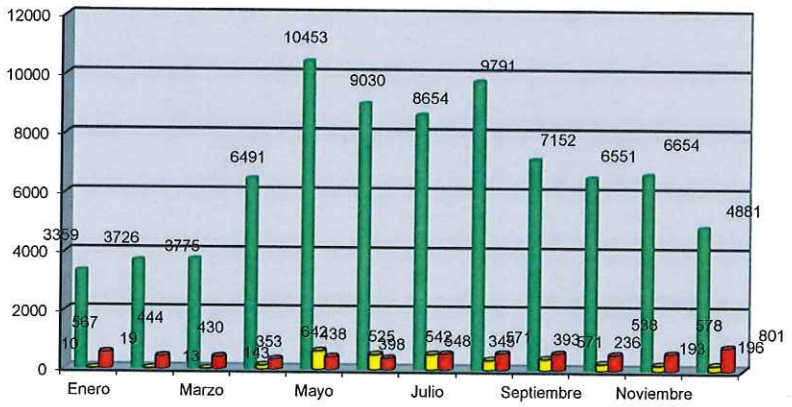
ENTE REGULADOR DE AGUA Y SANEAMIENTO
FOLIO
613

Cuadro Comparativo de Contactos Ingresados en el Ente Regulador - Año 2016

	Consultas Inmediatas	Consultas Diferidas	Reclamos	Total
Enero	3359	10	567	3936
Febrero	3726	19	444	4189
Marzo	3775	13	430	4218
Abril	6491	143	353	6987
Mayo	10453	642	438	11533
Junio	9030	525	398	9953
Julio	8654	542	548	9744
Agosto	9791	345	571	10707
Septiembre	7152	393	571	8116
Octubre	6551	236	538	7325
Noviembre	6654	193	578	7425
Diciembre	4881	196	801	5878
Total			90011	

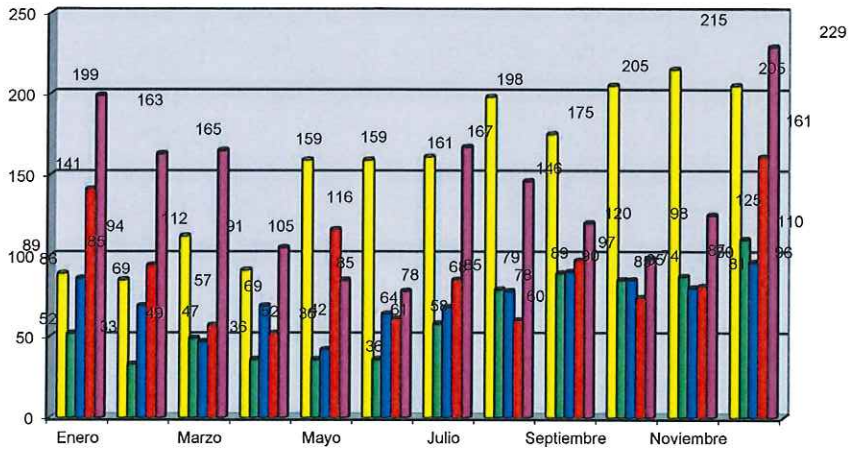


ENTE REGULADOR DE AGUA Y SANEAMIENTO
FOLIO
614

Reclamos Ingresados en el ERAS
Clasificados por Region - Año 2016

	Capital	Norte	Oeste	Sudoeste	Sudeste
Enero	89	52	86	141	199
Febrero	85	33	69	94	163
Marzo	112	49	47	57	165
Abril	91	36	69	52	105
Mayo	159	36	42	116	85
Junio	159	36	64	61	78
Julio	161	58	68	85	167
Agosto	198	79	78	60	146
Septiembre	175	89	90	97	120
Octubre	205	85	85	74	98
Noviembre	215	87	80	81	125
Diciembre	205	110	96	161	229
TOTAL	1854	750	874	1079	1680

Total	**6237**

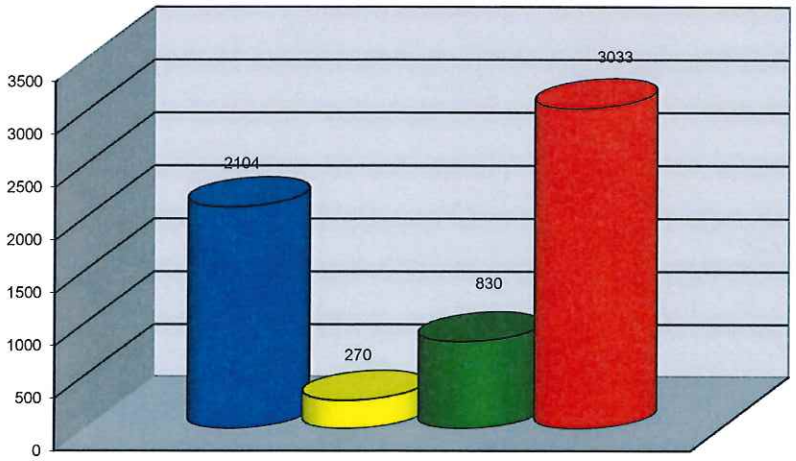


ENTE REGULADOR DE AGUA Y SANEAMIENTO
FOLIO 615

Reclamos Ingresados en el ERAS
Clasificados por Tipo - Año 2016

	Agua	Cloaca	Comercial	Urgente
Enero	254	21	27	265
Febrero	200	18	19	207
Marzo	182	24	31	193
Abril	153	10	20	170
Mayo	154	10	45	229
Junio	127	14	65	192
Julio	159	14	66	309
Agosto	149	29	112	281
Septiembre	136	31	125	279
Octubre	136	33	108	261
Noviembre	174	40	117	247
Diciembre	280	26	95	400
TOTAL	**2104**	**270**	**830**	**3033**

