

6.- CUMPLIMIENTO DE EJECUCIÓN PROGRAMÁTICA

ATENCIÓN AL USUARIO

ATENCIÓN DE INCONFORMIDADES Y DENUNCIAS CON ESTÁNDARES DE CALIDAD

EMAPAG-EP brinda atención personal y telefónica a las inconformidades y/o denuncias de los usuarios. Sus indicadores y el control que aplica ha permitido obtener el certificado de Calidad **ISO 9001:2015** en todos sus procesos (*Certificado CO21.00420/U*).

OJETIVO DE LA JEFATURA DE ATENCIÓN AL USUARIO

Supervisar, monitorear, evaluar y brindar atención al Usuario con eficiencia y eficacia en los diferentes tipos de reclamos o denuncias interpuestos por los usuarios ante EMAPAG EP o SGTM, garantizando el cumplimiento del reglamento interno del manejo de los servicios acorde a lo establecido en el Contrato de Concesión, y controlando la calidad de la atención brindada por la concesionaria a través de los distintos monitoreos realizados.

Calificación sobre atención de reclamos y denuncias:



100

Excelente

ISO 9001:2015

BUREAU VERITAS
Certification



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

- Línea directa: 1800-003-003
 - Celulares: 113
 - Whatsapp: 0987472917
- Horario de atención: 08h30 a 17h30 de lunes a domingo.

PÁGINA 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:



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

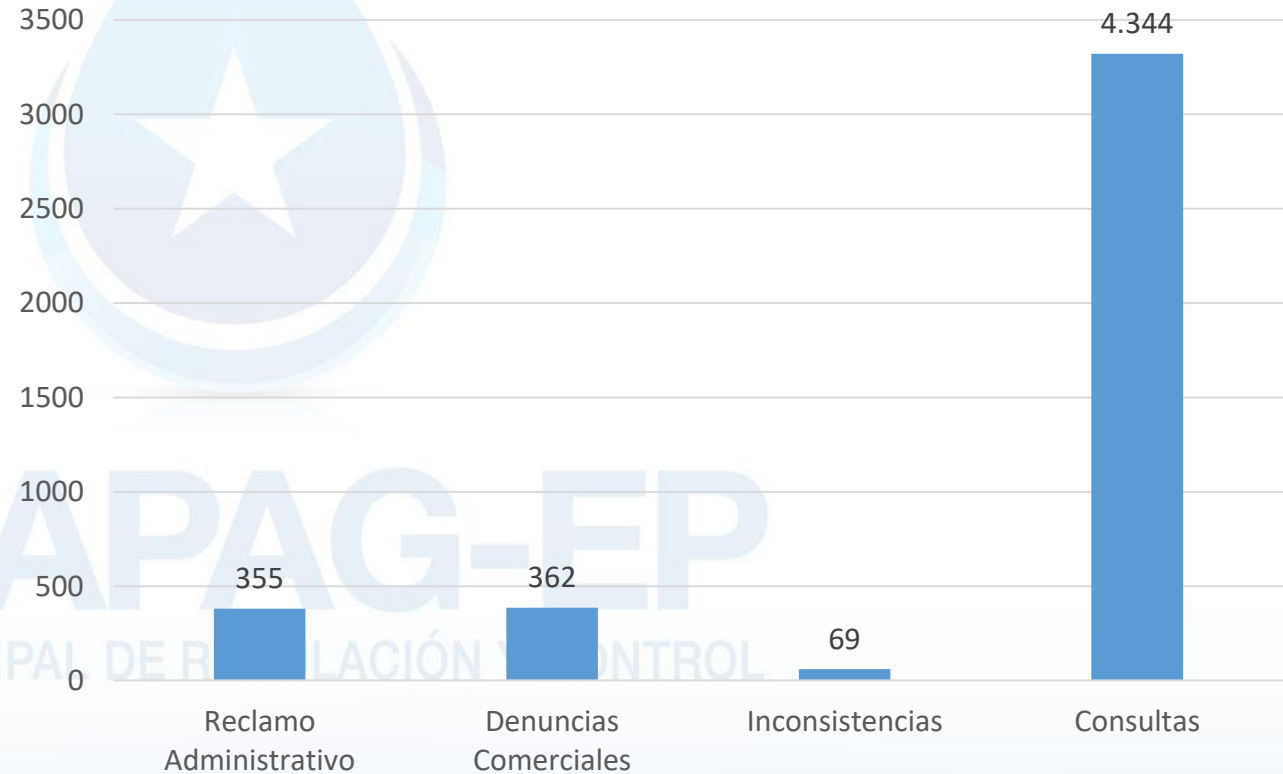
6.- CUMPLIMIENTO DE EJECUCIÓN PROGRAMÁTICA

ATENCIÓN AL USUARIO.- RECLAMOS TÉCNICOS Y COMERCIALES

Reclamos Recibidos 2021



| | | |
|--------------------------|-------|-----|
| Reclamos Administrativos | 355 | 7% |
| Denuncias Comerciales | 362 | 7% |
| Inconsistencias | 69 | 1% |
| Consultas | 4.344 | 85% |



