



ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA

MINISTERIO DE
MEDIO AMBIENTE Y AGUA

JEFATURA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR



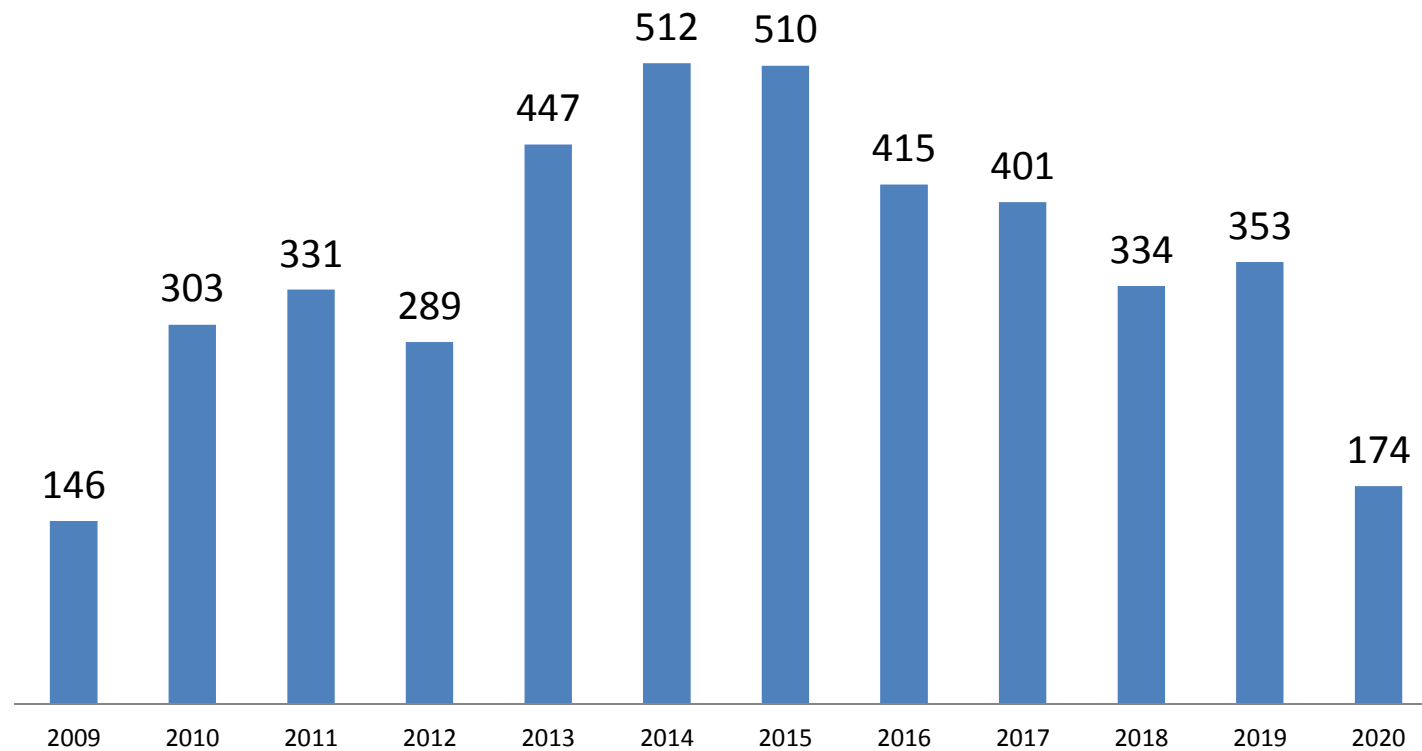
Autoridad de Fiscalización y Control Social
de Agua Potable y Saneamiento Básico



ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA

MINISTERIO DE
MEDIO AMBIENTE Y AGUA

RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS POR AÑO PERIODO: 2009 - 2020

