

MEMORANDO N° AGUAPEN E.P.-DPI-135-M  
Oficina Matriz, Salinas 14 de Mayo de 2024

Para: Ing. Xavier Zuñiga Constantine  
**DIRECTOR ADMINISTRATIVO.**

ASUNTO: **INFORME DE MESA CIUDADANA – RENDICIÓN DE CUENTAS  
2024**

En cumplimiento con los parámetros establecidos en el proceso de Rendición de Cuentas Mismo que detalla las sugerencias presentadas por la asamblea ciudadana por las comisiones establecidas en las mesas de trabajo con el objetivo de generar sugerencias de mejoras para Aguapen EP

Mediante el desarrollo de la Rendición de Cuentas llevada a cabo el día viernes 10 de mayo en el auditorio del GAD de Santa Elena en donde se expusieron todas las actividades y manejo de los recursos de Aguapen EP del año 2023 mediante el cual se estableció el desarrollo de mesas de trabajo que serían conformadas por la ciudadanía asistente a la rendición de cuenta, sobre todo líderes barriales, en la mesa de trabajo se debatieron temas relevantes y de interés público acerca de las actividades de Aguapen EP en el año 2023 las cuales dieron como resultado recomendaciones y sugerencias que se captaron a través de un instrumento de recolección de datos (encuesta) misma que constó de preguntas objetivas y preguntas abiertas para garantizar la libre expresión de cada ciudadano asistente en representación de la comunidad peninsular.

La encuesta presentada contempló las siguientes dimensiones:

- Método de difusión por el que percibió la invitación a la Rendición de Cuentas.
- Captación de la información brindada en la Rendición de Cuentas.
- Conformidad de las herramientas brindadas para la libre expresión.
- Métodos preferenciales para comunicar sugerencias.
- Recomendaciones de mejoras establecidas.
- Recomendaciones y sugerencias definidas por el usuario.

Las mesas de trabajo estuvieron lideradas por representantes de la comunidad peninsular con el objetivo de obtener las recomendaciones y sugerencias analizadas y presentadas por los representantes de la ciudadanía en general.

Se adjuntan

- Evidencia fotográfica
- Evidencia de instrumento de recolección de datos (encuesta)

Particular que comunico para los fines pertinentes

Atentamente,



Firmado electrónicamente por:  
JAIRO RICARDO  
VARELA VACA

Ing. Jairo Varela Vaca, Mgtr.  
**DIRECTOR DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL**



14 MAY 2024

HORA: 09:38 ANEXO: 1

FIRMA AUTORIZADA

EVIDENCIA FOTOGRÁFICA



MESAS DE TRABAJO CIUDADANA – RENDICIÓN DE CUENTAS.

@AguapenEP.official



## ENCUESTA DE GENERACIÓN DE RECOMENDACIONES CIUDADANAS

### RENDICIÓN DE CUENTAS 2024

**OBJETIVO:** LA PRESENTE ENCUESTA TIENE COMO OBJETIVO RECAUDAR RECOMENDACIONES DE LA CIUDADANIA PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE LA EMPRESA AGUAPEN EP.

Marque con una x la opción que considere

**a. ¿Como se enteró del espacio de dialogo?**

Carta de invitación       página web       radio

Medio digital       conocido       otro medio

Especifique el medio por el que se entero *Por WhatsApp.*

**b. La información brindada en la rendición de cuentas fue**

Clara

Confusa

**c. ¿Considera que este formulario le ayuda a expresar sus recomendaciones y sugerencias de manera clara?**

Si

No

**d. Marque con una X un método que usted prefiera para dar sus sugerencias y recomendaciones**

- Medio digital
- Reuniones con delegados de la comunidad.
- Buzón de quejas y sugerencias
- Instrumentos de recolección de datos. (encuestas, formularios, entrevistas, etc)

**e. Marque con una x: En general, ¿cómo considera el nivel de satisfacción de la población de los cantones Salinas, La Libertad y Santa Elena en cuanto al servicio de agua potable?**

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Indiferente
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

