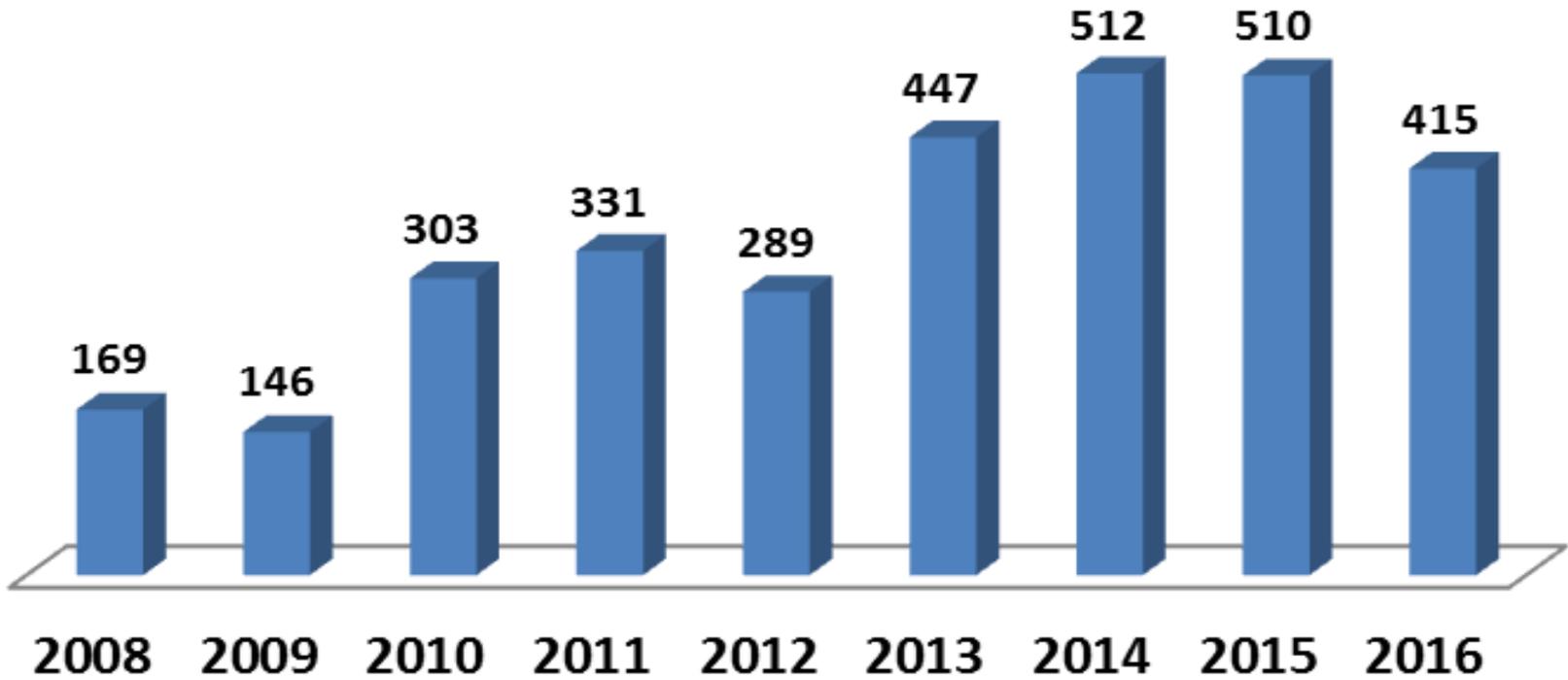


# JEFATURA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

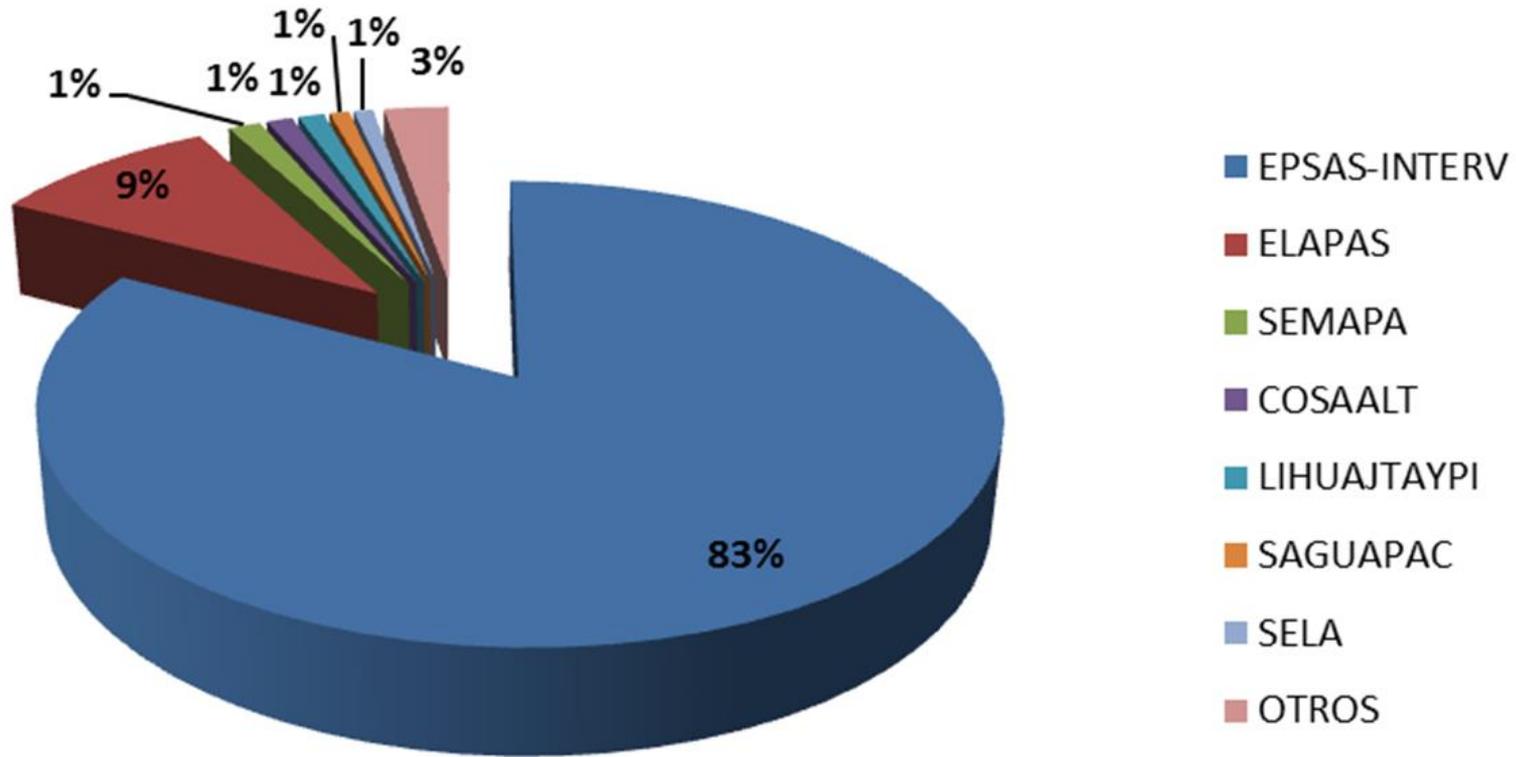


## RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS 2008 - 2016



# JEFATURA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

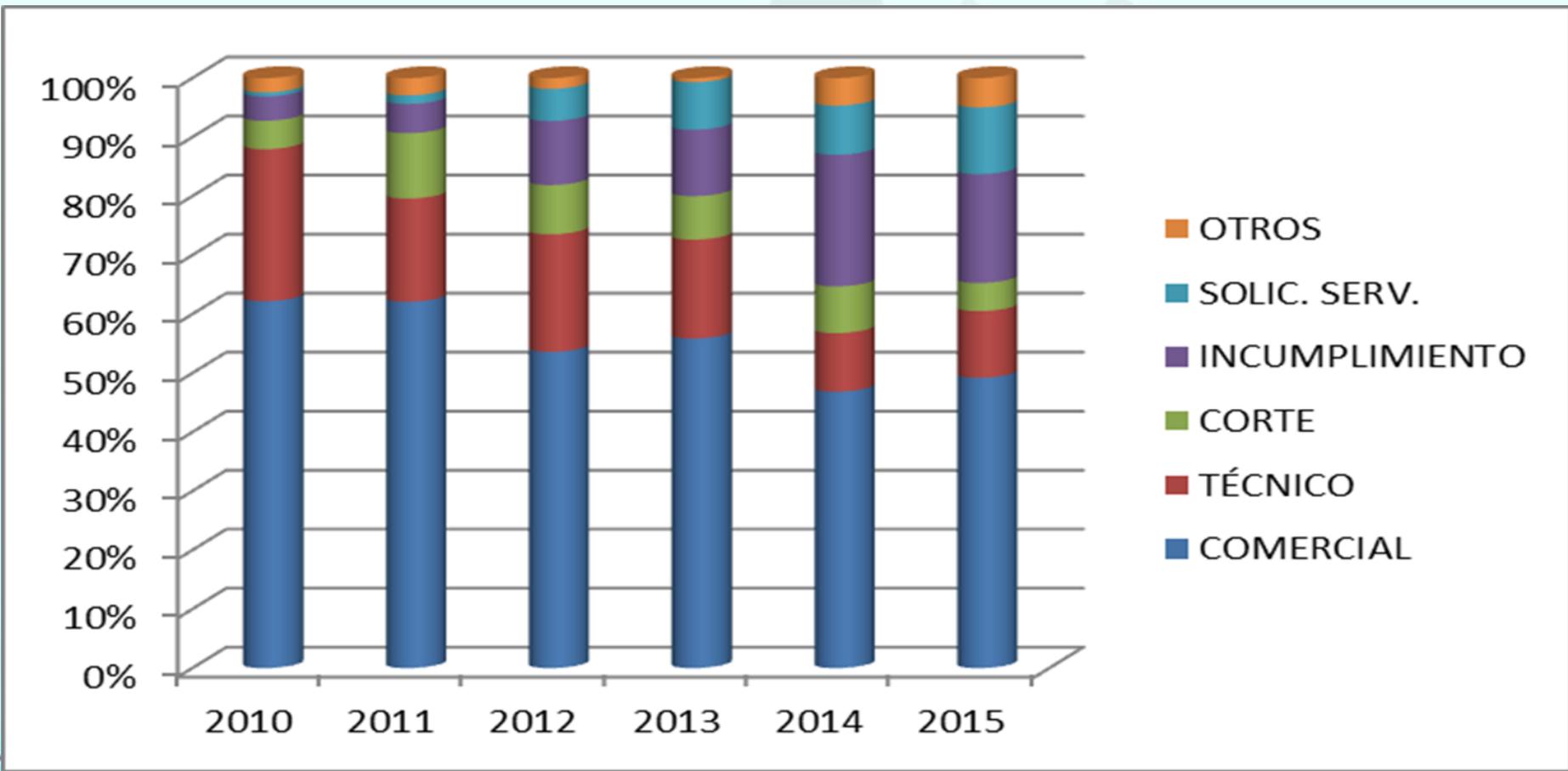
## RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS POR EPSA GESTIÓN 