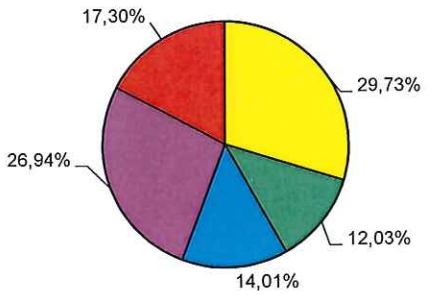
Total **6237**



ENTE REGULADOR DE AGUA Y SANEAMIENTO
FOLIO
616

Reclamos Ingresados en el ERAS.
Clasificados por Region, por Distrito y por Tipo de Reclamo
Año 2016

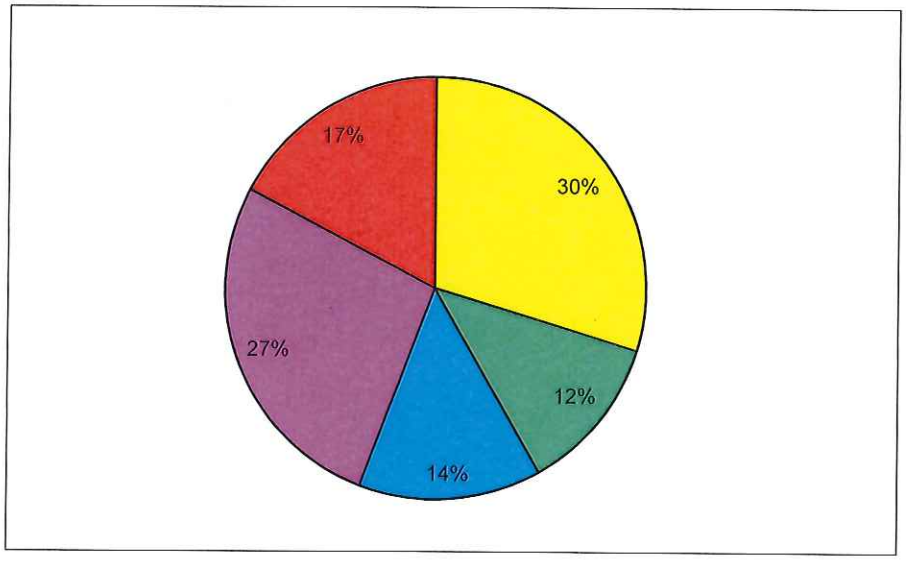
Zona	Distrito	Reclamos Ingresados				Totales	Porcentaje s/ total
		Tecnico	%	Comercial	%		
Zona Capital	Caballito	337		119		456	29,73%
	Centro	216		146		362	
	Constitucion	155		5		160	
	Devoto	119		74		193	
	Flores	405		84		489	
	Belgrano	131		63		194	
	Total	1363	73,52%	491	26,48%	1854	
Zona Norte	San Fernando	31		15		46	12,03%
	San Isidro	104		47		151	
	San Martin	263		16		279	
	Tigre	47		17		64	
	Vicente Lopez	170		23		193	
	Escobar	2		0		0	
	San Miguel /JC Paz /M Argentinas	15		0		15	
	Total	632	84,27%	118	15,73%	750	
Zona Oeste	Matanza Norte	165		5		170	14,01%
	Matanza Sur	210		10		220	
	Matanza Oeste	25		0		25	
	Tres de Febrero	162		25		187	
	Moron	248		24		272	
	Total	810	92,68%	64	7,32%	874	
Zona Sudeste	Lanus	473		22		495	26,94%
	Avellaneda	236		24		260	
	Quilmes	883		42		925	
	Total	1592	94,76%	88	5,24%	1680	
Zona Sudoeste	Almirante Brown	254		38		292	17,30%
	Esteban Echeverria	420		19		439	
	Lomas de Zamora	305		43		348	
	Total	979	90,73%	100	9,27%	1079	
Total		**5376**	86,20%	**861**	13,80%	**6237**	**100%**



ENTE REGULADOR DE AGUA Y SANEAMIENTO
FOLIO
617

Reclamos Ingresados en el ERAS.
Clasificados por Región y por Urgencia
Año 2016

Zona	Reclamos Ingresados				Totales	Porcentaje s/ total
	RECLAMOS	%	URGENCIAS	%		
Zona Capital	1061	57,23%	793	42,77%	1854	29,73%
Zona Norte	386	51,47%	364	48,53%	750	12,03%
Zona Oeste	446	51,03%	428	48,97%	874	14,01%
Zona Sudeste	874	52,02%	806	47,98%	1680	26,94%
Zona Sudoeste	511	47,36%	568	52,64%	1079	17,30%
Total	3278	52,56%	2959	47,44%	6237	100%



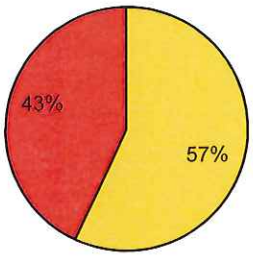
ENTE REGULADOR DE AGUA Y SANEAMIENTO
FOLIO
618

Reclamos Ingresados en el ERAS
Clasificados por Distrito y por Urgencia
Región Capital - Año 2016

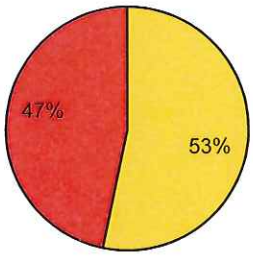
	Belgrano	Caballito	Cent-Const	Devoto	Flores
Reclamos	110	241	277	124	219
Urgencias	83	211	251	68	270
Total	193	452	528	192	489