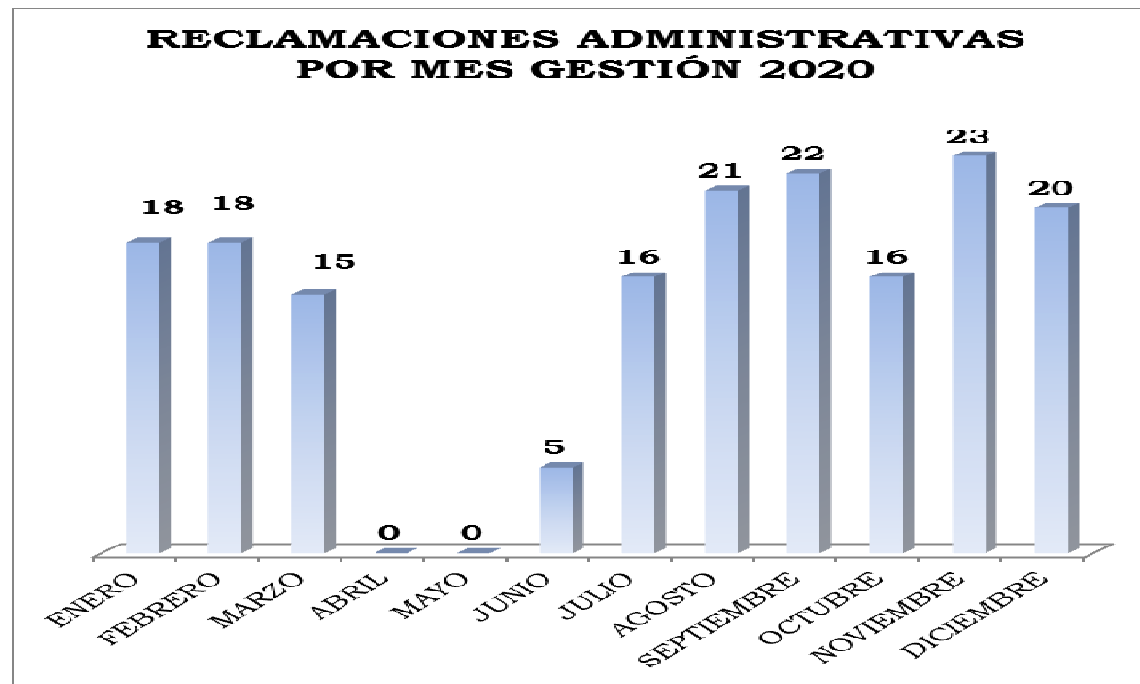




ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA

MINISTERIO DE
MEDIO AMBIENTE Y AGUA

RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS POR MES GESTIÓN 2020



PROGRAMADO	EJECUTADO	PORCENTAJE
100	174	174%



RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS POR EPSA GESTIÓN 2020





RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS POR TIPO GESTIÓN 2020

RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS POR TIPO. GESTIÓN 2020	
COMERCIAL	
FACTURACIÓN ELEVADA	115
CORTE DE SERVICIO	8
NEGATIVA A MEDIDOR ADICIONAL	6
NEGATIVA A CAMBIO DE NOMBRE DE FACTURA	4
CORTE INTERNO	4
CAMBIO DE CATEGORIA	1
COBROS INDEBIDOS	8
TOTAL COMERCIAL	146
TECNICO	
FILTRACIONES	5
OBSTRUCCION DE ALCANTARILLADO SANITARIO	5
MALA CALIDAD DE AGUA	2
TOTAL TECNICO	12
ACCESO	
ACCESO A LOS SERVICIOS BÁSICOS	16
TOTAL GENERAL	174



ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA

MINISTERIO DE
MEDIO AMBIENTE Y AGUA

RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS POR RESULTADO GESTIÓN 2020





INSPECCIÓN A LAS ODECO DE LAS EPSA

EPSA	DEPARTAMENTO	FECHA	INFORME DE PROTOCOLO
EPSAS	LA PAZ	07/10/2020	AAPS/JAC/INF/115/2020
COSMOL R.L.	SANTA CRUZ	29/10/2020	AAPS/ORSCZ/INF/157/2020
COSMIL R.L.	SANTA CRUZ	29/10/2020	AAPS/JORSCZ/INF/158/2020
SAGUAPAC R.L.	SANTA CRUZ	27/11/2020	AAPS/ORSCZ/INF/214/2020
COSPAIL	SANTA CRUZ	27/11/2019	AAPS/ORSCZ/INF/215/2020
COOPAPPI	SANTA CRUZ	27/11/2020	AAPS/ORSCZ/INF/216/2020
SEMAPA	COCHABAMBA	27/11/2020	AAPS/ORCBBA/INF/137/2020
COSERCA	TARIJA	11/12/2020	AAPS/JAC/INF/177/2020
COSAALT	TARIJA	11/12/2020	AAPS/JAC/INF/176/2020

- 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%