

## GERENCIA GENERAL

### INFORME GG-2019-08

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 segunda quincena del mes de abril de 2019.

##### Lunes 15 de abril de 2019

- ✓ Se mantuvo reunión de trabajo con representantes del GAD parroquial de Pilahuín para hablar sobre el proyecto "Alcantarillado sanitario Planta de Tratamiento de la parroquia Pilahuín", donde se mencionó que en las próximas semanas se adjudicará la obra para que los trabajos inicien lo más pronto posible.



- ✓ 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 16 de abril de 2019

- ✓ Se informa a toda la ciudadanía que están listos los presupuestos de acometidas para la cancelación de usuarios beneficiados de los siguientes proyectos que se encuentran en ejecución:
  - "Alcantarillado y agua potable sector El Cristal parroquia Totoras"
  - "Alcantarillado sanitario sector El Estadio Sagrado Corazón de Jesús parroquia Huachi Grande"
  - "Alcantarillado sanitario poliducto calle S/N entre Asunción y Caracas - La Península"
  - "Alcantarillado Chaupi San Antonio Martínez"
  - "Alcantarillado Lomas de Garcés parroquia Santa Rosa"



- ✓ 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 17 de abril de 2019

- ✓ Como parte de la agenda de medios programada, se visitó Radio Líder para hablar sobre la gestión realizada en su administración. Además se recalcó las 305 obras de alcantarillado y agua potable ejecutadas en las 18 parroquias del cantón Ambato.



- ✓ Se visitó Radio Mera y AMB Televisión Digital, cumpliendo así con la agenda de medios programada donde se habló sobre su gestión administrativa se mencionó sobre los 80 millones de dólares aproximadamente que la Municipalidad a través de la EMAPA invirtió en obras de alcantarillado y agua potable. Además se recalcó que durante su periodo administrativo se congeló la tarifa a los usuarios durante 5 años.



- ✓ 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 18 de abril de 2019

- ✓ Se verificó el avance de obra denominada "Alcantarillado y agua potable calle Pachicutza, parroquia Atahualpa" la cual alcanza un avance del 30 por ciento de cumplimiento. Este proyecto dotará de alcantarillado a 10 familias que habitan en este sector de la parroquia Atahualpa que han soportado los malos olores y enfermedades que provoca la construcción de pozos sépticos. La Municipalidad a través de la EMAPA invierte en esta obra 62 mil dólares con el objetivo de implementar alcantarillado y agua potable a los sectores nunca atendidos de las 18 parroquias del cantón Ambato. Se colocarán 492 metros de tubería de policloruro de vinilo (PVC) con un diámetro de dimensión de 250 milímetros y se construirán 6 pozos de revisión. Los trabajos continúan con la apertura de zanjas y la colocación de tubería en este proyecto que comprende 500 metros de longitud con un plazo de ejecución de 60 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

#### Lunes 22 de abril de 2019

- ✓ La EMAPA recibió la visita de estudiantes de tercero de bachillerato de la Unidad Educativa "Luis A. Martínez" con el objetivo de conocer la potabilización del agua. Los 60 estudiantes recorrieron las instalaciones de la Planta de Tratamiento Casigana observando los pasos de potabilización del líquido vital y su distribución al cantón Ambato llegando diariamente agua saludable y de calidad. Además, conocieron sobre la campaña del buen uso del agua, que la empresa desarrolla para concientizar en la ciudadanía el cuidado de este recurso no renovable y cuáles serían las consecuencias de desperdiciarlo. Los docentes que acompañaron a los alumnos en el recorrido afirmaron que estas visitas de campo sirven para fortalecen los conocimientos que se les imparte en las aulas. Al final del recorrido la EMAPA entregó varios recuerdos a los estudiantes por la visita.



- ✓ 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 23 de abril de 2019**

- ✓ Se verificaron los trabajos en el sector de Unamuncho barrio Patulata los cuales continúan con la apertura de zanjas donde se colocan 1.047 metros de tubería de polícloruro de vinilo (PVC) de 300 milímetros y se construirán 16 pozos de revisión. 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" alcanza el 60 por ciento de cumplimiento. Municipio a través de la EMAPA invierte 83 mil dólares. El proyecto dotará del servicio básico a 10 familias del sector y beneficiará a las instalaciones del Cuerpo de Bomberos ubicadas en la parroquia Unamuncho. El plazo de ejecución del proyecto es de 60 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

### Miércoles 24 de abril de 2019

- ✓ Como parte de la agenda de medios programada, se visitó Radio Caracol, Radio Stereo Fiesta y Radio Paz y Bien para hablar sobre la gestión realizada durante su administración. Castro informó sobre la atención a las 18 parroquias del cantón Ambato, realizando alrededor de 8 proyectos de agua potable, alcantarillado y saneamiento en cada una, alcanzado una inversión del Municipio a través de la EMAPA de 80 millones de dólares. Además recalzó que durante su periodo administrativo se congeló la tarifa a los usuarios durante 5 años.