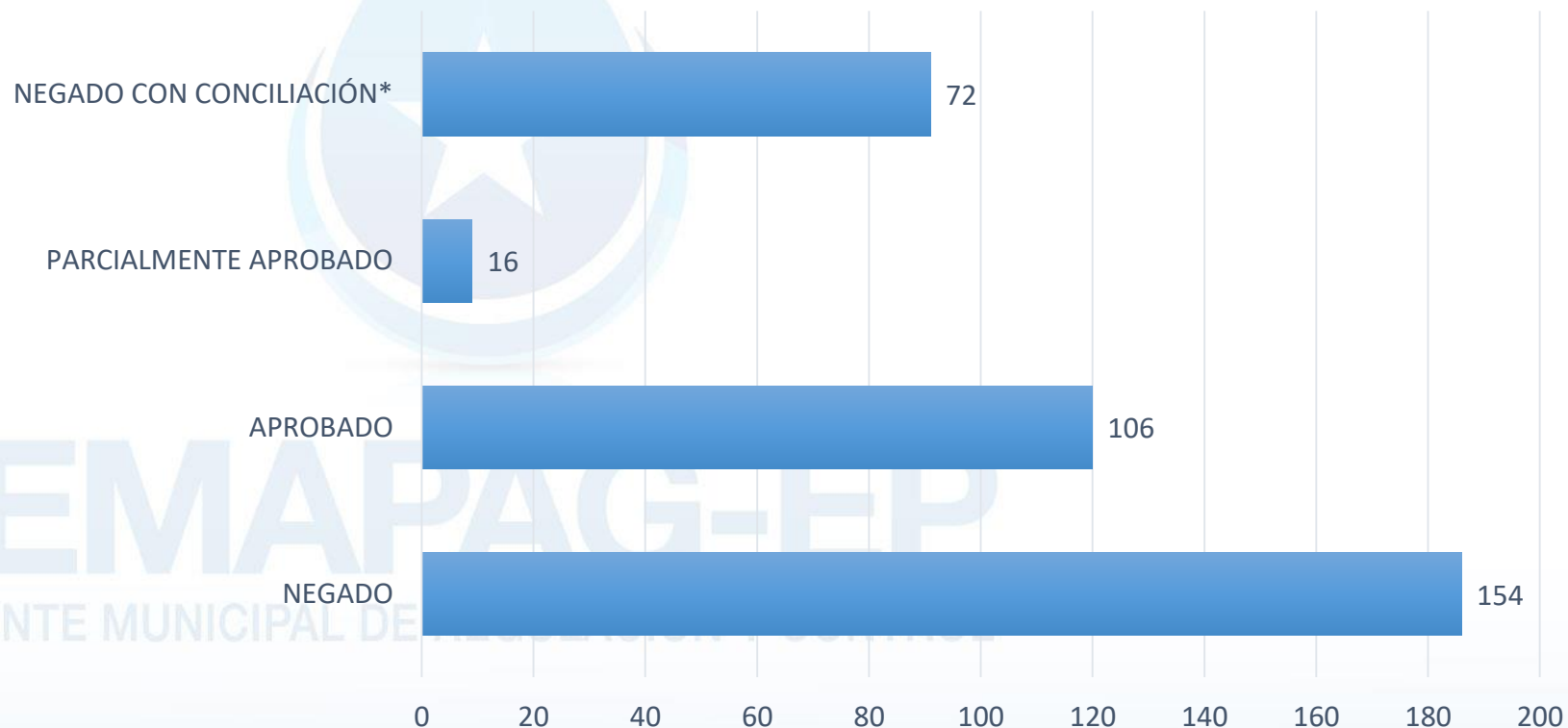
ATENCIÓN DE RECLAMOS ADMINISTRATIVOS POR TIPO DE RESPUESTA

CENTRO DE ATENCIÓN PERSONAL 2021

Reclamos Atendidos 2021

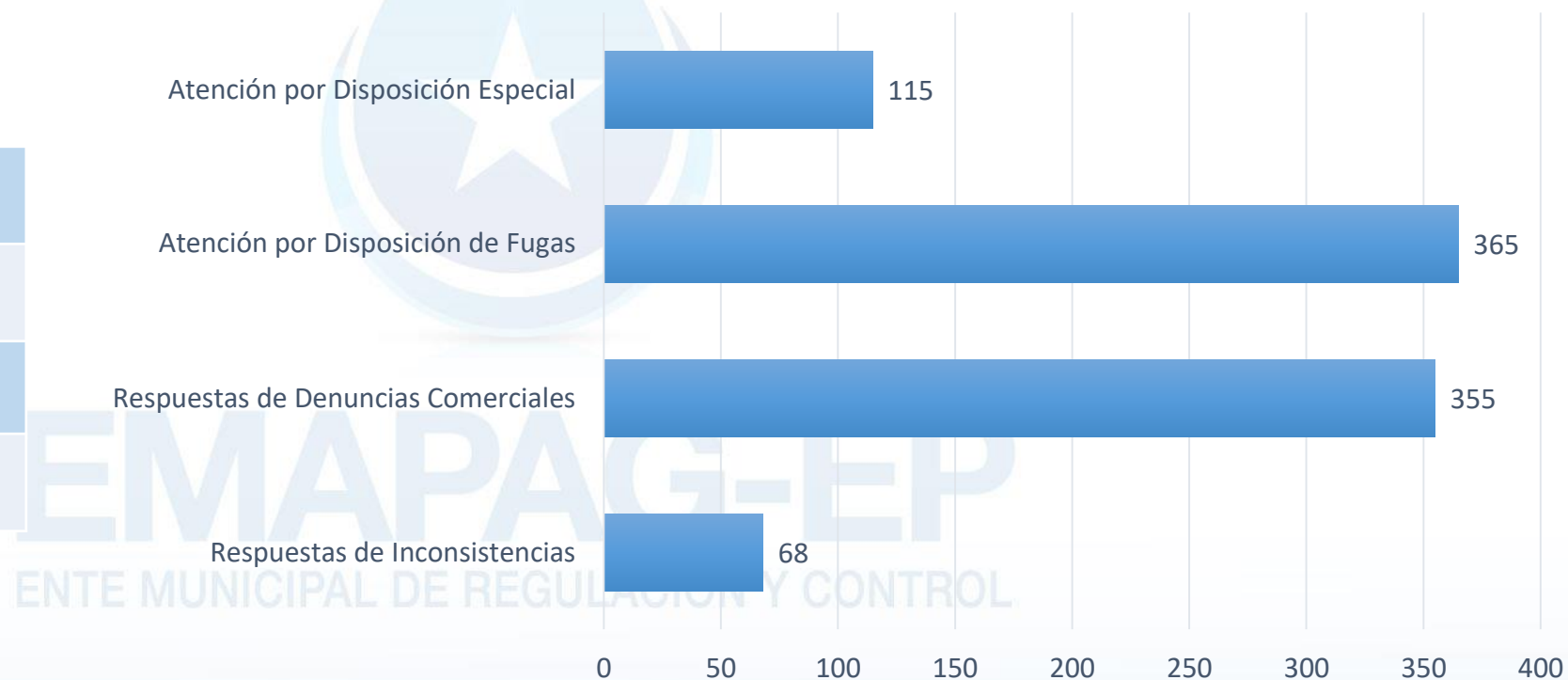
| | | |
|---------------------------|-----|-----|
| NEGADO | 154 | 44% |
| APROBADOS | 106 | 30% |
| PARCIALMENTE APROBADOS | 16 | 5% |
| NEGADOS CON CONCILIACIÓN* | 72 | 21% |

“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.



