



TETĀ VIRU
MOHENDĀPY
Motenondcha

Ministerio de
HACIENDA

TETĀ REKUÁI
GOBIERNO NACIONAL

Paraguay
de la gente



BALANCE ANUAL DE GESTIÓN PÚBLICA 2020



Visión: Ser la institución con capital humano de alta calidad técnica en regulación y supervisión en la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado sanitario.-

Asunción, 09 de febrero de 2021

Nº 104 /2021

SEÑOR MINISTRO:

Tengo el honor de dirigirme a V. E., en ocasión de presentar a su consideración el Balance Anual de Gestión Pública (BAGP) correspondiente al ejercicio fiscal 2020 del Ente Regulador de Servicios Sanitarios (ERSSAN).

Se adjunta a la presente un ejemplar del BAGP, Control y Evaluación Presupuestaria PRIEVA 012.

Sin otro particular, me despido de V.E., con mi mayor respeto y consideración.



Cristina Solana Muñoz Ruivo
Econ. Cristina Solana Muñoz Ruivo
Presidenta del Comité de Administración
ERSSAN

A SU EXCELENCIA
ECON. OSCAR LLAMOSAS DÍAZ
MINISTRO DE HACIENDA

E. _____ S. _____ D.



ENTE
REGULADOR DE
SERVICIOS SANITARIOS
(ERSSAN)

**GOBIERNO
NACIONAL**

2 (dos)
Paraguay
de la gente



TETÁ VIRU
MOHENDAPY
Motenondecha

Ministerio de
HACIENDA

**TETÁ REKUÁI
GOBIERNO NACIONAL**

Metas Comprometidas logradas

Gestión Alcanzada

Resultados

Ciudadanía

Resultados

BAGP

BAGP

BAGP

Transparencia

Ciudadanía

Transparencia

Información Pública

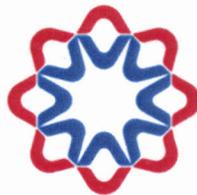
Información Pública

Balance Anual de Gestión Pública

2020

BAGP

Principales Resultados



PpR

Presupuesto
por Resultados





ENTE
REGULADOR DE
SERVICIOS SANITARIOS
(ERSSAN)

 **GOBIERNO
NACIONAL**

3 (tres)
*Paraguay
de la gente*

ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS





4 (watro)

ÍNDICE

Contenido

SIGLAS..... 3
GLOSARIO DE TÉRMINOS..... 4
PRESENTACIÓN..... 5
I INTERVENCIÓN DE LA ENTIDAD..... 6
I.1 Rol de la Entidad y su vinculación con los Planes..... 6
II RESULTADOS DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL..... 8
II.1 Logros alcanzados por la Entidad..... 8
ANEXO I..... 11
Logros Obtenidos por Estructura Programática..... 11
ANEXO II..... 13
Recursos Humanos..... 13
ANEXO III..... 14
Informaciones de Género..... 14
ANEXO IV..... 15
Actividades o acciones realizadas en el marco del COVID -19..... 15



Econ. Cristina Solana Muñoz
Presidente del Comité de Administración
ERSSAN



ENTE
REGULADOR DE
SERVICIOS SANITARIOS
(ERSSAN)

 **GOBIERNO
NACIONAL**

5 (cinco)
Paraguay
de la gente

SIGLAS

ERSSAN: Ente Regulador de Servicios Sanitarios

Econ. Cristina Solana Muñoz
Presidenta del Comité de Administración
ERSSAN





GLOSARIO DE TÉRMINOS

Ente Regulador de Servicios Sanitarios (ERSSAN): es el organismo creado según lo dispuesto en el Título II, Capítulo II de esta ley, que será competente para regular y supervisar la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado sanitario en toda la República del Paraguay, en los términos previstos en el Marco Regulatorio.

Agua Potable: agua apta para el consumo humano, la higiene personal, el uso doméstico habitual y otros usos, adecuada a los requisitos mínimos de calidad establecidos en el Marco Regulatorio.

