



Estado Plurinacional
de Bolivia



Autoridad de Fiscalización y Control Social
de Agua Potable y Saneamiento Básico



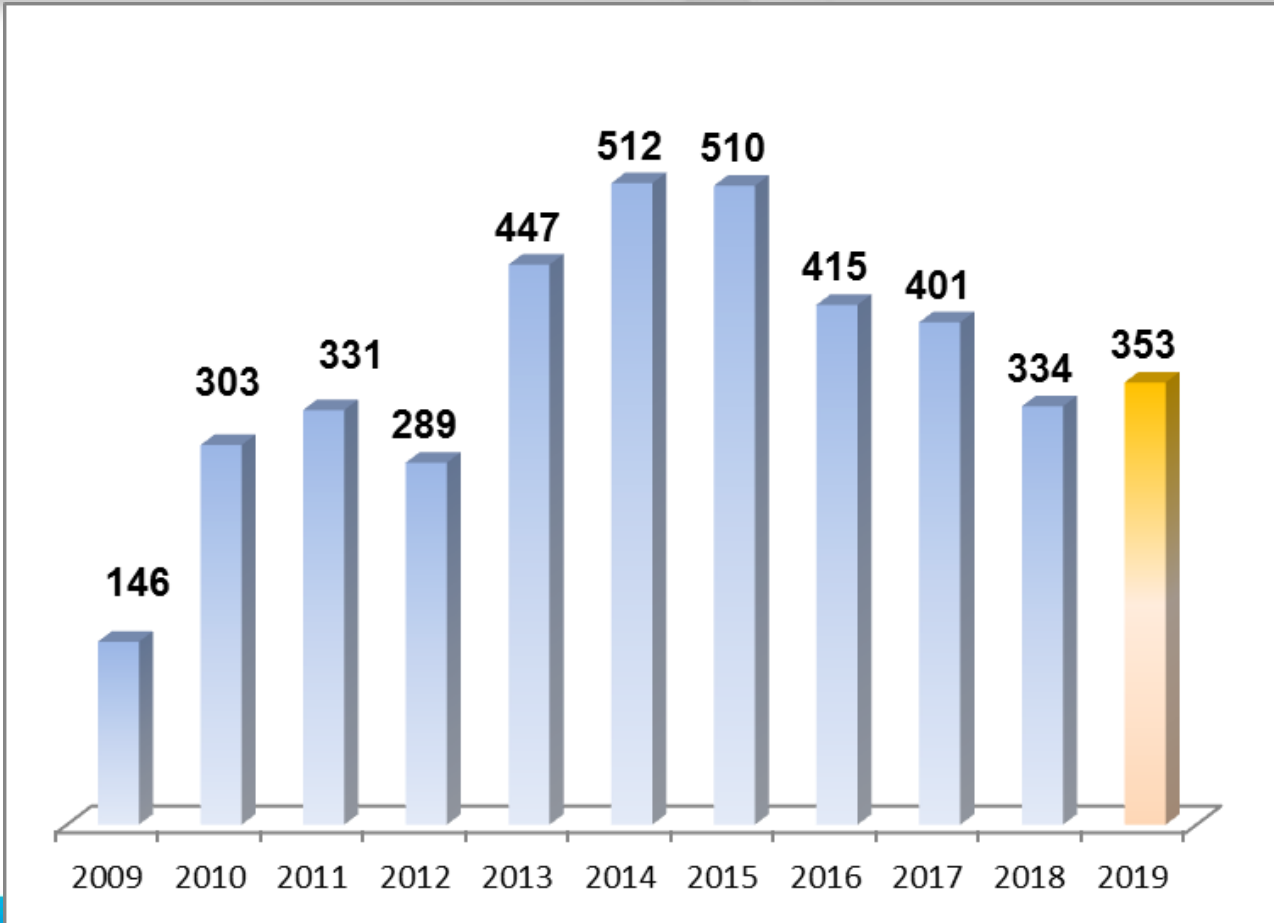
MINISTERIO DE
MEDIO AMBIENTE Y AGUA

¡La vida nos inspira!