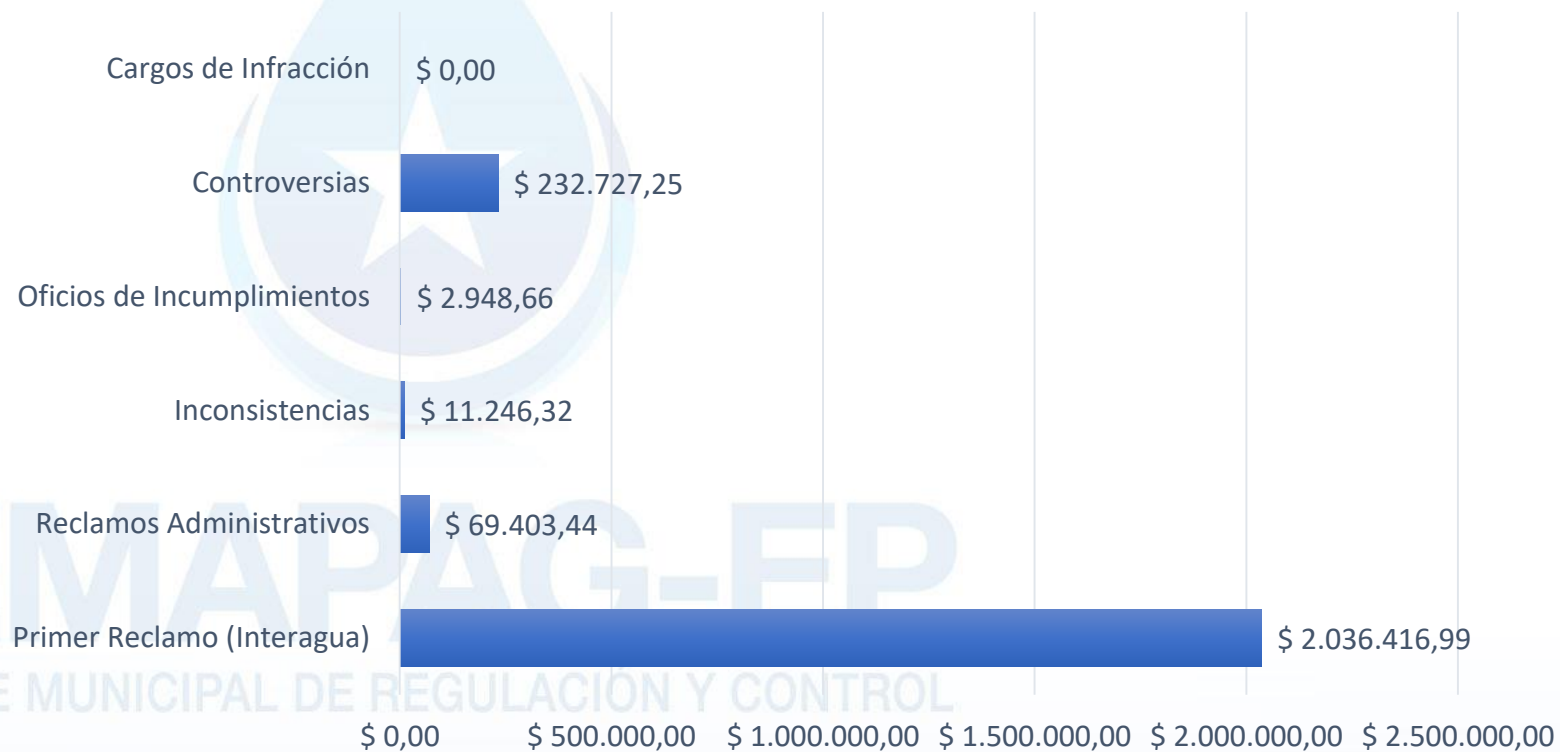
ATENCIÓN DE INCONSISTENCIAS Y DENUNCIAS COMERCIALES CENTRO DE ATENCIÓN PERSONAL 2021

| | |
|-------------------------------------|-----|
| Respuestas de Inconsistencias | 68 |
| Respuestas de Denuncias Comerciales | 355 |
| Atención por Disposición de Fugas | 365 |
| Atención por Disposición Especial | 115 |



