

IP-162-23-2019

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 treinta minutos del día veintitrés de octubre del año dos mil diecinueve

El suscrito Oficial de Información **CONSIDERANDO QUE**:

- I) El día veintinueve de septiembre del dos mil diecinueve (siendo este día inhábil), ingreso a la Unidad de Acceso a la Información Pública de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (en adelante UAIP ANDA), por medio de correo electrónico de las veinte horas con cincuenta y siete minutos, solicitud de información por parte de la ciudadana: [REDACTED]; quien se identificó por medio de su Documento Único de Identidad número: [REDACTED] - [REDACTED], solicitando lo siguiente:
- 1) Cuales el protocolo a seguir en caso que un ciudadano haga un reporte de daños en su comunidad o daños en el sistema de agua de su residencia)
 - 2) ¿Cuál es el tiempo estimado en que atienden esa consulta?
 - 3) Cuando llegan al lugar que acciones toman y que seguimiento les dan?

II) Mediante resolución de las diez horas del día treinta de septiembre del presente año, se le previno a la ciudadana [REDACTED], sobre los siguientes aspectos:

- Complete el formulario que se adjunta a la presente prevención y que forma parte integral de la misma. A fin de cumplir con los requisitos del artículo 54 literal a) del Reglamento de la LAIP. Es necesario que su firma autógrafa se visualice de puño y letra en el formulario, como se refleja en su documento de identidad; de conformidad al artículo 54 letra d) del Reglamento de la LAIP.
- Se requiere anexe copia de Documento Único de Identidad, de conformidad al artículo 66 inciso tercero; ya que en el correo solo se adjuntó el frente de dicho documento.

III) El día cuatro de octubre del presente año, por medio de correo electrónico de las dieciséis horas con cuarenta y dos minutos (siendo esta hora inhábil), la ciudadana [REDACTED], subsana la prevención relacionada en el romano II), solicitando lo siguiente:

- 1) Protocolo a seguir en caso que un ciudadano haga un reporte de daños en su comunidad o en el sistema de agua de su residencia.
- 2) Tiempo estimado en el que atienden las consultas del numeral 1.
- 3) Continuando con el numeral 1); cuando se llega al lugar del problema, que acciones toman y cual es su proceso de seguimiento una vez subsanado el problema.

IV) El Suscrito Oficial de Información al haber revisado y analizado la presente solicitud de información; conforme a lo establecido en el Artículo 66 de la Ley de Acceso a la Información Pública, en adelante LAIP, en relación con los Artículos 53 y 54 del Reglamento de la Ley antes enunciada, y en cumplimiento con los requisitos, Resolvió: Admitir la solicitud de información según resolución de las nueve horas del día siete de octubre del presente año la cual le fue notificada al correo [REDACTED], establecido por la ciudadana.

V) En cumplimiento a lo establecido en artículo 70 de la LAIP, el suscrito Oficial de Información transmitió, mediante resolución de las nueve horas con treinta minutos del día siete de octubre del presente año; el requerimiento de información a las Unidad administrativa competente, con la

finalidad que localice lo solicitado y comunique la manera en que se encuentra disponible y se verifiquen la clasificación de la información;

VI) Sobre lo peticionado en la presente resolución Gerencia Comercial, por medio de memorándum con numero de Referencia 32.464.2019, de fecha veintiuno de octubre del presente año, manifestó: *Por medio del presente y en base a petitorio con numero de Referencia 162.23.2019; al respecto, se hace saber que la documentación fue enviada a la Unidad Jurídica, para obtener la firma del señor presidente y que esta acción no depende directamente de esta Gerencia; por lo que por ministerio de ley, con base a lo regulado en el artículo 71 inciso 2° de la LAIP., solicito ampliación de plazo en cinco días hábiles más al plazo establecido por la ley en comento.*

VII) Con la finalidad de cumplir con el principio de integridad establecido en el artículo 4 literal d) LAIP “Principio de Integridad: La información pública debe ser completa, fidedigna y veraz” LAIP, el suscrito resolvió: Según resolución quince horas con treinta minutos del día veintiuno de octubre del presente año **AMPLIAR** el plazo de entrega de información en cinco días hábiles más al plazo estipulado por la ley, los cuales comenzaran a contarse a partir del día veintidós de octubre del presente año; siendo el nuevo plazo de vencimiento el día veintiocho de octubre de dos mil diecinueve.

VIII) Sobre lo peticionado en la presente resolución Gerencia Comercial, por medio de memorándum con numero de Referencia 32.468.2019, de fecha veintidós de octubre del presente año, proporciono la siguiente información: *Por este medio y en base a solicitud de información sobre información de Protocolos y procedimientos en casos de reporte de dalos en sistemas de agua en residencias o comunidades; al respecto, envió copia certificada de procedimientos realizados en call center y sucursales, según lo solicitado. (Documento adjunto, cuatro folios útiles).*

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 cumple con todos los requisitos establecidos, en razón de lo antes expuesto y en lo estipulado en el Artículo 18 de la Constitución de la República de El Salvador, en atención al principio de Máxima Publicidad establecido en el artículo 5 literal a) LAIP el suscrito Oficial de Información **RESUELVE: 1) CONCÉDASE EL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA** dentro del plazo establecido por la LAIP, información que fue suministrada por Gerencia Comercial, que se encuentra relacionada en el romano VIII). **2) ENTRÉGASELE** a la solicitante la información requerida bajo el número de referencia **162-23-2019**, por medio del presente informe oficial. **3) NOTIFÍQUESE** la presente resolución y entréguese la información a la dirección electrónica proporcionada por la ciudadana como medio de comunicación y déjese constancia en el expediente respectivo.



Lic. Arturo Ernesto Mossi Henríquez
Oficial de Información
Unidad de Acceso a la Información - ANDA