

**EMPRESA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE RIOBAMBA**  
**PROCESO DE DELIBERACIÓN PÚBLICA RENDICIÓN DE CUENTAS 2021**  
**PLAN DE TRABAJO 2022- 2023**

**ANTECEDENTES.**

Se concibe a la Rendición de cuentas como un proceso sistemático, deliberado, interactivo y universal, que involucra a autoridades, funcionarias y funcionarios o sus representantes, según el caso, que estén obligadas u obligados a informar y someterse a evaluación de la ciudadanía por las acciones u omisiones en el ejercicio de su gestión y en la administración de recursos públicos”.

El proceso de rendición de cuentas, es un derecho consagrado en la Constitución y en la Ley, que genera escenarios de encuentro entre la ciudadanía y autoridades en el que se analiza y evalúa la gestión municipal.

El Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, establece el mecanismo de Rendición de Cuentas para los gobiernos autónomos descentralizados, por otra parte en el Reglamento de rendición de Cuentas del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social se menciona a las empresas públicas.

Art. 3.- De los sujetos obligados a rendir cuentas. - se encuentran obligados a rendir cuentas y entregar el informe al Consejo de Participación Ciudadana y Control Social:

- a. Instituciones y entidades del sector público
- b. Las autoridades del Estado, electas o de libre remoción
- c. Los **representantes legales de empresas públicas** o representantes de personas jurídicas del sector privado que manejan fondos públicos o desarrollen actividades de interés público

Por lo tanto EP-EMAPAR mediante un proceso sistemático, estructurado en 4 fases: planificación, evaluación, deliberación pública e incorporación de la opinión ciudadana, a través de la Memorando N° EP-EMAPAR-GG-2021-011-M del 16 de febrero de 2022, da Inicio al proceso de Rendición de Cuentas 2021, en este marco y en cumplimiento a esta estructura, se realizó la Deliberación Pública de manera virtual a través de la Plataforma Zoom en vivo, durante la transmisión de la Rendición de Cuentas se publicó un link el mismo que permaneció abierto por 14 días más como lo señala en la mencionada resolución, en el que consta el formulario de Opiniones y sugerencias ciudadanas con el objetivo de recoger información de la deliberación pública, bajo las siguientes interrogantes o preguntas guías definidas por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social:

¿Cuáles son los aspectos positivos que deben fortalecerse y conservarse?

¿Qué aspectos se deben corregir o eliminar para mejorar la gestión pública?

## EMPRESA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE RIOBAMBA

### Observaciones

Como resultado de la deliberación, Empresa de Agua Potable Incorpora a su plan de trabajo todas las inquietudes y sugerencias que nacen desde la ciudadanía, con el objetivo de mejorar la gestión institucional y lograr eficacia, legitimidad y transparencia.

A continuación, se presenta por cada una de las inquietudes una actividad que conllevará al cumplimiento de lo solicitado por la ciudadanía:

PRINCIPALES ELEMENTOS DE LA OPINIÓN CIUDADANA			
GESTIÓN: COMERCIAL			
PROBLEMAS Y SUGERENCIAS DETECTADAS			
1	Incrementar la efectividad en el Chat		
2	Priorizar a las personas de tercera edad		
PLANEACIÓN			
N°	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FECHA DE COMPROMISO
1	ELABORAR PROPUESTAS DE POLITICAS COMERCIALES	Unidad de Atención al Cliente	Segundo semestre 2022 -primer semestre 2023
2	MEJORAR LA EFECTIVIDAD DEL CHAT INSTITUCIONAL	Unidad de Atención al Cliente	Segundo semestre 2022 -primer semestre 2023

Fuente: Levantamiento de sugerencias de la ciudadanía de la deliberación referente a la rendición de cuentas 2021 de EMAPAR

PRINCIPALES ELEMENTOS DE LA OPINIÓN CIUDADANA			
GESTIÓN: GERENCIA			
PROBLEMAS Y SUGERENCIAS DETECTADAS			
1	Implementar la difusión de obras con la colectividad		
2	Convocar a todos los lideres barriales de Riobamba		
PLANEACIÓN			
N°	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FECHA DE COMPROMISO
1	DIFUDIR DE LA GESTIÓN Y ACTIVIDADES INSITUCIONALES EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN	Unidad de Comunicación	Segundo semestre 2022 -primer semestre 2023
2	GESTIONAR LA COMUNICACIÓN EXTERNA	Unidad de Comunicación	Segundo semestre 2022 -primer semestre 2023

Fuente: Levantamiento de sugerencias de la ciudadanía de la deliberación referente a la rendición de cuentas 2021 de EMAPAR