- ✓ 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 25 de abril de 2019

- ✓ Se visitó Unimax Tv y Radio Bonita para informar sobre el plan de contingencia que la empresa activará durante la disminución del servicio en varios sectores del cantón Ambato por la limpieza anual del canal Huachi - Pelileo del que la EMAPA es usuaria. Se comentó que años atrás el servicio si se suspendía por completo, pero en su administración se implementó la captación de agua de una fuente adicional que es del sistema Chiquiurcu - Apatug captando 180 litros por segundo con el objetivo de no suspender el servicio totalmente y en estos días sólo disminuir el servicio. Dentro de este plan de contingencia se encuentra la dotación del líquido vital mediante tanqueros en las zonas altas. De igual forma se informó sobre la gestión que se realizó en el año 2018 con inversión y administración eficientemente que se ve reflejado en 44 millones de dólares.



- ✓ 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 26 de abril de 2019**

- ✓ Se recorrió el proyecto "Impulsión pozo San Vicente Cunchibamba estación de bombeo 1 a estación de bombeo 2 - Tanque de reserva Unamuncho" alcanza hasta el momento el 26 por ciento de cumplimiento". El Municipio a través de la EMAPA invierte 940 mil dólares beneficiando a 1.000 familias que habitan en estos sectores. Fidel Castro Solórzano, gerente comentó que este proyecto consiste en extraer el líquido vital de la captación de agua subterránea ubicada en el sector de San Vicente Culapachan de Cunchibamba para conducirla a la estación de Bombeo San Vicente, para luego impulsarla a la estación de Bombeo La Primavera ubicada en la parroquia de Unamuncho para finalmente almacenar el agua en el Tanque de reserva de la misma parroquia. Dentro de este proyecto se colocará 5.2 kilómetros de tubería para agua potable con un plazo de ejecución de 150 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

#### **Lunes 29 de abril de 2019**

- ✓ La Municipalidad de Ambato invirtió a través de la EMAPA un monto de 407 mil dólares en la obra denominada "Cambio de red de agua potable del casco central y construcción del tanque de 30m<sup>3</sup> de la parroquia San Fernando" Este proyecto mejorará la presión en la dotación del servicio en el casco central de San Fernando. El avance contempla el 60 por ciento de su cumplimiento, hasta el momento se han colocado aproximadamente 9 mil metros de tubería para agua potable de 110, 63 y 40 milímetros en diferentes tramos intervenidos en la parroquia



- ✓ 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 30 de abril de 2019**

- ✓ La maquinaria pesada ha iniciado con la apertura de zanjas en el sector de Huachi Santa Marianita donde se colocan 241 metros de tubería de policloruro de vinilo (PVC) para alcantarillado de 270 milímetros y se construirán siete pozos de revisión. Este sector es parte del proyecto denominado "Alcantarillado sector Huachi Santa Marianita, calle Iowa Huachi Grande, agua potable sector Carmelitas - Santa Rosa" que beneficiará a 37 familias de estos 3 sectores del cantón Ambato.



Finalmente de acuerdo con la gestión de la administración se pone en conocimiento el reporte del primer trimestre en atención a las llamadas de Call Center.

#### **SERVICIO DE CALL CENTER**

En lo referente a Call Center, se informa que en el mes de febrero se atendieron un total de 2706 llamadas; de acuerdo al reporte de la Central Telefónica. La Jefatura de Atención al Usuario, mediante memorandos a reportado el funcionamiento del Call Center generando reportes por cada uno de los usuarios de forma de poder hacer el seguimiento de cada uno de los funcionarios que laboran en el Call Center para medir la eficacia de cada funcionario en la atención.

De la misma forma es necesario señalar que el funcionario del call center que actualmente trabaja en el ECU 911 en su reporte indicó que existieron solamente 76 reportes en el mes de enero, 86 en febrero y 94 reportes en marzo para la EP-EMAPA-A,

Las estadísticas de llamadas en el Call Center de la EP-EMAPA-A, es la siguiente:

MESES	Llamadas recibidas			Llamadas realizadas	TOTAL CALL CENTER
	Total	% Atención	% Llamadas pérdidas		
<b>Promedio 2018</b>	2653	72,44%	27,56%	1834	4487
<b>2019</b>					
Enero	3118	84,06%	15,94%	520	3638
Febrero	2784	77,37%	22,63%	1004	3788
Marzo	2706	87,58%	12,42%	843	3549
Promedio 2019	2869	83,00%	17,00%	789	3658

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

Atentamente,

Fidel Castro Solórzano  
**GERENTE GENERAL**

