

ANEXO I

INDICADORES DE CALIDAD DE SERVICIO INFORMACION CORRESPONDIENTE A DICIEMBRE 2011						
INDICADOR	MONTEVIDEO	REGION LITORAL SUR	REGION SUR ESTE	REGION LITORAL NORTE	REGION CENTRO	REGION NOR ESTE
1. Tiempo de conexión a las redes.-						
% conexiones nuevas realizadas en menos de 30 días	83%	91%	100%	78%	89%	97%
% conexiones nuevas realizadas en menos de 45 días	96%	96%	100%	89%	94%	98%
% conexiones nuevas realizadas en menos de 75 días	99%	100%	100%	96%	95%	99%
% conexiones nuevas realizadas en menos de 150 días	100%	100%	100%	100%	98%	100%
% conexiones nuevas realizadas en más de 1 año	0%	0%	0%	0%	1%	0%
2. Tiempo insumido en trámites personales.-						
% de atendidos en menos de 15 minutos	67%	72%	60%	57%	52%	52%
% de atendidos en menos de 19 minutos	72%	80%	69%	67%	59%	60%
% de atendidos en menos de 35 minutos	85%	94%	90%	88%	77%	82%
% de atendidos en menos de 45 minutos	91%	96%	94%	93%	83%	90%
% de atendidos en más de 60 minutos	5%	2%	3%	3%	10%	5%
% de atendidos en más de 90 minutos (incluye tiempos de espera y atención)	1%	1%	1%	1%	4%	1%
3. Reclamos comerciales.-						
Reclamos comerciales cada 1000 conexiones	21	8	7	9	11	7
4. Tiempo de respuesta a los reclamos comerciales						
% reclamos s/ajuste solucionados en menos de 2 días	35%	38%	44%	23%	34%	9%
% reclamos s/ajuste solucionados en menos de 3 días	39%	48%	55%	29%	43%	15%
% reclamos s/ajuste solucionados en menos de 4 días	44%	53%	63%	34%	52%	19%
% reclamos s/ajuste solucionados en menos de 5 días	50%	60%	69%	38%	59%	21%
% reclamos c/ajuste solucionados en menos de 3 días	75%	89%	47%	96%	82%	86%
% reclamos c/ajuste solucionados en menos de 4 días	81%	93%	55%	97%	83%	86%
% reclamos c/ajuste solucionados en menos de 6 días	84%	98%	76%	97%	90%	90%
% reclamos c/ajuste solucionados en menos de 8 días	88%	98%	89%	99%	93%	94%
% reclamos solucionados en más de 7 días	35%	20%	16%	33%	24%	47%
% reclamos solucionados en más de 10 días	31%	17%	14%	30%	19%	45%
5. Reclamos operacionales.-						
Reclamos Operacionales cada 1000 conexiones	20	15	11	13	14	13
6. Velocidad de respuesta para restablecer el servicio de abastecimiento de agua.						
% solicitudes resueltas en menos de 24 hs	92%	75%	85%	66%	84%	44%
% solicitudes resueltas en menos de 48 hs	94%	86%	96%	76%	88%	55%
% solicitudes resueltas en más de 4 días	2%	8%	1%	18%	5%	29%
% solicitudes resueltas en más de 5 días	2%	5%	0%	16%	4%	24%
% solicitudes resueltas en más de 6 días	1%	5%	0%	15%	4%	18%
% solicitudes resueltas en más de 10 días	1%	5%	0%	12%	3%	8%
7. Roturas por cada 100 km. de red definitiva de agua						
Cantidad de roturas cada 100 km de red definitiva	8	6	3	3	4	3
8. Calidad de agua.-						
% de análisis aceptables	99%	98%	95%	98%	96%	93%
DATOS COMPLEMENTARIOS						
Número de Conexiones de agua	338.810	50.681	27.217	83.828	128.536	75.497
Kilómetros de red definitiva de agua	2.826	472	270	777	1.947	730