

## ANEXO I

INDICADORES DE CALIDAD DE SERVICIO  
INFORMACION CORRESPONDIENTE A LA ANUALIZACION A

DICIEMBRE 2008

INDICADOR	REGION ESTE		REGION OESTE		REGION METRO		REGION NORTE	
	Meta dic 08	Valor dic 08	Meta dic 08	Valor dic 08	Meta dic 08	Valor dic 08	Meta dic 08	Valor dic 08
1 Tiempo de conexión a las redes	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Aceptable	Malo	Bueno	Aceptable
2 Tiempo insumido en trámites personales	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Muy Malo	Aceptable	Malo
3 Reclamos Comerciales	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente
4 Tiempo de respuesta a los reclamos comerciales	Bueno	Bueno	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Muy Malo	Aceptable	Muy Malo
5 Reclamos Operacionales	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente
6 Velocidad de respuesta para restablecer el servicio de abastecimiento de agua	Excelente	Excelente	Excelente	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Excelente
7 Roturas por cada 100 km. de red definitiva de agua	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Aceptable	Aceptable	Bueno	Bueno
8 Calidad de Agua	Bueno	Bueno	Bueno	Aceptable	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno
9 Índice Calidad Servicio	Bueno	Bueno	Bueno	Aceptable	Aceptable	Malo	Bueno	Malo
<b>Datos Complementarios</b>	<b>REGION ESTE</b>		<b>REGION OESTE</b>		<b>REGION METRO</b>		<b>REGION NORTE</b>	
Número de Conexiones de agua	65577		109504		368429		117895	
Km. de red de agua atendidas (diam. > 63 mm)	655		1382		3135		1038	
Cant. de recl. comerciales por 1000 conex.	7		6		12		6	
Cant. de recl. operacionales por 1000 conex.	13		14		19		15	
Tuberías rotas cada 100 Km. de red de agua	3		4		10		6	

Según R/D N° 1068/08 y 118/09 se establecen las nuevas regiones de OSE por lo cual no resultan de aplicación las metas para junio de 2009.

A partir de noviembre de 2008 se comenzó a implantar un nuevo Modelo de Gestión Comercial Operativo para mejorar el servicio a la población. Por tal motivo, se verá afectada la continuidad de la generación de estos Indicadores debido a la revisión de su aplicabilidad y protocolo de cálculo a la luz del nuevo Modelo de Gestión.

Región Este: Ciudades de Melo, Minas, Florida, Rocha y Treinta y Tres.

Región Metropolitana: Ciudades de Montevideo y Ciudad de la Costa.

Región Norte: Ciudades de Artigas, Fray Bentos, Paysandú, Rivera, Salto y Tacuarembó.

Región Oeste: Ciudades de Sistema Atlántida, Canelones, Colonia, Durazno, Las Piedras, Mercedes, San José y Trinidad.

## NUEVAS REGIONES

Ambito Geográfico 1 (Sur – Este): Maldonado, Rocha y Lavalleja.

Ambito Geográfico 2 (Nor – Este): Cerro Largo, Rivera, Tacuarembó y Treinta y Tres.

Ambito Geográfico 3 (Litoral – Sur): Colonia, Flores, Soriano y San José.

Ambito Geográfico 4 (Centro): Canelones (Secciones Canelones, Atlántida, Las Piedras, Ciudad de la Costa), Durazno y Florida.

Ambito Geográfico 5 (Litoral – Norte): Paysandú, Artigas, Salto, y Río Negro.

Región Metro: Montevideo