



Quito,  
13 de mayo de 2022

**MEMORANDO N° GP-2022-212**

**PARA:** Lic. Rina Artieda  
**DIRECTORA DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y TRANSPARENCIA**

**ASUNTO:** Entrega plan de respuesta a requerimientos ciudadanos – Rendición de cuentas 2021

En atención a memorando No. DC-2022-130 mediante el cual solicita se remita el plan de respuesta a cada una de las inquietudes ciudadanas que se levantaron en las actas de las mesas de trabajo del proceso de Rendición de Cuentas correspondiente al año 2021, tengo a bien remitir las matrices con el plan de respuesta a los requerimientos ciudadanos elaboradas por las áreas responsables de los mismos con sus respectivas firmas de responsabilidad.

Atentamente,



Firmado electrónicamente por:  
**TERESA VERONICA  
SANCHEZ HIDALGO**

Verónica Sánchez  
**GERENTE DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO**

**ANEXOS:** 6 matrices de plan de respuesta a requerimientos ciudadanos

Acción	Responsables	Siglas Unidades	Fecha	sumilla
Elaborado por:	T. Romero	GPP	2022-05-13	

**PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS AÑO 2021  
EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO**

**PLAN DE RESPUESTA A SOLICITUDES CIUDADANAS**

SOLICITUD CIUDADANA	BARRO	RESPUESTA EPMAPS	RESPONSABLE EPMAPS	abr-22	may-22				jun-22				II SEMESTRE 2022	2023	OBSERVACIÓN
					I SEM	II SEM	III SEM	IV SEM	I SEM	II SEM	III SEM	IV SEM			
Hace unos 5 años se realizó el alcantarillado y se realizaron las conexiones pero nunca se legalizaron, hace 2 meses se ha dejado notificaciones por parte de la EPMAPS por lo que se solicitó una reinspección, van a ser 3 meses que no se ha pagado el servicio.	GAD NANEGÁITO	Se terminó el contrato por mal uso de descarga, pasaba por terrenos particulares. La EPMAPS se encuentra buscando una solución, se realizaron las inspecciones en base a lo ent y la Unidad de Control de Consumos encontró ciertas acometidas que fueron realizadas fuera del contrato. Se realizó una nueva inspección y se analizará los resultados para la toma de decisiones.	GC												El día viernes 13 de mayo se mantendrá una reunión con el presidente de la GAD Parroquial para dar la solución definitiva

GERENTE COMERCIAL	Ing. Jacqueline Vicuña	
-------------------	------------------------	--

**PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS AÑO 2021  
EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO**

**PLAN DE RESPUESTA A SOLICITUDES CIUDADANAS**

SOLICITUD CIUDADANA	BARRIO	RESPUESTA EPMAPS	RESPONSABLE EPMAPS	abr-22	may-22				jun-22				II SEMESTRE 2022	2023	OBSERVACIÓN		
					I SEM	II SEM	III SEM	IV SEM	I SEM	II SEM	III SEM	IV SEM					
Existen personas que utilizan agua sin medidor, ¿Que controles existe en la Empresa para esto?	Barrio Santa Isabel, Parroquia Amaguaña	Se verificará el consumo indebido del agua del sector, y determinará las acciones pertinentes. Adicionalmente, se indica que se puede realizar denuncias de manera confidencial, a través de los canales de atención (call center y canales on line)	GC													Se realizan controles trimestrales	
Contar con una agencia de la EPMAPS en la Administración Zonal Valle de los Chillos para atender pedidos de la ciudadanía		La Empresa está analizando incorporar un modulo de atención en la administración Zonal los Chillos, además se indica que se cuenta con otros canales de atención a través de los canales on line con respuesta inmediata	GC														X
Conexiones domiciliarias, ya que existe un proyecto de construcción, pero no tienen aún viviendas, por lo que no se le ha otorgado las conexiones.		Se indica que al no tener una vivienda construida se debe solicitar una conexión taponada. Se entrega los formularios con requisitos y se ayudará a las personas que tienen este inconveniente.	GC														Se proporcionó los formularios en la mesa de trabajo y se recepcionaron los 4 tramites de manera personalizada. los usuarios deben acercarse a Promoción de Servicios conjuntamente con el formulario y requisitos, sin embargo, hasta la fecha no hemos tenido el <u>pagamiento del cheque</u>
Acometidas (conexiones) a la red nueva de 5 km.	GAD Parroquial Nanegalito	Al momento de concluir la red nueva, se podrá realizar la interconexión y realizar la venta de conexiones domiciliarias	GC													Al momento que inicie el funcionamiento de la red, y los clientes lo requieran se realizará la venta de conexiones domiciliarias	
El número de atención al cliente, no es eficiente y tiene costo la línea 1800	Barrio Chiviqui	Se indica que la línea 1800 es gratuita desde teléfonos fijos y se indica que se pueden realizar requerimiento a través de los canales on line, y a través de correo electrónico	GC	X												Se atendió el requerimiento en la mesa de trabajo.	


