

INSTITUTO COSTARICENSE DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

San José, Costa Rica
Apartado 1097-1200. Teléfono 2242-5101-marviz @aya.go.cr

MEMORANDO N. SG-GSD-2021-01205

FECHA: 28 de junio del 2021

PARA: Ver lista:



DE: Martha Ruiz Alfaro
Subgerencia Gestión de
Sistemas Delegados

ASUNTO: INFORME EVALUACIÓN DE ENTES OPERADORES I SEMESTRE 2021

Adjunto encontrarán el Informe de Evaluación de los Entes Operadores de Agua Potable y Saneamiento, correspondiente al I semestre 2021.

El mismo contiene los resultados obtenidos en tres instrumentos de evaluación: Categorización, Indicador de Calidad del Servicio de Abastecimiento de Agua Potable (ICSAAP) y el Indicador de Calidad del Servicio Delegado (ICSD).

C.Ver lista:

Cecilia Martínez Artavia - Subgerencia Gestión de Sistemas Delegados

José Antonio Jiménez Gómez - UEN Gestión de Acueductos Rurales

Orieta Oreamuno Gómez - Subgerencia Gestión de Sistemas Delegados

Liany Alfaro García - UEN Gestión de Acueductos Rurales

Jorge Ramírez Rodríguez - UEN Gestión de Acueductos Rurales

Hector Paniagua Alfaro - UEN Gestión de Acueductos Rurales

Yendri Murillo Burgos - UEN Gestión de Acueductos Rurales

Vladimir Mesén Montenegro - UEN Gestión de Acueductos Rurales

Diana Smith Parks - UEN Gestión de Acueductos Rurales

Boris Gamboa Valladares - UEN Gestión de Acueductos Rurales

Laura Torres Corral - Subgerencia Gestión de Sistemas Delegados

Rosa María Gómez Arce - UEN Gestión de Acueductos Rurales

Rodolfo Ramírez Villalba - UEN Gestión de Acueductos Rurales

Alba Rodríguez Luna - UEN Gestión de Acueductos Rurales

Adriana Maria Valverde Cortés - UEN Gestión de Acueductos Rurales

David Alfaro Salas - Subgerencia Gestión de Sistemas Delegados



**INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS**

SG-GSD-2021-01205

**INFORME EVALUACIÓN DE ENTES
OPERADORES
I SEMESTRE 2021**

Junio 2021

**Martha Ruiz Alfaro
Evaluación y Mejoramiento en la Gestión
Subgerencia Sistemas Delegados**

Contenido

Introducción	5
Presentación.....	7
I. Objetivo general	7
II. Metodología	7
1. Categorización	8
2. Indicador Calidad Servicio de Abastecimiento de Agua Potable (ICSAAP).....	9
3. Indicador de Calidad del Servicio Delegado (ICSD).....	9
Análisis de evaluación por ORAC	10
I. Región Brunca.....	10
II. Región Central Este.....	14
III. Región Chorotega.....	17
IV. Región Huetar Caribe	21
V. Región Huetar Norte	25
VI. Región Metropolitana.....	28
VII. Región Pacífico Central.....	32
Análisis de Evaluación a nivel país.....	35
Conclusiones	46
Recomendaciones.....	50

Introducción

La Dirección de Evaluación y Mejoramiento en cumplimiento con las funciones establecidas procedió a realizar la evaluación correspondiente al I Semestre 2021 de todos y cada uno de los entes operadores de agua potable y alcantarillado sanitario.

Dicha evaluación se realizó aplicando para ello tres herramientas previamente definidas y aprobadas por de la Subgerencia de Sistemas delegados.

Este documento representa un insumo muy importante para la Subgerencia en la toma decisiones relevantes en cuanto a acciones a seguir, con el objetivo de que estas organizaciones tomen medidas que les permitan mejorar la prestación de los servicios brindados bajo el modelo delegado.

El estudio se realiza con un universo de 1391 entes operadores registrados en el Sistema de Apoyo a la Gestión de ASADAS (SAGA), evidenciando que en este semestre con respecto al finalizar el año 2020, se ha disminuido el inventario en 8 organizaciones producto de ASADAS que asumen otros entes, y la depuración normal de inventario donde las ORAC's respectivas detectaron un ente duplicado y dos entes que son pequeños sistemas artesanales.

Es así como la ORAC Chorotega cuenta en con 6 organizaciones menos y las ORAC Huetar Caribe y Metropolitana con una menos cada una.

Estas organizaciones comunales se encuentran dispersas en todo el territorio nacional lo que dificulta en gran medida su acompañamiento, por lo que su primer acercamiento o contacto con la Institución se lleva a cabo desde una de las siete Oficinas Regionales de Acueductos Rurales (ORAC).

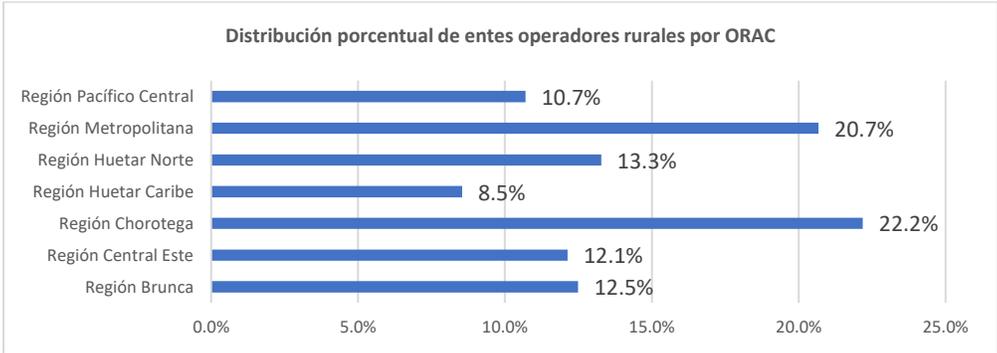
La demanda de estas organizaciones en temas de capacitación, asesoramiento, acompañamiento, atención de casos entre otras, es incremental, superando en demasía, desde hace bastante tiempo atrás, la capacidad instalada de estas dependencias y por lo tanto el potencial de la misma Subgerencia, imposibilitando

realizar una óptima atención repercutiendo en gran medida en la calidad de los

servicios que estas organizaciones brindan a cerca de un 30% de la población nacional.

A continuación, se muestra la distribución de estas organizaciones por ORAC, donde es evidente Chorotega es la que tienen territorio de cobertura el mayor porcentaje con un 22.2%, seguida de cerca la Metropolitana con un 20.7%; Huetar Norte con un 13.3%, Brunca y Central Este con similar porcentaje de 12.5% y 12.1% respectivamente. Con el penúltimo porcentaje Pacífico Central con 10.7% y Huetar Caribe la de menor un 8.5%.

Gráfico #1
Entes operadores por ORAC,
I semestre 2021



SAGA 24 de junio 2021

Presentación

I. Objetivo general

Evaluar la gestión de los entes operadores de sistemas de agua potable y saneamiento del país, por medio de la aplicación de tres mecanismos de evaluación: Categorización, Indicador de Calidad del Servicio Delegado, Indicador de Calidad de Servicio de Abastecimiento de Agua Potable. Esto con el fin de generar insumos que permitan a la SGSD tomar acciones en el acompañamiento diferenciado a estas organizaciones comunales para garantizar que estas cumplan con brindar un servicio adecuado a sus pobladores.

II. Metodología

El proceso evaluación de entes operadores se efectuó tomando en cuenta los datos consignados por las ORAC en el Sistema de Apoyo a la Gestión de ASADAS (SAGA) al momento iniciar el ciclo de evaluación del primer semestre 2021.

Es responsabilidad directa de cada ORAC´s mantener actualizado el SAGA de tal manera que los resultados de este proceso reflejen la realidad de los entes operadores en un tiempo determinado.

A nuestra dirección en forma conjunta con la Dirección de Tecnología de la Información, corresponde mantener el SAGA operando con los estándares de seguridad y programación que garanticen su buen funcionamiento.

Es así como en forma automática se generaron los resultados de las evaluaciones en forma individual por cada ente operador. Dando como producto dos reportes por ente: uno de Categorización y el otro de Evaluación Total. A cada reporte se le consigno un número consecutivo, fueron convertidos a formato de PDF y firmados digitalmente, dando con ello oficialización a los mismos.

Con los resultados individuales por ente operador, la Dirección de Evaluación y Mejoramiento, consolido los datos por ORACs, y por último se obtuvo los resultados a nivel país.

Los mecanismos de evaluación al igual que en los últimos dos periodos son los siguientes y se incluye una breve explicación de cada uno de ellos:

1. Categorización

Esta herramienta busca categorizar a los entes operadores, evaluando una serie de variables, con el fin de determinar el tipo de acompañamiento que requieren para mejorar la gestión del servicio que prestan a su comunidad.

Se han definido cinco ejes temáticos, donde cada uno de ellos está compuesto de una serie de variables; a su vez a éstas, se les asigno un peso porcentual y una definida. Además, se incorpora el eje saneamiento donde se le asigna un valor extra de 10% como incentivo a aquellos entes operadores que cuentan con este tipo de sistemas. En la siguiente tabla se muestra la distribución porcentual y por puntos para eje temático

Tabla #1
Ejes temáticos, por puntos y porcentaje

Eje temático	Cantidad de variables	Puntos	Porcentaje
Gestión comercial	10	17	15%
Gestión comunal	5	10	15%
Gestión ambiental y R. Hídrico	5	5	15%
Gestión Sistema de agua	10	14	30%
Gestión saneamiento	3	6	10% *
Gestión administrativa-financiera	13	24	25%
TOTAL	46	76	110

Es así como dependiendo de los resultados se ubican en las siguientes categorías: A (consolidada: igual o mayor 80), B (desarrollo alto: menor de 80 y mayor o igual a 60), C (desarrollo bajo: menor de 60 y mayor o igual da 40) y D (menor igual 39).

2. Indicador Calidad Servicio de Abastecimiento de Agua Potable (ICSAAP)

Este indicador evalúa la calidad del servicio de agua potable brindado por entes operadores. Este indicador surge de la necesidad de adaptar a los entes operadores delegados un sistema de evaluación establecido por el Laboratorio Nacional de Aguas, para ser aplicado en los sistemas de AyA.

Para lo cual considera cinco variables: calidad del agua, continuidad, cantidad, costo y cobertura; a cada una se le asigno un porcentaje que en conjunto suman el 100% deseado, distribuidos como se indica a continuación: Calidad de agua 35%, continuidad 25%, cantidad 25%, costo 10% y cobertura 5%. Además, cada variable está compuesta por subvariable y sus pesos respectivos.

Comprende 5 rangos de posibles resultados, que permiten estandarizar la situación dicho indicador a saber: a) Excelente calidad 100% - 97.5%, b) Buena calidad 97.4% - 90%, c) Regular calidad 89.9% - 80%, d) Mala calidad 79.9% -70% y e) Muy mala calidad menos de 70%.

3. Indicador de Calidad del Servicio Delegado (ICSD)

Este indicador refleja la relación existente entre las ASADAS y el AyA en cuanto a variables críticas que son de importancia en la Delegación que les realiza la Institución.

Valora cuatro variables: Micromedición 23% (Contar de un 75% a un 100% de micromedidores en los servicios), desinfección 30% (Contar con sistemas de desinfección en todos los sistemas que conforman el acueducto), estados financieros 22% (Estados financieros presentados al AyA) y tarifas 25% (Aplica las últimas tarifas aprobadas por ARESEP).

