

6.- CUMPLIMIENTO DE EJECUCIÓN PROGRAMÁTICA

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



100

Excelente

6.- CUMPLIMIENTO DE EJECUCIÓN PROGRAMÁTICA

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



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 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

ATENCIÓN AL USUARIO- RECLAMOS TÉCNICOS Y COMERCIALES

Reclamos Recibidos
EMAPAG 2020



Reclamos Administrativos	380	9%
Consultas	3321	80%
Denuncias Comerciales	386	10%
Inconsistencias	61	1%



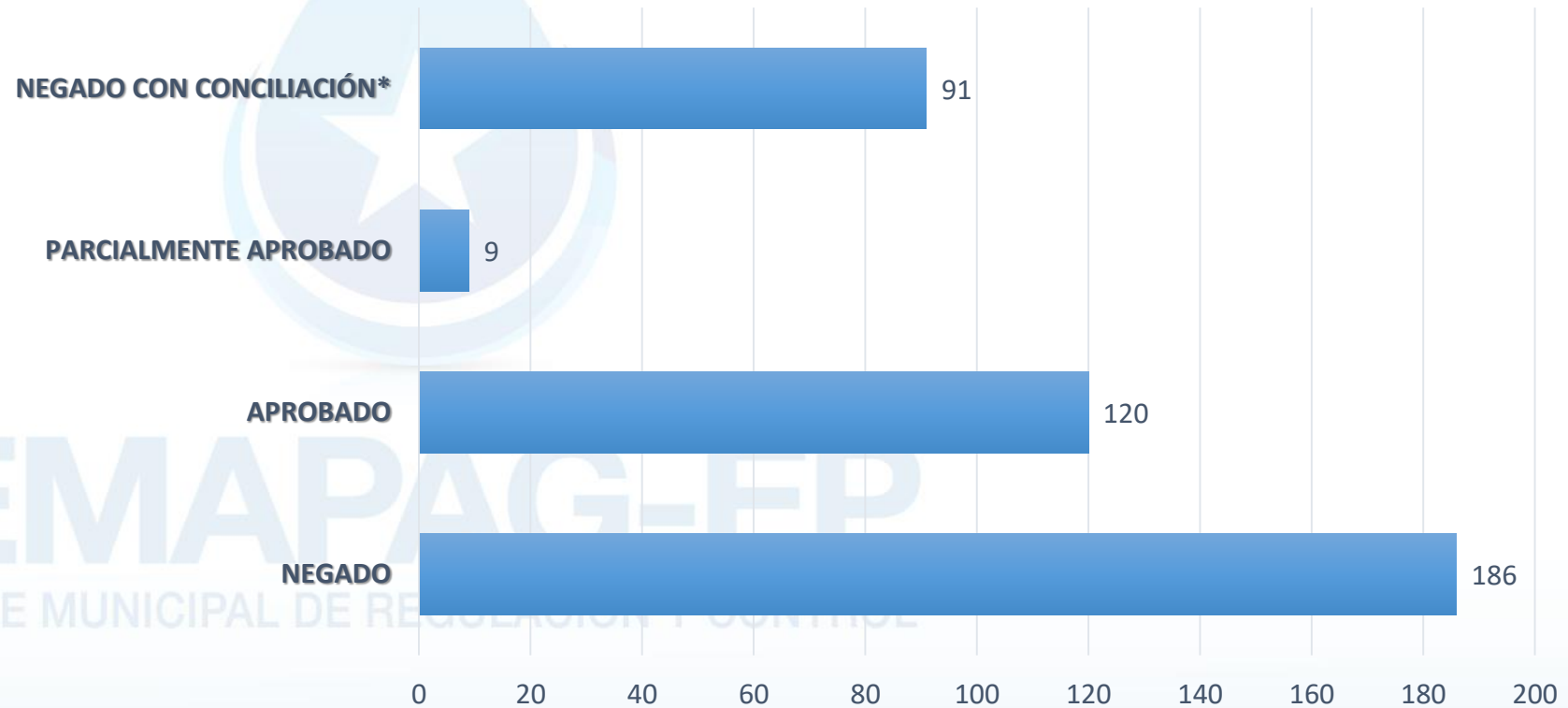
ATENCIÓN DE RECLAMOS ADMINISTRATIVOS POR TIPO DE RESPUESTA

CENTRO DE ATENCIÓN PERSONAL 2020

Reclamos Administrativos 2020

NEGADO	186	46%
APROBADOS	120	30%
PARCIALMENTE APROBADOS	9	2%
NEGADOS CON CONCILIACIÓN*	91	22%

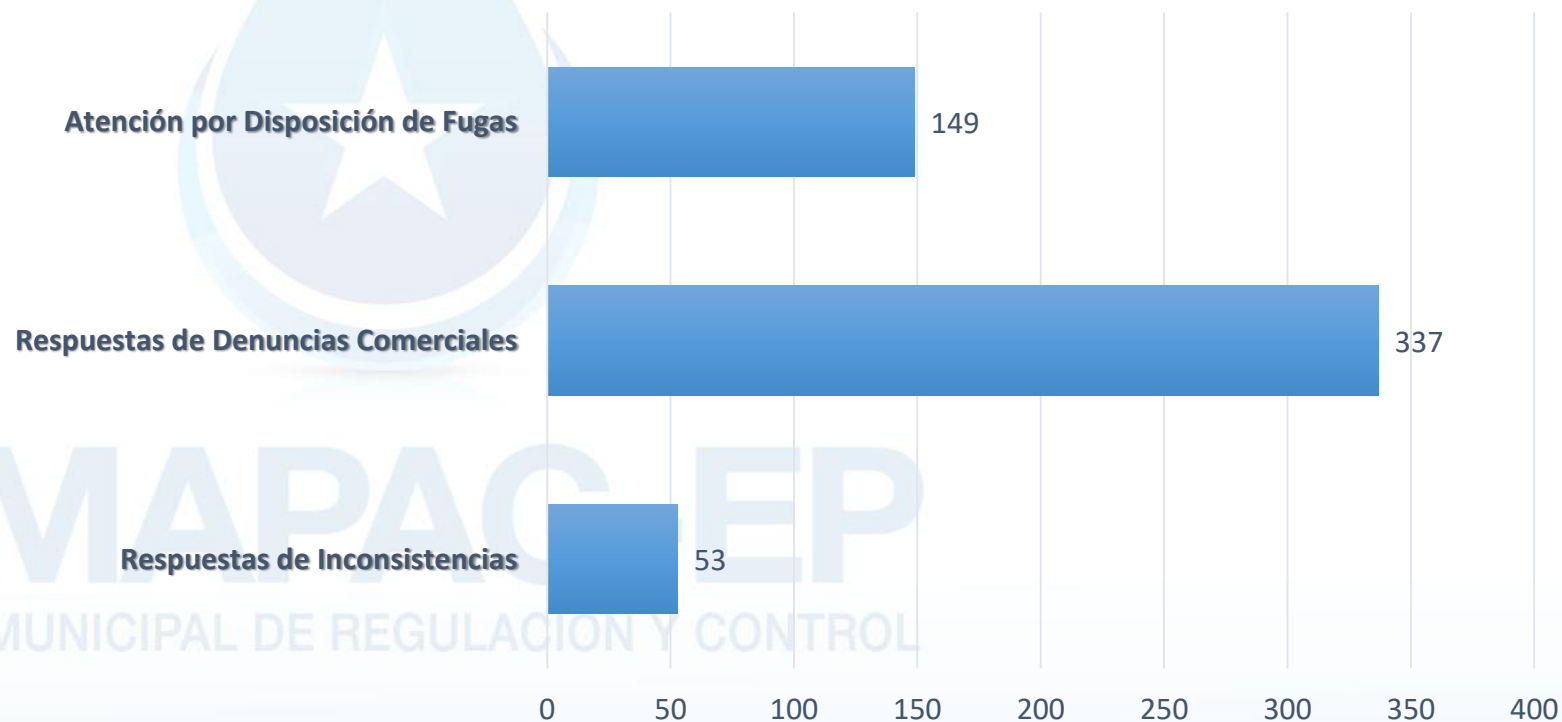
'Negados con conciliación', generalmente son casos de fugas de responsabilidad de los usuarios que reglamentariamente serían negados, pero se le otorga una reliquidación de la deuda mediante disposición de fugas.



