



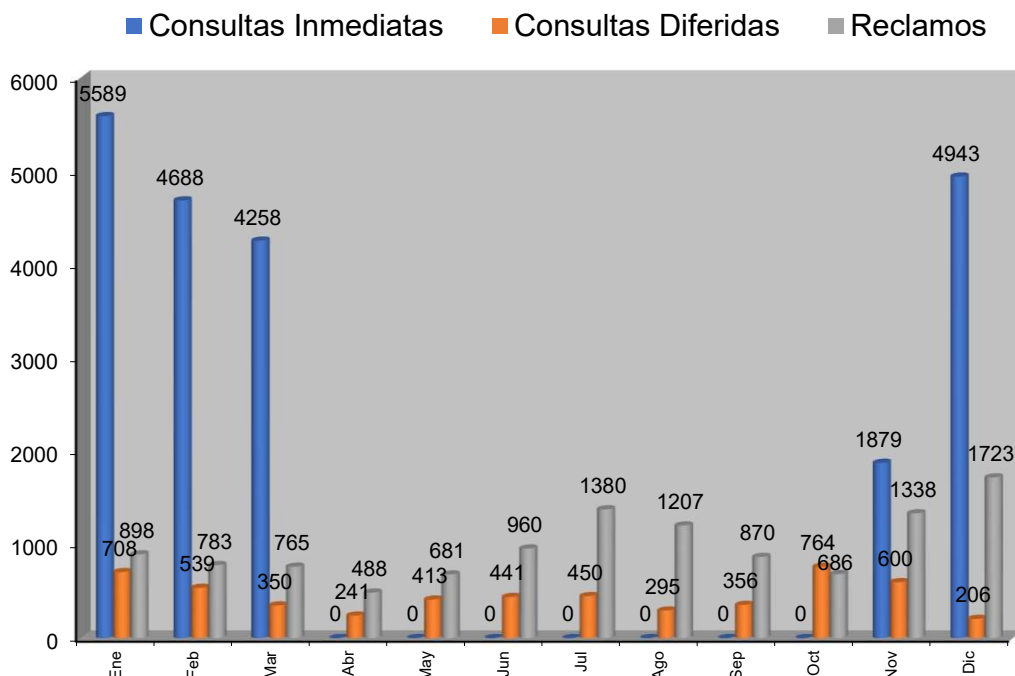
Gerencia de Atención al Usuarios

**Estadísticas
Anuales
2020**

CUADRO COMPARATIVO DEL TOTAL DE CONTACTOS INGRESADOS EN EL ERAS POR TODOS LOS MEDIOS AÑO 2020

	Consultas Inmediatas	Consultas	Reclamos	Total
Ene	5589	708	898	7195
Feb	4688	539	783	6010
Mar	4258	350	765	5373
Abr	S/D	241	488	729
May	S/D	413	681	1094
Jun	S/D	441	960	1401
Jul	S/D	450	1380	1830
Ago	S/D	295	1207	1502
Sep	S/D	356	870	1226
Oct	S/D	764	686	1450
Nov	1879	600	1338	3817
Dic	4943	206	1723	6872
Total	21357	5363	11779	38499

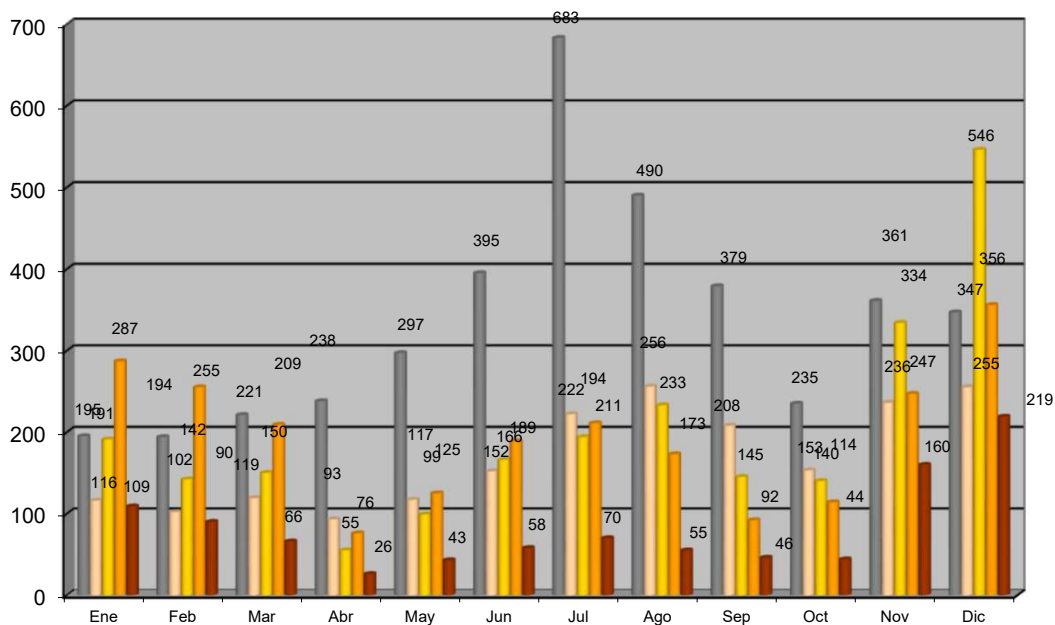
A mediados del año 2020 el Dto. de Sistemas actualizo la versión del Callcenter y desde ese momento no se pudieron obtener los datos de manera directa hasta la puesta en marcha del CallCenter WEB.



TOTAL DE RECLAMOS INGRESADOS EN EL ERAS POR REGIÓN AÑO 2020

	Capital	Norte	Oeste	Sudoeste	Sudeste
<i>Ene</i>	195	116	191	287	109
<i>Feb</i>	194	102	142	255	90
<i>Mar</i>	221	119	150	209	66
<i>Abr</i>	238	93	55	76	26
<i>May</i>	297	117	99	125	43
<i>Jun</i>	395	152	166	189	58
<i>Jul</i>	683	222	194	211	70
<i>Ago</i>	490	256	233	173	55
<i>Sep</i>	379	208	145	92	46
<i>Oct</i>	235	153	140	114	44
<i>Nov</i>	361	236	334	247	160
<i>Dic</i>	347	255	546	356	219
<u>TOTAL</u>	4035	2029	2395	2334	986

Total	11779
--------------	--------------



TOTAL DE RECLAMOS INGRESADOS EN EL ERAS POR TIPO AÑO 2020

	Agua	Cloaca	Comercial
<i>Ene</i>	585	190	123
<i>Feb</i>	524	147	112
<i>Mar</i>	498	192	75
<i>Abr</i>	270	171	47
<i>May</i>	351	263	67
<i>Jun</i>	460	400	100
<i>Jul</i>	708	521	151
<i>Ago</i>	455	624	128
<i>Sep</i>	374	413	83
<i>Oct</i>	280	315	91
<i>Nov</i>	772	477	89
<i>Dic</i>	1256	424	43
TOTAL	6533	4137	1109