2016



# JEFATURA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR



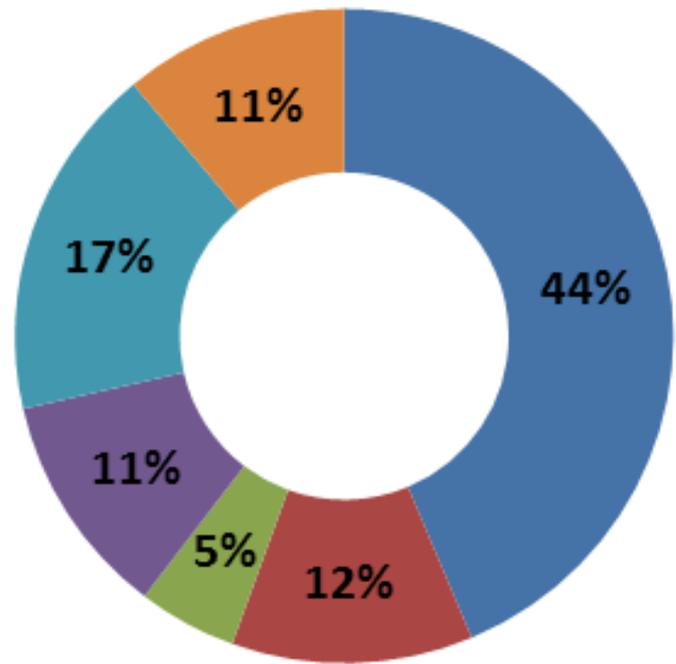
## RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS POR TIPO 2008 - 2015



