

GERENCIA GENERAL

INFORME GG-2019-05

Ambato, marzo 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 marzo de 2019.

Viernes 1 de marzo de 2019

- ✓ Dando atención oportuna a los usuarios, la gerencia coordinó las acciones para el feriado de carnaval, las cuales atenderán emergencias en toda la ciudad así también los vehículos hidrosuccionadores quienes cumplieron su cronograma de mantenimiento semanal.



- ✓ 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 marzo de 2019

- ✓ Personal de la EP-EMAPA-A atendió reportes de emergencia en varios sectores de la ciudad, entre las emergentes se asistió de manera inmediata la rotura de tubería de alcantarillado de hormigón de 200 milímetros, personal técnico realizó la reparación inmediatamente.



- ✓ 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

Miércoles 6 de marzo de 2019

- ✓ Se dio inicio a la obra "Alcantarillado Sanitario La Península, ciudadela los educadores", este proyecto beneficiará a más de 50 familias del sector que no cuentan con el servicio básico, dentro de esta obra se construirán 13 pozos de revisión y se colocará aproximadamente 1.200 metros de tubería PVC



- ✓ 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

Jueves 7 de marzo de 2019

- ✓ Se difundió el proyecto de agua potable en la parroquia de Santa Rosa, mismo que beneficiará a más de 16 familias del sector, esta obra alcanza 333 metros de tubería.



- ✓ 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

Viernes 8 de marzo de 2019

- ✓ Se verificó el avance de obra "Alcantarillado sanitario sector El Estadio Sagrado Corazón de Jesús parroquia Huachi Grande" esta obra contempla 1 kilómetro de tubería PVC de 270 milímetros y 13 pozos de revisión.



- ✓ Se verificó el avance de obra "Construcción del cerramiento de la Planta Casigana", evidenciando hasta el momento el 75 por ciento de avance, con una inversión de 86 mil dólares.



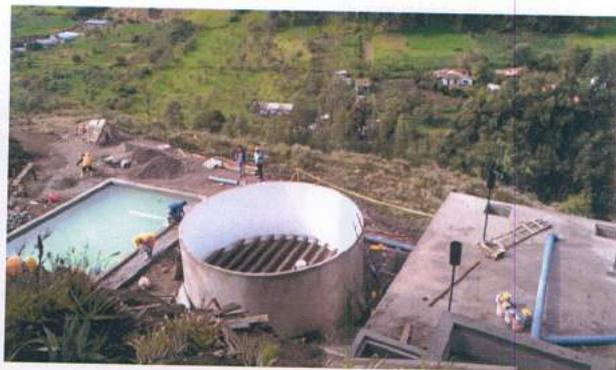
- ✓ El Ing. Fidel Castro. Gerente, llegó con un presente de felicitación a las usuarias y servidoras públicas por conmemorarse el día internacional de la mujer.



- ✓ 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 11 de marzo de 2019

- ✓ El proyecto "Alcantarillado Sanitario Lullaló de la parroquia Pasa" avanza con rapidez para dotar de alcantarillado a 1.000 familias. La Municipalidad de Ambato a través de la EMAPA invierte 500 mil dólares en este proyecto que cuenta con un plazo de 150 días.



- ✓ El señor Gerente dispuso al personal técnico de la Dirección de Operación y Mantenimiento realicen la interconexión urgente de la red que alimenta la EMAPA hacia las redes de la Junta de Agua del Calvario para superar la emergencia.



- ✓ 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.

Martes 12 de marzo de 2019

- ✓ Con un ambiente de felicidad las personas observan como el proyecto denominado "Alcantarillado Apatug – 4 Esquinas, Cruzyuiaco Santa Rosa" ha finalizado, esta obra que empezó hace aproximadamente dos meses atrás dotará de alcantarillado a las familias que durante 20 años han tenido que convivir a diario con las enfermedades de la contaminación de tener pozos sépticos.



- ✓ En la planta de tratamiento Casigana de la EMAPA se culminó con la instalación de los nuevos equipos del Sistema de Control de fuga automático de cloro. Operadores de la planta Casigana y el personal de manejo de cloro de la Unidad de Sistema Electromecánico recibieron capacitación técnica del uso, operación y trabajo del nuevo sistema.



