

**Estado de Consultas Diferidas y Reclamos Ingresados**  
**en el Ente Regulador en el mes de Octubre/11**  
**(Datos al 5/12/11)**

Estado	Consultas	%	Reclamos	%
Solucionados	31	96,90%	237	94,80%
En tratamiento	1	3.10%	13	5,20%
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>	<b>250</b>	<b>100%</b>

**Tiempo Promedio de Reclamos Solucionados Según Tipo**  
**(Datos al 5/12/11 - En días)**

	Agua	Cloaca	Comercial	URGENTE	% Soluc.(*)
Enero	21	28	32	16	97,26%
Febrero	20	17	37	14	98,41%
Marzo	20	18	28	14	98,23%
Abril	21	25	21	17	97,73%
Mayo	19	16	26	13	96,19%
Junio	24	24	35	16	97,87%
Julio	23	22	17	15	99,66%
Agosto	25	21	31	18	98,10%
Setiembre	26	15	17	18	95,74%
Octubre	22	23	14	15	94,80%

Tiempo Promedio de Reclamos Solucionados: El calculo se realizo considerando la ultima fecha de modificacion del estado de los reclamos en el Sistema de Reclamos. Dicha fecha, en general es posterior a la fecha de efectiva solución del reclamo; por lo que el promedio indicado es superior al real.

Asimismo, cabe señalar que en el cuadro de Tiempo Promedio, se ha actualizado al 5/12/11, exclusivamente los porcentajes (\*) de reclamos solucionados de los meses anteriores. El Tiempo Promedio de Solución de los Reclamos solucionados se ha mantenido conforme ha sido calculado oportunamente; a los 30 días de ingresados los reclamos.