TOTAL 11779

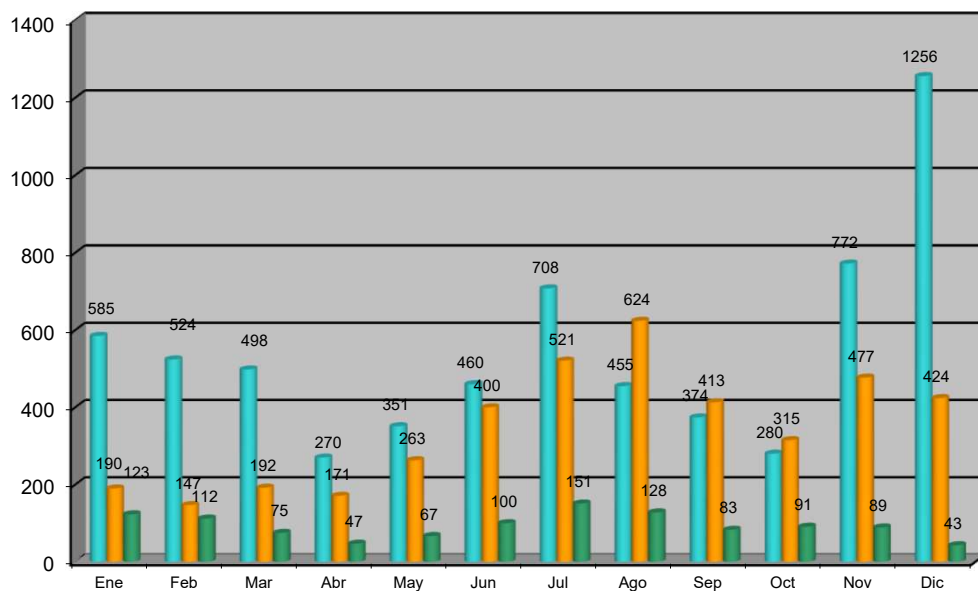
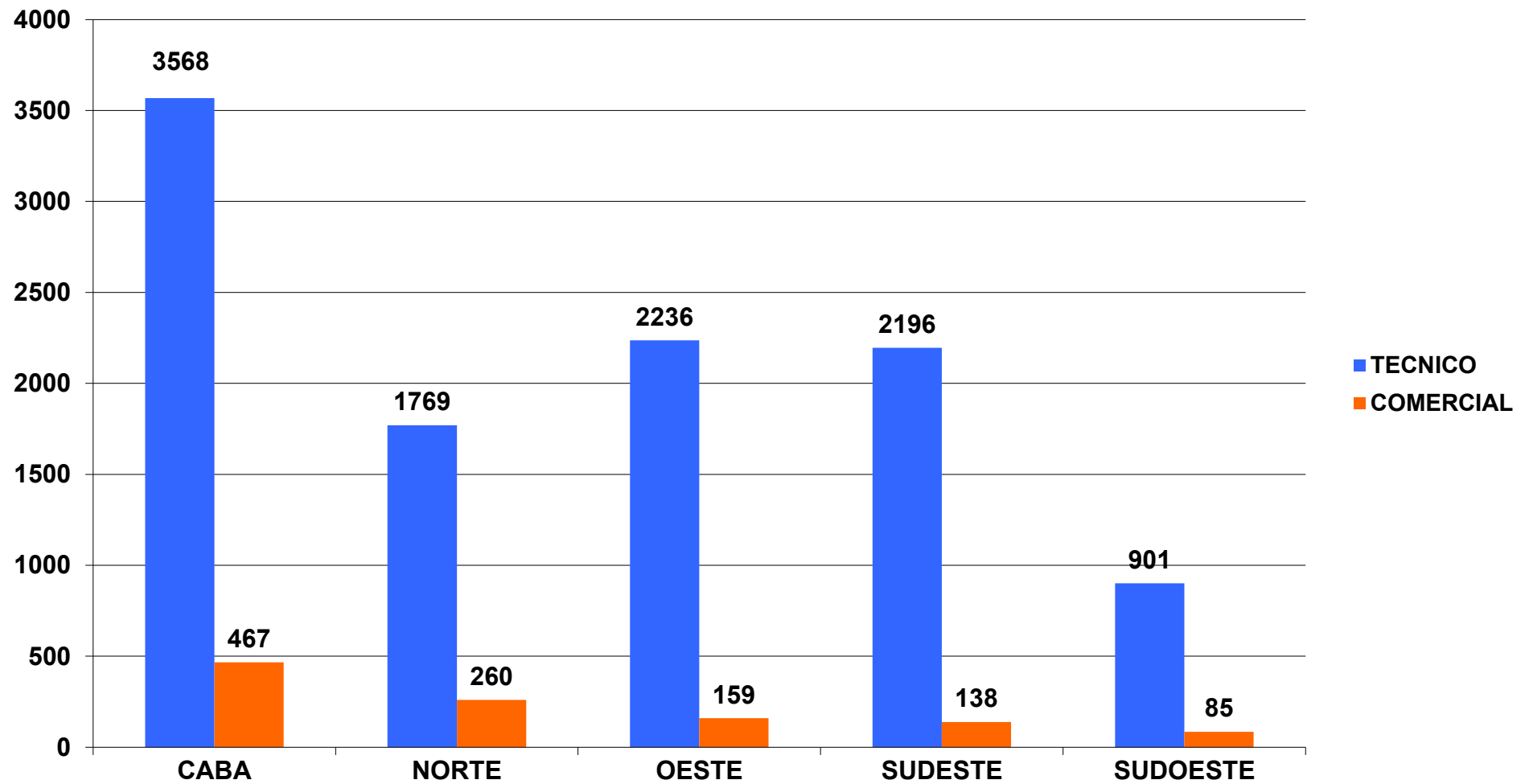
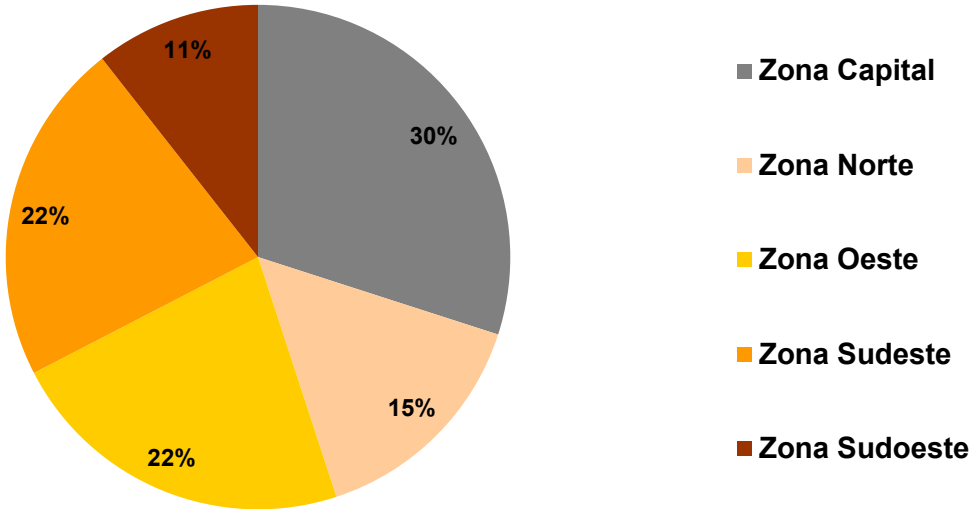


GRAFICO DEL TOTAL DE RECLAMOS INGRESADOS EN EL ERAS. CLASIFICADOS POR REGION Y TIPO AÑO 2020



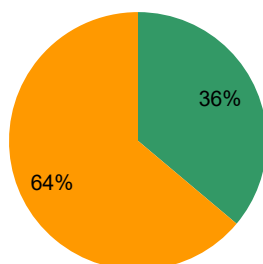
**PORCENTAJE DE RECLAMOS URGENTES INGRESADOS EN EL ERAS SEGÚN LA REGIÓN.
AÑO 2020**



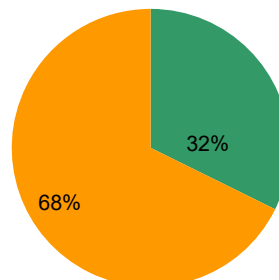
RECLAMOS INGRESADOS EN EL ERAS CLASIFICADOS POR DISTRITO Y URGENCIA REGION CABA AÑO 2020

	Belgrano	Caballito	Cent-Const	Devoto	Flores
Reclamos	214	309	353	255	269
Urgencias	379	648	638	272	698
TOTAL	593	957	991	527	967
TOTAL	4035				

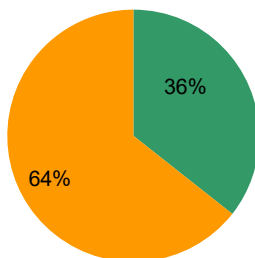
Belgrano



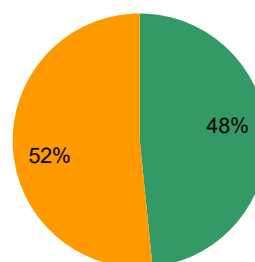
Caballito



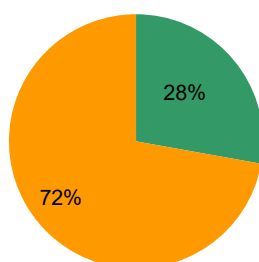
Cent-Const



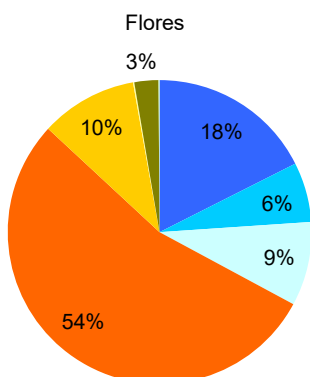
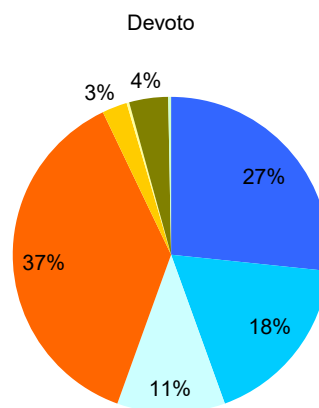
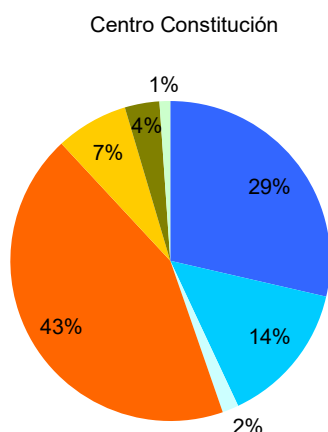
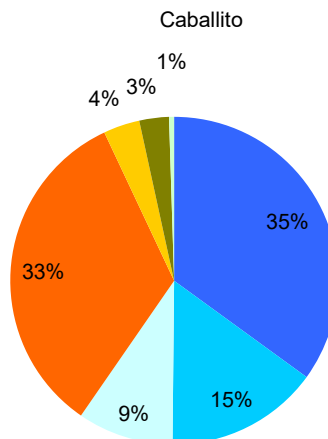
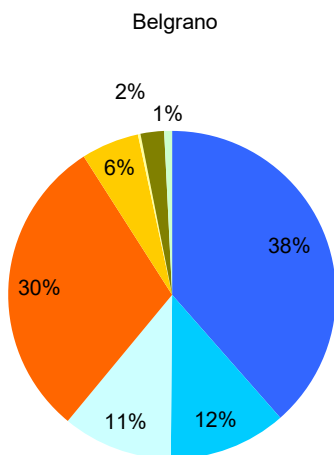
Devoto



Flores



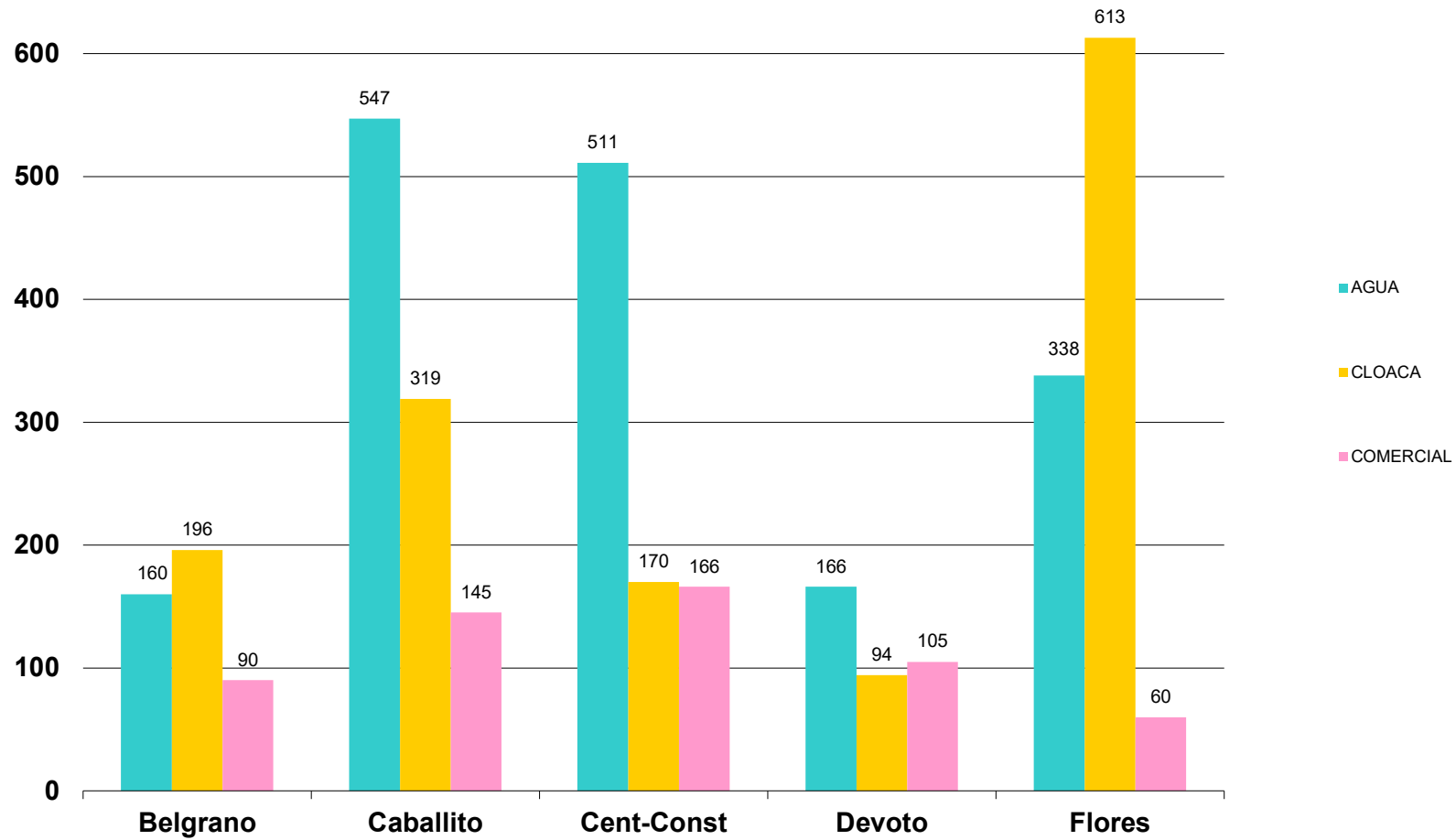
RECLAMOS INGRESADOS EN EL ERAS CLASIFICADOS POR DISTRITO Y SUBTIPO REGION CABA AÑO 2020



