

Estado de Consultas y Reclamos Ingresados
en el Ente Regulador - Año 2018
(Datos al 1/03/19)

Estado	Cons. Difer.	%	Reclamos	%
Solucionados	4968	99,90%	11214	99,70%
En tratamiento	4	0,10%	34	0,30%
Total	4972	100%	11248	100%

Tiempo Promedio de Reclamos Solucionados Según Tipo
(en días) (*) Actualizado al 1/03/19

Mes	Agua	Cloaca	Comercial	% Soluc. (*)
Enero	29	31	42	99,90%
Febrero	25	15	33	99,90%
Marzo	27	31	32	100,00%
Abril	28	31	33	99,60%
Mayo	25	22	32	99,70%
Junio	35	31	46	99,90%
Julio	28	26	34	99,90%
Agosto	28	27	34	99,70%
Setiembre	23	33	42	99,80%
Octubre	28	27	39	99,50%
Noviembre	30	27	36	99,90%
Diciembre	27	26	29	98,70%
Prom. Anual	28	27	36	99,70%

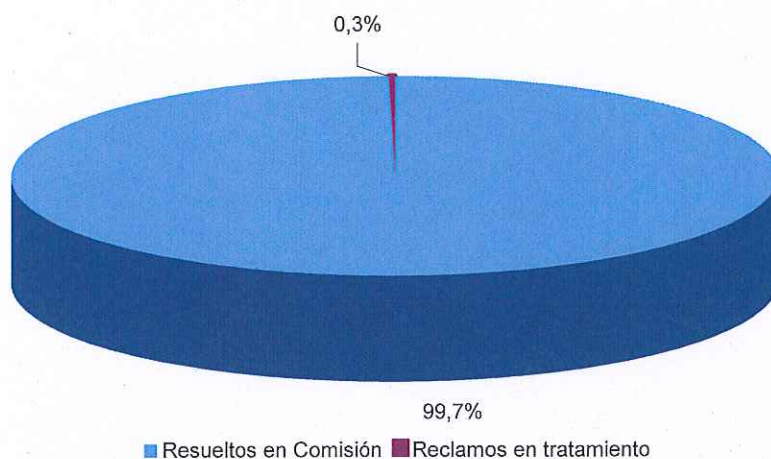
Tiempo Promedio de Solucion: Cabe señalar que el calculo se realiza considerando la ultima fecha de modificación del estado de los reclamos en el Sistema de Reclamos. Dicha fecha, es la fecha de verificación telefónica con el usuario y la misma en general es posterior a la fecha de efectiva solución 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 1/03/19, 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.

ESTADO DE CASOS TRATADOS EN LA COMISIÓN PERMANENTE DE RECLAMOS
AÑO 2018 AL 01/03/19



RECLAMOS AÑO 2018	CABA	PROV.	TOTAL	%
Reclamos ingresados en el ERAS	4136	7112	11248	
Reclamos pasados a Comisión	2678	4580	7258	
% de reclamos en Comisión	65%	64,5%	65%	
Resueltos en Comisión	2655	4569	7224	99,7%
Reclamos en tratamiento	23	11	34	0,3%



CUADRO COMPARATIVO SI/ CANTIDADES RECLAMOS Y PLAZOS PROMEDIO DE SOLUCION AÑO 2018

AÑO 2018

RECLAMOS TECNICOS AGUA	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL	
	Tiempo Md. Sol.	Nº Interv.	Tiempo Md. Sol.	Nº Interv.	Tiempo Md. Sol.	Nº Interv.	Tiempo Md. Sol.	Nº Interv.
ESCAPES DE AGUA	30,8 hs	9256	31,8 hs	8935	33,4 hs	11040	34 hs	9168
FALTA AGUA	15,56 hs	6561	17,09 hs	5819	17,72 hs	3801	16,88 hs	3695
BAJA PRESION	15,33 hs	7070	16,9 hs	7212	17,69 hs	5079	17,35 hs	4301
CALIDAD DE AGUA	10,04 hs	442	10,17 hs	322	10,22 hs	380	9,91 hs	207
FILTRACION	201,09 hs	474	218,11 hs	379	134,49 hs	489	192,15 hs	524
CLOACA								
TAPONAMIENTO	18,74	11312	19,2	9267	19,88	12930	21,34	14222
PROBLEMAS BR	78,73	195	51,64	161	62,2	213	76,97	219
DESBORDES CLOCALES	14,99	1089	15,13	954	15,62	1317	17,14	1313
VEREDAS Y CALZADAS	143,45	1795	192,39	1579	163,98	1859	182,24	1759
TRAMITES COMERCIALES	4,26 dias(*)	16.308 (**)	4,44 dias(*)	13.803 (**)	4,86 dias(*)	16.560 (**)	5,40 dias(*)	16.386 (**)
EFICIENCIA TELEFONICA	%	Llamadas Atend.	%	Llamadas Atend.	%	Llamadas Atend.	%	Llamadas Atend.
	0,00%	145155	0,00%	132009	0,00%	130332	0,00%	125216

(*) Tiempo promedio de resolucio de los tramites de atencion diferida.