JEFATURA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR - JAC

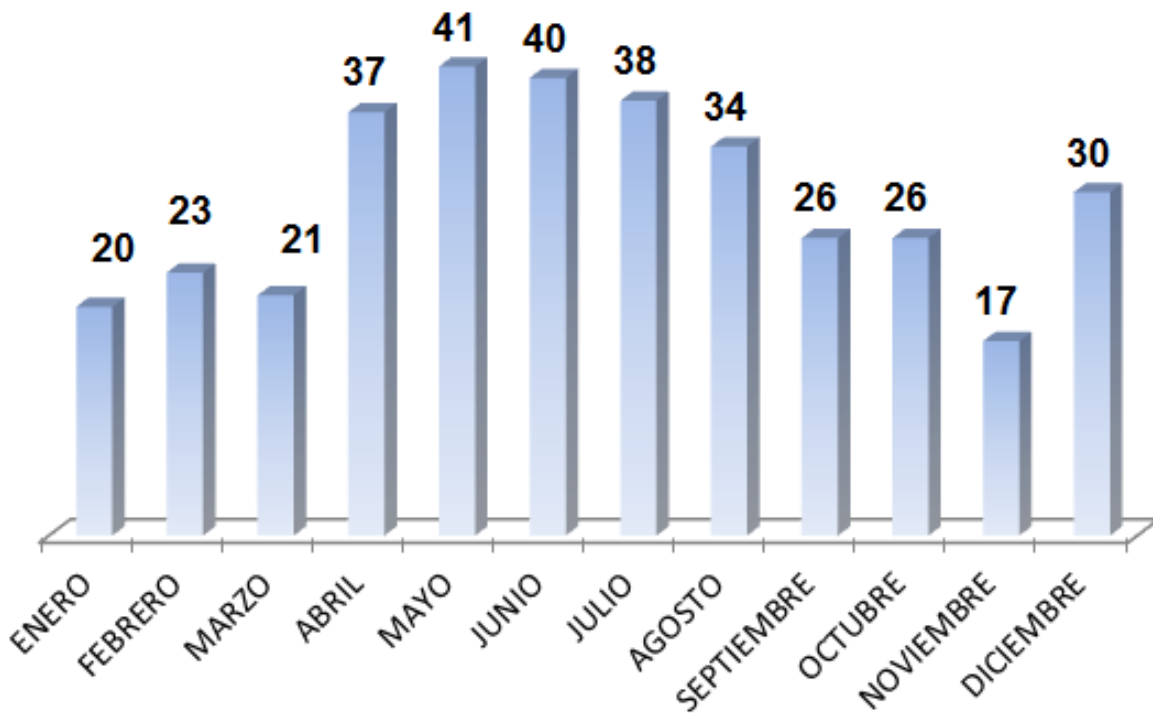


RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS POR AÑO PERIODO: 2009 - 2019