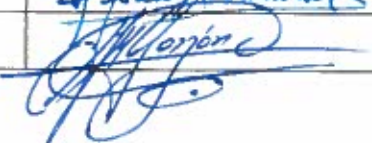
GERENTE COMERCIAL      Ing. Jacqueline Vizuña



**PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS AÑO 2021  
EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO**

**PLAN DE RESPUESTA A SOLICITUDES CIUDADANAS**

SOLICITUD CIUDADANA	BARRIO	RESPUESTA EPMAPS	RESPONSABLE EPMAPS	2022												2023	OBSERVACIÓN	
				abr-22	may-22			jun-22			II SEMESTRE 2022							
¿Porque se realizan las roturas de las redes en el sector de Amaguaña?	Barrio Santa Isabel, Parroquia Amaguaña	Se puede deber a la vida útil de las redes, la EPMAPS se encuentra en un campaña de cambio de redes en sitios donde hay recurrencia de fugas.	GO	X														Se atendio las inquietudes del ciudadano en la mesa de trabajo.
No están funcionamiento las tres estación de bombeo de agua potable en el sector.	GAD Parroquial Nanegalito	Se realizará el mantenimiento hasta en los próximos 15 días de las estaciones de bombeo	GO														X	Las solicitudes serán atendidas mediante el contrato COTO-EPMAPS-16-2021, Mantenimiento de Sistemas de agua potable Parroquias Rurales del Norte del DMQ, que actualmente se encuentra en etapa de adjudicación.

JEFE DEPARTAMENTO DE DISTRIBUCIÓN (E)	Ing. Nelson Bermudez	
GERENTE DE OPERACIONES (E)	Ing. Jaime Garzón	

**PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS AÑO 2021  
EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO**

**PLAN DE RESPUESTA A SOLICITUDES CIUDADANAS**

SOLICITUD CIUDADANA	BARRIO	RESPUESTA EPMAPS	RESPONSABLE EPMAPS	2022			II SEMESTRE 2022	2023	OBSERVACIÓN
				abr-22	may-22	jun-22			
Se tiene colapsados sumideros y pozos. Se agradece por proyectos en otros barrios.	PARROQUIA LA ECUATORIANA	Se cuenta con un proyecto para reponer rejillas para el segundo semestre del año 2022 y reposición de hidrosuccionadores.	GO				X		
Se tiene tuberías antiguas de alcantarillado, se cambió una parte en el Barrio Santa Marta y quedó pendiente el resto. Hay hundimientos y daños en la calle Alonso Esteban, problemática con limpieza de sumideros, robo de rejillas y reposición. Existen barrios que están en proceso de regularización en la parroquia Chillogallo.	PARROQUIA CHILLOGALLO, BARRIO SANTA MARTA, BARRIO EUGENIO ESPEJO, CENTRO HISTÓRICO, CONJUNTO MONTE VEDRA, BARRIO JULIO MATOGUELLE.	Se solicita realizar el pedido indicando las calles para realizar inspección para analizar el estado actual de la tubería, existe un proyecto para cambio de tuberías de hormigón a PVC, sin embargo se requiere un estudio previo. Se debe solicitar una inspección televisiva de los Barrios al Gerente de Operaciones mediante oficio.	GO				X		Se espera que los solicitantes ingresen el oficio a la Secretaria de la EPMAPS para realizar la inspección en las calles correspondientes