ATENCIÓN DE INCONSISTENCIAS Y DENUNCIAS COMERCIALES

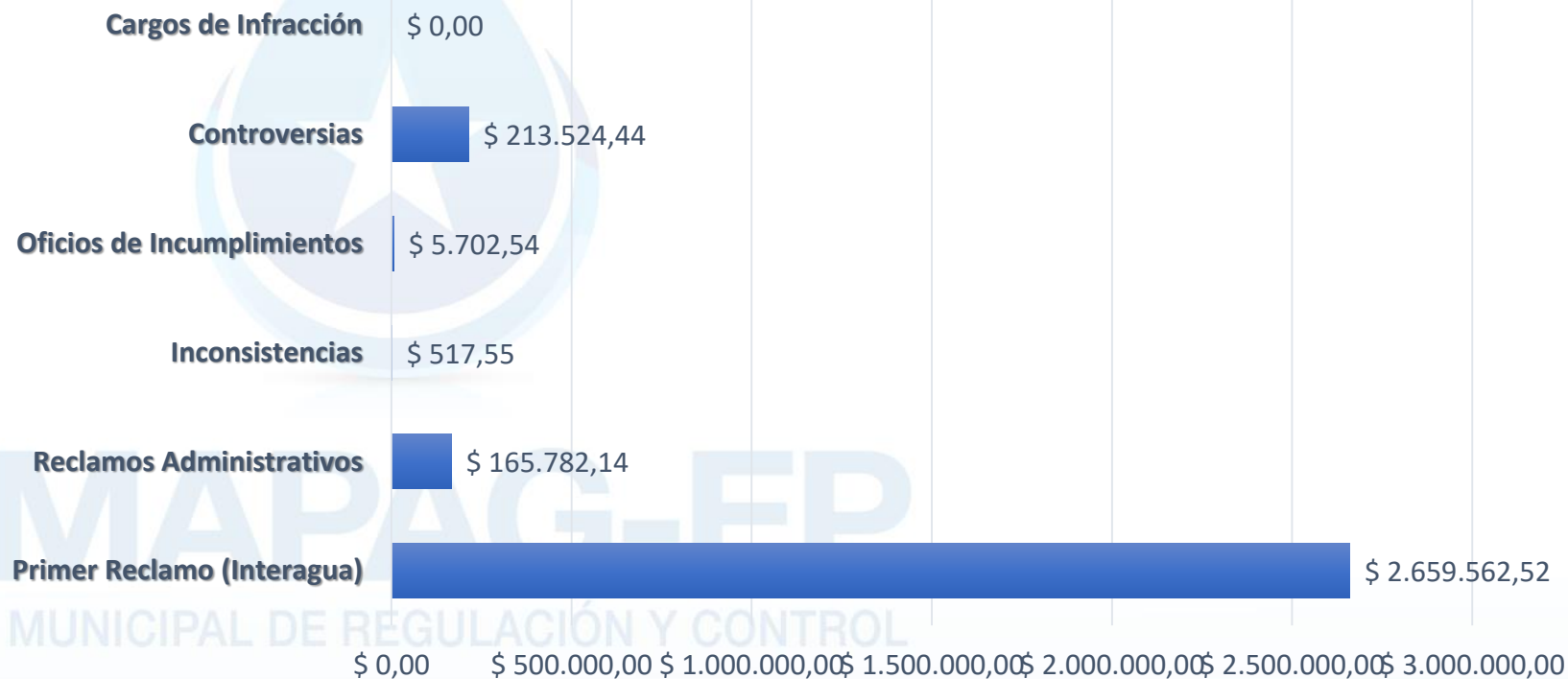
CENTRO DE ATENCIÓN PERSONAL 2020

Respuestas de Inconsistencias	53
Respuestas de Denuncias Comerciales	337
Atención por Disposición de Fugas	149



VALORES RELIQUIDADOS POR TIPO DE RECLAMO 2020

Primer reclamo (INTERAGUA)	\$2.659.562,52
Reclamo Administrativo	\$ 165.782,14
Inconsistencia	\$ 517,55
Oficio de Incumplimiento	\$ 5.702,54
Controversias	\$ 213.524,44
Cargo de Infracción	\$ 0,00

