

# ANEXO I

INDICADORES DE CALIDAD DE SERVICIO						
INFORMACION CORRESPONDIENTE A LA ANUALIZACION JULIO 2010 A JUNIO 2011						
INDICADOR	MONTEVIDEO	REGION LITORAL SUR	REGION SUR ESTE	REGION LITORAL NORTE	REGION CENTRO	REGION NOR ESTE
<b>1. Tiempo de conexión a las redes.-</b>						
% conexiones nuevas realizadas en menos de 30 días	58%	87%	98%	60%	71%	92%
% conexiones nuevas realizadas en menos de 45 días	68%	95%	100%	72%	84%	97%
% conexiones nuevas realizadas en menos de 75 días	82%	98%	100%	85%	93%	99%
% conexiones nuevas realizadas en menos de 150 días	90%	100%	100%	96%	97%	100%
% conexiones nuevas realizadas en más de 1 año	2%	0%	0%	0%	0%	0%
<b>2. Tiempo insumido en trámites personales.-</b>						
% de atendidos en menos de 15 minutos	68%	75%	78%	64%	68%	65%
% de atendidos en menos de 19 minutos	71%	82%	85%	71%	68%	72%
% de atendidos en menos de 35 minutos	81%	95%	96%	89%	84%	88%
% de atendidos en menos de 45 minutos	85%	98%	99%	94%	89%	94%
% de atendidos en más de 60 minutos	10%	1%	1%	3%	7%	3%
% de atendidos en más de 90 minutos	5%	0%	0%	1%	2%	1%
(incluye tiempos de espera y atención)						
<b>3. Reclamos comerciales.-</b>						
Reclamos comerciales cada 1000 conexiones	31	12	10	15	16	11
<b>4. Tiempo de respuesta a los reclamos comerciales</b>						
% reclamos s/ajuste solucionados en menos de 2 días	22%	27%	48%	54%	24%	6%
% reclamos s/ajuste solucionados en menos de 3 días	28%	35%	59%	56%	31%	9%
% reclamos s/ajuste solucionados en menos de 4 días	32%	41%	68%	59%	37%	11%
% reclamos s/ajuste solucionados en menos de 5 días	36%	47%	75%	61%	43%	14%
% reclamos c/ajuste solucionados en menos de 3 días	74%	89%	79%	97%	86%	86%
% reclamos c/ajuste solucionados en menos de 4 días	79%	90%	81%	97%	87%	88%
% reclamos c/ajuste solucionados en menos de 6 días	83%	93%	89%	98%	90%	91%
% reclamos c/ajuste solucionados en menos de 8 días	85%	95%	94%	98%	92%	93%
% reclamos solucionados en más de 7 días	49%	25%	11%	21%	34%	47%
% reclamos solucionados en más de 10 días	45%	19%	7%	19%	28%	44%
<b>5. Reclamos operacionales.-</b>						
Reclamos Operacionales cada 1000 conexiones	22	13	10	12	13	13
<b>6. Velocidad de respuesta para restablecer el servicio de abastecimiento de agua.</b>						
% solicitudes resueltas en menos de 24 hs	88%	77%	83%	63%	85%	53%
% solicitudes resueltas en menos de 48 hs	91%	85%	93%	74%	92%	67%
% solicitudes resueltas en más de 4 días	7%	9%	1%	15%	4%	19%
% solicitudes resueltas en más de 5 días	7%	9%	1%	13%	4%	16%
% solicitudes resueltas en más de 6 días	7%	7%	1%	11%	3%	14%
% solicitudes resueltas en más de 10 días	6%	7%	0%	9%	3%	11%
<b>7. Roturas por cada 100 km. de red definitiva de agua</b>						
Cantidad de roturas cada 100 km de red definitiva	11	6	4	5	4	6
<b>8. Calidad de agua.-</b>						
% de análisis aceptables	99%	92%	97%	98%	95%	85%

DATOS COMPLEMENTARIOS	MONTEVIDEO	LITORAL SUR	SUR ESTE	LITORAL NORTE	CENTRO	NOR ESTE
	jun-11	jun-11	jun-11	jun-11	jun-11	jun-11
Número de Conexiones de agua	336.353	50.147	27.021	82.977	126.184	74.673
Kilómetros de red definitiva de agua	2.826	482	269	730	2.111	675