

**IOyP-105-05-2014**

En las instalaciones de la Unidad de Acceso a la Información Pública de **LA ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS (ANDA)**: En la ciudad de San Salvador, a las diez horas con veinticinco minutos del día veintidós de octubre del año dos mil catorce.

La suscrita Oficial de Información **CONSIDERANDO QUE:**

I) El día diez de octubre del presente año, se recibió mediante correo electrónico en la Unidad de Acceso a la Información Pública de ANDA (en adelante UAIP ANDA), solicitud de información por parte del joven \_\_\_\_\_, quien se identificó por medio de su Documento Único de Identidad número: \_\_\_\_\_, requiriendo la siguiente información:

1. **Indicar si la Institución posee call center. Número de call center. Cantidad de empleados que laboran en el call center. Costo mensual de la operación de call center, especificando el costo del personal, lo que se paga a la compañía telefónica por el servicio, y por los equipos que se utilizan. Compañía que brinda el servicio de call center. Horario de atención de call center. Descripción del tipo de atención brindada en el call center. Costo por minuto de las llamadas indicando sí se le cobra al ciudadano o la institución cubre el costo de las llamadas. Cantidad de llamadas atendidas por mes del último año. Mecanismos existentes para evaluar la atención del call center e informes de evaluación del último año.**
2. **Nombre de jefe, director o gerente de la oficina o unidad de comunicaciones y/o prensa. Correo electrónico, teléfono y celular institucional de director, jefe o gerente de la oficina de comunicaciones. Cuenta oficial de Twitter, Facebook y Youtube de la Institución. Cantidad de seguidores o fans por redes sociales a la fecha.**
3. **Sitio web oficial de la institución. Cantidad de visitas y página vistas por mes del último año de la institución. Si el sitio web institucional es accesible para personas con discapacidad. Detallar las medidas tomadas para hacer accesible el sitio web para personas con discapacidad.**
4. **Cantidad de correos electrónicos institucionales. Directorio completo de correos electrónicos institucionales en formato Excel o CSV.**

II) El artículo 70 de la Ley de Acceso a la Información Pública (en adelante LAIP), establece que el o la Oficial de Información transmitirá la solicitud a la unidad administrativa que tenga o pueda poseer la información, con el objeto de que ésta la localice, verifique su clasificación y, en su caso, le comunique la manera en que se encuentra disponible.



En virtud de lo anterior, se remitió la petición número **105-05-2014** a las Unidades Administrativas competentes de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (en adelante ANDA), las cuales pudiesen contener la información solicitada por el ciudadano.

En atención a que parte de la información que ha sido requerida es de carácter oficioso la suscrita Oficial de Información en atención al artículo 50 literal a) e i) de la LAIP proporciona el siguiente dato:

En lo que respecta al nombre del jefe, director o gerente de la oficina o Unidad de Comunicaciones y/o Prensa, correo electrónico y número de teléfono institucional y lo requerido en el numeral **4** de la solicitud, dicha información puede ubicarla en la página de ANDA a la dirección: [www.anda.gob.sv](http://www.anda.gob.sv) en el portal de **Gobierno Abierto**, específicamente en el ítem **MARCO DE GESTIÓN ESTRATÉGICA- Directorio de Funcionarios** en donde se desplegará la siguiente imagen:

Nombre	Cargo	Más información
Raúl Antonio, Cárcamo Dimas	Director de Tecnologías de Información	Más información >
Silvia Irene Araceli, Magaña Azmitia	Subgerente de Comunicaciones	Más información >
Thomas, Dietrich Boekle	Gerente de Ingeniería y Proyectos	Más información >
Wilber Antonio, Orellana	Gerente de Sistemas y Comunidades Rurales	Más información >

O al siguiente link: [http://publica.gobiernoabierto.gob.sv/institutions/administracion-nacional-de-acueductos-y-alcantarillados/information\\_standards/directorio-de-funcionarios?page=4](http://publica.gobiernoabierto.gob.sv/institutions/administracion-nacional-de-acueductos-y-alcantarillados/information_standards/directorio-de-funcionarios?page=4)

