

**AUTORIDAD NACIONAL
DE LOS SERVICIOS PUBLICOS**

ANEXO A

RESOLUCION AN No. 13309 AGUA de 23 de abril de 2019.

**CUMPLIMIENTO ALCANZADO POR EL IDAAN DE LAS
METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO SANITARIO**




AÑO 2018

RESUMEN

Las Metas de Calidad de Servicio constituyen los niveles óptimos de calidad que los prestadores de los servicios de abastecimiento de agua potable y alcantarillado sanitario deberán alcanzar, en los sistemas a su cargo.

Son quince (15) metas de calidad, siendo que siete (7) son de agua potable; cinco (5) de alcantarillado y tres (3) de atención a los clientes. Las metas de agua potable miden calidad y cantidad de análisis en agua potable, presión de agua potable, continuidad del servicio y el tiempo de instalación para las nuevas conexiones, así como las reconexiones del servicio. Las metas de alcantarillado miden calidad y cantidad de análisis en aguas residuales; desbordes de alcantarillado en redes y registros, así como el tiempo de reparación de estos desbordes. Las metas de atención a los clientes miden el porcentaje de medición y la atención por reclamos en facturación, así como por reclamaciones escritas de los clientes.

Este informe está estructurado de la siguiente manera:

-  Significado de las quince (15) Metas de Calidad del Servicio,
-  Sumario del Cumplimiento Global del IDAAN en las quince (15) metas,
-  Descripción por región para el cumplimiento de las quince (15) metas,
 - La primera hoja es un resumen por cada región,
 - Cumplimiento por sistema de las quince (15) metas, desglosado por trimestre, promedio anual, valor meta, incumplimiento y compensación

ABREVIATURAS

Inc – Incumplimiento

Se refiere al porcentaje que no cumple respecto del valor meta.

Comp – Compensación

Se refiere al porcentaje que el prestador de servicios deberá compensar a cada cliente por el incumplimiento de la meta.

NA – No Aplicable

Se refiere a que no se dio ningún registro o no es necesario determinar ningún porcentaje.

DEFINICIONES

AGUA POTABLE

Meta 1 – Calidad de Agua Potable

Se refiere al porcentaje de análisis que cumplen con los valores permitidos establecidos para cada característica de calidad, en el Reglamento Técnico Copanit 395.

Meta 2 – Cantidad de Análisis en Agua Potable

Se refiere al porcentaje de análisis realizados, del total que establece la Resolución 507 de 30 de diciembre de 2003 del Ministerio de Salud.

Meta 3 – Presión de Agua Potable

Se refiere al porcentaje de conexiones de agua potable que cumplen con la presión mínima y máxima establecida por cada tipo de área geográfica.

- 3A: se refiere a la zona geográfica tipo A
- 3B: se refiere a la zona geográfica tipo B

Meta 4 – Duración de Interrupciones Imprevistas del Servicio de Agua Potable

Se refiere a la duración de interrupciones imprevistas equivalentes de acuerdo al tipo de sistema.

Meta 5 – Duración de Interrupciones Programadas del Servicio de Agua Potable

Se refiere a la duración de interrupciones programadas equivalentes de acuerdo al tipo de sistema.

Meta 6 – Tiempo de Instalación de para las Solicitudes de Conexión de Agua Potable

Se refiere al porcentaje de las solicitudes de conexión de agua potable que se realizan dentro del plazo establecido cuando las tuberías están ubicadas frente al inmueble o cuando las tuberías no estén ubicadas frente al inmueble.

- Conexión de Agua Frente con Conexión: se refiere a si la conexión solicitada ya existe, es decir, solo que hay que conectar al cliente o al usuario,

- Conexión de Agua Frente sin Conexión: se refiere a si la conexión solicitada no existe y es necesario construir la instalación desde la línea de propiedad del inmueble hasta la tubería principal,
- Conexión de Agua No Frente Cerca: se refiere a si el inmueble del cliente que solicita la conexión está ubicado cerca de la tubería donde debe estar conectado,
- Conexión de Agua No Frente Lejos: se refiere a si el inmueble del cliente que solicita la conexión está ubicado lejos de la tubería donde debe estar conectado.

Meta 7 – Tiempo Máximo para Reconexión del Servicio de Agua Potable

Se refiere al porcentaje de las reconexiones del servicio de agua potable que se realizan en el plazo establecido cuando es falta de pago del cliente o cuando es por error del prestador.

- Reconexión por Falta de Pago del Cliente: se refiere a cuando la desconexión haya sido producida por diferentes razones atribuibles al cliente, como falta de pago oportuno,
- Reconexión por Falta Error del Prestador: se refiere a cuando la desconexión se haya producido por error del prestador.

ALCANTARILLADO

Meta 8 – Calidad de Aguas Residuales

Se refiere al porcentaje de análisis que cumplen con los valores permitidos establecidos para cada característica de calidad en el Reglamento Técnico Copanit 35-2000.

Meta 9 – Cantidad de Análisis en Aguas Residuales

Se refiere al porcentaje de análisis realizados, del total que establece el Reglamento Técnico Copanit 35-2000.

Meta 10 – Cantidad de Desbordes de Alcantarillado Sanitario

Se refiere a la cantidad de desbordes por año, por tipo de diámetro y por kilómetro de longitud de tubería, de acuerdo a lo establecido.

- Desborde de Alcantarillado Red > 600 mm: se refiere a cuando el diámetro nominal del colector es mayor de 600 mm,
- Desborde de Alcantarillado Red 600@250 mm: se refiere a cuando el diámetro nominal del colector es mayor de 250 mm y hasta 600 mm,
- Desborde de Alcantarillado Red > 250 mm: se refiere a cuando el diámetro nominal del colector es menor de 250 mm.

Meta 11 – Tiempo Máximo de Reparaciones en Desborde de las Redes y Colectores del Alcantarillado Sanitario

Se refiere al porcentaje de las reparaciones por desbordes en las redes y colectores de alcantarillado sanitario que se realizan dentro del plazo establecido.

Meta 12 – Tiempo Máximo de Reparación en Desborde de la Conexión de Alcantarillado Sanitario

Se refiere al porcentaje de las reparaciones por desborde en la conexión de alcantarillado que se realizan dentro del plazo establecido.

ATENCIÓN A LOS CLIENTES

Meta 13 – Cobertura de Medición

Se refiere al porcentaje de clientes con medidor.