TOTAL	1854

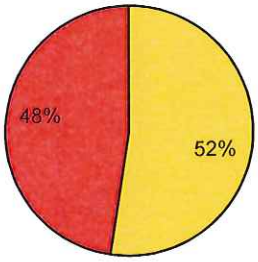
Belgrano



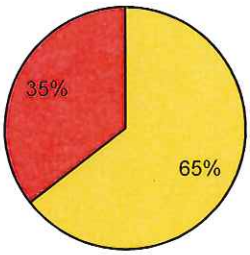
Caballito



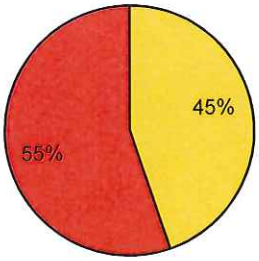
Cent-Const



Devoto



Flores



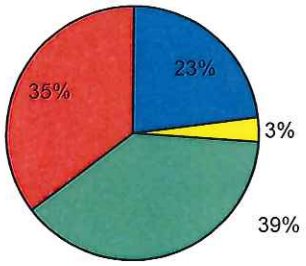
ENTE REGULADOR DE AGUA Y SANEAMIENTO
FOLIO 619

Reclamos Ingresados en el ERAS Clasificados por Region, por Distrito y Tipo de Reclamo
Region Capital Federal - Año 2016

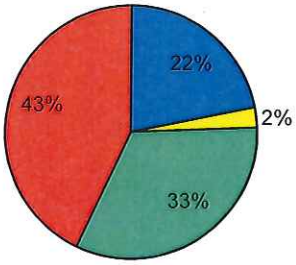
	Belgrano	Caballito	Cent-Const	Devoto	Flores
Agua	42	108	114	44	124
Cloaca	5	16	11	6	11
Comercial	63	117	152	74	84
Urgente	83	211	251	68	270
Total	193	452	528	192	489

TOTAL	1854

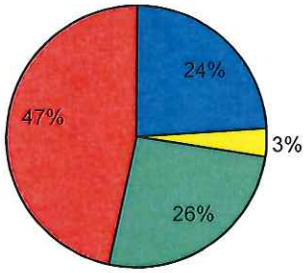
Devoto



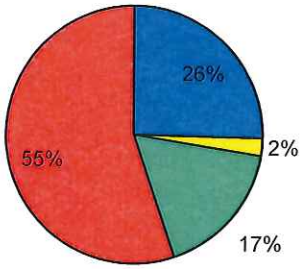
Belgrano



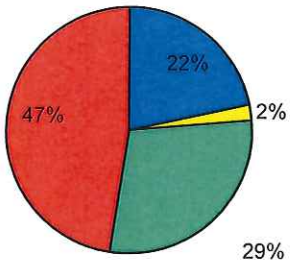
Caballito



Flores



Cent-Const



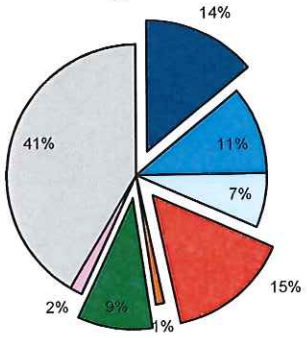
ENTE REGULADOR DE AGUA Y SANEAMIENTO
FOLIO
620

Reclamos Ingresados en el ERAS Clasificados por Region, por Distrito y Sub-Tipo de Reclamo Region Capital Federal - Año 2016

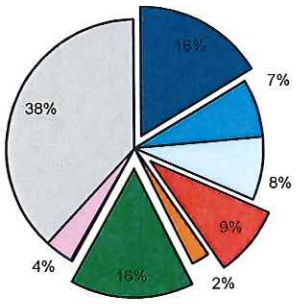
	Belgrano	Caballito	Centro/Const.	Devoto	Flores
Falta de Agua(U)	27	74	57	21	94
Falta de presion	21	33	35	19	49
Escapes de agua	13	36	31	12	41
Tap.c/Desbordes Int.(U)	29	40	96	23	104
Desbordes Via Publ.(U)	2	10	20	6	40
Taponamientos	0	0	1	1	2
Filtracion c/ Inund.(U)	18	70	63	5	22
Filtracion de sotano	0	1	3	0	0
Probl.c/Ver.y Calzadas	3	16	25	9	10
Otros*	80	172	197	96	127
Total	193	452	528	192	489

TOTAL	1854

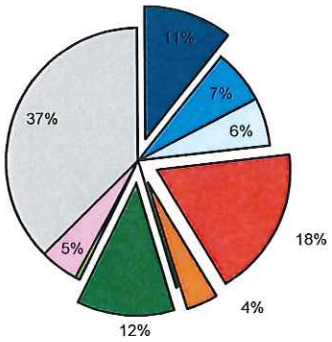
Belgrano



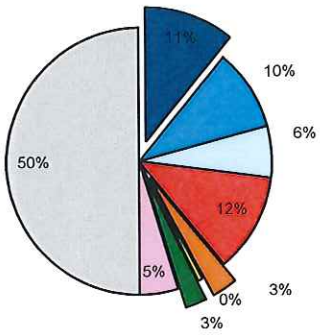
Caballito



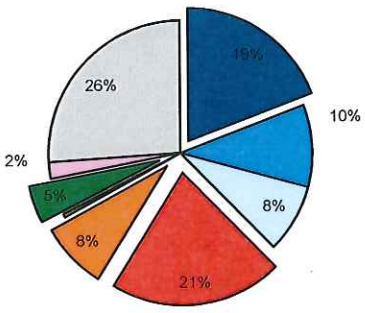
Centro/Const.



