

Estado de Consultas Diferidas y Reclamos Ingresados
en el Ente Regulador en el mes de Diciembre/12
(Datos al 5/01/13)

Estado	Consultas	%	Reclamos	%
Solucionados	16	100,00%	147	88,00%
En tratamiento	0	0,00%	93	12,00%
Total	16	100%	329	100%

Tiempo Promedio de Reclamos Solucionados Según Tipo
(Datos al 5/01/13 - En días)

	Agua	Cloaca	Comercial	URGENTE	% Soluc.(*)
Enero	29	27	26	22	95,00%
Febrero	10	21	28	16	96,00%
Marzo	22	23	24	16	97,00%
Abril	21	23	24	12	98,00%
Mayo	21	19	25	13	98,00%
Junio	21	15	11	11	98,00%
Julio	20	13	16	13	97,00%
Agosto	17	18	19	14	98,00%
Setiembre	18	17	7	13	97,00%
Octubre	19	18	12	18	94,00%
Noviembre	13	19	21	15	88,00%

Tiempo Promedio de Solucion: Cabe señalar que el calculo se realiza considerando la ultima fecha de modificación del estado de los reclamos en el Sistema de Reclamos. Dicha fecha, es la fecha de verificación telefónica con el usuario y la misma 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 5/01/13, 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.

