



# Instrumento para la elaboración del Informe de Evaluación Institucional

Ministerio de Ambiente y Energía

Dirección de Agua

Enero , 2022

## 1. Cuadros Institucionales

887 Dirección de Agua

**Cuadro 5. Gasto de capital<sup>1</sup> asociado a proyectos de inversión**

Dirección de Agua  
Al 31 de diciembre 2021  
(en millones de colones)

Monto de gasto de capital <sup>1</sup> presupuesto actual	Monto asociado a proyectos de inversión	Porcentaje de cumplimiento	Justificaciones
191,49	136,46	71,26%	Debido al proceso de contratación administrativa en primer instancia se tramito sin embargo fue declarado infructuoso, se vuelve a gestionar el proyecto pero por lo avanzado del periodo se tomó la decisión de ejecutar lo que efectivamente la empresa adjudicada pudiera realizar en el tiempo restante dentro del periodo.

Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Administración Financiera al 31/12/2021.

/1 Se exceptúan las transferencias a las municipalidades y los concejos municipales de distrito.

**Cuadro 6. Proyectos registrados en el Banco de Proyectos de Inversión Pública<sup>1</sup>**

Dirección de Agua  
Al 31 de diciembre 2021  
(en millones de colones)

Código y nombre del proyecto	Monto	Breve descripción del proyecto
001769 Sistema Nacional de Información para la Gestión Integrada del Recurso Hídrico (SNIGIRH) (Desarrollo Sistema DAF)	39,55	Contempla el desarrollo de aplicaciones informáticas para la gestión administrativa en presupuesto, gestión de cobros y control de flotilla vehicular
001770 Sistema de Monitoreo de Agua Subterránea en tiempo real (SIMASTIR)	46,71	Red de monitoreo automatizada de agua subterránea a nivel nacional para una gestión eficiente y eficaz del recurso hídrico.
0017825 Promoción de la producción más limpia (P+L) en el sector empresarial	34,25	Elaboración de diagnósticos de producción más limpia y selección de opciones de mejora en organizaciones del sector productivo nacional.
001827 Plan Nacional de Monitoreo de la Calidad de los Cuerpos de Agua Superficiales	15,95	Implementación de nuevas estaciones de monitoreo de variables del agua subterránea en diferentes lugares del territorio nacional.

Fuente: Departamento Administrativo Financiero DA.

/1: Corresponde a proyectos registrados en el BPIP con recursos de la ley 9926 y sus reformas.

## 2. Apartado Financiero: Centro Gestor

887 Dirección de Agua

### 2.1 Ejecución del presupuesto 2021 asociado a recursos internos

#### Cuadro 1. Ejecución financiera institucional por clasificación objeto del gasto

88700-Dirección de Agua  
Al 31 de diciembre 2021  
(en millones de colones)

Partida	Presupuesto actual <sup>1</sup> 2021	Presupuesto ejecutado <sup>2</sup> 2021	Nivel de ejecución
<b>TOTAL</b>	<b>2.372,18</b>	<b>2.043,40</b>	<b>86,14%</b>
Recurso externo	-	-	-
<b>SUBTOTAL</b>	<b>2.372,18</b>	<b>2.043,40</b>	<b>86,14%</b>
Remuneraciones	1.402,13	1.247,15	88,95%
Servicios	723,66	568,11	78,51%
Materiales	21,53	18,05	83,84%
Intereses	-	-	-
Activos financieros	-	-	-
Bienes duraderos	191,49	182,66	95,39%
Transferencias corrientes	33,38	27,44	82,20%
Transferencias de capital	-	-	-
Amortización	-	-	-
Cuentas especiales	-	-	-

Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Administración Financiera al 31/12/2021.

/1 Corresponde al presupuesto inicial incluyendo las modificaciones presupuestarias realizadas durante el 2021.

/2 Se refiere al devengado, que es el reconocimiento del gasto por la recepción de bienes y servicios independientemente de cuando se efectúe el pago de la obligación.