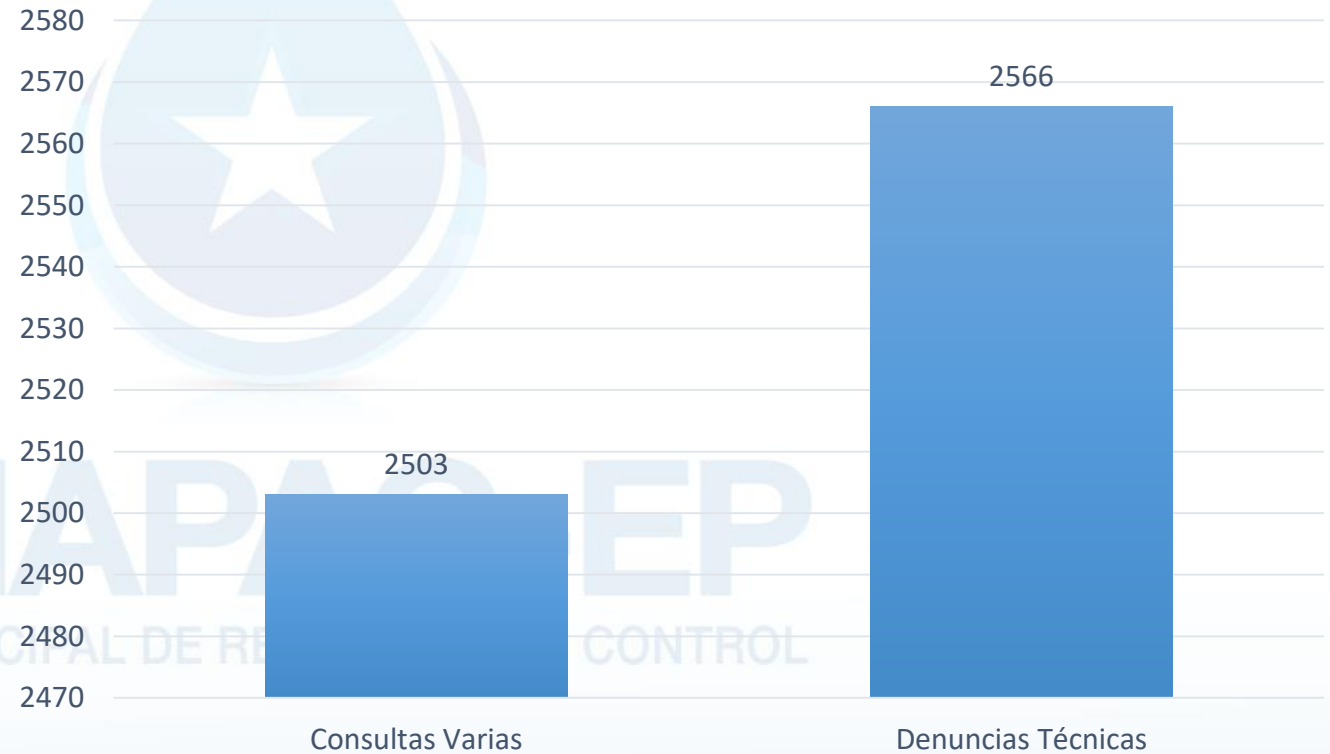


RECLAMOS RECIBIDOS

CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA 2020



Consultas Varias	2503	49%
Denuncias Técnicas	2566	51%



#SOÑEMOS
ENGRANDE



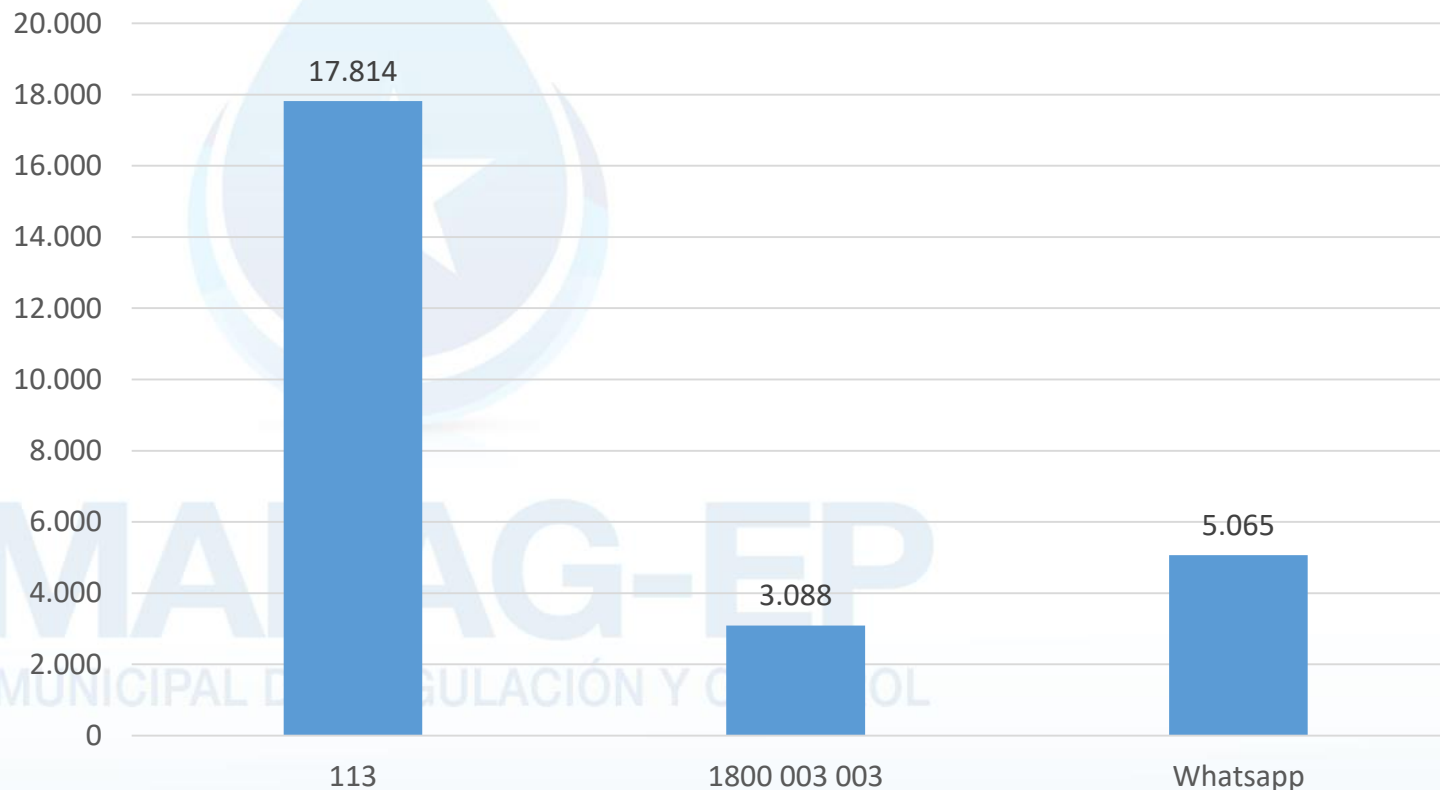
LLAMADAS ATENDIDAS

CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA 2020

Llamadas atendidas CAT