Meta 14 – Reclamación por Inconvenientes en la Facturación

Se refiere al porcentaje de reclamaciones por inconvenientes en la facturación con respuesta escrita en el plazo establecido.

Meta 15 – Respuesta a Reclamaciones Escritas de los Clientes

Se refiere al porcentaje de respuestas a las cartas que se realizan dentro del plazo establecido.

METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO 2018

	Población	2657178	
	Conexiones de Agua Potable	679987	
	Conexiones de Alcantarillado	187122	
	CUMPLIMIENTO		Valor Meta al año 2018
AGUA POTABLE			
1 - Calidad de Agua Potable		90%	100%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable		89%	100%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A		50%	100%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B		58%	100%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas		387.18	0.50
5 - Duración de Interrupciones Programadas		239.36	0.75
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente		94%	100%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente		99%	100%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m		98%	100%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Lejos 500 m		100%	100%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente		95%	100%
7.b - Reconexión por Error del Prestador		96%	100%
ALCANTARILLADO			
8 - Calidad de Aguas Residuales		0%	100%
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales		0%	100%
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm		2.81	0.08
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm		4.09	0.14
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm		8.4	0.21
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado		77%	100%
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado		86%	100%
ATENCION AL CLIENTE			
13 - Cobertura de Medición		53%	100%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación		69%	100%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación		80%	100%

Observaciones:

Resultado Promedio medido como Cumplimiento

Las metas 4 - 5 - 10 miden un índice acumulado

Conexiones de Agua Potable y Alcantarillado hasta diciembre de 2018

BOCAS DEL TORO

METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION BOCAS DEL TORO

Población 55186

Conexiones de Agua Potable 12310

Conexiones de Alcantarillado 1147

META	TRIMESTRE				Prom
	I	II	III	IV	
AGUA POTABLE					
1 - Calidad de Agua Potable	98.7%	96.6%	88.2%	86.0%	92.4%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	100.0%	100.0%	91.2%	90.3%	95.4%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	78%	77%	82%	81%	80%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	3.34	9.79	4.06	7.36	24.55
5 - Duración de Interrupciones Programadas	490.2	495.9	507.8	505.1	1999.0
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	96%	68%	65%	82%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	96%	100%	92%	97%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	83%	83%	100%	92%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Lejos 500 m	100%	100%	100%	100%	100%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	95%	100%	100%	99%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%
ALCANTARILLADO					
8 - Calidad de Aguas Residuales	0%	0%	0%	0%	0%
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	0%	0%	0%	0%	0%
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	0.00	0.00	4.41	0.00	4.41
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA
10.c - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	7.36	9.66	0.00	0.00	17.02
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	100%	100%	100%	0%	75%
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	100%	100%	100%	100%	100%
ATENCIÓN AL CLIENTE					
13 - Cobertura de Medición	0.0%	0.1%	0.1%	0.1%	0.1%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	64%	79%	71%	83%	74%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	25%	100%	100%	100%	81%



METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION BOCAS DEL TORO
SISTEMA Almirante

Tipo 3
Población 9075
Conexiones de Agua Potable 1228
Conexiones de Alcantarillado 0

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	100%	99%	89%	87%	94%	100%	6%	5%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	100%	100%	91%	96%	97%	100%	3%	3%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	68%	67%	70%	71%	69%	95%	26%	7%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	10.01	8.37	12.19	16.09	46.66	1.00	4566%	7%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	55.02	46.82	51.53	43.17	196.53	2.00	9727%	7%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	67%	43%	78%	100%	23%	7%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	89%	100%	75%	91%	100%	9%	6%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	50%	50%	100%	75%	90%	15%	6%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	0%	0%	0%	0%	0%	90%	90%	7%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	60%	71%	60%	81%	68%	100%	32%	7%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	0%	100%	100%	100%	75%	100%	25%	7%

METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION BOCAS DEL TORO
SISTEMA Isla Bocas

Tipo 3
Población 4830
Conexiones de Agua Potable 1359
Conexiones de Alcantarillado 1076

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	97.0%	93.3%	96.7%	89%	94.0%	100%	6.0%	4%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	100.0%	100.0%	100.0%	89%	97.3%	100%	2.7%	3%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	72%	71%	79%	79%	75%	95%	20%	6%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	1.00	-100%	0%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	1415.5	1441.0	1472.0	1472.0	5800.54	1.30	-579924%	0%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	89%	100%	75%	91%	100%	9%	6%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	85%	100%	100%	96%	100%	4%	3%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%	7%
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%	7%
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	0	0	4.41362	0	4.41	0.25	4.16	7%
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	7.36	9.66	0.00	0.00	17.02	0.25	16.77	7%
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	100%	100%	100%	0%	75%	100%	0.25	7%
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	0%	0%	0%	0%	0%	90%	90%	7%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	40%	69%	79%	84%	68%	100%	32%	7%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	0%	100%	100%	100%	75%	100%	25%	7%



METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION BOCAS DEL TORO
SISTEMA Changuinola

Tipo 2

Población 41281

Conexiones de Agua Potable 6000

Conexiones de Alcantarillado 0

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	99.3%	97.2%	78.8%	82%	89.3%	100%	10.7%	6%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	100.0%	100.0%	82.5%	86%	92.2%	100%	7.8%	5%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	95%	93%	96%	94%	95%	NA	-95%	0%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	0	21	0	6	27.00	NA	2700%	7%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	NA	0%	0%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	36%	76%	78%	NA	-78%	0%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	NA	-100%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	NA	-100%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	NA	-100%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	100%	100%	100%	NA	-100%	0%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	NA	-100%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	0%	0%	0%	0%	0%	NA	0%	0%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	92%	97%	73%	85%	87%	NA	-87%	0%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	75%	100%	100%	100%	94%	NA	-94%	0%

COCLE



METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION COCLE
 Población 94835
 Conexiones de Agua Potable 28579
 Conexiones de Alcantarillado 7644