Análisis general para cada una de las partidas

#### Remuneraciones:

Con un devengado de un 88,95% lo cual refleja una ejecución satisfactoria, donde las subpartidas con menor ejecución fueron:

-Retribución por años servidos con una ejecución de un 79,10%, otros incentivos salariales con un 72,74%, donde se contemplaron recursos para reasignaciones las cuales estaban aprobadas por la presidencia de la república, montos no ejecutados debido al periodo de consolidación de funciones el cual se debe presupuestar (así establecido en el procedimiento), pero no se ejecuta,

adicionalmente afectó la ejecución las plazas que quedaron vacantes a las cuales se les debió hacer el proceso para su nombramiento nuevamente, otro aspecto a considerar lo constituye las solicitudes del incentivo de regionalización presentadas por los funcionarios, las que no fueron gestionadas oportunamente.

-Aporte Patronal Asociación Solidarista con un 83,35, que se vio afectada debido a la renuncia de los funcionarios a la asociación.

### **Servicios:**

Se devengó un total relativo de un 78,51% quedando un 21,49% del presupuesto disponible, ante lo cual las subpartidas más representativas en la afectación de una mejor ejecución lo constituyen:

-Servicios básicos (agua, electricidad y telecomunicaciones, 10201,02,04) se alcanzó una ejecución de un 75,17% de lo presupuestado, aunado a que se disminuyó el presupuesto debido al ahorro producto ante la situación de pandemia, sin embargo, la realización de teletrabajo por parte de los funcionarios produjo un ahorro en los consumos normales, otro aspecto que redujo el consumo es que los aires acondicionados no se utilizaron por están en su mayoría en mal estado.

-Servicios de correo (10203), en esta subpartida se alcanzó solamente una ejecución de un 25,15% que corresponde a la ejecución de contrato para envío de recibos por cobros de los cánones de Aguas y Vertidos, sin embargo, lo referente a contratos por envío de documentos entre las oficinas centrales y las unidades hidrológicas y viceversa, el proveedor a pesar de insistentes gestiones del programa no respondió ni facturo el servicio brindado.

-Información (10301), 53,48% de ejecución, se tiene suscrito un contrato con la Junta Administrativa de la Imprenta Nacional para publicaciones en el Diario oficial La Gaceta, su ejecución depende del proceso de la diferente documentación que sea tramitado ante dicha institución, lo que significa que si la demanda es poca quedarán recursos disponibles.

-Impresión, encuadernación y otros (10303) con una ejecución del 30,73% ante el acelerado proceso de digitalización lo referente a contrato de impresiones se vio totalmente mermado.

-Servicios de transferencia electrónica de información (10307), ejecutado un 52.83% debido a remanente de contrato por demanda de almacenamiento en la nube, el cual dependió de la cantidad de gigas utilizados y respaldados.

-Transportes dentro del país (10501), se logró ejecutar un 61,82%, debido a limitante con la subpartida de combustible que fue insuficiente por lo tanto la realización de giras, afectando también la subpartida de viáticos (10502) ya que no se disponía de combustible necesario.

-Mantenimiento de equipo de comunicación (10806) 50,00% de ejecución ya que la contratación contempla mantenimiento preventivo y correctivo quedando esta última disponible ya que no se presentó ningún evento para requerir su ejecución.

-Mantenimiento y reparación de equipo de mobiliario de oficina (10807), con una ejecución del 44,91%, básicamente por el trámite de contrato para el mantenimiento de los aires acondicionados, el cual venció a mediados de periodo y por estrategia se tomó la decisión de gestionar un solo contrato que incluyera todos los equipos, el cual se vio afectado por dificultades en un inicio con la cuota presupuestaria y cuando se logró gestionar la solicitud de compra el proceso y por lo avanzado del periodo no llegó a feliz término.

-Mantenimiento y reparación de equipos de cómputo y sistemas de información (10808), se devengó un 48,87%, que incluyeron contrataciones por demanda para el mantenimiento de equipos y programas de cómputo que como sabemos no siempre se requiere una ejecución total, adicionalmente se gestionó contratación para dar mantenimiento a los sistemas de trámite digital y del registro nacional de pozos el cual fue declarado infructuoso afectando considerablemente una mayor ejecución, por otra parte se logró el proceso de contratación para el mantenimiento del gestor documental pero por lo avanzado del periodo no permitió mayor ejecución del contrato.

-Mantenimiento y reparación de otros equipos (10899), 35,73% ejecutado ya que se tramitó en dos ocasiones contrato para dar mantenimiento a equipo que utilizan los técnicos en labores de campo, concretamente los molinetes que permiten determinar el caudal de agua en un periodo determinado, sin embargo, ante la falta de oferentes en las dos ocasiones el proceso no recibió ofertas por parte de los proveedores.

#### **Materiales:**

Se alcanzó un 83.86% de ejecución, donde las subpartidas que afectaron una ejecución mas satisfactoria fueron:

-Productos farmacéuticos y medicinales (20102) con una ejecución del 25.62% se contempló la compra de alcohol etílico, para el cumplimiento con los protocolos producto de la emergencia nacional por el COVID-19, ya que se debe disponer de este insumo para las recepciones de las oficinas centrales y las Unidades Hidrologías, así como de uso a lo interno de la Dirección de Agua. Debido que el Consejo Nacional de Producción CNP es el proveedor de dicho insumo, se

solicitó autorización a la Dirección General de Administración de Bienes y Contratación Administrativa la cual emitió oficio DGABCA-NC-0102-2021 autorizando la compra fuera de SICOP, sin embargo, los trámites internos realizados no se logró concretar la compra.

-Materiales y productos eléctricos, telefónicos y de computo (20304), a pesar de que se gestionó el proceso de compras en su totalidad, con las líneas adjudicadas solamente se alcanzó un 25,36% del total de presupuesto del periodo.

Combustibles y lubricantes (20101), refleja una ejecución del 90.28% debido a que el pago del consumo de combustible de diciembre 2021 se migra para el periodo siguiente, ante lo cual se estaría ante una ejecución del 100,00%

**Bienes duraderos:**

Se Logró una ejecución relativa del 95,00%.

**Transferencias Corrientes:**

Devengado relativo de un 82.19% en transferencias corrientes debido a en la subpartida “otras prestaciones legales” se aumentó el presupuesto debido a la posibilidad de aumento en las incapacidades durante el primer semestre (se rebajó remanente de la subpartida de salario escolar), por lo tanto, en la subpartida 60399 se alcanzó un 67,75%

**2.2 FACTORES Y ACCIONES CORRECTIVAS DE LA EJECUCIÓN FINANCIERA**

**Cuadro 2. Factores que afectaron la ejecución financiera**  
88700-Dirección de Agua  
Factores para resultados inferiores a 90,00% de ejecución  
Al 31 de diciembre 2021

Nombre de la partida	Nivel de ejecución		Factores al 31/12/2021										Descripción <sup>/3</sup>	
	30/06/2021 <sup>/1</sup>	31/12/2021 <sup>/2</sup>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Remuneraciones	43,79%	88,95%	X		X									
Servicios	21,95%	78,51%	X					X	X				X	Aires acondicionados dañados
Materiales	49,41%	83,84%						X	X					
Transferencias Corrientes	39,19%	82,20%	X											

Fuente: Departamento Administrativo Financiero, Dirección de Agua.

/1 Esta información se obtiene del informe semestral.

/2 Esta información se obtiene del archivo Excel remitido por la DGPN, de la hoja "Liquidación".

/3 Indicar directriz, norma o descripción del factor "Otros".

Análisis general para cada una de las partidas

#### **Remuneraciones:**

Relativamente la ejecución en esta subpartida se considera satisfactoria con un 88,95% devengado, en definitiva, la situación ocasionada por la emergencia sanitaria debido al Covid-19 repercute directamente en una mejor ejecución de esta partida debido a que el rubro de otras prestaciones legales por pago de subsidios por incapacidades disminuyó el monto devengado dejando recursos disponibles, adicionalmente los procedimientos y lineamientos emitidos inciden en una mayor ejecución, por ejemplo para las reasignaciones aprobadas por la presidencia de la república deben ser presupuestadas durante el periodo de consolidación de las funciones y como sabemos dichos recursos aunque se presupuestaron no se devengan.