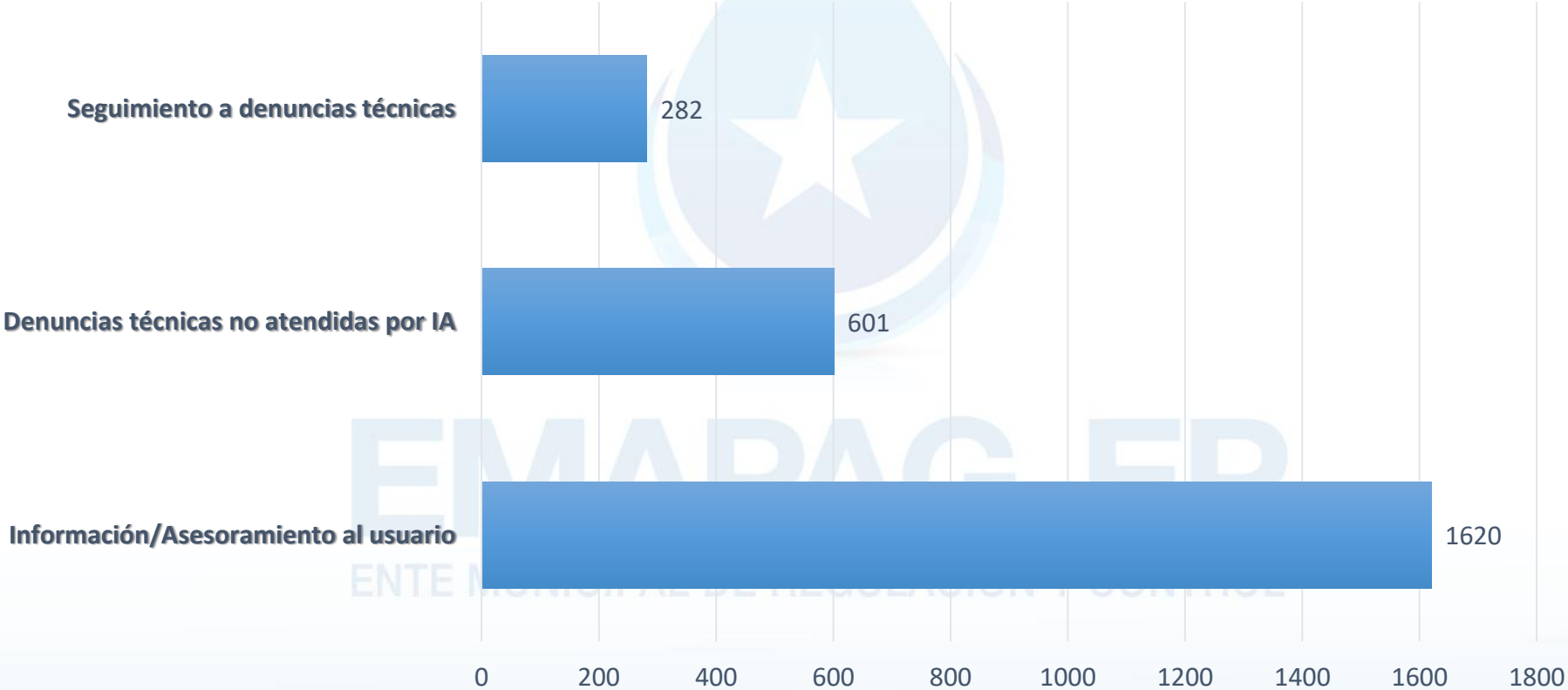


113	17.814	68.60%
1800 003 003	3.088	11.89%
WhatsApp	5.065	19,51%



CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

DESGLOSE DE CONSULTAS 2020

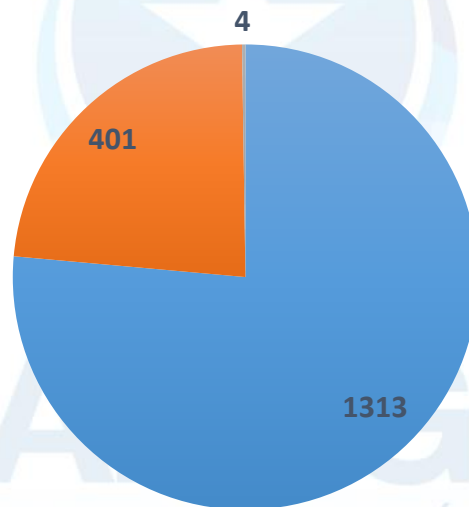


#SOÑEMOS EN GRANDE



CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DESGLOSE DE DENUNCIAS TÉCNICAS 2020

