



Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados
INAPA

PLAN OPERATIVO ANUAL 2025
POA

Dependencia

Objetivo General END
Objetivo Específico END
Plan de Gobierno

2.5 Vivienda digna en entornos saludables
2.5.2 Garantizar el acceso universal a servicios de agua potable y saneamiento, provistos con calidad y eficiencia
El acceso al agua y mejora del recurso

Eje Estratégico
Objetivo Estratégico

Fortalecer la Organización Institucionalmente y Hacer Eficiente la Gestión
Fortalecer la Gestión Comercial

ID	Producto	Descripción del Producto	Indicador	Unidad de Medida	Línea Base 2024	Meta 2025	Método de Verificación	Responsable Directa	Actividades Generales (Plan de Trabajo)	Recursos Aprobados		Recursos Programa Bance Mundial	
										Materiales/Equipos (Código: OGCP)	Monto (Monto PACE Ajustado a Tasa 2025)	Materiales/Equipos (Código: OGCP)	Monto (Monto PACE Bance Mundial)
	Cartera de clientes aumentada	Introducción al sistema de facturación los contratos nuevos de usuarios ubicados e identificados.	Cant. De Usuarios convertidos o clientes nuevos	uds.	4,689	7,558	Consulta de ventas realizadas en el Sistema de Gestión Comercial	Dirección Comercial, Catastro y Cartografía, Oficinas Comerciales a nivel Provincial y Municipal	Introducción de los nuevos contratos al sistema de facturación y control de calidad de la información de los contratos cargados al sistema.				
	Cartera de clientes aumentada provincias programa BM (IVD 1: Hogares atendidos con suministro de agua gestionado de forma segura)	Contratos producidos por las nuevas conexiones o mejoras de servicio en las provincias bajo el programa de BM	Cantidad de contratos de AP nuevos en las provincias del programa	uds.	2,154	1,300	Consulta de ventas realizadas en el Sistema de Gestión Comercial	Dirección Comercial, Catastro y Cartografía, Oficinas Comerciales a nivel Provincial y Municipal	Introducción de los nuevos contratos al sistema de facturación y control de calidad de la información de los contratos cargados al sistema.				
	Cartera de clientes aumentada provincias programa BM (IVD 2: Hogares atendidos con saneamiento gestionado de forma segura)	Contratos producidos por las nuevas conexiones o mejoras de servicio en las provincias bajo el programa de BM	Cantidad de contratos con activación de ACS nuevos en las provincias del programa	uds.	705	1,500	Consulta de ventas realizadas en el Sistema de Gestión Comercial	Dirección Comercial, Catastro y Cartografía, Oficinas Comerciales a nivel Provincial y Municipal	Introducción de los nuevos contratos al sistema de facturación y control de calidad de la información de los contratos cargados al sistema.	Equipos informáticos y accesorios: \$151,872.00 Curso Administración de Base de Datos I y II: \$40,000.00 Servicios Educativos y de Formación: \$30,000.00	\$ 241,872.00	Equipos informáticos y accesorios: \$493,436.00 Software: \$168,000.00 Capacitación en ARCgis: \$387,600.00 Camioneta Diesel Doble Cabina Automática: \$10,897,672.50 Curso Administración de Base de Datos I y II: \$40,000.00	\$ 11,986,708.50
	Catastro de usuarios georreferenciados (IVD 6 y 7: Reducción de las Aguas No Contabilizadas)	Levantamiento, georreferenciación y registro de usuarios en la base de datos cartográficos para la digitalización del Catastro de Usuarios	Cantidad de predios levantados para digitalización del catastro de usuarios	uds.	15,017	15,000	Cantidad de contratos sanitarios registrados en el Sistema de Gestión Comercial y catastro digital de predios levantados.	Dirección Comercial, Catastro y Cartografía, Oficinas Comerciales a nivel Provincial y Municipal	Levantamiento predial en campo, Depuración de información de los usuarios. Registro en el sistema de gestión comercial: Recategorizaciones, actualizaciones de datos catastrales, introducción de nuevos contratos, modificaciones de datos de contratos, reactivaciones de contratos y eliminación de duplicidad de contratos.				