META	TRIMESTRE				Prom
	I	II	III	IV	
AGUA POTABLE					
1 - Calidad de Agua Potable	91.9%	89.6%	87.0%	85.3%	88.5%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	83.9%	82.2%	84.6%	75.3%	81.5%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	43%	48%	48%	35%	43%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	38.12	12.24	276.19	203.36	529.9
5 - Duración de Interrupciones Programadas	14.05	53.20	0.27	9.01	76.53
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	94%	98%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	94%	98%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	94%	98%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Lejos 500 m	100%	100%	100%	94%	98%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	100%	100%	100%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%
ALCANTARILLADO					
8 - Calidad de Aguas Residuales	0%	0%	0%	0%	0%
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	0%	0%	0%	0%	0%
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA
10.c - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	3.08	2.30	1.27	1.47	8.12
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	40%	15%	42%	25%	31%
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	99%	75%	96%	94%	91%
ATENCIÓN AL CLIENTE					
13 - Cobertura de Medición	73%	73%	73%	73%	73%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	89%	100%	100%	100%	97%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	73%	100%	100%	100%	93%



METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION
SISTEMA

COCLE
Santa Clara

Tipo 3

Población 348

Conexiones de Agua Potable 201

Conexiones de Alcantarillado NA

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	97.8%	95.0%	64.3%	97.8%	88.7%	100%	11.3%	6%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	92.2%	85.4%	90.2%	92.6%	90.1%	100%	9.9%	6%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	57%	53%	56%	51%	54%	100%	46%	7%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	0.00	1.33	4.76	3.57	9.66	0.80	1108%	7%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00	-100%	0%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	76%	76%	76%	76%	76%	90%	14%	6%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	76%	100%	100%	100%	94%	100%	6%	5%

METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION COCLE

SISTEMA Salitrosa

Tipo 3

Población 862

Conexiones de Agua Potable 189

Conexiones de Alcantarillado NA

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	90.3%	81.3%	95.1%	83.1%	87.5%	100%	12.5%	6%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	78.1%	67.2%	77.8%	78.2%	75.3%	100%	24.7%	7%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	36%	45%	43%	45%	42%	100%	58%	7%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	124.80	28.46	7.74	195.47	356.48	0.20	178139%	7%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00	-100%	0%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	82%	82%	82%	82%	82%	90%	8%	5%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	82%	100%	100%	100%	96%	100%	4%	4%

METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION COCLE

SISTEMA Llano Sánchez

Tipo 3

Población 894

Conexiones de Agua Potable 205

Conexiones de Alcantarillado NA

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	97.0%	82.5%	96.3%	93.4%	92.3%	100%	7.7%	5%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	83.5%	65.5%	83.5%	82.2%	78.7%	100%	21.3%	7%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	39%	43%	47%	41%	43%	95%	53%	7%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	33.01	3.11	386.48	121.64	544.23	1.00	54523%	7%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00	-100%	0%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	81%	81%	81%	81%	81%	90%	9%	6%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	81%	100%	100%	100%	95%	100%	5%	4%

METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION COCLE
SISTEMA Farallón

Tipo 3
Población 1056
Conexiones de Agua Potable 229
Conexiones de Alcantarillado NA

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	86.3%	82.4%	93.9%	100.0%	90.6%	100%	9.4%	6%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	68.7%	76.9%	79.2%	84.5%	77.3%	100%	22.7%	7%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	65%	72%	79%	36%	63%	95%	32%	7%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	0.00	12.20	3.99	7.97	24.16	1.00	2316%	7%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00	-100%	0%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	46%	47%	47%	47%	47%	90%	43%	7%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	46%	100%	100%	100%	87%	100%	13%	6%



METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION COCLE
SISTEMA El Caño

Tipo 3

Población 1343

Conexiones de Agua Potable 324

Conexiones de Alcantarillado NA

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	93.0%	93.1%	78.1%	75.5%	84.9%	100%	15.1%	6%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	92.2%	83.3%	92.4%	92.3%	90.1%	100%	9.9%	6%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	19%	33%	22%	17%	23%	95%	72%	7%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	66.32	3.26	87.59	547.68	704.84	1.00	70384%	7%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00	-100%	0%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	85%	85%	84%	85%	85%	90%	5%	4%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	85%	100%	100%	100%	96%	100%	4%	3%

METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION COCLE
SISTEMA Jaguito
Tipo 3
Población 1488
Conexiones de Agua Potable 365
Conexiones de Alcantarillado NA

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	98.0%	91.4%	87.2%	74.4%	87.7%	100%	12.3%	6%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	84.9%	84.3%	82.9%	85.5%	84.4%	100%	15.6%	6%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	49%	42%	41%	41%	43%	100%	57%	7%
4 - Duración de interrupciones Imprevistas	128.65	10.59	372.13	148.84	660.21	1.00	65921%	7%
5 - Duración de interrupciones Programadas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00	-100%	0%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	91%	91%	91%	91%	91%	90%	-1%	0%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	91%	100%	100%	100%	98%	100%	2%	3%



METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION COCLE
SISTEMA El Cristo

Tipo 3
Población 1526
Conexiones de Agua Potable 374
Conexiones de Alcantarillado NA

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	94.3%	94.8%	76.2%	69.8%	83.8%	100%	16.2%	6%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	91.5%	87.0%	76.2%	86.0%	85.1%	100%	14.9%	6%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	44%	47%	43%	29%	41%	97%	56%	7%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	65.45	12.18	162.20	234.59	474.43	1.00	47343%	7%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00	-100%	0%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	84%	84%	85%	85%	84%	90%	6%	4%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	0%	100%	100%	100%	75%	100%	25%	7%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	84%	100%	100%	100%	96%	100%	4%	3%

METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION COCLE
SISTEMA El Roble

Tipo 3

Población 2028

Conexiones de Agua Potable 502

Conexiones de Alcantarillado NA

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	95.9%	88.7%	77.3%	73.9%	84.0%	100%	16.0%	6%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	90.2%	82.8%	83.5%	83.5%	85.0%	100%	15.0%	6%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	43%	38%	44%	18%	36%	100%	64%	7%
4 - Duración de interrupciones Imprevistas	39.15	0.48	255.69	0.00	295.32	1.00	29432%	7%
5 - Duración de interrupciones Programadas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00	-100%	0%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	78%	78%	78%	78%	78%	90%	12%	6%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	78%	100%	100%	100%	95%	100%	5%	4%

METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION COCLE
SISTEMA La Pintada

Tipo 3

Población 2066

Conexiones de Agua Potable 458

Conexiones de Alcantarillado NA

META

AGUA POTABLE

	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
1 - Calidad de Agua Potable	88.3%	88.3%	94.6%	95.6%	91.7%	100%	8.3%	6%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	64.5%	82.1%	82.9%	86.0%	78.9%	100%	21.1%	7%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	56%	62%	59%	47%	56%	95%	39%	7%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	0.00	0.00	3.10	0.15	3.24	1.00	224%	7%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	0.00	0.00	3.10	0.00	3.10	2.00	55%	7%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%