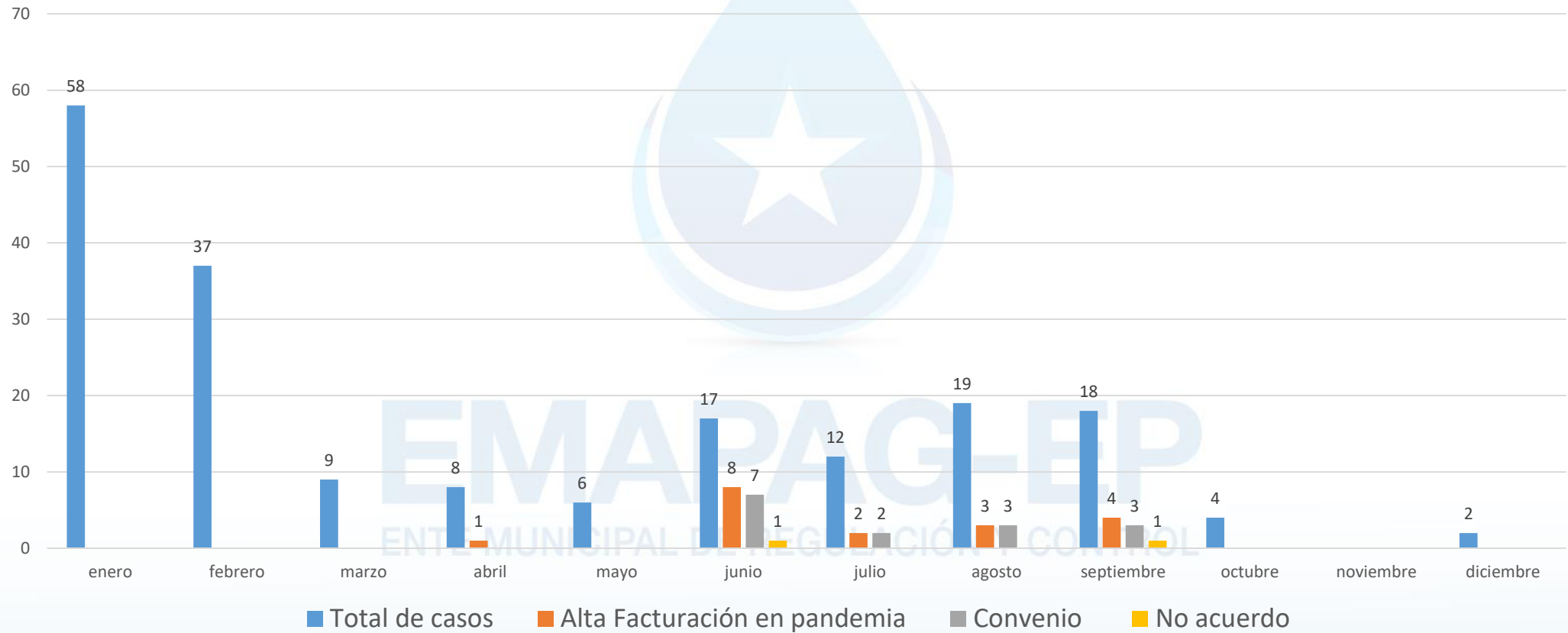
TIPO DE DENUNCIA



■ ALCANTARILLADO ■ AGUA POTABLE ■ DRENAJE PLUVIAL

DEFENSORÍA DEL PUEBLO

DENUNCIAS 2020



#SOÑEMOS
ENGRANDE



6.- CUMPLIMIENTO DE EJECUCIÓN PROGRAMÁTICA

CUMPLIMIENTO DE LAS METAS CONTRACTUALES RECLAMOS COMERCIALES

Evaluación del cumplimiento de la Concesionaria, en cuanto a las metas contractuales, con base a la información mensual que contiene los reclamos Comerciales, Técnicos y Aspectos Comerciales, ingresados por los usuarios en INTERAGUA.

Principales tipos de reclamo:

Alta Facturación,
Cobro Mal Imputado, Diámetro de Guía Errado,
Inexistencia de Agua,
Inexistencia de Alcantarillado,
Inexistencia de Guía, Múltiple Emisión.

2019

INTERAGUA reportó un total de **10,332 casos** a ser resueltos dentro del plazo establecido, cumpliendo con el plazo de atención del **95%**.

2020

INTERAGUA reportó un total de **11,028 casos** a ser resueltos dentro del plazo establecido, cumpliendo con el plazo de atención del **95%**.

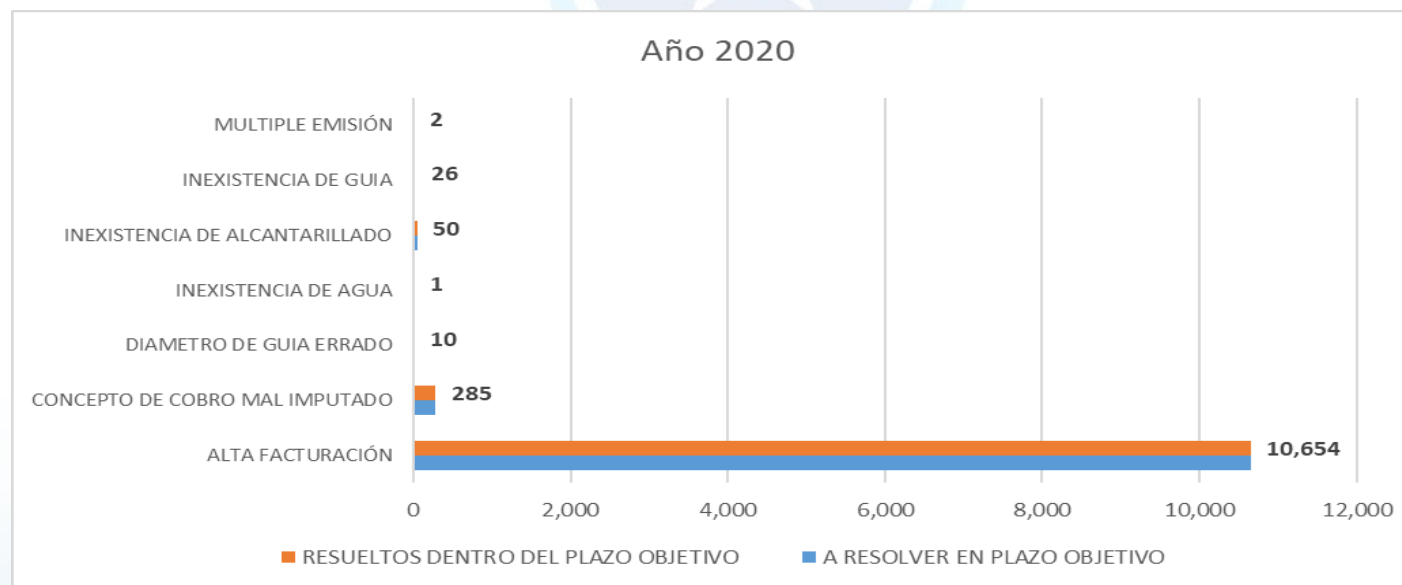
(Anexo II del Contrato de Concesión, Arts. 90, 72, 13, Anexo IV del Reglamento Interno del Manejo de los Servicios).



#SOÑEMOS EN GRANDE



AÑO 2020								
RECLAMO	RECLAMOS RECIBIDOS	RECLAMOS ANULADOS	PENDIENTES NO VENCIDOS	A RESOLVER EN PLAZO OBJETIVO	RESUELTOS DENTRO DEL PLAZO OBJETIVO	RESPUESTA FUERA DEL PLAZO OBJETIVO	PENDIENTES VENCIDOS	CUMPLIMIENTO %
ALTA FACTURACIÓN	29,190	0	18,536	10,654	10,654	0	0	100%
CONCEPTO DE COBRO MAL IMPUTADO	1,048	0	763	285	285	0	0	100%
DIAMETRO DE GUIA ERRADO	34	0	24	10	10	0	0	100%
INEXISTENCIA DE AGUA	7	0	6	1	1	0	0	100%
INEXISTENCIA DE ALCANTARILLADO	154	0	104	50	50	0	0	100%
INEXISTENCIA DE GUIA	99	0	73	26	26	0	0	100%
MULTIPLE EMISIÓN	14	0	12	2	2	0	0	100%
TOTAL	30,546	0	19,518	11,028	11,028	0	0	100.00%



RECLAMOS COMERCIALES



2019

Se registraron **558,472** conexiones, de las cuales, el **5.89 %** de los usuarios del servicio presentaron reclamos por conceptos comerciales.



2020

Se registraron **564,576** conexiones, de las cuales, el **5.41 %** de los usuarios del servicio presentaron reclamos por conceptos comerciales.



CUMPLIMIENTO DE LAS METAS CONTRACTUALES RECLAMOS TÉCNICOS

Cumplimiento de la Concesionaria, en cuanto a las metas contractuales, con base a la información mensual que contiene los reclamos Comerciales, Técnicos y Aspectos Comerciales, así como el plazo de atención reglamentario determinado en el artículo 90 del reglamento interno.

Principales tipos de reclamo:

Mala calidad de agua	Falta de tapa de cámara de válvula
Escape en la vía pública domiciliaria	Taponamiento de la conexión
Taponamiento de colectores alcantarillado	Solicitud de instalación domiciliaria
Filtraciones	Falta de tapa de bocas de registro
Acometida sin servicio cloacales en vía	

2019

INTERAGUA reportó un total de **71.692 casos** a ser resueltos dentro del plazo establecido, cumpliendo con el plazo de atención del **98,29%**.

2020

INTERAGUA reportó un total de **65.450 casos** a ser resueltos dentro del plazo establecido, cumpliendo con el plazo de atención del **90.36%**.

(Anexo II del Contrato de Concesión, Arts. 90, 72, 13, Anexo IV del Reglamento Interno del Manejo de los Servicios).

AÑO 2020									
ASPECTO	RECLAMOS RECIBIDOS	DESESTIMADOS	REITERADOS	PENDIENTES NO VENCIDOS	A RESOLVER EN PLAZO OBJETIVO	RESUELTOS DENTRO DE TIEMPO	RESUELTOS FUERA DE TIEMPO	PENDIENTES VENCIDOS	CUMPLIMIENTO % (ANEXO 2)
Mala calidad de agua	354	331	19	4	0	0	0	0	0.00%
Escape en la vía pública	21,513	3,062	1,449	1,208	15,794	15,229	289	276	96.42%
Filtraciones	76	37	10	5	24	22	1	1	91.67%
Taponamiento colectores	49,038	3,653	4,110	5,168	36,107	30,813	3,370	1,924	85.34%
Acometida sin servicio	7,664	1,200	1,920	177	4,367	4,331	23	13	99.18%
Desbordes cloacales en vía	7,875	1,309	920	644	5,002	4,691	178	133	93.78%
Falta tapa de cámara de válvulas	545	413	23	31	78	64	2	12	82.05%
Taponamiento de la conexión domiciliaria	4,038	3,536	102	124	276	268	4	4	97.10%
Solicitud de instalación domiciliaria alcantarillado	4	0	0	1	3	1	2	0	33.33%
Falta de tapa de bocas de registro	6,124	1,356	687	283	3,798	3,718	18	62	97.89%
Reparación de vereda	1	0	0	0	1	1	0	0	100.00%
Reparación de vías	1	0	0	1	0	0	0	0	0.00%
TOTAL	97,233	14,897	9,240	7,646	65,450	59,138	3,887	2,425	90.36%



RECLAMOS TÉCNICOS

2019

Se registraron **558.472** conexiones, de las cuales, el **18.55 %** de los usuarios del servicio presentaron reclamos por conceptos técnicos

INTERAGUA cumplió con el 98.29% en la atención de los reclamos a ser resueltos dentro del tiempo establecido.

2020

Se registraron **564.576** conexiones, de las cuales, el **17.22 %** de los usuarios del servicio presentaron reclamos por conceptos comerciales.

INTERAGUA cumplió con el 90.36% en la atención de los reclamos a ser resueltos dentro del tiempo establecido.

Nota: COVID19 afectó en % de reclamos técnicos

6.- CUMPLIMIENTO DE EJECUCIÓN PROGRAMÁTICA

RECLAMOS COMERCIALES ATENDIDOS 2020	RECLAMOS RESUELTOS POR INTERAGUA C. LTDA	RECLAMOS ADMINISTRATIVOS Y DENUNCIAS RESUELTOS POR EMAPAG EP	RECLAMOS TÉCNICOS ATENDIDOS 2020	RECLAMOS RESUELTOS POR INTERAGUA C. LTDA	RECLAMOS RESUELTOS POR EMAPAG EP
ALTA FACTURACIÓN	29.190	692	SOLICITUD DE LA INSTALACIÓN DE LA CONEXIÓN DOMICILIARIA DE ALCANTARILLADO	4	1
CONCEPTO DE COBRO MAL IMPUTADO	1.048	78	ACOMETIDA SIN SERVICIO	7.664	65
DIÁMETRO DE GUÍA ERRADO	34	0	ESCAPES EN LA VÍA PÚBLICA	21.513	2
INEXISTENCIA DE AGUA	7	0	FALTA DE TAPAS DE BOCA DE REGISTRO	6.124	8
INEXISTENCIA DE ALCANTARILLADO	154	3	FALTA DE TAPAS DE CÁMARA DE VÁLVULAS	545	0
INEXISTENCIA DE GUÍA	99	5	FILTRACIONES	76	10
MÚLTIPLE EMISIÓN	14	0	REPARACIÓN DE CALLES	1	7
VARIOS	0	53	REPARACIÓN DE VEREDAS	1	4
TOTAL	30.546	831	RECLAMOS POR CALIDAD DE AGUA	354	8
			TAPONAMIENTO DE COLECTORES	49.038	215
			TAPONAMIENTO DE LA CONEXIÓN DOMICILIARIA	4.038	110
			DESBORDES CLOACALES EN LA VÍA PÚBLICA	7.875	885
			VARIOS	0	1.251
			TOTAL	97.233	2.566