

## RESUMEN EJECUTIVO

- Entidad:** Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico
- Referencia:** Auditoría Operacional sobre la eficacia de la operación procesar y resolver reclamaciones administrativas presentadas por usuarios de servicios de agua potable y/o saneamiento básico en el área urbana.
- Informe N°:** IX/OP727/D25 O1
- Objetivo:** Emitir pronunciamiento sobre la eficacia de la operación de procesar y resolver reclamaciones administrativas presentadas por usuarios de los servicios de agua potable y/o saneamiento básico en el área urbana, a través de la emisión de Resoluciones Administrativas Regulatorias, Autos Administrativos, Actas de Conciliación, Inspección y/o Conformidad, según corresponda, efectuadas por la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico.
- Objeto:** Lo constituye la operación 3.1.1 Procesar y resolver reclamos administrativos presentados por usuarios de los servicios de agua potable y/o saneamiento básico en el área urbana, considerando la información y documentación relacionada con la misma.
- Alcance:** Gestión 2024

### Resultados:

#### 2.1 Pronunciamiento

Como resultado de la aplicación del criterio de medición, la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico (AAPS), en la operación de procesar y resolver reclamaciones administrativas presentadas por usuarios de los servicios de agua potable y/o saneamiento básico en el área urbana, durante la gestión 2024, fue **eficaz**, toda vez que alcanzó el 91,16.

#### 2.2 Deficiencias de Control Interno

2.2.1 Ausencia de Resoluciones Administrativas Regulatorias “RAR” para resolver y cerrar casos de “Reclamaciones Administrativas”

2.2.2 Falta de Notificación de “Actos Administrativos”

2.2.3 Reclamaciones Administrativas resueltas sin constancia de conformidad y/o satisfacción del reclamante

2.2.4 Cierre Inoportuno del periodo avenimiento y notificación de Autos Administrativos

- a) Inoportuna emisión de la solución de la reclamación administrativa, dentro del periodo de avenimiento
- b) Inoportuna notificación de Autos Administrativos

2.2.5 Ausencia de Nota Interna para el cierre de reclamaciones administrativas resueltas

--- o ---