**f. Ordene de manera jerárquica según su importancia siendo 1 el de mayor importancia y 8 el de menor importancia: Recomendaciones de mejoras para la institución**

a) Establecer nuevas estrategias	<input checked="" type="checkbox"/>	2
b) Considerar de manera relevante la opinión pública	<input type="checkbox"/>	4
c) Tomar decisiones priorizando la estabilidad de la empresa	<input type="checkbox"/>	6
d) Priorizar el mejoramiento del servicio al cliente	<input type="checkbox"/>	7
e) Mejorar las respuestas a los daños de tuberías	<input type="checkbox"/>	8
f) Priorizar las finanzas y recursos de Aguapen EP.	<input type="checkbox"/>	5
g) Mejorar la comunicación y marketing para mayor conocimiento de los usuarios	<input type="checkbox"/>	1
h) Mejorar el servicio del agua potable y su distribución	<input type="checkbox"/>	3
i) Simplificar procedimientos documentales	<input type="checkbox"/>	9

**g. Por favor proponga una sugerencia sobre temas, actividades, acciones o servicios que le gustaría recibir por parte de AGUAPEN EP para el siguiente periodo:**

*Extenciones de Redes de Aguas. y Regularizar Guías clandestinas.*

## ENCUESTA DE GENERACIÓN DE RECOMENDACIONES CIUDADANAS

### RENDICIÓN DE CUENTAS 2024

**OBJETIVO:** LA PRESENTE ENCUESTA TIENE COMO OBJETIVO RECAUDAR RECOMENDACIONES DE LA CIUDADANIA PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE LA EMPRESA AGUAPEN EP.

Marque con una x la opción que considere

**a. ¿Como se enteró del espacio de dialogo?**

Carta de invitación       página web       radio   
 Medio digital       conocido       otro medio

Especifique el medio por el que se entero \_\_\_\_\_

**b. La información brindada en la rendición de cuentas fue**

Clara   
 Confusa

**c. ¿Considera que este formulario le ayuda a expresar sus recomendaciones y sugerencias de manera clara?**

Si   
 No

**d. Marque con una X un método que usted prefiera para dar sus sugerencias y recomendaciones**

- Medio digital
- Reuniones con delegados de la comunidad.
- Buzón de quejas y sugerencias
- Instrumentos de recolección de datos. (encuestas, formularios, entrevistas, etc)

**e. Marque con una x: En general, ¿cómo considera el nivel de satisfacción de la población de los cantones Salinas, La Libertad y Santa Elena en cuanto al servicio de agua potable?**

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Indiferente
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

**f. Ordene de manera jerárquica según su importancia siendo 1 el de mayor importancia y 8 el de menor importancia: Recomendaciones de mejoras para la institución**

a) Establecer nuevas estrategias	6
b) Considerar de manera relevante la opinión pública <input checked="" type="checkbox"/>	1
c) Tomar decisiones priorizando la estabilidad de la empresa	7
d) Priorizar el mejoramiento del servicio al cliente	4
e) Mejorar las respuestas a los daños de tuberías	3
f) Priorizar las finanzas y recursos de Aguapen EP.	8
g) Mejorar la comunicación y marketing para mayor conocimiento de los usuarios	2
h) Mejorar el servicio del agua potable y su distribución	9
i) Simplificar procedimientos documentales	5

**g. Por favor proponga una sugerencia sobre temas, actividades, acciones o servicios que le gustaría recibir por parte de AGUAPEN EP para el siguiente periodo:**

REGULAR. GUIA EL DESTINO

EXTENSIÓN DE REDES. BARRIO MONTE HORED.

@AguapenEPoficial



**ENCUESTA DE GENERACIÓN DE RECOMENDACIONES CIUDADANAS  
RENDICIÓN DE CUENTAS 2024**

**OBJETIVO:** LA PRESENTE ENCUESTA TIENE COMO OBJETIVO RECAUDAR RECOMENDACIONES DE LA CIUDADANIA PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE LA EMPRESA AGUAPEN EP.