ALCANTARILLADO

8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA

ATENCIÓN AL CLIENTE

13 - Cobertura de Medición	65%	65%	65%	65%	65%	90%	25%	7%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	65%	100%	100%	100%	91%	100%	9%	6%

METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION COCLE
SISTEMA Río Grande

Tipo 3

Población 2390

Conexiones de Agua Potable 318

Conexiones de Alcantarillado NA

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	82.6%	87.5%	98.8%	74.4%	85.8%	100%	14.2%	6%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	80.6%	70.9%	83.7%	77.7%	78.2%	100%	21.8%	7%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	26%	37%	42%	42%	37%	90%	53%	7%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	6.47	2.22	0.53	269.93	279.14	1.00	27814%	7%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00	-100%	0%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	73%	73%	73%	74%	73%	90%	17%	6%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	73%	100%	100%	100%	93%	100%	7%	5%



METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION COCLE
SISTEMA La Loma

Tipo 3
Población 2463
Conexiones de Agua Potable 407
Conexiones de Alcantarillado NA

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	86.6%	88.6%	75.3%	68.1%	79.6%	100%	20.4%	7%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	88.3%	82.3%	85.9%	85.7%	85.6%	100%	14.4%	6%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	46%	48%	49%	32%	44%	95%	51%	7%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	61.93	4.48	2.74	31.53	100.68	1.00	9968%	7%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00	-100%	0%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	78%	78%	78%	78%	78%	90%	12%	6%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	78%	100%	100%	100%	95%	100%	5%	4%

METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION COCLE
SISTEMA Río Hato

Tipo 3

Población 6013

Conexiones de Agua Potable 1062

Conexiones de Alcantarillado NA

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	91.9%	98.0%	86.5%	88.1%	91.1%	100%	8.9%	6%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	91.4%	91.1%	90.9%	91.1%	91.1%	100%	8.9%	6%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	16%	34%	36%	22%	27%	90%	63%	7%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	0.00	1.21	0.00	1.57	2.78	1.00	178%	7%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00	200%	7%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	42%	42%	49%	42%	44%	90%	46%	7%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	42%	100%	100%	100%	85%	100%	15%	6%



METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION COCLE
SISTEMA Natá

Tipo 3
Población 6597
Conexiones de Agua Potable 1487
Conexiones de Alcantarillado 1403

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	97.9%	81.5%	92.9%	96.5%	92.2%	100%	7.8%	5%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	70.1%	81.6%	81.8%	85.7%	79.8%	100%	20.2%	7%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	55%	51%	55%	58%	55%	95%	40%	7%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	2.42	3.91	362.07	444.88	813.27	1.00	81227%	7%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00	-100%	0%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%	7%
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%	7%
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	0.409	0.591	0.091	0.167	1.26		-126%	0%
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	75%	0%	100%	31%	52%		-52%	0%
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	94%	93%	82%	77%	87%		-87%	0%
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	79%	80%	80%	80%	80%	90%	10%	6%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	79%	100%	100%	100%	95%	100%	5%	4%



METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION COCLE
SISTEMA Antón

Tipo 3
Población 9357
Conexiones de Agua Potable 1888
Conexiones de Alcantarillado 433

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	91.8%	90.9%	87.9%	89.0%	89.9%	100%	10.1%	6%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	91.0%	88.9%	86.9%	0.0%	66.7%	100%	33.3%	7%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	15%	25%	19%	14%	18%	95%	77%	7%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	9.73	17.83	3.55	11.24	42.35	1.00	4135%	7%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00	-100%	0%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	0%	75%	100%	25%	7%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	0%	75%	100%	25%	7%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	0%	75%	90%	15%	6%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	0%	75%	90%	15%	6%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	99%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%	7%
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%	7%
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	1.38	0.88	0.38	0.88	3.50	0.25	325%	7%
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	27%	0%	67%	14%	27%	100%	73%	7%
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	69%	47%	47%	48%	53%	90%	37%	7%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	69%	100%	100%	100%	92%	100%	8%	5%



METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION COCLE
SISTEMA Penonomé

Tipo 2

Población 18417

Conexiones de Agua Potable 6105

Conexiones de Alcantarillado 3314

META	TRIMESTRE				Valor Meta	Prom	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	90.5%	91.8%	94.1%	94.3%	100%	92.7%	7.3%	5%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	89.7%	89.2%	77.8%	93.5%	100%	87.6%	12.4%	6%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	75%	73%	72%	65%	90%	71%	19%	6%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	60.1	93.4	29.7	144.2	1.00	327.37	32637%	7%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	187.0	851.3	1.2	144.2	2.00	1183.57	59078%	7%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	90%	100%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	90%	100%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	99%	99%	100%	100%	100%	100%	1%	0%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	0%	0%	0%	0%	100%	0%	100%	7%
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	0%	0%	0%	0%	100%	0%	100%	7%
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	0.00	0.00	0.00	0.00	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	1.30	0.83	0.80	0.43	0.25	3.37	312%	7%
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	26%	29%	0%	25%	100%	20%	80%	7%
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	100%	75%	100%	100%	100%	94%	6%	5%
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	74%	72%	75%	75%	90%	74%	16%	6%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	58%	100%	100%	100%	100%	90%	11%	6%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	74%	100%	100%	100%	100%	94%	6%	5%



METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION COCLE
SISTEMA Capellanía

Tipo 2
Población 37987
Conexiones de Agua Potable 7739
Conexiones de Alcantarillado 1567

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	88.2%	98.3%	93.6%	91.2%	92.8%	100%	7.2%	5%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	86.0%	96.7%	97.6%	0.0%	70.1%	100%	29.9%	7%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	53%	62%	53%	0%	42%	95%	53%	7%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	11.8	1.2	2736.8	1090.5	3840.31	3.00	127910%	7%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	37.8	0.0	0.0	0.0	37.84	5.00	657%	7%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	99%	98%	100%	100%	99%	100%	1%	0%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%	7%
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%	7%
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@230 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.20	-20%	0%
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	33%	30%	0%	31%	24%	100%	77%	7%
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	100%	33%	100%	100%	83%	100%	17%	6%
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	58%	83%	83%	84%	77%	95%	18%	6%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	62%	100%	100%	100%	91%	100%	10%	6%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	58%	100%	100%	100%	90%	100%	10%	6%

