

## GERENCIA GENERAL

### INFORME GG-2019-03

Ambato, febrero de 2019

#### RESUMEN QUINCENAL DE GESTIÓN

A continuación se detalla la gestión realizada por la Gerencia General de la EP-EMAPA- A en el período comprendido a la primera quincena del mes de febrero de 2019.

##### Viernes 1 de febrero de 2019

- ✓ Se verifico el avance del proyecto "Alcantarillado sanitario Luz de América y la Esperanza barrio san francisco de la parroquia Montalvo", se intervendrá una longitud de 600 metros en la primera etapa y 300 m en la segunda etapa de longitud, el cual beneficiará a 30 familias del sector, invirtiendo más de USD 76.000.
- ✓ Se da atención directa por parte de gerencia a los usuarios para la oportuna solicitud de los requerimientos.
- ✓ Se realizaron actividades de despacho de correspondencia.
- ✓ Se realizaron varios recorridos a las obras en ejecución.



##### Lunes 4 de febrero de 2019

- ✓ Se coordina trabajos para dar atención de alcantarillado en el sector de Lullaló de Pasa, con la construcción de la planta de tratamiento de hormigón armado de 7.20 m X 5.60m.
- ✓ Se realizaron actividades de despacho de correspondencia.
- ✓ Se dio atención al usuario
- ✓ Se realizaron varios recorridos a las obras en ejecución.



### Martes 5 de febrero de 2019

- ✓ Se da atención oportuna en la rotura de tubería que suscitó en las calles Francisco Flor y Pérez de Anda, tras la Unidad Educativa Liceo Cevallos.
- ✓ Se realizaron actividades de despacho de correspondencia.
- ✓ Se dio atención al usuario
- ✓ Se realizaron varios recorridos a las obras en ejecución.



### Miércoles 6 de febrero de 2019

- ✓ Se coordina inspecciones por parte del área comercial de la EP-EMAPA-A, en los sectores donde se desarrollan proyectos de alcantarillado y agua potable para dar a conocer los servicios de atención al usuario y demás tramites.
- ✓ Se realizaron actividades de despacho de correspondencia.
- ✓ Se dio atención al usuario
- ✓ Se realizaron varios recorridos a las obras en ejecución.



#### Jueves 7 de febrero de 2019

- ✓ La EP-EMAPA-A adquirió una minicargadora y un martillo hidráulico, a fin de agilizar los trabajos y la atención oportuna.



- ✓ Se realizaron actividades de despacho de correspondencia.
- ✓ Se dio atención al usuario
- ✓ Se realizaron varios recorridos a las obras en ejecución.

#### Viernes 8 de febrero de 2019

- ✓ El señor Gerente mantuvo una reunión con representantes del GAD de Santa Rosa para analizar la posible ejecución de alcantarillado para ese sector.



- ✓ Se realizaron actividades de despacho de correspondencia.
- ✓ Se dio atención al usuario
- ✓ Se realizaron varios recorridos a las obras en ejecución.

#### Lunes 11 de febrero de 2019

- ✓ Continúa avanzando los trabajos de construcción del Alcantarillado Sanitario de la parroquia Cunchibamba I Etapa, alcanza el 80 por ciento de cumplimiento, la obra contempla siete kilómetros de tubería corrugada de Policloruro de Vinilo (PVC)



- ✓ Se realizaron actividades de despacho de correspondencia.
- ✓ Se dio atención al usuario
- ✓ Se realizaron varios recorridos a las obras en ejecución.

#### Martes 12 de febrero de 2019

- ✓ Con el objetivo de delimitar la Planta de Tratamiento que se encuentra en el Casigana, La EP-EMAPA-A continúa con el proceso de construcción de un cerramiento de 200 metro de longitud, la obra denominada "Construcción del cerramiento de la Planta Casigana" alcanza un ochenta por ciento de su totalidad.



- ✓ La obra "Alcantarillado sanitario Luz de América y la Esperanza barrio San Francisco de la parroquia Montalvo" entra en su última etapa, 844 metros de tubería corrugada de Policloruro de Vinilo (PVC), este proyecto beneficiará a 17 familias que durante varios años han vivido cavando pozos sépticos.



- ✓ Se realizaron actividades de despacho de correspondencia.
- ✓ Se dio atención al usuario
- ✓ Se realizaron varios recorridos a las obras en ejecución.