# JEFATURA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR



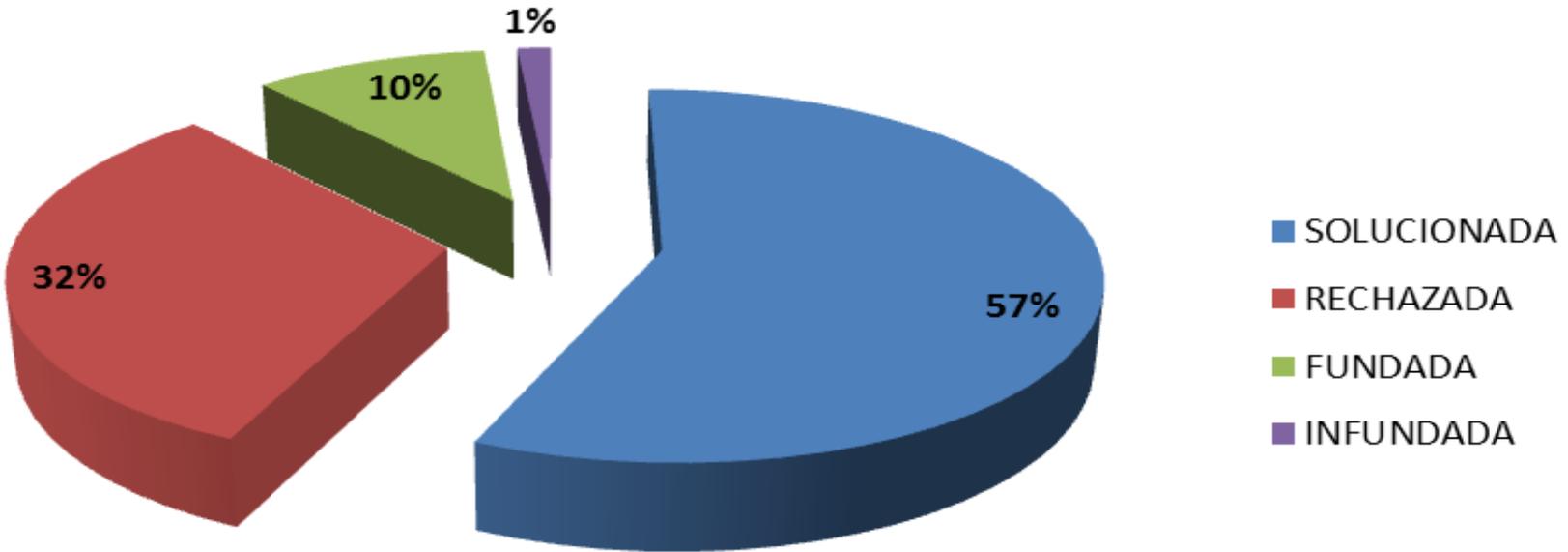
## RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS POR TIPO GESTIÓN 2016



- COMERCIAL
- TÉCNICO
- CORTE INJUSTIFICADO
- SOLICITUD DE SERVICIO (NEG)
- INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO
- OTROS

# JEFATURA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

## RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS POR RESULTADO GESTIÓN 2016



# JEFATURA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

## 2. PROCESAR Y RESOLVER PROCEDIMIENTOS DE INVESTIGACIÓN

LÍNEA BASE	RESULTADO DE GESTIÓN	IMPACTO CUANTITATIVO	IMPACTO CUALITATIVO
15	17	2 CASOS MÁS QUE EN LA GESTIÓN 2015	-FISCALIZACIÓN DE OBRAS CON PARTICIPACIÓN VECINAL (EPSAS). -FISCALIZACIÓN DE DENUNCIAS COLECTIVAS SOBRE EL ACCESO AL SERVICIO

# JEFATURA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR



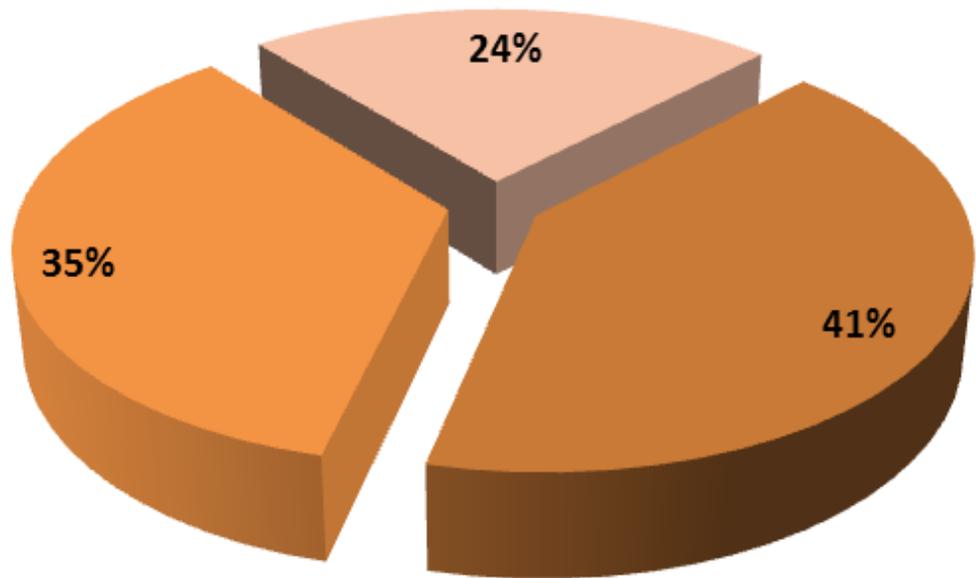
## PROCEDIMIENTOS DE INVESTIGACIÓN - COMUNIDADES SECTOR RURAL GESTION 2016

Nº	COMUNIDAD	DEPARTAMENTO	TIPO DE RECLAMO	DENUNCIANTE
1	GUAQUI	LA PAZ	CORTE DE AGUA	LAUREANO LIMACHI MUJICA
2	MOROCOYO	ORURO	CORTE DE AGUA PARA RIEGO	NICOLAS MALLCU VICUÑA
3	CORPA CHILAYA	LA PAZ	NEGATIVA DE CONEXIÓN	PEDRO QUISPE
4	OCOBAYA	LA PAZ	CORTE DE AGUA	JULIO PATZI ALIAGA
5	JANKO ÑUÑO	ORURO	CORTE DE AGUA	JOSE COPATITI
6	PALOS BLANCOS	LA PAZ	NEGATIVA DE CONEXIÓN	FLORA PAYE
7	ACHOCO	ORURO	SISTEMA DE RIEGO	ALEX MAMANI VELIZ
8	HUARINA CHORO	LA PAZ	CORTE DE AGUA	GABRIEL CALLISAYA
9	COCHINI	LA PAZ	NEGATIVA DE CONEXIÓN	JOSE TANCARA
10	SIRUPAYA	LA PAZ	CORTE DE AGUA	CALIXTO PATZI
11	LADRILLUNI	LA PAZ	CORTE DE AGUA	VICTORIANO CABRERA MAYTA
12	PUKURO	LA PAZ	CORTE DE AGUA	NICOLAS QUISPE CABRERA
13	LADRILLUNI	LA PAZ	CORTE DE AGUA PARA RIEGO	VICTORIANO CABRERA MAYTA
14	HUAYCAYAPU	LA PAZ	CORTE DE AGUA	ELIAS MOLLEHUANCA
15	QUILASI	LA PAZ	ISTALACION CLANDESTINA	BRAULIO CORINI QUISPE
16	SAN ANDRES MACHACA	LA PAZ	CORTE DE AGUA Y RETIRO DE MEDIDOR	OSWALDO ARCON LIMA
17	CHUMA	LA PAZ	NEGATIVA DE CONEXIÓN	FILEMON A. ARIAS MIRANDA