■ Falta Agua(U) ■ Falta presión ■ Escapes de agua
 ■ Taponamiento c/desborde int.(U) ■ Desborde vía pública(U) ■ Taponamientos
 ■ Veredas y Calzadas ■ Otros*

* Reclamos comerciales y No tipificados.
(U) Reclamos Urgentes.

GRAFICO DEL TOTAL DE RECLAMOS INGRESADOS POR REGION, DISTRITO Y TIPO DE RECLAMO EN CABA AÑO 2020

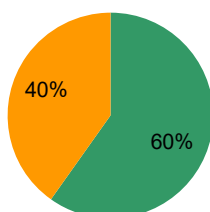


RECLAMOS INGRESADOS EN EL ERAS CLASIFICADOS POR DISTRITO Y URGENCIA REGION NORTE AÑO 2020

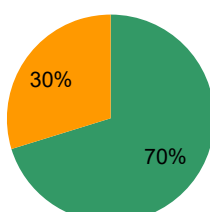
	San Fernando	San Isidro	San Martín	Tigre	V.López	Escobar	San Miguel Jose C. Paz M.Argentinas	Pilar
Reclamos	67	144	186	70	189	9	73	47
Urgencias	45	61	124	45	222	8	49	38
TOTAL	112	205	310	115	411	17	122	85

TOTAL 1377

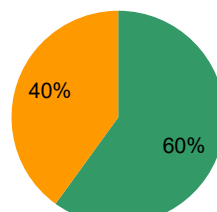
San Fernando



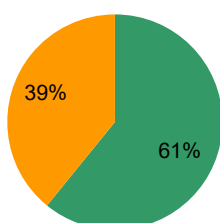
San Isidro



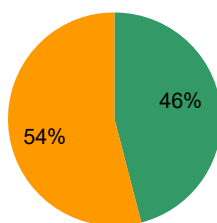
San Martín



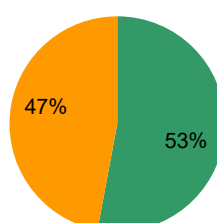
Tigre



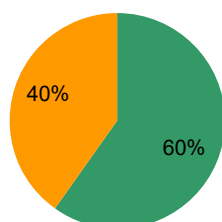
V.López



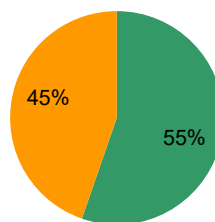
Escobar



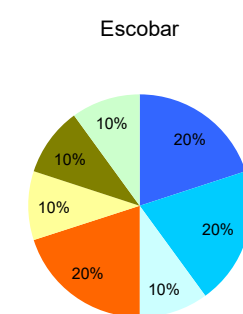
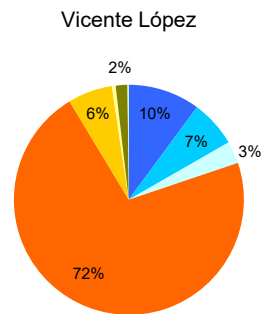
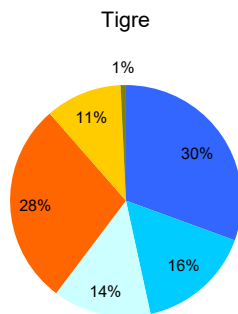
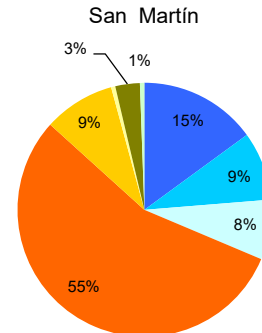
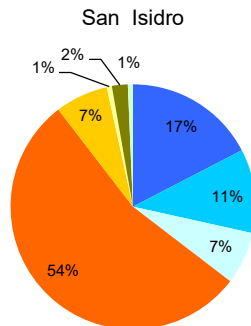
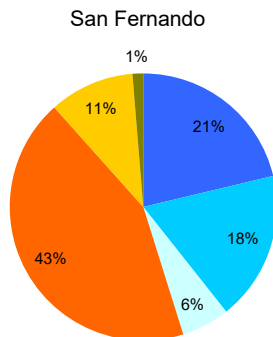
San Miguel Jose C. Paz
M.Argentinas



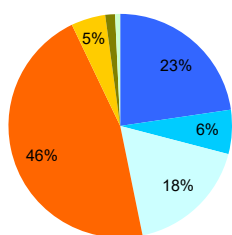
Pilar



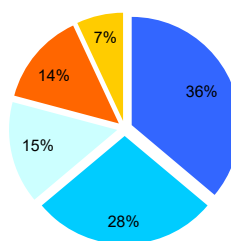
RECLAMOS INGRESADOS EN EL ERAS CLASIFICADOS POR DISTRITO Y SUBTIPO REGION NORTE año 2020



San Miguel Jose C. Paz
M.Argentinas



Pilar

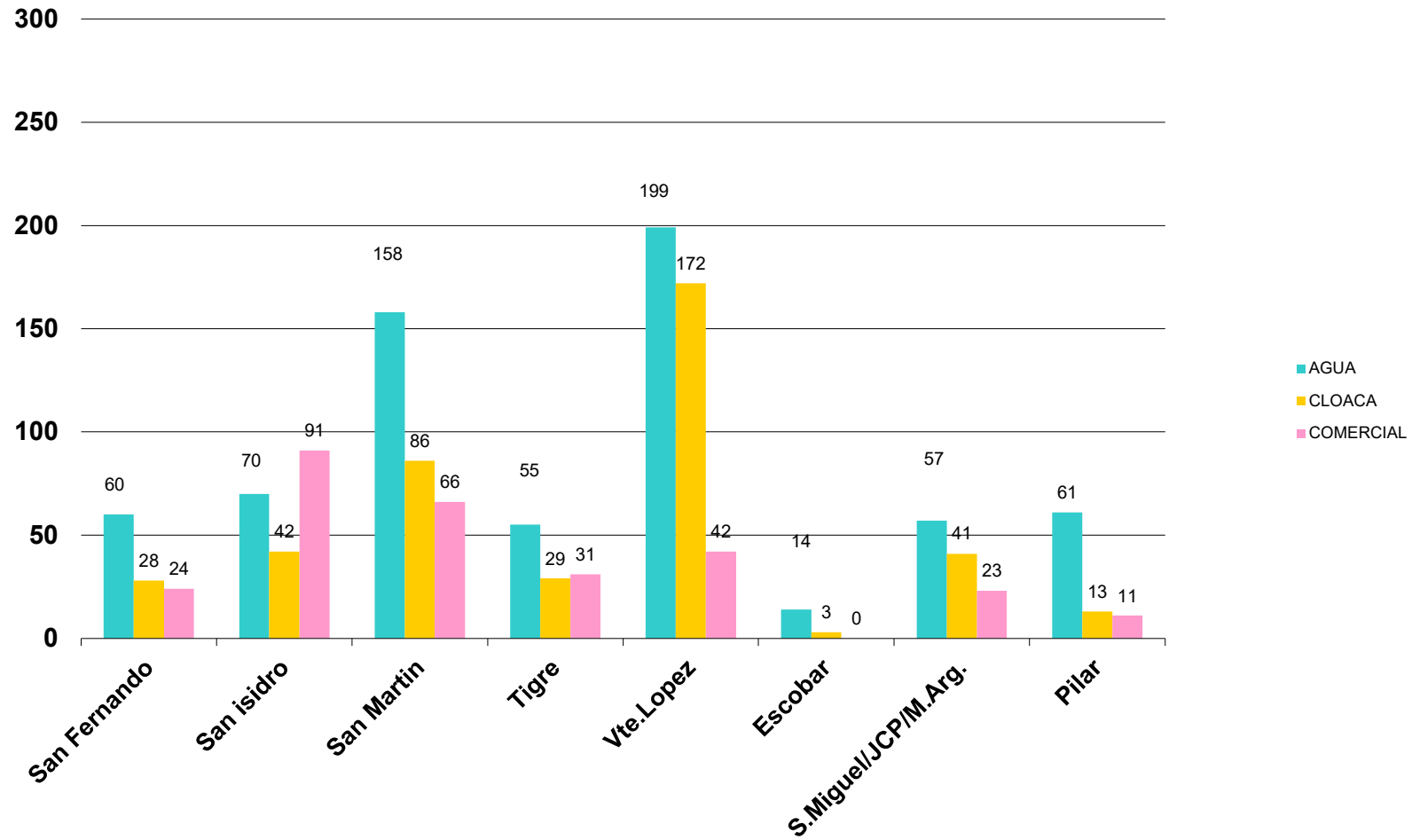


- Falta Agua(U)
- Falta presión
- Escapes de agua
- Taponamiento c/desborde int.(U)
- Desborde vía pública(U)
- Taponamientos
- Veredas y Calzadas
- Otros*

* Reclamos comerciales y No tipificados.

(U) Reclamos Urgentes.