### Miércoles 13 de febrero de 2019

- ✓ Se concluyó la obra "Agua Potable varios sectores (Huachi Grande, Huachi Chico y Santa Rosa)" dotando de líquido vital a estos tres importantes sectores de la ciudad.



Zaila Chisag de 37 años es parte de las 250 familias beneficiadas del proyecto "Agua potable varios sectores (Huachi Grande, Huachi Chico y Santa Rosa)".

- ✓ Se realizaron actividades de despacho de correspondencia.
- ✓ Se dio atención al usuario
- ✓ Se realizaron varios recorridos a las obras en ejecución.

### Jueves 14 de febrero de 2019

- ✓ La obra "Cambio de red de agua potable del casco central y construcción del tanque de 30m<sup>3</sup> de la parroquia San Fernando" alcanza un 40 por ciento de su cumplimiento. Con la construcción del tanque mejorará la presión en la dotación del servicio en el casco central de San Fernando, 500 familias se benefician de esta obra que tiene un plazo de ejecución de 120 días por la magnitud de la obra.



- ✓ En poco tiempo el padecimiento de contar con Alcantarillado sanitario terminará en los sectores de Luz de América y La Esperanza de la parroquia Montalvo. Intervenir un tramo de 30 metros para completar el proyecto

- ✓ denominado "Alcantarillado sanitario Luz de América y La Esperanza barrio San Francisco de la parroquia Montalvo". 17 familias son beneficiadas con la construcción del alcantarillado sanitario, servicio básico indispensable para una vida libre de enfermedades y malos olores.



- ✓ Se realizaron actividades de despacho de correspondencia.
- ✓ Se dio atención al usuario
- Se realizaron varios recorridos a las obras en ejecución

#### **Viernes 15 de febrero de 2019**

- ✓ El Ing. Fidel Castro Solórzano gerente de EMAPA inspecciona el avance de proyectos en diferentes zonas del cantón, en esta ocasión verifica la construcción de la obra "Tanque de reserva 500m<sup>3</sup> y red de agua potable vía Santa Rosa a calle Garcilazo de la Vega Jardín Ambateño", alcanza un 70 por ciento de cumplimiento, cuenta ya con el cerramiento y levantamiento de paredes faltando solo la elaboración de la cúpula para finalizarlo. Este proyecto beneficia a 1000 familias. La Municipalidad de Ambato invierte a través de la EMAPA un monto de 326 mil dólares.



- ✓ La obra "Alcantarillado Huachi El Belén entre calles Luciano Guerrero y Hermanos Alcocer parroquia Huachi Grande" a punto de culminar su construcción. Con este proyecto los moradores de este sector podrán contar con el alcantarillado que por más de 20 años y varias peticiones a las autoridades pasadas no lo conseguían. Con el porcentaje del 90 por ciento de cumplimiento este proyecto contempla una longitud de 480 metros de alcantarillado para los moradores de este sector.



- ✓ Se realizaron actividades de despacho de correspondencia.
  - ✓ Se dio atención al usuario
- Se realizaron varios recorridos a las obras en ejecución

Finalmente de acuerdo con la gestión de la administración se pone en conocimiento el reporte de la atención de los requerimientos de los usuarios.

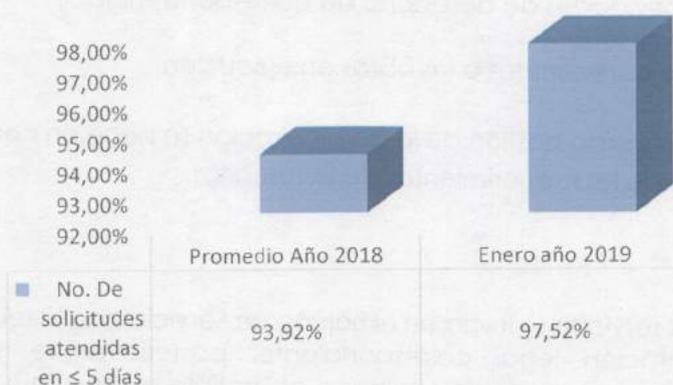
### Nuevos servicios

La provisión de nuevos servicios se inicia en el Balcón de Servicio con la recepción de la solicitud y documentación legal correspondiente, posteriormente se realiza la verificación en campo para poder determinar si es factible el servicio y se elabora el presupuesto y pasa a ser una liquidación provisional. El proceso entre la recepción de la solicitud de servicios hasta la elaboración de presupuesto, es medido en el proceso de atención al usuario por medio de un indicador de gestión del proceso: No. de solicitudes atendidas hasta liquidación provisional (presupuesto) en  $\leq 5$  días desde la recepción del trámite incluyendo fines de semana y días feriados.