Devoto



Flores



* Reclamos comerciales y No tipificados.

(U) Reclamos Urgentes.

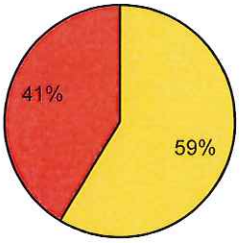
ENTE REGULADOR DE AGUA Y SANEAMIENTO
FOLIO
621

Reclamos Ingresados en el ERAS
Clasificados por Distrito y por Urgencia
Región Norte - Año 2016

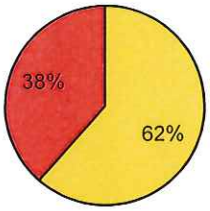
	San Fernando	San Isidro	San Martín	Tigre	Vte.López	Escobar	S.Miguel/ JC Paz/ M.Argentinas
Reclamos	27	93	149	37	83	2	2
Urgencias	19	58	130	28	109	0	13
Total	46	151	279	65	192	2	15

TOTAL	750

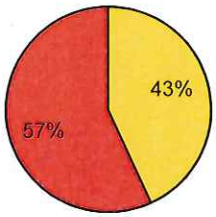
San Fernando



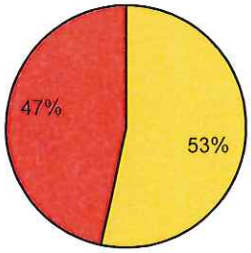
San Isidro



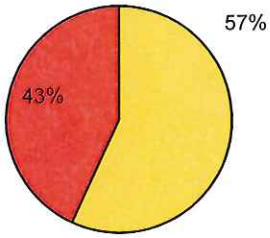
Vte.López



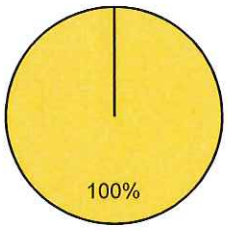
San Martín



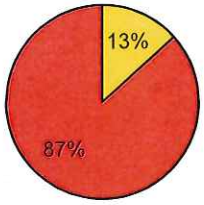
Tigre



Escobar



S.Miguel/ JC Paz/ M.Argentinas



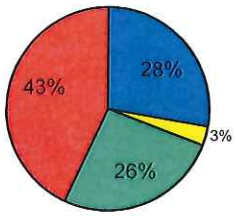
ENTE REGULADOR DE AGUA Y SANEAMIENTO
FOLIO
622

Reclamos Ingresados en el Ente Regulador Clasificados por Region, por Distrito y Tipo de Reclamo- Region Norte- Año 2016

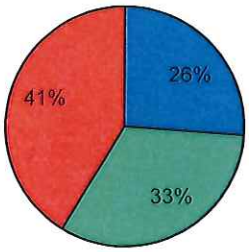
	San Fernando	San isidro	San Martin	Tigre	Vte.Lopez	Escobar	S.Miguel/ JC Paz/ M.Argentinas
Agua	12	40	112	18	53	1	2
Cloaca	0	6	21	2	7	0	0
Comercial	15	47	16	17	23	1	0
Urgente	19	58	130	28	109	0	13
Total	46	151	279	65	192	2	15

TOTAL	750

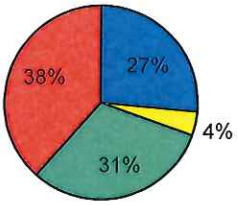
Tigre



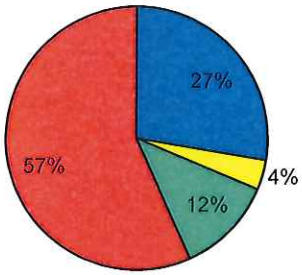
S Fernando



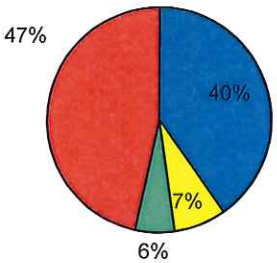
San Isidro



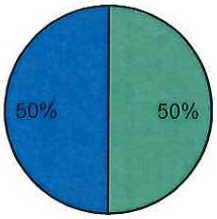
Vte Lopez



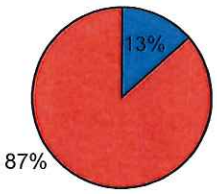
San Martin



Escobar



S.Miguel/ JC Paz/ M.Argentinas



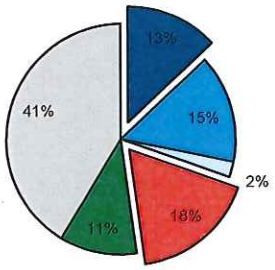
ENTE REGULADOR DE AGUA Y SANEAMIENTO
FOLIO
623

Reclamos Ingresados en el ERAS Clasificados por Region, por Distrito y Sub-Tipo de Reclamo Region Norte - Año 2016

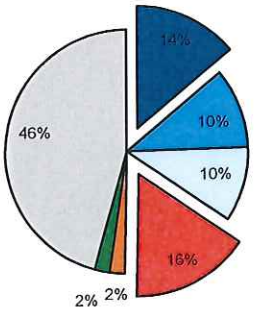
	San Fernando	San Isidro	San Martin	Tigre	Vte Lopez	Escobar	S.Miguel/ JC Paz/ M.Argentinas
Falta Agua(U)	6	21	66	7	30	0	5
Falta de presion	7	16	73	10	26	1	0
Escapes de agua	1	15	23	2	14	0	1
Tap.c/Desb.Int.(U)	8	24	43	5	56	0	6
Desb.Via Publica(U)	0	3	15	3	14	0	2
Taponamientos	0	0	1	0	3	0	0
Prob.C/Ver.y Calz.	5	3	8	2	9	0	0
Otros*	19	69	50	36	40	1	1
Total	46	151	279	65	192	2	15