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



RECLAMOS TECNICOS AGUA	MAYO		JUNIO		JULIO		AGOSTO	
	Tiempo Md. Sol.	Nº Interv.	Tiempo Md. Sol.	Nº Interv.	Tiempo Md. Sol.	Nº Interv.	Tiempo Md. Sol.	Nº Interv.
ESCAPES DE AGUA	34,8 hs	10149	39,3 hs	12126	50,4 hs	10011	46,5 hs	10913
FALTA AGUA	18,37 hs	3474	19,03 hs	4220	22,46 hs	3368	18,98 hs	4347
BAJA PRESION	19,23	4607	19,82 hs	6460	25,51 hs	5088	24,17 hs	5690
CALIDAD DE AGUA	10,83 hs	241	11,36 hs	249	11,98 hs	261	10,49 hs	333
FILTRACION	200,75 hs	659	221,21 hs	559	256,48 hs	663	428,43 hs	538
CLOACA								
TAPONAMIENTO	24,70 hs	17477	28,16 hs	16154	34,12 hs	19031	38,29 hs	20893
PROBLEMAS BR	73,63 hs	229	167,31 hs	149	81,76 hs	186	143,63 hs	216
DESBORDES CLOCALES	18,92 hs	1570	21,27 hs	1241	26,24 hs	1462	29,65 hs	1590
VEREDAS Y CALZADAS	159,40 hs	1885	204,23 hs	1448	284,96 hs	1630	334,80 hs	1915
TRAMITES COMERCIALES	6,09 dias(*)	15.616	5,93 dias(*)	13.475	6,28 dias(*)	14.101	6,47 dias(*)	14.200
EFICIENCIA TELEFONICA	(**)		(**)		(**)		(**)	
	%	Llamadas Atend.	%	Llamadas Atend.	%	Llamadas Atend.	%	Llamadas Atend.
	0,00%	136050	0,00%	136220	0,00%	149033	0,00%	161597

(*) Tiempo promedio de resolucio de los tramites de atencion diferida.
(**) Total de tramites comerciales de resolucio inmediata y resolucio diferida

RECLAMOS TECNICOS	SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE		AÑO 2017	
	Tiempo Md. Sol	Nº Interv.	Tiempo Md. Sol	Nº Interv.	Tiempo Md. Sol	Nº Interv.	Tiempo Md. Sol	Nº Interv.	Tiempo Md. Sol	Nº Interv.
AGUA										
ESCAPES DE AGUA	33,8 hs	8884	29,2 hs	8494	29,6 hs	7533	29,8	6622	31,67 hs	110264
FALTA AGUA	16,91 hs	3164	14,11 hs	3718	14,86 hs	3100	14,06	4669	15,70 hs	51831
BAJA PRESION	19,60 hs	3686	16,04 hs	3883	15,52 hs	3863	14,55	5877	16,18 hs	67707
CALIDAD DE AGUA	9,85 hs	462	10,51 hs	300	10,63 hs	334	14,63	600	11,54 hs	4033
FILTRACION	453,36 hs	464	569,66 hs	553	431,93 hs	415	325,63	436	167,36 hs	6026
CLOACA										
TAPONAMIENTO	39,11 hs	17828	31,55 hs	15593	30,97 hs	15479	22,02	13602	27,13 hs	177411
PROBLEMAS BR	109,51 hs	260	121,11 hs	392	100,32 hs	314	137,89	271	66 hs	2574
DESBORDES CLOACALES	32,17 hs	1464	24,44 hs	1479	23,06 hs	1430	17,82	1291	21,57 hs	16465
VEREDAS Y CALZADAS	207,94 hs	1768	191,30 hs	2088	392,96 hs	1980	184,83	1705	167,59 hs	20159
TRAMITES COMERCIALES	6,07 dias(*)	11.876	5,61 dias(*)	13.314	5,77 dias(*)	12.361	5,72 dias(*)	11.967	6,64(*)	2161508(**)
EFICIENCIA TELEFONICA	(**)		(**)		(**)		(**)		(**)	
	%	Llamadas Atend.	%	Llamadas Atend.	%	Llamadas Atend.	%	Llamadas Atend.	%	Llamadas Atend.
	0,00%	148311	0,00%	140889	0,00%	125287	0,00%	125266	92,70%	1.595.147

(*) Tiempo promedio de resolucio de los tramites de atencion diferida.

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