Marco Regulatorio: es el conjunto de normas jurídicas que regulan la prestación del servicio en el área regulada integrado por la presente ley, su reglamentación y las demás normas legales complementarias existentes o futuras.

Usuarios: son todas las personas físicas o jurídicas que sean propietarias, poseedoras o tenedoras de inmuebles que reciban o deban recibir el suministro del servicio. El término definido incluye a los usuarios reales y a los usuarios potenciales, siendo los primeros los que se encuentran dentro del área servida de agua potable y/o alcantarillado sanitario; los segundos, los que estén situados dentro del área no servida del servicio.

Prestación de los Servicios: Acción de toda persona física o jurídica, pública, privada o mixta autorizada, debidamente autorizada, por que provee, en forma integral o parcial, el servicio de abastecimiento de agua potable y/o del servicio de alcantarillado sanitario.

Titular del Servicio: El Estado Paraguayo, representado por el Poder Ejecutivo de la República del Paraguay. En caso de delegación, es la máxima autoridad del Poder Ejecutivo Municipal o Departamental, delegado.

Tratamiento de efluentes cloacales: una serie de procesos físicos, química y biológica que tienen como fin eliminar los contaminantes presentes en el agua efluente del uso humano.

Efluente cloacales: a las aguas residuales o contaminadas producidas por el desecho biológico humano y por el uso doméstico, tales como: servicios sanitarios, lavamanos, lavado de ropa y otras actividades domésticas similares, y los demás que por sus características físicas, químicas, bacteriológicas o de volumen sean asimilables a aquellos, así como la mezcla de las mismas, que se conduzcan a través de un alcantarillado o camiones atmosféricos.

Planta de tratamiento de efluentes: la infraestructura física y procesos físicos, químicos y biológicos que permiten la depuración de efluentes cloacales.

Cuerpos receptores: todos aquellos lugares utilizados en la disposición final de las aguas residuales tratadas, tales como: embalse natural, ríos, lagos, lagunas, arroyos, quebradas, manantiales, humedales, estuarios, esteros, manglares, pantanos, aguas costeras y toda otra denominación de las recursos hídricas.


Econ. Cristina Solana Muñoz
Presidenta del Comité de Administración
ERSSAN





PRESENTACIÓN

El Ente Regulador de Servicios Sanitarios (ERSSAN), es una entidad autárquica, con personería jurídica, dependiente jerárquicamente del Poder Ejecutivo, cuya competencia, facultades y conformación se determinan en la Ley N° 1.614/2000. Así mismo, se sustenta en el Decreto Reglamentario N° 18.880/2002 y los reglamentos emergentes. Con relación al tratamiento de efluentes cloacales, el ERSSAN se constituye como autoridad de aplicación de la Ley N° 5428/2015 de Efluentes Cloacales.

Según el Marco Regulatorio, tiene como finalidad regular la prestación del servicio, supervisar el nivel de calidad y de eficiencia del servicio, proteger los intereses de la comunidad y de los usuarios, controlar y verificar la correcta aplicación de las disposiciones vigentes en lo que corresponda a su competencia. En este sentido, es importante señalar que las facultades y obligaciones establecidas en el Art. 10° de la Ley N° 1.614/2000 son: a) De Regulación, b) De Supervisión y c) De Administración.

El Ente Regulador de Servicios Sanitarios (ERSSAN), pone a consideración de todos los actores del sector de agua y saneamiento y de la ciudadanía en general, las actividades que han sido desarrolladas durante el año 2020. La finalidad del Informe de Gestión que contiene la Rendición de Cuentas a la ciudadanía es dar a conocer a las instituciones, a la ciudadanía, a los prestadores del servicio de agua potable y alcantarillado sanitario, a los usuarios, a los terceros comprendidos y a los demás actores, el trabajo realizado por el ERSSAN, en su función regulatoria durante el periodo mencionado.

Desde la institución, somos conscientes que la realidad del sector de agua potable, alcantarillado sanitario y tratamiento de efluentes cloacales, tiene un impacto directo sobre la calidad de vida de la población, razón por la cual el ERSSAN se encuentra enfocado en la determinación de la calidad del servicio de provisión de agua potable y alcantarillado sanitario, del nivel de cobertura, como así también en la calidad del agua que llega en cada uno de los hogares.