#### **Servicios:**

En el rubro de servicios se devengó un 78,51%, siendo afectado en el tema de servicios básicos debido (agua, electricidad y telecomunicaciones) básicamente por el envío de funcionarios a teletrabajo cumpliendo las indicaciones de mantener solamente un 20% de los funcionarios en las oficinas, aunado a lo anterior durante el periodo se dañaron los aires acondicionados los cuales no pudieron ser reparados y por recomendaciones técnicas de salud también en esas condiciones de emergencia no se recomendaba utilizarlos para evitar el esparcimiento de virus.

En cuanto a la disponibilidad de cuota presupuestaria también afecto ya que a pesar de administrarla y de solicitar cuota extraordinaria repercutió en que el trámite de contrataciones que vencieron se atrasara y no llegar a feliz término debido a la capacidad limitada de la proveeduría institucional, adicionalmente los tramites de contratación administrativa no todos fueron satisfactorios y en algunos casos se declararon infructuosos, por ejemplo: contrato para el mantenimiento de sistemas digitales y registro nacional de pozos, contrato para el mantenimiento de molinetes que a falta de oferentes los recursos no se ejecutaron.

#### **Materiales:**

Se devengó un 83.86% de del total presupuestado debido básicamente a que por temas de contratación administrativa la compra de alcohol por un total de ¢ 1.9 millones de colones, que representa un 9,00% del presupuesto total, al Concejo Nacional de Producción (CNP), a pesar de disponer con autorización de la Dirección General de Administración de Bienes y Contratación

Administrativa la cual emitió oficio DGABCA-NC-0102-2021, el trámite realizado ante la Dirección Financiero Contable no fructifico,

**Transferencias Corrientes:**

Durante el primer semestre se tomaron las provisiones presupuestarias aumentando las subpartida para el pago de subsidios por incapacidades, esto ante la situación de emergencia nacional por el Covid-19, alcanzando una ejecución del 82,19%, a sabiendas de que si no se disponían recursos para este rubro la afectación a los funcionarios sería directa.

**Cuadro 3. Razones de los resultados obtenidos**

88700-Dirección de Agua

Partidas con avance menor al 45,00% al 30/06/2021 y menor al 90,00% al 31/12/2021

Nombre de la partida	Factores al 30/06/2021 <sup>/1</sup>	Acciones correctivas <sup>/2</sup>	Razones <sup>/3</sup>
Remuneraciones	- Impacto generado por la emergencia sanitaria por el COVID-19. -Metas cuyo cumplimiento se planifica concretar en el segundo semestre.	Coordinar con la Dirección de Recursos Humanos el seguimiento para una máxima ejecución en todas las subpartidas relacionadas, así como solicitar el rebajo de remanentes según normas de ejecución	Se realizó coordinación con Recursos Humanos pero debido Covid-19 al ser una variable exógena es imposible tener control al ser eventos que no se pueden estimar, por lo tanto el cumplimiento para el segundo semestre también dependió de es variable.
Servicios	- Impacto generado por la emergencia sanitaria por el COVID-19. -Problemas relacionados con los procesos de contratación administrativa.	Tramitación oportuna a las gestiones de contratación administrativa y de los contratos nuevos y suscritos, así como enviar oficios solicitando la facturación oportuna en los casos que corresponda a los diferentes proveedores.	Se tramitaron oportunamente las gestiones de contratación administrativa, sin embargo por limitaciones operativas de la proveeduría y aunado a que gestiones fueron declaradas infructuosas, en el caso de la facturación solamente el proveedor de servicios de correos a pesar de insistentes solicitudes no la remitió.
Materiales	-----	Se solicitaron acciones correctivas para partidas con ejecución menos a 45% y en esta se alcanzó un 49,41% en el primer semestre	No hubo acciones correctivas en el informe semestral



