

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 catorce horas con cuarenta minutos del día diecinueve de septiembre del año dos mil dieciocho.

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

- I) El día viernes catorce de septiembre de dos mil dieciocho, se recibió por medio de solicitud de información en 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: \_\_\_\_\_, actuando en carácter personal solicita lo siguiente: **Detalle de las llamadas generadas como reclamo ante obstrucción de contador desde el 16 de agosto de 2018 hasta la fecha y el proceso que se ha generado – todo esto de la cuenta numero \_**
- II) El derecho de acceso a la información pública en beneficio de los particulares tiene como fin contribuir con la transparencia de las actuaciones de las instituciones del Estado y legitimar el principio de máxima publicidad a favor de la información que se genera dentro de los entes obligados. La protección de datos personales amparada en nuestra legislación tiene como finalidad asegurar a las personas un espacio de control sobre su identidad y libre manifestación de su personalidad, lo que presupone la protección contra la indagación indebida, almacenamiento, utilización y transmisión ilimitada de los datos concernientes a un particular en perjuicio del derecho a la autodeterminación informativa. Sobre ese particular, el literal a) del artículo 6 de la Ley de Acceso a la Información Pública (en adelante LAIP) establece como datos personales: aquella información concerniente a una persona, identificada o identificable, relativa a su nacionalidad, domicilio, patrimonio, dirección electrónica, número telefónico u otra análoga. De la anterior definición puede subrayarse que para que se haga efectiva la protección de datos personales debe tratarse de información relativa a una persona natural, siendo indiferente la naturaleza del dato, antecedente o hecho de que se trate; que la información sea consecuente para la identificación de su titular; y tenga conexión inmediata a la tutela de un derecho fundamental. En ese sentido, los entes obligados deben regir la administración de datos personales que obren en su poder bajo los principios de licitud, calidad, seguridad y confidencialidad. De manera que los datos que se contengan almacenados en base de datos, informes, memorias, correos electrónicos y otro tipo de registro, que por sus atribuciones legales le correspondan, puedan resguardarse de manera eficaz en cada institución.
- III) El artículo 70 de la LAIP, establece que el o la Oficial de Información Pública 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.
- IV) En atención a lo solicitado por el ciudadano, La Unidad de Servicios en Línea Institucional, proporciono la siguiente información: *El motivo del presente es para hacer de su conocimiento información acerca de la cuenta numero \_ a nombre del señor \_\_\_\_\_ quien el día dieciséis de agosto del presente año informo acerca de obstrucción en acometida, por lo cual el señor \_ agente de la Unidad de Servicios en línea procedió a elaborar orden de trabajo número seis cinco siete tres tres dos, posterior a dicha orden el cliente efectuó las siguientes llamadas:*

Bitacora de Solicitud

	Observacion	Usuario	FechaIngreso
Delete	LLAMA NUEVAMENTE AUN NO HAN ATENDIDO		17/08/2018 03:15:44 p.m.
Delete	LLAMA USUARIO NUEVAMENTE SOLICITANDO SE LES PUEDA ATENDER		22/08/2018 11:51:29 a.m.
Delete	REPORTA USUARIO QUE SOLO SU VIVIENDA NO TIENE SERVICIO DE AGUA, FAOVR VERIFICAR.		24/08/2018 04:00:05 p.m.
Delete	YA SON VARIOS DIAS SIN AGUA AL INTERIOR DEL INMUEBLE, ES URGENTE ATENDER...		27/08/2018 01:23:44 p.m.
Delete	URGENTE INFORMA QUE NO HAN LLEGADO PROBLEMA PERSISTE... VECINOS CON SERVICIO A EXCEPCION DE DUPLEX. (2DO. NIVEL)		28/08/2018 04:37:10 p.m.
Delete	REPORTA USUARIO QUE SOLO SU VIVIENDA NO TIENE SERVICIO DE AGUA, URGENTE POR FAVOR VERIFICAR.		29/08/2018 01:05:03 p.m.