Los parámetros para estandarizar este indicador son: a) Buena calidad de 100% - 76%, b) Regular calidad de 75%- 51%, c) Mala calidad de 50% - 26% y d) Muy mala calidad menos de 25%.

Análisis de evaluación por ORAC

Como se mencionó en la Presentación en el II apartado titulado “Metodología”, una vez obtenidos los resultados individuales de los entes operadores, se procedió a agrupados por ORAC y realizar un análisis de las resultas.

A continuación, se exponen los principales hallazgos.

I. Región Brunca.

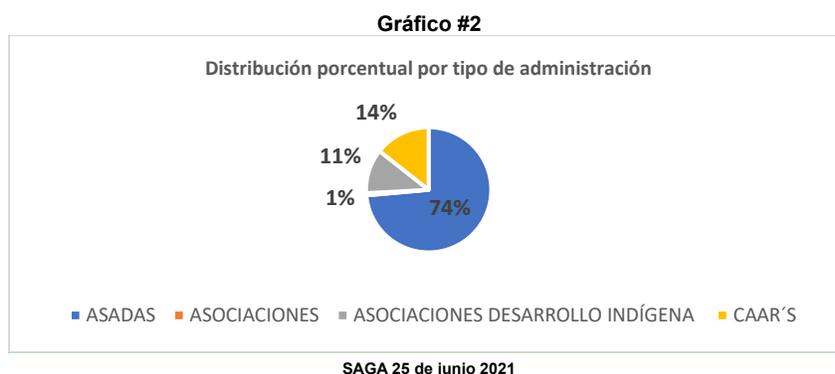
Esta región está compuesta de 174 entes operadores, los cuales son administrados por cuatro organizaciones comunales diferentes: ASADAS, Asociaciones de Desarrollo Indígenas (ADI), Comités Administradores de Acueductos Rurales (CAAR's) y otro tipo de Asociaciones.

En el tema legal se menciona que esta región cuenta con 128 ASADAS y un 90% de ellas cuentan con el Convenio de Delegación. Deduciéndose por lo tanto que el cerca de un 33% las restantes organizaciones prestan el servicio en forma ilegal.

Esta región se caracteriza por contar con 24 organizaciones ubicadas en territorios indígenas de los cuales 19 son administrados por ADI, 3 por ASADAS (dos de ellas con Convenio de Delegación), 2 por CAAR. Todas ellas tienen sus propias características socioculturales que requieren una atención diferenciada, lo anterior hace muy difícil que ellas puedan en algún momento aumentar de categoría o bien mejorar alguno de los indicadores evaluados.

En este nuevo periodo es importante mencionar que con respecto al año anterior la

La administración de los entes por medio de ASADAS se incrementó en un 1%, producto de una disminución de un igual en los CAAR's.



1. Categorización:

La categorización de los entes operadores de esta región por tipo de administración muestra que las ASADAS son las que reflejan la mejor categorización, sin embargo, un alto número de ellas siguen estando en una categoría baja. Los CAAR's y A.D.I. continúan con categorización muy baja

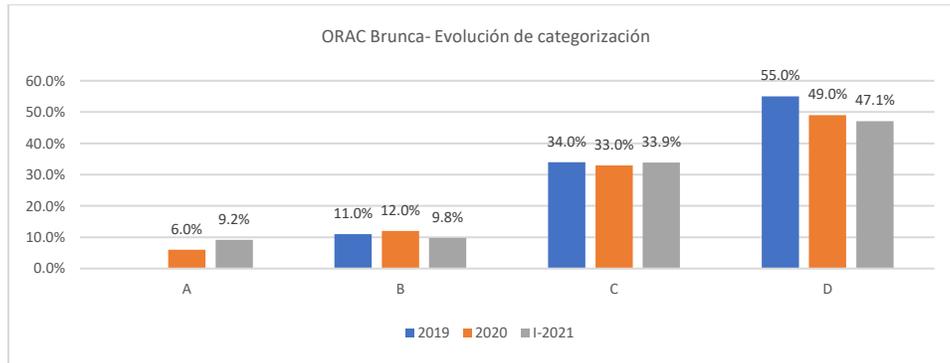
Tabla #2
Categorización por tipo de ente operador

TIPO DE ADMINISTRACIÓN	A	B	C	D	Total general
ASADA	16	17	58	37	128
ASOCIACION				1	1
ASOCIACION DE DESARROLLO INDIGENA			1	19	20
CAAR				25	25
Total general	16	17	59	82	174
PORCENTAJE	9.2%	9.8%	33.9%	47.1%	100%

SAGA 25 de junio 2021

En términos generales, esta ORAC logro mejorar levemente los resultados de la categorización con respecto al periodo anterior, tal y como se muestra en la siguiente gráfica:

Gráfico #3



SAGA 25 de junio 2021

El 9.2% son ASADAS consolidadas (A) que requieren un seguimiento y monitoreo en aspectos claves, otro 9.8% % son categoría B lo que implica que su funcionamiento es regular por lo que requieren mejoras para alcanzar estándares. El restante 81% en categorías inferiores requieren acompañamiento para incorporar mejores prácticas o bien ordenarlas con otros entes operadores.

2. Indicador de Calidad del Servicio de Abastecimiento de Agua Potable

Los resultados obtenidos al evaluar este indicador muestran que los entes operadores de esta región prestan en un 88 % muy mal servicio, un 8% mal servicio. Sin embargo, para este periodo se visualiza una mejora al lograr que un 1.7% presten un buen servicio y un 2.3% un regular servicio, casos que no se presentaron en el periodo anterior. El resumen en el siguiente cuadro

Tabla #3
ICSAAP por tipo de administración
I semestre 2021

TIPO ADMINISTRACIÓN	EXCELENTE CALIDAD	BUENA CALIDAD	REGULAR CALIDAD	MALA CALIDAD	MUY MALA CALIDAD	Total
ASADA		3	4	14	107	128
ASOCIACION					1	1
ASOCIACION DE DESARROLLO INDIGENA					20	20
CAAR					25	25
Total general		3	4	14	153	174

SAGA 25 junio 2021

El análisis de este indicador se hace en dos escenarios: 1) todos los entes operadores y 2) excluyendo los ubicados en territorio indígena, dado su particularidad.

Es así como se reflejan los siguientes resultados:

- 43.4% totalidad de entes operadores
- 45.6% excluyendo entes ubicados territorio indígena

En ambos casos se refleja una mejoría, ya que en el periodo anterior los porcentajes en el mismo orden fueron 41.4% y 43.1%.

Tabla #4
Resultados por variable de ICSAAP
I semestre 2021

Variable	Costo	Calidad	Continuidad	Cantidad	Cobertura	Variable
Porcentaje	10%	35%	25%	25%	5%	Porcentaje
TOTAL	6.5	8.9	8.5	16.2	3.2	43.4
SIN INDIGENAS	7.1	9.8	9.1	16.2	3.4	45.6
INDIGENAS	2.6	3.4	5.2	16.4	2.0	29.6

SAGA 25 junio 2021

3. *Indicador calidad del Servicio Delegado*

Analizados los datos cualitativos de este indicador, se determina que 80 entes operadores entre ellas una A.D.I. brindan un servicio de buena en la calidad del servicio delegado, sin embargo, son 5 menos que el periodo. La calidad del servicio delegado sigue siendo entre malo y muy mala en 71 organizaciones.

Tabla #5
Calidad del servicio delegado por tipo de administración
I semestre 2021

TIPO ADMINISTRACIÓN	ENTES OPERADORES				TOTAL
	BUENA CALIDAD	REGULAR CALIDAD	MALA CALIDAD	MUY MALA CALIDAD	
ASADA	79	17	13	19	128
ASOCIACION		1			1
ASOCIACION DE DESARROLLO INDIGENA	1	3	2	14	20
CAAR			2	23	25
Total general	80	21	17	56	174

SAGA 25 junio 2021

En términos generales este ORAC alcanzó un ICSD de un 53.20%.

En otro escenario si se excluye los entes operadores ubicados en territorio indígena este indicador alcanza un 58.43 %, según se muestra en el siguiente cuadro.

Tabla #6
Resultados por variable del ICSD
I semestre 2021

VARIABLE	DESINFECCIÓN	ESTADOS FINANCIEROS	TARIFAS	MICROMEDICIÓN	TOTAL
VALOR PORCENTUAL	30%	22%	25%	23%	I semestre
TOTAL	16.55	5.69	15.23	15.73	53.20
SIN INDIGENAS	17.80	6.60	17.17	16.87	58.43
INDIGENAS	8.75	0.00	3.13	8.63	20.50

SAGA 26 junio 2021

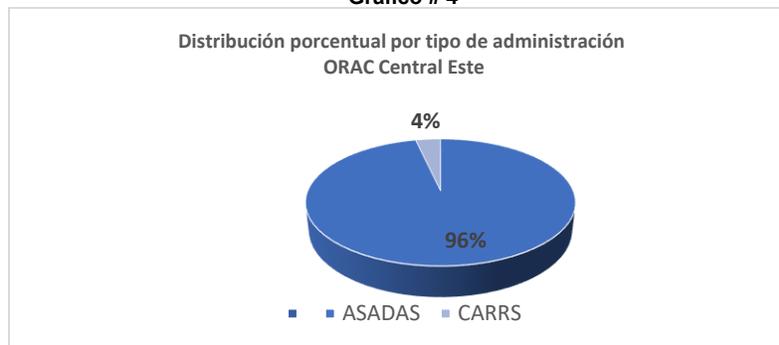
Con relación al ICSD total del I semestre 54.49% se da una disminución de un 0.89%

II. Región Central Este.

Esta región continúa con 169 entes operadores; administrados por dos tipos de organizaciones comunales diferentes: 163 ASADAS y 6 Comités Administradores de Acueductos Rurales.

El 88% de las ASADAS cuentan con Convenio de Delegación incluida una ASADA ubicada en territorio indígena

Gráfico # 4



SAGA 26 junio 2021

1. Categorización

En el siguiente cuadro se presenta los resultados de la categorización de los entes operadores de la ORAC Central Este, por tipo de administración, donde se refleja que un 8.3 % de ellos son organizaciones consolidadas tipo A, y un 18.9% se ubican con un desarrollo alto; mientras un 72.7% no funcionan adecuadamente y son vulnerables por lo que requieren un alto grado de acompañamiento y estrategias diferenciadas

Tabla #7
Resultados de la categorización
por tipo de administración
I semestre 2021

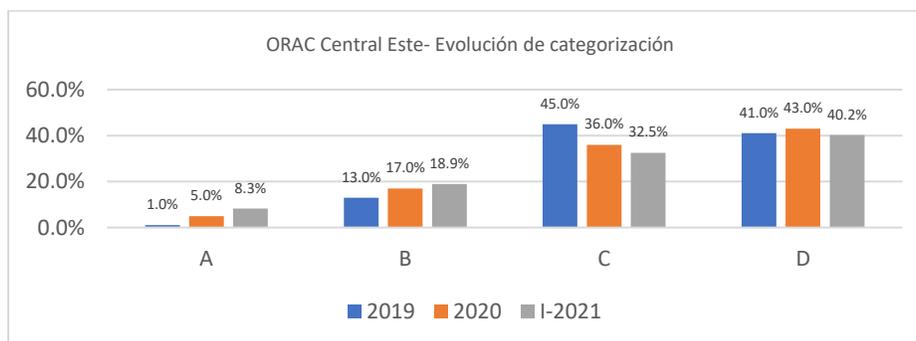
TIPO DE ADMINISTRACIÓN	A	B	C	D	Total general
ASADA	14	32	55	62	163
CAAR				6	6
Total general	14	32	55	68	169
Porcentaje	8.3%	18.9%	32.5%	40.2%	100%

SAGA 24 junio 2021

Durante este periodo con respecto al periodo anterior se evidencia un mejoramiento en las categorizaciones de los entes operadores.