Nombre de la partida	Factores al 30/06/2021 <sup>/1</sup>	Acciones correctivas <sup>/2</sup>	Razones <sup>/3</sup>
Transferencias corrientes	- Metas cuyo cumplimiento se planifica concretar en el segundo semestre.	Coordinar con la Dirección de Recursos Humanos el seguimiento para una máxima ejecución en todas las subpartidas relacionadas	Se realizó coordinación con Recursos Humanos pero debido Covid-19 al ser una variable exógena es imposible tener control al ser eventos que no se pueden estimar, por lo tanto el cumplimiento para el segundo semestre también dependió de es variable

**Fuente:** Departamento Administrativo Financiero, Dirección de Agua.

<sup>/1</sup> Indicar la descripción del factor señalado en el informe de seguimiento semestral.

<sup>/2</sup> Se refieren a las acciones propuestas en el informe de seguimiento semestral.

<sup>/3</sup> Se refieren a las razones por las cuales las acciones correctivas propuestas no fueron efectivas para alcanzar un nivel superior al 90,00% de ejecución.

#### Cuadro 4. Acciones correctivas y fechas de implementación

88700-Dirección de Agua

Partidas con ejecución menor al 90,00%

Al 31 de diciembre 2021

Nombre de la partida	Nivel de ejecución <sup>/1</sup>	Acciones correctivas <sup>/2</sup>	Persona responsable de brindar la información	Fecha de implementación <sup>/3</sup>
Remuneraciones	88,95%	Seguimiento a la ejecución en esta partida para coordinar con la Dirección de Recursos Humanos que son los administradores, cualquier eventual maximización del presupuesto.	Gladys Mora Garita	31/01/2022
Servicios.	78,51%	Consolidación de la herramienta de control y seguimiento presupuestario que permitirá administrar la gestión integralmente en todos los procesos, adicionalmente coordinación con los responsables técnicos de contratos para seguimiento conjunto y oportuno.	Gladys Mora Garita	31/01/2022
Materiales.	83,84%	Consolidación de la herramienta de control y seguimiento presupuestario que permitirá administrar la gestión integralmente en todos los procesos, adicionalmente	Gladys Mora Garita	31/01/2022

Nombre de la partida	Nivel de ejecución <sup>/1</sup>	Acciones correctivas <sup>/2</sup>	Persona responsable de brindar la información	Fecha de implementación <sup>/3</sup>
		coordinación con los responsables técnicos de contratos para seguimiento conjunto y oportuno.		
Transferencias corrientes	82,20%	Seguimiento a la ejecución en esta partida para coordinar con la Dirección de Recursos Humanos que son los administradores, cualquier eventual maximización del presupuesto.	Gladys Mora Garita	31/01/2022

**Fuente:** Departamento Administrativo Financiero, Dirección de Agua.

<sup>/1</sup> Esta información se obtiene del archivo Excel remitido por la DGP, de la hoja "Liquidación".

<sup>/2</sup> Se refiere a acciones que implementará el centro gestor en 2022 para subsanar los problemas de ejecución que se presentaron al 31/12/2021.

<sup>/3</sup> Se refiere a la fecha en que las acciones correctivas empezarán a ser implementadas por el centro gestor.

### 3. Apartado de Gestión: Centro Gestor

#### 3.1 Análisis de los logros obtenidos

- a) La misión de la Dirección de Agua es Contribuir al bienestar de los habitantes del país, mediante una gestión integrada y sostenible del recurso hídrico que garantice su disponibilidad en cantidad y calidad apropiadas para las necesidades de crecimiento que el país tiene en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado.

A partir de la atención de los trámites solicitados por los clientes, la institución les brinda a las personas el acceso al agua, para suplir las necesidades de las actividades humanas y productivas, siendo un eje transversal para el desarrollo del país.

Además, a partir de la investigación y el monitoreo de la cantidad y de la calidad de las fuentes de agua se contribuye a un uso equilibrado del agua, protegiéndola para las futuras generaciones.