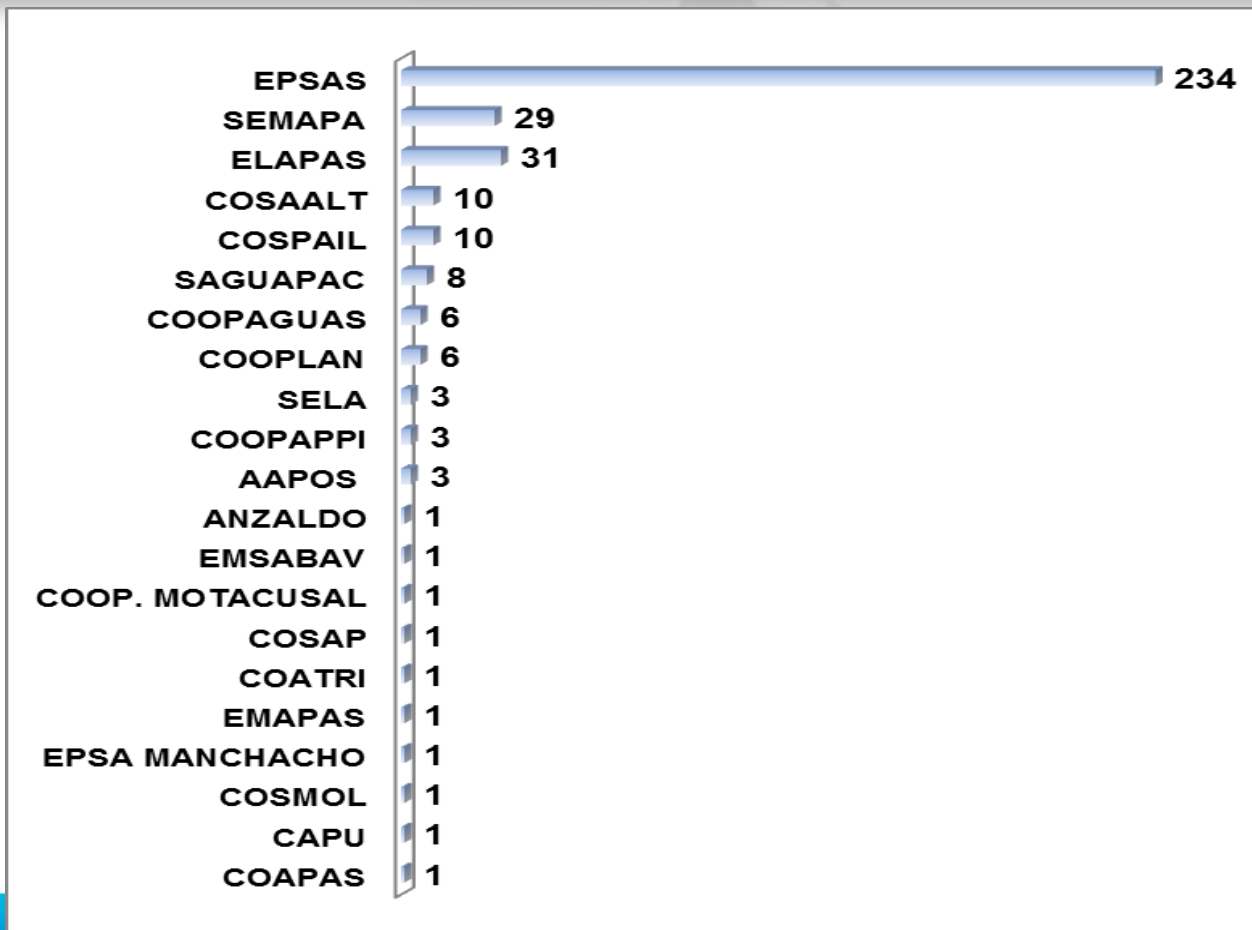
RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS POR MES GESTIÓN 2019