#### SOLICITUDES ATENDIDAS EN $\leq 5$ DIAS DESDE LA RECEPCION HASTA EL PRESUPUESTO

| Meses             | Tiempo promedio de atención en días | No. De solicitudes atendidas en $\leq 5$ días | Presupuestos elaborados | Observaciones  |
|-------------------|-------------------------------------|---|-------------------------|--|
| <b>2018</b>       |                                     |   |                         |  |
| Enero año 2018    | 3,03                                | 100%  | 359                     | * 1 de 4 funcionarios responsables de inspecciones se encontraba de vacaciones<br>** La última semana de octubre se dispone el ingreso de todas las solicitudes receptadas en el Sistema Comercial para generar información real.<br>*** En diciembre se presentaron 2 feriados largos que influyen en el resultado que considera días laborables y no laborables. |
| Febrero           | 2,42                                | 100%  | 416                     |  |
| Marzo             | 3,02                                | 100%  | 375                     |  |
| Abril             | 3,02                                | 100%  | 333                     |  |
| Mayo              | 2,81                                | 100%  | 324                     |  |
| Junio             | 3,1                                 | 100%  | 381                     |  |
| Julio             | 2,49                                | 100%  | 513                     |  |
| Agosto            | 2,7                                 | 100%  | 469                     |  |
| Septiembre        | 2,28                                | 100%  | 621                     |  |
| Octubre*          | 4,21                                | 88%   | 430                     |  |
| Noviembre**       | 3,09                                | 55%   | 414                     |  |
| Diciembre***      | 3                                   | 84%   | 322                     |  |
| Promedio Año 2018 | 2,93                                | 93,92%  | 413                     |  |
| <b>2019</b>       |                                     |   |                         |  |
| Enero año 2019    | 2,44                                | 97,52%  | 606                     |  |

### Solicitudes atendidas en $\leq 5$ días desde la recepción hasta el presupuesto



Como parte de éste trabajo se obtiene la siguiente información sobre el tiempo de atención a los usuarios hasta la creación de la cuenta:

| No. | Mes  | Enero 2019 |
|-----|--|------------|
| 1   | No. cuentas  | 307        |
| 2   | Tiempo promedio desde la entrega de la solicitud hasta el presupuesto  | 2.44 días  |
| 3   | Tiempo promedio desde el pago del presupuesto hasta el envío a la Dirección de Operación y Mantenimiento para su instalación | 1.96 días  |
| 4   | Tiempo promedio de instalación desde la recepción de trámites al DOM hasta la recepción en la Dirección Comercial            | 29.63 días |
| 5   | Tiempo promedio de creación de la cuenta luego del paso anterior   | 8.56 días  |

### ATENCIÓN DE RECLAMOS

| Meses          | Generados | Diferencia mensual | Pendientes | Atendidos en $\leq 15$ días | Atendidos en $> 15$ días | Indicador | Tiempo promedio de atención en días |
|----------------|-----------|--------------------|------------|-----------------------------|--------------------------|-----------|-------------------------------------|
| <b>2018</b>    |           |                    |            |                             |                          |           |                                     |
| Promedio       | 404       |                    |            |                             |                          | 88%       | 9,04                                |
| <b>2019</b>    |           |                    |            |                             |                          |           |                                     |
| Enero año 2019 | 409       | -                  | 72         | 322                         | 15                       | 79%       | 4,59                                |

% Reclamos atendido en  $\leq 15$  días  
(acumulados mes a mes)



Como parte de éste trabajo se obtiene la siguiente información sobre el tiempo de atención a los usuarios que presentan reclamos:

| No. | Mes                                     | Enero 2019 |
|-----|---|------------|
| 1   | No. Trámites ingresados                 | 404        |
| 2   | Tiempo promedio de atención de trámites | 4.59 días  |
| 3   | Tiempo promedio por cambio de categoría | 2.16 días  |
| 4   | Tiempo promedio por cambio de nombre    | 1 día      |
| 5   | Tiempo promedio por alto consumo        | 9.12 días  |
| 6   | Tiempo promedio por revisión de medidor | 6.28 días  |
| 7   | Tiempo promedio por otros motivos       | 3.51 días  |

Atentamente,

*Fidel Castro Solorzano*  
Fidel Castro Solorzano  
GERENTE GENERAL