El Director de tecnología e información de ANDA en atención al contenido de lo solicitado en el numeral 1, parte del numeral 2 y el numeral 3, manifestó lo siguiente:

<b>Indicar si la Institución posee Call Center</b>	SI
<b>Número del Call Center</b>	915 y página web <a href="http://www.915.gob.sv">www.915.gob.sv</a>
<b>Cantidad de empleados que laboran en el Call Center</b>	32
<b>Costo mensual de la operación de Call Center</b>	Se encuentra agregado en el presupuesto Institucional.
<b>Costo del Personal</b>	Es parte de la planilla institucional, la cual la puede ubicar en el portal de Gobierno Abierto en el ítem de <b>MARCO PRESUPUESTARIO-Remuneraciones.</b>
<b>Lo que se paga a la compañía telefónica por el Servicio</b>	Es telefonía E1 ISDN e IP, donde la comunicación es por medio de la red de datos.
<b>Por los equipos que se utilizan</b>	costo \$0.00
<b>Compañía que brinda el servicio de Call Center</b>	Es propio
<b>Horario de atención del Call Center</b>	375 días del año 24horas 7 días de la semana
<b>Descripción y tipo de atención brindada por el Call Center</b>	Quejas//Denuncias//Reporte de derrames o Fugas//Solicitud de Pipas//Reportes de Falta de Agua//Solicitud de información de Cuentas. //Seguimiento de solicitudes de Nuevos Servicios//Estados de Cuenta//Históricos de Consumo//Históricos de Pago
<b>Costo por minuto de llamadas</b>	Si la llamada es entrante : \$0.00//si la llamada es saliente: \$0.19
<b>Se le cobra al ciudadano?</b>	NO
<b>La institución cubre el costo de la llamada?</b>	SI
<b>Cantidad de llamadas atendidas por mes en el ultimo año</b>	Enero: 36,199//febrero: 33,761//Marzo: 38,202//Abril: 33266//Mayo: 33,133//Junio: 28,388//Julio: 42,827//Agosto: 31,109//Septiembre: 29,229

<b>Mecanismos existentes para evaluar la atención del Call Center</b>	Después de Finalizada la atención del requerimiento solicitado por el Usuario, Personal de Call Center llama al Solicitante para la respectiva evaluación del Servicio haciendo las siguientes preguntas al usuario: (las cuales quedan registradas en las Bases de Datos de Call Center) 1: Se solvento el Problema//2. Resolución u opinión de la atención//3. tiempo de respuesta//4.Calificación General//5.trato del técnico
<b>Informes de evaluación del Ultimo año</b>	información se encuentra en el portal de servicio ciudadano 915.gob.sv * <b>(ver grafico)</b>
<b>Sitio Web de Call Center y Sitio web institucional</b>	<a href="http://www.anda.gob.sv//915.gob.sv">www.anda.gob.sv//915.gob.sv</a> <a href="http://www.anda.gob.sv">www.anda.gob.sv</a>
<b>Cantidad de visitas y paginas visitadas</b>	Total de Visitas a la fecha: 1,219,374 //visitas del mes de Sept: 60,251// Visitas durante el mes de oct: 49,004// visitas diarias : de 2,000 a 2500
<b>Es el sitio web accesible a personas con discapacidad</b>	no es accesible a personas invidentes
<b>Cuentas de correo electrónico de ANDA</b>	1,350