- b) En caso de que corresponda, refiérase a la vinculación de los logros del centro gestor con lo establecido en el PNDIP 2019-2022.

Con relación a la contribución con el PNDIP, la Institución consideró dentro del Plan tres indicadores orientados a reducir el tiempo de respuesta de las solicitudes planteadas por los clientes. Esto compromete a la Institución a optimizar sus procesos, contribuyendo para las personas tengan acceso al agua y con el desarrollo del país.

### 3.1.1 Análisis de Unidades de Medida

**Cuadro 5. Cumplimiento de unidades de medida**

88700-Dirección de Agua  
Al 31 de diciembre 2021

Nombre del producto	Nombre de la unidad de medida	Programado	Alcanzado	Nivel alcanzado al 30/06/2021 <sup>/1</sup>	Nivel alcanzado al 31/12/2021	Fuente de datos <sup>/2</sup>
Servicio de atención de solicitudes de permisos y concesiones de agua	Trámite atendido	1400	3728	92%	100%	Archivo de Proyectos Departamento Desarrollo Hídrico

**Fuente:** Departamento de Desarrollo Hídrico – Dirección de Agua Minae, a partir de la MAPP 2021 y del reporte de la base de datos, consolidado en los archivos: ESTADISTICAS\_EXPEDIENTES\_A\_P, ESTADISTICAS\_EXPEDIENTES\_V

<sup>/1</sup> Esta información se obtiene del informe semestral.

<sup>/2</sup> Acorde a lo establecido en la ley de presupuesto 2021 y sus reformas.

**Cuadro 6. Unidades de medida. Acciones correctivas de mitad de año no efectivas**

88700-Dirección de Agua

Cumplimiento menor al 25,00% al 30/06/2021 y menor al 90,00% al 31/12/2021

Unidad de Medida	Factores al 30/06/2021 <sup>/1</sup>	Acciones correctivas <sup>/2</sup>	Razones <sup>/3</sup>
-	-	-	-

**Fuente:** Departamento de Desarrollo Hídrico, Dirección de Agua

<sup>/1</sup> Indicar la descripción del factor señalado en el informe de seguimiento semestral.

<sup>/2</sup> Se refieren a las acciones propuestas en el informe de seguimiento semestral.

<sup>/3</sup> Se refieren a las razones por las cuales las acciones correctivas propuestas no fueron efectivas para alcanzar un nivel superior al 90,00% de cumplimiento.

**Cuadro 7. Unidades de medida. Acciones correctivas y fechas de implementación**

88700-Dirección de Agua

Cumplimiento menor al 90,00%

Al 31 de diciembre 2021

Unidad de medida	Nivel de cumplimiento	Factores que inciden en el cumplimiento	Acciones correctivas <sup>/1</sup>	Persona responsable de brindar la información	Fecha de implementación <sup>/2</sup>
-	-	-	-	-	-

**Fuente:** Departamento de Desarrollo Hídrico, Dirección de Agua

<sup>/1</sup> Se refiere a acciones que implementará el centro gestor en 2022 para subsanar los problemas de ejecución que se presentaron al 31/12/2021.

<sup>/2</sup> Se refiere a la fecha en que las acciones correctivas empezarán a ser implementadas por el centro gestor.

### 3.1.2 Análisis de Indicadores

**Cuadro 8. Cumplimiento de indicadores**  
88700-Dirección de Agua  
al 31 de diciembre 2021

Nombre del producto	Nombre del indicador	Programado	Alcanzado	Nivel alcanzado al 30/06/2021 <sup>/1</sup>	Nivel alcanzado al 31/12/2021	Fuente de datos <sup>/2</sup>
Servicio de atención de solicitudes de permisos y concesiones de agua	Reducir del tiempo en días de atención del permiso de perforación del subsuelo	25	103	100%	100%	Archivo de Proyectos Departamento Desarrollo Hídrico
Servicio de atención de solicitudes de permisos y concesiones de agua	Reducir del tiempo en días de atención de la concesión superficial de agua.	50	543	100%	100%	Archivo de Proyectos Departamento Desarrollo Hídrico
Servicio de atención de solicitudes de permisos y concesiones de agua	Reducir del tiempo en días de atención del permiso de vertidos.	15	46	0	100%	Archivo de Proyectos Departamento Desarrollo Hídrico