Es importante mencionar que el año 2020 ha presentado un contexto peculiar a causa de la Pandemia del Coronavirus (COVID – 19), donde el sector no ha quedado exento de los efectos de la Pandemia, a pesar de esto se ha constituido como un pilar fundamental dentro del proceso de prevención, basado principalmente en la provisión de agua para cumplir con el lavado constante de manos como parte de las recomendaciones del Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social (MSPBS) y del Gobierno Nacional.

Así mismo, en base a los trabajos que venimos desarrollando como institución dejamos constancia del compromiso para el año 2021 de seguir trabajando con todos los actores del sector para fortalecer los avances alcanzados y a través del impulso de los planes y programas de acción seguir obteniendo resultados que beneficien a la población.


Econ. Cristina Estrella Muñoz
Presidente del Comité de Administración
ERSSAN





I INTERVENCIÓN DE LA ENTIDAD

I.1 Rol de la Entidad y su vinculación con los Planes

El ERSSAN se enmarca dentro de los objetivos establecidos en las políticas públicas del gobierno:

Eje 1 - Reducción de la pobreza y desarrollo social – Objetivo estratégico: 1.4 “Hábitat adecuado y sostenible”: Mejoramiento de las condiciones de hábitat, saneamiento, provisión de agua, calidad del aire y tratamiento de residuos.

El Ente Regulador de Servicios Sanitarios (ERSSAN), desde el inicio de este Gobierno, y en cumplimiento de sus funciones y prerrogativas, se ha ocupado de sentar las bases de las acciones en la aplicación de la normativa de regulación, que apunta a lograr que estos servicios mejoren la calidad de vida de todos los habitantes de la República del Paraguay.

El acceso de la población al Servicio de agua potable y Alcantarillado Sanitario está ligado a uno de los derechos fundamentales, cual es el derecho a la vida, por esta razón, se ha establecido como prioridad en el Plan de Acción Institucional.

El rol de regulación que nos asigna el Estado Paraguayo, nos exige buscar los mecanismos de control que permitan garantizar la eficiencia de los prestadores, los niveles de calidad del agua y proteger los intereses de los usuarios y prestadores de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario. En el Paraguay, la Calidad del Agua para consumo humano, experimentó un bajo nivel de tratamiento y desinfección, que mediante el estricto control del ERSSAN va aumentando paulatinamente.

El ERSSAN lleva a cabo una Planificación Estratégica Participativa, con un horizonte de tiempo de 5 años, que involucró a todo el staff del ERSSAN así como también a la Presidenta y Miembros del Comité de Administración.

A partir del Plan Estratégico, en base al presupuesto anual con que cuenta la institución, el ERSSAN elabora su Plan Operativo Institucional (POI) que consiste principalmente en: 1) Plan Anual de Supervisión, Control y Verificación Técnica, 2) Plan Comunicacional, y 3) Plan de Financiamiento.

I.2 Análisis del Contexto del Sector donde interviene la Entidad

El ERSSAN, como Ente Regulador se caracteriza por la realización de fiscalizaciones, supervisiones y/o control del cumplimiento de la Ley N° 1614/2000, de la Ley 5428/2015 “De Efluentes”, y de las obligaciones de los prestadores a partir de la información que éstos suministren y también mediante los relevamientos de datos técnicos en campo a través de la ejecución del Plan Operativo Institucional que comprende actividades tales como el Plan Anual de Supervisión, el Control de la Calidad del Agua, Relevamiento de Sistemas de Efluentes Cloacales, Estudios Tarifarios, Mediaciones, etc.

Estas actividades permiten constatar en campo la situación actual de los prestadores de agua potable y alcantarillado sanitario, reflejando aspectos positivos y negativos como las infracciones, que generalmente son por la falta de desinfección del agua distribuida a la población, la falta de presentación de los resultados de los análisis físico, químico y bacteriológico del agua, retención e integración de la Tasa Retributiva del Servicio, trasgresión tarifaria, trasgresiones a la exclusividad de áreas entre prestadores del servicio de provisión de agua potable, continuidad y regularidad del servicio entre otros puntos.

