

Estado de Consultas Diferidas y Reclamos Ingresados
en el Ente Regulador en el mes de Diciembre/14
(Datos al 5/02/15)

Estado	Cons. Difer.	%	Reclamos	%
Solucionados	16	100,00%	318	68,00%
En tratamiento	0	0,00%	93	32,00%
Total	16	100%	369	100%

Tiempo Promedio de Reclamos Solucionados Según Tipo
(Datos al 5/02/15 - En días)

	Agua	Cloaca	Comercial	URGENTE	% Soluc.(*)
Enero	26	22	11	33	94,00%
Febrero	22	19	9	20	97,00%
Marzo	24	27	14	24	93,00%
Abril	24	23	21	20	95,00%
Mayo	21	27	30	16	94,00%
Junio	30	22	14	21	93,00%
Julio	28	18	15	19	96,00%
Agosto	22	18	24	18	95,00%
Setiembre	25	17	18	25	97,00%
Octubre	23	24	17	18	93,30%
Noviembre	24	19	23	18	90,50%
Diciembre	28	29	18	28	70,00%

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 5/02/15, 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.