GRAFICO DEL TOTAL DE RECLAMOS INGRESADOS POR REGION, DISTRITO Y TIPO DE RECLAMO EN ZONA NORTE AÑO 2020

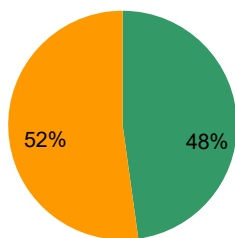


RECLAMOS INGRESADOS EN EL ERAS CLASIFICADOS POR DISTRITO Y URGENCIA REGION OESTE AÑO 2020

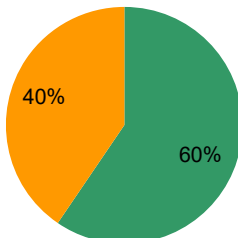
	Matanza Norte	Matanza Sur	Matanza Oeste	Morón	Tres de Febrero	Moreno	Merlo	Hurlingham Itzaingo
Reclamos	207	272	37	189	121	69	77	30
Urgencias	226	185	35	96	111	49	79	5
TOTAL	433	457	72	285	232	118	156	35

TOTAL 1788

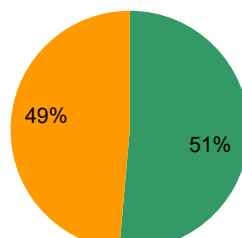
Matanza Norte



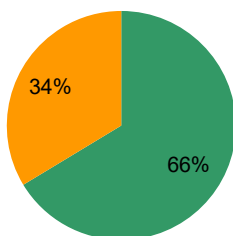
Matanza Sur



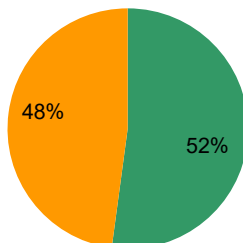
Matanza Oeste



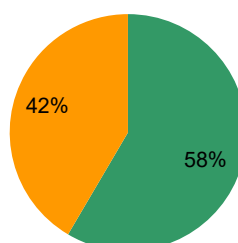
Morón



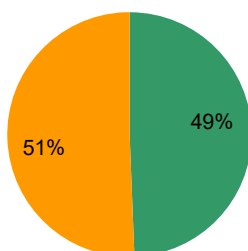
Tres de Febrero



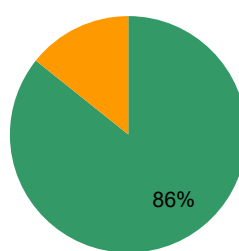
Moreno



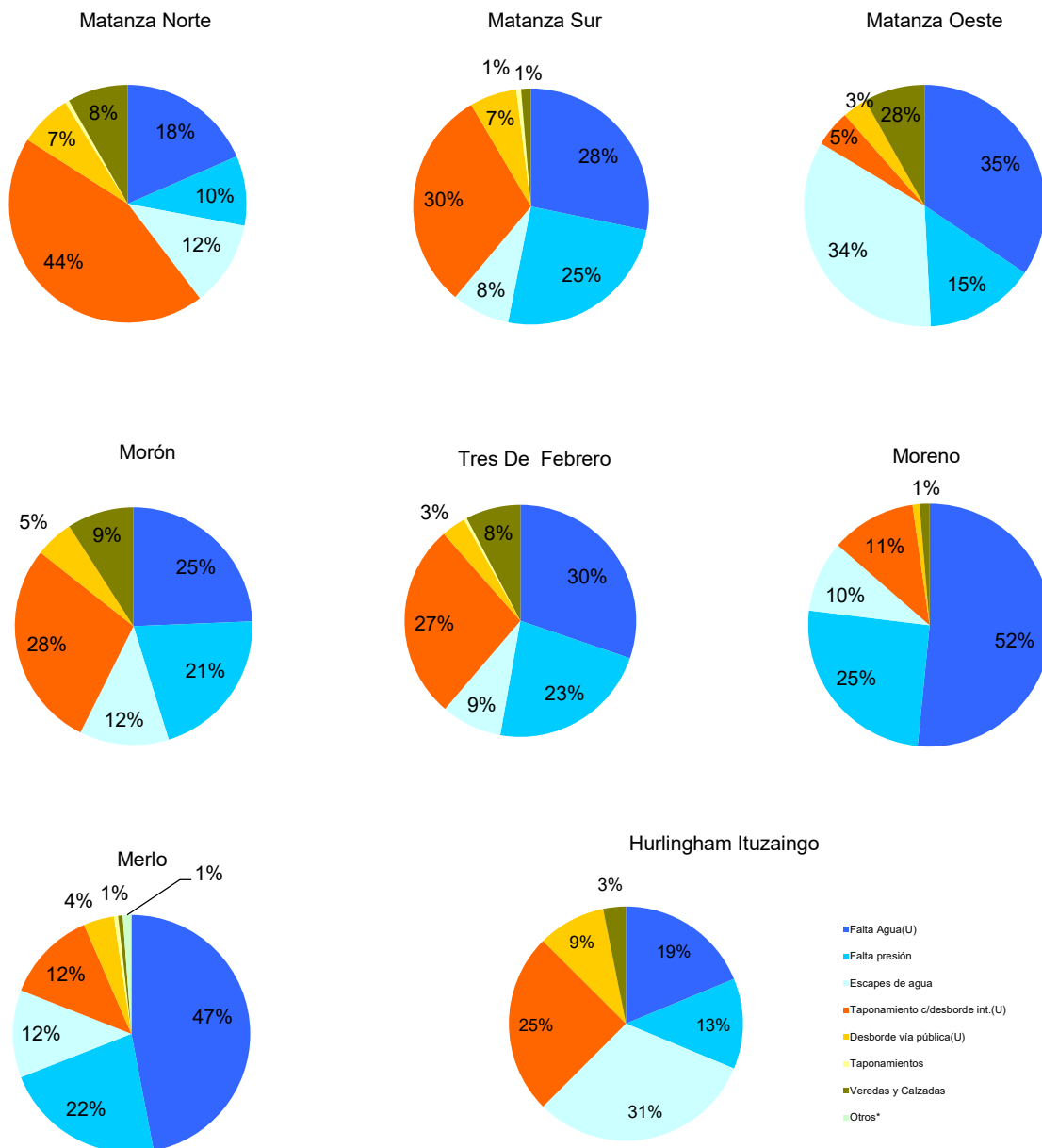
Merlo



Hurlingham Itzaingo

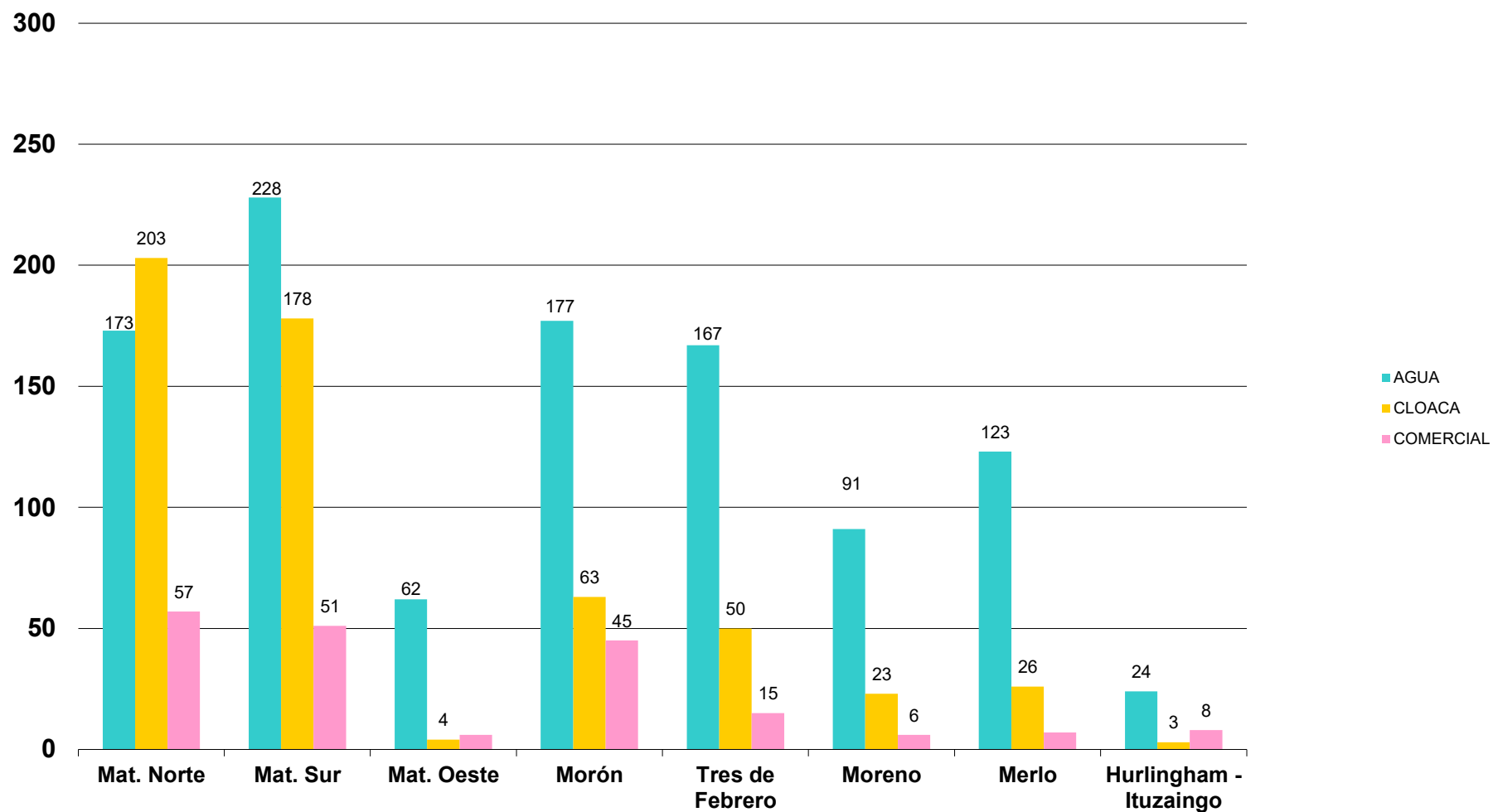


RECLAMOS INGRESADOS EN EL ERAS CLASIFICADOS POR DISTRITO Y SUBTIPO REGION OESTE AÑO 2020



* Reclamos comerciales y No tipificados.
(U) Reclamos Urgentes.