# JEFATURA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR



## PROCEDIMIENTOS DE INVESTIGACIÓN POR RESULTADO COMUNIDADES DEL SECTOR RURAL GESTIÓN 2016



- PROCEDENTES: 7
- IMPROCEDENTES: 6
- EN PROCESO: 4

# JEFATURA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

## 3. ATENDER CONSULTAS TÉCNICO – JURÍDICAS

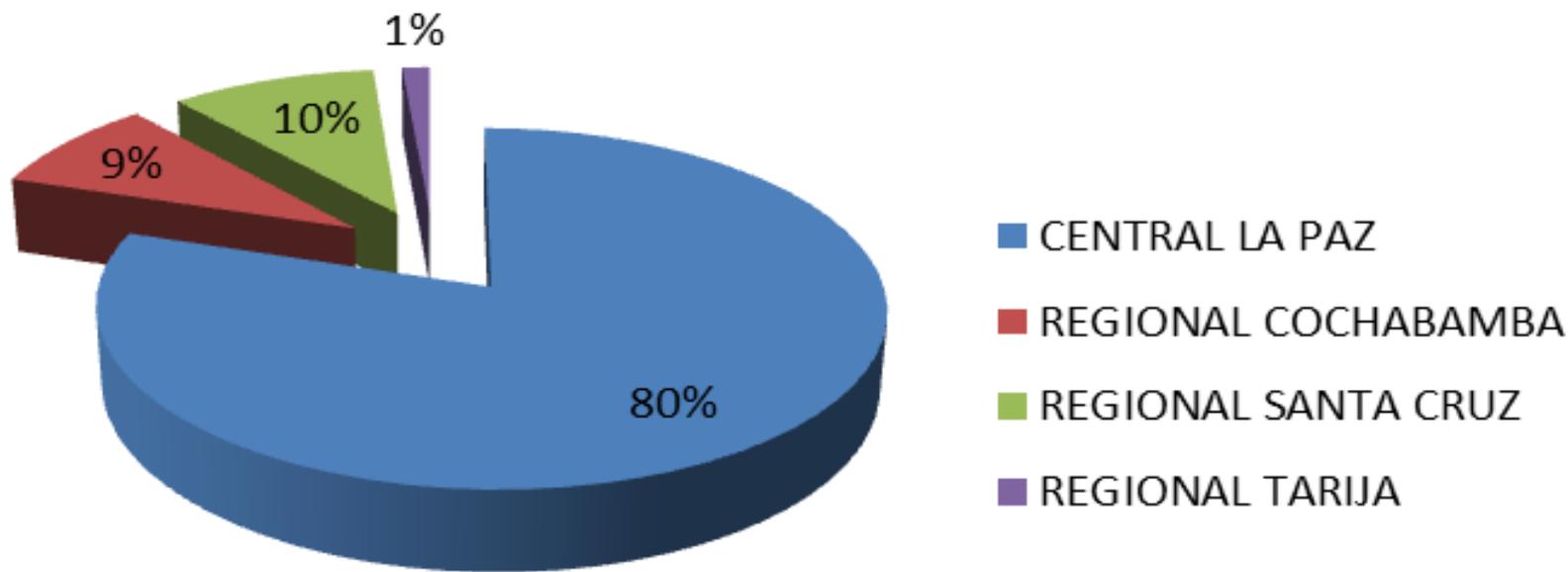
LÍNEA BASE	RESULTADO DE GESTIÓN	IMPACTO CUANTITATIVO	IMPACTO CUALITATIVO
<b>2384</b>	<b>4302</b>	1918 CONSULTAS MÁS QUE EL PROMEDIO HISTÓRICO	-RESPECTO AL DERECHO A LA INFORMACIÓN  -TRANSPARENCIA EN EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN



# JEFATURA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR



## CONSULTAS Y ASESORAMIENTO TÉCNICO-JURÍDICO REGIONALES AAPS



# JEFATURA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR



## 4. CANALIZAR RECLAMACIONES DIRECTAS ANTE LAS EPSA's

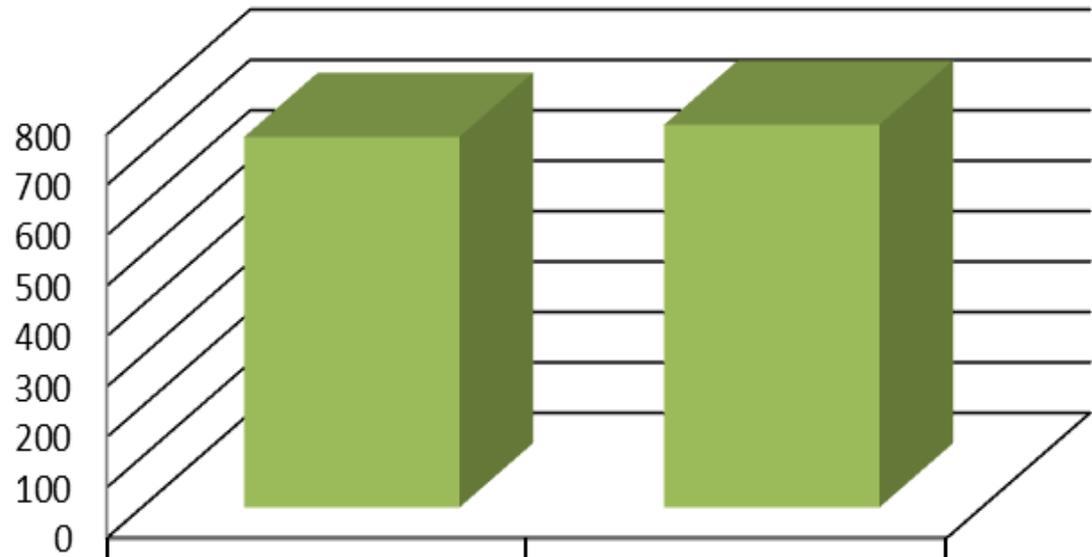
LÍNEA BASE	RESULTADO DE GESTIÓN	IMPACTO CUANTITATIVO	IMPACTO CUALITATIVO
759	735	24 REMISIONES MENOS QUE EL PROMEDIO HISTÓRICO	-EVITAR EL RECHAZO DE RECLAMACIONES  -RESPECTO AL DERECHO A LA RECLAMACIÓN



