

ANEXO I

INDICADORES DE CALIDAD DE SERVICIO INFORMACION CORRESPONDIENTE A JUNIO 2012						
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	53%	79%	100%	84%	85%	88%
% conexiones nuevas realizadas en menos de 45 días	76%	94%	100%	90%	89%	99%
% conexiones nuevas realizadas en menos de 75 días	96%	99%	100%	94%	95%	99%
% conexiones nuevas realizadas en menos de 150 días	99%	99%	100%	98%	99%	100%
% conexiones nuevas realizadas en más de 1 año	0%	0%	0%	1%	0%	0%
2. Tiempo insumido en trámites personales.-						
% de atendidos en menos de 15 minutos	64%	65%	59%	45%	62%	53%
% de atendidos en menos de 19 minutos	72%	73%	69%	53%	69%	62%
% de atendidos en menos de 35 minutos	90%	91%	89%	75%	86%	83%
% de atendidos en menos de 45 minutos	95%	95%	94%	81%	90%	90%
% de atendidos en más de 60 minutos	1%	2%	3%	14%	5%	5%
% de atendidos en más de 90 minutos (incluye tiempos de espera y atención)	0%	1%	0%	7%	2%	1%
3. Reclamos comerciales.-						
Reclamos comerciales cada 1000 conexiones	19	8	6	9	15	7
4. Tiempo de respuesta a los reclamos comerciales						
% reclamos s/ajuste solucionados en menos de 2 días	37%	23%	34%	26%	14%	6%
% reclamos s/ajuste solucionados en menos de 3 días	44%	36%	43%	29%	19%	12%
% reclamos s/ajuste solucionados en menos de 4 días	51%	43%	52%	34%	25%	19%
% reclamos s/ajuste solucionados en menos de 5 días	56%	50%	54%	37%	29%	22%
% reclamos c/ajuste solucionados en menos de 3 días	67%	83%	33%	96%	74%	85%
% reclamos c/ajuste solucionados en menos de 4 días	72%	86%	38%	96%	77%	88%
% reclamos c/ajuste solucionados en menos de 6 días	77%	89%	64%	96%	79%	90%
% reclamos c/ajuste solucionados en menos de 8 días	82%	92%	78%	97%	83%	92%
% reclamos solucionados en más de 7 días	29%	29%	30%	34%	47%	44%
% reclamos solucionados en más de 10 días	23%	23%	20%	32%	38%	42%
5. Reclamos operacionales.-						
Reclamos Operacionales cada 1000 conexiones	24	11	9	8	11	9
6. Velocidad de respuesta para restablecer el servicio de abastecimiento de agua.						
% solicitudes resueltas en menos de 24 hs	92%	78%	60%	65%	79%	59%
% solicitudes resueltas en menos de 48 hs	96%	82%	72%	77%	85%	65%
% solicitudes resueltas en más de 4 días	2%	9%	2%	11%	6%	24%
% solicitudes resueltas en más de 5 días	1%	8%	2%	10%	5%	22%
% solicitudes resueltas en más de 6 días	1%	5%	0%	9%	5%	18%
% solicitudes resueltas en más de 10 días	1%	5%	0%	9%	4%	10%
7. Roturas por cada 100 km. de red definitiva de agua						
Cantidad de roturas cada 100 km de red definitiva	14	7	3	5	2	6
8. Calidad de agua.-						
% de análisis aceptables	98%	96%	91%	97%	95%	93%

DATOS COMPLEMENTARIOS	MONTEVIDEO	LITORAL SUR	SUR ESTE	LITORAL NORTE	CENTRO	NOR ESTE
Número de Conexiones de agua	341.564	51.474	27.499	84.959	130.857	76.686
Kilómetros de red definitiva de agua	2.831	473	270	777	1.964	730

NOTA: La información corresponde a: Montevideo, Litoral Norte (ciudades de Artigas, Salto, Paysandú y Fray Bentos); Litoral Sur (ciudades de Mercedes, Trinidad, Colonia y San José); Nor Este (ciudades de Rivera, Tacuarembó, Melo y Treinta y Tres); Sur Este (ciudades de Minas y Rocha); y Centro (ciudades de Durazno, Florida, Canelones ciudad, Las Piedras, Ciudad de la Costa y Sistema Atlántida).