





En base a solicitud de información ingresada a través de la Unidad de Acceso a la Información Pública con Ref. 162-23-2019 en la cual solicita se proporcionen las actividades a realizar en los siguientes casos:

1. Protocolo a seguir en caso que un ciudadano haga un reporte de daños en su comunidad o en el sistema de agua en su residencia
2. Tiempo estimado en el que se atienden este tipo de consultas
3. ¿Qué acciones se toman al momento de llegar al lugar de problema y cuál es el proceso de seguimiento una vez subsanado el problema?

Por medio del presente, se informa que que estos casos son atendidos a través de Call Center (Sistema 915) y en las sucursales distribuidas dentro del territorio nacional, siendo estos casos canalizados a las áreas operativas de la Institución para verificación y efectuar las reparaciones correspondientes. A continuación, se presentan los procedimientos que se ejecutan en dichas áreas:

### **Sucursales:**

El protocolo o procedimiento que se sigue al recibir un reporte de esta naturaleza en sucursales es comunicar al sistema 915, quienes reportan al área de Operaciones; o bien esta información es canalizada directamente desde sucursal al área de Nuevos Servicios u Operaciones según la región que corresponda.

El tiempo que se toma para recibir y dar curso a este tipo de reportes dentro de la sucursal es de forma inmediata ya que se traslada la información al sistema 915 o directamente a través de correo electrónico al área técnica correspondiente.

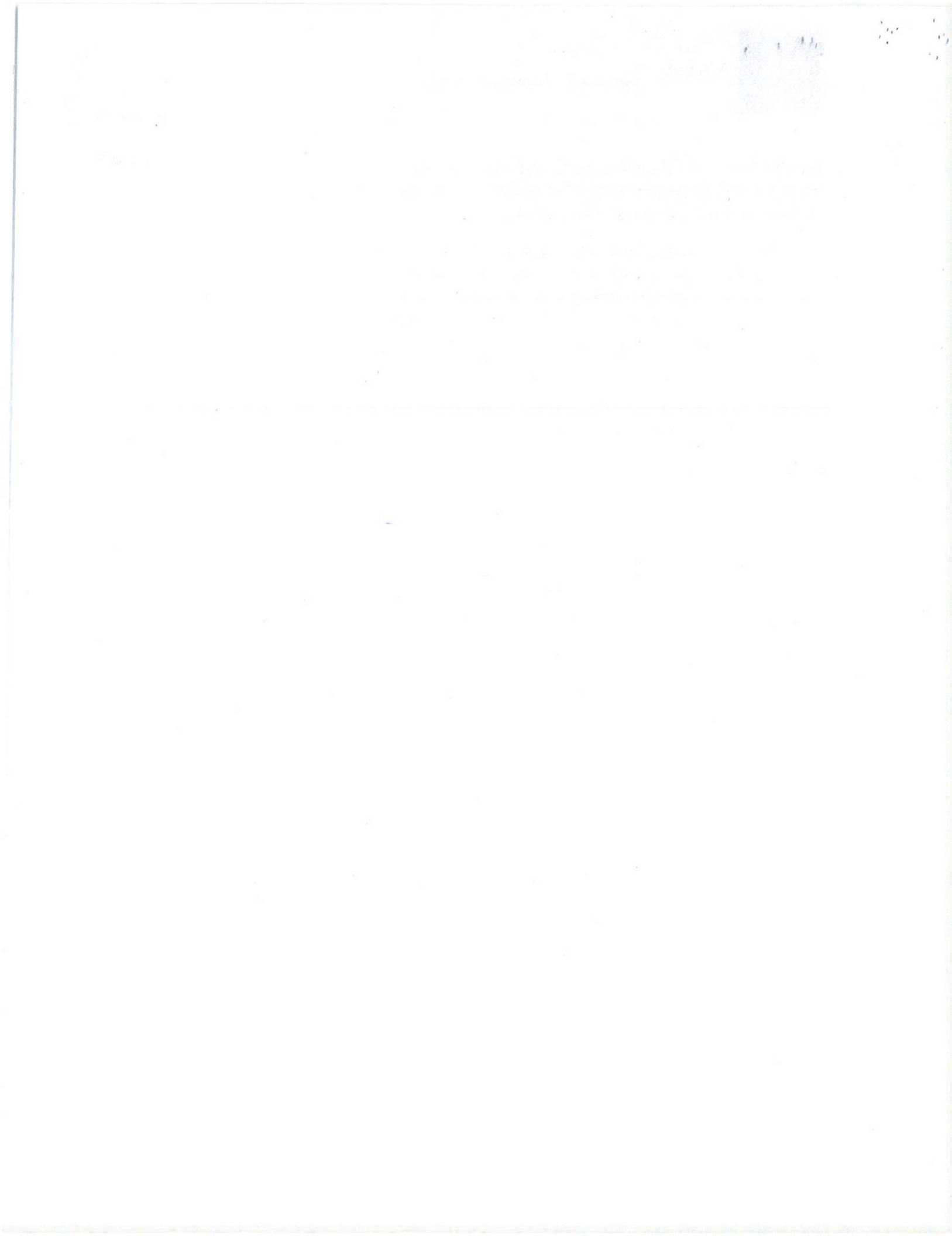
El seguimiento se canaliza a través del sistema 915, es decir, que en el área de Call Center se efectúa el control de calidad para evaluar si la orden del cliente ha sido atendida.