El año anterior un 5% estaba en categoría A y este periodo aumento a un 8.3%. Además, se muestra un incremento de 1.9% en los ubicados en B, y una disminución de un 3.5% en la categoría C. En la siguiente gráfica se muestra mayor detalle

Gráfico #5



SAGA 25 junio 2021

2. Indicador de Calidad del Servicio de Abastecimiento de Agua Potable

Los resultados obtenidos al evaluar este indicador muestran que un 90% de los entes operadores de esta región prestan un muy mal servicio, el 7% mal servicio. No obstante, un 0.6% muestra un excelente servicio y un 1.8% un buen servicio y otro 0.6% un regular servicio. Estas últimas tres categorías no se presentaban en el periodo anterior

Tabla #8
ICSAAP por tipo de administración
I semestre 2021

TIPO ADMINISTRACIÓN	EXCELENTE CALIDAD	BUENA CALIDAD	REGULAR CALIDAD	MALA CALIDAD	MUY MALA CALIDAD	Total
ASADA	1	3	1	12	146	163
CAAR					6	6
Total general	1	3	1	12	152	169

SAGA 25 junio 2021

Esta región alcanzo un ICSAAP de 37.9% mejorando el mismo en 2.1%, aunque siguen prestando un muy mal servicio. En un segundo cálculo, el cual no contempla el ente operador ubicado en territorio indígena el indicador no varía casi nada quedando en un 37.8%

Tabla #9
Resultados por variable de ICSAAP
I semestre 2021

Variable	Costo	Calidad	Continuidad	Cantidad	Cobertura	Variable
Porcentaje	10%	35%	25%	25%	5%	Porcentaje
TOTAL	5.6	7.2	8.1	13.5	3.4	37.9
SIN INDIGENAS	5.5	7.3	8.2	13.4	3.4	37.8
INDIGENAS	10.0	0.0	0.0	25.0	5.0	40.0

SAGA 25 junio 2021

3. Indicador calidad del Servicio Delegado

Se determina que de los entes operadores de la ORAC Central Este, las ASADAS en un 34% ofrece una buena calidad del servicio delegados mejorando en un 3% con respecto al periodo anterior. Un 11 % es de regular calidad. Mientras que entre ASADAS y CAAR's un 55 % el servicio delegado es malo o muy malo

Tabla #10

**Calidad del servicio delegado por tipo de administración
I semestre 2021**

TIPO ADMINISTRACIÓN	ENTES OPERADORES				TOTAL
	BUENA CALIDAD	REGULAR CALIDAD	MALA CALIDAD	MUY MALA CALIDAD	
ASADA	58	19	32	54	163
CAAR				6	6
Total general	58	19	32	60	169

SAGA 25 junio 2021

En términos porcentuales esta ORAC mejoró el ICSD de un 2.54%, pasando de un 45% a un 47.54%. Importante hay que mencionar que este porcentaje que no varía si se excluyendo el ente operador ubicado en territorio indígena. A continuación, se muestra el desglose por variable.

**Tabla #11
Resultados por variable del ICSD
I semestre 2021**

REGIÓN	VARIABLE	DESINFECCIÓN	ESTADOS FINANCIEROS	MICROMEDICIÓN	TARIFAS	TOTAL
	VALOR PORCENTUAL	30%	22%	23%	15%	100%
BRUNCA	TOTAL	14.56	6.77	13.02	13.20	47.54
	SIN INDIGENAS	14.64	6.81	12.95	13.14	47.54
	INDIGENAS	0.0	0.0	23.0	25.0	48.0

SAGA 25 junio 2021

III. Región Chorotega.

La ORAC Chorotega continúa siendo la ORAC con más entes operadores que atender con un total de 309 entes, seis menos que los reportados el periodo anterior. Presentando una disminución porcentual en CAAR de 9% a 8.1% e incrementándose las ASADAS de 89% a 90.3%

Cuenta con una Asociación de Desarrollo Indígena lo que requiere una atención especial por su particularidad sociocultural.

Del total de las 279 ASADAS, 211 de ellas han firmado el Convenio de Delegación,

dejando a un 24 de los entes prestando un servicio en forma ilegal.

En el siguiente gráfico se muestra la distribución por tipo de administración.



SAGA, 25 junio 2021

1. Categorización:

Un 88.6% de los entes de esta región se encuentran en categoría C o D, siendo organizaciones vulnerables y cuyo funcionamiento es débil o muy débil. El 9.4% son tipo B y un 1.9% son ASADAS consolidadas.

La ORAC logro que 5 ASADAS más con respecto al periodo anterior, mejorara su categoría y llegarán a ser tipo A, y 29 sean tipo B En el siguiente cuadro se presenta los resultados de la categorización

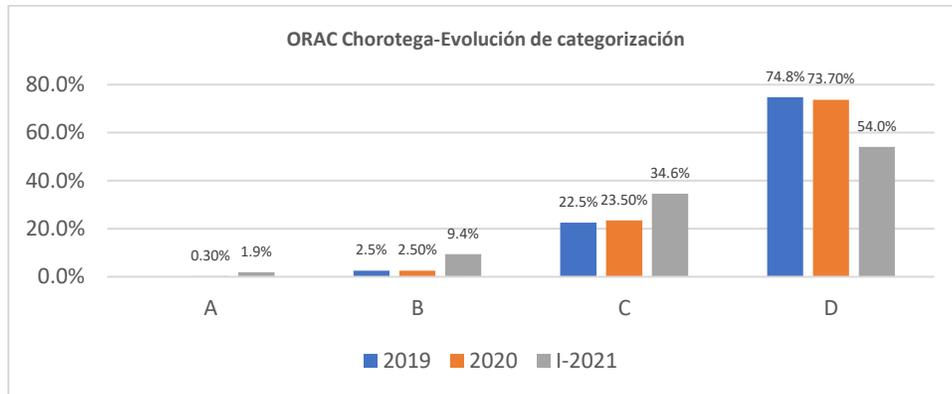
Tabla #12
Resultados de la categorización
por tipo de administración I semestre 2021

TIPO DE ADMINISTRACIÓN	A	B	C	D	Total general
ASADA	6	29	107	137	279
ASOCIACION				1	1
ASOCIACION DE DESARROLLO INDIGENA				1	1
CAAR				25	25
Sin Selección				3	3
Total general	6	29	107	167	309
Porcentaje	1.9%	9.4%	34.6%	54.0%	100%

SAGA 26 junio 2021

En cuanto a la evolución de la categorización se muestra que hubo un incremento en ASADAS categoría A, de un 1.6%, las ASADAS tipo B y C se incrementaron considerablemente en un 6.9% y un 11.1% respectivamente. Lo anterior permitió que se disminuyeran los entes tipo D en un 19.7%. En la siguiente gráfica se muestra mayor detalle

Gráfico # 7



SAGA 26 junio 2021

2. Indicador de Calidad del Servicio de Abastecimiento de Agua Potable

Los resultados obtenidos al evaluar este nuevo indicador muestran que los entes operadores de esta región continúan prestando un muy mal en un 97% y un 3% mal servicio de agua potable igual que el periodo anterior

Tabla #13
ICSAAP por tipo de administración
I semestre 2021

TIPO ADMINISTRACIÓN	MALA CALIDAD	MUY MALA CALIDAD	Total
ASADA	10	269	279
ASOCIACION		1	1
ASOCIACION DE DESARROLLO INDIGENA		1	1
CAAR		25	25
Sin Selección		3	3
Total general	10	299	309

SAGA 26 junio 2021

Esta región alcanzo un ICSAAP de 38.9% lo que refleja un muy mal servicio. El resultado del indicador no varía al excluir el ente operador ubicado en territorio indígena

Tabla #14
Resultados por variable de ICSAAP

Variable	Costo	Calidad	Continuidad	Cantidad	Cobertura	Variable
Porcentaje	10%	35%	25%	25%	5%	Porcentaje
TOTAL	6.2	6.3	7.2	16.4	2.8	38.9
SIN INDIGENAS	6.3	6.3	7.2	16.4	2.8	38.9
INDIGENAS	0.0	11.7	12.5	25.0	2.5	51.7

SAGA 26 junio 2021

3. Indicador calidad del Servicio delegado

Se determina que de los entes operadores de la ORAC, Chorotega en cerca de un 30% brindan un servicio delegado de buena calidad, 4% más que el periodo anterior, 20.7% regular y el restante entre malo y muy malo

Tabla #15
Calidad del servicio delegado por tipo de administración
I semestre 2021

TIPO ADMINISTRACIÓN	ENTES OPERADORES				TOTAL
	BUENA CALIDAD	REGULAR CALIDAD	MALA CALIDAD	MUY MALA CALIDAD	
ASADA	92	60	57	70	279
ASOCIACION				1	1
ASOCIACION DE DESARROLLO INDIGENA			1		1
CAAR		3	2	20	25
Sin Selección		1		2	3
Total general	92	64	60	93	309

SAGA 26 junio 2021

En términos porcentuales esta ORAC paso de un 46.51% el periodo anterior a un ICSD 48.54%, porcentaje que varía en un 0.06% si se excluye el ente operador ubicado en territorio indígena, tal y como se muestra en la tabla.

Tabla #16
Resultados por variable del ICSD
I semestre 2021

REGIÓN	VARIABLE	DESINFECCIÓN	ESTADOS FINANCIEROS	MICROMEDICIÓN	TARIFAS	TOTAL
	VALOR PORCENTUAL	30%	22%	23%	25%	100%
CHOROTEGA	TOTAL	15.83	3.20	11.57	17.94	48.54
	SIN INDIGENAS	15.78	3.21	11.61	18.00	48.60
	INDIGENAS	30.00	0.00	0.00	0.00	30.00

SAGA 26 junio 2021

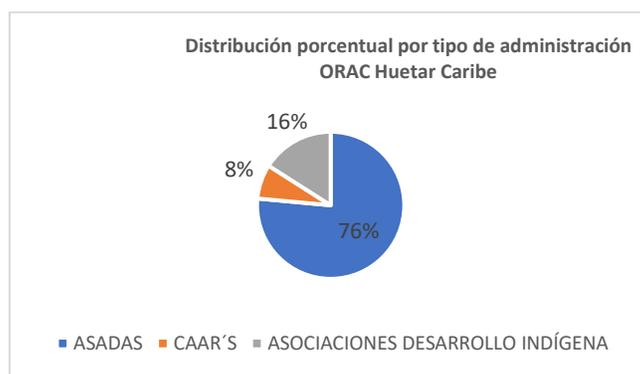
IV. Región Huetar Caribe

Un total de 119 entes operadores se encuentra en la región, siendo esta región la segunda con mayor cantidad de entes ubicados en territorio indígena con 19 de ellos, de ellas solo una es administrada por una ASADA.

En cuanto a tipo de administración 76% son ASADAS, ADI un 16% y 8% son CARR's.

De las ASADAS el casi 70% cuenta con Convenio de Delegación, incluidas dos ASADAS en territorio indígena.

Gráfico #8



SAGA, 24 junio 2021

1. Categorización

En el siguiente cuadro se presenta los resultados de la categorización los entes operadores por tipo de administración, el 16.8% son organizaciones consolidadas tipo A y un 21.8% se ubican con un desarrollo alto; mientras un 61.4% se encuentran en C o D implicando que requiere un alto grado acompañamiento ya que no funcionan adecuadamente y son vulnerables al entorno.