El acceso al agua potable es una prioridad en materia de salud y desarrollo en los ámbitos nacional, departamental y local. Las inversiones en sistemas de tratamiento y desinfección del agua pueden ser rentables desde un punto de vista económico, ya que la disminución de los efectos adversos para la salud y la consiguiente reducción de los costos de asistencia sanitaria son superiores al costo de las intervenciones. La



ENTE
REGULADOR DE
SERVICIOS SANITARIOS
(ERSSAN)

 **GOBIERNO
NACIONAL**

9/nueve |
*Paraguay
de la gente*

experiencia ha demostrado que las medidas destinadas a mejorar el acceso al agua potable favorecen a todos los sectores, tanto de las zonas rurales, urbanas y periurbanas, que pueden ser un componente eficaz de las estrategias de mitigación de la pobreza.

“El agua y el saneamiento son uno de los principales motores de la salud pública”.

En cuanto se pueda garantizar el acceso al agua potable y a instalaciones sanitarias adecuadas para todos, independientemente de la diferencia de sus condiciones de vida, se habrá superado una importante batalla contra todo tipo de enfermedades de origen hídrico.


Econ. Cristina Solana Muñoz
Presidenta del Comité de Administración
ERSSAN





II RESULTADOS DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

II.1 Logros alcanzados por la Entidad

El Ente Regulador de Servicios Sanitarios (ERSSAN) desarrolla las actividades de verificación, supervisión y control de los prestadores del servicio de agua potable y alcantarillado sanitario a partir de un Plan Operativo Institucional, donde se ha establecido como meta realizar un total de 9.302 verificaciones de prestadores y que al cierre del ejercicio fiscal **2020**, mediante el relevamiento de datos de campo se ha constatado la existencia de un total de **5.177** prestadores.

Los trabajos de verificación, supervisión y control de prestadores son realizados en campo mediante la realización de las siguientes actividades:

- **El Plan Anual de Supervisión (PAS):** consiste en una supervisión, control y relevamiento de prestadores que se encuentran en los diferentes departamentos del País.
- **Control de la Calidad del Agua:** consiste en los Análisis Físico Químico y Bacteriológico del agua distribuida a la población.
- **Relevamiento de datos y Control de los Sistemas de efluentes cloacales** vertidos en los cauces hídricos por los funcionarios técnicos del ERSSAN
- **Estudios Tarifarios:** se da como resultado de una solicitud por parte de los prestadores del Servicio de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario para la modificación de su tarifa.
- **Intimaciones por Transgresiones del Marco Regulatorio:** es producto de las faltas que se constatan mediante los trabajos de campo realizados por los funcionarios del ERSSAN.
- **Mediaciones:** este trabajo consiste en la intermediación que lleva a cabo el ERSSAN para solucionar los problemas entre los diferentes actores del sector a fin asegurar la provisión estable y sostenible del servicio.

Teniendo en cuenta las actividades mencionadas y las metas establecidas en el Plan Operativo Institucional, mediante la ejecución adecuada del presupuesto institucional se ha llegado a un total de **18.365 actividades de verificaciones** superando ampliamente la meta de **9.302 actividades de verificaciones proyectadas**, ya sea en cumplimiento de las actividades establecidas u otros tipos de actividades que debido a la aparición de la Pandemia del Coronavirus surgió la necesidad de llevar a cabo tales como el pedido del Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones consistente en el relevamiento de datos de números de NIS de la ANDE para facilitar mediante el Ministerio de Hacienda el proceso de subsidio a usuarios del servicio por medio de los prestadores de agua potable, acompañamiento de otras instituciones del sector para facilitar la provisión de agua potable a los usuarios, todas estas actividades apuntan a asegurar la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado sanitario de forma sostenible a la población en general.


