



REPÚBLICA DOMINICANA

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2024



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



CORAAMOCA
Corporación del acueducto y
alcantarillado de moca

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2024



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



CORAAMOCA
Corporación del acueducto y
alcantarillado de moca

TABLA DE CONTENIDOS

Memoria Institucional 2024

RESUMEN EJECUTIVO	6
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	10
2.1.- Aspectos generales de CORAAMOCA.	10
2.1.1.- Reseña histórica.	10
2.2.- Marco filosófico institucional.....	11
2.3.- Base legal.	12
2.4.- Contribución a la estrategia nacional de desarrollo.	13
2.4.1- Contribución a los objetivos de desarrollo sostenibles (ODS).	14
2.5.- Estructura organizativa.	17
2.5.1.- Principales funcionarios en la gestión 2024.....	18
2.6.-Planificación estratégica institucional.	18
RESULTADOS MISIONALES	20
Información cuantitativa, cualitativa e indicadores de procesos misionales. .	20
3.2-Desempeño de la dirección técnica.....	20
3.2.1-Producción de agua potable	21
3.2.2-Índice de potabilidad de los acueductos de CORAAMOCA	22
3.2.2- Departamento de operación y mantenimiento.....	24
3.2.3-Departamento de ingeniería	25
3.2.4-Departamento de aguas residuales y saneamiento.....	27
3.4 -Desempeño de la Direccion Comercia.....	29
RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO	31
4.1 Desempeño área administrativa y financiera.....	31
4.2 Desempeño de los recursos humanos	32
SISMAP:	32
4.3 Desempeño de los Procesos Jurídicos	33
4.4 Desempeño de la Tecnología.....	34

4.5 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo.....	36
a) Sistemas de calidad.	38
b) Acciones para el fortalecimiento institucional.	39
c) Resultados o avances en la implementación de las políticas transversales.....	39
Aspectos destacados	39
Política transversal de Género	40
4.6 Desempeño del Área Comunicaciones	42
SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL	46
5.1 Nivel de la satisfacción con el servicio.....	46
5.2 Nivel de cumplimiento acceso a la información	46
5.3 Resultados Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias	47
PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO.....	49
ANEXOS	52
a. Matriz de Logros Relevantes	52
b. Matriz de Gestión Presupuestaria.....	54
c. Matriz de indicadores de gestión por procesos.	55
d. Consumo de Sustancias Químicas	56
a. Los Acueductos de CORAAMOCA incluidos en el Control Sanitario ...	57
b. Resumen del plan de compras.....	1

RESUMEN EJECUTIVO

Memoria Institucional 2024

La Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Moca (CORAAMOCA), comprometida con su misión de garantizar el acceso a servicios de agua potable y saneamiento de calidad, presenta su Memoria Institucional 2024, destacando los logros alcanzados y las acciones ejecutadas durante el período de diciembre de 2024 a noviembre de 2024. Esta memoria refleja la gestión orientada a mejorar la infraestructura, garantizar la calidad del agua y fortalecer la capacidad institucional en beneficio de la Provincia Espaillat.

Producción y Calidad del Agua

Durante el año, CORAAMOCA alcanzó una producción total de 30,100,341 m³ de agua potable, con un promedio mensual de 3,344,482 m³. La producción máxima se registró en agosto con 3,713,483 m³ y la mínima en abril con 2,903,745 m³. En cuanto a la calidad, los acueductos incluidos en el control sanitario alcanzaron un índice promedio de potabilidad del 95.1%, destacándose sistemas como Los Naranjos y Pozo La Rosa, que lograron un índice del 100%.

Avances en Operaciones y Mantenimiento

El Departamento de Operación y Mantenimiento realizó importantes avances que incluyeron:



- La instalación de 40 nuevas válvulas de diferentes diámetros, beneficiando a 10,000 familias.
- La colocación de 1,350 metros lineales de tubería, con una inversión de RD\$653,254.40, impactando a 400 familias.
- La ejecución de 60 nuevas conexiones y empalmes, beneficiando a 850 familias. Estas acciones, junto con el reemplazo de una válvula de 16 pulgadas en la calle Sánchez, con un costo de RD\$259,753.40, refuerzan la mejora continua del servicio.

En el primer semestre de 2024, CORAAMOCA benefició a más de 20,000 familias en Espaillat mediante la mejora de la calidad y continuidad del servicio de agua potable. La solución de 783 averías y la sustitución de 1.31 km de tuberías destacan entre las acciones clave. Además, se alcanzó una eficiencia de recaudación del 71%, logrando ingresos por RD\$72,205,397.00.

Proyectos Relevantes

En el marco del Proyecto de Mejora de Agua Potable y Aguas Residuales para Moca y Gaspar Hernández, con un monto total de US\$43,500,000, se ejecutaron US\$2,530,233.23 en adquisición de equipos y elementos. Este proyecto contempla cuatro componentes principales: infraestructura, recolección y tratamiento de aguas residuales, fortalecimiento institucional y gestión ambiental.

Además, se gestionaron seis procesos clave de licitación, destacando:

- Ampliación de redes de agua potable en Moca (RD\$63,571,780.00).
- Construcción de tres centros de servicio al cliente (RD\$26,403,621.68).



- Construcción de pozos tubulares y ampliaciones de redes en Gaspar Hernández (RD\$64,000,000.00).

Gestión Ambiental y Aguas Residuales

El Departamento de Aguas Residuales y Saneamiento atendidos 1,480 casos, incluyendo desobstrucciones, reparaciones y limpieza de registros, beneficiando a 7,360 familias. Además, operan 18 plantas de tratamiento que cubren a 15,969 personas, garantizando vertidos dentro de los estándares ambientales.

Resultados en Áreas Transversales

- Gestión Financiera: CORAAMOCA ejecutó el 96% de su presupuesto aprobado para 2024, alcanzando un devengado ejecutado de RD\$333,181,651.
- El producto "Abastecimiento de Agua Potable" utilizó RD\$15,797,556.54.
- "Saneamiento y Disposición de Aguas Residuales" alcanzó RD\$1,263,520.50.
- El programa "Gestión Comercial" destinó RD\$50,310,415.86.
- Recursos Humanos: Se capacitaron 458 colaboradores, representando el 53% de la nómina.
- Tecnología: La institución obtuvo un puntaje de 57.59 en el índice de uso TIC y Gobierno Electrónico, ocupando el 4° puesto entre las corporaciones del sector.

Proyecciones

CORAAMOCA prioriza la construcción de una presa en Jamao al Norte como solución sostenible al suministro hídrico. También



avanza en la formulación de proyectos de ampliación de redes y pozos tubulares, con una inversión estimada de RD\$100,000,000.

En conclusión, los resultados obtenidos reflejan el compromiso de CORAAMOCA con la mejora continua y la garantía de servicios esenciales de agua potable y saneamiento para todos los habitantes de la Provincia Espaillat.



INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

Memoria Institucional 2024

2.1.- Aspectos generales de CORAAMOCA.

2.1.1.- Reseña histórica.

En 1973, fue la primera vez que el gobierno nacional construye un acueducto para la ciudad de Moca, desarrolla una obra de toma localizada en el Río Yaque del Norte, en la sección La Ceibita del municipio de Santiago, con una planta de tratamiento con capacidad para 0.50 metros cúbicos por segundo de agua.

El agua servida a la comunidad mocana era suministrada por el Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA) con muchas deficiencias, en vista de que el tratamiento del líquido se realizaba en Santiago, lo que hacía más difícil la ejecución de esta labor y la prestación del servicio de agua potable.

Al cabo de 20 años este acueducto carecía de la posibilidad para suplir la dotación necesaria, porque la población de la provincia Espaillat creció de manera enorme y el acueducto había llegado a la etapa final de su vida útil. Ante tal necesidad, para la obtención del vital líquido, la comunidad de Moca se vio precisada a la lucha por un sistema que le garantizara el suministro de agua de manera segura y confiable.

Santiago también tenía problemas de suministro de agua y ambas comunidades municipales se lanzan a la lucha por la construcción de un acueducto que les resolviera sus necesidades de agua potable; luego de grandes jornadas de luchas se propone el Acueducto Cibao



Central, que abastecería a ambas ciudades, Santiago, Moca y otras 80 comunidades.

El proyecto fue rechazado por los mocanos, reclamaron las fuerzas vivas mocanas que el diseño del Acueducto Cibao Central, fuese modificado de manera que para Moca se construyera una derivación a los fines de que, si bien la toma fuera común para ambos pueblos, el tratamiento del agua se ofreciera de forma distinta y autónoma, para dotar a Moca de su planta de tratamiento de agua propia.