**Fuente:** Departamento de Desarrollo Hídrico – Dirección de Agua Minae, a partir de la MAPP 2021 y del reporte de la base de datos, consolidado en los archivos: ESTADISTICAS\_EXPEDIENTES\_A\_P, ESTADISTICAS\_EXPEDIENTES\_V

<sup>/1</sup> Esta información se obtiene del informe semestral.

<sup>/2</sup> Acorde a lo establecido en la ley de presupuesto 2021 y sus reformas.

**Cuadro 9. Indicadores. Acciones correctivas de mitad de año no efectivas**  
88700-Dirección de Agua  
Cumplimiento menor al 25,00% al 30/06/2021 y al 90,00% al 31/12/2021

Nombre del indicador	Factores al 30/06/2021 <sup>/1</sup>	Acciones correctivas <sup>/2</sup>	Razones <sup>/3</sup>
<b>Reducir del tiempo en días de atención del permiso de vertidos.</b>	1) Impacto generado por la emergencia sanitaria por el COVID-19. 10) Desviaciones entre lo planificado y lo ejecutado. 11) Normas de ejecución para el ejercicio presupuestario 2021.	Revisión interna de los procesos para realizar las inspecciones en menor tiempo	Se cumplió la acción correctiva orientada a la revisión interna de los procesos para realizar las inspecciones en menor tiempo.

**Fuente:** Departamento de Desarrollo Hídrico – Dirección de Agua Minae

<sup>/1</sup> Indicar la descripción del factor (enunciado del factor, no número) señalado en el informe de seguimiento semestral.

<sup>/2</sup> Se refieren a las acciones propuestas en el informe de seguimiento semestral.

<sup>/3</sup> Se refieren a las razones por las cuales las acciones correctivas propuestas no fueron efectivas para alcanzar un nivel superior al 90,00% de ejecución.

**Cuadro 10. Indicadores. Acciones correctivas y fechas de implementación**

88700-Dirección de Agua  
Cumplimiento menor al 90,00%  
al 31 de diciembre 2021

Nombre del Indicador	Nivel de cumplimiento	Factores que inciden en el cumplimiento	Acciones correctivas <sup>/1</sup>	Persona responsable de brindar la información	Fecha de implementación <sup>/2</sup>
-	-	-	-	-	-

**Fuente:** Departamento de Desarrollo Hídrico – Dirección de Agua Minae /1 Se refiere a acciones que implementará el centro gestor en 2022 para subsanar los problemas de ejecución que se presentaron al 31/12/2021.

/2 Se refiere a la fecha en que las acciones correctivas empezarán a ser implementadas por el centro gestor.

Durante el 2020 y 2021, la Dirección de Agua se ha visto afectada a nivel interno por el tema nacional de pandemia que sufrimos aun por el Covid-19. Sin embargo, ha realizado exhaustivos esfuerzos por atender todas las solicitudes en el menor tiempo posible para brindar al usuario una atención justa. Estos esfuerzos también se ven reflejados en la publicación del Decreto 43053 de Perforación y la salida en producción del módulo pendiente de aguas subterráneas, esto con el fin de tener permisos de perforación en el menor tiempo posible y a su vez desde la vía digital, evitándole al usuario desplazamientos innecesarios.

La institución está enfocada en mejorar sus procesos internos a partir del aprovechamiento de las ventajas de sus herramientas tecnológicas y de las fortalezas de su personal.

<b>Datos del (la) director (a) del Centro Gestor</b>	
<b>Nombre</b>	José Miguel Zeledón Calderón
<b>Correo electrónico</b>	jzeledon@da.go.cr
<b>Teléfono</b>	2103-2600
<b>Firma digital</b>	
<b>Sello (en caso de que se presente en forma física)</b>	