VALORES RELIQUIDADOS POR TIPO DE RECLAMO 2021

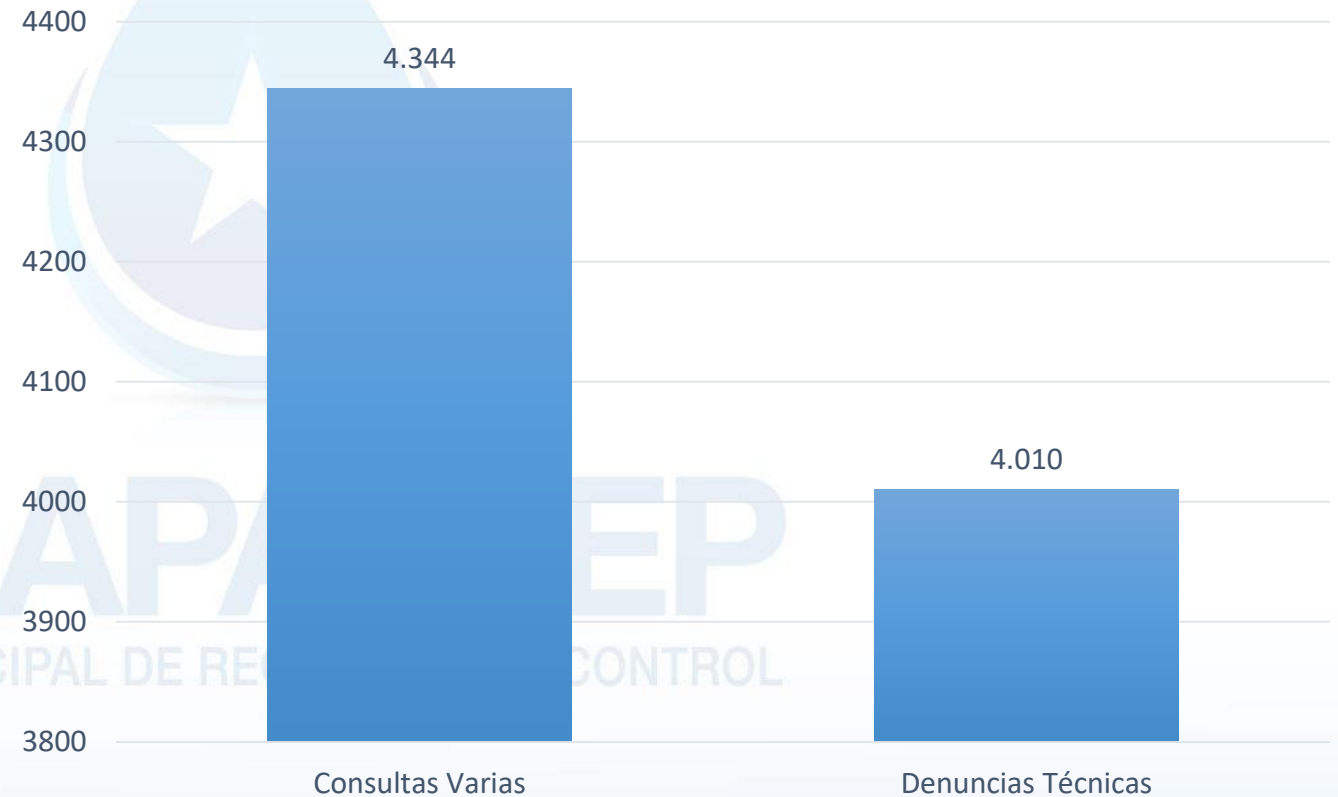
| | |
|----------------------------|----------------|
| Primer reclamo (INTERAGUA) | \$2.036.416,99 |
| Reclamo Administrativo | \$69.403,44 |
| Inconsistencia | \$11.246,32 |
| Oficio de Incumplimiento | \$2.948,66 |
| Controversias | \$232.727,25 |
| Cargo de Infracción | \$0.00 |



RECLAMOS RECIBIDOS CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA 2021



| | | |
|--------------------|-------|-----|
| Consultas Varias | 4.344 | 52% |
| Denuncias Técnicas | 4.010 | 48% |