TOTAL	750

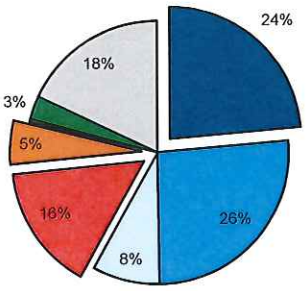
San Fernando



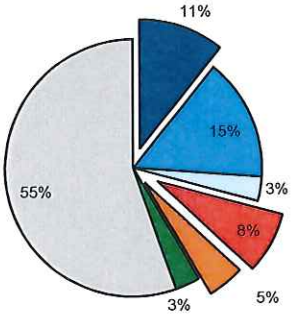
San Isidro



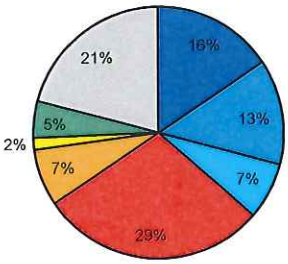
San Martin



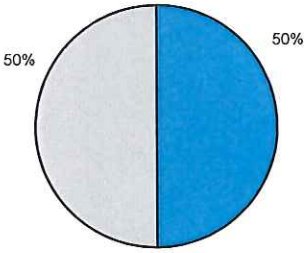
Tigre



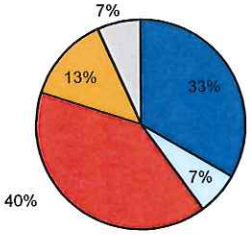
Vte Lopez



Escobar



S.Miguel/ JC Paz/ M.Argentinas



* Reclamos comerciales y No tipificados.

(U) Reclamos Urgentes.

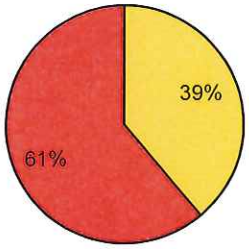
ENTE REGULADOR DE AGUA Y SANEAMIENTO
FOLIO
624

Reclamos Ingresados en el ERAS
Clasificados por Distrito y por Urgencia
Región Oeste - Año 2016

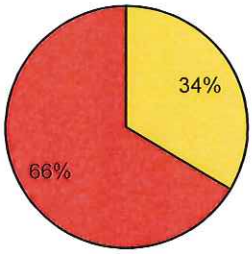
	Matanza Norte	Matanza Sur	Matanza Oeste	Morón	Tres de Febrero
Reclamos	66	74	12	188	106
Urgencias	104	146	13	84	81
Total	170	220	25	272	187

TOTAL	874

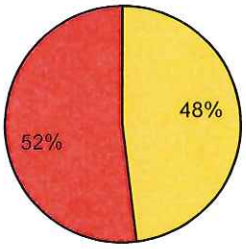
Matanza Norte



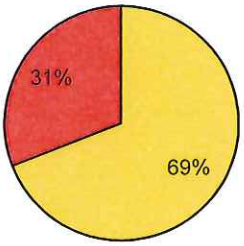
Matanza Sur



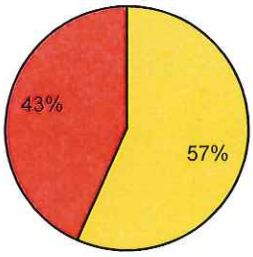
Matanza Oeste



Morón



Tres de Febrero



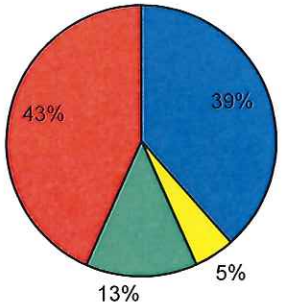
ENTE REGULADOR DE AGUA Y SANEAMIENTO
FOLIO
625

Reclamos Ingresados en el Ente Regulador Clasificados por Region, por Distrito y Tipo de Reclamo- Region Oeste- Año 2016

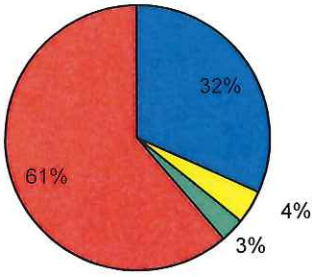
	Matanza norte	Matanza Sur	Matanza Oeste	Moron	Tres de Febrero
Agua	54	49	11	139	72
Cloaca	7	15	1	25	9
Comercial	5	10	0	24	25
Urgente	104	146	13	84	81
Total	170	220	25	272	187

TOTAL	874

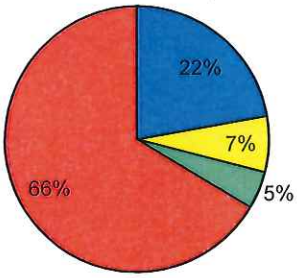
Tres de Febrero



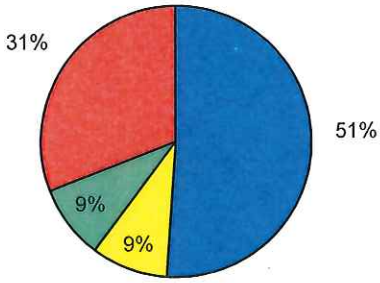
Matanza Norte



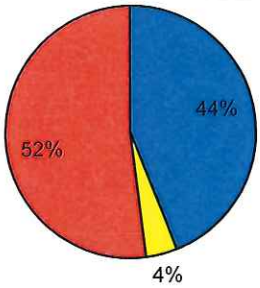
Matanza Sur



Moron



Matanza Oeste



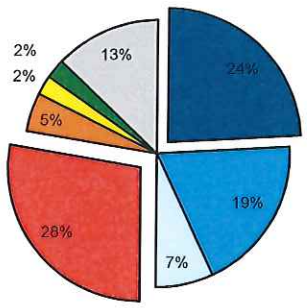
ENTE REGULADOR DE AGUA Y SANEAMIENTO
FOLIO
626

Reclamos Ingresados en el ERAS Clasificados por Region, por Distrito y Sub-Tipo de Reclamo Region Oeste - Año 2016

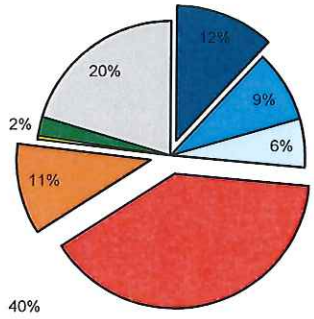
	Matanza Norte	Matanza Sur	Matanza Oeste	Moron	Tres de Febrero
Falta Agua(U)	41	26	9	50	37
Falta de presion	32	19	5	95	60
Escapes de agua	12	13	2	11	0
Tap.c/Desb.Int.(U)	47	87	3	19	32
Desb.Via Publica(U)	8	24	1	3	8
Taponamientos	4	1	0	3	5
Prob.C/Ver.y Calz.	4	5	0	26	6
Otros*	22	45	5	65	39
Total	170	220	25	272	187

TOTAL	874

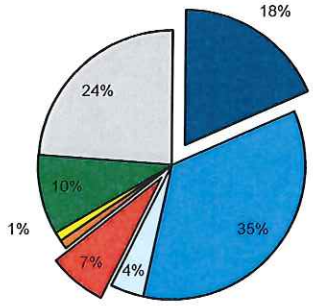
Matanza Norte



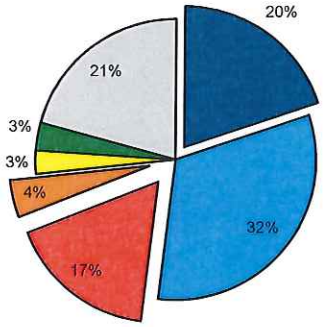
Matanza Sur



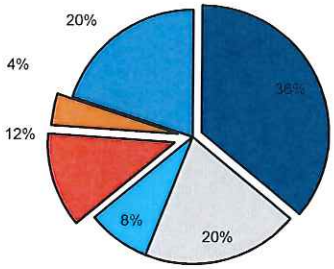
Moron



Tres de Febrero



Matanza Oeste



* Reclamos Comerciales y No Tipificados.
(U) Reclamos Urgentes.

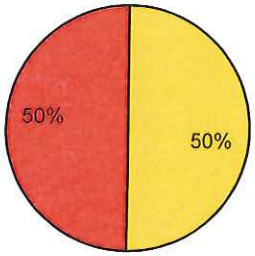
ENTE REGULADOR DE AGUA Y SANEAMIENTO
FOLIO
627

Reclamos Ingresados en el ERAS
Clasificados por Distrito y por Urgencia
Región Sudeste - Año 2016

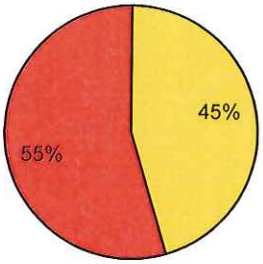
	Lanús	Avellaneda	Quilmes
Reclamos	248	118	513
Urgencias	247	142	412
Total	495	260	925

TOTAL	1680

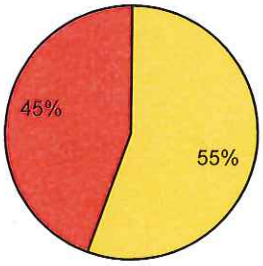
Lanús



Avellaneda



Quilmes



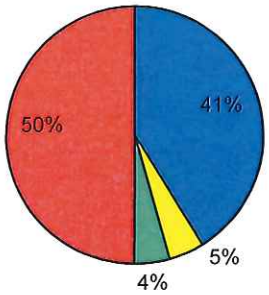
ENTE REGULADOR DE AGUA Y SANEAMIENTO
FOLIO
628

Reclamos Ingresados en el Ente Regulador Clasificados por Region, por Distrito y Tipo de Reclamo- Region Sudeste- Año 2016

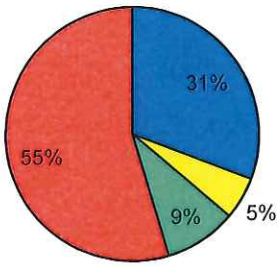
	Lanus	Avellaneda	Quilmes
Agua	204	80	448
Cloaca	22	14	23
Comercial	22	24	42
Urgente	247	142	412
Total	495	260	925

