

**Estado de Consultas y Reclamos Ingresados en el Ente Regulador
en el año 2010 (Datos al 5-02-11)**

Estado	Consultas	%	Reclamos	%
Solucionados	221	100,00%	3191	97,00%
En tratamiento	0	0,00%	102	3,00%
Total	221	100%	3293	100%

**Tiempo Promedio de Reclamos Solucionados Según Tipo - Año 2010
(Datos al 5/02/11 - En días)**

	Agua	Cloaca	Comercial	URGENTE	% Soluc.(*)
Enero	18	16	23	13	99,80%
Febrero	19	20	21	13	99,00%
Marzo	20	18	19	16	99,60%
Abril	20	12	26	13	99,50%
Mayo	18	15	24	14	98,24%
Junio	16	18	34	14	99,00%
Julio	17	15	33	12	99,50%
Agosto	18	15	31	13	98,60%
Setiembre	20	16	32	15	97,30%
Octubre	23	19	26	17	94,30%
Noviembre	17	19	38	16	95,30%
Diciembre	24	19	22	16	85,60%

Tiempo Promedio de Reclamos Solucionados: El calculo se realizo considerando la ultima fecha de modificación 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 de Solución de los reclamos por tipología; solamente se ha actualizado al 5/02/11, los porcentajes (*) de reclamos solucionados. Los tiempos promedio de solución se han mantenido conforme han sido calculados oportunamente; a los 30 días de ingresados los reclamos en el Organismo.

