

## INFORME DE CUMPLIMIENTO DE SUGERENCIAS CIUDADANAS EMITIDAS EN LA DELIBERACIÓN DEL 2023 correspondiente al año 2022

El viernes 09 de mayo a las 15h00, en la Plataforma Zoom se realizó la deliberación pública de la rendición de cuentas correspondiente al año 2022 de EMAPAR. Con la presencia del Ing. Patricio García, 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 2022.

A continuación, se detalla las acciones emitidas por cada uno de los pedidos mencionados por la ciudadanía, los cuales fueron respondidos mediante informes de gestión, por parte de los responsables de los procesos y poseedores de información, según SIIM 742309 del 19 de marzo de 2024:

### **Implementar visitas en territorio para solucionar el tema de fugas**

En este aspecto cabe mencionar que las cifras corresponden a la suma de fugas de agua en calle, en vereda y en medidores, es así como:

- Se ejecutaron y realizaron 1300 visitas a territorio para reparar fugas en las redes: Tratamiento, el Carmen, San José de Tapi y el Recreo.
- En las redes Saboya y Yaruquíes se realizaron 1379 reparaciones
- En las redes Maldonado, San Martín de Veranillo y Piscin se ejecutaron 2063 visitas y reparaciones.

En total se determina 4742 reparaciones lo que se traduce en visitas de campo en el 2023. En este sentido las solicitudes de reparación de fugas de agua incrementaron en 14,19% en relación al 2022, ya que pasaron de 4064 a 4742 en el 2023. En conclusión, se realizan más visitas en territorio para reparar fugas y a la vez el problema tiende a crecer, por ello es relevante plantear estrategias de mantenimiento preventivo y correctivo en el sistema de agua potable.

### **Incrementar la efectividad en el Chat**

Luego de revisar el histórico de solicitudes atendidas durante el 2021, 2022 y 2023, se observa una mayor atención entre el 2022 y 2023, ya que pasa de 3389 a 4992 pedidos de atención, mismos que han sido derivados a las respectivas unidades competentes como Agua Potable, Alcantarillado, Catastro, entre las principales.

En este aspecto cabe decir que solo en la unidad de agua potable con respecto a fugas se atendieron 4742 solicitudes, por ende, el remanente corresponde a las otras unidades de atención ciudadana, por lo tanto, se verifica que ha incrementado la efectividad del chat, considerando la revisión de valores absolutos.

### **Recibir el servicio las 24 horas del día**

Con respecto al servicio se mantienen las cifras entre el 2021 al 2023, por lo que se registran los siguientes horarios y porcentajes de población atendida:

61,25% - 24 horas, 19,88% - 3 horarios, 18,50% - 12 horas y 0,37% accede al agua mediante tanqueros.

## Mejorar el servicio de alcantarillado

El servicio de alcantarillado ha mantenido su cobertura en un 87%, lo que indica una constante, pero la cobertura es solo un indicador que se complementa con otras acciones, tales como:

- Para el efecto se informa que se colocaron 377 nuevas acometidas domiciliarias, limpieza de 21600 sumideros lo cual contribuyo a mitigar las inundaciones,
- Con respecto al reposición de rejillas se realizaron 252 trabajos, en función a las ordenes ingresadas, por lo tanto, se cumplió el 100% de lo requerido por la ciudadanía.
- En el 2023 se ejecutaron 38 intervenciones en la planta de tratamiento la Libertad, lo cual contribuye con el ambiente y con el entorno del sector.

Cabe mencionar que estas acciones y cifras responden a esta sugerencia emitida por la ciudadanía y también a la sugerencia denominada “Mejorar la limpieza en las alcantarillas” y “Reducir taponamientos en sumideros y en alcantarillas”

En conclusión, se ha realizado los trabajos planificados en función a las necesidades ciudadanas, al POA institucional y a los procesos vigentes de la unidad de alcantarillado. Sin embargo, cabe mencionar que es necesario mitigar el desborde que puede generarse en la quebrada de Cunduana, considerando que esta quebrada recoge aguas superficiales, cuyo desborde ocasiona atoramientos de automotores, ingreso de agua a viviendas, contaminación de cisternas y por ende afectaciones a los predios.

## Incrementar la efectividad en el arreglo de medidores dañados

En función a datos emitidos por el funcionario Ing. Segundo Garcés, quien maneja la información de medidores, se registra lo siguiente:

En el año 2022 se registran 227 medidores son novedad, en relación al 2023 que se obtiene un total de 945 medidores sin novedad, por lo tanto, la revisión, devolución y colocación de medidores a usuarios que presentaron reclamos ha incrementado en 718 revisiones, es decir que la atención en este aspecto se concentra en atender con prontitud y a la mayor cantidad de usuarios.

## Mayor agilidad en atención al cliente

Con respecto a la agilidad en atención al cliente, se cuenta con 9 funcionarios que brindan atención tanto en la matriz como en la agencia norte, con la finalidad de desconcentrar la atención y estar mas cerca de los usuarios, es por ello que a más del personal, se cuenta con el Sistema Integral de Información Multifinalitario, en donde se registran todas las solicitudes y en base al criterio de los funcionarios se realiza la respectiva derivación a las unidades de gestión competentes.

Atentamente

Ing. Javier Viñán Carrera

## JEFÉ DE PLANIFICACIÓN