

**Estado de Consultas Diferidas y Reclamos Ingresados**  
**en el Ente Regulador en el mes de Diciembre/16**  
**(Datos al 5/02/17)**

Estado	Cons. Difer.	%	Reclamos	%
Solucionados	144	73,50%	633	79,00%
En tratamiento	52	26,50%	168	21,00%
<b>Total</b>	<b>196</b>	<b>100%</b>	<b>801</b>	<b>100%</b>

**Tiempo Promedio de Reclamos Solucionados Según Tipo**  
**(Datos al 5/02/17 - En días)**

	Agua	Cloaca	Comercial	URGENTE	% Soluc.(*)
Enero	32	28	24	27	96,00%
Febrero	30	29	44	25	97,50%
Marzo	30	31	26	28	99,50%
Abril	29	29	39	25	95%
Mayo	31	34	28	23	95%
Junio	34	31	38	30	96%
Julio	31	22	45	28	95%
Agosto	32	32	33	25	97%
Setiembre	25	29	41	23	95%
Octubre	29	29	38	23	95%
Noviembre	30	29	40	24	89%
Diciembre	27	23	34	24	79%

*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 5/02/17, 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.