Econ. Cristina Solana Muñoz
Presidenta del Comité de Administración
ERSSAN





11 (once)

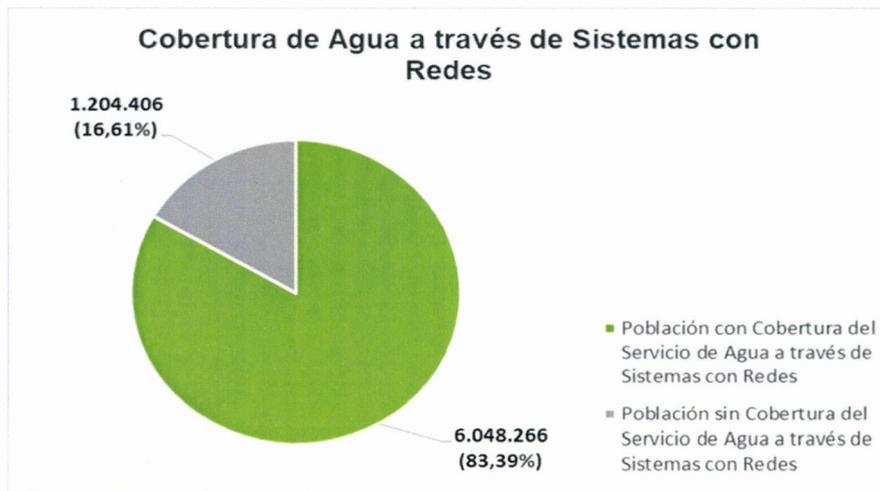
Actividades del ERSSAN	Metas Año 2020	Resultados - Logros Alcanzados
1. Plan Anual de Supervisión (PAS), consistente en la supervisión de su infraestructura, servicio y desempeño comercial y financiero a prestadores	3612	4980
2. Control de Calidad del Agua, basado en la realización de análisis físico químico y bacteriológico del agua por medio de los dos laboratorios móviles del ERSSAN, así como también la evaluación de los análisis remitidos por prestadores	3000	6659
3. Estudios Tarifarios, actividad por medio del cual se analiza los pedidos de ajustes de tarifas a fin de asegurar la sostenibilidad económica y financiera de los prestadores	40	40
4. Intimaciones a prestadores por las Transgresiones al Marco Regulatorio constatadas en campo	2500	2560
5. Relevamiento de Sistema, Control y Evaluación de la calidad de los efluentes cloacales vertidos en los cauces hídricos por medio del laboratorio móvil del ERSSAN	150	560
6. Relevamiento de Datos para Subsidio a Usuarios (Ley 6524/2020, Art. 17, Inc. b, Artículo 30 del Decreto N° 3506/2020) *	0	1300
7. Otras actividades del ERSSAN*	0	2266
Total de Verificaciones	9302	18365

Fuente: Elaboración Propia de la Institución

Mayor nivel de cobertura de abastecimiento de agua potable y alcantarillado sanitario

A partir de los trabajos de verificación en campo llevado a cabo por el ERSSAN, conforme al Plan Estratégico Institucional y ejecutado de acuerdo al Plan Operativo Institucional han permitido obtener nuevos indicadores con relación a la cobertura de agua potable a través de Sistemas con redes.

Estos nuevos indicadores son el resultado del esfuerzo que viene realizando el Gobierno a nivel Nacional, Departamental y Municipal, Entidades Binacionales Itaipú y Yacyretá, SENASA, INDERT y Sociedad Cívica para aumentar el acceso a agua potable de la población. En este sentido, el rol del ERSSAN ha ganado notoriedad debido a la necesidad de identificar, verificar y registrar a los prestadores que no están registrados y la actualización de los ya existentes, y mediante este trabajo al cierre del año 2020 se ha constatado la existencia de un total de **5.177 prestadores** de agua que representa **el 83,39% de la población total de 7.252.672 habitantes**, como resultado del aumento de nivel de cobertura ha permitido constatar que **6.048.266 habitantes** cuentan con acceso a agua por redes de distribución.