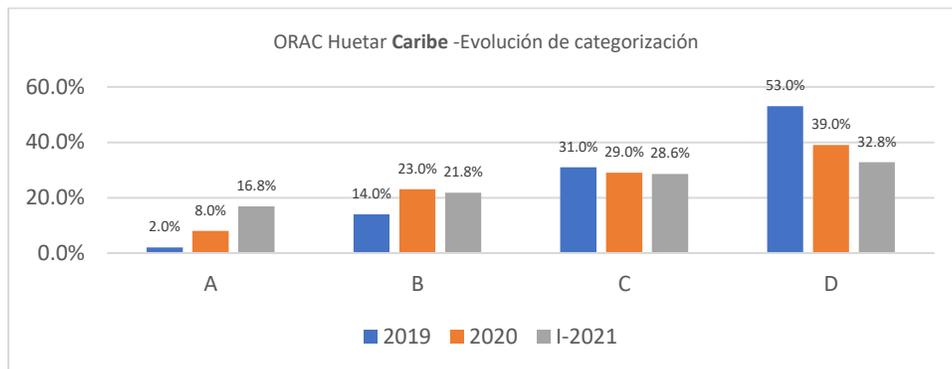
Tabla #17
Resultados de la categorización
por tipo de administración I semestre 2021

TIPO DE ADMINISTRACIÓN	A	B	C	D	Total general
ASADA	20	26	31	14	91
ASOCIACION DE DESARROLLO INDIGENA			2	17	19
CAAR			1	8	9
Total general	20	26	34	39	119
Porcentaje	16.8%	21.8%	28.6%	32.8%	100%

SAGA junio 2021

Durante este periodo con respecto al anterior se evidencia un mejoramiento significativo en las categorizaciones de los entes operadores, en el periodo anterior 31% estaba en categoría A y B y en este periodo aumento a un 38.6%. En las categorías inferiores de C y D hoy se encuentran un 61.4% y contra un 84% del periodo anterior. En el siguiente gráfico se aclara mejor

Gráfica #9



SAGA 25 junio 2021

2. Indicador de Calidad del Servicio de Abastecimiento de Agua Potable

Los entes operadores mejoraron la prestación del servicio de abastecimiento de agua potable, reflejándose en que un 9.2% brindan un excelente servicio, 5.8% un buen servicio. El porcentaje de las organizaciones que brindan un servicio de muy mala calidad ha disminuido en un 27.5%, siendo en este periodo un 60.5% El resumen en el siguiente cuadro

Tabla #18
ICSAAP por tipo de administración
semestre 2021

TIPO ADMINISTRACIÓN	EXCELENTE CALIDAD	BUENA CALIDAD	REGULAR CALIDAD	MALA CALIDAD	MUY MALA CALIDAD	Total
ASADA	11	7	4	25	44	91
ASOCIACION DE DESARROLLO INDIGENA					19	19
CAAR					9	9
Total general	11	7	4	25	72	119

SAGA 25 junio 2021

Esta región alcanzo un ICSAAP de 57.7% reflejando una mejoría de un 10.9% (46.8 % periodo anterior. No obstante, y dada la particularidad de que un 16% de los entes operadores se ubicados en territorio indígena, en un segundo cálculo se excluyen, por lo que el ICSAAP sube a un 62.2%.

Tabla #19
Resultados por variable de ICSAAP
I semestre 2021

Variable	Costo	Calidad	Continuidad	Cantidad	Cobertura	Variable
Porcentaje	10%	35%	25%	25%	5%	Porcentaje
TOTAL	7.0	14.8	16.2	16.1	3.7	57.7
SIN INDIGENAS	7.6	16.4	17.6	16.8	3.9	62.2
INDIGENAS	3.2	5.5	7.4	12.1	2.4	30.6

SAGA 25 junio 2021

3. Indicador calidad del Servicio Delegado

Los entes operadores de la ORAC, mejoraron el porcentaje que brindan un servicio de buena calidad pasando de un 57% a un 65%. Las ASADAS son las que mayor aportan a este buen servicio, sin menospreciar a las AID de-Suretka y la de Chiroles cuyo servicio también se muestra que de buena calidad

Tabla #20
Calidad del servicio delegado por tipo de administración
I semestre 2021

TIPO ADMINISTRACIÓN	ENTES OPERADORES				TOTAL
	BUENA CALIDAD	REGULAR CALIDAD	MALA CALIDAD	MUY MALA CALIDAD	
ASADA	76	5	6	4	91
ASOCIACION DE DESARROLLO INDIGENA	2	3	2	12	19
CAAR		1	4	4	9
Total general	78	9	12	20	119

SAGA 25 junio 2021

El ICSD es de 67.41% para esta ORAC, sin embargo y considerando la exclusión de los entes ubicados en territorio indígena el nuevo ICSD refleja un 73.26 %. A continuación, se muestra el comportamiento por variable.

Tabla #21
Resultados por variable del ICSD
I semestre 2021

Variable	DESINFECCIÓN	ESTADOS FINANCIEROS	MICROMEDICIÓN	TARIFAS	TOTAL
Porcentaje	30%	22%	23%	25%	
TOTAL	24.71	9.61	17.44	15.66	67.41
SIN INDIGENAS	26.47	10.78	18.87	17.14	73.26
INDIGENAS	14.12	2.59	8.82	6.76	32.29

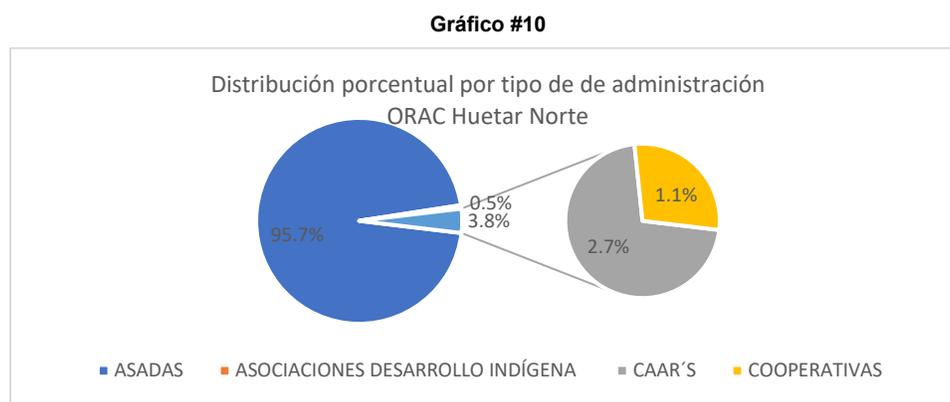
SAGA 25 junio 2021

V. Región Huetar Norte

Esta ORAC cuenta con 185, para este periodo no se modificó la cantidad de entes operadores, pero si el tipo de administración se refleja que las ASADAS se incrementaron de un 95% a un 95.7%, los CAAR's disminuyeron de 4% a 2.7%. las cooperativas representan un 1.1% y 0.5% A.D.I.

En total 178 son ASADAS, de las cuales 149 cuentan con Convenio de Delegación incluida la ubicada en territorio indígena.

El siguiente gráfico aclara la distribución porcentual



SAGA 25 junio 2021

1. Categorización

El análisis de las categorizaciones de los entes operadores, refleja que 9.7% son tipo A, 35.7% tipo B, 27.6% C y un 27% tipo D, siendo estos últimos dos grupos los que requieren un mayor acompañamiento en sus procesos de gestión que permitan consolidar su funcionamiento o buscar otra alternativa de administración.

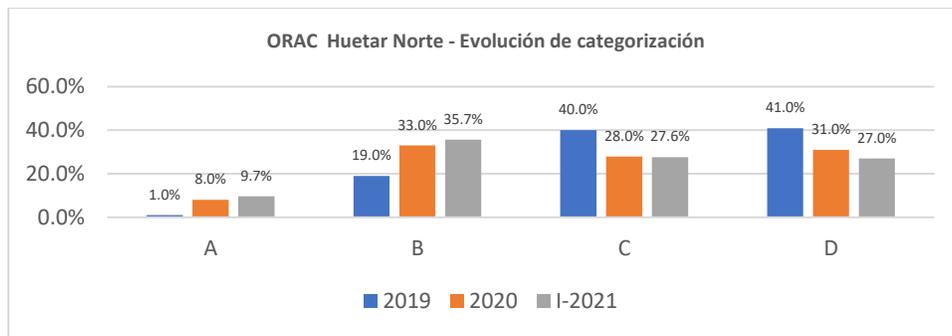
Tabla #22
Resultados de la categorización
por tipo de administración I semestre 2021

TIPO DE ADMINISTRACIÓN	A	B	C	D	Total general
ASADA	18	66	50	43	177
ASOCIACION DE DESARROLLO INDIGENA				1	1
CAAR				5	5
COOPERATIVA			1	1	2
Total general	18	66	51	50	185
Porcentaje	9.7%	35.7%	27.6%	27.0%	100%

SAGA 25 de junio 2021

Durante este periodo con respecto al anterior se refleja un crecimiento en los porcentajes de entes que se encuentran en categorías superiores en tipos A y B a un 41%. Y una disminución en las categorías menores. En el siguiente gráfico se detalla la situación

Gráfico #11



SAGA 25 junio 2021

2. *Indicador de Calidad del Servicio de Abastecimiento de Agua Potable*

Los entes operadores de esta región en un 97% reflejan un servicio de abastecimiento de agua potable muy malo y el restante 3% malo, lo que demuestra las deficiencias con que administran el servicio de abastecimiento de agua potable.

Tabla #23
ICSAAP por tipo de administración
I semestre 2021

TIPO ADMINISTRACIÓN	MALA CALIDAD	MUY MALA CALIDAD	Total
ASADA	5	172	177
ASOCIACION DE DESARROLLO INDIGENA		1	1
CAAR		5	5
COOPERATIVA		2	2
Total general	5	180	185

SAGA 25 junio 2021

El ICSAAP para esta región es de 38.3%, efectuando el ajuste de eliminar al ente operador que se ubica en territorio indígena el indicador queda en 38.4%

Tabla #24
Resultados por variable de ICSAAP
I semestre 2021

Variable	Costo	Calidad	Continuidad	Cantidad	Cobertura	ICSAAP
Porcentaje	10%	35%	25%	25%	5%	100%
TOTAL	8.1	8.5	4.2	15.4	2.1	38.3
SIN INDIGENAS	8.1	8.5	4.2	15.4	2.1	38.4
INDIGENAS	10.0	0.0	0.0	18.8	2.5	31.3

SAGA 25 junio 2021

3. Indicador calidad del Servicio delegado

Los entes operadores que brindan un servicio delegado de buena calidad, aumento 55% a 58%, 14% de regular calidad y un 28% mala o muy mala, dentro de este último grupo los que tienen mayor participación son los CARR´S

Tabla #25
Calidad del servicio delegado por tipo de administración
I semestre 2021

TIPO ADMINISTRACIÓN	ENTES OPERADORES				TOTAL
	BUENA CALIDAD	REGULAR CALIDAD	MALA CALIDAD	MUY MALA CALIDAD	
ASADA	106	26	24	21	177
ASOCIACION DE DESARROLLO INDIGENA			1		1
CAAR				5	5
COOPERATIVA	1			1	2
Total general	107	26	25	27	185

SAGA 26 junio 2021

Para esta ORAC el ICSD es de un 64.93% el cual varía levemente si se excluye al ente operador ubicado en territorio indígena pasando a 64.93%

Tabla #26
Resultados por variable del ICSD
I semestre 2021

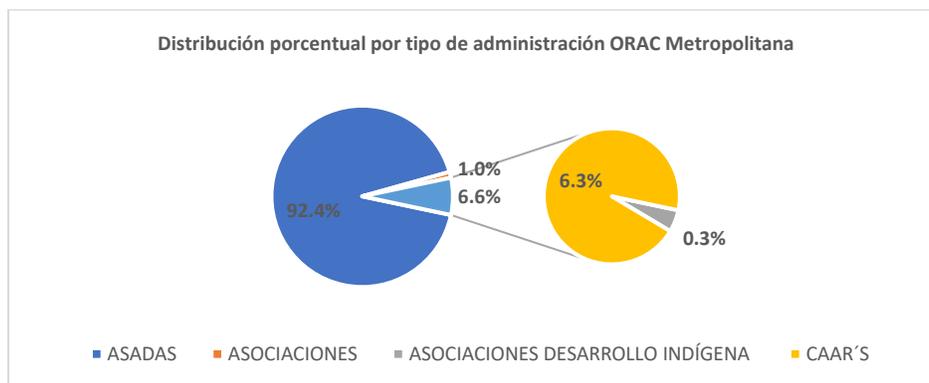
REGIÓN	VARIABLE	DESINFECCIÓN	ESTADOS FINANCIEROS	MICROMEDICIÓN	TARIFAS	TOTAL
	VALOR PORCENTUAL	30%	22%	23%	25%	100%
HUETAR NORTE	TOTAL	21.41	4.52	18.65	20.26	64.84
	SIN INDIGENAS	21.52	4.54	18.61	20.25	64.93
	INDIGENAS	0.00	0.00	25.00	23.00	48.00

SAGA 25 junio 2021

VI. Región Metropolitana

Es la segunda región con más entes operadores del país, abarca total de 289, uno menos que el periodo anterior. Cuatro son los tipos de administración que gestionan los sistemas de agua potable y saneamiento: ASADAS en un 92.4%, CARR´S en un 6.3%, otras Asociaciones un 1% y A.D.I. 0.3% (un ente ubicado territorio indígena). De las 267 ASADAS, 217 cuenta con Convenio de Delegación

Gráfico #12



SAGA 25 junio 2021

1. Categorización

En el siguiente cuadro se presenta los resultados de la categorización de los entes operadores por tipo de administración. Se nota que el 80.9% de ellos se encuentran con una categoría C o D reflejando que se encuentran afectando la calidad del servicio y requieren mejora y un acompañamiento enfocado. Una 17.4% se están en desarrollo alto y únicamente un 1.7% son consolidados.

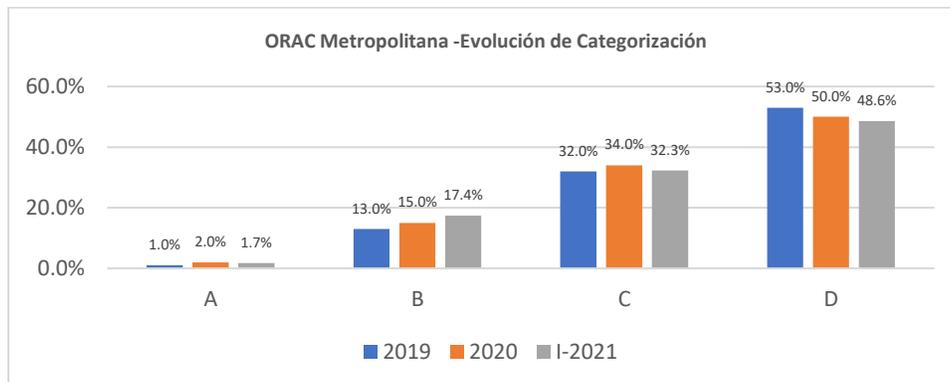
Tabla #27
Resultados de la categorización
por tipo de administración I semestre 2021

TIPO DE ADMINISTRACIÓN	A	B	C	D	Total general
ASADA	5	50	93	118	266
ASOCIACION				3	3
ASOCIACION DE DESARROLLO INDIGENA				1	1
CAAR				18	18
Total general	5	50	93	140	288
Porcentaje	1.7%	17.4%	32.3%	48.6%	100%

SAGA 25 junio 2021

Durante este periodo con respecto al II semestre 2020, se evidencia un leve mejoramiento en las categorizaciones de los entes operadores, los tipos A disminuyeron en un 0.3%, aumentando en un 2.7% los entes tipo B, 2% tipo B. y levemente ha disminuido los tipos C y D. En el siguiente gráfico se detalla la situación

Gráfico #13



SAGA 25 junio 2021

2. Indicador de Calidad del Servicio de Abastecimiento de Agua Potable

Los entes operadores de esta región en un 88.5% reflejan un servicio de abastecimiento de agua potable muy malo, un 11% malo y un 0.5% de buena calidad

Tabla #28
ICSAAP por tipo de administración
I semestre 2021

TIPO ADMINISTRACIÓN	BUENA CALIDAD	REGULAR CALIDAD	MALA CALIDAD	MUY MALA CALIDAD	Total
ASADA	1		32	233	266
ASOCIACION				3	3
ASOCIACION DE DESARROLLO INDIGENA				1	1
CAAR				18	18
Total general	1		32	255	288

SAGA 25 junio 2021

El ICSAAP de este periodo es igual al periodo anterior 37.7% el cual se mantienen igual si se excluye el ente ubicado en territorio indígena. En el siguiente cuadro se desglosa los porcentajes obtenidos por variable

Tabla #29
Resultados por variable de ICSAAP
I semestre 2021

Variable	Costo	Calidad	Continuidad	Cantidad	Cobertura	ICSAAP
Porcentaje	10%	35%	25%	25%	5%	100%
Total	5.8	7.9	8.3	12.7	3.0	37.7
Sin indígenas	5.8	7.9	8.3	12.6	3.0	37.7
Con indígenas	0.0	0.0	12.5	18.8	2.5	33.8

SAGA 25 junio 2021

3. Indicador calidad del Servicio Delegado

Un 42.5% de los entes operadores brindan un servicio delegado de buena calidad, 2.4% más que en el periodo anterior, 22% de regular calidad y un 35.5% mala o muy mala. Llama la atención que un CAAR se encuentre entre aquellos que un ICSD de buena calidad

Tabla #30
Calidad del servicio delegado por tipo de administración
I semestre 20201

TIPO ADMINISTRACIÓN	ENTES OPERADORES				TOTAL
	BUENA CALIDAD	REGULAR CALIDAD	MALA CALIDAD	MUY MALA CALIDAD	
ASADA	121	63	22	60	266
ASOCIACION		1		2	3
ASOCIACION DE DESARROLLO INDIGENA				1	1
CAAR	1			17	18
Total general	122	64	22	80	288

SAGA 25 JUNIO 2021

Para la ORAC Metropolitana el ICSD mejoro en 1.77% pasando de un 51.9% a un 53.67% donde al igual que en las otras ORAC, se ha excluido en ente operador ubicado en territorio indígena, aunque en este caso específico no existe gran diferencia (53.56%). El siguiente cuadro desglosa los porcentajes obtenidos por variable

Tabla #31
Resultados por variable del ICSD
I semestre 2021

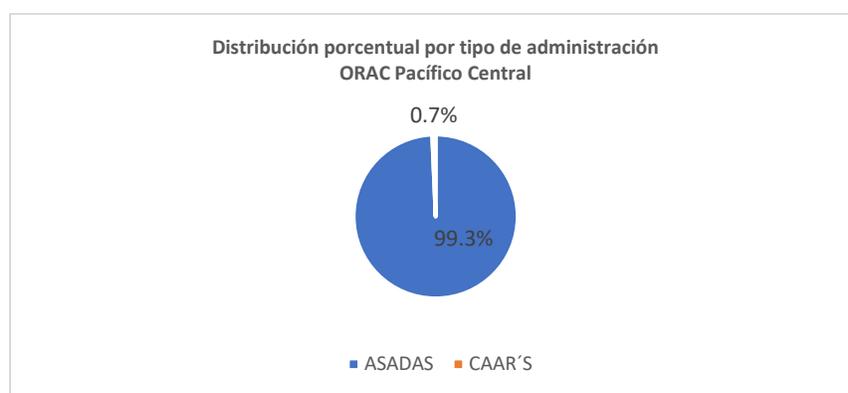
REGIÓN	VARIABLE	DESINFECCIÓN	ESTADOS FINANCIEROS	MICROMEDICIÓN	TARIFAS	TOTAL
	VALOR PORCENTUAL	30%	22%	23%	15%	100%
Metropolitana	TOTAL	20.10	5.96	11.28	16.21	53.56
	SIN INDIGENAS	20.17	5.90	11.32	16.27	53.67
	INDIGENAS	0.00	0.00	25.00	23.00	48.00

SAGA 25 junio 2021

VII. Región Pacífico Central

Es la ORAC encargada de atender a un total 149 entes de los cuales el 99.3% son ASADAS y solo un ente es un CARR's. De las ASADAS el 97.3 % cuenta con Convenio de Delegación

Gráfico #14



1. Categorización

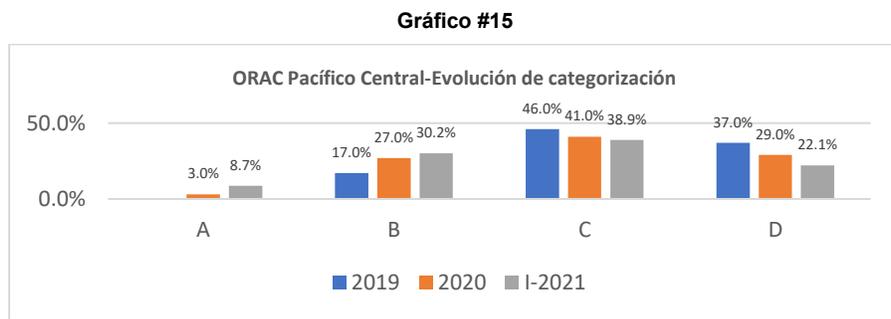
En cuanto a la categorización los entes operadores se concluye que 8.7% de las ASADAS son consolidadas, un 30.2% desarrollo alto, el 38.9 % desarrollo bajo y un 22.1% débiles siendo en este grupo donde se ubica el CARR. La siguiente tabla 32 desglosa la situación anterior

Tabla #32
Resultados de la categorización
por tipo de administración I semestre 2021

TIPO DE ADMINISTRACIÓN	A	B	C	D	Total general
ASADA	13	45	58	32	148
CAAR				1	1
Total general	13	45	58	33	149
Porcentaje	8.7%	30.2%	38.9%	22.1%	100%

SAGA 25 junio 2021

Durante este periodo con respecto al año 2019 se evidencia un mejoramiento significativo en las categorizaciones de los entes operadores en categoría A y B pasando de un 30% a un 38.9% de los cuales un 30% corresponde a ASADAS en desarrollo alto, además que se muestra una disminución de 9% en las categorías más bajas como C y D, pasando de un 70% a un 61% en este periodo. En el siguiente gráfico se aprecia dicha afirmación



SAGA 25 junio 2021

2. Indicador de Calidad del Servicio de Abastecimiento de Agua Potable

En cuanto al ICSAAP durante este periodo de dio un incremento porcentual de los entes que brindan un excelente servicio, siendo este de un 4%, 2% es buena calidad, 3% regular, un 17% malo y un 74% muy mal.