Luego de la incorporación del Acueducto Cibao Central, con una aportación de 1.50 m³/seg. y la construcción de la planta potabilizadora “La Dura”, con igual capacidad para la ciudad de Moca, hubo la necesidad de crear un organismo que se encargará de administrar de manera más eficiente el nuevo acueducto, y en ese tenor surgió la “Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Moca” (CORAAMOCA) creada por la Ley No. 89-97 del 12 de marzo de 1997.

2.2.- Marco filosófico institucional.

a. Misión

Ofrecemos los servicios de agua potable y saneamiento con calidad en toda la Provincia Espaillat, haciendo uso eficiente y transparente de los recursos.

b. Visión

Ser la prestadora de servicio de agua potable y saneamiento, de mayor cobertura y calidad de toda la República Dominicana.



c. Valores

- **Compromiso:** Trabajamos en llevar soluciones de agua y saneamiento, conscientes de nuestra obligación.
- **Calidad:** Brindamos los servicios de agua potable y saneamiento acorde a los estándares exigidos por los organismos internacionales (OMS, OPS, Ministerio de Salud Pública).
- **Cuidado de medio ambiente:** Actuamos en sinergia con el medio ambiente haciendo uso eficiente y autosostenible de los recursos naturales para futuras generaciones.
- **Equidad:** Prestamos servicios con calidad a toda la provincia Espaillat solidarizándonos con los sectores vulnerables.
- **Trabajo en equipo:** Laboramos alineados para producir mejores resultados.
- **Transparencia:** Procesos, comportamiento y manejo de los recursos, acorde a las leyes y normas.

2.3.- Base legal.

- Constitución de la República Dominicana del 13 de junio del 2015.
- Ley No. 89-97 que crea la Corporación de Acueducto y Alcantarillado de Moca (CORAAMOCA).
- Ley de Dominio de Aguas Terrestres y Distribución de Aguas Públicas (Ley 5852, de 1962).
- Ley de creación del Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados –INAPA– (Ley 5994, de 1962).
- Ley de creación del Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos -INDRHI- (Ley 6, de 1965).



- Ley General de Medio Ambiente (Ley 64-00).
- Ley General de Salud (Ley 44-01).
- Ley 1-12 de la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030.

2.4.- Contribución a la estrategia nacional de desarrollo.

Eje estratégico:

2 Desarrollo social.

Objetivo general: 2.5 Tener viviendas dignas en entornos saludables.

Objetivo específico(s): 2.5.2 Garantizar el acceso universal a servicios de agua potable y saneamiento, provistos con calidad y eficiencia.

El objetivo específico 2: Garantizar el acceso universal a servicios de agua potable y saneamiento, provistos con calidad y eficiencia. Las siguientes líneas de acción corresponden al eje 2, objetivo general 5 y al objetivo específico 2 de la EDN.

- 1- Desarrollar el marco legal e institucional de las organizaciones responsables del sector agua potable y saneamiento, para garantizar la provisión oportuna y de calidad, así como la gestión eficiente y sostenible del servicio.
- 2- Transformar el modelo de gestión de los servicios de agua potable y saneamiento para orientarlo hacia el control de la demanda que desincentive su uso irracional y tome en cuenta el carácter social de los servicios mediante la introducción de mecanismos de educación y sanción.
- 3- Desarrollar nuevas infraestructuras de redes que permitan la ampliación de la cobertura de los servicios de agua potable,



alcantarillado sanitario y pluvial, tratamiento de aguas servidas y protección del subsuelo, con un enfoque de desarrollo sostenible y con prioridad en las zonas tradicionalmente excluidas.

- 4- Garantizar el mantenimiento de la infraestructura necesaria para la provisión del servicio de agua potable y saneamiento y la disposición final de residuos.
- 5- Desarrollar una conciencia ciudadana sobre el ahorro, conservación y uso racional del recurso agua y el desecho de los residuos sólidos.
- 6- Incentivar la creación de cooperativas para la administración de acueductos rurales de agua potable y de servicios de saneamiento en zonas urbanas o rurales que lo requieran.
- 7- Garantizar el suministro adecuado y oportuno de agua potable y el acceso a campañas de saneamiento a poblaciones afectadas por la ocurrencia de desastres.

2.4.1- Contribución a los objetivos de desarrollo sostenibles (ODS).

Los proyectos e iniciativas para desarrollarse con el presupuesto deberán aportar eficientemente al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS), los cuales proyectan la aspiración global de transformar el mundo antes del año 2030, e incluyen 17 compromisos principales, que abarcan desde poner fin a la pobreza y al hambre hasta promover la igualdad de género y el crecimiento económico.



El gobierno dominicano es signatario de este compromiso y se ha instruido a todas las instituciones del estado para que alineen su presupuesto a la consecución y cumplimiento de estos objetivos, donde se reconoce la importancia del agua como derecho de la persona.

El principal objetivo de Desarrollo Sostenible que involucra al sector Agua Potable y Saneamiento (APS) es el objetivo 6 que habla de garantizar la disponibilidad de agua y saneamiento para todos. Sin embargo, va más allá del agua potable y el saneamiento; abarca la higiene, la gestión de las cuencas fluviales con especial énfasis en la gestión integrada de los recursos hídricos, y las preocupaciones ambientales.

En la meta 6.2 se menciona explícitamente la necesidad de las mujeres y las niñas de saneamiento e higiene adecuados y en condiciones de igualdad.

La necesidad de una mayor integridad se reconoce mediante la inclusión de una submeta (6b): “Apoyar y fortalecer la participación de las comunidades locales en la mejora de la gestión del agua y el saneamiento”.

Los ODS están interrelacionados y muchos dependen especialmente de la gobernanza y la gestión eficaz del agua para su uso en fines alimentarios, para proteger el medio ambiente y para controlar las enfermedades transmitidas por la materia fecal y por el agua misma.

El objetivo 2 —poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible— depende del abastecimiento suficiente de agua y de un entorno no contaminado.



El objetivo 3 —garantizar una vida sana— incluye, en la meta 3.3, la necesidad de combatir las enfermedades transmitidas por el agua.

El objetivo 5 —igualdad de género— se propone asegurar a las mujeres una participación plena y efectiva e igualdad de oportunidades de liderazgo en todos los niveles de la toma de decisiones.

El objetivo 7 —energía asequible, segura, sostenible y moderna— y el objetivo 9 —infraestructura— son sumamente pertinentes para la construcción de represas hidroeléctricas.

El objetivo 11 —ciudades seguras— hace referencia a la protección contra los desastres relacionados con el agua.

El objetivo 12 —consumo sostenible— insta a promover “prácticas de adquisición pública que sean sostenibles, de conformidad con las políticas y prioridades nacionales”.

El objetivo 13 —resiliencia y capacidad de adaptación al cambio climático.

El objetivo 15 —ecosistemas— exhorta a asegurar “la conservación, el restablecimiento y el uso sostenible de los ecosistemas terrestres y los ecosistemas interiores de agua dulce y los servicios que proporcionan”.

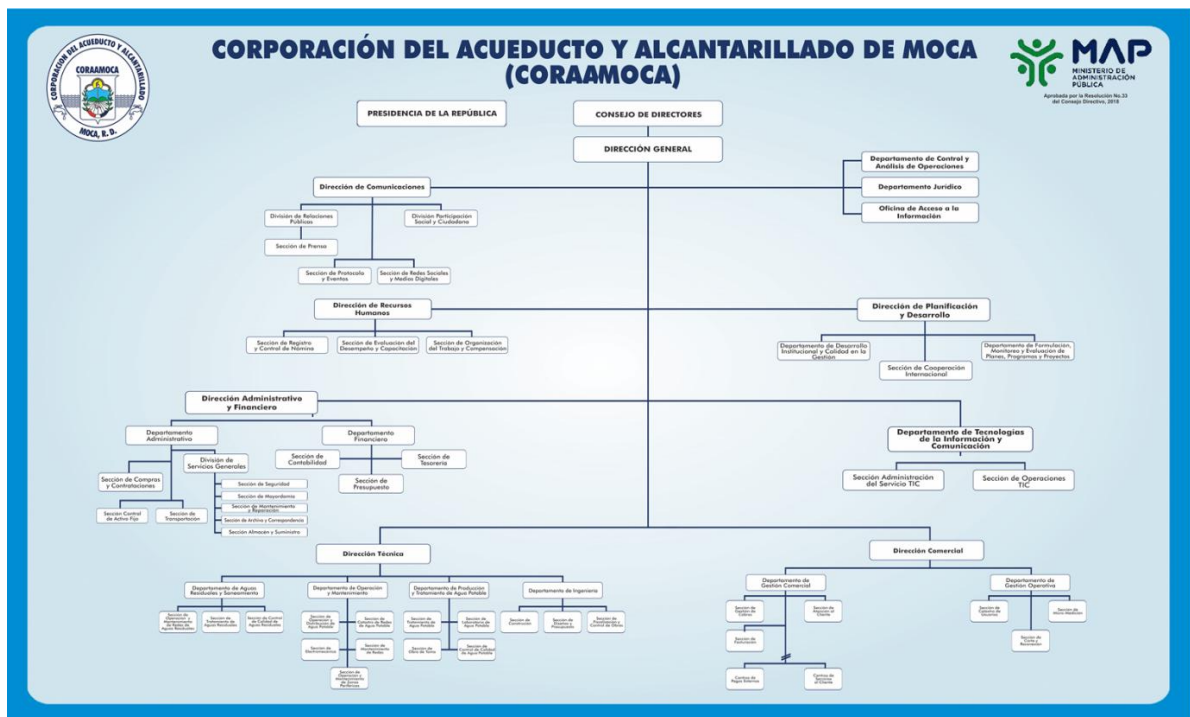
Como es la intención de la Máxima Autoridad Ejecutiva de esta institución hacer un adecuado uso y manejo de los recursos económicos disponibles para financiar iniciativas que impacten a la población positivamente mediante la prestación del servicio de agua y saneamiento, hemos integrado el objetivo 16 de los ODS porque tiene especial relevancia para las tareas anticorrupción, al promover instituciones eficaces e inclusivas que rindan cuentas en todos los niveles.