**GRAFICO DEL TOTAL DE RECLAMOS INGRESADOS POR REGION, DISTRITO Y TIPO DE RECLAMO
EN ZONA OESTE AÑO 2020**



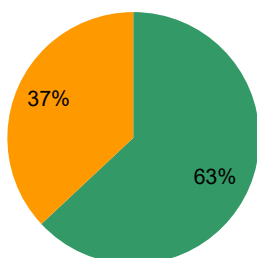
RECLAMOS INGRESADOS EN EL ERAS CLASIFICADOS POR DISTRITO Y URGENCIA REGION SUDESTE AÑO 2020

	Lanús	Avellaneda	Quilmes	Florencio Varela
Reclamos	278	196	418	109
Urgencias	163	150	544	126

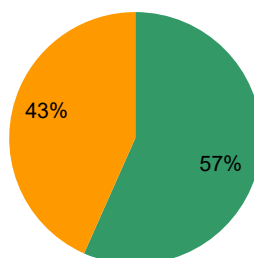
TOTAL	441	346	962	235
-------	-----	-----	-----	-----

TOTAL	1984
-------	------

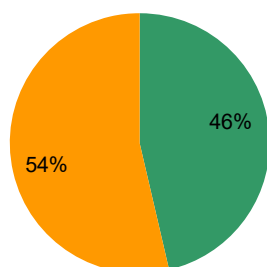
Lanús



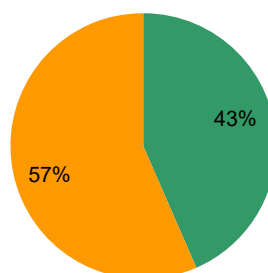
Avellaneda



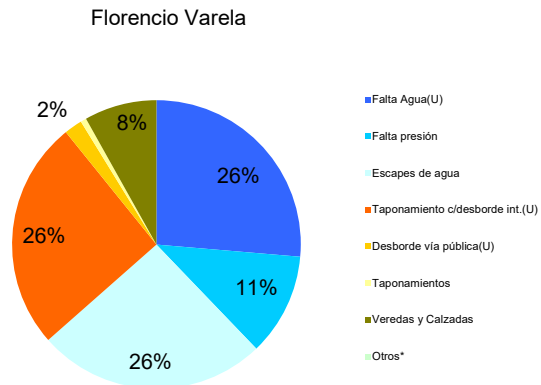
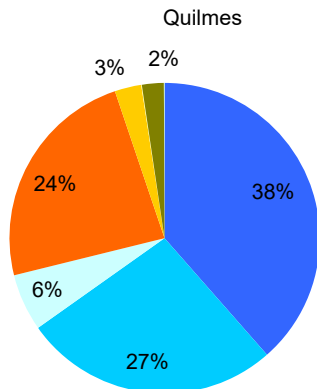
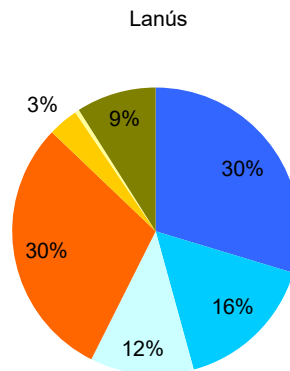
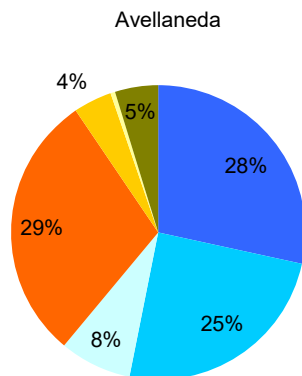
Florencio Varela



Quilmes

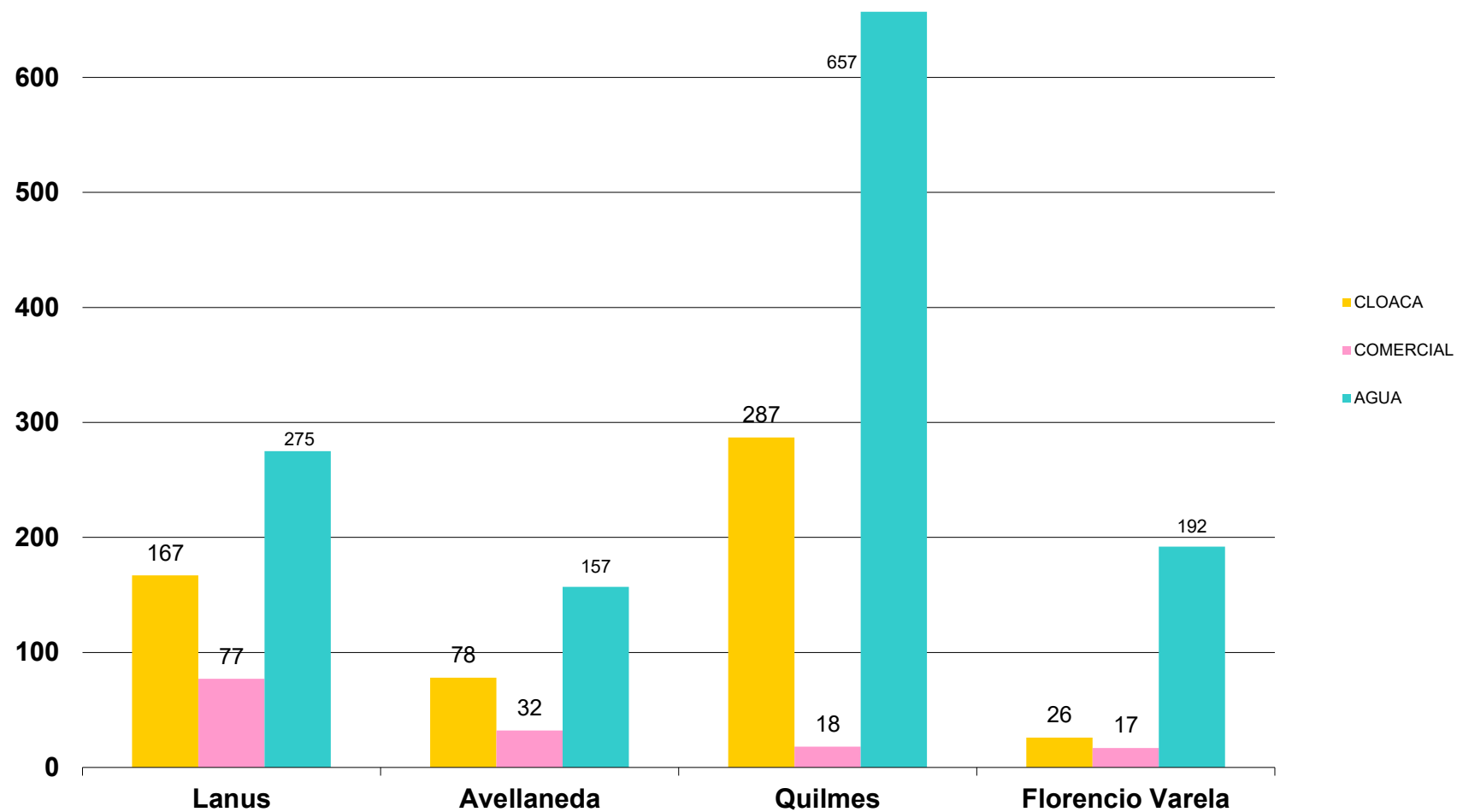


RECLAMOS INGRESADOS EN EL ERAS CLASIFICADOS POR DISTRITO Y SUBTIPO REGION SUDESTE AÑO 2020



* Reclamos comerciales y No tipificados.
(U) Reclamos Urgentes.

GRAFICO DEL TOTAL DE RECLAMOS INGRESADOS POR REGION, DISTRITO Y TIPO DE RECLAMO
ZONA SUDESTE AÑO 2020



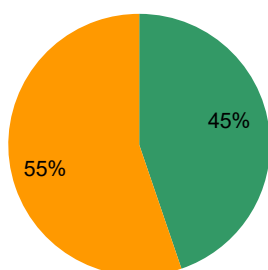
RECLAMOS INGRESADOS EN EL ERAS CLASIFICADOS POR DISTRITO Y URGENCIA REGION SUDOESTE AÑO 2020

	Almirante Brown	Esteban Echeverría	Lomas De Zamora	Presidente Perón	Ezeiza
Reclamos	98	80	283	7	31
Urgencias	121	56	163	9	33

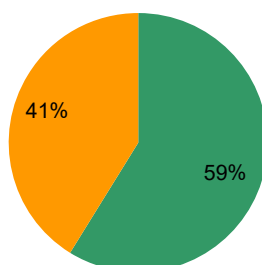
TOTAL	219	136	446	16	64
-------	-----	-----	-----	----	----

TOTAL	881
-------	-----

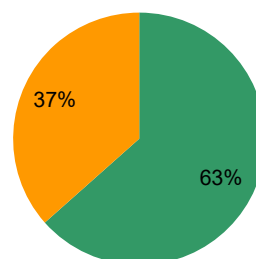
Almirante Brown



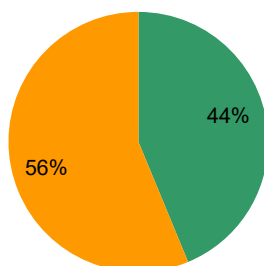
Esteban Echeverría



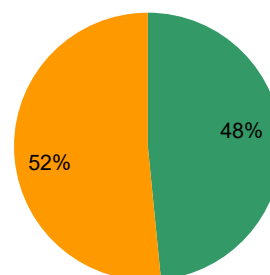
Lomas De Zamora



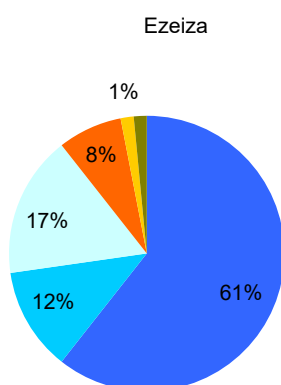
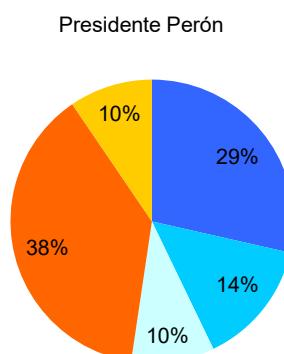
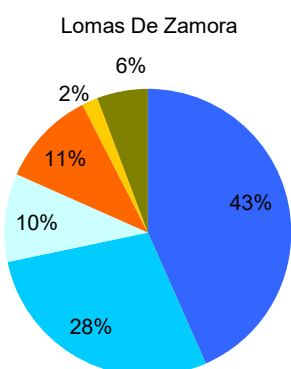
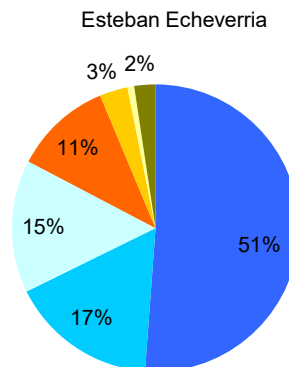
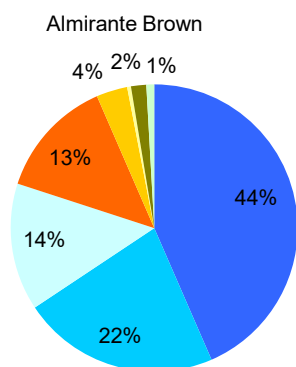
Presidente Perón



