GERENCIA GENERAL

INFORME GG-2019-07

Ambato, abril 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 abril de 2019.

Lunes 1 de abril de 2019

- ✓ Se verificó el avance de obra "Alcantarillado sanitario sector la Rejoya de la Parroquia Martínez" que hasta el momento alcanza el 70% de su cumplimiento con el objetivo de dotar del servicio básico a los habitantes del sector. La obra cuenta con la colocación de 1.500m de tubería PVC de 280 milímetros, la compactación de tierra en los tramos intervenidos y la construcción de pozos de revisión contemplados en este proyecto, mas de 30 familias serán beneficiadas con una inversión 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

Martes 2 de abril de 2019

- ✓ Se supervisó el proyecto de alcantarillado en el sector del Pisque y Pinllo, donde 30 familias podrán contar con el servicio, este proyecto cuenta con la colocación de 320m 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

Miércoles 3 de abril de 2019

- ✓ Se verificó la obra "Alcantarillado sanitario centro de formación perfeccionamiento y especialización Empresa Municipal Bomberos Ambato Empresa Pública Camino Real y descarga al colector Samanga Patulata parroquia Unamuncho" que beneficiará a más de 10 familias y a las instalaciones del cuerpo de Bomberos.

- ✓ 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 4 de abril de 2019

- ✓ Con el 30% de avance se construye el "Cruce de interceptor sanitario en la Av. Aníbal Granja", en esta obra se contempla 307m de tubería PVC de 400 milímetros para que las aguas servidas sean desviadas hacia el pozo de revisión ubicadas en la avenida.

- ✓ 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 5 de abril de 2019

- ✓ Se continúa con la ejecución de la obra "Alcantarillado Lomas de Garcés parroquia Santa Rosa" el cual alcanza el 55% de avance, donde beneficiará a 52 familias y en donde se colocará 1.200m 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

Lunes 8 de abril de 2019

- ✓ Se asistió a la entrevista en Unimax TV, donde se habló sobre la gestión de la empresa en los 5 años de administración, dotando el servicio de agua potable y alcantarillado, además de la rendición de cuentas del año 2018 y de las prevenciones en la época de lluvia.

- ✓ 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 9 de abril de 2019

- ✓ En recorrido se verifico la construcción del cerramiento de la Planta de Casigana, cumpliéndose el 98% de la obra.

- ✓ En reunión de trabajo, los moradores de Chaupi – san Luis de la parroquia Martínez, agradecieron por el trabajo realizado por la EP-EMAPA-A, la cual dio atención al sector en toda la administración

- ✓ 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 10 de abril de 2019

- ✓ En cumplimiento con la agenda de medios, se asistió a distintos medios de comunicación, donde se informó de la gestión realizad por la EP-EMAPA-A en estos 5 años de administración, donde se desarrollaron más de 300 obras ejecutadas, además de las certificaciones de calidad obtenidas y del presupuesto actual que posee la empresa para la ejecución de proyectos en beneficio de la ciudadanía.

- ✓ 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 11 de abril de 2019

- ✓ Continuando con la agenda de medios se visitó varias radios, donde se habló de las obras realizadas en las 18 parroquias del cantón Ambato, además se ratificó que durante la administración el precio de la tarifa por el consumo del agua nunca aumentó. Se recalcó en la construcción de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales las Viñitas, obra emblemática de la administración del Ing. Amoroso.

- ✓ 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 12 de marzo de 2019

- ✓ Se coordina el trabajo en la calle Cacique Álvarez y pasaje Ormaza, ciudadela Simon Bolivar, para que el personal de la EP-EMAPA-A realice el mantenimiento de la red de alcantarillado, encontrando sedimentos y basura ocasionando que las aguas rebosen hacia las calles.

- ✓ 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 15 de abril de 2019

- ✓ Se mantuvo reunión de trabajo con representantes del GAD Parroquial de Pilahuin, donde se trató temas relevantes como el proyecto de alcantarillado sanitario Planta de tratamiento de la parroquia Pilahuin

- ✓ 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 del primer trimestre en atención a los reclamos presentados.

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. Se han generado controles con el fin de disminuir los tiempos de atención de los trámites de conformidad con lo señalado en el Art. 33 del Reglamento a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, que señala que el plazo máximo es de 15 días.

Recibida la información correspondiente a marzo 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
Marzo	401	1206	38	1.141	27	94,61%	4,87
Promedio 2019	402					88%	4,73

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

Como se puede observar, el porcentaje de atención de reclamos en hasta 15 días ha subido en el mes de marzo de 91.8 a 94.6%, debido a los controles diarios que permiten que se disminuyan dobles ingresos de reclamos como en el año anterior para controlar los datos y poder reflejar resultados reales, los resultados de marzo se afectan por el feriado de Carnaval que afecta al tiempo de atención.

Atentamente,

Fidel Castro Solórzano
GERENTE GENERAL

EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO · EMPRESA PUBLICA · GERENCIA emapa ep AMBATO