Fuente: Elaboración Propia de la Institución

Cristina Sojano Muñoz
Econ. Cristina Sojano Muñoz
Presidenta del Comité de Administración
ERSSAN





Por otro lado, los indicadores de Cobertura de Alcantarillado Sanitario con Redes Cloacales han llegado al **14,3% de la población total**, teniendo en cuenta las inversiones que vienen ejecutando el Gobierno Nacional, así como la Cobertura de los Sistemas de Tratamiento de Alcantarillado Sanitario (efluentes cloacales) ha llegado al **4,2% de la población total**.

Control de la Calidad del Agua mediante una Mayor Supervisión de Prestadores

El acceso a los servicios de agua potable y saneamiento es una necesidad básica y como tal es considerado un derecho humano fundamental. Además, el agua potable es un elemento básico que permite la higiene adecuada, vital para la salud.

Considerando que uno de los roles más importante de la institución es velar por la calidad del agua que se distribuye a la población, al cierre del año 2020 el impacto poblacional con acceso a agua potable (con desinfección) es de **4.557.807 habitantes que representa el 75,36% de la población** con acceso a agua por redes de distribución a nivel país.

IMPACTO POBLACIONAL		
DESCRIPCIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
Población total servida por los Prestadores del Servicio de Agua por Redes.	6.048.266	100%
Población con acceso a Agua Potable (con desinfección) verificado con análisis de agua.	4.557.807	75,36%
Población con acceso a Agua Corriente, sin desinfección.	1.490.459	24,64%

Fuente: Elaboración Propia de la Institución

Un aspecto importante a destacar es la situación en la que se encuentra el Sector de Agua y Saneamiento en el Paraguay, es que las consecuencias del COVID – 19 afectó la calidad del servicio brindado por los prestadores y este hecho se refleja en una leve disminución del nivel de desinfección del agua, principalmente a consecuencia de la reducción de los ingresos de los prestadores que ha sido afectado en un alto porcentaje.

Es importante resaltar, que el ERSSAN procede a realizar los análisis físico químico y bacteriológico mediante **los tres Laboratorios Móviles** como una Asistencia Técnica del Gobierno Nacional, cuyos resultados son entregados a los Prestadores, a los Gobiernos Departamentales y Municipales. Todo esto representó un impacto sustancial en el nivel de potabilidad del agua que se distribuye a la población.

Relevamientos de datos efluentes cloacales

El ERSSAN ha continuado con el proceso de relevamiento de datos de los prestadores que brindan el servicio de alcantarillado sanitario en los departamentos de Central, Itapúa, Guairá, San Pedro y Alto Paraná. El trabajo consiste básicamente en el control de prestadores que deben adecuarse a la Ley N° 5428/2015 de Efluentes Cloacales, cuya autoridad de aplicación es el ERSSAN.

Es importante señalar, que durante el año 2020 se ha procedido a realizar un relevamiento técnico de 20 prestadores de servicio de alcantarillado sanitario que afecta a 94.860 habitantes.

Cef
Econ. Cristina Solana Muñoz
Presidenta del Comité de Administración
ERSSAN





ANEXO II

➤ Recursos Humanos

Recursos Humanos			
Descripción	Mujer	Hombre	Total
Total Recursos Humanos Activos (a+b)	52	72	124
(*) Recursos Humanos Activos Nombrados ^(a)	17	31	48
Recursos Humanos Contratados ^(b)	35	41	76
Recursos Humanos Profesionales (Nombrados y Contratados que posean Título Universitario)	33	37	70
Personal en Cargos Gerenciales (A partir de Jefe de Departamento)	13	27	40

Funcionarios comisionados: 4 (1 en MOPC, 1 en Gob. Villa Hayes, 1 en EBY y 1 en el Ministerio de Hacienda)