Ezeiza



RECLAMOS INGRESADOS EN EL ERAS CLASIFICADOS POR DISTRITO Y SUBTIPO REGION SUDOESTE AÑO 2020

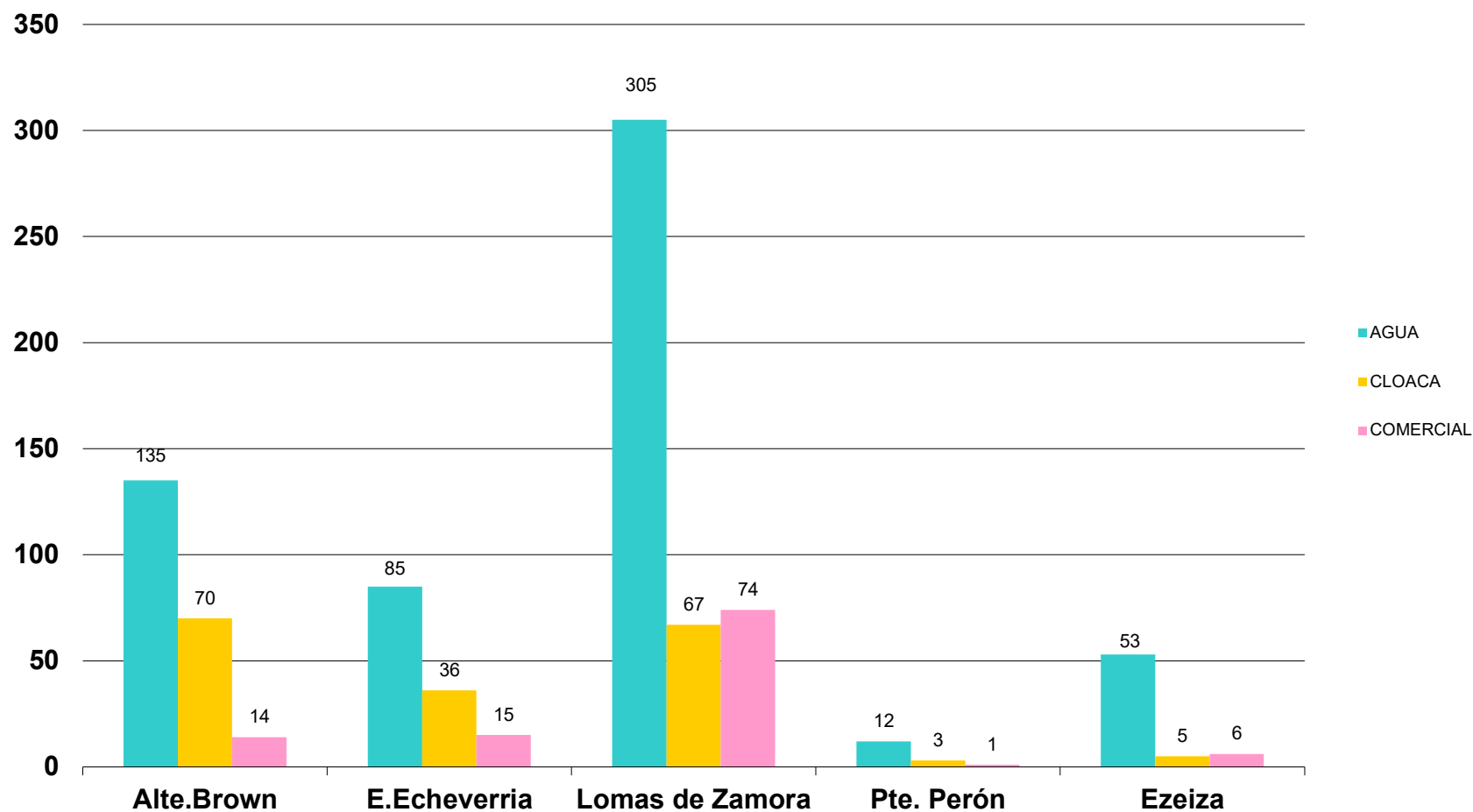


- Falta Agua(U)
- Falta presión
- Escapes de agua
- Taponamiento c/desborde int.(U)
- Desborde vía pública(U)
- Taponamientos
- Veredas y Calzadas
- Otros*

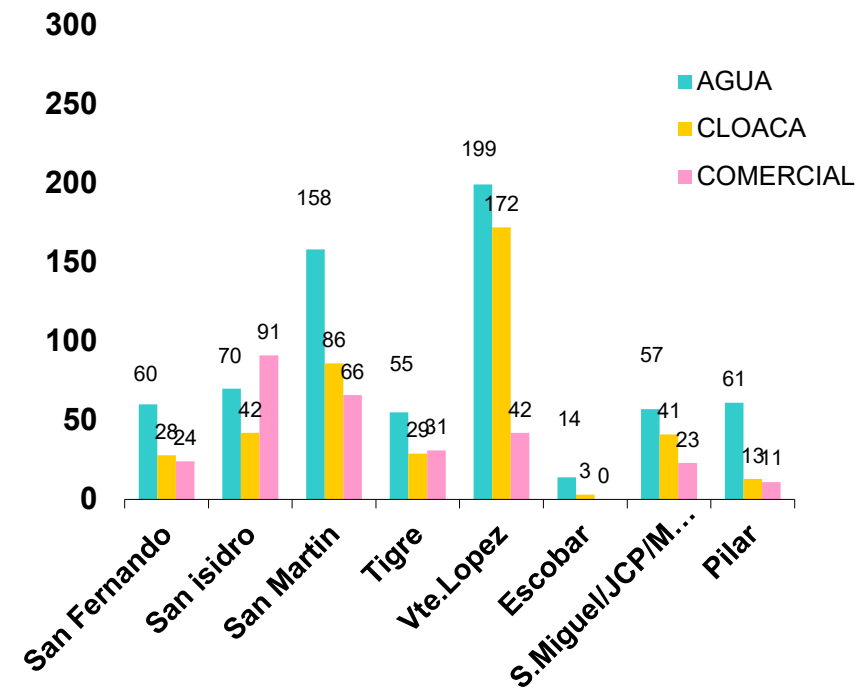
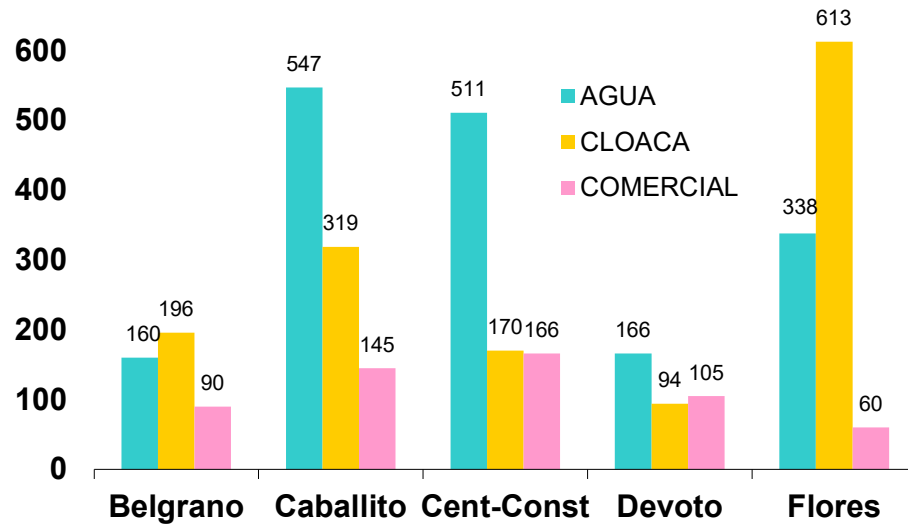
* Reclamos comerciales y No tipificados.

(U) Reclamos Urgentes.

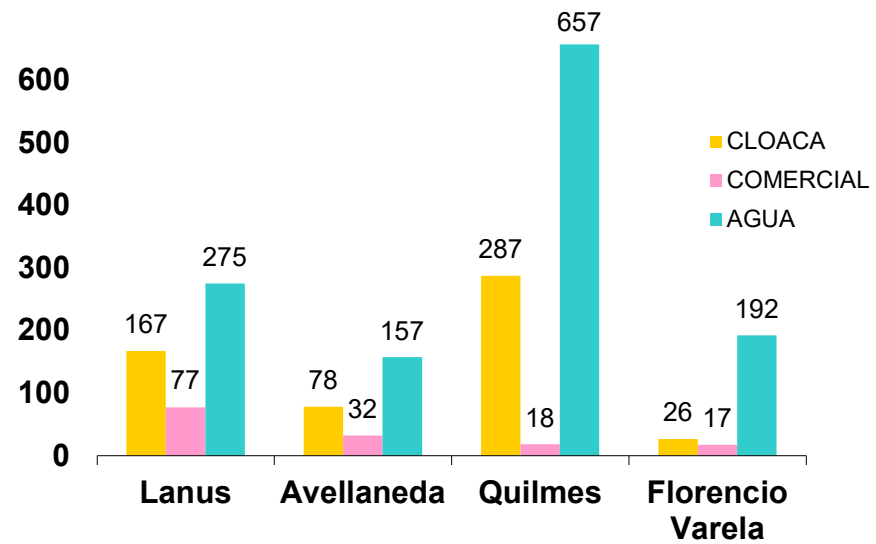
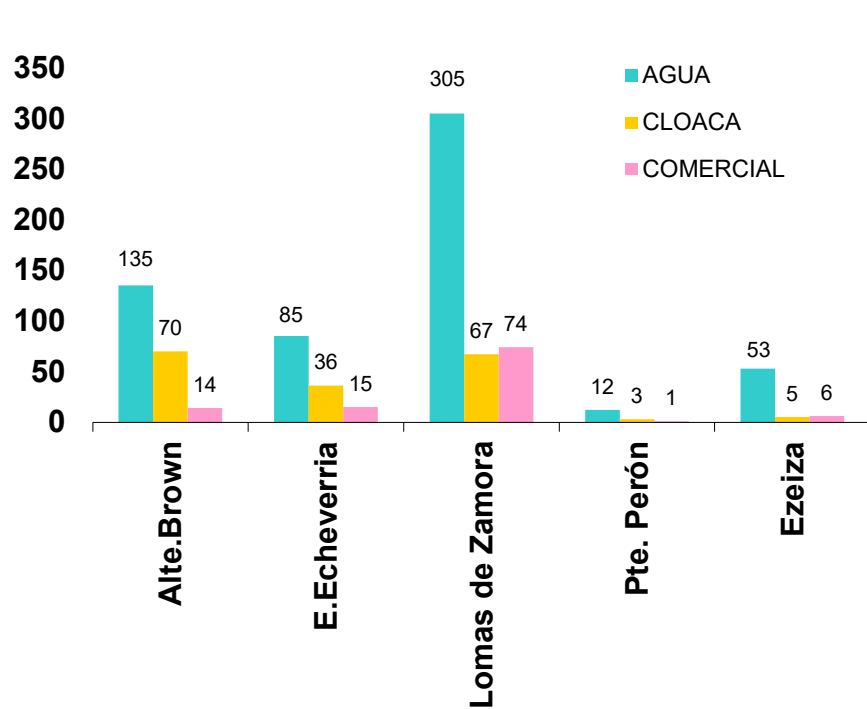
**GRAFICO DEL TOTAL DE RECLAMOS INGRESADOS POR REGION, DISTRITO Y TIPO DE RECLAMO
EN ZONA SUDOESTE AÑO 2020**



