

Memorando n. °: AGUAPEN-EP-CCS-2026-118-M
Salinas, 24 de abril del 2026

DE: Lcda. Mónica Piedra Rivas, M.Sc

PARA: Ing. Jairo Varela Vaca, M.Sc
DIRECTOR DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

ASUNTO: **RESPUESTA AL MEMORANDO No. AGUAPEN E.P. -DPI-2026-013-M**

En respuesta al **MEMORANDO No. AGUAPEN E.P.-DPI-2026-013-M**, tengo a bien informar que, en atención al requerimiento formulado dentro del proceso de **Rendición de Cuentas 2025**, desde el área de Comunicación se gestionó la publicación y difusión de una **encuesta ciudadana** a través de nuestras redes sociales oficiales y página web institucional.

El objetivo de este instrumento fue recopilar la opinión de la ciudadanía en general, permitiéndoles **seleccionar, sugerir o proponer temas relevantes** que consideren necesarios tratar, aclarar y deliberar durante el acto de **Rendición de Cuentas 2025**.

Los enlaces de publicación fueron los siguientes:

Facebook: <https://www.facebook.com/share/p/1GDfQKkC7Z/>

Página web: <https://bit.ly/47MdhFi>



¿Qué tema consideras importante socializar en la rendición de cuentas 2025 de la Empresa Pública Mancomunada Aguapen EP?

- Cargo Fijo
- Agua No Contabilizada
- Calidad de agua
- Atención al Cliente
- Recaudación
- Capacidad de producción en las Plantas Potabilizadoras
- Sistema de distribución de agua potable.
- Sistema de tratamiento de aguas residuales.
- Otro

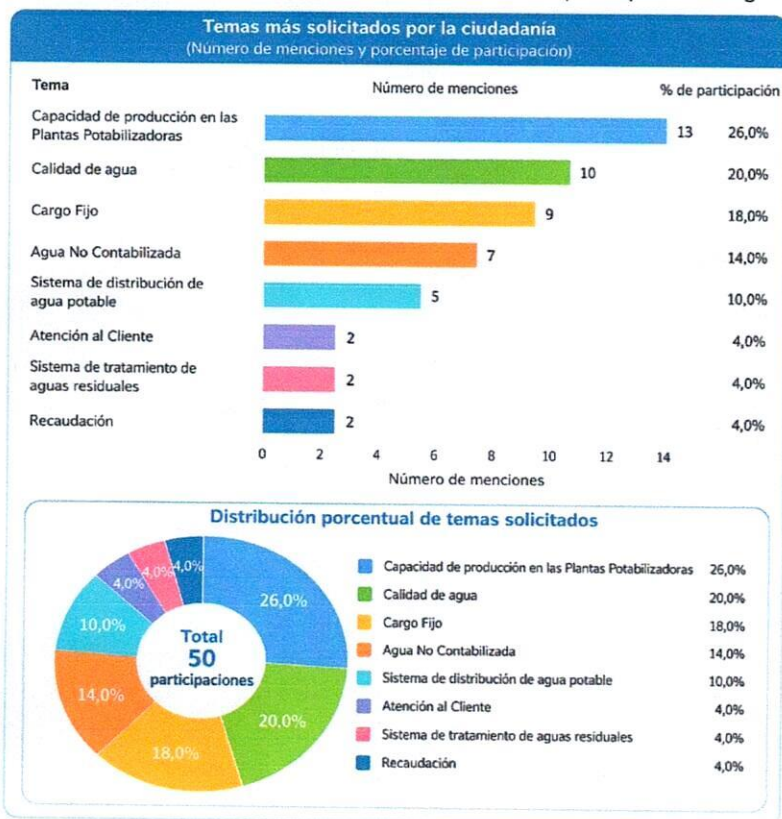
NEXT →

Como se evidencia en las imágenes adjuntas, el instrumento de socialización contempló **opciones múltiples de respuesta**, así como un espacio abierto para que los usuarios pudieran incorporar temas particulares de su interés.

Una vez realizado el levantamiento y revisión de la información obtenida, tengo a bien informar que se **tabularon un total de 50 registros o participaciones ciudadanas**, cuyos resultados servirán como insumo para la estructuración y abordaje de los temas a tratar durante el proceso de Rendición de Cuentas, garantizando así la participación activa de la ciudadanía y la transparencia institucional.

Resultados de la Encuesta – Rendición de Cuentas 2025

Total de participaciones registradas: 50



Análisis de resultados

Con un total de 50 participaciones, la ciudadanía priorizó temas relacionados con la producción y calidad del servicio de agua potable, así como con aspectos operativos y comerciales.

- **Capacidad de producción en las Plantas Potabilizadoras (26,0%)**
Es el tema más solicitado. Refleja el interés de la ciudadanía por conocer cómo se garantiza la producción y el abastecimiento de agua potable.
- **Calidad de agua (20,0%)**
Segundo tema en prioridad. La ciudadanía desea información clara sobre los controles, estándares y resultados de calidad del agua que recibe.
- **Cargo Fijo (18,0%)**
Existe interés en comprender la estructura tarifaria y la justificación del cargo fijo aplicado en el servicio.
- **Agua No Contabilizada (14,0%)**
Los usuarios muestran preocupación por las pérdidas de agua y su impacto en la eficiencia del sistema y en la sostenibilidad.
- **Sistema de distribución de agua potable (10,0%)**
Los usuarios quieren conocer el estado, mantenimiento y mejoras de las redes de distribución.
- **Atención al Cliente (4,0%)**
Se solicita información sobre canales de atención, tiempos de respuesta y calidad del servicio.
- **Sistema de tratamiento de aguas residuales (4,0%)**
Interés por conocer el manejo y tratamiento de las aguas residuales y su impacto ambiental.
- **Recaudación (4,0%)**
Los usuarios desean información sobre la gestión de cobros y el uso de los recursos.

Conclusión

La ciudadanía muestra un mayor interés en temas asociados a la producción, calidad y eficiencia del servicio de agua potable. Estos resultados serán insumo fundamental para estructurar la agenda de la Rendición de Cuentas 2025, garantizando transparencia y participación ciudadana.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente,



Lcda. Mónica Piedra Rivas, M.Sc
Coordinadora de Comunicación Social
AGUAPEN EP



Archivo