Tabla #33
ICSAAP por tipo de administración
I semestre 2021

TIPO ADMINISTRACIÓN	EXCELENTE CALIDAD	BUENA CALIDAD	REGULAR CALIDAD	MALA CALIDAD	MUY MALA CALIDAD	Total
ASADA	6	3	4	26	109	148
CAAR					1	1
Total general	6	3	4	26	110	149

SAGA 25 junio 2021

El ICSAAP de la Pacífico Central es de 52.8% mejorando en un 6.9% con respecto al periodo anterior

Tabla #34

**Resultados por variable de ICSAAP
I semestre 2021**

Variable	Costo	Calidad	Continuidad	Cantidad	Cobertura	ICSAAP
Porcentaje	10%	35%	25%	25%	5%	100%
TOTAL	8.9	14.0	9.3	16.6	4.0	52.8

SAGA 25 de junio 2021

3. Indicador Calidad del Servicio Delegado

En la ORAC Pacífico Central, se muestra un gran mejoría donde un 75% de los entes operadores brindan un servicio delegado de buena calidad, superando en un 9% el porcentaje anterior, un 8% lo hacen en forma regular y solo un 17% en forma malo o muy malo

Tabla #35

**Calidad del servicio delegado por tipo de administración
I semestre 2021**

TIPO ADMINISTRACIÓN	ENTES OPERADORES				TOTAL
	BUENA CALIDAD	REGULAR CALIDAD	MALA CALIDAD	MUY MALA CALIDAD	
ASADA	112	12	14	10	148
CAAR				1	1
Total general	112	12	14	11	149

SAGA 25 de junio 2021

El ICSD que alcanzo esta ORAC es de 73.11% superando en un 2.5% el periodo anterior

Tabla #36

**Resultados por variable del ICSD
I semestre 2021**

REGIÓN	VARIABLE	DESINFECCIÓN	ESTADOS FINANCIEROS	MICROMEDICIÓN	TARIFAS	TOTAL
	VALOR PORCENTUAL	30%	22%	23%	25%	100%
PACIFICO CENTRAL	TOTAL	25.17	5.17	21.48	21.30	73.11

SAGA 25 de junio 2021

Análisis de Evaluación a nivel país

A continuación, se realiza un análisis de los indicadores a nivel de todo el territorio nacional

En términos generales casi el 90% son ASADAS, el otro 10% tienen otro tipo de administración que no son figuras legales para la prestación del servicio.

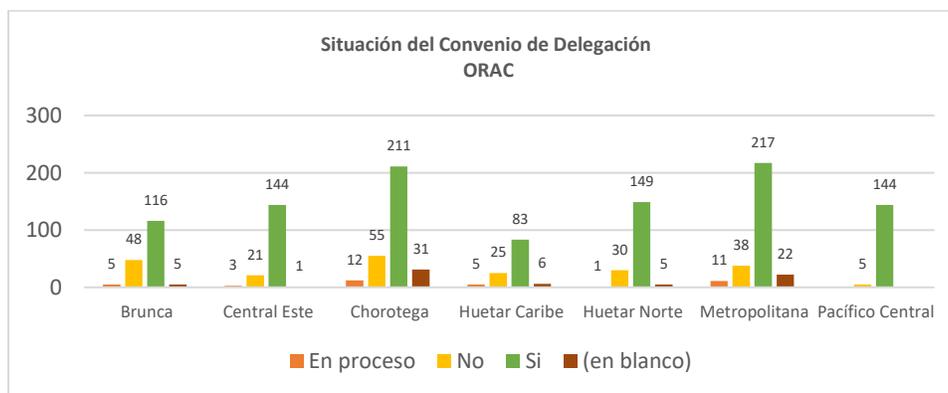
Tabla # 37
Distribución de entes operadores por ORAC y tipo administración

REGION	ASADAS	ASOCIACIONES	ASOCIACIONES DESARROLLO INDÍGENA	CAAR'S	COOPERATIVAS	SIN SELECCIÓN	TOTAL
Región Brunca	128	1	20	25			174
Región Central Este	163			6			169
Región Chorotega	279	1	1	25		3	309
Región Huetar Caribe	91		19	9			119
Región Huetar Norte	177		1	5	2		185
Región Metropolitana	266	3	1	18			288
Región Pacífico Central	148			1			149
TOTAL	1252	5	42	89	2	3	1393
PORCENTAJE	89.88%	0.06%	3.02%	6.39%	0.14%	0.22%	100%

SAGA 25 de junio 2021

En cuanto al tema de jurídico de los 1393 entes operadores, 76.3% brinda el servicio de agua potable y saneamiento en una forma legal ya que cuentan con un Convenio de Delegación debidamente firmado. A continuación, un desglose por ORAC del tipo de administración

Gráfico #16



SAGA 25 de junio 2021

1. Categorización

Durante este I semestre 2021, 92 de entes operadores del país son organizaciones que muestran un funcionamiento consolidado siendo categoría A, 265 organizaciones alcanzaron categoría B, 457 son categoría C y un total de 579 son D. Esto concluye que un 25.6% de los entes adecuado, les permite prestar un servicio con altos estándares de calidad. Pero un alto porcentaje de un 74.4% prestan un servicio entre bajo y débil, lo que implica que este último porcentaje no funciona adecuadamente y es vulnerable, afectando directamente la prestación del servicio que brindan estas organizaciones.

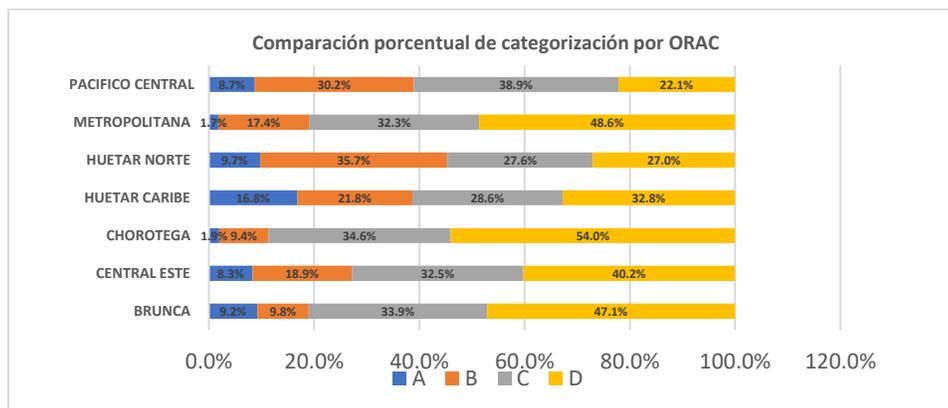
Tabla # 38
Categorización por ORAC
I semestre 2021

ORAC	A	B	C	D	TOTAL
BRUNCA	16	17	59	82	174
CENTRAL ESTE	14	32	55	68	169
CHOROTEGA	6	29	107	167	309
HUETAR CARIBE	20	26	34	39	119
HUETAR NORTE	18	66	51	50	185
METROPOLITANA	5	50	93	140	288
PACIFICO CENTRAL	13	45	58	33	149
TOTAL	92	265	457	579	1393

SAGA 25 de junio 2021

A nivel regional la ORAC Huetar Caribe es la que presenta mayor entes tipo A con 20 organizaciones, seguida de Huetar Norte.

Gráfico #17



Por tipo de administración las un 28.5% de las ASADAS son organizaciones consolidadas o desarrollo alto, mientras que el restante 71.5% de las ASADAS, así como las que tienen otro tipo de administración, son organizaciones con desarrollo bajo o menor demostrando que su funcionamiento no es adecuado, afectando directamente el servicio prestado a sus usuarios y poniendo en peligro la salud de la población.

Gráfico # 18

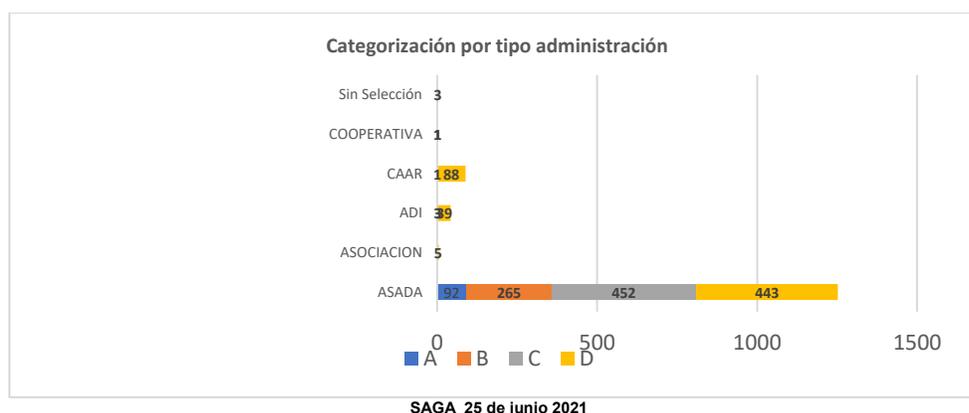


Tabla # 39
Categorización por tipo administración
I semestre 2021

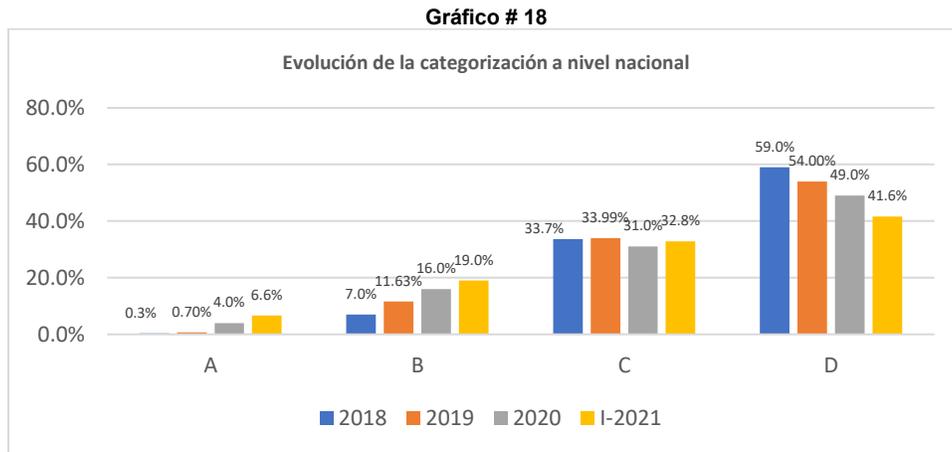
TIPO DE ADMINISTRACIÓN	A	B	C	D	Total general
ASADA	92	265	452	443	1252
ASOCIACION				5	5
ASOCIACION DE DESARROLLO INDIGENA			3	39	42
CAAR			1	88	89
COOPERATIVA			1	1	2
Sin Selección				3	3
Total general	92	265	457	579	1393
Porcentaje	6.6%	19.0%	32.8%	41.6%	100%

SAGA 25 de junio 2021

La evolución de los operadores en los últimos cuatro ciclos de evaluación, presentan un incremento porcentual en aquellos entes que han mejorado su categorización con respecto a la categorización

En el siguiente gráfico se puede observar el comportamiento que la categorización ha presentado desde el 2018, donde se concluye que se ha realizado un esfuerzo muy importante, dando acompañamiento a los entes operadores con el fin de que puedan mejor en la prestación del servicio que brindan a su población.

Esto ha permitido que del 59% que en periodo 2018 eran categoría D ha disminuido en un 17.4%, la categoría C se ha venido modificando muy levemente. Los entes operadores tipo B se ha incrementado en un 11% y los tipos A también ha subido en un 6.3%.