COMPARACIÓN DE GRÁFICOS DEL TOTAL DE RECLAMOS INGRESADOS POR REGIÓN, DISTRITO Y TIPO DE RECLAMO.
AÑO 2020



COMPARACIÓN DE GRÁFICOS DEL TOTAL DE RECLAMOS INGRESADOS POR REGIÓN, DISTRITO Y TIPO DE RECLAMO.
AÑO 2020.



**COMPARACIÓN DE GRÁFICOS DEL TOTAL DE RECLAMOS INGRESADOS POR REGIÓN, DISTRITO Y TIPO DE RECLAMO.
AÑO 2020.**

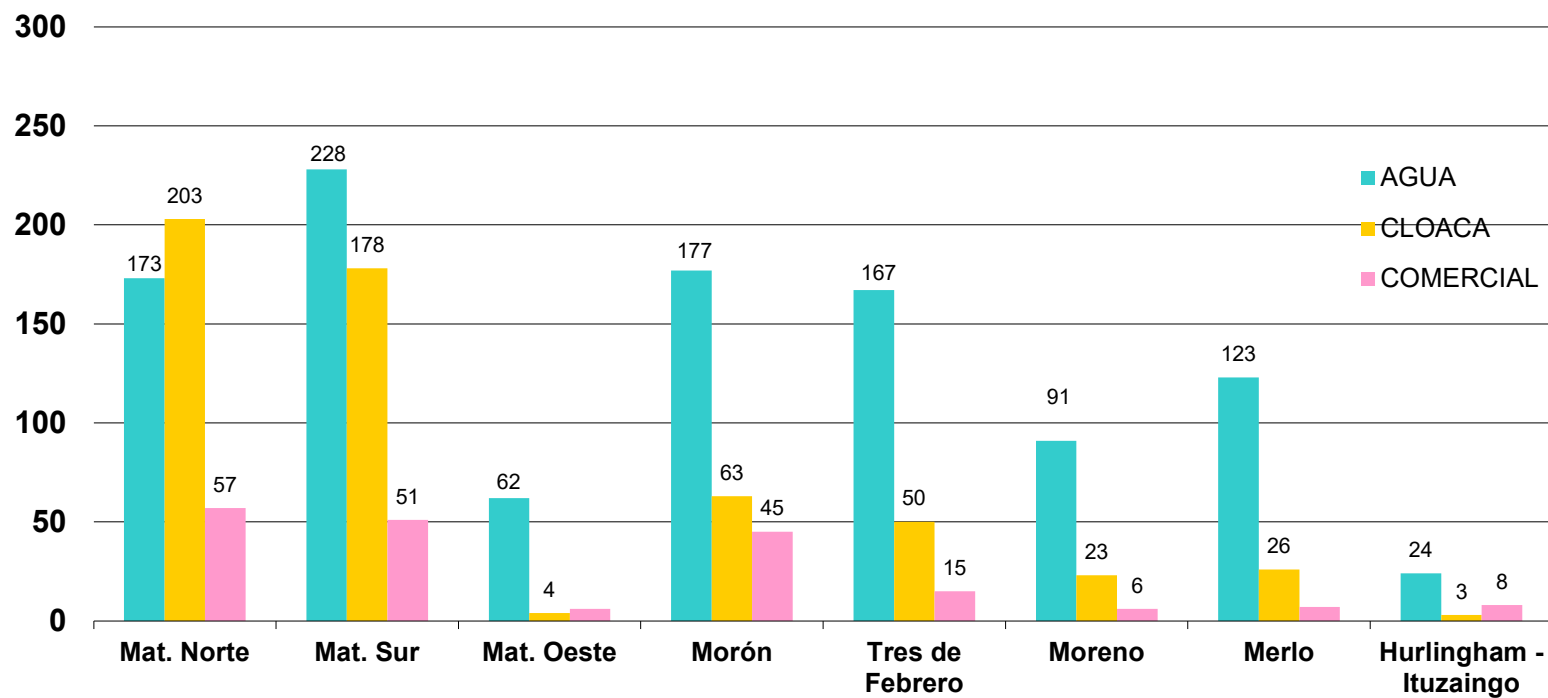
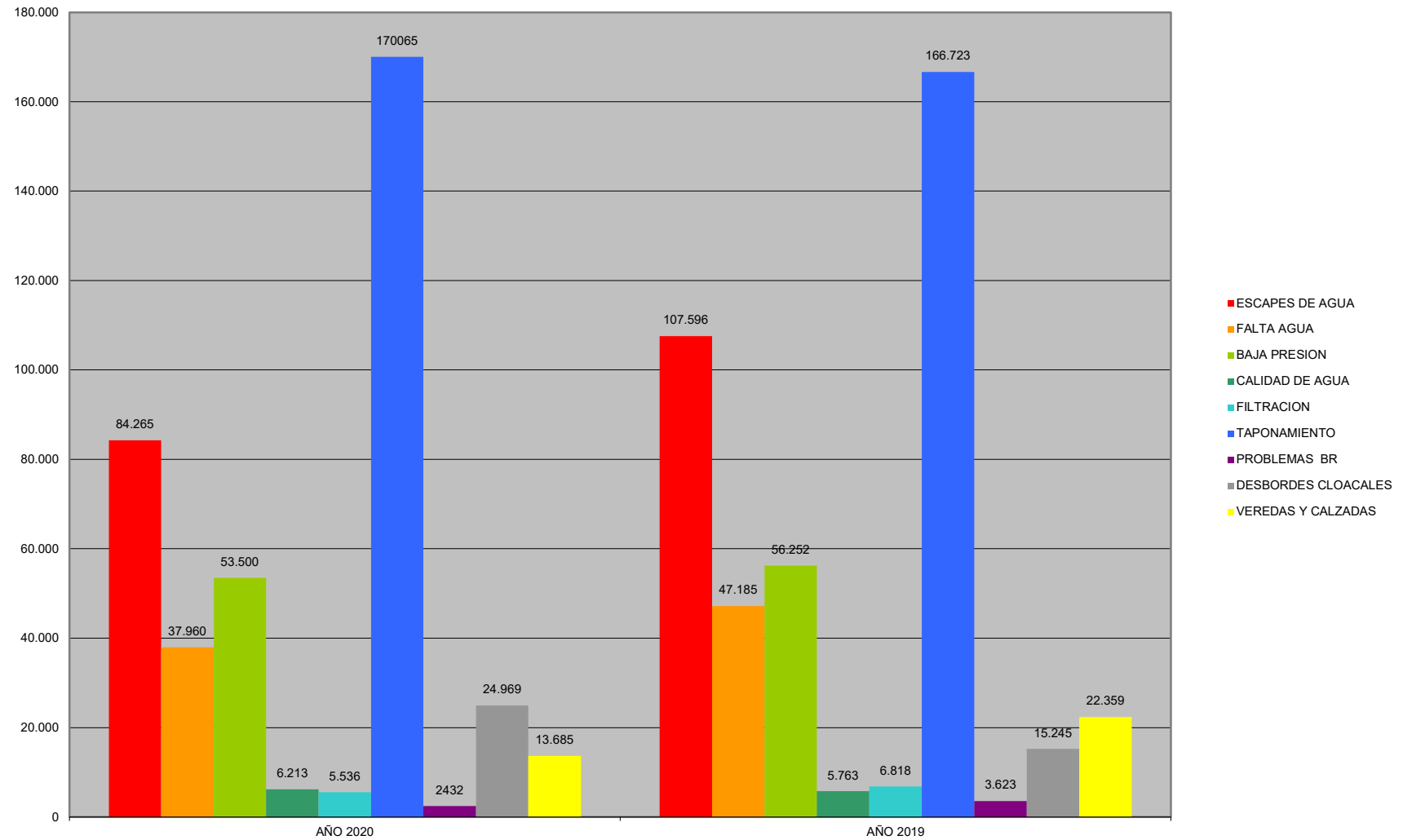
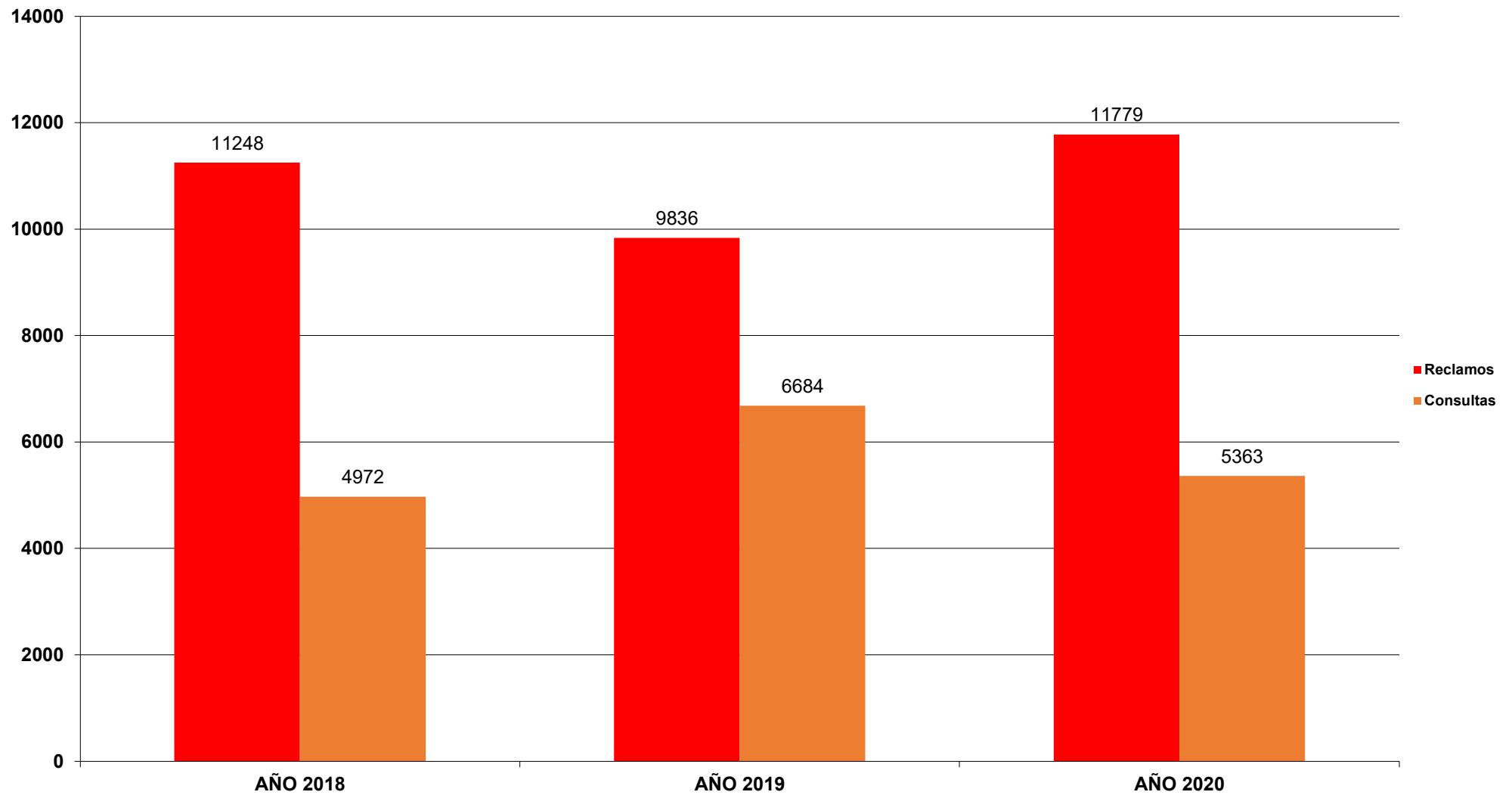


