

IP-118-14-2015

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 nueve horas con veinte minutos del día cuatro de diciembre del año dos mil quince.

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

- I) El día veintitrés de noviembre del presente año, se recibió mediante correo electrónico, solicitud de información en la Unidad de Acceso a la Información Pública de ANDA (en adelante UAIP ANDA), por parte del ciudadano: _____, quien se identificó por medio de su Documento Único de Identidad número: _____, solicitando la siguiente información: **“a) Desde cuándo ANDA, le suministra el agua potable a la Residencial La Gloria del Municipio de Mejicanos, ubicada al costado poniente del boulevard Constitución; b) Cuál es el horario con que ANDA le sirve el agua potable a dicha colonia; c) Desde que ANDA provee el suministro de agua potable indicado, indicar en cuantas ocasiones ha suspendido dicho suministro en la citada Residencial La Gloria, en un lapso de 2 o más días continuos; cual ha sido el lapso de cada suspensión y la causa de cada caso; d) Se me proporcione imagen escaneada del documento en que consta que a los residentes de la citada colonia se les informó previamente a cada suspensión para que se aprovisionaran del líquido, a fin de suplir la necesidad durante la suspensión; e) Se me indique la cantidad de llamadas telefónicas o reclamos recibidas en atención al cliente de ANDA o en la Unidad que corresponda, consultando la causa de la suspensión y/o cuándo se les va a conectar nuevamente el servicio de agua suspendido, especificando la hora y fecha de las mismas; f) Indicar cuál es el mecanismo que ANDA utiliza para garantizar que ante las llamadas o quejas indicadas en el literal anterior, se les brinde información veraz y completa, respecto de causas de la suspensión del suministro y la fecha probable de reanudación del servicio; g) Cuál es el plazo de antelación con que debe llamarse a ANDA para solicitar que le provean agua en pipas, por no contar con el suministro de agua potable; h) Como garantiza ANDA, para que el agua que provee en pipas mientras dura la suspensión del suministro del líquido, sea accesible a todos los residentes del pasaje al que se envía la pipa, e indicar además si se envía en horas de audiencia o es viable que llegue al final de la jornada laboral en que los residentes han regresado de sus trabajos. Todo lo anterior, igualmente incluido a la suspensión actual del servicio de agua potable en dicha colonia, en lo aplicable.”**

- 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 solicitud de información número 118-14-2015 a las Unidades Administrativas competentes.

En atención a lo peticionado por el ciudadano, la Gerencia de la Región Metropolitana manifestó lo siguiente:

“Respecto del literal a) sobre el cual consulta desde cuando ANDA, le suministra el Agua Potable a la Residencial la Gloria del Municipio de Mejicanos, Ubicada al costado poniente del Boulevard Constitución. R// Esta colonia paso a ser administrada por la institución ANDA a partir del mes de octubre del 2011.

Literal b) Cuál es el horario con que ANDA le sirve el agua potable a dicha Colonia. R// La Planta de bombeo La Gloria de Mejicanos operaba con el siguiente horario, desde Octubre de 2011

HORARIO	COMENTARIOS
De 04.00 AM a 9.00 AM	Operan los rebombes
De 11.00 AM a 14.30 PM	Todos los días.
De 05.00 PM a 20.30 PM.	

A partir del 01/03/2013 por instrucciones del técnico del sector, se modificó el horario de distribución, el cual quedó desde las 4.00 AM a las 21.00 PM hasta el momento en que hubo daño en pozo.

Literal c) Desde que ANDA, provee el suministro de Agua Potable indicado, indicar en cuantas ocasiones han suspendido dicho suministro en la citada Residencial La Gloria, en un lapso de 2 o más días continuos; cual ha sido el lapso de cada suspensión y la causa en cada caso R// El servicio fue suspendido el día 11-10-2015 fecha en que se inició el desmontaje del pozo único en la planta, debido a baja producción, el servicio en ese momento fue sustituido por una alternativa que se buscó de emergencia en el lugar, abasteciendo cisterna de sistema de la Residencial La Gloria, de red existente en el lugar, hasta el momento de la falla del pozo no se habían tenido cortes de más de dos días en la planta.

Literal g) Cuál es el plazo de antelación con que debe llamarse a ANDA para solicitar que le provean agua en pipas, por no contar con el suministro de agua potable. R// Un día antes de la fecha del suministro, la distribución de camiones cisterna se prepara a primeras horas de la mañana.