### **Call Center (Sistema 915):**

Si usuario reporta el daño a través del sistema 915, el agente recibe llamada y genera número de orden o ticket registrando bajo número de cuenta (cuando es propietario ingresa el nombre del mismo), o bien sin número de cuenta cuando se trate de una denuncia.

Se solicita a usuario detallar el rubro o servicio en el cual se ha presentado el inconveniente ya sea en acueducto o alcantarillado y tipificar el problema ya sea por derrame en acera, acometidas, cajas de medidor, en pozos, problemas de falta de agua, etc.

Se identifica el departamento, municipio, dirección y puntos de referencia de la cuenta con el fin de determinar la región a la que pertenece y trasladar la información al área operativa.

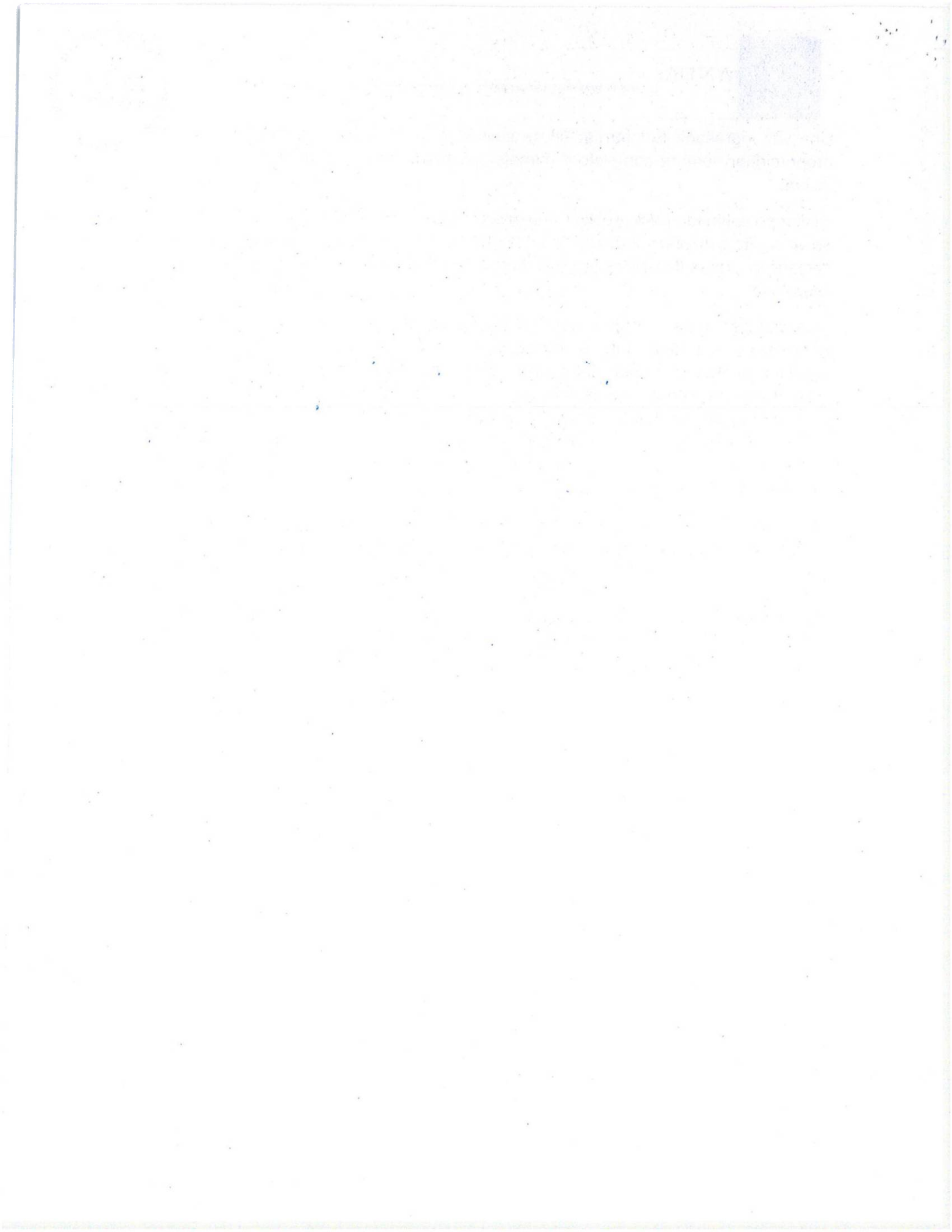


Una vez ingresada la información se solicita a usuario que realiza la llamada el proporcionar nombre completo y número telefónico para brindar seguimiento a la orden.

El tiempo estimado para resolver una orden es de 24 a 72 horas, sin embargo, esto se ve sujeto a diversos factores como la cantidad de casos ingresados, condiciones climáticas, zonas de alto riesgo o el nivel de complejidad que requiere el problema reportado.