Las metas se proponen reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas (16.5); reducir los flujos financieros ilícitos (16.4); promover instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas (16.6); y promover la adopción de decisiones inclusivas, participativas y representativas (16.7).

Consideramos que estos objetivos solo se pueden alcanzar con un sector del agua que funcione bien y esté libre de corrupción.

2.5.- Estructura organizativa.



2.5.1.- Principales funcionarios en la gestión 2024.

Reynaldo C. Méndez Sánchez	Director general
María P. Almonte de Grullón	Directora Administrativa Financiera
Julio Henríquez Tejada	Director Gerencia Técnica
Joel Andrés Bautista Gómez	Enc. Dpto. Jurídico
José Gregorio Henríquez	Director Comercial
Estephany Almonte	Enc. Dpto. Administrativa
Guillermina Florentino	Enc. Dpto. Financiero
Nilo Cipriano Tavaréz Santiago	Enc. de Tecnología
Robinson E. Durán Barcace	Enc. RR.PP.
Juan José Sánchez	Enc. Control y Análisis
Paula Maileny Morillo	Enc. Contabilidad
Alex Ureña Badia	Enc. Planta La Dura
Luis Emilio Cruz	Enc. Formulación, Programas y Proyectos
Marleny de Jesus Alberto	Enc. Compras

2.6.-Planificación estratégica institucional.

Los ejes estratégicos de CORAAMOCA están alineados con las políticas nacionales en el tema de agua, y con los objetivos de desarrollo sostenibles. Cada uno de estos ejes es portador de los objetivos estratégicos, de los cuales se derivan los resultados institucionales, los indicadores y los productos terminales.

Los tres (3) ejes que integran la línea estratégica son:

1. Garantizar la calidad y continuidad del servicio agua potable.



2. Aumentar la capacidad y la cobertura del sistema de alcantarillado sanitario.

3. Eficiencia de la gestión y autosostenibilidad financiero.

Estos ejes se desarrollan en 3 objetivos estratégicos:

- Aumentar la cobertura y el acceso al agua potable.
- Aumentar la cobertura, recolección y tratamiento de las aguas residuales producidas.
- Fortalecer la administración y gestión financiera en CORAAMOCA, haciendo uso eficiente y transparente en el manejo de los recursos.



RESULTADOS MISIONALES

Memoria Institucional 2024

Información cuantitativa, cualitativa e indicadores de procesos misionales.

La Corporación de Acueducto y Alcantarillado de Moca (CORAAMOCA) tiene como misión principal garantizar el suministro de agua potable y la correcta gestión de aguas residuales en la provincia Espaillat. Para lograr esto, la institución se apoya en dos direcciones fundamentales: la dirección técnica y la dirección comercial.

La dirección comercial se encarga de gestionar los aspectos relacionados con la facturación, atención al cliente y gestión de cobros. Esta dirección se encarga de asegurar que los usuarios reciban un servicio eficiente, atender sus consultas y reclamaciones, y gestionar de manera efectiva el cobro de los servicios prestados.

3.2-Desempeño de la dirección técnica.

La dirección técnica de la institución se encarga de gestionar los departamentos de producción de agua, aguas residuales, operación y mantenimiento e ingeniería. El departamento de producción de agua tiene la responsabilidad de asegurar la disponibilidad de agua potable en cantidad y calidad adecuadas para abastecer a la población de la Provincia Espaillat. Esto implica la supervisión de las fuentes de agua, los procesos de potabilización y el monitoreo constante de la calidad del agua suministrada.



Por otro lado, el departamento de aguas residuales se dedica a la correcta gestión y tratamiento de las aguas residuales generadas por la comunidad. Esto implica la implementación de sistemas de recolección, transporte y tratamiento de aguas residuales, con el objetivo de preservar el medio ambiente y prevenir problemas de salud pública.

El departamento de operación y mantenimiento se encarga de garantizar el funcionamiento eficiente y continuo de la infraestructura de acueducto y alcantarillado. Esto implica realizar labores de inspección, reparación y mantenimiento preventivo en las redes de distribución de agua y en los sistemas de alcantarillado, con el fin de evitar fugas, roturas u otros problemas que puedan afectar el servicio.

Finalmente, el departamento de ingeniería se encarga de planificar, diseñar y supervisar la ejecución de proyectos relacionados con la expansión y mejora de la infraestructura de acueducto y alcantarillado. Esto implica realizar estudios técnicos, elaborar diseños y coordinar la ejecución de obras, con el objetivo de garantizar un servicio de calidad y adecuado a las necesidades de la comunidad de Moca.

3.2.1-Producción de agua potable

Durante el período comprendido entre enero 2024 y diciembre 2024, CORAAMOCA alcanzó una producción total de 30,100,341 m³ de agua a nivel provincial, con un promedio mensual de 3,344,482 m³. Esta producción refleja los esfuerzos constantes por satisfacer la demanda hídrica de la población en la Provincia Espaillat, garantizando un suministro continuo y eficiente.



Producción mensual de agua (m³)

- Enero: 3,600,263
- Febrero: 3,362,039
- Marzo: 3,179,166
- Abril: 2,903,745
- Mayo: 3,032,894
- Junio: 3,118,971
- Julio: 3,635,868
- Agosto: 3,713,483
- Septiembre: 3,713,579
- Octubre: 3,633,926
- Noviembre: 3,657,630
- Diciembre: 3,609,765

El mes de agosto registró la mayor producción, con un total de 3,713,483 m³, mientras que el mes de abril mostró la menor producción, con 2,903,745 m³. Este comportamiento refleja variaciones estacionales y operativas en la disponibilidad y distribución del recurso hídrico.

3.2.2-Índice de potabilidad de los acueductos de CORAAMOCA

Durante el período reportado, los acueductos bajo control sanitario de CORAAMOCA registraron índices de potabilidad que reflejan el compromiso de la institución con la calidad del agua suministrada. A continuación, se presenta un resumen de los índices de potabilidad promedio por acueducto:

Moca - La Dura: 96.9%	Múltiple de Las Lagunas: 95.7%
Monte de la Jagua: 93.5%	Los Peña: 96.5%
Múltiple de Juan López: 96.3%	Boca Férrea: 98.0%



Múltiple de San Víctor: 96.7%	Hato Viejo: 93.4%
Reparadero: 97.7%	Calle del Río: 93.5%
Ortega: 97.6%	Villa Progreso: 87.9%
Moquita: 94.3%	Jamao al Norte: 94.8%
Villa Trina: 98.5%	Los Brazos: 90.9%
Los Naranjos: 100%	Caimito Puesto Grande: 93.3%
Quebrada Honda: 96.2%	Gaspar Hernández: 95.1%
Pozo La Rosa: 100%	Veragua: 94.2%
Cayetano Germosén: 91.4%	Batey: 96.7%
La Guama: 92.5%	

El índice de potabilidad promedio mensual de los acueductos fue de 95.1%, destacándose los meses de diciembre (97.7%) y noviembre (95.63%) como los de mayor desempeño.

Villa Progreso y Los Brazos reportaron índices más bajos, con promedios de 87.9% y 90.9%, respectivamente. Estas áreas podrían requerir atención adicional para mejorar sus procesos de potabilización y monitoreo.