COLON

METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION	COLON
Población	153230
Conexiones de Agua Potable	33316
Conexiones de Alcantarillado	5564

META	TRIMESTRE				Prom
	I	II	III	IV	
AGUA POTABLE					
1 - Calidad de Agua Potable	99.2%	98.1%	99.8%	99.3%	99.1%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	95.4%	97.4%	96.9%	95.8%	96.4%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	#¡DIV/0!
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	64%	64%	64%	64%	64%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	15.75	13.65	12.42	4.82	46.63
5 - Duración de Interrupciones Programadas	0.00	4.15	5.54	3.06	12.75
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Lejos 500 m	100%	100%	100%	100%	100%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	100%	88%	97%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%
ALCANTARILLADO					
8 - Calidad de Aguas Residuales	0%	0%	0%	0%	0%
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	0%	0%	0%	0%	0%
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	0.33	0.74	0.56	0.00	1.63
10.c - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	0.00	0.00	0.00	0.35	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	58%	25%	71%	75%	57%
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	42%	75%	29%	25%	43%
ATENCIÓN AL CLIENTE					
13 - Cobertura de Medición	29%	29%	29%	29%	29%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	100%	91%	86%	91%	92%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	60%	83%	67%	89%	75%



METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION COLON
SISTEMA Colón

Tipo I
Población 149058
Conexiones de Agua Potable 21926
Conexiones de Alcantarillado 16802

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	99.9%	99.4%	100.0%	100.0%	99.8%	100%	0.2%	0%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	92.1%	97.3%	91.9%	91.9%	93.3%	100%	6.7%	5%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	#¡DIV/0!	95%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	64%	64%	64%	64%	64%	99%	35.0%	7%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	41.25	24.94	37.25	14.45	117.90	1.00	11690%	7%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	0.00	12.46	16.63	9.17	38.26	5.00	-3326%	0%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	100%	64%	91%	100%	9%	6%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%	7%
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%	7%
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.10	-0.10	0%
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	0.33	0.74	0.56	0.00	1.63	0.15	1.48	7%
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	0.00	0.00	0.00	0.35	0.35	0.20	0.15	6%
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	58%	25%	71%	75%	57%	100%	43%	7%
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	42%	75%	29%	25%	43%	100%	57%	7%
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	62%	62%	62%	62%	62%	95%	33%	7%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	100%	72%	57%	74%	76%	100%	24%	7%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	62%	50%	0%	67%	45%	100%	55%	7%



METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION COLON
 SISTEMA Escobal
 Tipo 3
 Población 2066
 Conexiones de Agua Potable 395
 Conexiones de Alcantarillado NA

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	98.9%	98.3%	100.0%	100.0%	99.3%	100%	0.7%	0%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	99.9%	100.0%	99.3%	100.0%	99.8%	100%	0.2%	0%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	65%	64%	64%	65%	65%	90%	26%	7%
4 - Duración de interrupciones Imprevistas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	-100%	0%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00	200%	7%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	17%	18%	17%	17%	17%	90%	73%	7%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	18%	100%	100%	100%	79%	100%	21%	7%



METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION COLON
SISTEMA Gatún

Tipo 3

Población 2106

Conexiones de Agua Potable 289

Conexiones de Alcantarillado NA

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	98.8%	96.6%	99.3%	97.9%	98.1%	100%	1.9%	0%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	94.2%	94.8%	99.6%	95.5%	96.0%	100%	4.0%	3%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	64%	64%	64%	64%	64%	95%	31%	7%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	6.00	16.00	0.00	0.00	22.00	1.00	2100%	7%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00	-100%	0%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	8%	8%	8%	8%	8%	90%	82%	7%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%

CHIRIQUI



METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION CHIRIQUI
 Población 229458
 Conexiones de Agua Potable 68446
 Conexiones de Alcantarillado 8423

META	TRIMESTRE				Prom
	I	II	III	IV	
AGUA POTABLE					
1 - Calidad de Agua Potable	96.0%	96.9%	90.9%	89.2%	93.2%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	97.1%	95.4%	96.5%	83.0%	93.0%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	0.0%	31.8%	36.4%	36.4%	26%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	69.96	30.57	45.77	0.32	146.62
5 - Duración de Interrupciones Programadas	0.81	2.18	4.39	0.64	8.03
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	86%	97%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	86%	96%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	96%	100%	99%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Lejos 500 m	100%	100%	100%	100%	100%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	99.6%	80.7%	90.2%	85.6%	89%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100.0%	100.0%	100.0%	95.5%	99%
ALCANTARILLADO					
8 - Calidad de Aguas Residuales	0%	0%	0%	0%	0
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	0%	0%	0	0%	0
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	0.00	0.00	0.00	5.11	5.11
10.c - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	7.16	4.49	4.72	0.64	17.01
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	85%	80%	85%	87%	84%
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	85%	100%	92%	100%	94%
ATENCIÓN AL CLIENTE					
13 - Cobertura de Medición	27%	26%	359%	27.0%	110%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	88%	83%	91%	72.1%	83%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	96%	94%	100%	97.7%	97%

METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION CHIRIQUI
SISTEMA Boca del Monte
Tipo 3
Población 308
Conexiones de Agua Potable 160
Conexiones de Alcantarillado NA

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
META								
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	98.6%	96.4%	89.4%	82.4%	91.7%	100%	8.3%	6%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	98.2%	87.2%	99.1%	97.3%	95.4%	100%	4.6%	4%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	0%	0%	0%	0%	0%	95%	95%	7%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	-100%	0%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00	-100%	0%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	0%	0%	0%	0%	0%	90%	90%	7%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%



METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION **CHIRIQUI**
 SISTEMA **Gómez**

Tipo **3**
 Población **331**
 Conexiones de Agua Potable **101**
 Conexiones de Alcantarillado **NA**

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	91.9%	92.9%	93.5%	0.0%	69.5%	100%	30.5%	7%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	91.0%	96.4%	98.2%	0.0%	71.4%	100%	28.6%	7%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	0%	0%	0%	0%	0%	95%	95%	7%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	0.00	42.85	30.91	0.00	73.76	1.00	7276%	7%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00	-100%	0%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	2%	2%	2%	2%	2%	90%	88%	7%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%

METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION CHIRIQUI
SISTEMA Jactú