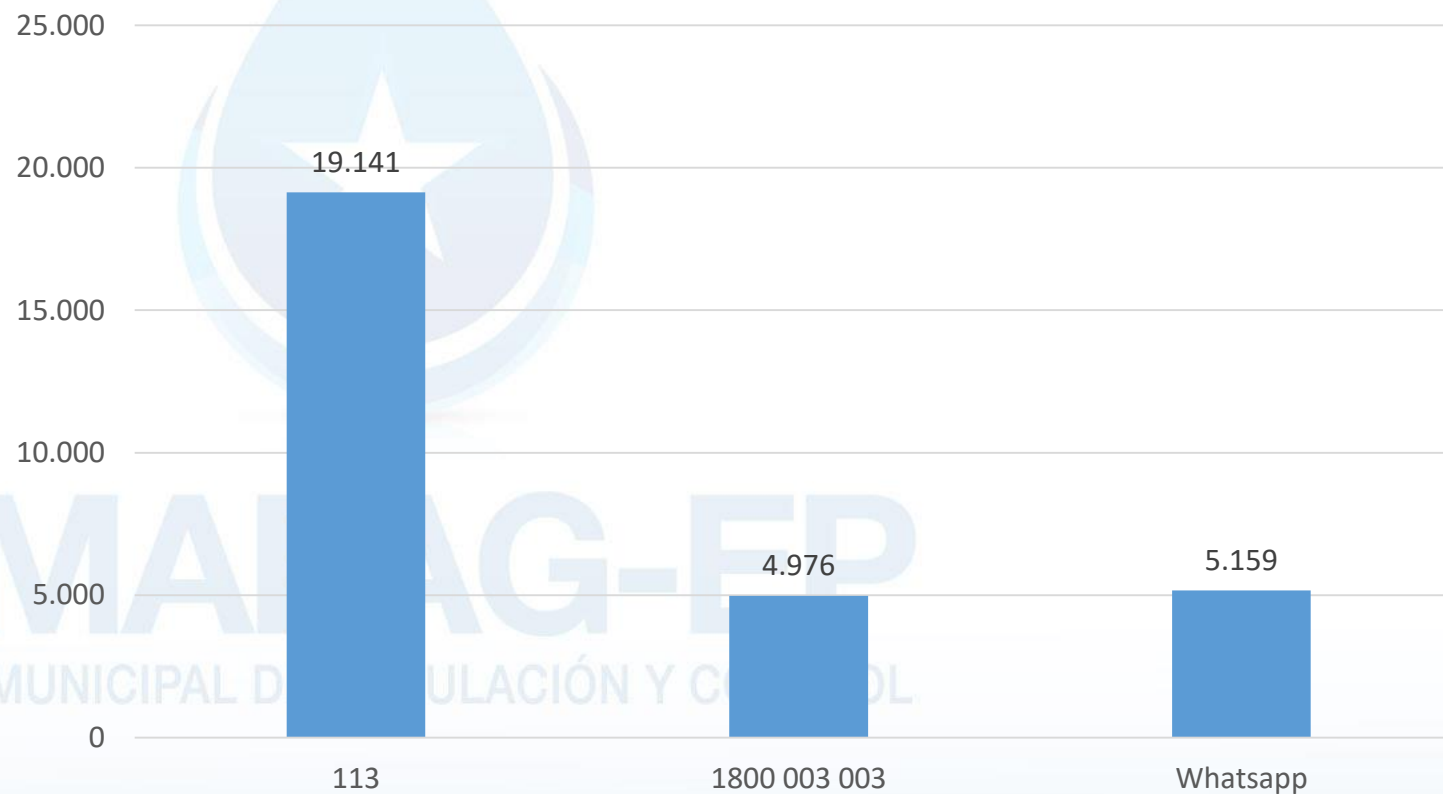


LLAMADAS ATENDIDAS CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA 2021

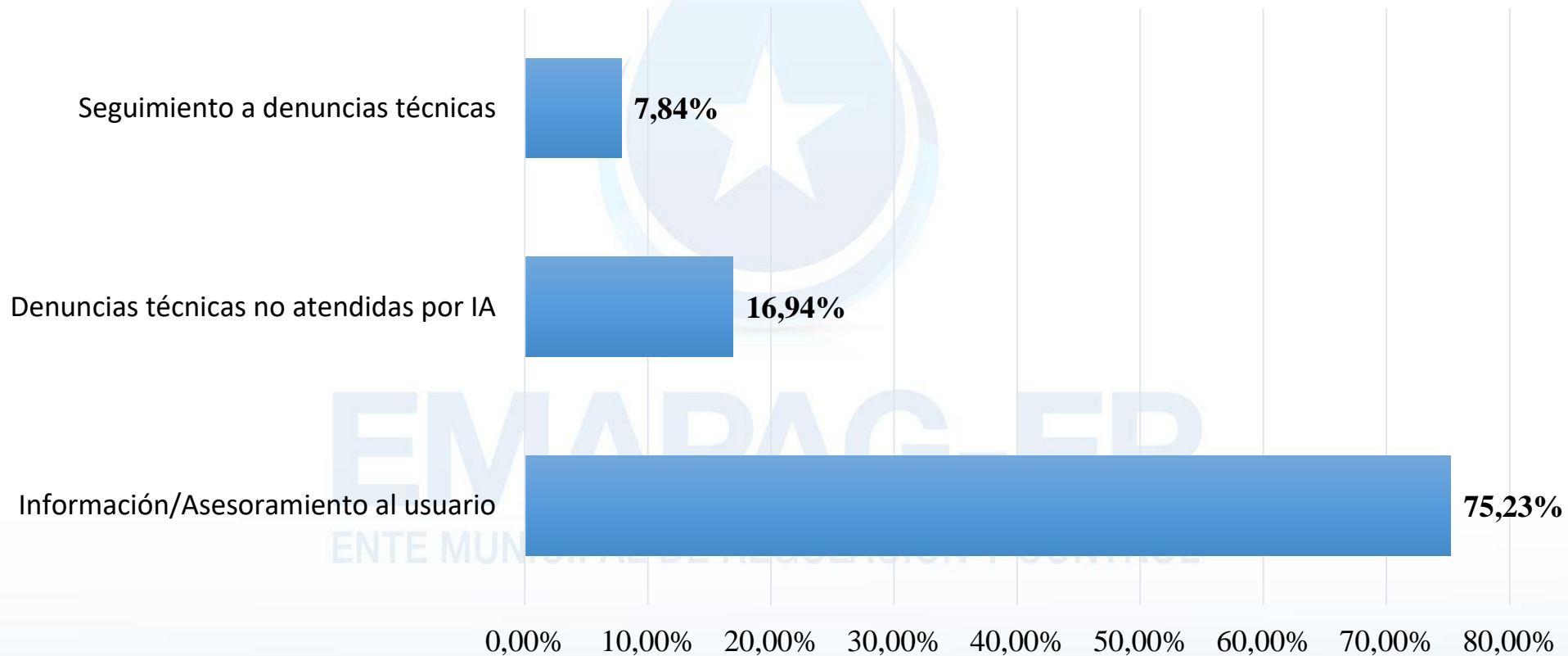
Llamadas atendidas CAT



| | | |
|--------------|--------|-----|
| 113 | 19.141 | 65% |
| 1800 003 003 | 4.976 | 17% |
| WhatsApp | 5.159 | 18% |