CORAAMOCA se mantiene comprometida con garantizar la calidad del agua potable, implementando controles sanitarios rigurosos y supervisiones constantes. Los índices reflejan un desempeño positivo, con la mayoría de los acueductos operando dentro de los estándares aceptables para el consumo humano.



3.2.2- Departamento de operación y mantenimiento

En el área de operaciones, el Departamento de Operación y Mantenimiento ha realizado importantes avances durante el año 2024 para mejorar el suministro de agua potable y garantizar un servicio más eficiente a los habitantes de la Provincia Espaillat.

Además, se llevó a cabo la instalación de 40 nuevas válvulas en todo el sistema de distribución de agua potable, beneficiando a un total de 10,000 familias. La instalación de válvulas de diferentes diámetros, que van desde 2 hasta 16 pulgadas, asegurando su correcto funcionamiento y mejorando la presión y el flujo del agua, lo que permitió una distribución más eficiente del agua y redujo significativamente las pérdidas por fugas, lo que benefició a 7,200 familias,.

Se realizaron también 1,350 metros lineales de tubería de diferentes diámetros, con una inversión de RD\$653,254.40, lo que permitió beneficiar a más de 400 familias. Además, se llevaron a cabo 60 nuevas conexiones y empalmes de diferentes diámetros, logrando beneficiar a 850 familias con acceso directo al servicio de agua potable.

La tubería de mayor diámetro, ubicada en la calle Sánchez del municipio de Moca, fue reemplazada por una nueva válvula de 16 pulgadas, con un costo de RD\$259,753.40, mejorando el control del flujo de agua y beneficiando a 2,000 familias de la zona.

Estas acciones, con una inversión total de RD\$913,007.80, refuerzan el compromiso del Departamento de Operación y Mantenimiento con la mejora continua del servicio y con el bienestar de la población de la Provincia Espaillat.



3.2.3-Departamento de ingeniería

Trabajos realizados por la brigada de incorporación por contratos de construcción o cambios de acometidas, los trabajos realizado:

- Nuevas conexiones: 30
- Instalación de acometidas para ampliación de redes (1)
- Instalación de acometidas de agua potable en viviendas e instituciones (7)
- Instalación de acometidas domiciliarias (22)
- Reparaciones y cambios: 30
- Reparación de averías (3)
- Cambio de acometidas de agua potable (17)
- Cambio de acometidas residuales (6)
- Instalación de tapas para registros sanitarios (2)
- Construcción de tapas y levantamiento de registros (2)

Trabajos realizados por la brigada de construcción

Descripción de los trabajos:

- Reparaciones y mantenimiento: 8
- Construcción de anclajes (1)
- Acondicionamiento de registros de válvulas (2)
- Instalación de tapas para registros sanitarios (3)
- Reparación y acondicionamiento de registros sanitarios (2)



Otros: 2

- Colocación de bloques (1)
- Instalación de válvula (1)

Inauguración de un pozo en La Rosa, Cayetano Germosén

En la comunidad de La Rosa, CORAAMOCA inauguró un nuevo pozo tubular que beneficiará a aproximadamente 180 familias (795 personas). Este proyecto, con una inversión de RD\$1,557,899.08, fue financiado como parte de los esfuerzos del gobierno dominicano para llevar agua potable de calidad a todas las comunidades del país.

Durante el acto inaugural, se destacó la importancia de este proyecto como un avance hacia la mejora del bienestar de las comunidades beneficiadas. El proyecto forma parte de la estrategia institucional de soluciones sostenibles para garantizar un suministro confiable de agua.

Pozo tubular en Quebrada Honda

En Quebrada Honda, CORAAMOCA puso en funcionamiento otro pozo tubular, con una inversión de RD\$1,478,119.37, que beneficiará a cerca de 300 familias. Este pozo representa una alternativa viable para garantizar el acceso al agua potable en zonas donde no es posible abastecer mediante acueductos tradicionales.

La institución reafirmó su compromiso con la gestión eficiente de los recursos hídricos, instando a los residentes a utilizarlos de manera responsable. Además, se anunció la realización de mejoras en las redes de distribución para ampliar el alcance del suministro.



3.2.4-Departamento de aguas residuales y saneamiento.

Los resultados de las acciones realizadas por el Departamento de Aguas Residuales y Saneamiento en el periodo 2024. Las principales actividades incluyeron desobstrucción, reparaciones, limpieza de registros sanitarios y mantenimiento de plantas de tratamiento de aguas residuales (PTARs). Estas intervenciones han beneficiado a más de 7,360 familias de las comunidades de Moca y Cayetano Germosén, logrando nuestro objetivo de garantizar servicios de salud eficiente y sostenible.

A través de 1,480 casos manejados, el Departamento respondió a una amplia gama de necesidades de los ciudadanos. Entre los resultados más destacados se resolvieron 734 casos de obstrucciones de alcantarillado y 333 conexiones domiciliarias. Además, se instalaron 1,079 pies de tubería H.S de PVC SDR-41, mejorando la capacidad del sistema y reduciendo obstrucciones. Por otro lado, las 91 intervenciones realizadas en la planta depuradora han garantizado un adecuado tratamiento de las aguas residuales, contribuyendo a la salud pública y la conservación del medio ambiente.

Para llevar a cabo estas acciones se invirtieron RD\$451,088.70, optimizando el uso de los recursos asignados y asegurando que cada intervención generara el máximo impacto positivo en las comunidades. Esta inversión ha permitido mitigar riesgos para la salud, responder a emergencias y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos. Durante este período, también enfrentamos desafíos importantes, como alta demanda de servicios, limitaciones de recursos y condiciones climáticas adversas. Sin embargo, hemos tomado medidas correctivas y fortalecido nuestras estrategias operativas para garantizar resultados efectivos.



El departamento reafirma su compromiso con la mejora continua, priorizando acciones de mantenimiento preventivo, optimización de recursos y capacitación del personal. Estas iniciativas están alineadas con la estrategia institucional para mejorar la calidad de vida de las comunidades beneficiadas y proteger el medio ambiente.

Listado de plantas de tratamiento de aguas residuales operando

No	Ubicación	Tecnología	Población
1	Barrio Eurípides	Aeróbica	1,260
2	Barrio Manuel Rodríguez	Anaeróbica	1,101
3	Barrio Mary Carmen	Anaeróbica	650
4	Beverly Hills 1	Anaeróbica	395
5	Residencial Ámbar	Anaeróbica	500
6	Residencial Brisa-Mar	Anaeróbica	210
7	Residencial El Coral	Anaeróbica	640
8	Residencial La Estanza	Anaeróbica	2735
9	Residencial Larimar	Anaeróbica	1025
10	Villa Esmeralda 1	Anaeróbica	702
11	Villa Rosa Delia	Anaeróbica	1175
12	Villas Carolinas 4	Anaeróbica	396
13	Villa Progreso (Cayetano Germosén)	Anaeróbica	440
14	Villa Estancia Nueva	Anaeróbica	336
15	Cayetano Germosén	Anaeróbica	2460
16	Villa Delia	Anaeróbica	769
17	Barrio Blanco	Anaeróbica	650
18	Villas Del Caimito	Aeróbica	525

Al mes de junio del 2024 se encuentra en funcionamiento 18 plantas de tratamiento de agua residual cubriendo alrededor de 15,969 personas con vertido dentro del estandar al medio ambiente.



Este informe es un testimonio del esfuerzo y dedicación de nuestro equipo para superar retos, cumplir metas y responder a las necesidades de la ciudadanía de manera efectiva y transparente.

3.4 -Desempeño de la Direccion Comercia.

La direccion comercial CORAAMOCA, buscando la mejorar en la sastifacion de los ciudadanos en las prestacion de los servicios como tambien en independencia y autosostenibilidad de la institucion, mantiene los esfuerzos en todas las actividaces como tramitar 4,322 solicitudes de ciudadanos que requerian uno de los sevicios de la institucion los cuales fureon realizados dentro del periodo estandar de cada solicitud dando un cumplimiento de un 100% en cada servicio.

Durante el primer semestre, la dirección comercial logró importantes avances. Se destacó por su capacidad de mejora en la eficiencia de recaudación, elevándola a un 73%. Esta notable mejora demostró la habilidad de la dirección para gestionar y recuperar eficientemente los pagos correspondientes a las facturas emitidas.

Además, se registró de recaudacion durante este período. El total alcanzó la cifra de RD\$180,205,397.00 lo que evidencia el crecimiento sustancial en el volumen de negocio generado por la dirección comercial. Este logro es un claro indicativo de la efectividad de las estrategias y operaciones comerciales implementadas.





RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO

Memoria Institucional 2024

4.1 Desempeño área administrativa y financiera

Optimización y mejora de servicios por CORAAMOCA Moca, Espaillat:

Se incorporó una nueva camioneta a su flota institucional con el propósito de fortalecer sus operaciones y servicios. Este vehículo, adquirido con una inversión de RD\$2,169,943.59, permitirá realizar inspecciones de campo, transportar personal y equipos, y responder de manera más rápida y eficiente a las necesidades de los usuarios, especialmente en zonas de difícil acceso.

El proceso de adquisición fue realizado bajo un esquema de licitación pública, siguiendo los principios de transparencia, calidad y mejor relación costo-beneficio, asegurando así un uso eficiente de los recursos asignados.

Con el objetivo de continuar optimizando sus operaciones, CORAAMOCA adquirió un camión volteo, diseñado para transportar materiales y equipos esenciales para el mantenimiento de la red de agua potable y alcantarillado. Este equipo fue adquirido por un monto de RD\$2,840,000.00 a través de un proceso de licitación pública que garantizó la transparencia y el cumplimiento de los estándares de calidad.



La incorporación de este vehículo es un paso significativo para reforzar la capacidad operativa de la institución, contribuyendo a la mejora continua de los servicios ofrecidos a la comunidad.

4.2 Desempeño de los recursos humanos

En otro orden, para garantizar la calidad en los servicios que ofrecemos, durante éste período fueron capacitados con cursos, talleres y seminarios 458 colaboradores, de una Nómina de 851, más del 53% de la misma.

Porcentaje de empleados por sueldo y genero

Etiquetas de fila	% Total Sueldo Bruto	Suma de Total Sueldo Bruto
F	37.13%	\$ 4,523,405.00
M	62.87%	\$ 7,660,239.00
Total general	100.00%	\$ 12,183,644.00

Fuente : elaborada por CORAAMOCA

SISMAP:

Promedio General SISMAP: 71.73%

- Transparencia en las informaciones de Servicios y Funcionarios: 100%
- Nivel de Administración del Sistema de Carrera Administrativa: 80%
- Estructura Organizativa: 70%
- Manual de Organizaciones y Funciones: 100%
- Manual de Cargos Elaborado: 80%



- Concursos Públicos: 0%
- Sistema de Administración de Servidores Públicos (SASP): 0%
- Escala Salarial Aprobada: 80%
- Realizar Acuerdos por Desempeño: 89%
- Evaluación del Desempeño: 84%
- Plan de Capacitación: 60%
- Asociación de Servidores Públicos: 75%
- Subsistema de Relaciones Laborales: 80%
- Institucionalización del Régimen Ético y Disciplinario de los Servidores Públicos en el 100% del personal: 66%
- Implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo en la Administración Pública: 80%
- Encuesta del Clima Laboral: 100%

Estos indicadores representan el estado actual de la gestión pública de CORAAMOCA, reflejando los avances y áreas pendientes de mejora en diferentes aspectos relacionados con la administración, recursos humanos, estructura organizativa y bienestar laboral.

4.3 Desempeño de los Procesos Jurídicos

Para la institución fue fundamental el departamento legal en los procesos, ya que elaboró los pliegos de condiciones para llevar a cabo los distintos procesos de compras mencionados. Estos pliegos de condiciones fueron documentos que detallaron las especificaciones técnicas, los requisitos, las condiciones contractuales y los términos



bajo los cuales se realizaron las adquisiciones. Su elaboración fue esencial para garantizar la transparencia, la igualdad de oportunidades y la legalidad en los procesos de adquisición de bienes o servicios.

4.4 Desempeño de la Tecnología

En el índice de uso TIC y Gobierno Electrónico (ITICGE) la puntuación fue de 57.59 en este reglón con la nueva metodología fueron evaluada 188 instituciones de servicios ciudadanos, donde estamos ubicado en la posición 74 y dentro de la demás corporación ocupando el 4 puesto.

Con esta herramienta se evalúa de manera sistemática el avance de la implementación de las TIC, el E-Gobierno y los servicios en línea en el Estado Dominicano.

Con el propósito de lograr una gestión más efectiva y mejorar los servicios a los ciudadanos en 2024 cumplimos satisfactoriamente con el 85% de lo proyectado en el Plan de Operativo Anual (POA) y mantuvimos la puntuación del 94% en nuestra Plan de Mejora Institucional monitoreado por el MAP.

Dentro de las metas alcanzadas de las contempladas en ambos planes resaltamos:

- Implementación de mesa Ayuda.
- Asistencia a las implementaciones de nuevos softwares del estado.

Bacukp local para guardar información relevante en casos de Emergencias, si el Servidor (principal) no se encuentra disponibles



con fines de uso para el 2024.

Desarrollo y ejecución de un plan de formación continua sobre la TIC en los Procesos productivos.

Acuerdo e implantación de firma digital para los procesos mediante la contraloría, compras y contrataciones y otras instituciones del estado con una cotización de \$521,7000.00, en proceso.

- Continuidad de nuestro plan de seguridad BCP.
- Elaboración de nuestro comité infraestructura.
- Renovación de licencia Antivirus Certificado funcionando 150 pc, con un presupuesto de US \$ 3,071.64
- Evaluación del desempeño del 100% de los colaboradores.
- Automatización de dos de nuestros servicios para ser colocados de manera simplificada.
- Creación de nuestra propia unidad de Almacenamientos a través de sistema llamado TRUENAS. con un presupuesto de \$68,204.32. Ya en ejecución.
- Implementación de políticas de conservación y eliminación de documentación física.

Los software gubernamentales en la institución:

- Portal Transnacional de Compras; Siendo utilizado por tres (3) servidores
Femenino 3
- RECLASOFT/Recursos Humanos; Siendo utilizado por un (1) servidor



Femenino 1

- SIAB/Control de Activos; Siendo utilizado por dos (2) servidores

Femenino 1/ Masculino 1

- TRE/ Registro de contrato Siendo utilizado por dos (2) servidores

Femenino 2

- SUGEP/ Sistema Unificado de Gestión de Pagos; Siendo utilizado por dos (2) servidores

Femenino 2

- SERFI/ Registro de firma; Siendo utilizado por dos (2) servidores

Femenino 2

- SIGEF/ Contabilidad y Auditoría; Siendo utilizado por once (11) servidores.

Femenino 10 / Masculino (1)

4.5 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo

En el transcurso del primer semestre 2024 la dirección de planificación y desarrollo continúa dando seguimiento a los sistemas de desempeño de los subsistemas de planificación.

En el mismo se actualizaron las informaciones del Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública, y los seguimientos de proyecto y resultados de indicadores sobre desempeño.



a) Resultados de la implementación y aplicación de normas básicas de control interno o del indicador de control interno NOBACI.

Durante el período evaluado, logramos implementar y dar seguimiento a dichos indicadores de manera efectiva, demostrando nuestro compromiso con la eficacia y transparencia en nuestras operaciones internas.

No obstante, es importante mencionar que, al momento de la evaluación, la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Moca-CORAAMOCA- obtuvo una puntuación del 12.42% en la medición de Control Interno. Este resultado reflejó la necesidad de revisar y mejorar nuestros procesos internos para cumplir con los estándares establecidos en las Normas Básicas de Control Interno

Acciones implementadas:

Validación de Normas: Se revisaron y actualizaron las Normas Básicas de Control Interno para alinearlas con las mejores prácticas.

Actualización de Documentos: Se actualizó la documentación interna relacionada con el control interno para reflejar los procesos y procedimientos actuales.

Reestructuración Orgánica: Se reestructuró la organización para asignar responsabilidades claras y fortalecer la supervisión de los procesos de control interno.



a) Sistemas de calidad.

A continuación, se presenta un resumen de los indicadores de gestión de calidad de CORAAMOCA:

- Autodiagnóstico por Comité de Calidad y áreas involucradas 100%
- Monitoreo sobre la calidad de los servicios ofrecidos por la institución: 100%
- Plan de Mejora Institucional: 100%
- Estandarización de Procesos: 0%
- Carta Compromiso al Ciudadano: 0%

La estandarización de procesos, se encuentra en un 0% y es necesario completar el Manual de Procedimientos, incluyendo las políticas actualizadas de todas las áreas involucradas. Este manual debe ser socializado, aprobado por la dirección y enviado al Ministerio de Administración Pública (MAP) para lograr el 100%.

La Carta Compromiso al Ciudadano también se encuentra en un 0%, pero se encuentra en proceso de validación por el ministerio de administración pública.

Estos indicadores reflejan la importancia de actualizar y mejorar los procesos de calidad, así como de establecer compromisos claros con los ciudadanos y darles seguimiento para asegurar la mejora continua en la prestación de servicios.



b) Acciones para el fortalecimiento institucional.

