

## 6.- CUMPLIMIENTO DE EJECUCIÓN PROGRAMÁTICA

### 6.8.- ATENCIÓN AL USUARIO

#### ATENCIÓN DE RECLAMOS ADMINISTRATIVOS CON ESTÁNDARES DE CALIDAD DE CERTIFICADORAS INTERNACIONALES

EMAPAG-EP brinda atención personal y telefónica a los reclamos técnicos y comerciales no atendidos satisfactoriamente por Interagua C.Ltda. Sus indicadores y el control que aplica ha permitido mantener su calidad bajo parámetros y estándares de certificadoras internacionales



Calificación sobre atención de Reclamo Administrativo



97.10

Muy Bueno

## 6.- CUMPLIMIENTO DE EJECUCIÓN PROGRAMÁTICA

### 6.8.- ATENCIÓN AL USUARIO- CANALES DE COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN



#### CENTRO DE ATENCIÓN PERSONALIZADO

- Edificio “Las Cámaras” Av. Francisco de Orellana y Miguel H. Alcívar, Planta baja
- Horario de atención: 08h30 a 16h00 de lunes a viernes.



#### CENTRO DE ATENCIÓN VIRTUAL

- [www.emapag-ep.gob.ec](http://www.emapag-ep.gob.ec)



#### CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

- Líneas convencionales: 1800-003-003
- Celulares: 113
- WhatsApp: 0987472917

Horario de atención: 08h30 a 17h30 de lunes a domingo

#### PAGINA WEB - CONSULTAS EN LÍNEA

Interagua C. Ltda. cuenta con un portal web interactivo, a través de la dirección electrónica [www.interagua.com.ec](http://www.interagua.com.ec) el usuario tiene acceso a:

	DATOS REFERENCIALES ✓		CONSULTA TRAMITES Y RECLAMOS TECNICOS
	CORTES, RECONEXIONES, VERIFICACIONES ✓		ORDENES DE TRABAJO
	CONSUMOS ✓		CONSULTA DE CONSUMO Y FACTURAS DE CONSUMOS
	REGISTRO DE RECLAMOS TECNICOS ✓		AJUSTES DE FACTURACION
	CONSULTA DE FACTURA DE SERVICIOS ✓		Consulta Financiaciones

EMAPAG EP verifica la calidad de la atención brindada en los canales virtuales.

## 6.- CUMPLIMIENTO DE EJECUCIÓN PROGRAMÁTICA

### 6.8.- ATENCIÓN AL USUARIO- RECLAMOS TÉCNICOS Y COMERCIALES

#### Reclamos Recibidos EMAPAG 2019



Reclamos Administrativos	744	67%
Consultas	65	6%
Denuncias Comerciales	247	22%
Inconsistencias	61	5%

#### Reclamos Administrativos 2019



Aprobados	202	28%
Negados	316	43%
Negados con conciliación	181	25%
Parcialmente aprobados	29	4%

#### Llamadas atendidas CAT 2019



113	25.903	81%
1800 003 003	3.966	12%
WhatsApp	2.031	7%

## 6.- CUMPLIMIENTO DE EJECUCIÓN PROGRAMÁTICA

RECLAMOS COMERCIALES ATENDIDOS 2019	RECLAMOS RESUELTOS POR INTERAGUA C. LTDA	RECLAMOS ADMINISTRATIVOS Y DENUNCIAS RESUELTOS POR EMAPAG EP	RECLAMOS TÉCNICOS ATENDIDOS 2019	RECLAMOS RESUELTOS POR INTERAGUA C. LTDA	RECLAMOS RESUELTOS POR EMAPAG EP
ALTA FACTURACIÓN	29.329	869	SOLICITUD DE LA INSTALACIÓN DE LA CONEXIÓN DOMICILIARIA DE ALCANTARILLADO	5	2
CONCEPTO DE COBRO MAL IMPUTADO	2.999	123	ACOMETIDA SIN SERVICIO	9.039	46
DIÁMETRO DE GUÍA ERRADO	31	0	BAJA PRESIÓN	0	66
INEXISTENCIA DE AGUA	6	1	ESCAPES EN LA VÍA PÚBLICA	22.852	1
INEXISTENCIA DE ALCANTARILLADO	314	2	FALTA DE TAPAS DE BOCA DE REGISTRO	6.193	53
INEXISTENCIA DE GUÍA	188	2	FALTA DE TAPAS DE CÁMARA DE VÁLVULAS	181	0
MÚLTIPLE EMISIÓN	46	0	FILTRACIONES	108	22
VARIOS	0	359	FUGAS EN LA RED	0	190
TOTAL	32.913	1.356	INTERRUPCIONES DEL SERVICIO DE AGUA	0	13
			REPARACIÓN DE CALLES	4	6
			REPARACIÓN DE VEREDAS	1	1
			RECLAMOS POR CALIDAD DE AGUA	386	4
			TAPONAMIENTO DE COLECTORES	52.780	107
			TAPONAMIENTO DE LA CONEXIÓN DOMICILIARIA	3.432	282
			DESBORDES CLOACALES EN LA VÍA PÚBLICA	8.618	721
			VARIOS	0	333
			TOTAL	103.599	1.847