

INFORME DE CUMPLIMIENTO DE SUGERENCIAS CIUDADANAS EMITIDAS EN LA DELIBERACIÓN DEL 2022 correspondiente al año 2021

El viernes 08 de abril a las 12h00, en la Plataforma Zoom se realizó la deliberación pública de la rendición de cuentas correspondiente al año 2021 de EMAPAR. Con la presencia del Mgs. Marcelo Calvopiña, Gerente General de EP-EMAPAR, Directores de Gestión, ciudadanía, y miembros de la Asamblea Local Ciudadana, en ese sentido se receptaron sugerencias que a la vez se trasladaron al acta de compromiso del proceso de rendición de cuentas 2021, a continuación se detalla las acciones emitidas por cada uno de los pedidos mencionados por la ciudadanía, los cuales fueron respondidos por los responsables de los procesos y poseedores de información mediante SIIM 600758 del 19 de abril de 2023:

1. Análisis de dureza del agua del pozo de Yaruquies

La Unidad de Laboratorio a cargo de la Ing. Gianela Muñoz – Técnico de Laboratorio, mediante SIIM informa que la determinación de dureza del agua se realiza de forma mensual, por lo tanto, existe cumplimiento a este compromiso.

A pesar de lo explicado EMAPAR remitió su trabajo con respecto al servicio de Agua Potable y Alcantarillado, el cual responde a la percepción ciudadana que se obtiene a diario mediante encuestas que se levantan en la Empresa, a continuación, se muestra la gestión de EMAPAR 2021 resumida y que se alinea a las necesidades de la ciudadanía.

2. Efectividad del Chat

La Ing. Soledad Chiriboga – Jefe de Atención al Cliente informa que se ampliaron los canales de atención al cliente y mejoró la interacción con los usuarios, en ese sentido se determina que en el año 2022 se receptaron 3889 peticiones ciudadanas mediante llamadas y mensajes, lo cual permitió la atención de fugas de agua potable, consultas de trámites, de saldos, de historial de consumo, solicitudes de reconexiones y denuncias de alcantarillado, entre los más importantes.

3. Implementar visitas en territorio para solucionar el tema de fugas ver en el informe de gestión.

El Ing. Geovanny Moreno – Jefe de Agua Potable en el año 2022, informa mediante informe de gestión de la Dirección de Operaciones, que dentro de las actividades recurrentes en el 2022, se tuvo: fugas en la calle, vereda y medidor, falta de servicio y bombeos, en este sentido cabe indicar que la mayoría de los trabajos fueron atendidos al siguiente día de generada la orden, de esta forma se registra que se dio atención a 5332 ordenes solicitadas por la ciudadanía, es decir que se cumplió en un 91,65%.

4. Convocar a todos los líderes barriales

La Ing. Andrea Cueva – Analista de Comunicación informa que durante el año 2022 se registra actas de atención ciudadana de forma directa en las oficinas de Gerencia General, en ese sentido se mantuvo reuniones con representantes de los barrios:

8 de noviembre, barrios Noroccidentales; 27 de septiembre, barrio el Recreo; 14 de marzo, Conjunto Habitacional Dulce Refugio; 17 de febrero, Lomas de San Pedro; 13 de Julio, Barrio Santa Cruz, sector las minas; 7 de septiembre, Astecas y Cenepa, sector la

Lolita; 19 de Julio, Comité de barrio Médicos del Troje; 18 agosto, Barrio el Troje. Cabe recalcar que estas reuniones son adicionales a las visitas realizadas de forma in situ por el Sr. Gerente, directores y técnicos, acorde a la necesidad ciudadana.

5. Implementar tratamientos terciarios en el barrio Santa Anita

El Ing. Victor Méndez – Jefe de Agua Potable en el 2023, informa que no existen este tipo de tratamientos en el Sector pero que será motivo de análisis en términos de factibilidad económica y social.

6. Priorizar a las personas de tercera edad

La Ing. Soledad Chiriboga – Jefe de Atención al Cliente informa que se da atención preferencial a personas de 3era edad, con discapacidad, mujeres embarazadas y personas con niños menores de 3 años en la agencia norte y oficina matriz a través del sistema de turnos, dando como resultado 3920 personas atendidas en el 2022 y de esta forma se responde al compromiso generado en la deliberación del 2021.