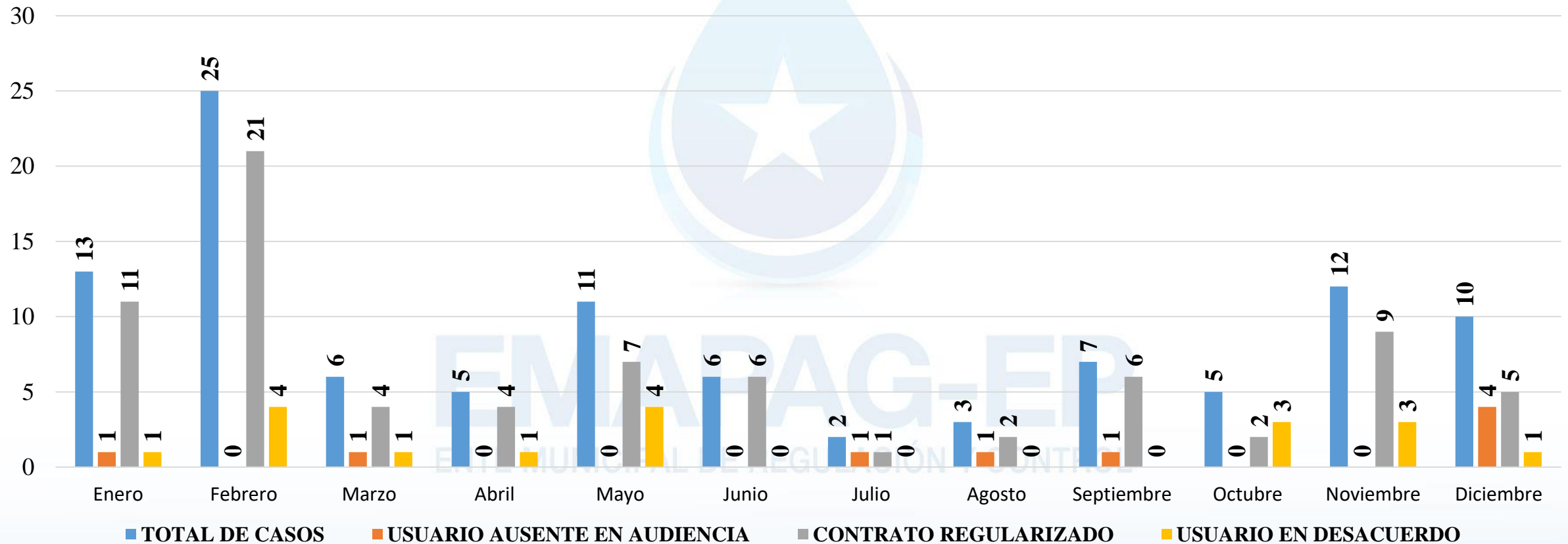


CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DESGLOSE DE CONSULTAS 2021



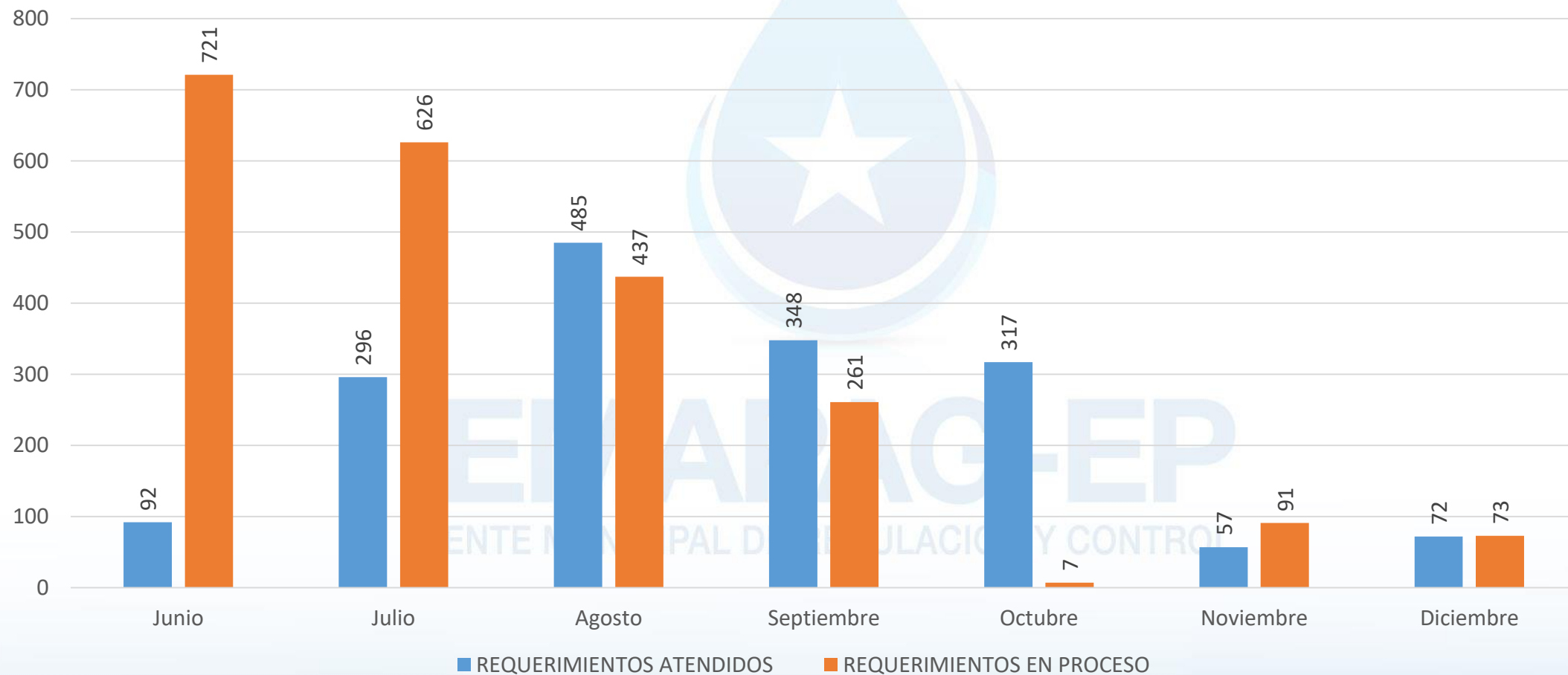
DEFENSORÍA DE PUEBLO

DENUNCIAS 2021



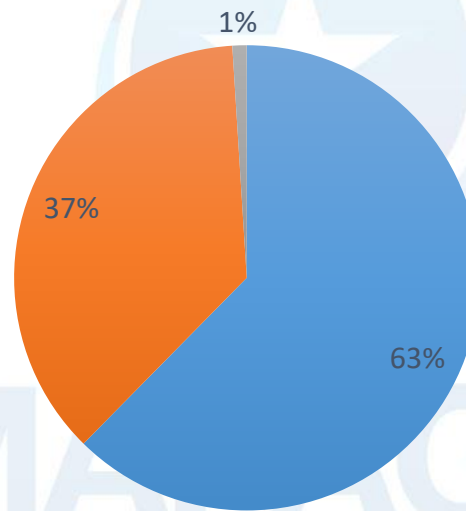
SISTEMA DE GESTIÓN DE TRÁMITES MUNICIPALES (SGTM)

DENUNCIAS 2021



CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DESGLOSE DE DENUNCIAS TÉCNICAS 2021

TIPO DE DENUNCIA



■ ALCANTARILLADO ■ AGUA POTABLE ■ DRENAJE PLUVIAL

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.