# JEFATURA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

## CANALIZACIONES DE RECLAMACIONES DIRECTAS ANTE LAS EPSAS GESTIÓN 2016

**97%  
AVANCE**



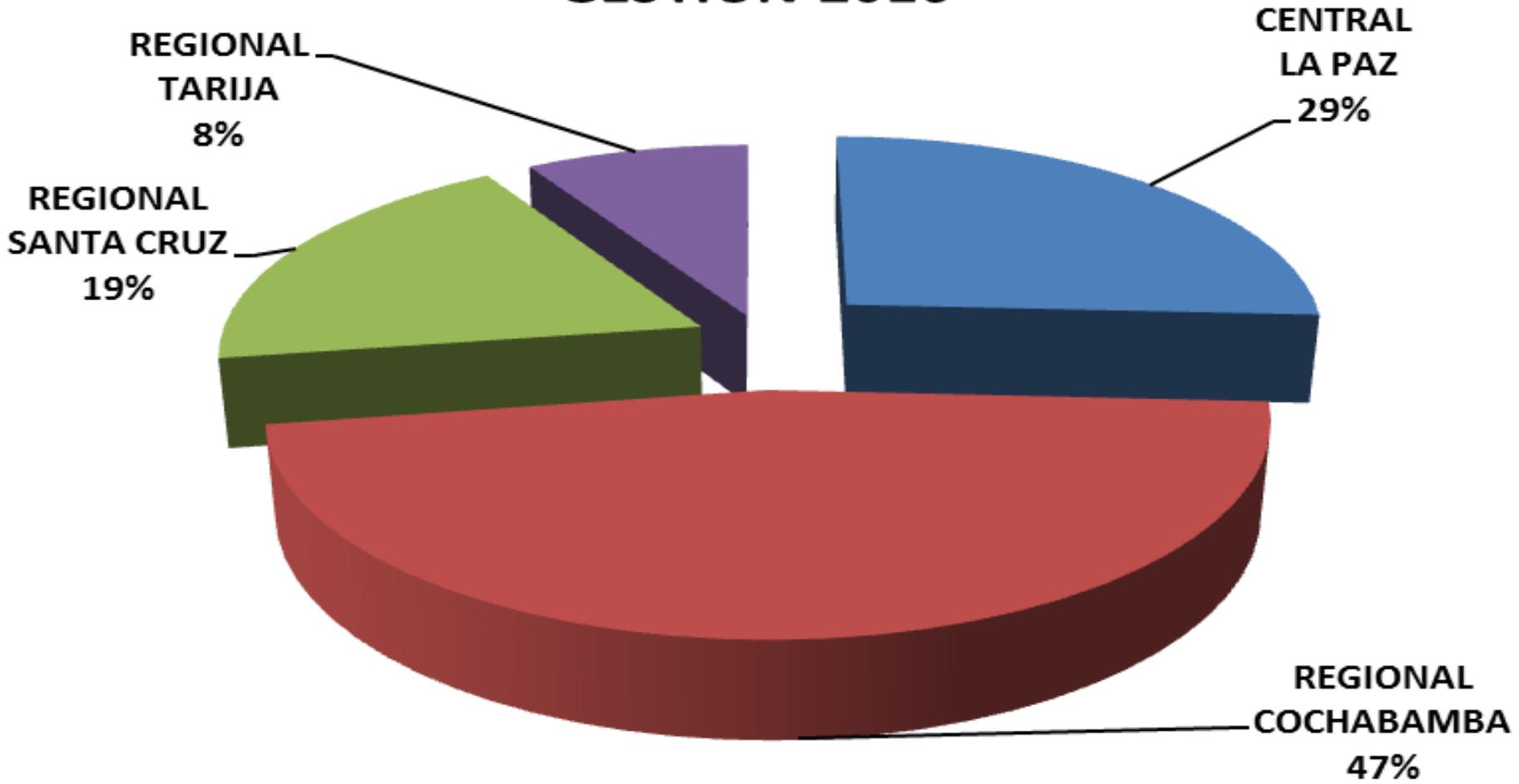
■ CANALIZACIONES DIRECTAS Y DENUNCIAS DE RECLAMOS ANTE LAS EPSAS

EJECUTADO	LINEA BASE
735	759

# JEFATURA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR



## CANALIZACIONES POR REGIONALES GESTIÓN 2016



# JEFATURA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

## 5. INSPECCIONAR LAS ODECO DE LAS EPSA's

META	RESULTADO DE GESTIÓN	IMPACTO CUANTITATIVO	IMPACTO CUALITATIVO
46	47	11 INSPECCIONES MÁS QUE EN LA GESTIÓN 2015	<b>-FISCALIZACIÓN DE AMBIENTES Y DE LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS.</b> <b>-IDENTIFICACIÓN DE FALENCIAS Y RECOMENDACIONES IN SITU.</b>



# JEFATURA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

<b>N°</b>	<b>EPSA</b>	<b>CIUDAD</b>	<b>DEPARTAMENTO</b>
1	SEMAPA Y EMAPAS	COCHABAMBA	COCHABAMBA
2	EMAPAV	VIACHA	LA PAZ
3	LIHUAJTAYPI	LA PAZ	LA PAZ
4	COSAPAC LTDA.	CARANAVI	LA PAZ
5	EMDASA	ACHACACHI	LA PAZ
6	COSAALT LTDA.	TARIJA	TARIJA
7	COOPAPI	SANTA CRUZ	SANTA CRUZ
8	SAGUAPAC	SANTA CRUZ	SANTA CRUZ
9	EPSAS INTERV.	LA PAZ	LA PAZ
10	EMSAAT	TUPIZA	POTOSI
11	CAPU	UYUNI	POTOSI