- ✓ 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

Miércoles 13 de marzo de 2019

- ✓ Los habitantes de El Mirador de la parroquia Martínez pronto contarán con el servicio básico de alcantarillado beneficiando a 20 familias que habitan este sector. La Municipalidad a través de la EMAPA invierte 80 mil dólares en este proyecto con el objetivo de dotar a las zonas olvidadas del cantón Ambato con servicios básicos fundamentales para poder vivir. El plazo de ejecución es de 45 días.



- ✓ 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

Jueves 14 de marzo de 2019

- ✓ Con la excavación de los primeros tramos en el barrio Los Laureles específicamente en la calle Alabama avanza la obra "Ampliaciones de red de alcantari-

llado en varios sectores de la zona sur del cantón Ambato". Esta obra contempla una longitud de 2.95 kilómetros de alcantarillado que beneficiará a 30 familias de la parte sur de la ciudad.



- ✓ 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

Viernes 15 de marzo de 2019

- ✓ Se verifica un alcance del 20 por ciento avanzan los trabajos en el proyecto denominado "Alcantarillado y agua potable en varios sectores de la parroquia Juan Benigno Vela". Esta obra dotará de servicios básicos a siete sectores de esta importante parroquia del cantón Ambato que desde hace varios años tenían que vivir entre pozos sépticos y carencia de agua potable.



- ✓ Con el objetivo de mejorar la presión del agua potable a 1000 familias de la parroquia de Santa Rosa el proyecto avanza con la construcción del tanque de reserva avanzan según lo planificado. El proyecto "Tanque de reserva 500m³ y red de agua potable vía Santa Rosa a calle Garcilazo de la Vega Jardín Ambateño" evidencia un 60 por ciento de cumplimiento. El diámetro de este tanque es de 14 x 4.35 metros de alto con una capacidad de 500 galones.



- ✓ 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

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

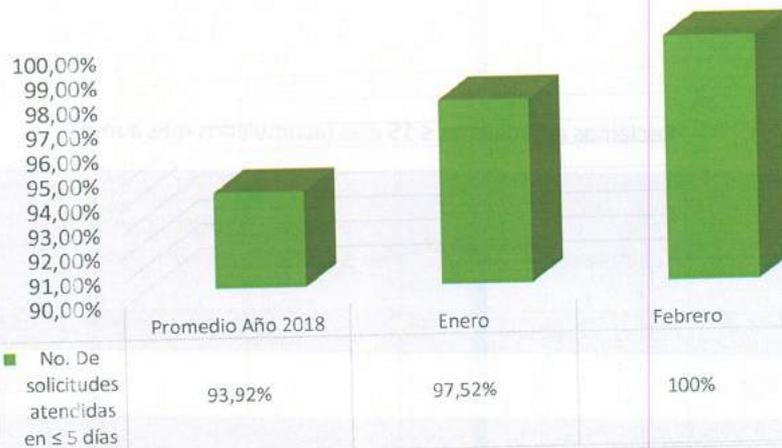
La provisión de nuevos servicios se inicia en el Balcón de Servicios con la recepción de la solicitud y documentación legal correspondiente, posteriormente se realiza la verificación en campo para poder determinar si es factible el servicio y se elabora el presupuesto y pasa a ser una liquidación provisional. 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 ≤ 5 días desde la recepción del trámite incluyendo fines de semana y días feriados.