SAGA 25 de junio 2021

En función del Plan Estratégico Institucional, en el marco del PPI-11. Mejorar la prestación de los servicios brindados bajo el modelo delegado, cuyo indicador se mide con la siguiente fórmula

$$(Total\ de\ ASADAS\ categoría\ A+B) / total\ de\ ASADAS = 40\%$$

Se muestra el siguiente avance $(92+265/1393) * 100 = 25.6\%$ presentando un incremento de un 5.48% con respecto al periodo anterior (20.12%).

En este mismo PPI-11 se establece una iniciativa denominada “Fortalecer las capacidades de las ASADAS mediante la evaluación y categorización periódica de su funcionamiento.” La meta es de 180 entes mejorando su categoría. Al I semestre de este año 113 entes han mejorado su categoría, 1272 se han mantenido y solo 7 han disminuido su calificación. En el caso de una en blanco corresponde a un ente operador que fue incorporado al SAGA en este periodo, por lo tanto no tiene categorización anterior

Tabla # 40

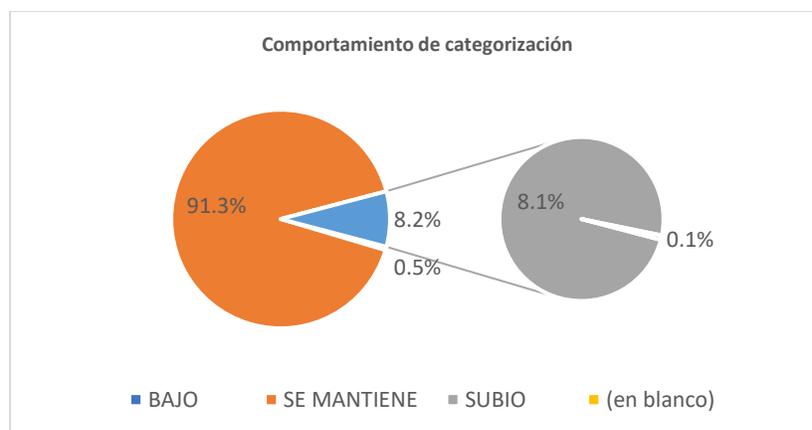
**Comportamiento de la categorización por ORAC
II semestre 2020 y I semestre 2021**

ORAC	BAJO	SE MANTIENE	SUBIO	(en blanco)	Total general
Región Brunca	4	157	13		174
Región Central Este	1	153	15		169
Región Chorotega		296	12	1	309
Región Huetar Caribe	2	92	25		119
Región Huetar Norte		176	9		185
Región Metropolitana		279	9		288
Región Pacífico Central		119	30		149
Total general	7	1272	113	1	1393
Porcentaje	0.5%	91.3%	8.1%	0.1%	100.0%

SAGA 25 de junio 2021

En términos gráficos se visualiza de la siguiente manera

Gráfico #19



SAGA 25 de junio 2021

2. Indicador de Calidad del Servicio de Abastecimiento de Agua Potable

Los resultados de este indicador a nivel país muestra que solo un 2.5% de ellos entes operadores prestan un servicio de abastecimiento de agua potable entre bueno y excelente, un 0.9% regular y un 96.6% entre mala y muy mala calidad

Tabla #40
ICSAAP por tipo administración
I semestre 2021

TIPO ADMINISTRACIÓN	EXCELENTE CALIDAD	BUENA CALIDAD	REGULAR CALIDAD	MALA CALIDAD	MUY MALA CALIDAD	Total
ASADA	18	17	13	124	1080	1252
ASOCIACION					5	5
ASOCIACION DE DESARROLLO INDIGENA					42	42
CAAR					89	89
COOPERATIVA					2	2
Sin Selección					3	3
Total general	18	17	13	124	1221	1393
Porcentaje	1.3%	1.2%	0.9%	8.9%	87.7%	100.0%

SAGA 25 de junio 2021

El 100% de las organizaciones administradas por una figura diferente a las ASADAS, prestan un muy mal servicio. De las ASADAS cerca de un 3% brindan un servicio bueno o excelente.

A nivel regional total el ICSAAP obtuvo resultado de 42.10%, lo que evidencia y ratifica la prestación de un muy mal servicio. Los entes de la ORAC Huetar Caribe son los que alcanzaron el indicador más alto con un 46.8%, seguida de Pacífico Central y Brunca con un 45.9% y un 41.4% respectivamente. La ORAC Central Este es la que cuenta con el menor ICSAAP.

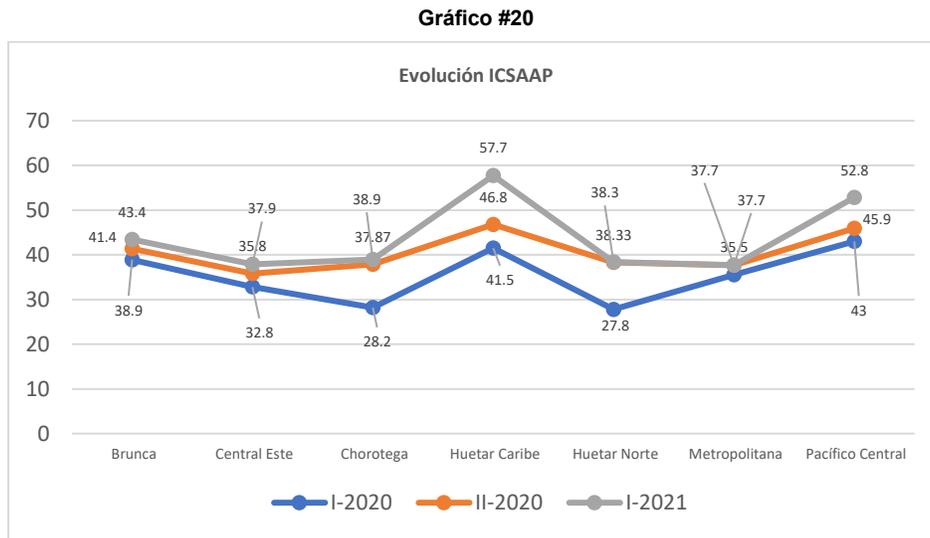
Tabla #41
Comparación del ICSAAP total por ORAC
I semestre 2021

ORAC	COSTO 10%	CALIDAD 35%	CONTINUIDAD 25%	CANTIDAD 25%	COBERTURA 5%	TOTAL ICSAAP
Brunca	6.5	8.9	8.5	16.2	3.2	43.4
Central Este	5.6	7.2	8.1	13.5	3.4	37.9
Chorotega	6.2	6.3	7.2	16.4	2.8	38.9
Huetar Caribe	7.0	14.8	16.2	16.1	3.7	57.7
Huetar Norte	8.1	8.5	4.2	15.4	2.1	38.3
Metropolitana	5.8	7.9	8.3	12.7	3.0	37.7
Pacífico Central	8.9	14.0	9.3	16.6	4.0	52.8
Total general	6.7	8.9	8.3	15.1	3.1	42.1

SAGA 25 de junio 2021

En el siguiente gráfico se presenta la evolución del ICSPAAP entre los 3 periodos evaluados, mostrando que se ha ido mejorando paulatinamente.

La ORAC Metropolitana es la que presenta menor evolución, seguida de Brunca y Central Este, siendo Huetar Caribe la que mayor incremento obtuvo.



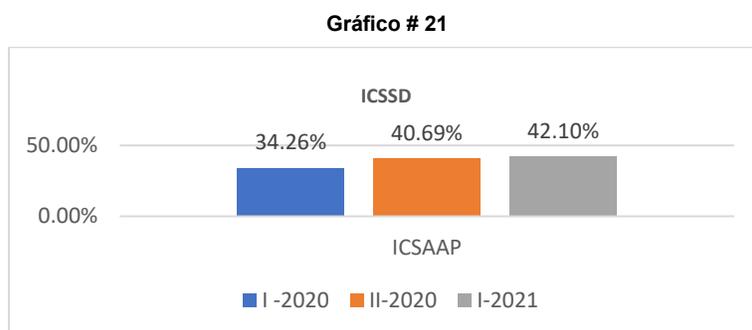
Como se expuso anteriormente los entes operadores ubicado en territorio indígena, requieren una atención diferenciada, dado a factores socioculturales, geográficos, legales. Esta situación y a criterio de la UEN de Gestión de ASADAS afecta negativamente los resultados del ICSPAAP. Sin embargo, una vez recalculado el indicador, excluyendo estos operadores, se nota que se modifica levemente pasando de un 42.1% a un 42.5%, según se muestra a continuación

Tabla #42
Comparación del ICSPAAP
sin entes territorio indígena
I semestre 2021

ORAC	COSTO	CALIDAD	CONTINUIDAD	CANTIDAD	COBERTURA	TOTAL ICSPAAP
Región Brunca	7.1	9.8	9.1	16.2	3.4	45.6
Región Central Este	5.5	7.3	8.2	13.4	3.4	37.8
Región Chorotega	6.3	6.3	7.2	16.4	2.8	38.9
Región Huetar Caribe	7.6	16.4	17.6	16.8	3.9	62.2
Región Huetar Norte	8.1	8.5	4.2	15.4	2.1	38.4
Región Metropolitana	5.8	7.9	8.3	12.6	3.0	37.7
Región Pacífico Central	8.9	14.0	9.3	16.6	4.0	52.8
Total general	6.8	9.1	8.4	15.1	3.1	42.5

SAGA 25 de junio 2021

La línea base del ICSPA fue determinada en el semestre del 2020 definiéndose la misma en 34%26, hoy en día ha tenido un incremento de 7.84% según se refleja en el siguiente gráfico.



3. Indicador Calidad del Servicio Delegado

A nivel país, este indicador muestra que las ASADAS en un 51.5% prestan una buena calidad en el servicio delegado ajustándose a las responsabilidades derivadas de la delegación, en forma regular lo hacen un 16% y en forma mala o muy mala en un 32.5%. Entre las ADI, 3 de ellas lo hacen de buena calidad, al igual que un CAAR y una cooperativa.

Tabla #43
ICSPA por tipo administración
I semestre 2021

TIPO ADMINISTRACIÓN	ENTES OPERADORES				TOTAL
	BUENA CALIDAD	REGULAR CALIDAD	MALA CALIDAD	MUY MALA CALIDAD	
ASADA	644	202	168	238	1252
ASOCIACION		2		3	5
ASOCIACION DE DESARROLLO INDIGENA	3	6	6	27	42
CAAR	1	4	8	76	89
COOPERATIVA	1			1	2
Sin Selección		1		2	3
Total general	649	215	182	347	1393

SAGA 25 de junio 2021

A nivel país, incluyendo todos los entes operadores, el ICSD alcanzo un 56.44% reflejando un servicio delegado malo.

Sin embargo, en forma individual por ORAC Pacífico Central se ubica muy cerca de ser calificado como un servicio de buena calidad. Las ORAC Huetar Caribe, Huetar Norte, con 67.41% y 64.84% respectivamente presentan un regular servicio. Al igual ORAC Metropolitana y Brunca con porcentaje de 53.56% y 53.20% cada uno. La ORAC Central Este es la que presenta el menor indicador con un 47.54% identificando un servicio de mala calidad

La variable que recibe menor calificación es la presentación de estados financieros a la institución, seguida de la desinfección en todos los sistemas, las tarifas están en un poco más de la media.