12	AAPOS	POTOSI	POTOSI
13	COSCHAL	SANTA CRUZ	SANTA CRUZ
14	COSPHUL	SANTA CRUZ	SANTA CRUZ
15	EMSABAV	VILLAZON	POTOSI
16	ELAPAS	SUCRE	SUCRE
17	SEMAPAR	RIBERALTA	BENI
18	COOPAGUAS	SANTA CRUZ	SANTA CRUZ
19	COSERCA LTDA.	TARIJA	TARIJA
20	COOPLAN	SANTA CRUZ	SANTA CRUZ
21	COATRI LTDA.	TRINIDAD	BENI
22	COSPAIL	SANTA CRUZ	SANTA CRUZ
23	COAPASB LTDA.	SAN BORJA	BENI

# JEFATURA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

<b>N°</b>	<b>EPSA</b>	<b>CIUDAD</b>	<b>DEPARTAMENTO</b>
24	COASANI LTDA.	SAN IGNACIO	SANTA CRUZ
25	SAMAPAR	RURRENABAQUE	BENI
26	COSMOL	SANTA CRUZ	SANTA CRUZ
27	COSMIN	SANTA CRUZ	SANTA CRUZ
28	EMAAB	TARIJA	TARIJA
29	COBIJA	COBIJA	PANDO
30	COSPOL	SANTA CRUZ	SANTA CRUZ
31	COSPUGEBUL	SANTA CRUZ	SANTA CRUZ
32	COSEPW	SANTA CRUZ	SANTA CRUZ
33	CAPAG	GUAYARAMERIN	BENI
34	EMAPYC	TARIJA	TARIJA
35	MANCHACO	TARIJA	TARIJA
36	SEAPAS	SANTA CRUZ	SANTA CRUZ
37	LA GUARDIA	SANTA CRUZ	SANTA CRUZ
38	COOSPELCAR	SANTA CRUZ	SANTA CRUZ
39	COSAP	SANTA CRUZ	SANTA CRUZ
40	SAJUBA	SANTA CRUZ	SANTA CRUZ
41	CHARAGUA	SANTA CRUZ	SANTA CRUZ
42	COSAJU	SANTA CRUZ	SANTA CRUZ
43	FLORIDA	SANTA CRUZ	SANTA CRUZ
44	EPSA BUSTILLOS	LLALLAGUA	POTOSI
45	EMAPA - HUANUNI	HUANUNI	POTOSI
46	COOP. DE AGUAS POTABLES HUANUNI LTDA.	HUANUNI	POTOSI
47	SeLA	ORURO	ORURO