SOLICITUDES ATENDIDAS EN ≤ 5 DIAS DESDE LA RECEPCIÓN HASTA EL PRESUPUESTO

Meses	Tiempo promedio de atención en días	No. De solicitudes atendidas en ≤ 5 días	Presupuestos elaborados	Observaciones
2018				
Promedio Año 2018	2,93	93,92%	413	
2019				
Enero	2,44	97,52%	606	
Febrero	2,12	100%	562	

Fuente: Unidad de Atención al Usuario – EG-MH
Elaborado por: María Gabriela Holguín

Solicitudes atendidas en ≤ 5 días desde la recepción hasta el presupuesto



Mes de pago de cuentas creadas en febrero 2018

Mes	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Total
No.	1	1	3	9	194	118	326

Se obtiene la siguiente información sobre el tiempo de atención a los usuarios hasta la creación de la cuenta:

No.	Mes	Enero	Febrero
1	No. cuentas	307	326
2	Tiempo promedio desde la entrega de la solicitud hasta el presupuesto	2.44 días	2.12 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	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	15.42 días
5	Tiempo promedio de creación de la cuenta luego del paso anterior	8.56 días	4.96 días

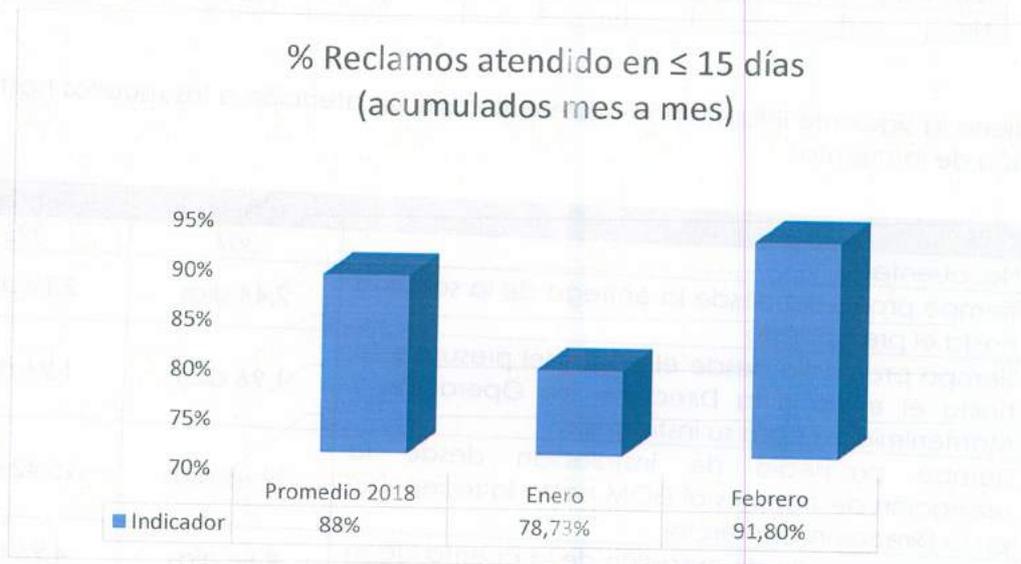
ATENCIÓN DE RECLAMOS

A través del Balcón de Servicios, Call Center y página web se reciben trámites y reclamos que son atendidos en Unidad de Atención al Usuario, con apoyo en algunos casos de la Unidad de Medición y Facturación, Comisión de Refacturaciones y por la Unidad de Control y Reducción de Pérdidas.

Recibida la información correspondiente a febrero 2019 se obtienen los siguientes resultados:

Reclamos atendido en ≤ 15 días (acumulados mes a mes)

Meses	Generados	Acumulado	Pendientes	Atendidos en ≤ 15 días	Atendidos en > 15 días	Indicador	Tiempo promedio de atención en días
2018							
Promedio 2018	404					88%	9,04
2019							
Enero	409	409	72	322	15	78,73%	4,59
Febrero	396	805	45	739	21	91,80%	4,73



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

Tiempo de atención de reclamos mes a mes

No.	Mes	Enero 2019	Febrero
1	No. Trámites ingresados	404	396
2	Tiempo promedio de atención de trámites	4.59 días	3.69 días
3	Tiempo promedio por cambio de categoría	2.16 días	2.95 días
4	Tiempo promedio por cambio de nombre	1 día	1 día
5	Tiempo promedio por alto consumo	9.12 días	7.25 días
6	Tiempo promedio por revisión de medidor	6.28 días	2.97 días
7	Tiempo promedio por otros motivos	3.51 días	3.61 días

Atentamente,



Ing. Cristina Flores
GERENTE GENERAL (SUB)