

Estado de Consultas Diferidas y Reclamos Ingresados
en el Ente Regulador en el mes de Diciembre/13
(Datos al 5/02/14)

Estado	Cons. Difer.	%	Reclamos	%
Solucionados	53	100,00%	457	94,00%
En tratamiento	0	0,00%	30	6,00%
Total	53	100%	487	100%

Tiempo Promedio de Reclamos Solucionados Según Tipo
(Datos al 5/02/14 - En días)

	Agua	Cloaca	Comercial	URGENTE	% Soluc.(*)
Enero	23	26	9	16	98,00%
Febrero	19	13	19	14	97,00%
Marzo	18	16	18	16	98,00%
Abril	18	21	11	12	98,00%
Mayo	18	20	20	14	98,00%
Junio	22	16	15	16	98,00%
Julio	22	20	14	14	97,00%
Agosto	21	19	23	17	98,00%
Setiembre	24	24	16	18	99,00%
Octubre	23	20	14	17	97%
Noviembre	21	16	11	17	88%
Diciembre	40	32	36	34	94%

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 5/02/14, 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.