Aún no hemos iniciado proyectos formales de fortalecimiento en este semestre. Actualmente nos encontramos en la elaboración de un análisis detallado a través del PEI, hemos establecido objetivos claros para modernizar nuestros procesos, mejorar la gestión del talento humano y fortalecer nuestra relación con la comunidad. En los próximos meses, nos enfocaremos en desarrollar un plan de acción concreto, priorizando iniciativas que nos permitan ser una Institución más eficiente, transparente y comprometida con el desarrollo de CORAAMOCA.

c) Resultados o avances en la implementación de las políticas transversales.

Excelente progreso en la implementación de la Evaluación del Desempeño Institucional (EDI). Los trabajos realizados demuestran un compromiso sólido con la mejora continua de la gestión institucional.

Aspectos destacados

Estructuración inicial: La conformación del Comité Técnico, las socializaciones internas y externas, y la capacitación han sentado las bases sólidas para la implementación del EDI.

Enfoque en metas: La proyección de metas numéricas y su integración en los instrumentos de planificación y presupuestación demuestran un enfoque claro en resultados medibles.



Comunicación y colaboración: Las reuniones inter e intersectoriales y la elaboración de informes trimestrales evidencian un compromiso con la comunicación y la colaboración para alcanzar los objetivos.

La implementación del EDI ha alcanzado una puntuación de 73% hasta la fecha. Este demuestra el compromiso de las instituciones públicas como es el caso de CORAAMOCA en optimizar sus operaciones y cumplir con sus objetivos de manera eficiente.

Política transversal de Género

Avances significativos alcanzados durante el año en la implementación de acciones afirmativas para promover la igualdad de género en CORAAMOCA. A través de la creación de un Comité de Género, la capacitación de sus miembros y la elaboración de un plan de acción integral, se han dado pasos para identificar y abordar las brechas de género existentes en la institución.

Logros Alcanzados

Creación y Fortalecimiento del Comité de Género: Se estableció un Comité de Género conformado por representantes de diversas áreas de la institución, quienes han recibido capacitación especializada en temas de género y equidad.

Identificación y Mitigación de Brechas de Género: A través de un diagnóstico, se identificaron las principales brechas de género existentes en la institución, tanto en términos de oportunidades, como de representación y participación. Con base en esta información, se diseñaron e implementaron acciones específicas para reducir estas brechas.



Desarrollo de un Plan de Acción: Se elaboró un plan de acción integral con objetivos claros, metas medibles y un cronograma de actividades, el cual ha servido como guía para la implementación de las iniciativas de género.

Capitación del Personal: Se llevaron a cabo acciones de capacitación dirigidas a todo el personal de CORAAMOCA, con el objetivo de sensibilizar sobre la importancia de la equidad de género, promover el respeto y la tolerancia, y fomentar una cultura organizacional inclusiva.

Desarrollo de Políticas Institucionales: Se elaboraron y aprobaron las políticas institucionales de género, estableciendo los principios rectores y las normas de conducta para garantizar la igualdad de oportunidades y el trato justo para todas las personas en la institución. Estas políticas abordan temas como la contratación, la promoción, la remuneración, la conciliación de la vida laboral y familiar, y la prevención y atención del acoso sexual.

Incorporación de la Perspectiva de Género en la Estructura Programática: Se integró la perspectiva de género en la planificación, diseño y ejecución de los programas y proyectos de CORAAMOCA, asegurando que estos contribuyan a reducir las desigualdades existentes.

Los avances logrados en la implementación de la equidad de género en CORAAMOCA demuestran el compromiso de la institución con la construcción de un entorno laboral más justo e inclusivo. Sin embargo, es importante reconocer que este es un proceso continuo que requiere de un esfuerzo sostenido por parte de todas y todos. Este es un camino que requiere de un compromiso a largo plazo.



4.6 Desempeño del Área Comunicaciones

En la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Moca (CORAAMOCA), la Dirección de Comunicaciones implementa estrategias comunicativas para el fortalecimiento institucional y la cercanía con los usuarios como garantía del alcance de los objetivos planificados.

Los resultados a presentar, son el producto de un trabajo continuo y oportuno en el que se hace de la comunicación la conexión adecuada para que exista el flujo de información que proyecte los ejes y los planes comunicativos institucionales.

Se abordan aspectos claves que reflejan los medios y canales utilizados; así como el manejo de crisis y el desarrollo de habilidades que muestran el compromiso y la determinación institucional.

Aprovechamos la tecnología, como aliado fundamental, vista ésta como la herramienta que agiliza la difusión de información y permite la cercanía con los ciudadanos. Es el elemento mayormente utilizado en la institución tanto por su inmediatez como por su fácil acceso y la participación activa de los diversos públicos a los cuales nos debemos y que convergen en estos tiempos en los que el comunicar oportunamente es el norte a seguir, evitando la desinformación.

Las acciones comunicativas obedecen a una programación. Cada año ponemos en marcha estrategias que incluyan la integración, sentido de pertenencia, identidad corporativa, valores institucionales, escucha activa, sinergias con diversos sectores, posicionamiento, atención ciudadana, relaciones públicas, etc.

Los recursos como notas periodísticas, boletines institucionales, comunicados y notas de prensa, publicaciones internas, murales



informativos, buzones, gestión de proyectos, etc. nos han servido para fortalecer la comunicación tanto interna como externamente.

Continuamos aprovechando los medios tradicionales para la publicación y promoción, generando contenidos adecuados, con mensajes claros, interesantes, llamativos y sobretodo informativos que despierten el interés de los ciudadanos. Las campañas son adaptadas de acuerdo a las características o exigencias de cada medio en particular (Radio, Televisión, Prensa Escrita y Medios Digitales).

La radio es un medio de difusión masivo que llega al radio-escucha de forma personal, es el medio de mayor alcance, ya que llega a todas las clases

sociales. Por esta razón disponemos de un espacio radial, transmitido cada martes en la Emisora Comunitaria (98.9 FM). El enfoque para desarrollarlo se centra en promocionar lo que hacemos, educar para el ahorro y el buen uso de los recursos naturales y resumir las acciones realizadas que buscan la mejora constante y continúa. Este medio alternativo, estimula la participación de los ciudadanos, cuyas edades oscilan entre los 30 y los 60 años. Su accesibilidad permite que las informaciones lleguen, no sólo a los habitantes del municipio cabecera, que es Moca, sino que se extienda por toda la Provincia Espaillat.

Actualmente utilizamos las redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram, You Tube.) En cada una de estas plataformas, de acuerdo a sus características, compartimos el contenido elaborado en busca de generar el impacto que su uso genera en los ciudadanos.

Utilizamos elementos como: imágenes, recursos audiovisuales, videos, infografías, voz en off, página web. Cada uno de ellos es colocado de acuerdo al medio y el objetivo a conseguir.



La población puede acceder, consultar, realizar reportes, consultas, conocer los servicios y demás. Con este acercamiento se incentiva la participación ciudadana, la cual permite el desarrollo de la democracia y la oportunidad de que los ciudadanos influyan y participen en la toma de decisiones.

Según nuestras estadísticas disponemos en la página de facebook de 6,580 seguidores, de los cuales un 45.50% son hombres y el 54.50% son mujeres, el alcance de nuestras publicaciones es de 115,8 mil, representando un incremento del 0,9% en relación al año anterior, las interacciones con el contenido marcan un 11,4 mil. El alcance de Instagram es de 12,2 mil y el número de visitas al perfil es de 50,5 mil. De su parte, en Twitter contamos con 775 seguidores, mientras que en you tube figuran 433 suscriptores y un total de vistas de 45.1 k. siendo nuestro mayor público con edades de entre 25 y 34 años, marcando un porcentaje del 65%.

Si se trata de una exposición en términos cuantitativos, los resultados son los siguientes: 25 campañas colocadas en las redes sociales Facebook, Twitter, Instagram, 370 publicaciones en las referidas redes, 24 videos en You Tube, 45 programas de radio, 1 proceso de publicidad para colocación en medios de comunicación tradicionales, cuya inversión presupuestaria es de RD\$165,200.00; 3 llamados a licitación pública, 29 notas periodísticas publicadas en nuestro portal institucional www.coraamoca.gov.do, actualización de la Norma Para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales (NORTIC E1-2022), vigente hasta julio del 2025, un constante acercamiento con representantes de juntas de vecinos, grupos organizados, periodistas, comunicadores y la prensa en sentido general, lo que se convierte en apoyo a nuestras acciones y por ende a relaciones fuertes con la población.



