Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados
INAPA

PLAN OPERATIVO ANUAL 2026
POA

Dependencia Dirección Comercial

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

Eje Estratégico Fortalecer la Organización Institucionalmente y Hacer Eficiente la Gestión

Producto	Descripción del Producto	Indicador	Unidad de Medida	Linea Base 2025	Meta 2026	Medio de Verificación	Responsable Directo	Responsables Solidarios	Actividades Generales (Plan de Trabajo)	Recursos Aprobados	
										Materiales/Equipos (Código DGCP)	Monto ajustado a Tope
Cartera de clientes aumentada	Introducción al sistema de facturación los contratos nuevos de usuarios ubicados e identificados.	Cant. De Usuarios convertidos a clientes nuevos.	uds.	7,958	10,000	Reporte de contratos nuevos y predios levantados	Catastro y Cartografía, Oficinas Comerciales a nivel Provincial y Municipal	Transporte, Tecnología, RRHH,	Introducción de los nuevos contratos al sistema de facturación y control de calidad de la información de los contratos cargados al sistema.	2510 - Vehículos de Motor	$5,390,000.00
										4321 - Equipo informático y accesorios	
Cartera de clientes AP aumentada para provincias Santiago Rodriguez, Montecristi y Valverde, IVD 1	Contratos producidos por las nuevas conexiones o mejoras de servicio en las provincias bajo el programa de BM (IVD 1: Hogares atendidos con suministro de agua gestionado de forma segura)	Cantidad de contratos de AP nuevos en las provincias del programa BM	uds.	1,300	2,000	Reporte de contratos nuevos y predios levantados	Catastro y Cartografía, Oficinas Comerciales a nivel Provincial y Municipal	Transporte, Tecnología, RRHH,	Introducción de los nuevos contratos al sistema de facturación y control de calidad de la información de los contratos cargados al sistema.	2510 - Vehículos de Motor	$30,673,948.50
Cartera de clientes AS aumentada para provincias Santiago Rodriguez, Montecristi y Valverde, IVD 2	Contratos producidos por las nuevas conexiones o mejoras de servicio en las provincias bajo el programa de BM (IVD 2: Hogares atendidos con saneamiento gestionado de forma segura)	Cantidad de contratos con activación de AS nuevos en las provincias del programa	uds.	1,500	2,000	Reporte de contratos nuevos y predios levantados	Catastro y Cartografía, Oficinas Comerciales a nivel Provincial y Municipal	Transporte, Tecnología, RRHH,	Introducción de los nuevos contratos al sistema de facturación y control de calidad de la información de los contratos cargados al sistema.	4321 - Equipo informático y accesorios	$3,607,464.00
Catastro de usuarios georreferenciados, IVD 6 y 7	Levantamiento, georreferenciacion y registro de usuarios en la base de datos cartográficos para la digitalización del Catastro de Usuarios (IVD 6 y 7: Reducción de las Aguas No Contabilizadas)	Cantidad de predios levantados para digitalización del catastro de usuarios	uds.	16,000	16,500	Reporte de contratos nuevos y predios levantados	Dirección Comercial, Catastro y Cartografía, Oficinas Comerciales a nivel Provincial y Municipal	Transporte, Tecnología, RRHH,	Levantamiento predial en campo. Depuracion de informacion de los usuarios. Registro en el sistema de gestión comercial: Recategorizaciones, actualizaciones de datos catastrales, Introduccion de nuevos contratos, modificaciones de datos de contratos, reactivaciones de contratos y eliminacion de duplicidad de contratos.	8610 - Servicios educativos y de formación	$1,420,000.00
										5310 - Ropa	$155,760.00
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 comercial, realizadas	uds.	187,577	6,498	Reporte de actualizaciones y modificaciones en sistema de gestión comercial	Dirección Comercial, Catastro y Cartografía, Atención al Cliente.	Tecnología, RRHH	1.- Visitas de seguimiento. 2.- Levantamiento de Informacion. 3.-Actualizacion de datos. 4.-Digitalizacion de procesos de seguimiento y parametrización de Información obtenida de las direcciones regionales.		
Indice de quejas	Quejas de clientes por servicio de agua potable o alcantarillado registradas en el sistema de gestión comercial X cada 1000 clientes	Indice de Quejas	índice	3.04	1.66	Reportes Quejas y Peticiones del CENTRAL Q	Dirección Comercial, Atención al Cliente, Oficinas Comerciales a nivel Provincial y Municipal	Tecnología	Registro de Quejas y Peticiones en sistema de gestión comercial. Procesamiento y canalización a departamentos correspondientes	4321 - Equipo informático y accesorios	