Una vez generada la orden, esta se trasladada al área operativa en donde las brigadas de mantenimiento de redes, al momento de llegar a la zona afectada, ejecutan la terracería para determinar el nivel de magnitud de la falla. Cuando la falla es compleja se interviene el flujo de suministro, y en los casos en donde la falla es menor no se suspende el servicio. Se procede a cortar el tramo a reparar, ya sea codo, tee o unión y se cambia; luego de reparar, se ejecuta el aterrado y compactado de hoyos con el encementado, asfaltado, adoquinado o fraguado dependiendo del tipo de terreno o suelo de la zona.

Una vez realizado el trabajo, la orden es presentada y descargada en sistema por el área operativa, generando notificación al sistema 915 para que el agente verifique la orden y efectúe control de calidad a través de encuesta telefónica, evaluando el nivel de atención y tiempos de respuesta. En los casos en que la orden no ha sido atendida al momento de realizar encuesta, el área de Call Center genera correos electrónicos, bitácoras de seguimiento y llamadas telefónicas hasta que la orden es atendida. Si la orden es atendida se procede al cierre del caso.



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 a ciudadano que gestionó petición de información, extiendo, firmo y sello la presente certificación la cual consta de CUATRO folios, en la ciudad de San Salvador, a los quince días del mes de octubre de dos mil diecinueve.

  
Arq. Frederick Antonio Benitez Cardona  
Presidente



Refrendado:

  
Lic. Ileana Marcela Silva de Rivera  
Gerente Financiera Institucional