Tipo 3

Población 570

Conexiones de Agua Potable 120

Conexiones de Alcantarillado NA

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1.- Calidad de Agua Potable	91.0%	96.4%	95.7%	99.4%	95.6%	100%	4.4%	4%
2.- Cantidad de Análisis en Agua Potable	91.1%	89.3%	98.9%	90.2%	92.4%	100%	7.6%	5%
3.- Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3.- Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	0%	100%	0%	0%	25%	99%	74%	7%
4.- Duración de Interrupciones Imprevistas	0.85	7.98	0.15	0.00	8.98	0.50	1697%	7%
5.- Duración de Interrupciones Programadas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00	-100%	0%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	73%	68%	65%	65%	68%	90%	22%	7%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%

METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION CHIRIQUI
SISTEMA San Lorenzo

Tipo 3

Población 678

Conexiones de Agua Potable 301

Conexiones de Alcantarillado NA

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	94.1%	98.2%	95.5%	99.4%	96.8%	100%	3.2%	3%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	98.2%	90.2%	96.0%	97.3%	95.4%	100%	4.6%	4%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	0%	0%	0%	0%	0%	95%	95%	7%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	0.00	0.00	1.52	0.00	1.52	1.00	52%	7%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00	-100%	0%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	50%	100%	88%	100%	13%	6%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	2%	3%	3%	3%	3%	90%	87%	7%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%



METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION CHIRIQUI
SISTEMA Guarumal

Tipo 3

Población 886

Conexiones de Agua Potable 210

Conexiones de Alcantarillado NA

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	92.4%	95.6%	91.4%	99.4%	94.7%	100%	5.3%	4%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	98.2%	88.4%	94.9%	92.2%	93.4%	100%	6.6%	5%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	0%	100%	100%	100%	75%	95%	20%	6%
4 - Duración de Interrupciones Improvisadas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	-100%	0%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00	-100%	0%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	50%	100%	100%	88%	100%	13%	6%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	2%	2%	2%	2%	2%	90%	88%	7%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
15 - Respuesta por Reclamaciones-Escritas en la Facturación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%



METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION **CHIRIQUI**
 SISTEMA **Horconcitos**

Tipo **3**
 Población **930**
 Conexiones de Agua Potable **297**
 Conexiones de Alcantarillado **NA**

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	93.5%	96.4%	95.0%	98.3%	95.8%	100%	4.2%	4%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	98.2%	94.2%	98.9%	97.3%	97.2%	100%	2.8%	3%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	0%	0%	0%	0%	0%	95%	95%	7%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	-100%	0%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00	-100%	0%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	0%	75%	100%	25%	7%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	1%	1%	1%	1%	1%	90%	89%	7%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	100%	0%	100%	100%	75%	100%	25%	7%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%

METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION CHIRIQUI
SISTEMA Remedios

Tipo 3

Población 887

Conexiones de Agua Potable 397

Conexiones de Alcantarillado NA

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	91.2%	97.7%	62.9%	63.7%	78.9%	100%	21.1%	7%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	91.1%	90.6%	62.9%	90.2%	83.7%	100%	16.3%	6%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%	7%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	-100%	0%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	0.00	0.00	21.61	0.00	21.61	2.00	981%	7%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	2%	2%	2%	2%	2%	90%	88%	7%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%

METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION CHIRIQUI
SISTEMA Cerro Punta
Tipo 3
Población 1095
Conexiones de Agua Potable 226
Conexiones de Alcantarillado NA

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	95.8%	94.3%	91.6%	100.0%	95.4%	100%	4.6%	4%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	99.5%	95.2%	97.7%	93.8%	96.5%	100%	3.5%	3%
3 - Prestión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Prestión de Agua Potable Zona Geográfica B	0%	0%	100%	100%	50%	95%	45%	7%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	7.56	93.01	146.00	0.00	246.57	0.10	246474%	7%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	1.61	0.00	0.00	0.00	1.61	2.00	-19%	0%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	1%	1%	1%	1%	1%	90%	89%	7%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	0%	100%	100%	0%	50%	100%	50%	7%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%



METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION CHIRIQUI
SISTEMA Potrerillos

Tipo 3

Población 1082

Conexiones de Agua Potable 375

Conexiones de Alcantarillado NA

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	93.2%	89.3%	93.3%	99.4%	93.8%	100%	6.2%	5%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	97.3%	98.2%	98.1%	98.2%	98.0%	100%	2.0%	3%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	0%	100%	100%	100%	75%	95%	20%	6%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	0.42	0.00	12.99	0.00	13.41	0.60	2136%	7%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	5.13	0.00	0.00	0.00	5.13	2.00	156%	7%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	50%	88%	100%	13%	6%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	85%	84%	84%	84%	84%	90%	6%	4%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	100%	94%	100%	20%	79%	100%	22%	7%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%

METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION CHIRIQUI
SISTEMA Alanje

Tipo 3
Población 1449
Conexiones de Agua Potable 383
Conexiones de Alcantarillado NA

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	99.0%	96.9%	80.6%	100.0%	94.1%	100%	5.9%	4%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	99.1%	90.2%	95.5%	98.2%	95.7%	100%	4.3%	4%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	0%	100%	0%	0%	25%	95%	70%	7%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	0.10	6.45	4.17	0.00	10.72	0.20	5258%	7%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	2.02	0.00	0.00	0.00	2.02	2.00	1%	0%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	75%	60%	83%	80%	100%	21%	7%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	1%	1%	1%	16%	5%	90%	85%	7%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	100%	0%	100%	100%	75%	100%	25%	7%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%



METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION CHIRIQUI
 SISTEMA Divalá

Tipo 3
 Población 1520
 Conexiones de Agua Potable 622
 Conexiones de Alcantarillado NA

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	98.3%	97.2%	91.0%	93.8%	95.0%	100%	5.0%	4%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	99.6%	99.5%	99.9%	97.9%	99.2%	100%	0.8%	0%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	0%	100%	0%	0%	25%	95%	70%	7%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	0.00	18.71	0.00	0.00	18.71	1.00	1771%	7%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	0.00	4.25	43.00	7.09	54.34	2.00	2617%	7%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	84%	84%	84%	83%	84%	90%	6%	5%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	67%	100%	100%	0%	67%	100%	33%	7%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%



METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION CHIRIQUI
SISTEMA S. Francisco San Andrés