Tabla #44
Comparación del ICSD total por ORAC
I semestre 2021

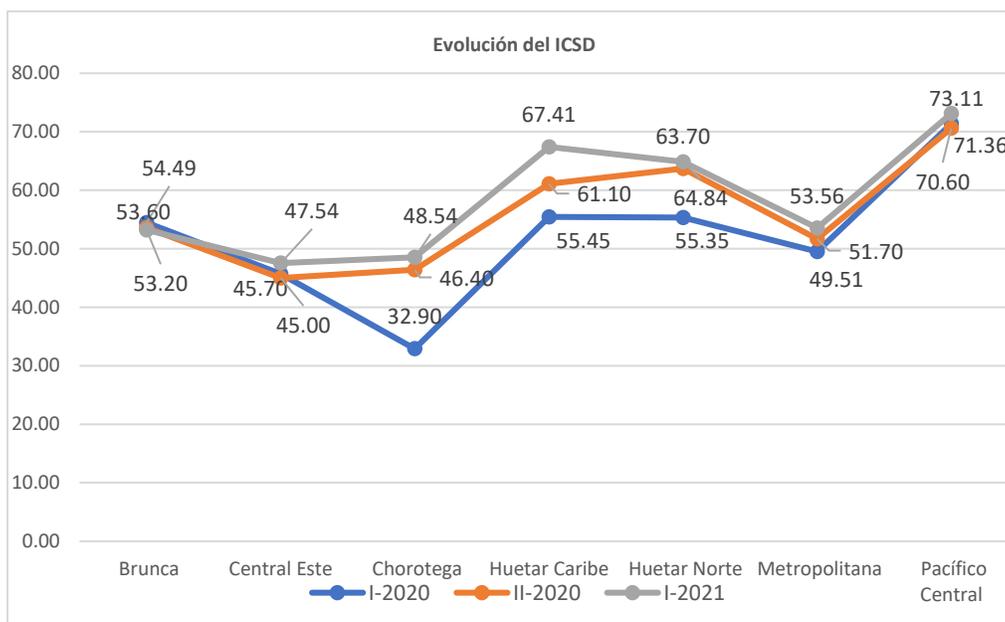
ORAC	PROMEDIO				TOTAL ICSD
	DESINFECCIÓN 30%	ESTADOS FINANCIEROS 22%	TARIFAS 25%	MICROMEDICIÓN 23%	
Región Brunca	16.55	5.69	15.23	15.73	53.20
Región Central Este	14.56	6.77	13.02	13.20	47.54
Región Chorotega	15.83	3.20	11.57	17.94	48.54
Región Huetar Caribe	24.71	9.61	17.44	15.66	67.41
Región Huetar Norte	21.41	4.52	18.65	20.26	64.84
Región Metropolitana	20.10	5.96	11.28	16.21	53.56
Región Pacifico Central	25.17	5.17	21.48	21.30	73.11
Total general	19.15	5.45	14.64	17.20	56.44

SAGA 25 de junio 2021

La evolución del ICSD de los últimos tres periodos evaluados, por ORAC mostrando que se ha ido mejorando paulatinamente.

La ORAC que refleja mayor mejora es Chorotega, seguida de Huetar Caribe, y la de menos es Brunca. En el caso de Pacifico Central es la ORAC que presenta el indicador más alto con un 73.11%

Gráfico #22



Si a este indicador se le da el mismo tratamiento de excluir los entes ubicados en territorio indígena se da una mejoría de un 1.1% pasando de un 56.44% a un 57.45%, según se detalla en la siguiente tabla

Tabla #45
Comparación del ICSD total por ORAC
Sin entes territorio indígena

ORAC	PROMEDIO				
	DESINFECCIÓN	ESTADOS FINANCIEROS	TARIFAS	MICROMEDICIÓN	TOTAL ICSD
Región Brunca	17.80	6.60	17.17	16.87	58.43
Región Central Este	14.64	6.81	12.95	13.14	47.54
Región Chorotega	15.78	3.21	11.61	18.00	48.60
Región Huetar Caribe	26.47	10.78	18.87	17.14	73.26
Región Huetar Norte	21.52	4.54	18.61	20.25	64.93
Región Metropolitana	20.17	5.90	11.32	16.27	53.67
Región Pacífico Central	25.17	5.17	21.48	21.30	73.11
Total general	19.43	5.58	14.93	17.51	57.45

En el siguiente gráfico se muestra la evolución de ICSD entre los tres últimos periodos evaluados.

Gráfico #23



En el periodo anterior el ICSD fue de 56.04% lo que muestra únicamente se aumentó en un 0.40%, es decir fue muy poco lo que mejoro

Conclusiones

1. *Categorización*

- 1.1 La categorización de los entes operadores a nivel país ha tenido un desarrollo muy importante, hoy en día un 25.6% de ellos tienen una organizaciones y funcionamientos adecuados que les permite prestar un servicio de cumplen con los estándares requeridos. Este porcentaje corresponde a entes operadores que se encuentran legalmente constituidos y autorizados por la legislación para brindar el servicio de agua potable y saneamiento, es decir ASADAS. El restante 74.4% de las organizaciones (incluyendo un 64.5% de ASADAS) no prestan un adecuado servicio a sus usuarios ya que tienen deficiencias en su organización, funcionamiento, infraestructura.
- 1.2 Esta nueva evaluación muestra que con respecto al periodo anterior se incrementó la cantidad de ASADAS tipo A y B en un 5.48%.
- 1.3 Un total de 113 entes operadores lograron mejorar su categorización con respecto al periodo anterior.

2. *Indicador Calidad del Servicio de Abastecimiento de Agua Potable*

- 2.1 El resultado del ICSAAP es de un 42.1%, donde se resalta que las ORAC Huetar Caribe y Pacífico Central superan este promedio en más de un 10%
- 2.2 Los entes operadores que obtuvieron en este indicador un servicio excelente, bueno o regular son parte de los administrados por ASADAS.
- 2.3 Se concluye que los entes operadores tienen dificultad para cumplir con los parámetros establecidos en las variables que conforman el ICSAAP,
- 2.4 en el siguiente orden: 1) calidad del agua, 2) continuidad del servicio, 3) cantidad de agua, 4) cobertura y 6) costo.

2.5 El ICSAAP, en esta evaluación se obtuvo un 42.10%, reflejando un incremento de 1.41% con respecto al II semestre 2020. Sin embargo, es un servicio de abastecimiento de agua potable de muy mala calidad.

3. Indicador Calidad Servicio Delegado

3.1 El ICSD a nivel país para este periodo es de un 56.44%, sin embargo, se hace un reconocimiento a las ORAC Huetar Caribe, Pacífico Central, Huetar Norte ya que superan individualmente el porcentaje anterior en demasía, lo anterior producto del compromiso en la actualización de los datos que se reflejan en el SAGA.

3.2 Los resultados obtenidos del ICSD, proyectan que en 46.6% de las organizaciones califican en la calidad del servicio delegado como buena. Se resalta que 3 de las ADI, un CAAR y una cooperativa se encuentran en esta calificación.

3.3 Sobre el ICSD y un análisis de las variables que conforman el indicador, se desprende que la variable que presenta mayor incumplimiento es la entrega de los estados financieros a la Institución llegando a un 75% de los entes, lo que imposibilita la labor de fiscalización sobre los fondos públicos que administran estas organizaciones. En relación con las tarifas, solo un 58.5% Cobran las tarifas establecidas por ARESEP, situación que repercute directamente en los ingresos de los entes operadores, disminuyendo la posibilidad de mantenimiento e inversión en los sistemas. En el tema de desinfección un 36% no cuenta con desinfección en todos los sistemas lo que repercute en la calidad del agua que brindan a sus usuarios. Y por último el 74% de los entes tiene instalados micromedidores en sus servicios, lo que les permite un consumo racional del agua.

4. Conclusiones generales

- 4.1 Las evaluaciones de los entes operadores reflejan una mejoría con respecto al periodo anterior.
- 4.2 De los 92 entes operadores que alcanzaron una categorización tipo A, el 89% prestan el servicio de abastecimiento de agua potable en una buena calidad, y un 17% en cumple en excelente o buena calidad el servicio delegado. Es decir, solo 16 entes operadores de todo el país obtuvieron una muy calificación en las tres evaluaciones, reflejando que son organizaciones que se han esfuerza por cumplir con los estándares de calidad definidos para la prestación del servicio.
- 4.3 Asimismo, de los 265 entes calificados como tipo B, 230 brindan un servicio de abastecimiento de buena o excelente calidad y 13 su servicio delegado es bueno. Esto datos indican que son organizaciones que están realizando acciones puntuales con el fin de mejorar sus servicios
- 4.4 En cumplimiento del Plan Estratégico Institucional se concluye que en este periodo se ha avanzado en más de un 60% en dos de los indicadores, mientras que ya se cumplió uno de ellos sobrepasando la meta en un 7%. El detalle a continuación

P.E.I.	Indicador	Meta 2021	Avance I semestre 2021	Cumplimiento meta
PPI-11	(ASADAS Tipo A + ASADAS Tipo B)/ total ASADAS	30%	20.12	67%
PPI-11	Número ASADAS mejorando su categoría	180	113	62.7
PPI-12	Calidad del servicio de agua potable	LB (34.26%)+5%	42.1%	107%

- 4.5 Las ORAC que muestran mayor mejoría el ICSPAAP son Huetar Caribe, Huetar Norte y Pacifico Central, la de menos evolución es la Brunca.

- 4.6 En el ICSD la ORAC Huetar Caribe es la que presenta mayor porcentaje de avance y la Brunca postro una pequeña desmejoría
- 4.7 En cuanto a categorización la ORAC Huetar Caribe, Huetar Norte muestra mayor porcentaje incremental en las Asadas tipo A y B.
- 4.8 Estos mismos resultados reflejan que las ORAC han acompañado a estas organizaciones a mejorar su organización y funcionamiento en pro de que puedan brindar un mejor servicio de agua potable y saneamiento a su comunidad
- 4.9 La UEN de Gestión de Acueductos Rurales, especialmente los colaboradores de las Oficinas Regionales y la Dirección de Sostenibilidad han realizado un esfuerzo extraordinario para mantener actualizado el SAGA, lo que se evidencia en los resultados incluidos en el presente informe.

Recomendaciones

1. El éxito de las evaluaciones de los entes operadores, radica en la relevancia, veracidad, importancia e inmediatez de los datos alimentados en el SAGA, tarea que en un alto porcentaje es responsabilidad de los colaboradores de las ORAC's, es por ello que se recuerda la importancia de no descuidar la tarea de recopilación de información, la recolección de evidencias y la alimentación del SAGA.
2. Se recomienda tener presente que existen variables que se evalúan en uno o varios instrumentos, cuya validez, está condicionado en un plazo de tiempo determinado, por lo que de un periodo a otro pueden influir en las calificaciones obtenidas. Esto implica que se debe prestar atención a todos y cada uno de los entes operadores y los datos alimentados en el sistema.
3. Realizar las acciones correspondientes con el fin de asegurar el cumplimiento de las metas establecidas en el Plan Estratégico Institucional, en cuanto a los indicadores: 1) (ASADAS Tipo A + ASADAS Tipo B) / total ASADAS, 2) Número ASADAS mejorando su categoría y 3) Calidad del servicio de agua potable.
4. Se recomienda que cada ORAC analice la situación individual de su región con el fin de que se tomen las acciones acordes a sus capacidades de gestión.
5. Esta dirección hace un reconocimiento a todos y cada uno de los colaboradores, que de una u otra forma han unido esfuerzos, combinado luchas y sumado dedicaciones, porque hacen lo imposible posible, marcando un camino nuevo.

UN POCO MÁS DE PERSEVERANCIA, UN POCO MÁS DE ESFUERZO Y LO QUE PARECÍA
IRREMEDIABLEMENTE UN FRACASO PUEDE CONVERTIRSE EN UN ÉXITO GLORIOSO

ELBERT H.