	Actualización en base de datos de información de clientes y datos de facturación	Actualización de la base de datos del Sistema de Gestión Comercial y depuración del balance financiero de los clientes.	Cantidad de solicitudes de ajuste de balance e información en contratos en el sistema de gestión	uds.	2,323	2,904	Registro de actualizaciones y modificaciones a cartera de clientes	Dirección Comercial, Catastro y Cartografía, Atención al Cliente	1.- Visitas de seguimiento. 2.- Levantamiento de información. 3.- Actualización de datos. 4.- Digitalización de procesos de seguimiento y parametrización de información obtenida de las direcciones regionales.				
	Índice de quejas	Quejas de clientes por servicio de agua potable o alcantarillado registradas en el sistema de gestión comercial X cada 1000 clientes	Cant. De quejas registradas en Sistema IIRA	cociente	2.26	3.04	Reportes Quejas y Peticiones del Sistema IIRA	Dirección Comercial, Atención al Cliente, Oficinas Comerciales a nivel Provincial y Municipal	Registro de Quejas y Peticiones en sistema de gestión comercial. Procesamiento y canalización a departamentos correspondientes				
	Encuestas de Satisfacción del Cliente	Encuestas llenadas por clientes vía presencial, on line e institucionales	Cant. De encuestas llenadas	uds.	1,641	2,500	Registro de encuestas llenadas	Atención al Cliente	Suministro de encuestas a Encargados Comerciales. Llenado de encuestas por clientes presenciales, virtuales e institucionales. Procesamiento de encuestas llenadas			Software: \$150,969.00	\$ 150,969.00
	Índice de Satisfacción del Cliente	Valoración resultante de las encuestas de satisfacción	Índice de Satisfacción al Cliente	%	83.88%	91%	Registro de encuestas llenadas	Atención al Cliente					
	Disminución de cartera morosa	Negociaciones realizadas por el Depto. De Cobros para reducir la cartera de cuentas morosas y clientes con atrasos de pagos.	Cantidad de negociaciones ejecutadas	uds.	2,695	3,357	Negociaciones registradas en el Sistema de Gestión Comercial	Dirección Comercial, Cobros, Oficinas Comerciales a nivel Provincial y Municipal	1.- Operativos de Intimación de Pagos. 2.- Visitas a Grandes Clientes. 3.- Revisión de Contratos. 4.- soporte y apoyo a oficinas comerciales. 5.- Operativos de corte y reconexión	Lubricantes, aceites, grasas y anticorrosivos: \$594.32 Herramientas de mano: \$18795.00 Adhesivos y selladores: \$27991.00 Tubos y tuberías: \$65,600.00 Distribución de fluidos y gas: \$98,227.06 Servicios Educativos: \$45,000.00 Curso Administración de Base de Datos I y II: \$40,000.00 Lubricantes, aceites, grasas y anticorrosivos: \$5,100.55 Herramientas de mano: \$163,892.50 Adhesivos y selladores: \$27,991.00 Tubos y tuberías: \$65,600.00 Distribución de fluidos y gas: \$98,227.06 Medios de transporte: \$239,068.40 Medidor de flujo de agua de 1/2" con conexiones: \$134,800.00	\$ 1,461,424.62	Lubricantes, aceites, grasas y anticorrosivos: \$5,100.55 Herramientas de mano: \$163,892.50 Ferretería: \$2,566.50 Adhesivos y selladores: \$221,091.00 Tubos y tuberías: \$1,025,000.00 Distribución de fluidos y gas: \$3,283,918.08 Servicios Educativos: \$45,000.00 Lubricantes, aceites, grasas y anticorrosivos: \$5,100.55 Herramientas de mano: \$163,892.50 Adhesivos y selladores: \$221,091.00 Tubos y tuberías: \$1,025,000.00 Distribución de fluidos y gas: \$3,283,918.08 Camioneta Diesel Doble Cabina Automática: \$4,359,069.00 Flujo Estático de 1/2": \$1,850.00	\$ 10,228,974.13
	Instalación de medidores (IVD 6 y 7: Reducción de las Aguas No Contabilizadas)	Instalación de micromedidores (ALINO)	Cantidad de medidores instalados	uds.	418	420	Reporte de instalación de nuevos equipos	Dirección Comercial, Medición	Recibir Catastro y Operaciones los levantamientos de los predios factibles para instalar, presión de agua, diámetro de acometida, realizar cronograma de instalación, asignar órdenes, instalar e informar a la Dirección Comercial.		\$ 335,617.39		\$ 27,212,974.13



Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados
INAPA

PLAN OPERATIVO ANUAL 2025
POA

Dependencia

Objetivo General: END
Objetivo Específico: END
Plan de Gobierno

2.5 Vivienda digna en entornos saludables
2.5.2 Garantizar el acceso universal a servicios de agua potable y saneamiento, provistos con calidad y eficiencia
El acceso al agua y mejora del recurso

Eje Estratégico
Objetivo Estratégico

Fortalecer la Organización Institucionalmente y Hacer Eficiente la Gestión
Fortalecer la Gestión Comercial

NO.	Producto	Descripción del Producto	Indicador	Unidad de Medida	Línea Base 2024	Meta 2025	Medio de Verificación	Responsable Directo	Actividades Generales (Plan de Trabajo)	Recursos Aprobados		Recursos Programa Banco Mundial	
										Materiales/Equipos (Código DGCP)	Monto (Monto PACC Ajustado a Tasa 2025)	Materiales/Equipos (Código DGCP)	Monto (Monto PACC Banco Mundial)
	Facturación realizada aumentada	Inserción de productos nuevos catastralmente identificados para posterior facturación mensual. Conversión de los puntos de acometidas de nuevos proyectos entregados en servicios facturados, dentro del ciclo de facturación correspondiente	Total de Productos Facturados por Mes	uds.	214,039	271,049	Reportes mensuales de facturación	Dirección Comercial, Facturación, Catastro y Cartografía	Saneamiento de datos de clientes (automatización de estafetas). Actualización de saldos por cliente (entrenamiento y capacitaciones a personal identificado). Aumento de la cartera de clientes (plan general de catastro y cartografía).	Servicios Educativos: \$10,000.00 Curso Administración de Base de Datos I y II: \$40,000.00 Diplomado en Ciencia de Datos: 50,000.00	\$ 120,000.00	Curso Administración de Base de Datos I y II: \$40,000.00	\$ 40,000.00
	Facturación total	Monto total facturado por servicios de agua potable y alcantarillado al año	Facturación Total Anual Dinero	RD\$	3,292,135,140.95	2,081,343,654.05	Reportes mensuales de facturación	Facturación					
	Facturación total provincias programa BM (IVD 5: Aumento de la Tasa de Recaudación)	Monto total facturado por servicios de agua potable y alcantarillado al año en las provincias del programa de BM	Facturación Total Anual Dinero	RD\$	250,558,543.11	283,066,709.21	Reportes mensuales de facturación	Facturación					
	Cientes que pagaron por mes	Total de clientes que realizaron pagos en el mes correspondiente	Cient. Total de Clientes que pagaron en el mes en promedio	uds.	38,256	45,803	Reporte Área Comercialización y Marketing	Comercialización y Marketing, Oficinas Comerciales Provinciales y Municipales	Procesamiento de información proveniente de ingresos y de Encargados Comerciales				
	Tasa de Recaudación	Cociente entre lo recaudado y lo facturado	Cient. Calculada, promedio anual	%	71.80%	72.41%	Reportes mensuales de Facturación y Comercialización y Marketing	Cobros, Facturación y Oficinas Comerciales Provinciales y Municipales	Saneamiento de datos de clientes (automatización de estafetas). Actualización de saldos por cliente (entrenamiento y capacitaciones a personal identificado). Aumento de la cartera de clientes (plan general de catastro y cartografía).				
	Tasa de Recaudación provincias programa BM (IVD 5: Aumento de la Tasa de Recaudación)	Cociente entre lo recaudado y lo facturado en las provincias del programa de BM	Cient. Calculada, promedio anual	%	70.27%	71.27%	Reportes mensuales de Facturación y Comercialización y Marketing	Cobros, Facturación y Oficinas Comerciales Provinciales y Municipales	Saneamiento de datos de clientes (automatización de estafetas). Actualización de saldos por cliente (entrenamiento y capacitaciones a personal identificado). Aumento de la cartera de clientes (plan general de catastro y cartografía).	Medios Impresos: \$230,066.40 Servicios Educativos: \$180,800.00 Curso Administración de Base de Datos I y II: \$80,000.00 Diplomado en Ciencia de Datos: \$0,000.00 Baterías de 6V para inversores: \$16,326.84	\$ 346,192.54	Calefacción, ventilación y circulación de aire: \$70,000.00 Medios Impresos: \$1,875,444.96 Muebles Comerciales e Industriales: \$310,000.00 Curso Administración de Base de Datos I y II: \$120,000.00 Diplomado en Ciencia de Datos: \$750,000.00 Inversor 2.5Kw, 24V: \$129,595.80 Baterías de 6V para inversores: \$37,956.84	\$ 2,352,997.00
	Recaudo Nacional	Se refiere a las iniciativas de potencialización del recaudo total mensual logrado por la Dirección Comercial.	Recaudación Comercial RD\$	RD\$	1,462,182,197.48	1,505,868,628.54	Reporte Área Comercialización y Marketing	Dirección Comercial, Cobros, Comercialización y Marketing, Oficinas Comerciales a nivel Provincial y Municipal	Captación de nuevos contratos a través de levantamientos y normalización de usuarios. Entrega efectiva de facturas a través de catastros actualizados. Habitación de puntos y estafetas de cobros en canales alternos (TPAGO, WEPA). Uso de plataformas bancarias.				
	Recaudo de las provincias programa BM (IVD 5: Aumento de la Tasa de Recaudación)	Se refiere a las iniciativas de potencialización del recaudo total mensual logrado por la Dirección Comercial.	Recaudación Comercial RD\$	RD\$	123,810,106.00	201,740,218.25	Reporte Área Comercialización y Marketing	Dirección Comercial, Cobros, Comercialización y Marketing, Oficinas Comerciales a nivel Provincial y Municipal	Captación de nuevos contratos a través de levantamientos y normalización de usuarios. Entrega efectiva de facturas a través de catastros actualizados. Habitación de puntos y estafetas de cobros en canales alternos (TPAGO, WEPA). Uso de plataformas bancarias.				
Total											\$ 2,906,186.54	Total	\$ 33,071,622.76

RAFAEL BLANDINO
Director Comercial

WELLINGTON ARANA
Director Comercial