



ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ACUEDUCTOS
Y ALCANTARILLADOS

San Salvador, 11 de febrero de 2020

Sr. [REDACTED]
Presente.

Estimado Sr. [REDACTED]

De acuerdo a la solicitud de información presentada a través de la Unidad de Acceso a la Información Pública referente a los casos generados en Call Center de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA), con los números de gestión [REDACTED] se detalla que:

La primera orden [REDACTED] se generó en el sistema el día 22/11/2019, día en el cual se recibió la llamada al Call Center por una obstrucción en acometida y se detalló en la solicitud la urgencia de la reparación; dicha orden se descargó por parte de la Región de Occidente.

Al recibir nuevas llamadas por parte del usuario el día 07/01/2020, se generó una nueva orden por Obstrucción en Acometida, indicando que era un caso que estaba sin resolver desde el mes de noviembre del 2019. Ese mismo día se le dio seguimiento en bitácora de la orden indicando la urgencia de la reparación de obstrucción de aguas negras y en la que los pivot de la región, al revisar la bitácora, debieron dar el seguimiento pertinente con la brigada a cargo del rubro.

Posteriormente, y al seguir recibiendo llamadas del usuario, se agregaron más bitácoras a la orden el día 23/01/2020 notificando la urgencia de la reparación; también se envió correo al área correspondiente con la solicitud y bitácoras.

Como Call Center se cumplió con la recepción de la denuncia y se brindó un seguimiento en bitácoras y correo para solventar el problema del usuario.

Como anexo se encuentran las capturas de pantalla de las órdenes generadas y las bitácoras en las que se observan fechas y detalles generados por Call Center.

Atentamente,

[REDACTED]



GERENCIA COMERCIAL
89 Av. Sur, Calle Circunvalación N° 19, Col. Escalón
Tel.: 2530-3702
www.anda.gob.sv

res



ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ACUEDUCTOS
Y ALCANTARILLADOS

Orden [REDACTED]

DATOS CLIENTE		DETALLE DEL SERVICIO		ESTADO DE SOLICITUD	
N° Solicitud:	[REDACTED]	Fecha:	22/11/2019 09:25:49 a.m.	Nombre de Etapa:	No asignada
Numero Cuenta:	[REDACTED]	Tipo Servicio:	Obstrucción en Acometida	Fecha de etapa:	16/12/2019 12:37:00 a.m.
Nombre del cliente:	[REDACTED]	Area a resolver:	MANTENIMIENTO AGUAS NEGRAS	Encargado de Unidad:	[REDACTED]
DUI:	0	Region:	REGION OCCIDENTAL	Prioridad/Tiempo de Solicitud:	24
Telefono:	[REDACTED]	Sector:	342	Resolución Técnico:	
Correo Electrónico:	[REDACTED]	La Gotita:	0.1	Resolución Técnico:	
Referencia:	[REDACTED]	Etapa solicitud:	No asignada	Resolución Técnico:	
Departamento:	[REDACTED]	Usuario ingreso:	[REDACTED]	Resolución Técnico:	
Municipio:	[REDACTED]	Nota de Asignación:	URGENTE LA REPARACION	Resolución Técnico:	
Dirección:	[REDACTED]	Fecha de Asignación:	22/11/2019 09:26:00 a.m.	Resolución Técnico:	
		Detalle del servicio:	URGENTE LA REPARACION	Resolución Técnico:	

Bitácora de Solicitud		
Observación	Usuario	Fecha Ingreso
[REDACTED]	[REDACTED]	02/12/2019 10:40:17 a.m.

Este mensaje se envía directamente al correo del empleado que ha realizado la solicitud
Notificación u Observación:

Agregar

martes, 11 de febrero de 2020
Dirección

ADMINISTRACION NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION COMERCIAL

CENTRO DE LLAMADAS
CENTRO DE ATENCION AL CLIENTE

ORDEN DE TRABAJO: CC- [REDACTED]
AGENTE: [REDACTED]



DATOS DEL CLIENTE Y UBICACION

Nombre

[REDACTED]

Cuenta [REDACTED]

Referencia [REDACTED]

DUI 0

Departamento [REDACTED]

Municipio [REDACTED]

Ubicación N/A

Dirección

[REDACTED]

Region REGION OCCIDENTAL

Tiempo 24

DATOS DE LA SOLICITUD

Area Resolver MANTENIMIENTO AGUAS NEGRAS

Servicios Obstrucción en Acometida

Fecha de Servicio 22/11/2019 09:25:49 a.m.

Etapa Sin Evaluación (Sin Telefono)

Fecha Asigna Tec

Tecnico de Campo asignado por Region

Observaciones URGENTE LA REPARACION

Datos de contactos

Telefono de Contacto [REDACTED]

Nombre Contacto [REDACTED]

CANTIDAD

MATERIAL UTILIZADO

TRABAJOS EJECUTADOS



GERENCIA COMERCIAL
89 Av. Sur, Calle Circunvalación N° 19, Col. Escalón
Tel.: 2530-3702
www.anda.gov.sv

res



ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Orden # [REDACTED]