No solicitud	Area	Tipo de Problema	Estado	Fecha Servicio
[Redacted]	MANTENIMIENTO DE ACUEDUCTOS	Obstrucción en Acometida	Reparado	16/08/2018 10:32:54 a.m.
	Tecnico:	Resolucion	Agente	Evaluacion Call Center
	[Redacted]	Orden Atendida	[Redacted]	NO SE EVALUO CLIENTE NO RESPONDE TEL 31 Ago 2018 11:27:59:430 // Reparado - Agente evaluo: [Redacted]

[Ver](#) [Editar](#) [Asig](#)

- El día 31 de Agosto de 2018 a las 11:27:59 horas de la mañana, Agente Julian Dimas, procedió a evaluar la orden que precede a fin de determinar, si en efecto se había atendido, tal y como el técnico expone en la nota de Finalización, en la cual informa "Orden Atendida", sin embargo, en esa ocasión, no se logró contactar a cliente, puesto que no respondió teléfono registrado en nuestro sistema bajo el número Celular 7595-2898.
- El día 04 de Septiembre del presente año, cliente se comunica nuevamente con la Unidad de Servicios en Línea, atendiendo Agente María Rivera, en dicha llamada, cliente informa que no llegó personal de ANDA a efectuar desobstrucción y que el problema persiste, es decir, la obstrucción en Acometida, por tanto, se procedió a efectuar orden de Trabajo #666140, la cual, fue asignada a técnico de Campo el día 05 de Septiembre a las 06:13:45 a.m.

No solicitud	Area	Tipo de Problema	Estado	Fecha Servicio
[Redacted]	MANTENIMIENTO DE ACUEDUCTOS	Obstrucción en Acometida	Sin Evaluacion (Sin Telefono)	04/09/2018 05:10:00 p.m.
	Tecnico:	Resolucion	Agente	Evaluacion Call Center
	[Redacted]	Orden Atendida	[Redacted]	NO SE EVALUO CLIENTE NO RESPONDE TEL18 Sep 2018 09:16:31:827 // Sin Evaluacion (Sin telefono) - Agente evaluo: julian.dimas

[Ver](#) [Editar](#) [Asig](#)

Posteriormente, cliente llama nuevamente el día 08 de Septiembre, informando que aún no ha sido atendido:

Bitacora de Solicitud

	Observacion	Usuario	FechaIngreso
Delete	USUARIO REPORTA QUE URGE REPARACION USUARIO MOLESTO	[Redacted]	08/09/2018 10:55:27 a.m.

*El día, 18 de Septiembre de 2018 09:16:31 a.m. , se evalúa orden previamente mencionada, a causa, que la misma, ya está cerrada por Área Operativa, informando técnico en la nota de finalización lo siguiente: "ORDEN ATENDIDA". Cabe señalar, que no se logró evaluar, puesto que cliente no contestó teléfono Celular \_.*

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. 36, 66 de La ley de Acceso a la Información Pública (LAIP) y los Artículos 50 y 52 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 el Artículo 62 y 72 LAIP, la suscrita Oficial de Información **RESUELVE: 1) CONCÉDASE EL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN DE DATOS PERSONALES** consagrado en el Art. 36 literal a) e inciso segundo de la LAIP, dentro del plazo establecido, información que fue suministrada por La Unidad de Servicios en Línea Institucional y se encuentra relacionada en el Romano **IV)** de la presente resolución y en documentación adjunta que ha sido entregada en copia y certificada por el titular de la Institución y consta de un total de tres folios frente y vuelta y forma parte integral de la respuesta. **2) ENTRÉGASELE** al titular la información de dato personal referencia número DP 127-14-2018 por medio del presente informe oficial. **3) NOTIFIQUESE** la presente resolución, entréguese el presente informe oficial al correo electrónico establecido por la ciudadana para recibir notificaciones, como medio de comunicación y déjese constancia en el expediente respectivo.

\_\_\_\_\_  
**Licda. Morena Guadalupe Juárez Guzmán**  
**Oficial de Información Pública de ANDA**

Oficina de información y respuesta