2020

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

2021

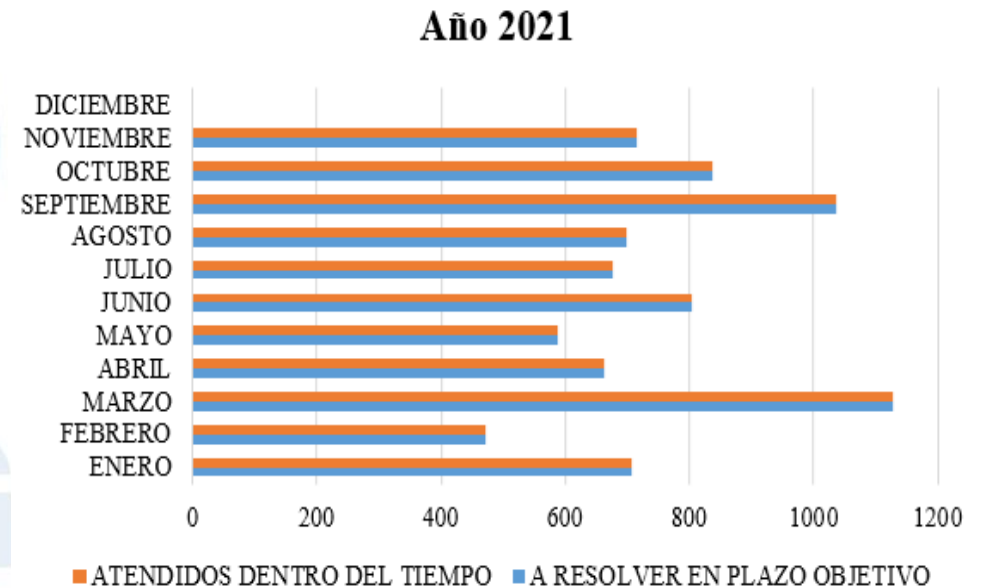
INTERAGUA reportó un total de **8.320 casos** a ser resueltos dentro del plazo establecido, cumpliendo con el plazo de atención del 100%.

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

6.- CUMPLIMIENTO DE EJECUCIÓN PROGRAMÁTICA

CUMPLIMIENTO DE LAS METAS CONTRACTUALES RECLAMOS COMERCIALES

| RECLAMOS COMERCIALES | | | | | | | |
|----------------------|---------------|--------------|------------|------------------------|------------------------------|-----------------------------|-------------------------|
| | INGRESADOS | DESESTIMADOS | REITERADOS | PENDIENTES NO VENCIDOS | A RESOLVER EN PLAZO OBJETIVO | ATENDIDOS DENTRO DEL TIEMPO | PORCENTAJE CUMPLIMIENTO |
| ENERO | 2.540 | 0 | 0 | 1.832 | 708 | 708 | 100% |
| FEBRERO | 2.876 | 0 | 0 | 2.405 | 471 | 471 | 100% |
| MARZO | 3.807 | 0 | 0 | 2.680 | 1.127 | 1.127 | 100% |
| ABRIL | 3.450 | 0 | 0 | 2.787 | 663 | 663 | 100% |
| MAYO | 3.768 | 0 | 0 | 3.181 | 587 | 587 | 100% |
| JUNIO | 3.732 | 0 | 0 | 2.929 | 803 | 803 | 100% |
| JULIO | 3.654 | 0 | 0 | 2.979 | 675 | 675 | 100% |
| AGOSTO | 3.828 | 0 | 0 | 3.129 | 699 | 699 | 100% |
| SEPTIEMBRE | 4.673 | 0 | 0 | 3.637 | 1.036 | 1.036 | 100% |
| OCTUBRE | 4.017 | 0 | 0 | 3.180 | 837 | 837 | 100% |
| NOVIEMBRE | 3.635 | 0 | 0 | 2.921 | 714 | 714 | 100% |
| DICIEMBRE | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| TOTAL | 39.980 | 0 | 0 | 31.660 | 8320 | 8320 | |



6.- CUMPLIMIENTO DE EJECUCIÓN PROGRAMÁTICA

CUMPLIMIENTO DE LAS METAS CONTRACTUALES RECLAMOS COMERCIALES



2020

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



2021

Se registraron **571,111** conexiones, de las cuales, el **7 %** de los usuarios del servicio presentaron reclamos por conceptos comerciales.



6.- CUMPLIMIENTO DE EJECUCIÓN PROGRAMÁTICA

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.
- Escape en la vía pública.
- Taponamiento de colectores.
- Filtraciones.
- Acometida sin servicio.
- Desbordes cloacales en la vía.
- Taponamiento de la conexión domiciliaria.
- Solicitud de instalación domiciliaria alcantarillado.
- Falta de tapa de bocas de registro.

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%.

2021

INTERAGUA reportó un total de **72.176 casos** a ser resueltos dentro del plazo establecido, cumpliendo con el plazo de atención del 98.15%.

