

SOLICITUD DE INFORMACIÓN NÚMERO 26-09/2021

Respuestas brindadas por la Dirección Centro de Solución de Controversias, al 13 de octubre de 2021:

1. ¿Cuántas denuncias han sido atendidas por año y por región desde 2018 a 2021 (último mes de registro), relacionados con deficiencia en el servicio de agua potable?

De enero de 2018 a septiembre de 2021

	2018	2019	2020	2021	Total
Centro	109	175	48	40	372
Occidente	7	0	1	0	8
Oriente	0	2	1	4	7
Total	116	177	50	44	387

2. ¿Cuántas denuncias han sido atendidas por año y por región desde 2018 a 2021 (último mes de registro), relacionados con cobros indebidos del servicio de agua potable?

De enero de 2018 a septiembre de 2021

	2018	2019	2020	2021	Total
Centro	2,501	2,134	1,006	1,628	7,269
Occidente	12	2	6	3	23
Oriente	25	31	26	17	99
Total	2,538	2,167	1,038	1,648	7,391

3. Según sus estadísticas, ¿cuáles han sido los proveedores de servicio de agua potable denunciados desde 2018 a 2021 (último mes de registro), de mayor a menor porcentaje de denuncias?

De enero de 2018 a septiembre de 2021

	2018	2019	2020	2021	Total	%
ANDA	2,606	2,272	996	1,656	7,530	95.00%
Salazar Romero	23	27	27	12	89	1.10%
Amave	17	21	10	11	59	0.70%
Consortio Del Pacifico	10	16	10	7	43	0.50%
Emdesa	5	5	5	6	21	0.30%
Constructora Orion	6	2	3	7	18	0.20%
EMASALT	4	4	5	1	14	0.20%
Sociedad Administradora de aguas La Pradera	2	6	2	2	12	0.20%
TP S.A. de C.V.	3	2	4	2	11	0.10%
ASOCIACION ADMINISTRADORA de ACUEDUCTOS LOS ENVIADOS de DIOS	7	0	0	0	7	0.10%
Los demás proveedores	33	28	36	24	121	1.50%
Total	2,716	2,383	1,098	1,728	7,925	100.00%

Nota: Se ha detallado los 10 proveedores más denunciados

4. ¿Cuántas asesorías han sido atendidas por año y por región desde 2018 a 2021 (último mes de registro) relacionados con en el servicio de agua potable?

De enero de 2018 a septiembre de 2021

	2018	2019	2020	2021	Total
Centro	6,612	5,588	3,882	4,265	20,347
Occidente	74	83	44	107	308
Oriente	116	115	56	53	340
No especificada	0	0	26	10	36
Total	6,802	5,786	4,008	4,435	21,031

Nota: No especificada se refiere a que el técnico al momento de ingresar no registró región.

5. ¿Cuántas gestiones de denuncia por servicio de agua potable han concluido por avenimiento, conciliación, desistimiento, y Tribunal Sancionador por año y región desde 2018 a 2021 (último mes de registro)?

De enero de 2018 a septiembre de 2021

	2018	2019	2020	2021	Total
Avenimiento	1,651	1,381	1,041	971	5,044
Conciliación	630	429	183	279	1,521
Desistimiento	232	137	66	112	547
Tribunal Sancionador	69	54	20	30	173
Total	2,582	2,001	1,310	1,392	7,285

Nota: Otras denuncias se cerraron en otra forma de solución y que corresponde a un total de 510.

6. Según sus estadísticas, ¿cuál ha sido el mecanismo más utilizado por los usuarios de 2018 a 2021 para presentar denuncias relacionadas con servicio de agua potable?

De enero de 2018 a septiembre de 2021

La "Atención presencial"
