

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 treinta minutos del día cuatro de julio del año dos mil dieciocho.

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

- I) El día veinticinco de junio del presente año, se recibió en las instalaciones de la Unidad de Acceso a la Información Pública de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (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: **“1- Catálogo de Cuentas Contables ANDA. 2- Informe de Auditoría Interna Correspondiente al año 2016. 3- Informe de Auditoría Interna Correspondiente al año 2017. 4- Informe de Auditoría Interna del Área de Reclamos. 5- Procedimientos de Auditoría Interna para evaluar reclamos de clientes. 6- Informes de Auditoría Interna para evaluar el área operativa (trabajo de campo). 7- Cantidad de reclamos de clientes con resolución a favor de los clientes y su impacto económico (cantidad monetaria) de los años 2014 al año 2018 separado por año, Reclamos a detalle cada uno. 8- Reclamos a detalle resueltos en ANDA de los años 2014 al 2018 y su monto económico en dólares. 9- Informe de Auditoría de Gestión años 2014 al año 2018. Nota: En caso de no poder entregar el informe completo favor extender las parte de los reclamos sobre la auditoría.”**
- II) El artículo 70 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), establece que se 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 las Unidades Administrativas competentes.

En atención al **catálogo de cuentas contables** de la ANDA, la **Gerencia de la Unidad Financiera Institucional** (UFI) remitió copia del catálogo de cuentas Institucional en versión pública, de acuerdo a lo establecido en el artículo 30 LAIP, dicho documento consta de treinta y seis folios y forma parte integral de la respuesta. Se hace saber que a la versión pública le fue suprimida la información que se encuentra clasificada como información **CONFIDENCIAL**, en atención a lo establecido en los artículos 24, 27, 32 y 33 de la LAIP.

En relación a los informes de auditoría interna y procedimientos de auditoría para evaluar reclamos de clientes, según se detalla en los numerales 2, 3, 4, 5, 6 y 9 de la solicitud de información, la Jefatura de la **Unidad de auditoría interna institucional**, manifestó: *“Conforme al art. 19 literal “e” de la Ley de Acceso a la Información Pública, los informes finales de auditoría interna se adecúan al supuesto que aquella información que contiene opiniones y/o recomendaciones que forman parte del proceso deliberativo de los servidores públicos en tanto no se haya adoptado decisión definitiva; en el caso de los informes de auditoría, de conformidad al Art. 37 de la Ley de la Corte de Cuentas de la República, los informes de las Unidades de auditoría interna serán firmados por los jefes de estas unidades y dirigidos a la autoridad de la cual proviene su nombramiento (Junta de Gobierno de la ANDA). Una copia de tales informes será enviada a la Corte de Cuentas de la República, para su análisis, evaluación, comprobación e incorporación posterior al correspondiente informe de auditoría; por su parte el artículo 202 de las Normas de Auditoría Interna Gubernamental, emitidas por la Presidencia de la Corte de Cuentas de la República según Decreto Ejecutivo No. 7 del 18 de febrero de 2016, de la Presidencia de la Corte de Cuentas de la República, establece lo siguiente: “Notificación del informe de auditoría: Los responsables de auditoría interna notificará el informe de auditoría a la Máxima Autoridad y los hallazgos a los servidores relacionados. Una vez notificado el informe, el responsable de auditoría interna debe remitir una copia de dicho informe a la Corte de Cuentas de la República en un plazo no mayor a treinta días hábiles, contados a partir de la fecha de la última*

notificación. Del tenor literal de las normas antes relacionadas es posible colegir, de manera indudable, que la remisión de los informes de auditoría que el jefe de la Unidad de auditoría interna hace a la Corte de Cuentas de la República tienen por finalidad que los mismos sean analizados e investigados por el ente contralor, lo que implica la realización de un procedimiento, en el cual existe una inevitable labor deliberativa, en la que necesariamente y por principio de defensa deben participar los funcionarios involucrados, y por lo tanto no puede considerarse información oficiosa, sino hasta que exista una decisión definitiva sobre cada caso; razón por la cual los informes de auditoría interna de la ANDA se encuentran clasificados como información reservada, establecida por ministerio de conformidad a lo dispuesto en el artículo 19 literal “e” de la Ley de acceso a la información pública; motivo por el cual no es posible la entrega, en caso de existir informes de auditoría en referencia estos se hacen del conocimiento de Junta de Gobierno y luego se remiten y forma parte íntegra a la Dirección de Auditoría de la Corte de Cuentas.”

