

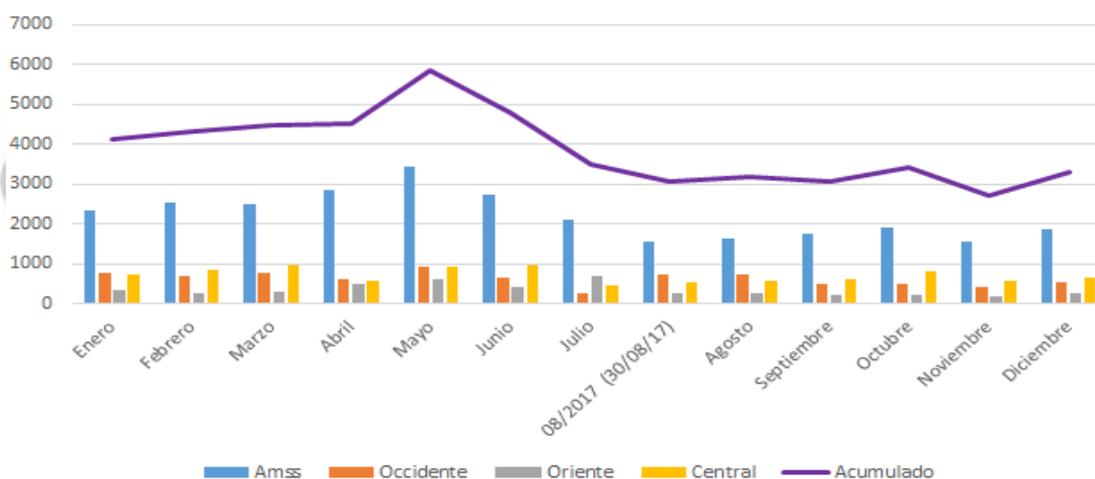
En las instalaciones de la Unidad de Acceso a la Información Pública de **LA ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS (ANDA)**: En la ciudad de San Salvador, a las ___ horas con ___ minutos del día veintisiete de abril del año dos mil dieciocho.

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

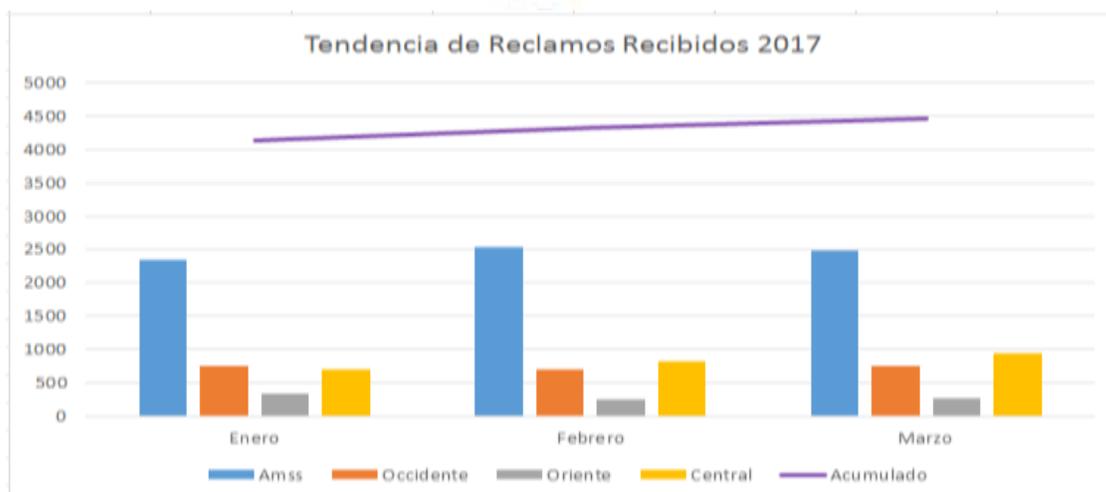
- I) El día dieciséis de abril del presente año, se presentó en las instalaciones de la Unidad de Acceso a la Información Pública de ANDA (en adelante UAIP ANDA), solicitud de información por parte del Ciudadano: _____, quien se identificó por medio de su Documento Único de identidad número: _____, solicitando lo siguiente: “Estadística de la categoría de todos los reclamos recibidos a nivel institucional correspondiente de 2017 a marzo de 2018 con el fin de conocer las estadísticas de dichos reclamos.”
- 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 a la Unidad administrativa competente. Atendiendo lo peticionado por el ciudadano, la Gerencia Comercial remitió la estadística sobre reclamos por **alto consumo** correspondientes a los años 2017 y 2018, según detalle siguiente:

Reclamos Recibidos a Nivel Nacional 2017														
Región	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	08/2017 (30/08/17)	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Amss	2,343	2,537	2,481	2,857	3,436	2,741	2,106	1,570	1,643	1,760	1,891	1,546	1,866	28,777
Occidente	751	699	757	589	903	664	269	721	735	502	506	419	548	8,063
Oriente	336	256	278	508	593	426	679	242	257	209	215	181	245	4,425
Central	708	825	949	562	942	979	453	522	565	601	792	570	661	9,129
Acumulado	4,138	4,317	4,465	4,516	5,874	4,810	3,507	3,055	3,200	3,072	3,404	2,716	3,320	44,358

Tendencia de Reclamos Recibidos 2017



Reclamos Recibidos a Nivel Nacional 2018				
Región	Enero	Febrero	Marzo	Total
Amss	2,343	2,537	2,481	7,361
Occidente	751	699	757	2,207
Oriente	336	256	278	870
Central	708	825	949	2,482
Acumulado	4,138	4,317	4,465	12,920



La Dirección de Tecnologías de Información Institucional, remitió la información relativa a los reclamos recibidos de acuerdo al registro llevado por servicio al cliente del 915:

SERVICIOS	2017												Total 2017
	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	
Aterrado y compactado de hoyos	149	92	97	81	119	161	182	155	135	186	163	113	1633
Falta de Agua	2043	1707	2380	2500	1618	1413	1645	1853	1976	1966	2564	2547	24212
Falta de Recibo	223	170	182	155	176	139	172	185	125	129	171	130	1957
Total general	2415	1969	2659	2736	1913	1713	1999	2193	2236	2281	2898	2790	27802

SERVICIOS	2018			Total 2018	Total general
	enero	febrero	marzo		
Aterrado y compactado de hoyos	128	140	123	391	2024
Falta de Agua	2555	2875	3702	9132	33344
Falta de Recibo	144	167	129	440	2397
Total general	2827	3182	3954	9963	37765

Nota:

Falta de Recibo: No entrega de recibo

Aterrado y compactado: Carcavas

No se tiene control sobre baches

Alto consumo se maneja desde eAgencia.

- 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 en cumplimiento del artículo 18 de la Constitución de la República de El Salvador y en vista que la solicitud si cumple con todos los requisitos establecidos en el Art. 66 de la 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 ha sido suministrada por la Gerencia Comercial y la Dirección de Tecnologías de Información Institucional y se encuentra relacionada en el romano II) de la presente resolución. **II) ENTRÉGASELE** el requerimiento solicitado por medio del presente informe oficial. **III) NOTIFÍQUESE** la presente resolución al correo electrónico establecido por el ciudadano en la calidad en la que comparece, en el formulario de solicitud número 037-14-2018, como medio de comunicación y déjese constancia en el expediente respectivo.

Oficial de Información Pública de ANDA

Oficina de información y respuesta