DATOS CLIENTE		DETALLE DEL SERVICIO		ESTADO DE SOLICITUD	
N° Solicitud:	[REDACTED]	Fecha:	07/01/2020 08:36:14 a.m.	Nombre de Etapa:	Asignado a unidad a resolver
Numero Cuenta:	[REDACTED]	Tipo Servicio:	Obstruccion en Acometida	Fecha de etapa:	07/01/2020 08:36:00 a.m.
Nombre de cliente:	[REDACTED]	Area a resolver:	MANTENIMIENTO AGUAS NEGRAS	Encargado de Unidad:	[REDACTED]
DUI:	0	Region REGION OCCIDENTAL	Sector: 139	Prioridad/Tiempo de Solicitud:	0
Telefono:	[REDACTED]		La Gobta: 0 1	Técnico:	[REDACTED]
Correo Electrónico:	[REDACTED]	Etapa solicitud:	Asignado a unidad a resolver	Resolución Técnico:	[REDACTED]
Referencia:	[REDACTED]	Usuario Ingresor:	[REDACTED]		
Departamento:	[REDACTED]	Nota de Asignación:	SOLICITANDO URGENTE ATENCION ESTE CASO ES DE NOVIEMBRE SIN RESOLVER VIENE DE LA ORDEN		
Municipio:	[REDACTED]	Fecha de Asignación:	07/01/2020 08:36:00 a.m.		
Dirección:	[REDACTED]	Detalle del servicio:	SOLICITANDO URGENTE ATENCION ESTE CASO ES DE NOVIEMBRE SIN RESOLVER VIENE DE LA ORDEN		

SOLICITANDO AYUDA POR FAVOR CON LA ORDEN DE TRABAJO NUMERO.....873582.....POR FAVOR OBSTRUCCION DE AGUAS NEGRAS*****

915 Call Center - eANDA

ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN COMERCIAL

CENTRO DE LLAMADAS
CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

ORDEN DE TRABAJO: CC-[REDACTED]
AGENTE: [REDACTED]

DATOS DEL CLIENTE Y UBICACION		DATOS DE LA SOLICITUD	
Nombre:	HOSPITAL FCO MENENDEZ (COMEDOR)	Area a resolver:	MANTENIMIENTO AGUAS NEGRAS
Cuenta:	[REDACTED]	Servicio:	Obstruccion en Acometida
Referencia:	[REDACTED]	Fecha de Servicio:	07/01/2020 08:36:14 a.m.
DUI:	0	Etapas:	Asignado a unidad a resolver
Departamento:	[REDACTED]	Fecha Asigna. Tec.:	07/01/2020 11:01:10 a.m.
Municipio:	[REDACTED]	Técnico de Campo:	[REDACTED]

GERENCIA COMERCIAL
89 Av. Sur, Calle Circunvalación N° 19, Col. Escalón
Tel.: 2530-3702
www.anda.gov.sv



res



ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ACUEDUCTOS
Y ALCANTARILLADOS

	Observacion	Usuario	FechaIngreso
Delete	[REDACTED]	[REDACTED]	07/01/2020 09:01:05 a.m.
	NAHU *****POR FAVOR		
Delete	[REDACTED]	[REDACTED]	23/01/2020 09:08:42 a.m.
Delete	CLIENTE LLAMA NUEVAMENTE ESTE DIA SOLCITANDO LE ATIENDAN CON LA OSTRUCCION	[REDACTED]	23/01/2020 09:14:11 a.m.
Delete	CLIENTE REPORTA QUE URGE REPARACION	[REDACTED]	23/01/2020 09:18:01 a.m.
Delete	[REDACTED]	[REDACTED]	23/01/2020 10:58:53 a.m.

Este mensaje se envia directamente al correo del empleado que ha realizado la solicitud
Notificación u Observación:

Agregar

Dirección

ADMINISTRACION NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION COMERCIAL

CENTRO DE LLAMADAS
CENTRO DE ATENCION AL CLIENTE

ORDEN DE TRABAJO: CC- [REDACTED]
AGENTE: [REDACTED]

DATOS DEL CLIENTE Y UBICACION

Nombre
HOSPITAL FCO
MENEZDEZ (COMEDOR [REDACTED])

Cuenta
[REDACTED]

Referencia
[REDACTED]

DUI
0

Departamento
[REDACTED]

Municipio
[REDACTED]

Ubicacion
[REDACTED]

Direccion
[REDACTED]

DATOS DE LA SOLICITUD

AreaResolver MANTENIMIENTO AGUAS NEGRAS

Servicios Obstrucción en Acometida

Fecha de Servicio 07/01/2020 08:38:14a.m.

Etapa Asignado a unidad a resolver

Fecha Asigna Tec. 07/01/2020 11:01:10a.m.

Tecnico de Campo asignado por Region [REDACTED]

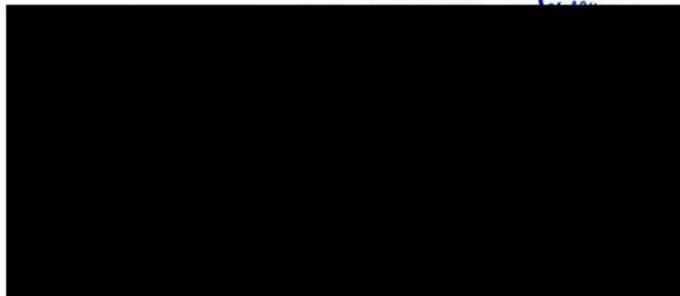
Observaciones SOLICITANDO URGENTE ATENCION
ESTE CASO ES DE NOVIEMBRE SIN
RESOLVER VIENE DE LA ORDEN



GERENCIA COMERCIAL
89 Av. Sur, Calle Circunvalación N° 19, Col. Escalón
Tel.: 2530-3702
www.anda.gob.sv

res

Y para los efectos del Artículo 76 de la Ley de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados, ANDA, y solicitada en la Unidad de Acceso a la Información (OIR) de esta Institución para ser entregada al señor [REDACTED] extendiendo, firmando y sellando la presente certificación la cual consta de SEIS folios, en la ciudad de San Salvador, a los diecisiete días del mes de febrero de dos mil veinte.



Refrendado:

