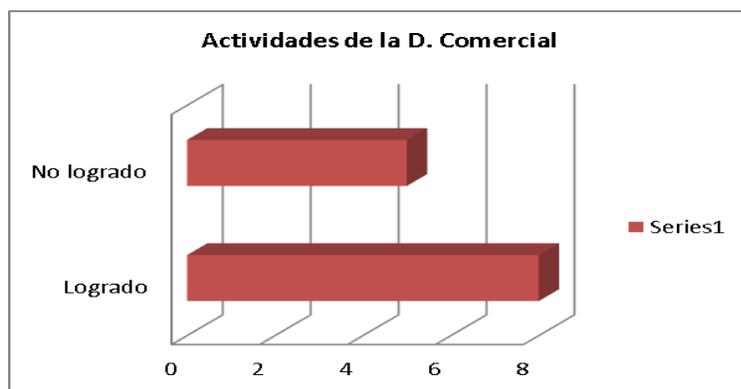
La Corporación del Acueducto y Alcantarillado de La Romana-COAAROM lanzó este 2020 una campaña de cortos educativos de cuidado y ahorro del agua. Al mismo tiempo lanzamos la “campaña Guardianes del Agua “. Con esta campaña, fueron múltiples acciones y actividades tendentes a sensibilizar, y promover la buena práctica del uso del servicio de agua. Se entregaron algunos presentes a los usuarios como recuerdo de dicha campaña publicitaria.



2DO. INFOME DE EJECUCIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL-2020

5. Dirección Comercial

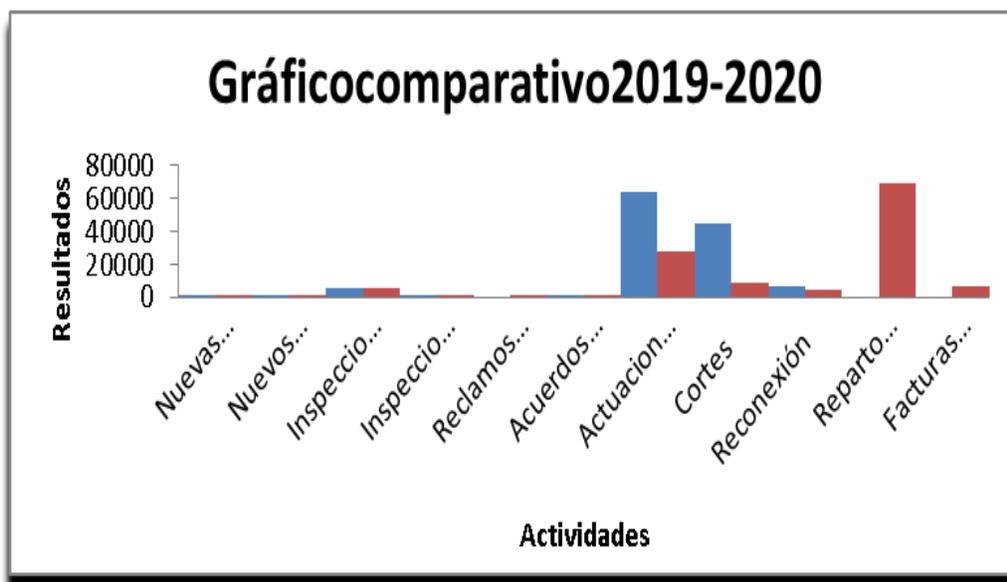
Productos	Nº	Actividades	Meta planificada	meta alcanzada	% de cumplimiento	Status
Aumento de las recaudaciones y control del consumo medido.	1	Rediseño de la base de dato del sistema medido	13%	4%	0.31	No logrado
	2	Aumento en la capacidad logística y tecnológica del departamento de medición	13%	7%	0.54	No logrado
	3	Diseño de esquemas eficientes para la gestión de recaudación de los medidos	13%	4%	0.31	No logrado
Disminución de usuarios clandestino, aumento de la cartera de usuarios, reducción de pérdidas económicas.	5	reglamentar protocolo por daño a la propiedad y reconexión ilegal	100% protocolo aplicado	60%	0.6	Parcialmente logrado
	6	Actualización catastral, e información comercial de los inmuebles	100%	70%	0.7	Parcialmente logrado
	7	incorporación de nuevos Usuarios	2400	575	0.22	No logrado
Políticas efectivas de cobranza y plan de recuperación de cuenta por cobrar.	8	implementación de programas y facilidades que el usuario regularice sus deuda	100%	90%	0.9	Logrado
	9	Crear unidad de fiscalización a la cuenta morosa	100%	70%	0.7	Parcialmente logrado
	10	Crear políticas y procedimiento, que regulen el saneamiento de la cuenta por cobrar	100%	50%	0.5	No logrado
	11	Crear metas a los responsables del cobro de la cuenta por cobrar	100%	85	0.85	Logrado
	12	Incentivar por el cumplimiento de las metas establecidas.	100%	85	0.85	Logrado
	13	dotar de tecnología al personal que interviene en los cobros	100%	70	0.7	Parcialmente logrado



2DO. INFOME DE EJECUCIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL-2020

Cuadro comparativo 2019-2020

No	Producto	Metas alcanzada-2019	Metas alcanzadas en 2020	Aumento o disminución	% de crecimiento o disminución
1	Nuevas acometida	879	446	-433	5074%
2	Nuevos usuarios ingresados al sistema c.	776	575	-201	7410%
3	Inspecciones masivas realizadas	5946	4300	-1646	7232%
4	Inspecciones puntuales	1767	1105	-662	6254%
5	Reevaluación de categoría	908	323	-585	3557%
6	Usuarios Atendidos	154110	153192	-918	9940%
7	Llamadas realizadas	19297	12306	-6991	6377%
8	Aumento de la fact.	180,581,473.00	188,685,178.00	8103705	10449%
9	Aumento en de recaudo	119,200,181.00	117,340,502.00	-1859679	9844%
10	Usuarios fact.	435403	437892	2489	10057%
11	Pagos realizados	150230	140886	-9344	9378%
12	Tomas de lecturas	84360	84768	408	10048%
13	Reclamos por la Web	451	400	-51	8869%
14	Acuerdos de pagos	343	428	85	12478%



2DO. INFOME DE EJECUCIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL-2020

Limitaciones en las ejecuciones de las actividades comercial:

- 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 2020 era de una compra de 2,500 medidores y la misma cantidad para instalación, sin embargo se adquirieron 500 medidores y se instalaron 382 a diciembre 2020.
- De igual los primeros meses de pandemia trabajamos con el 50% de los colaboradores y las actividades en campo de interacción con los usuarios eran nulas, esto limitó los resultados esperados.
- En cuanto a las brigadas la cual necesitaba para la ejecución de lo planeado en el POA-2020, solicitamos 4 brigadas para Villa Hermosa y en el mes de noviembre 2020 fueron incorporados esos colaboradores y vehículos.

Propuestas de mejoras

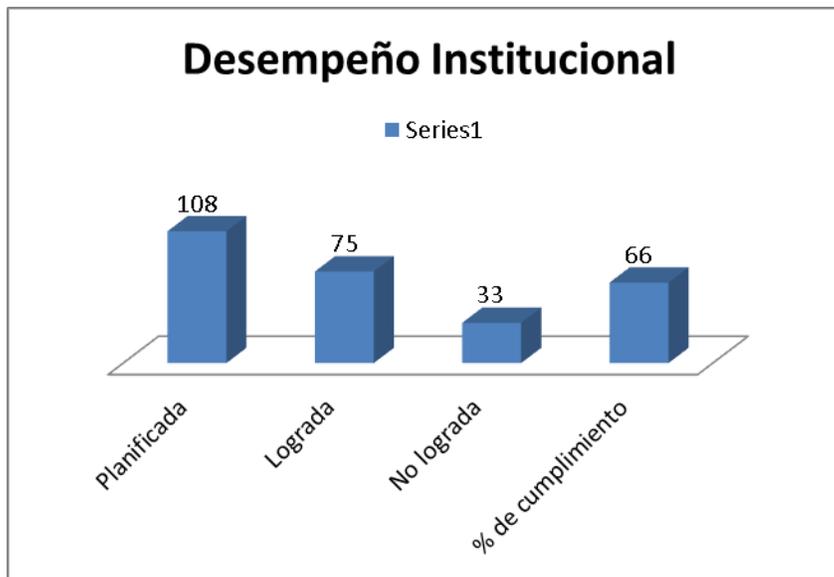
- Mantener una atención al cliente confiable, efectivo, y que puede responder a nuestros usuarios sus necesidades con atención, cordialidad, educación y buenos modales, atendiendo a esta necesidad se debe puntualizar su entrenamiento especial de atención al cliente.
- Incrementar la mayor cantidad de 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.
- Documentación precisa y clara de las políticas y procedimientos de gestión de las cuentas por cobrar.