7. Incrementar la purificación del agua, se aduce que tienen una alta cantidad de cloro

En primer lugar, cabe mencionar que la Ing. Gianela Muñoz – Técnico de Laboratorio comunica que el proceso de desinfección del agua es de manera permanente y que no se trata de un compromiso, por otra parte, y de forma complementaria el Ing. Víctor Méndez – Jefe de Agua Potable informa que se han mejorado las coordinaciones con la Unidad de Laboratorio, de los operadores de Reservas, con la finalidad de tener un control sobre los valores de cloración que permitan manejar una condición bajo norma. Adicionalmente, queda establecido que el olor a cloro no es susceptible hasta un margen de 2.0 a 5.0 y nuestros valores de cloro residual se ubican siempre entre 0.3 y 1.4.

8. Recibir el servicio las 24 horas

A pesar de que existe una condición subyacente para llegar al estado de continuidad, calidad y presión en el área de cobertura de la Empresa, que está dado por condiciones de economía, que la Empresa no ha logrado superar, se han realizado mejoramientos de eficiencia del sistema de operación y mantenimiento, en ese sentido se determina un numero promedio de 18 horas de servicio en redes.

9. Mejorar el servicio de alcantarillado

El Ing. Fausto Reyes – Jefe de Alcantarillado, comunica que la Unidad de Alcantarillado viene ejecutando labores preventivas y correctivas en varios puntos de la ciudad para así tener habilitados los sistemas de alcantarillado sanitario pluvial y combinado.

En razón de lo manifestado, durante el año 2022 se trabajó la extensión de la matriz de alcantarillado sanitario en una longitud promedio de 350 metros en diámetro de 315mm PVC corrugado que ayudara y solventara los problemas de descargas de agua servidas de los Barrios Llacta Pura, La Lolita y urbanización Darquea siendo beneficiadas un promedio de 50 familias que actualmente ya cuentan con el servicio de alcantarillado sanitario en óptimas condiciones, cabe señalar que al finalizar el año 2023 se tiene previsto el extender un promedio de 250 metros más para solventar las necesidades de nuestros usuarios.

10. Implementar la difusión de obras con la colectividad

La Lcda. Andrea Cueva con la colaboración de la Lcda. Verónica Merizalde informa que se difundieron todas las actividades, obras, servicios, trabajos, actividades que desarrolla la empresa de manera diaria, a través de los canales oficiales, atención al cliente, redes sociales y agenda de medios, por lo tanto, como medio de verificación se incluye los links respectivos:

<https://www.facebook.com/EmaparRiobambaOficial> <https://www.epemapar.gob.ec/>

11. Incrementar la efectividad en el arreglo de medidores dañados

El Ing. Víctor Méndez – jefe de Agua Potable, informa que Los equipos de medición domiciliaria son sometidos a test periódicos para validar su permanencia. Estos test incluyen el mantenimiento. Al final se determina la validez o no del equipo, por lo tanto, se verifica acciones para atender este pedido de la ciudadanía.

12. Mejorar el desfogue de las alcantarillas con respecto a las lluvias en el sector norte de la ciudad.

Al respecto el Jefe de Alcantarillado de EMAPAR informa que una de las Amenazas que existe al sistema de alcantarillado del sector norte de la ciudad, es el desborde de la Quebrada seca denominada Cunduana, ya que dicha quebrada recoge aguas superficiales kilómetros de distancia hacia el origen de la misma, donde las aguas alcanzan una altura aproximada entre los 30 a 50 cm de altura con referencia a la altura de la rasante de la vía, causando atoramientos de automotores, e ingreso del agua a las viviendas, causando en algunos casos contaminación en las cisternas que se encuentran bajo la rasante del ingreso al predio. La Unidad de Alcantarillado cuando existe este problema acude en la brevedad posible a la Av. Monseñor Leonidas Proaño y calle Esquimales con su personal operativo y técnico para tratar en lo posible de habilitar los sumideros a lo largo de la Av. Monseñor Leonidas Proaño para que pueda ingresar el flujo de agua con la finalidad que se pueda evacuar por el colector APR1 y no llegue a las vías y viviendas en la parte baja de este sector.

Adicionalmente como actividades de operación y mantenimiento la Unidad de Alcantarillado ha venido realizando varios trabajos preventivos en la ciudad como la limpieza de sumideros, limpieza de matrices de alcantarillado, limpieza de los tirantes de sumideros, reposición de rejillas de sumideros, reposición de tapas de pozo de alcantarillado, varios by pass hacia los colectores principales en el sector norte de la ciudad con el objetivo de alivianar los sistemas secundarios.

Atentamente

Ing. Javier Viñán Carrera

Jefe de Planificación de EMAPAR