JEFE DEPARTAMENTO DE ALCANTARILLADO (E)	Ing. Ernesto Fonseca	
GERENTE DE OPERACIONES (E)	Ing. Jaime Garzón	

**PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS AÑO 2021  
EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO**

**PLAN DE RESPUESTA A SOLICITUDES CIUDADANAS**

SOLICITUD CIUDADANA	BARRIO	RESPUESTA EPMAPS	RESPONSABLE EPMAPS	abr-22	may-22				Jun-22				II SEMESTRE 2022	2023	OBSERVACIÓN
					I SEM	II SEM	III SEM	IV SEM	I SEM	II SEM	III SEM	IV SEM			
Se requiere alcantarillado para le Barrio con más de 40 años, se hizo el requerimiento a la EPMAPS pero se indicó que es un Barrio con fraccionamiento, y no se puede intervenir, sin embargo el barrio si cuenta con trazados viales.	RUMIHUCO- PARROQUIA LA ECUATORIANA	Se realizará una reunión para ver la respuesta al proyecto que se encuentra ejecutando.	GTI	X											SOLICITUD ATENDIDA En reunión mantenida el 26 y 27 de abril con el GAD de Quitumbe y la comunidad se indicó que dicho Pedido corresponde a un fraccionamiento, por lo cual le corresponde realizar las obras de manera particular.
Se requiere alcantarillado para el Barrio, sin embargo se indica que no hay una consolidación del mismo ya que colinda con un predio municipal. Se cuenta con los estudios y esta situación afecta a la infraestructura ya que no hay rejillas de captación de agua.	BARRIO LA INDEPENDENCIA	Se cuenta con el estudio, se debe analizar la factibilidad de realizar la obra ya que es un área verde y la vía no esta abierta. Se requiere el análisis del proyecto a qué porcentaje de población va a beneficiar y ver su factibilidad.	GTI	X											SOLICITUD ATENDIDA En reunión mantenida el 26 y 27 de abril con el GAD de Quitumbe y la comunidad se indicó que dicho proyecto se encuentra Publicado en el SERCOP incluido en el proyecto Extensiones de redes de alcantarillado de las zonas Eloy Alfaro y Quitumbe Etapa III, COTO-EPMAPS-14-2022
Se presentan muchas inundaciones, se solicita un recolector para el problema que tienen las casas en el Barrio Los Cóndores, se hizo el requerimiento mediante oficio UP-2022-039 del 13 de abril 2022.	BARRIO SAN MARCELO, LA ECUATORIANA	Se mantendrá una reunión a fin de analizar la factibilidad de brindar el servicio y si el barrio cumple con los requisitos legales	GTI	X											SOLICITUD ATENDIDA Se ha manifestado a los usuarios que para dar atención al requerimiento es necesario presentar el plano de regularización del sector o en su efecto el trazado vial del barrio.
Se está realizando el alcantarillado en el Barrio Carlos Freire, pasando el Barrio Valle Vista Hermoso (que está en proceso de regularización). En la quebrada del Río Grande se tiene alcantarillado pero no está habilitado por lo que la gente sigue desfogando todo al río	CARLOS FREIRE. VALLE VISTA HERMOSA	El día viernes se tendrá respuesta al proyecto en marcha para realizar las conexiones, en caso de haberlas se realizará el acta correspondiente.	GTI/GC												Se cuenta con red de alcantarillado en la calle Carlos Freire, por lo que se indicó al solicitante que deben proceder con la solicitud de conexiones, una vez que lo soliciten se podrá atender.
Se realizó el alcantarillado, pero se requiere legalizarlo, se ha trabajado con el Ing. Gómez e Ing. Mancero	SAN JAVIER PARROQUIA PIFO	Se requiere la información de fiscalización, se debe revisar y aprobar el proyecto, una vez aprobado se podrá recibir el proyecto para que la EPMAPS se haga cargo, siempre y cuando cumpla con las especificaciones técnicas.	GTI	X											SOLICITUD ATENDIDA Los interesados deberán presentar las observaciones realizadas al proyecto para revisión y aprobación de la EPMAPS.
Se ingresó un oficio para la Calle Yanaconas de Lumbisi, se solicita el aval. Solicitud de la nueva descarga de alcantarillado en el sector del Cebollar, puerta de ingreso al valle cerca del río Machángara. Sector Santa Inés con graves daños y se encuentra en contaminación junto al Río San Pedro en el sector de Santa Inés	TUMBACO CUMBAYÁ	Se debe dar solución al tema legal, para luego realizar el proyecto	GTI												El proceso se encuentra en el departamento de Proyectos absolviendo observaciones al convenio, solicitadas por el departamento Jurico de la EPMAPS, para la respectiva suscripción