PROGRAMADO	EJECUTADO	PORCENTAJE
300	353	118%

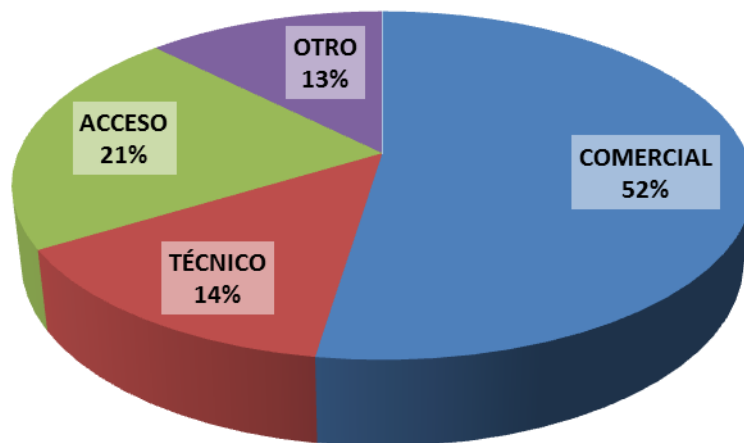


RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS POR EPSA GESTIÓN 2019



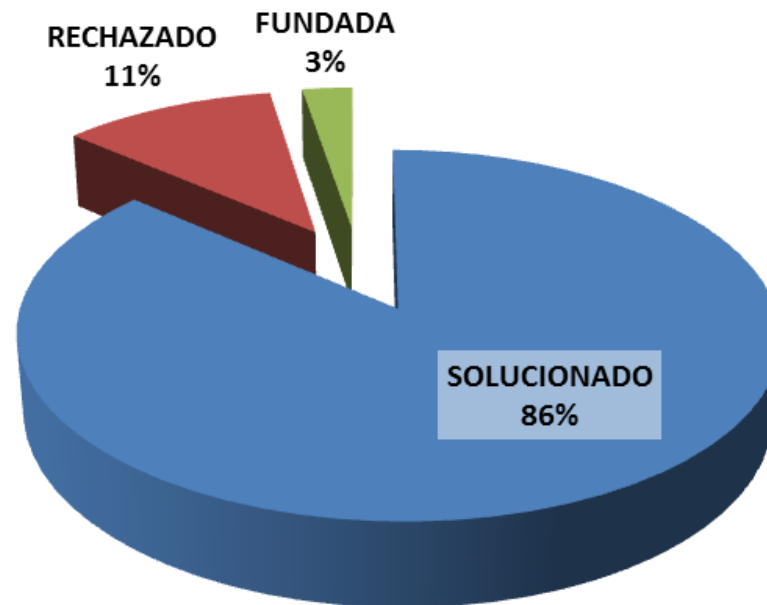


RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS SEGÚN TIPO DE DEFICIENCIA DENUNCIADA: GESTIÓN 2019





RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS POR RESULTADO GESTIÓN 2019





INSPECCIÓN A LAS ODECO DE LAS EPSA

EPSA	DEPARTAMENTO	FECHA	INFORME DE PROTOCOLO
COOPLAN	SANTA CRUZ	14/06/2018	AAPS/ORSCZ/INF/67/2019
AAPOS	POTOSÍ	12/09/2019	AAPS/JAC/INF/115/2019
ELAPAS	CHUQUISACA	13/09/2019	AAPS/JAC/INF/114/2019
EPSA-COBIJA	PANDO	18/09/2019	AAPS/JAC/INF/116/2019
COATRI	BENI	24/09/2019	AAPS/JAC/INF/127/2019
SELA	ORURO	27/09/2019	AAPS/ORCBBA/INF/98/2019
SEMAPA	COCHABAMBA	06/12/2019	AAPS/ORCBBA/INF/119/2019
SAGUAPAC	SANTA CRUZ	12/12/2019	AAPS/ORSCZ/INF/189/2019
EPSAS-INTERVENIDA	LA PAZ	23/12/2019	AAPS/JAC/INF/183/2019

- Verificación del Plan Rector de Atención a Usuarios.
- Nivel de capacitación del personal.
- Difusión de los derechos y obligaciones de los usuarios.
- Socialización de las funciones de la ODECO.
- Condiciones de atención a los usuarios y consumidores

PROGRAMADO	EJECUTADO	PORCENTAJE
9	9	100%



TALLERES DE CAPACITACION A LOS OPERADORES ODECO DE LAS EPSA

- GAM de Arbieta (Cochabamba)
- GAM de Araní (Cochabamba)
- EPSA COOPLAN.
- EPSA COSMOL.
- Comité de Agua Potable de la Comunidad Los Anguias (Provincia Nor-Yungas de La Paz).

- *“Optimización del Sistema de Atención al Usuario en las Oficinas ODECO de las EPSA”.*
- Análisis de casos específicos.
- Lineamientos de atención y trato al usuario.
- Normativa regulatoria.

PROGRAMADO	EJECUTADO	PORCENTAJE
2	5	250%