\* Evaluación Cliente ANDA

Solvento problema:  Sí  No  No aplica

Resolución:  Aprobación  Inconformidad  Reparado  Sin Acceso  No Contesta

Tiempo de respuesta:  Excelente  Muy Bueno  Bueno  Regular  Malo  No aplica

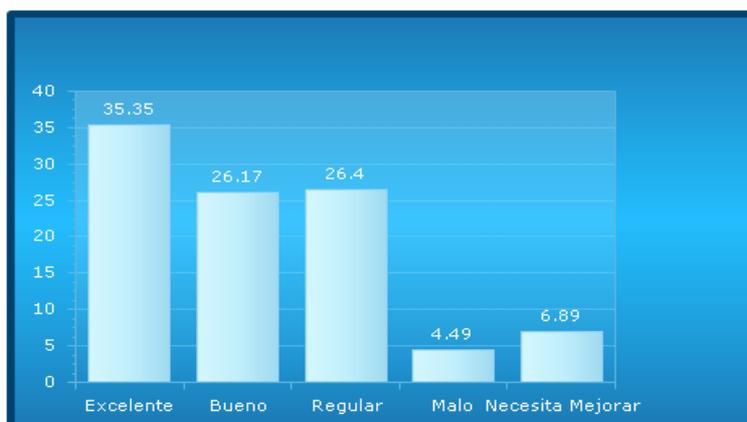
Calificación General:  Excelente  Muy Bueno  Bueno  Regular  Malo  No aplica

Trato del técnico:  Excelente  Muy Bueno  Bueno  Regular  Malo  No aplica

### GRÁFICO DE EVALUACIONES

Evaluaciones de los usuarios a las solicitudes atendidas.

Porcentajes (%) según calificación.



La Subgerente de Comunicaciones y Relaciones Públicas de ANDA en atención al contenido de lo solicitado en el numeral 2, manifestó lo siguiente:

- **Nombre del jefe, directo o gerente de la oficina o unidad de comunicaciones y/o prensa:** R/. Subgerente de Comunicaciones y Relaciones Públicas: Licda. Silvia Irene Magaña Azmitia.
- **Correo electrónico, teléfono y celular institucional de director, jefe o gerente de la oficina de comunicaciones.** R/. Correo electrónico: [silvia.magana@anda.gob.sv](mailto:silvia.magana@anda.gob.sv) ; No. De teléfono: 2247-2577 y 7150-6086
- **Cuenta oficial de Twitter, Facebook y YouTube de la institución.** R/ Cuenta oficial de Twitter: **@anda\_oficial** No contamos con cuenta oficial en Facebook. Cuenta en YouTube: ANDA El Salvador
- **Cantidad de seguidores o fans por redes sociales a la fecha.** R/. Cantidad de seguidores en Twitter: Hasta el 16 de octubre del 2014, **10 mil seguidores.**

III) A partir del deber de motivación establecido en los artículos 65 y 72 LAIP, las resoluciones de los entes obligados deberán entregarse a la solicitante, a través del oficial de información mediante escrito con mención breve pero suficiente de sus fundamentos.

Con base a las facultades legales previamente señaladas y en vista que la solicitud si cumple con todos los requisitos establecidos en el Art. 66 de La ley de Acceso a la Información Pública (LAIP) y los Artículos 50, 54 del Reglamento de la Ley de Acceso a la Información Pública, luego de haber analizado el fondo de lo solicitado y haber realizado el procedimiento de Ley que establece el Artículo 70 de la LAIP, la suscrita Oficial de Información **RESUELVE: I) CONCÉDASE EL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA** dentro del plazo establecido por la LAIP, información que fue suministrada por el Director de tecnología e información, por la Subgerente de Comunicaciones y Relaciones Públicas de ANDA ambos de ANDA y por la suscrita, la cual se encuentra relacionada en el Romano II) de la presente resolución; **II) ENTRÉGASELE** el requerimiento solicitado por medio el

presente informe oficial y **III) NOTIFÍQUESE** la presente resolución y entréguese la información pública solicitada al correo electrónico establecido por el ciudadano en el formulario de solicitud número 105-05-2014, como medio de comunicación y déjese constancia en el expediente respectivo.

**Licda. Morena Guadalupe Juárez**  
**Oficial de Información Pública de ANDA**

Oficina de información y respuesta



**UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

Final Av. Don Bosco, Centro Urbano Libertad, Edificio ANDA 5º Nivel, San Salvador,  
Correo Electrónico: [morena.juarez@anda.gob.sv](mailto:morena.juarez@anda.gob.sv) , [www.anda.gob.sv](http://www.anda.gob.sv) Tel. 2244-2610

LMG