De igual forma, en nuestra estructura organizacional funciona la División de Participación Social y Ciudadana, la cual no se limita únicamente al aprendizaje de conocimientos cívicos, sino que también busca orientar a las personas a ser participativas en la sociedad, entendiendo y respetando las leyes, los derechos, las normas de convivencia y asumiendo responsabilidades en la protección del medio ambiente. Educación Ciudadana, forma parte de nuestra organización, tiene como misión principal promover la participación tanto individual como colectiva de los ciudadanos y grupos. Esto se logra mediante actividades tales como reuniones, conferencias o charlas, recorridos, jornadas de reforestación, recolección de basura y visitas a fuentes de abastecimiento.

En el año 2024, se llevaron a cabo 23 actividades, con la participación de 947 personas: 489 mujeres y 458 hombres. Además, dentro de la labor social estudiantil, 204 estudiantes solicitaron realizar su servicio social, de los cuales 104 fueron mujeres y 100 hombres.

En resumen, en organizaciones como la nuestra, la efectividad en la comunicación es definitiva para la construcción permanente de lazos estrechamente ligados no solo con los miembros o colaboradores, sino con el sector que desde fuera puede ver, constatar y validar las acciones que muestran un compromiso asumido y ejecutado en favor de la población en sentido general.



SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

Memoria Institucional 2024

5.1 Nivel de la satisfacción con el servicio

En el marco del monitoreo de la Carta Compromiso 2024, se destaca un índice de satisfacción general del 81%, resultado de las encuestas realizadas a 390 personas y 10 instituciones. Este logro refleja el compromiso de la organización con la mejora continua y la satisfacción de sus usuarios.

Si bien los planes de acción para mejorar la satisfacción aún están en revisión, este resultado se mantiene a la fecha, pues el indicador se actualiza a finales de junio de cada año. Se mantienen positivos la expectativa del indicador por impacto de las acciones implementadas.

5.2 Nivel de cumplimiento acceso a la información

Levantamiento de las solicitudes atendidas por la OAI. En el período de gestión enero-noviembre de 2024, la OAI recibió cero (0) solicitudes de información, de manera física/personal y recibió nueve (9) solicitudes a través del portal web Único de Sistema de Acceso a la Información Pública (SAIP).

Cumplimiento de plazos y justificación en caso de incumplimiento, la OAI ha cumplido al 100% con el procedimiento y sus plazos, de acuerdo a los informes de evaluaciones de la DIGEIG, en los meses desde enero hasta abril 2024.



Planes de acción para mejora y porcentaje de ejecución a la fecha:

1) continuar cumpliendo con el procedimiento de solicitud a Direcciones y Deptos., 2) Que los Dptos. Correspondientes entreguen las informaciones de manera oportuna.

5.3 Resultados Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias

resultados generales de la línea 311: durante el período enero-junio 2024, se recibió una (1) reclamación por esta vía línea 311 sobre quejas, reclamaciones, denuncias, sugerencias.

Información estadística sobre principales motivos de las reclamaciones, cumplimiento de plazos y justificación en caso de incumplimiento: en este periodo, una sugerencia equivocada que fue rechazada (posible spam) y una reclamación que también fue rechazada (posible spam), cero (00) quejas y cero (00) denuncias por esta vía.

Planes de acción para mejora y porcentaje de ejecución a la fecha: continuar con mayor frecuencia los anuncios a través de las redes sociales y proyectar en programas de TV, dando a conocer el portal web del sistema único de la LINEA 311.

5.4 Resultados de mediciones del portal de transparencia.

La Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Moca (CORAAMOCA), luego de una ardua labor aunando esfuerzos para cumplir con todo lo dispuesto en la Resolución No.002-2021, completar los documentos y publicarlos en las secciones de los



indicadores para la evaluación de transparencia, en la última evaluación del mes de septiembre, ha obtenido una puntuación de 94.9% del 100, en el ámbito de transparencia gubernamental.



PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO

Memoria Institucional 2024

Planificación y Proyecciones

En la búsqueda de soluciones a largo plazo, CORAAMOCA ha participado activamente en encuentros y socializaciones relacionados con la construcción de una presa en el municipio de Jamao al Norte. Este proyecto es fundamental para garantizar un suministro sostenible de agua potable en toda la provincia y es visto como una prioridad para asegurar la calidad de vida de los munícipes.

Procesos en licitación pública

Además de las ejecutorias realizadas, se han gestionado seis procesos clave en licitación pública, que representan un paso esencial para modernizar la infraestructura y mejorar los servicios. Estos procesos son:

Ampliación de redes de agua potable y mejoramiento de los sistemas de medición de agua potable en varios sectores del municipio de Moca, con un monto de RD\$63,571,780.00.

Adquisición de equipos de bombeo y cables eléctricos, con un monto de RD\$5,354,252.80.

Adquisición de una retroexcavadora y dos camiones doble cabina, con un monto de RD\$11,131,795.00.



Construcción de tres centros de servicio al cliente en los distritos municipales de Juan López, El Higüerito y Veragua, con un monto de RD\$26,403,621.68.

Construcción de pozos tubulares y ampliaciones de redes en Gaspar Hernández y sus distritos municipales, con un monto de RD\$64,000,000.00.

Adquisición de un camión hidrosuccionador, con un monto de RD\$5,350,000.00. Este proceso fue declarado desierto y será relanzado próximamente.

Proyectos en formulación para código SNIP

CORAAMOCA se encuentra desarrollando levantamientos en distintos territorios de la provincia, como Cayetano Germosén, San Víctor, Juan López, Las Lagunas y Jamao al Norte, con el objetivo de formular proyectos destinados a la construcción de pozos tubulares y ampliaciones de redes de agua potable. Estos proyectos contemplan una inversión aproximada de RD\$100,000,000, recursos que ya están disponibles y alineados con el compromiso de la institución para fortalecer el acceso al agua potable.

Proyectos con colavoracion interinstitucional

Proyecto de mejora de agua potable y aguas residuales para Moca y Gaspar Hernández, con una inversión total de US\$43,500,000, el proyecto de mejora de agua potable y aguas residuales para Moca y Gaspar Hernández continúa logrando avances significativos en beneficio de los residentes de la Provincia Espaillat. Este proyecto abarca cuatro componentes principales:



- Infraestructura y eficiencia del abastecimiento de agua.
- Recolección y tratamiento de aguas residuales.
- Fortalecimiento de la capacidad institucional.

Durante el período reportado, se ejecutaron un total de US\$2,530,233.23, destinados a la adquisición de equipos y elementos necesarios para garantizar el cumplimiento de los objetivos del proyecto, y para el próximo año se continuara con los componentes principales antes mencionados.



ANEXOS

Memoria Institucional 2024

a. Matriz de Logros Relevantes

Producto / servicio	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Total año 2024
Residentes de viviendas de la provincia Espailat con abastecimiento de agua potable a través de la red pública	3,600,263	3,362,039	3,179,166	2,903,745	3,032,894	3,118,971	3,635,868	3,713,483	3,713,579	3,633,926	3,657,630	3,413,779	40,965,343
M3 de aguas Producida	-	-	\$ 10,442,795	-	-	\$ 5,914,952	-	-	\$ 3,543,982	-	\$ 16,778,718	\$ 3,543,982	\$ 40,224,429
Residentes de los sectores bajo la jurisdicción de CORAAMOC A con aguas residuales tratadas y vertidas al	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-



medio ambiente conforme a los parámetros establecidos por las normas.													
M3 recolectados	-	-	\$ 645,607	-	-	\$ 933,505	-	-	\$ 957,160	-	-	\$ 996,866	\$ 3,533,138
Residentes de viviendas de la Provincia Espailat con servicio de recolección	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
M3 de aguas tratadas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Residente de la provincia Espailat reciben atención a las solicitudes de servicios comerciales de conformidad con el tiempo	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%



de respuesta establecido													
Clientes/usuarios atendidos	-	-	\$ 25,081,332	-	-	\$ 37,595,424	-	-	\$ 37,546,066	-	\$ 31,675,684	7,860,758	\$ 139,759,264

Fuente: elaborado por el CORAAMOCA

b. Matriz de Gestión Presupuestaria.

Código Programa/Subprograma	Nombre del Programa	Asignación Presupuestaria 2024(RD\$)	Ejecución 2024(RD\$)	Cantidad de Productos Generados por Programa	Índice de Ejecución %	Participación ejecución por Programa
1	Actividades Centrales	168,591,176	161,908,036	-	96%	30%
11	Abastecimiento de Agua Potable	252,559,3156	36,103,326.07	3	14%	44%
12	Saneamiento y Disposición de Aguas Residuales	3,579,791	3,271,780.57	2	91%	1%
13	Gestión Comercial	145,590,222	131,898,508	1	91%	26%
96	Deudas Pública y Otras Operaciones Financieras	-	-	-	-	-
98	Administración de Contribuciones Especiales	-	-	-	-	-
99	Administración de Activos, pasivo y transferencias	-	-	-	-	-
	Total	570,488,706	333,349,851	6		

Fuente: elaborado por el CORAAMOCA



c. Matriz de indicadores de gestión por procesos.

No .	Área	Producto	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Resultado	% Avance
1	Dirección comercial	Recaudación	Eficiencia de Recaudo	anual	79%	71%	73%	3%
2	Dirección adm y financiero	Ejecución presupuestaria	Ejecución de Inversiones	anual	82%	52%	82%	-48%
3	Dirección técnica	Producción de Agua	Producción de Agua M ³	anual	38,012,705	42,987,057	19,197,078	-55%
4	Dirección técnica	Índice de Potabilidad (>95%)	Índice de Potabilidad	anual	95%	95%	93%	-2%
5	Oficina de acceso a la información	Transparencia gubernamental	Transparencia gubernamental	anual	87%	100%	95%	-5%
6	Departamento de tecnología de la información	Índice de Uso de Tic e Implementación de Gobierno Electrónico	ITIGE	anual	59%	70%	58%	-18%
7	Dirección comercial	Regularización de conexiones	Conexiones Activas Agua Potable	anual	38,7210	40,122.33	39,798	-1%
8	Dirección comercial	Regularización de conexiones	Usuarios Medidos	anual	6,084	8,678	6,285	-28%
9	Dirección comercial	Regularización de conexiones	Usuarios No Medidos	anual	33,037	30,043	35,513	18%
10	Dirección técnica	Gestión Operativa y Técnica	Eficiencia Física	anual	34%	27%	23%	-16%
11	Dirección comercial	Cobertura de Catastro	Cobertura de catastro %	anual	71%	87%	77%	-11%
12	Dirección de planificación y desarrollo	Sistema de Monitoreo de la Administración Pública	SISMAP	anual	49%	80%	76%	-6%

Fuente: elaborado por el CORAAMOCA



d. Consumo de Sustancias Químicas

Consumo de Sustancias Químicas, 2024

Año/Meses	Consumo cloro gas Lb/mes	Consumo cloro Granulado Lb/mes	Consumo pastilla de cloro	Consumo sulfato de aluminio saco de 25 kg	Consumo sulfato de aluminio saco de 50 kg
Diciembre	10,200	400	800	387	0
Enero	8,400	500	537	5	0
Febrero	8,600	460	600	2	0
Marzo	8,400	335	540	3	0
Abril	8,200	700	590	1,328	0
Mayo	8,800	300	570	2,400	168
Junio	8,400	575	675	7	0
Julio	8,200	375	640	0	0
Agosto	8,000	600	840	0	0
Septiembre	10,000	415	250	0	0
Octubre	10,000	490	775	0	0
Noviembre	10,000	220	185	0	0
Totales	107,200	5,370	7,002	4,132	168
Promedio Mensual	8,933	47.5	583.5	344.3	14

Fuente: elaborado por el CORAAMOCA



a. Los Acueductos de CORAAMOCA incluidos en el Control Sanitario

Distribución de agua potable en m³/ mes en los Acueductos de CORAAMOCA incluidos en el Control Sanitario a nivel de Municipios de la Provincia Esparillat.

Acueductos	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sep	Octubre	Nov
Ciudad de Moca	2,465,691	2,211,120	2,382,194	2,481,511	2,856,458	2,907,398	2,818,683	2,795,240	2,806,990
Monte de la Jagua	265,000	260,000	280,000	290,000	340,000	350,000	350,000	350,000	360,000
Múltiple de Juan López	35,000	33,000	33,050	33,100	33,500	34,000	34,000	35,000	38,000
Múltiple de las Lagunas	33,500	31,000	31,100	31,500	32,000	33,000	32,000	33,000	36,000
Los peña	425	400	450	440	500	475	3,027	3,027	3,050
Boca Férra	1,050	1,000	1,100	1,050	2,462	2,350	1,334	1,380	1,400
Múltiple de San Víctor	71,500	70,500	70,000	71,000	80,000	80,000	78,000	77,500	79,500
Reparadero	20,000	18,000	18,100	6,000	23,000	22,000	21,500	7,368	7,600
Ortega	15,000	12,000	12,050	10,000	10,000	9,500	9,500	4,343	4,500
Moquita	1,550	1,500	1,400	1,450	1,500	1,500	6,368	15,376	15,500
Villa Trina	12,500	9,500	19,000	16,000	-	14,000	20,880	18,149	16,000
Los Naranjos	-	-	-	350	-	-	-	1,136	1,200
Quebrada Honda	10,000	9,000	9,200	9,000	10,200	10,300	680	650	750
Pozo La Rosa	-	-	-	-	-	-	-	-	950
Cayetano Germosen	18,500	18,000	16,200	16,100	16,000	16,000	19,021	19,100	19,000
La Guama	13,200	13,000	13,100	13,000	13,200	13,200	15,695	16,050	16,000
Hato Viejo	2,700	2,500	2,400	2,000	400	400	15,267	12,073	12,000
Calle del Rio	600	325	400	410	3,500	1,500	725	750	740
Villa Progreso	750	300	350	360	360	360	360	350	250
Jamao al Norte	34,600	32,000	17,000	16,000	15,500	16,000	38,695	24,095	19,600
Los Brazos	15,300	14,000	7,800	7,700	7,500	-	20,038	12,048	12,000
Caimito Puesto Grande	-	-	-	-	-	-	-	-	18,200
Gaspar Hernández	51,200	50,000	60,000	58,000	57,000	56,000	80,153	72,286	72,300
Veragua	16,000	15,000	40,000	37,500	37,000	35,000	40,057	36,143	36,100
Batey	8,100	8,000	8,000	16,500	35,000	14,500	15,096	18,072	17,500
TOTAL	3,092,166	2,810,145	3,022,894	3,118,971	3,575,080	3,617,483	3,621,079	3,553,136	3,595,130

Fuente: elaborado por el CORAAMOCA



b. Resumen del plan de compras.

DATOS DE CABECERA PACC		
MONTO ESTIMADO TOTAL	RD\$	130,009,472.65
CANTIDAD DE PROCESOS REGISTRADOS		61
CAPÍTULO		6107
SUB CAPÍTULO		01
UNIDAD EJECUTORA		0001
UNIDAD DE COMPRA	Corporación de Acueducto y Alcantarillado Moca	
AÑO FISCAL		2024
FECHA APROBACIÓN		
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN OBJETO DE CONTRATACIÓN		
BIENES	RD\$	52,629,951.60
OBRAS	RD\$	63,277,671.21
SERVICIOS	RD\$	14,101,849.84
SERVICIOS: CONSULTORÍA	RD\$	-
SERVICIOS: CONSULTORÍA BASADA EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS	RD\$	-
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN CLASIFICACIÓN MIPYME		
MIPYME	RD\$	-
MIPYME MUJER	RD\$	-
NO MIPYME	RD\$	130,009,472.65
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN TIPO DE PROCEDIMIENTO		
COMPRAS POR DEBAJO DEL UMBRAL	RD\$	3,182,725.00
COMPRA MENOR	RD\$	36,578,242.84
COMPARACIÓN DE PRECIOS	RD\$	73,524,384.81
LICITACIÓN PÚBLICA	RD\$	15,024,270.00
LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL	RD\$	-
LICITACIÓN RESTRINGIDA	RD\$	-
SORTEO DE OBRAS	RD\$	-
EXCEPCIÓN - BIENES O SERVICIOS CON EXCLUSIVIDAD	RD\$	-



EXCEPCIÓN - CONSTRUCCIÓN, INSTALACIÓN O ADQUISICIÓN DE OFICINAS PARA EL SERVICIO EXTERIOR	RD\$	-
EXCEPCIÓN - CONTRATACIÓN DE PUBLICIDAD A TRAVÉS DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL	RD\$	-
EXCEPCIÓN - OBRAS CIENTÍFICAS, TÉCNICAS, ARTÍSTICAS, O RESTAURACIÓN DE MONUMENTOS HISTÓRICOS	RD\$	-
EXCEPCIÓN - PROVEEDOR ÚNICO	RD\$	-
EXCEPCIÓN - RESCISIÓN DE CONTRATOS CUYA TERMINACIÓN NO EXCEDA EL 40% DEL MONTO TOTAL DEL PROYECTO, OBRA O SERVICIO	RD\$	-
EXCEPCIÓN - RESOLUCIÓN 15-08 SOBRE COMPRA Y CONTRATACIÓN DE PASAJE AÉREO, COMBUSTIBLE Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS DE MOTOR	RD\$	-