Gráfico de Intervenciones



**GRÁFICO DE EVOLUCIÓN DE LA CANTIDAD DE RECLAMOS Y CONSULTAS INGRESADOS EN EL ERAS AÑOS
2018 2019 y 2020**

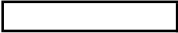


CUADRO COMPARATIVO S/ CANTIDADES RECLAMOS Y PLAZOS PROMEDIO DE SOLUCION AÑOS 2019-2020

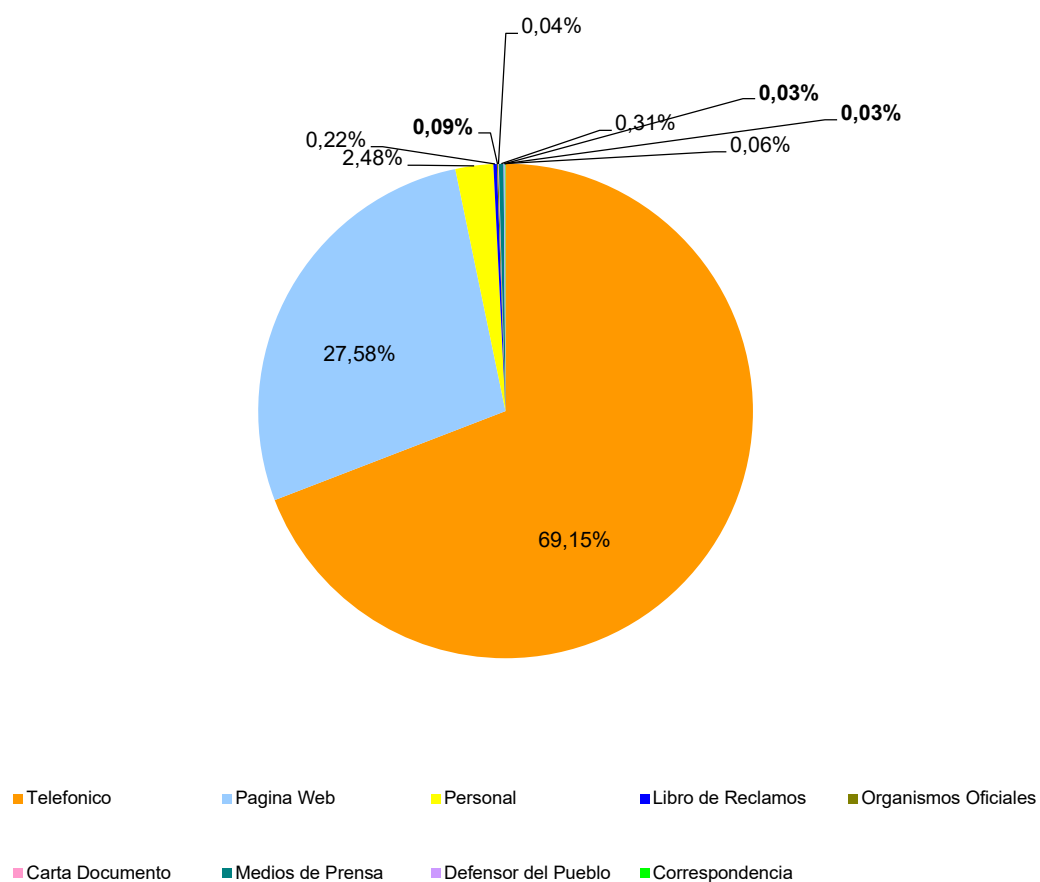
	AÑO 2020		AÑO 2019	
RECLAMOS TECNICOS	Tiempo Md. Sol.(hs)	Nº Interv.	Tiempo Md. Sol.(hs)	Nº Interv.
AGUA				
ESCAPES DE AGUA	46,36	84.265	37,27	107.596
FALTA AGUA	23,23	37.960	17,64	47.185
BAJA PRESION	24,16	53.500	19,51	56.252
CALIDAD DE AGUA	11,7	6.213	10,77	5.763
FILTRACION	375,01	5.536	355,84	6.818
CLOACA				
TAPONAMIENTO	45,3	170065	27,87	166.723
PROBLEMAS BR	154,53	2432	153,61	3.623
DESBORDES CLOCALES	154,52	24.969	22,42	15.245
VEREDAS Y CALZADAS	236,91	13.685	235,51	22.359
TRAMITES COMERCIALES	7,04 (*)	56.285 (**)	6,26 (*)	164.500 (**)

(*) Tiempo promedio de resolucion de los tramites de atencion diferida en días.

(**) Total de tramites comerciales de resolucion inmediata y resolucion diferida

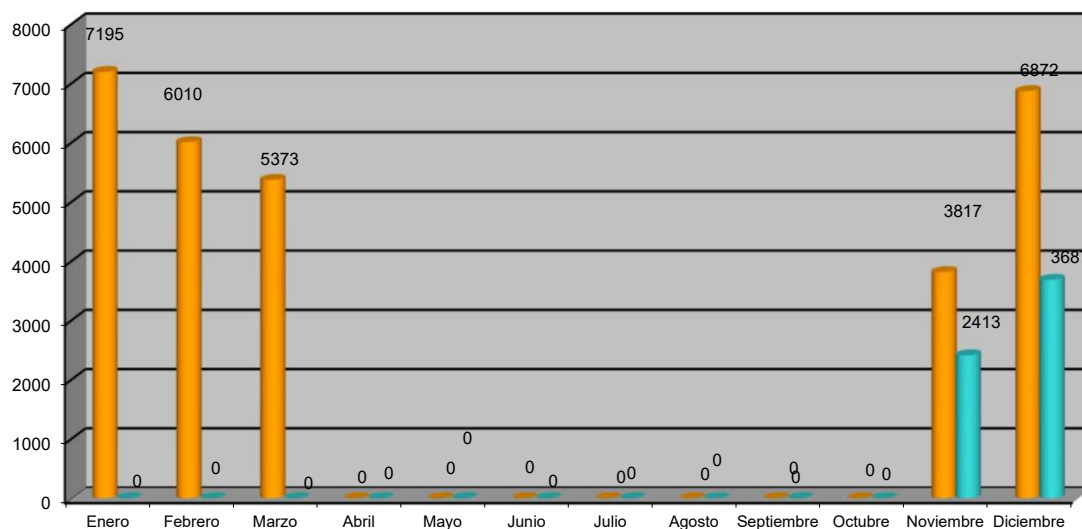


Reclamos Ingresados en el ERAS clasificados por Medio De Presentación. Año 2020



CONTACTOS INGRESADOS EN EL ERAS VIA CALL-CENTER AÑO 2020

	Llamadas Atendidas	Llamadas Perdidas	Índice de eficiencia(%)
Enero	7195	sin datos	#¡VALOR!
Febrero	6010	sin datos	#¡VALOR!
Marzo	5373	sin datos	#¡VALOR!
Abril	0	sin datos	#¡VALOR!
Mayo	0	sin datos	#¡VALOR!
Junio	0	sin datos	#¡VALOR!
Julio	0	sin datos	#¡VALOR!
Agosto	0	sin datos	#¡VALOR!
Septiembre	0	sin datos	#¡VALOR!
Octubre	0	sin datos	#¡VALOR!
Noviembre	3817	2413	61,27%
Diciembre	6872	3687	65,08%
TOTAL	29267	6100	82,75%



Tiempo promedio de Reclamos solucionados

Mes	Agua	Cloaca	Comercial	Urgente	% Soluc.(*)
Enero	32	34	36	27	89,64%
Febrero	56	61	58	33	82,88%
Marzo	52	56	73	46	80,13%
Abril	32	34	36	27	97,20%
Mayo	32	36	52	37	96,00%
Junio	47	56	61	48	96,14%
Julio	45	49	69	43	93,00%
Agosto	36	33	54	32	88,40%
Septiembre	27	30	54	29	75,05%
Octubre	36	35	29	29	65,59%
Noviembre	26	27	31	23	79,67%
Diciembre	41	41	45	41	74,17%