TOTAL	1680

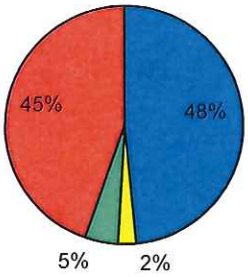
Lanus



Avellaneda



Quilmes

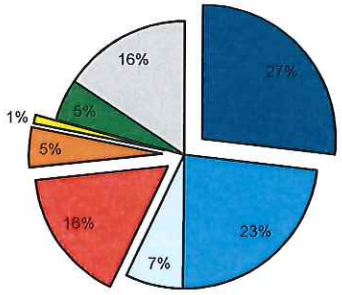


ENTE REGULADOR DE AGUA Y SANEAMIENTO
FOLIO
629

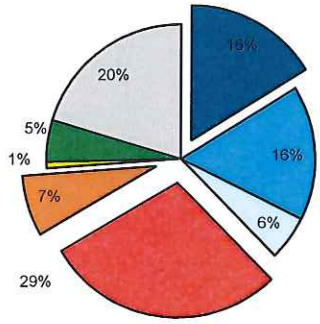
Reclamos Ingresados en el ERAS Clasificados por Region, por Distrito y Sub-Tipo de Reclamo Region Sudeste - Año 2016

	Lanus	Avellaneda	Quilmes
Falta Agua(U)	133	42	245
Falta de presion	115	42	346
Escapes de agua	35	14	50
Tap.c/Desb.Int.(U)	80	75	126
Desb.Via Publica(U)	24	19	26
Taponamientos	5	2	2
Prob.C/Ver.y Calz.	25	13	32
Otros*	78	53	98
Total	495	260	925
	TOTAL		1680

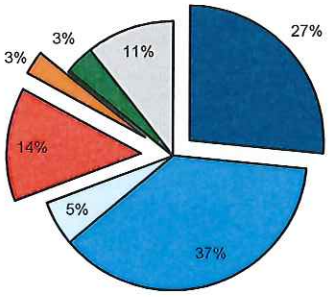
Lanus



Avellaneda



Quilmes



* Reclamos Comerciales y No Tipificados.

(U) Reclamos Urgentes.

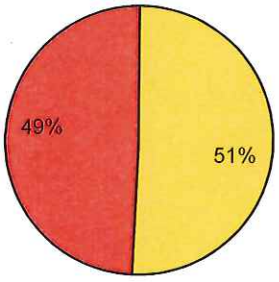
ENTE REGULADOR DE AGUA Y SANEAMIENTO
FOLIO
630

Reclamos Ingresados en el ERAS
Clasificados por Distrito y por Urgencia
Región Sudoeste - Año 2016

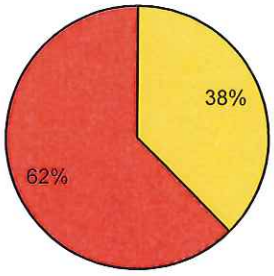
	Almirante Brown	Esteban Echeverría	Lomas de Zamora
Reclamos	148	165	201
Urgencias	144	274	147
Total	292	439	348

TOTAL	1079

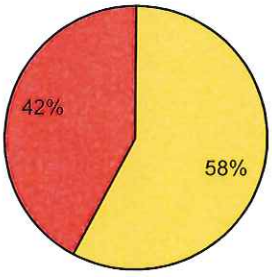
Almirante Brown



Esteban Echeverría



Lomas de Zamora



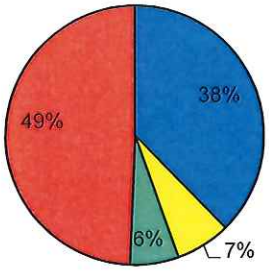
ENTE REGULADOR DE AGUA Y SANEAMIENTO
FOLIO
631

Reclamos Ingresados en el Ente Regulador Clasificados por Region, por Distrito y Tipo de Reclamo- Region Sudoeste- Año 2016

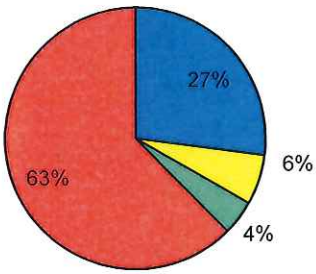
	Alte.Brown	E.Echeverria	Lomas de Zamora
Agua	110	119	149
Cloaca	20	27	22
Comercial	18	19	30
Urgente	144	274	147
Total	292	439	348

TOTAL	1079

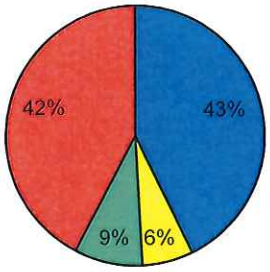
Almirante Brown



Esteban Echeverria



Lomas de Zamora

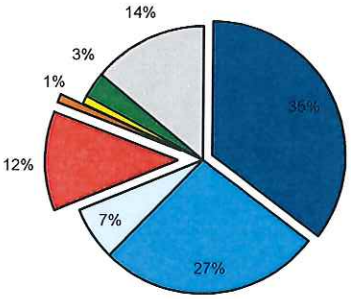


ENTE REGULADOR DE AGUA Y SANEAMIENTO
FOLIO
632

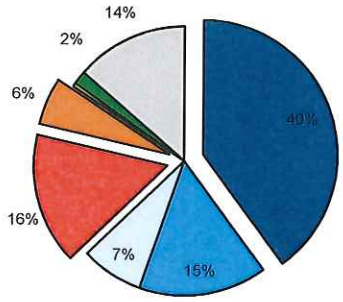
Reclamos Ingresados en el ERAS Clasificados por Region, por Distrito y Sub-Tipo de Reclamo Region Sudoeste - Año 2016

	Almirante Brown	Esteban Echeverria	Lomas de Zamora
Falta Agua(U)	103	175	91
Falta de presion	79	68	109
Escapes de agua	19	33	18
Tap.c/Desb.Int.(U)	35	69	34
Desb.Via Publica(U)	3	25	8
Taponamientos	3	2	1
Prob.C/Ver.y Calz.	9	7	18
Otros*	41	60	69
Total	292	439	348
	TOTAL		1079