Sobre lo peticionado en los numerales 7 y 8 de las solicitud de información, las cuales se refieren a la Cantidad de reclamos de clientes con resolución a favor de los clientes y su impacto económico (cantidad monetaria) de los años 2014 al año 2018 separado por año, Reclamos a detalle cada uno y a los reclamos a detalle resueltos en ANDA de los años 2014 al 2018 y su monto económico en dólares, la **Gerencia Comercial Institucional** remitió el siguiente detalle:

DETALLE DE RECLAMOS 2014 – 2018

	Total de recibidos (2014/2017)	Total de Resueltos a favor del usuario (Rebajados)	Monto total de años (2014/2017)	Total de Resueltos a favor de ANDA (Denegados)	Monto total de años (2014/2017)
TOTALES	381,999	213,616	\$ 16,833,034.74	168,383	\$ 18,494,322.74

	Total de recibidos (Hasta 28/junio 2018)	Total de Resueltos a favor del usuario (Rebajados)	Monto total de años (Hasta 28/junio 2018)	Total de Resueltos a favor de ANDA (Denegados)	Monto total de años (Hasta 28/junio 2018)	Total de Reclamos Resueltos (Hasta 28/junio 2018)
TOTALES	27,868	8,873	\$ 444,059.74	8,077	\$ 1,036,245.55	16,950

DETALLE DE RECLAMOS 2014 - 2018

Reclamos Recibidos y Denegados 2014/2017						
Año	Recibidos	Resueltos a favor del usuario (Rebajados)	Monto	Resueltos a favor de ANDA (Denegados)	Monto	Total de Reclamos Resueltos
2014	96,322	56,173	\$ 3,044,515.74	40,149	\$,127,307.15	96,322
2015	107,694	64,325	\$ 4,459,745.79	43,369	\$,312,495.38	107,694
2016	127,282	66,919	\$ 7,049,350.64	60,363	\$,263,040.16	127,282
2017	50,701	26,199	\$ 2,279,422.57	24,502	\$,791,480.05	50,701
Acumulado	381,999	213,616	\$ 16,833,034.74	168,383	\$ 18,494,322.74	381,999

Reclamos Recibidos y Denegados a Nivel Nacional 2018						
Región	Recibidos	Resueltos a favor del usuario (Rebajados)	Monto	Resueltos a favor de ANDA (Denegados)	Monto	Total de Reclamos Resueltos
Amss	15,628	4639	\$ 240,168.84	4728	\$ 646,844.05	9,367
Occidente	4,654	1492	\$ 83,700.32	1401	\$ 155,913.64	2,893
Oriente	1,864	592	\$ 29,037.41	629	\$ 60,045.99	1,221
Central	5,722	2150	\$ 91,153.17	1319	\$ 173,441.87	3,469
Acumulado	27,868	8,873	\$ 444,059.74	8,077	\$ 1,036,245.55	16,950

- III) A partir del deber de motivación establecido en los artículos 65 y 72 LAIP, las resoluciones de los entes obligados deberán entregarse al 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, en razón de lo antes expuesto y en lo estipulado en el Artículo 18 de la Constitución de la República de El Salvador, la suscrita Oficial de Información **RESUELVE: I) ENTRÉGASELE** lo solicitado en el numeral 1 de la solicitud de información en **VERSIÓN PÚBLICA**, dicha información comprende el catálogo de cuentas contables Institucional que se adjunta y consta de treinta y seis folios formando parte integral de la respuesta, dicha información fue proporcionada por la Gerencia de la Unidad Financiera Institucional (UFI). **II) CONCÉDASE EL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA** dentro del plazo establecido por la LAIP, en relación a los numerales 7 y 8 de la solicitud de información, la cual fue suministrada por la Gerencia Comercial Institucional y se encuentra relacionada en el Romano **II)** de la presente resolución. **III)** En lo que respecta a los informes de auditoría interna y procedimientos de auditoría para evaluar reclamos de clientes, según se detalla en los numerales 2, 3, 4, 5, 6 y 9 de la solicitud de información, **CONFÍRMASE** que esa información se encuentra clasificada bajo **RESERVA** en razón a lo establecido en el Artículo 19 literal e) en relación con el Artículo 21 ambos de la LAIP y por los motivos expuestos por la unidad de Auditoría Interna Institucional en el romano **II)** de la parte expositiva de la respuesta. **III) ACLARÉSE** al peticionario que le asiste el derecho de interponer el recurso de apelación, de conformidad al artículo 72 inciso segundo de la LAIP. **IV) NOTIFÍQUESE** la presente resolución y entréguese la información pública solicitada al correo electrónico establecido por el ciudadano en el formulario de solicitud número 077-14-2018, como medio de comunicación y déjese constancia en el expediente respectivo.

Lic. Morena Guadalupe Juárez Guzmán
Oficial de Información Pública de ANDA