Marque con una x la opción que considere

**a. ¿Como se enteró del espacio de dialogo?**

Carta de invitación <input type="checkbox"/>	página web <input type="checkbox"/>	radio <input type="checkbox"/>
Medio digital <input checked="" type="checkbox"/>	conocido <input type="checkbox"/>	otro medio <input type="checkbox"/>

Especifique el medio por el que se entero \_\_\_\_\_

**b. La información brindada en la rendición de cuentas fue**

Clara   
Confusa

**c. ¿Considera que este formulario le ayuda a expresar sus recomendaciones y sugerencias de manera clara?**

Si   
No

**d. Marque con una X un método que usted prefiera para dar sus sugerencias y recomendaciones**

- Medio digital
- Reuniones con delegados de la comunidad.
- Buzón de quejas y sugerencias
- Instrumentos de recolección de datos. (encuestas, formularios, entrevistas, etc)

**e. Marque con una x: En general, ¿cómo considera el nivel de satisfacción de la población de los cantones Salinas, La Libertad y Santa Elena en cuanto al servicio de agua potable?**

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Indiferente
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

**f. Ordene de manera jerárquica según su importancia siendo 1 el de mayor importancia y 8 el de menor importancia: Recomendaciones de mejoras para la institución**

a) Establecer nuevas estrategias	1 X
b) Considerar de manera relevante la opinión pública	2
c) Tomar decisiones priorizando la estabilidad de la empresa	5
d) Priorizar el mejoramiento del servicio al cliente	6
e) Mejorar las respuestas a los daños de tuberías	7
f) Priorizar las finanzas y recursos de Aguapen EP.	8
g) Mejorar la comunicación y marketing para mayor conocimiento de los usuarios	3
h) Mejorar el servicio del agua potable y su distribución	4
i) Simplificar procedimientos documentales	9

**g. Por favor proponga una sugerencia sobre temas, actividades, acciones o servicios que le gustaría recibir por parte de AGUAPEN EP para el siguiente periodo:**

REGULARSE. GUIDA CLANDESTINA.  
EXEMPCIONES DE REDES.  
BARRIO LAS VEGAS.

*Julio Rojas P*

## ENCUESTA DE GENERACIÓN DE RECOMENDACIONES CIUDADANAS

### RENDICIÓN DE CUENTAS 2024

**OBJETIVO:** LA PRESENTE ENCUESTA TIENE COMO OBJETIVO RECAUDAR RECOMENDACIONES DE LA CIUDADANIA PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE LA EMPRESA AGUAPEN EP.

Marque con una x la opción que considere

**a. ¿Como se enteró del espacio de dialogo?**

Carta de invitación <input type="checkbox"/>	página web <input type="checkbox"/>	radio <input type="checkbox"/>
Medio digital <input checked="" type="checkbox"/>	conocido <input type="checkbox"/>	otro medio <input type="checkbox"/>

Especifique el medio por el que se entero \_\_\_\_\_

**b. La información brindada en la rendición de cuentas fue**

*por medio del whatsapp*

Clara   
Confusa

**c. ¿Considera que este formulario le ayuda a expresar sus recomendaciones y sugerencias de manera clara?**

Si   
No

**d. Marque con una X un método que usted prefiera para dar sus sugerencias y recomendaciones**

- Medio digital
- Reuniones con delegados de la comunidad.
- Buzón de quejas y sugerencias
- Instrumentos de recolección de datos. (encuestas, formularios, entrevistas, etc)

**e. Marque con una x: En general, ¿cómo considera el nivel de satisfacción de la población de los cantones Salinas, La Libertad y Santa Elena en cuanto al servicio de agua potable?**

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Indiferente
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

**f. Ordene de manera jerárquica según su importancia siendo 1 el de mayor importancia y 8 el de menor importancia: Recomendaciones de mejoras para la institución**

a) Establecer nuevas estrategias	<input checked="" type="checkbox"/>	1
b) Considerar de manera relevante la opinión pública		2
c) Tomar decisiones priorizando la estabilidad de la empresa		7
d) Priorizar el mejoramiento del servicio al cliente		4
e) Mejorar las respuestas a los daños de tuberías		3
f) Priorizar las finanzas y recursos de Aguapen EP.		5
g) Mejorar la comunicación y marketing para mayor conocimiento de los usuarios		6
h) Mejorar el servicio del agua potable y su distribución		9
i) Simplificar procedimientos documentales		8

**g. Por favor proponga una sugerencia sobre temas, actividades, acciones o servicios que le gustaría recibir por parte de AGUAPEN EP para el siguiente periodo:**

*Regularizar los Abonamientos.*