### PRINCIPALES ELEMENTOS DE LA OPINIÓN CIUDADANA

## EMPRESA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE RIOBAMBA

GESTIÓN: ADMINISTRATIVA			
PROBLEMAS Y SUGERENCIAS DETECTADAS			
1	Incrementar personal en las oficinas para cobrar		
2	Mayor agilidad en atención al cliente		
3	Mejor educación en la atención de las señoritas en la matriz		
PLANEACIÓN			
N°	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FECHA DE COMPROMISO
1	MANTENER A LAS Y LOS SERVIDORES CAPACITADOS Y COMPROMETIDOS	Unidad de Talento Humano	Segundo semestre 2022 -primer semestre 2023
2	INCORPORAR SERVIDORES/AS COMPETENTES Y COMPROMETIDOS	Unidad de Talento Humano	Segundo semestre 2022 -primer semestre 2023

**Fuente:** Levantamiento de sugerencias de la ciudadanía de la deliberación referente a la rendición de cuentas 2021 de EMAPAR

PRINCIPALES ELEMENTOS DE LA OPINIÓN CIUDADANA			
GESTIÓN: OPERATIVA			
PROBLEMAS Y SUGERENCIAS DETECTADAS			
1	Implementar visitas en territorio para solucionar el tema de fugas		
2	Implementar tratamientos terciarios en el barrio Santa Anita / corresponde al Barrio Santa Ana tal como indica el Reglamento de Prestación de Servicios de EMAPAR ya que se encuentra construida la Red de Alcantarillado		
3	Recibir el servicio de agua las 24 horas		
4	Mejorar el servicio de alcantarillado		
5	Incrementar la efectividad en el arreglo de medidores dañados ( <i>se incluye en mantener en condiciones operativas el sistema de agua potable</i> )		
6	Mejorar el desfogue de las alcantarillas con respecto a las lluvias en el sector norte de la ciudad		
7	Mejorar la limpieza en las alcantarillas		
8	Implementar medidores de agua en el sector rural		
9	Reducir taponamientos en sumideros y en alcantarillas		
10	Intervenir en el Colector de la Inmaculada que no está funcionando de forma adecuada		
11	Implementar dos acometidas para el Parque 21 de abril		
12	Mejorar el servicio de agua potable ya que es ineficiente en varios sectores de la ciudad.		
PLANEACIÓN			
N°	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FECHA DE COMPROMISO

**EMPRESA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE RIOBAMBA**

1	GESTIONAR OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE CONDUCCIONES DE AGUA	Unidad de Agua Potable	Segundo semestre 2022 - primer y segundo semestre 2023
2	MANTENER EN CONDICIONES OPERATIVAS EL SISTEMA DE AGUA POTABLE	Unidad de Agua Potable	Segundo semestre 2022 - primer y segundo semestre 2023
3	COORDINAR EL MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE ALCANTARILLADO	Unidad de Alcantarillado	Segundo semestre 2022 - primer y segundo semestre 2023
4	REALIZAR LA INSTALACIÓN DE TAPAS DE POZOS DE REVISIÓN Y REJILLAS DE SUMIDEROS	Unidad de Agua Potable	Segundo semestre 2022 - primer y segundo semestre 2023
5	INTERVENIR EN EL COLECTOR DE LA INMACULADA (Parte Baja, presupuesto 2022); parte Alta gestión con el BEDE	Unidad de Agua Potable	Segundo semestre 2022 - primer y segundo semestre 2023
6	REALIZAR INSTALACIONES DE ACOMETIDAS DOMICILIARIAS REALIZAR LA INSTALACIÓN DE ACOMETIDAS DE ALCANTARILLADO	Unidad de Agua Potable Unidad de Alcantarillado	Segundo semestre 2022 - primer y segundo semestre 2023

**Fuente:** Levantamiento de sugerencias de la ciudadanía de la deliberación referente a la rendición de cuentas 2021 de EMAPAR

**EMPRESA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE RIOBAMBA**

<b>PRINCIPALES ELEMENTOS DE LA OPINIÓN CIUDADANA GESTIÓN: INGENIERÍA</b>			
<b>PROBLEMAS Y SUGERENCIAS DETECTADAS</b>			
1	Incrementar la purificación del agua, se aduce que tienen una alta cantidad de cloro		
2	Plan para descontaminar el río Chibunga		
<b>PLANEACIÓN</b>			
<b>N°</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA DE COMPROMISO</b>
1	CONTROL DE CALIDAD DE AGUA POTABLE	Unidad de Laboratorio	Segundo semestre 2022 -primer y segundo semestre 2023
2	COORDINAR ACCIONES PARA PRECAUTELAR EL RECURSO HIDRICO Y EVITAR LA CONTAMINACION AMBIENTAL	Dirección de Ingeniería	Segundo semestre 2022 -primer y segundo semestre 2023
3	REALIZAR EL PROCESO DE REGULARIZACION AMBIENTAL	Dirección de Ingeniería	Segundo semestre 2022 -primer y segundo semestre 2023

**Fuente:** Levantamiento de sugerencias de la ciudadanía de la deliberación referente a la rendición de cuentas 2021 de EMAPAR

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>
Ing. Javier Viñán Carrera <b>JEFE DE PLANIFICACIÓN DE EMAPAR</b>	Mgs. Marcelo Calvopiña <b>GERENTE GENERAL DE EMAPAR</b>