Producto	Descripción del Producto	Indicador	Unidad de Medida	Linea Base 2025	Meta 2026	Medio de Verificación	Responsable Directo	Responsables Solidarios	Actividades Generales (Plan de Trabajo)	Recursos Aprobados	
										Materiales/Equipos (Código DGCP)	Monto ajustado a Tope
Encuestas de Satisfacción del Cliente	Encuestas llenadas por clientes vía presencial, on fine e institucionales	Cant. De encuestas llenadas	uds.	2,003	2,303	Reporte de encuestas llenadas Carta de Compromiso	Atención al Cliente	Tecnología, Gestión de la Calidad	Suministro de encuestas a Encargados Comerciales. Llenado de encuestas por clientes presenciales, virtuales e institucionales. Procesamiento de encuestas llenadas		
Indice de Satisfacción del Cliente	Valoración resultante de las encuestas de satisfacción	Indice de Satisfacción al Cliente	%	95.84%	95.89%	Reporte de encuestas llenadas Carta de Compromiso	Atención al Cliente	Tecnología, Gestión de la Calidad, Direccion Administrativa	Procesamiento de las encuestas de satisfacción y cálculo final del Indice en base la las respuestas.		
Disminución de cartera morosa	Acuerdos realizados por el Depto. De Cobros para reducir la cartera de cuentas morosas y clientes con atrasos de pagos.	cantidad de acuerdos ejecutados	uds.	6732	7741	Reporte de acuerdos registrados en el Sistema de Gestión Comercial	Dirección Comercial, Cobros, Oficinas Comerciales a nivel Provincial y Municipal	Tecnología, RRHH, Ingresos	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 reconexion	2510 - Vehículos de Motor	
										4321 - Equipo informático y accesorios	
										1512 - Lubricantes, aceites, grasas y anticorrosivos	$4,371.90
										2711 - Herramientas de mano	$159,563.00
										3116 - Ferretería	$2,516.00
										3120 - Adhesivos y selladores	$177,024.00
										312313 - Tubos y tubería	$492,000.00
										4014 - Distribución de fluidos y gas	$398,781.96
Instalación de medidores	Instalación de micromedidores en las provincias del programa BM (IVD 6 y 7: Reducción de las Aguas No Contabilizadas)	Cantidad de medidores instalados	uds.	420	900	Reporte de instalación de nuevos equipos	Dirección Comercial, Medición	Compras, Operaciones, Tecnología, Transporte, RRHH	Recibir de Catastro y Operciones los levantamientos de los predios factibles para instalar, presion de agua , diametro de acometida, realizar cronograma de instalacion, asignar ordenes, instalar e informar a la Dirección Comercial.	2510 - Vehículos de Motor	
										2711 - Herramientas de mano	$273,934.00
										3116 - Ferretería	$5,133.00
										3120 - Adhesivos y selladores	$442,182.00
										312313 - Tubos y tubería	$1,025,000.00
										4014 - Distribución de fluidos y gas	$1,807,429.00
										5310 - Ropa	
Facturación total provincias programa BM	Monto total facturado por servicios de agua potable y alcantarillado al año en las provincias del programa de BM (IVD 5: Aumento de la Tasa de Recaudación)	Facturación Total Anual Dinero	RD$	283,064,709.21	166,443,841.20	Reporte mensual de Facturación	Facturación	Contabilidad	Saneamiento de datos de clientes (automatizacion de estafetas). Actualizacion de saldos por cliente (entrenamiento y capacitaciones a personal identificado). Aumento de la cartera de clientes (plan general de catastro y cartografia).	8610 - Servicios educativos y de formación	
Clientes que pagaron por mes	Total de clientes que realizaron pagos en el mes correspondiente	Cant. Total de Clientes que pagaron en el mes en promedio	uds.	35,761	39,338	Reporte Area Comercializacion y Marketing	Comercialización y Marketing, Oficinas Comerciales Provinciales y Municipales	Dirección Financiera	Procesamiento de Información proveniente de Ingresos y de Encargados Comerciales		
Tasa de Recaudación	Cociente entre lo recaudado y lo facturado	Cant. Calculada, promedio anual	%	72.43%	73.49%	Reporte Indice de Recaudo	Cobros, Facturación y Oficinas Comerciales Provinciales y Municipales	Contabilidad, Ingresos	Revisión de reportes de Recaudo y Facturacion. Procesamiento de data		
Tasa de Recaudación provincias programa BM	Cociente entre lo recaudado y lo facturado en las provincias del programa de BM (IVD 5: Aumento de la Tasa de Recaudación)	Cant. Calculada, promedio anual	%	71.27%	76.27%	Reporte Indice de Recaudo	Cobros, Facturación y Oficinas Comerciales Provinciales y Municipales	Contabilidad, Ingresos	Revisión de reportes de Recaudo y Facturacion. Procesamiento de data		

INAPA
Dirección Ejecutiva