2DO. INFOME DE EJECUCIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL-2020

6. ANALISIS DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

La Corporación de Acueducto y Alcantarillado de la Romana (Coarom), en la ejecución de su plan operativo anual 2020, para la evaluación final del periodo enero-diciembre, presenta el avance de ejecución de sus productos y actividades representado por cuadros y gráficos, teniendo como fuente los informes de ejecución realizado por todas las áreas que la integran.

Gráfica de ejecución.



De las 108 actividades se logró un 69% de desempeño institucional con 75 actividades logradas y 33 no lograda dentro del periodo evaluado. En el siguientes cuadros se presentan los resultados según nivel de cumplimiento por cada área de trabajo:

2DO. INFOME DE EJECUCIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL-2020

7. CUADROS DE RESULTADOS INSTITUCIONAL:

No	Áreas	% de cumplimiento de las actividades	Actividades Programadas	actividades logrado	actividades iniciado y no logrado
1	Dirección de operaciones	79	24	19	5
2	Dirección Comercial	61	13	8	5
3	Dirección adm. Y financiera	72	11	8	3
4	Departamento de RRHH	46	13	6	7
5	Departamento de planificación y desarrollo.	72	11	8	3
6	Departamento de acceso a la información	75	10	8	2
7	Departamento de comunicaciones	90	10	9	1
8	Departamento de tecnología de la información	44	10	4	5
9	Departamento de Revisión y Control Operacional	60	7	5	2
Total Cumplimiento institucional		69	108	75	33

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

2DO. INFOME DE EJECUCIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL-2020

8. CONCLUSION

El Plan Operativo Anual 2020 contó con un total de 108 actividades contemplados en su primera versión, 24 de éstos correspondientes a la Dirección de Operaciones y Mantenimiento, representando un 49 % de participación en el presupuesto interno del POA. Siendo esta área que sostiene el punto central en la razón de ser de la empresa y camino a la visión institucional.

Luego de finalizado el periodo el POA 2020 el mismo cuenta con lo programado de 108 actividades formulados por las distintas Direcciones o Áreas de la COAROM, de los cuales 75 fueron concluidos, mientras que un total de 33 están pendientes de realizar.

De los proyectos y/o actividades formuladas en el POA 2020 definitivo, el 69% fueron concluidos según lo planificado, mientras que el 31% fueron paralizados o no iniciados, por diversos motivos incluido en las limitaciones presentadas por las áreas sustantivas, además de la causa inminente dominante en este año, la pandemia que ha afectado al mundo.

Los 75 proyectos y actividades concluidos al cierre del mes de diciembre del 2020 produjeron 25 productos y resultados en torno a los objetivos estratégicos institucionales, y a su vez son resultados que se reflejan en beneficios de los ciudadanos de esta provincia, mejorando su estilo de vida.

Para el año 2021, esperamos convertir las oportunidades de mejora surgida en el 2020, en fortalezas que permita a la Coarom seguir cumpliendo su responsabilidad dentro del sector APS, la estrategia nacional de desarrollo y hacer realidad su visión institucional.

2DO. INFOME DE EJECUCIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL-2020

9. CUADRO DE EVIDENCIAS

No.	ÁREA	No. de evidencias	Proyectos o actividad			
			Correcto	Incorrecto	No Aplica	No presentada
1	Dirección de operaciones	19	18	0	0	1
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	8	5	0	0	3
9	Departamento de atención a la comunidad.	2	2	0	0	0
10	Departamento de Revisión y control Operacional	5	5	0	0	0
Total General		106	102	0	0	6

Este informe fue elaborado con la participación de todos los involucrados en las ejecuciones de las actividades del POA-2020 de la COAAROM.

2DO. INFOME DE EJECUCIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL-2020

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



APROBADO POR:
Lic. Francisco Tibó Rodríguez
DIRECTOR GENERAL

Licdo. Francisco Tibó Rodríguez/Director General