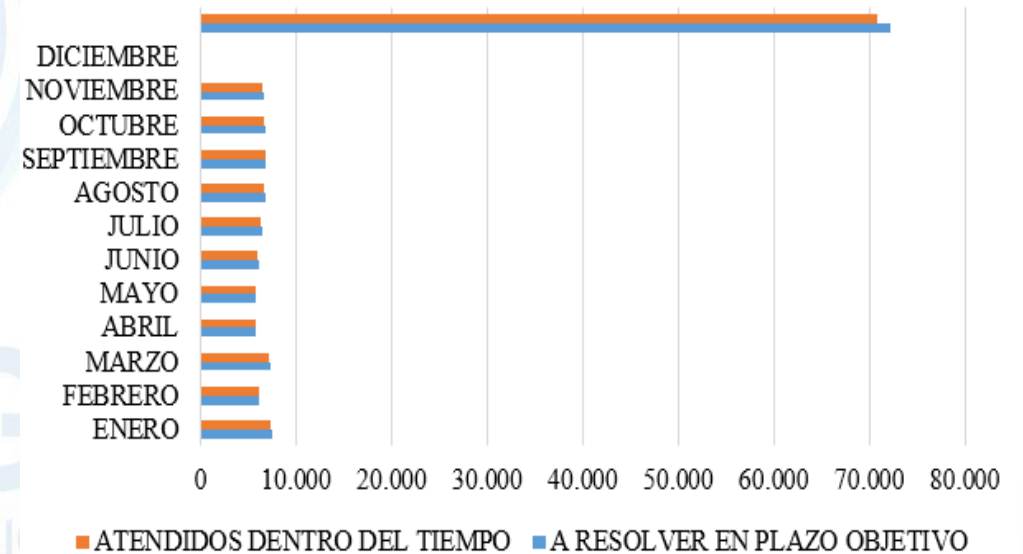
Anexo II del Contrato de Concesión, Arts. 90, 72, 13, Anexo IV del Reglamento Interno del Manejo de los Servicios).

6.- CUMPLIMIENTO DE EJECUCIÓN PROGRAMÁTICA

CUMPLIMIENTO DE LAS METAS CONTRACTUALES RECLAMOS TÉCNICOS

| RECLAMOS TÉCNICOS | | | | | | | |
|-------------------|----------------|---------------|--------------|------------------------|------------------------------|-----------------------------|-------------------------|
| | INGRESADOS | DESESTIMADOS | REITERADOS | PENDIENTES NO VENCIDOS | A RESOLVER EN PLAZO OBJETIVO | ATENDIDOS DENTRO DEL TIEMPO | PORCENTAJE CUMPLIMIENTO |
| ENERO | 10.543 | 1.714 | 850 | 442 | 7.537 | 7.314 | 97,04% |
| FEBRERO | 8.960 | 1.711 | 606 | 469 | 6.174 | 6.073 | 98,36% |
| MARZO | 10.910 | 2.050 | 835 | 694 | 7.331 | 7.190 | 98,08% |
| ABRIL | 8.615 | 1.757 | 622 | 456 | 5.780 | 5.742 | 99,34% |
| MAYO | 8.577 | 1.870 | 524 | 394 | 5.789 | 5.751 | 99,34% |
| JUNIO | 9.120 | 1.978 | 586 | 477 | 6.079 | 5.985 | 98,45% |
| JULIO | 9.517 | 2.022 | 662 | 401 | 6.432 | 6.218 | 96,67% |
| AGOSTO | 10.281 | 2.114 | 742 | 608 | 6.817 | 6.720 | 98,58% |
| SEPTIEMBRE | 10.258 | 2.045 | 774 | 562 | 6.877 | 6.809 | 99,01% |
| OCTUBRE | 9.651 | 1.794 | 745 | 316 | 6.796 | 6.633 | 97,60% |
| NOVIEMBRE | 9.519 | 1.818 | 620 | 517 | 6.564 | 6.409 | 97,64% |
| DICIEMBRE | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00% |
| TOTAL | 105.951 | 20.873 | 7.566 | 5.336 | 72.176 | 70.844 | |

Año 2021



6.- CUMPLIMIENTO DE EJECUCIÓN PROGRAMÁTICA

CUMPLIMIENTO DE LAS METAS CONTRACTUALES RECLAMOS TÉCNICOS



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.



2021

Se registraron **468,701** conexiones, de las cuales, el **23 %** de los usuarios del servicio presentaron reclamos por conceptos comerciales



6.- CUMPLIMIENTO DE EJECUCIÓN PROGRAMÁTICA

| RECLAMOS COMERCIALES ATENDIDOS 2021 | RECLAMOS ADMINISTRATIVOS Y DENUNCIAS RESUELTOS POR EMAPAG EP | RECLAMOS TÉCNICOS ATENDIDOS 2021 | RECLAMOS RESUELTOS POR EMAPAG EP |
|--|--|--|----------------------------------|
| ALTA FACTURACIÓN | 615 | SOLICITUD DE INSTALACIÓN DE LA CONEXIÓN DOMICILIARIA DE ALCANTARILLADO | 3 |
| CONCEPTO DE COBRO MAL IMPUTADO | 82 | ACOMETIDA SIN SERVICIO | 44 |
| DIÁMETRO DE GUÍA ERRADO | 1 | ESCAPES EN LA VÍA PÚBLICA | 321 |
| INEXISTENCIA DE AGUA | 1 | FALTA DE TAPAS DE BOCA DE REGISTRO | 522 |
| INEXISTENCIA DE ALCANTARILLADO | 0 | FALTA DE TAPAS DE CÁMARA DE VÁLVULAS | 0 |
| INEXISTENCIA DE GUÍA | 2 | FILTRACIONES | 14 |
| MÚLTIPLE EMISIÓN | 0 | REPARACIÓN DE CALLES | 10 |
| ALTA FACTURACIÓN POR CAMBIO DE MEDIDOR | 18 | REPARACIÓN DE VEREDAS | 8 |
| INCONSISTENCIA | 47 | RECLAMOS POR CALIDAD DE AGUA | 11 |
| VARIOS | 22 | TAPONAMIENTO DE COLECTORES | 1075 |
| TOTAL | 788 | TAPONAMIENTO DE LA CONEXIÓN DOMICILIARIA | 60 |
| | | DESBORDES CLOACALES EN LA VÍA PÚBLICA | 465 |
| | | VARIOS | 1089 |
| | | TOTAL | 3622 |