Tipo 3

Población 1620

Conexiones de Agua Potable 460

Conexiones de Alcantarillado NA

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	96.7%	99.1%	89.4%	95.8%	95.3%	100%	4.7%	4%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	99.6%	99.1%	99.9%	97.1%	98.9%	100%	1.1%	0%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	0%	100%	100%	100%	75%	95%	20%	6%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	2.63	0.00	0.00	0.00	2.63	1.00	163%	7%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00	-100%	0%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	0%	75%	100%	25%	7%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	82%	100%	100%	96%	100%	5%	4%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	70%	69%	69%	69%	69%	90%	21%	7%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%



METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION CHIRIQUI
SISTEMA Dolega

Tipo 3
Población 1975
Conexiones de Agua Potable 738
Conexiones de Alcantarillado NA

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	97.7%	98.2%	95.8%	97.9%	97.4%	100%	2.6%	3%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	99.5%	99.5%	99.9%	100.0%	99.7%	100%	0.3%	0%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	0%	100%	100%	100%	75%	99%	24%	7%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	0.00	0.00	0.29	0.00	0.29	0.70	-59%	0%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00	-100%	0%
6.a - Solicititud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	67%	92%	100%	8%	6%
6.b - Solicititud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicititud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicititud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	100%	0%	75%	100%	25%	7%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	88%	88%	88%	88%	88%	90%	2%	FALSO
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	38%	100%	50%	29%	54%	100%	46%	7%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%



METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION CHIRIQUI
SISTEMA Aserrió

Tipo 3

Población 2311

Conexiones de Agua Potable 309

Conexiones de Alcantarillado NA

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	98.6%	98.6%	92.1%	90.8%	95.0%	100%	5.0%	4%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	98.2%	95.2%	98.9%	92.9%	96.3%	100%	3.7%	3%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	0%	0%	0%	0%	0%	95%	95%	7%
4 - Duración de interrupciones Imprevistas	2.21	78.07	29.12	0.00	109.40	1.00	10840%	7%
5 - Duración de interrupciones Programadas	0.00	0.49	0.00	0.00	0.49	2.00	-76%	0%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	0%	60%	100%	65%	100%	35%	7%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	1%	1%	1%	1%	1%	90%	89%	7%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	100%	100%	100%	50%	88%	100%	13%	6%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%



METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION CHIRIQUI

SISTEMA Toté

Tipo 3

Población 3256

Conexiones de Agua Potable 776

Conexiones de Alcantarillado NA

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	96.6%	98.6%	91.7%	95.2%	95.5%	100%	4.5%	4%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	98.2%	98.6%	99.9%	98.2%	98.8%	100%	1.2%	0%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	0%	0%	0%	0%	0%	95%	95%	7%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	0.00	0.55	0.00	0.00	0.55	1.00	-45%	0%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	0.00	0.00	6.38	0.00	6.38	2.00	219%	7%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	75%	94%	100%	6%	5%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	0%	75%	100%	25%	7%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	2%	2%	2%	2%	2%	90%	88%	7%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	2%	100%	100%	100%	76%	100%	25%	7%



METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION
SISTEMA

CHIRIQUI

Chiriquí

Tipo 3

Población 2549

Conexiones de Agua Potable 564

Conexiones de Alcantarillado NA

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	96.8%	98.7%	91.3%	95.6%	95.6%	100%	4.4%	4%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	97.2%	99.2%	99.9%	0.0%	74.1%	100%	25.9%	7%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	0%	0%	0%	0%	0%	96%	96%	7%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	-100%	0%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	1.61	0.00	0.00	0.00	1.61	2.00	-19%	0%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	0%	75%	100%	25%	7%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	9%	10%	10%	10%	10%	90%	80%	7%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	100%	25%	100%	50%	69%	100%	31%	7%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	100%	75%	100%	100%	94%	100%	6%	5%

METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION CHIRIQUI
SISTEMA San Félix - Lajas

Tipo 3

Población 3308

Conexiones de Agua Potable 1267

Conexiones de Alcantarillado NA

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	98.8%	99.1%	93.8%	97.9%	97.4%	100%	2.6%	3%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	98.2%	98.2%	100.0%	97.0%	98.4%	100%	1.6%	0%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	0%	0%	100%	100%	50%	95%	45%	7%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	-100%	0%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	0.00	1.20	7.59	0.00	8.79	2.00	340%	7%
6.a - Solicititud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	67%	92%	100%	8%	6%
6.b - Solicititud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicititud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicititud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	23%	23%	23%	23%	23%	90%	67%	7%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	100%	91%	58%	100%	87%	100%	13%	6%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%

METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION
SISTEMA

CHIRIQUI

Santa Marta

Tipo 3

Población 6164

Conexiones de Agua Potable 1092

Conexiones de Alcantarillado NA

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	98.5%	99.1%	93.4%	95.8%	96.7%	100%	3.3%	3%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	98.2%	99.1%	100.0%	98.2%	98.9%	100%	1.1%	0%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	0%	0%	0%	0%	0%	95%	95%	7%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	61.05	15.70	5.78	0.00	82.53	1.00	8153%	7%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	3.43	0.85	4.63	0.00	8.91	2.00	345%	7%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	50%	88%	100%	13%	6%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	33%	100%	100%	83%	100%	17%	6%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	1%	1%	1%	1%	1%	90%	89%	7%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	50%	100%	100%	100%	88%	100%	13%	6%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%

METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION CHIRIQUI
 SISTEMA Volcán
 Tipo 3
 Población 10492
 Conexiones de Agua Potable 1660
 Conexiones de Alcantarillado NA

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	98.6%	99.0%	95.5%	99.4%	98.1%	100%	1.9%	0%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	98.2%	98.6%	98.1%	97.3%	98.1%	100%	1.9%	0%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	0%	0%	100%	100%	50%	95%	45%	7%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	1433.77	340.66	562.07	0.00	2336.50	1.00	233550%	7%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	1.84	0.81	0.00	0.00	2.65	2.00	33%	7%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	60%	90%	100%	10%	6%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	67%	92%	100%	8%	6%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	82%	91%	100%	93%	100%	7%	5%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	29%	29%	29%	29%	29%	90%	61%	7%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	100%	50%	100%	67%	79%	100%	21%	7%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%

METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION **CHIRIQUI**
 SISTEMA **La Concepción**