Econ. Cristina Solana Muñoz
Presidenta del Comité de Administración
ERSSAN





ANEXO III

➤ **Informaciones de Género**

Recursos Humanos y Financieros destinados a actividades relacionadas a			
Cantidad de Funcionarios/as	En Guaraníes		
	Total Ejecutado por la Entidad (a)	*Ejecución destinada a Género (b)	% Participación del gasto en género con respecto al total Ejecutado por la Entidad $c = b/a * 100$
101	14.432.966.196	7.577.307.253	52,5 %
Breve descripción de las acciones realizadas relacionadas a Género			
<p>La mayoría de las actividades realizadas en campo por el ERSSAN tienen relación directa, ó indirecta, con la cuestión de género desde un análisis transversal, considerando que la falta de agua afecta por partida doble a las mujeres, quienes son normalmente las encargadas de acarrear para sus familias.</p>			

Crep
Escr. Gen. del Comité de Administración
ERSSAN





ANEXO IV

➤ **Actividades o acciones realizadas en el marco del COVID -19**

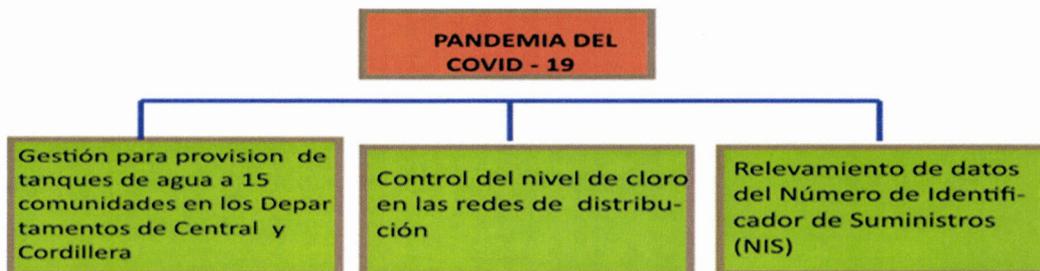
Efectos de la pandemia en las funciones del ERSSAN

Desde el establecimiento de las primeras medidas sanitarias por parte del Gobierno Nacional y con la imposición de la cuarentena total, según decreto N° 3478/2020, el ERSSAN siguió desarrollando normalmente sus actividades de verificación, supervisión y control de los sistemas de agua potable y alcantarillado sanitario debido a la necesidad de garantizar la provisión continua de agua potable a la población.

Otro hecho relevante es la situación de sequía que ha afectado al país durante el año 2020 y sumado a los efectos de la Pandemia del COVID – 19 han interferido en el servicio de los sistemas de agua potable, generando denuncias por parte de la ciudadanía principalmente por la falta del vital líquido. Estos hechos requirieron de medidas de contingencias y de trabajos interinstitucionales que implica un trabajo conjunto entre el ERSSAN, la Dirección de Agua Potable y Saneamiento (DAPSAN) del Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones (MOPC), la Secretaría de Emergencia Nacional (SEN), el Servicio Nacional de Saneamiento Ambiental (SENASA) y otras instituciones del sector.

Como parte del trabajo interinstitucional, se han ejecutado diferentes actividades tales como: la Gestión para provisión de tanques de agua a 15 comunidades en los Departamentos de Central y Cordillera, el Control del nivel de cloro en las redes de distribución, conforme a la nota de recomendación por parte del Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social, a solicitud del Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones se realizó el relevamiento de datos del Número de Identificador de Suministros (NIS) del consumo de energía eléctrica de los prestadores para proveer datos al Ministerio de Hacienda para procesar el Subsidio a los usuarios a través de los prestadores y el establecimiento de equipos técnicos de atención permanente para hacer frente a las denuncias ciudadanas recibidos a través de todos los medios con que cuenta el ERSSAN.

Por último, como hecho importante es que el ERSSAN desde el inicio de la Pandemia del COVID – 19 no ha cerrado sus puertas y siguió con la atención a los usuarios, prestadores y terceros comprendidos del servicio de agua potable y alcantarillado sanitario reforzando la utilización de redes sociales y medios alternativos de comunicación a fin de asegurar el cumplimiento de sus objetivos y metas institucionales, respetando todas las recomendaciones por parte del Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social.



Cristina Solana Muñoz
Econ. Cristina Solana Muñoz
Presidenta del Comité de Administración
ERSSAN