Literal h) Como garantiza ANDA, para que el agua que provee en pipas mientras dura la suspensión del suministro del líquido, sea accesible a todos los Residentes del pasaje al que se envía la pipa, e indicar además si se envía en horas de audiencia o es viable que llegue al final de la jornada laboral en que los Residentes han regresado de sus trabajos. **R//** En este caso los camiones cisterna no pueden entrar a los pasajes de la Residencial, quedándose en la calle principal. Se habló con los habitantes de la Residencial, quienes solicitaron que el suministro fuera de tarde noche, debido a que en el día se encontraban trabajando, fuera de la colonia.

La Subgerencia de Comunicaciones y Relaciones Públicas de ANDA respecto al literal **d)** en el cual el ciudadano solicita se le proporcione imagen escaneada del documento en que consta que a los residentes de la citada colonia se les informó previamente a cada suspensión para que se aprovisionaran del líquido, a fin de suplir la necesidad durante la suspensión, la Subgerencia manifestó lo siguiente:

1) ANDA cuenta con dos formas o medios oficiales para comunicar a la población: su sitio web oficial: www.anda.gob.sv y la cuenta oficial de Twitter @anda_oficial a través de los cuales se brinda información a la población en general.

2) Los medios de comunicación y periodistas retoman la información y la difunden a través de sus cuentas en redes sociales. En este sentido son los medios los que deciden si solo difunden vía redes sociales o si lo publican para circulación nacional en radio, prensa y TV.

3) Adjunto material remitido a través de nuestro sitio web www.anda.gob.sv y redes sociales a fin de mostrar la difusión de dicha información. El cual consta de seis folios los cuales forman parte integral de la misma.

4) Los links donde se puede consultar la cobertura mediática de la información solicitada son:

<http://102nueve.com/noticia/nacional/residencial-la-gloria-sin-servicio-regular-agua-potable/>

<http://www.elmetropolitano.com/2015/11/deficiente-servicio-de-agua-en-residencial-la-gloria/>

La Unidad de Atención al Cliente respecto de lo solicitado en el literal **e)** de la solicitud de información, en la cual solicita se indique la cantidad de llamadas telefónicas o reclamos recibidas en atención al cliente de ANDA o en la Unidad que corresponda, consultando la causa de la suspensión y/o cuándo se les va a conectar nuevamente el servicio de agua suspendido, especificando la hora y fecha de las mismas manifestó lo siguiente:

Faltas de agua y solicitudes de pipas en Residencial La Gloria día 13 de octubre 2015: Llamadas por motivo de falta de agua 7 y llamadas para solicitud de pipa 35, teniendo un total de 42 llamadas.

Faltas de agua y solicitudes de pipa en Residencial La Gloria el día 20 de noviembre 2015: Llamadas por motivo de faltas de agua 4 y llamadas para solicitud de pipa 7, teniendo un total de 11 llamadas.

En cuanto al literal **f)** en donde se solicita indicar cuál es el mecanismo que ANDA utiliza para garantizar que ante las llamadas o quejas indicadas en el literal anterior, se les brinde información veraz y completa, respecto de causas de la suspensión del suministro y la fecha probable de reanudación del servicio, la Unidad hace saber que: *el mecanismo que ANDA utiliza es el www.915.gob.sv en donde garantiza gestión de servicios confiable, precisa, veraz, eficiente y eficaz.*

Se muestra el sistema en la imagen siguiente:



- 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 y 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, en razón de lo antes expuesto y en lo estipulado en el Artículo 18 de la Constitución de la República de El Salvador, en relación con los Artículos 62 inciso segundo y 72 LAIP y a la facultad que me concede el artículo 63 de la Ley en comento, 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 la Gerencia de la Región Metropolitana, la Subgerencia de Comunicaciones y Relaciones Públicas y la Unidad de Atención al Cliente de ANDA, la cual se encuentra relacionada en el Romano **II)** de la presente resolución y documentación adjunta que consta de seis folios y forma parte integral de la misma. **II) ENTRÉGASELE** la información solicitada por medio el presente informe oficial y **III) NOTIFÍQUESE** la presente resolución y entréguese la información solicitada al correo electrónico establecido por el ciudadano en el formulario de solicitud número 118-14-2015, como medio de comunicación y déjese constancia en el expediente respectivo.

Licda. Morena Guadalupe Juárez
Oficial de Información Pública

Oficina de información y respuesta