GERENTE TÉCNICO DE INFRAESTRUCTURA	Ing. José Ortega	
------------------------------------	------------------	--

**PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS AÑO 2021**  
**EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO**

**PLAN DE RESPUESTA A SOLICITUDES CIUDADANAS**

SOLICITUD CIUDADANA	BARRIO	RESPUESTA EPMAPS	RESPONSABLE EPMAPS	abr-22	may-22				jun-22				II SEMESTRE 2022	2023	OBSERVACIÓN
					I SEM	II SEM	III SEM	IV SEM	I SEM	II SEM	III SEM	IV SEM			
Extensión de red de agua potable de 120 m en la Comuna de Lumbisi, calle Padre Antonio Amador.	Gobierno Parroquial Cumbayá	Se realizará una visita a la zona para el análisis y definición del alcance de los trabajos requeridos	GTI		X								X		Se realizó la visita el martes 3 de mayo, se van a realizar los diseños y se incluirá el pedido en el proyecto de extensión de redes de agua potable para parroquias Orientales.
Cambio de redes de asbesto a PVC (tubería de más de 40 años)		Se contará con el presupuesto para extensiones de redes y cambio de redes para el segundo semestre 2022	GTI										X		Se realizó la visita el martes 3 de mayo, se van a realizar los diseños y se incluirá el pedido en el proyecto de extensión de redes de agua potable para parroquias Orientales.
Proyecto para los Barrios de Miranda, todos los días se va el agua		Se indica que se cuenta con un proyecto para el segundo semestre 2022 de la Primera Fase de los trabajos en el Barrio Miranda y para la Segunda Fase, en el sector de Catahuano se ejecutará en el 2023.	GTI									X	X		
En el sector hay una red nueva de 6 meses de construcción, sin embargo, existen fugas reiterativas en la red matriz.	Barrio San Javier, Parroquia Pifo	Al ser sólo 6 meses, aún está en proceso de recepción del contrato de obra, por lo que se solicitará al contratista para que realice la revisión correspondiente. Se	GTI					X							La fízcalización indica que solamente se ha reportado una rotura pero fue solucionada, sin embargo se realizará una visita al lugar.
Ampliación de red de agua potable debido al incremento de habitantes	Barrio Chiviquí	La Empresa no tiene proyecto en ese sector, pero va a realizar una inspección al sitio para analizar la factibilidad del brindar el servicio.	GTI					X							
Se cuenta con el estudio para dotar de agua, pero no tiene aún fecha de ejecución de la obra, se requiere saber cuando se lo realizará	La Ecuatoriana, Barrio Santa Lucía	Se realizará una reunión con técnicos de la Empresa para verificar información de cuándo se realizará el proyecto	GTI	X											Se mantuvo una reunión al día siguiente de la RRCC y se explicó que se encuentran fuera de la cota del servicio. Para poder atender se requiere un proyecto de línea de distribución desde el tanque Tillicucho, se analizará la posibilidad de inclusión del proyecto en el año 2023.
Sector la Unión y Buena Ventura Alta, no tienen servicio continuo ni redes de agua potable	Barrio Santa Martha Alta de Chillogallo	Se realizará una visita al barrio para definir acciones a realizar	GTI					X							

GERENTE TÉCNICO DE INFRAESTRUCTURA	Ing. José Ortega	
------------------------------------	------------------	---