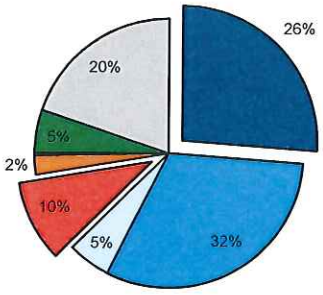
Almirante Brown



Esteban Echeverria



Lomas de Zamora



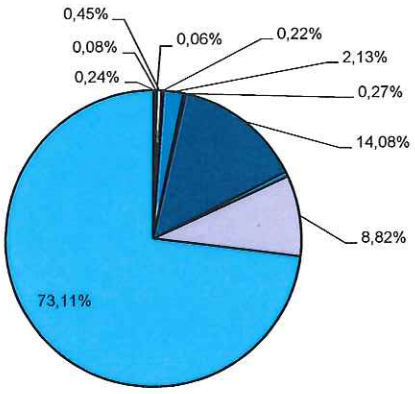
* Reclamos Comerciales y No Tipificados.

(U) Reclamos Urgentes.

ENTE REGULADOR DE AGUA Y SANEAMIENTO
FOLIO
633

Reclamos Ingresados en el Ente Regulador Según Medio de Presentacion - Año 2016

Medio de Presentacion	Cantidad	%
Defensor del Pueblo	15	0,24%
Contestador Automatico	5	0,08%
Correspondencia	4	0,06%
Carta Documento	28	0,45%
Correo Electronico	0	0,00%
Fax	14	0,22%
Libro de Reclamos	133	2,13%
Organismos Oficiales	17	0,27%
Pagina Web	878	14,08%
Medios de Prensa	33	0,53%
Personal	550	8,82%
Telefonico	4560	73,11%
TOTAL	**6237**	100%

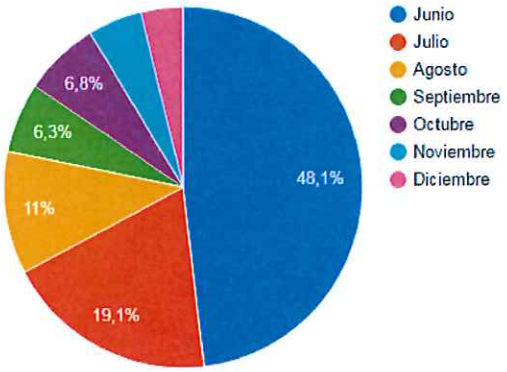


Defensor del Pueblo · Contestador Automatico · Correspondencia · Carta Documento
Correo Electronico · Fax · Libro de Reclamos · Organismos Oficiales
Pagina Web · Medios de Prensa · Personal · Telefonico

Estadísticas del sitio web ERAS:

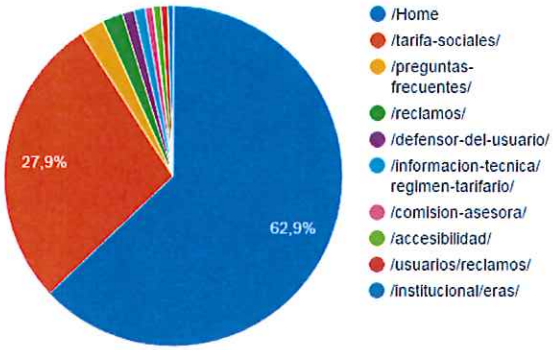
I.-Ingresos al sitio web ERAS de junio a diciembre del año 2016:

Meses	Número de visitas a páginas
Junio	210.323
Julio	83.591
Agosto	47.902
Septiembre	27.424
Octubre	29.633
Noviembre	21.380
Diciembre	16.572
Total	**436.825**



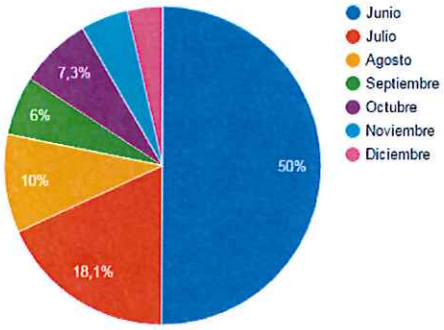
II.- Paginas internas del sitio web:

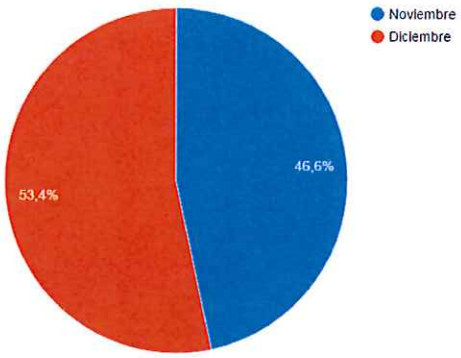
Página	Número de visitas a páginas
/Home	261.021
/tarifa-social/	115.975
/preguntas-frecuentes/	9.549
/reclamos/	8.075
/defensor-del-usuario/	4.791
/información-técnica/régimen-tarifario/	4.322
/comisión-asesora/	3.138
/accesibilidad/	3.051
/usuarios/reclamos/	2.741
/institucional/eras/	2.423
Total	**436.825**



III.- Página **"Tarifa Social"**:

Meses	Número de visitas a páginas
Junio	58.033
Julio	21.041
Agosto	11.554
Septiembre	6.987
Octubre	8.508
Noviembre	5.630
Diciembre	4.222
Total	**115.975**



IV.- Página **"Tarifa Social para Entidades de Bien Público"**:

Meses	Número de visitas a páginas
Noviembre	270
Diciembre	309
Total	**579**