Tipo **2**

Población **25835**

Conexiones de Agua Potable **5040**

Conexiones de Alcantarillado **NA**

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	96.4%	97.5%	93.6%	97.9%	96.4%	100%	3.6%	3%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	97.4%	96.8%	99.9%	98.2%	98.1%	100%	1.9%	0%
3 - Prestión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Prestión de Agua Potable Zona Geográfica B	0%	0%	100%	100%	50%	97%	47%	7%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	19.70	7.14	66.77	0.00	93.61	1.00	9261%	7%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	0.37	0.00	4.47	0.00	4.83	2.00	142%	7%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	89%	97%	100%	3%	3%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	81%	95%	100%	5%	4%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	96%	68%	92%	0%	64%	100%	36%	7%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	21%	21%	22%	22%	21%	90%	69%	7%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	85%	97%	52%	53%	72%	100%	28%	7%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%

METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION CHIRIQUI

SISTEMA Puerto Armuelles

Tipo 2

Población 40027

Conexiones de Agua Potable 8706

Conexiones de Alcantarillado 2898

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	95.1%	95.1%	91.3%	95.5%	94.2%	100%	5.8%	4%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	94.7%	96.3%	94.5%	94.7%	95.0%	100%	5.0%	4%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	0%	0%	0%	0%	0%	95%	95%	7%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	1.34	24.88	30.92	0.00	57.15	1.00	5615%	7%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	1.31	1.79	0.00	0.00	3.10	5.00	-38%	0%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	93%	98%	100%	2%	0%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	89%	97%	100%	3%	3%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	99%	56%	75%	33%	66%	100%	34%	7%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%	7%
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%	7%
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	0.00	0.00	0.00	5.11	1.28	0.15	1.13	7%
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	6.32	3.36	3.38	0.00	3.27	0.20	3.07	7%
11 - Reparación de Desbordo en la Red Alcantarillado	70%	75%	87%	85%	79%	100%	21%	7%
12 - Reparación de Desbordo en la Conexión Alcantarillado	70%	100%	100%	100%	93%	100%	8%	5%
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	14%	14%	0%	14%	11%	95%	85%	7%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	91%	85%	100%	63%	85%	100%	15%	6%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%

METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION
SISTEMA

CHIRIQUI

David

Tipo 1

Población 122185

Conexiones de Agua Potable 25341

Conexiones de Alcantarillado 5528

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	98.1%	96.8%	92.6%	65.3%	88.2%	100%	11.8%	6%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	96.7%	98.2%	92.6%	97.1%	96.2%	100%	3.8%	3%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	0%	0%	0%	0%	0.0%	95%	95.0%	7%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	0%	0%	0%	0%	0%	95%	95%	7%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	9.40	36.59	116.23	7.09	169.31	5.00	3286%	7%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	0.48	38.58	8.98	7.09	55.14	10.00	451%	7%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	97%	30%	56%	67%	63%	100%	38%	7%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%	7%
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%	7%
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.10	-0.10	0%
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	0.84	1.13	1.34	0.64	0.99	0.15	0.84	7%
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	100%	84%	82%	88%	89%	100%	12%	6%
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	100%	100%	83%	100%	96%	100%	4%	4%
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	74%	74%	7400%	75%	1906%	95%	-1811%	0%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	96%	80%	46%	54%	69%	100%	31%	7%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	100%	100%	100%	50%	88%	100%	13%	6%

HERRERA





METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION HERRERA
 Población 71129
 Conexiones de Agua Potable 26803
 Conexiones de Alcantarillado 12050

META	TRIMESTRE				Prom
	I	II	III	IV	
AGUA POTABLE					
1 - Calidad de Agua Potable	99.6%	99.5%	95.9%	97.9%	98.3%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	99.6%	100.0%	98.6%	98.4%	99.1%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	24%	10%	10%	15%	15%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	3.58	1.02	30.48	10.01	45.09
5 - Duración de Interrupciones Programadas	4.62	3.73	8.37	3.87	20.59
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100.0%	100.0%	100%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100.0%	100.0%	100%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100.0%	100.0%	100%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Lejos 500 m	100%	100%	100.0%	100.0%	100%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	94%	100.0%	100.0%	99%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100.0%	100.0%	100%
ALCANTARILLADO					
8 - Calidad de Aguas Residuales	0%	0%	0%	0%	0%
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	0%	0%	0%	0%	0%
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
10.c - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	2.26	2.79	2.06	2.78	9.89
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	100%	100%	100%	100%	100%
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	100%	100%	100%	100%	100%
ATENCIÓN AL CLIENTE					
13 - Cobertura de Medición	33%	34%	34%	34%	34%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	43%	29%	44%	44%	40%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	48%	48%	48%	48%	48%

METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION HERRERA
SISTEMA El Limón

Tipo 3

Población 518

Conexiones de Agua Potable 165

Conexiones de Alcantarillado NA

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	99.6%	99.6%	90.3%	98.2%	96.9%	100%	3.1%	3%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	99.6%	99.9%	97.7%	99.9%	99.3%	100%	0.7%	0%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	95%	0%	0%	0%	24%	95%	71%	7%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	-100%	0%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.50	-100%	0%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	86%	86%	86%	86%	86%	90%	4%	3%
14 - Reclamaciones por Incoherentes en la Facturación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%

METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION HERRERA
SISTEMA Portobellillo

Tipo 3

Población 596
Conexiones de Agua Potable 130
Conexiones de Alcantarillado NA

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	99.6%	99.3%	99.1%	97.2%	98.8%	100%	1.2%	0%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	99.6%	99.9%	99.3%	97.7%	99.1%	100%	0.9%	0%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	0%	0%	0%	0%	0%	99%	99%	7%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	0.00	0.42	0.00	0.00	0.42	1.00	-58%	0%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00	-200%	0%
6.a - Solicitudo de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.b - Solicitudo de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitudo de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitudo de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	50%	100%	100%	88%	100%	13%	6%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	58%	58%	57%	57%	57%	90%	33%	7%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	100%	75%	100%	100%	94%	100%	6%	5%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%

METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION HERRERA
SISTEMA Chupampa

Tipo 3

Población 1077

Conexiones de Agua Potable 318

Conexiones de Alcantarillado NA

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	99.8%	99.8%	99.1%	99.4%	99.5%	100%	0.5%	0%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	99.5%	100.0%	99.3%	97.9%	99.2%	100%	0.8%	0%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	0%	0%	0%	0%	0%	95%	95%	7%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	0.00	0.01	0.01	0.04	0.06	1.00	-94%	0%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00	-200%	0%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	67%	67%	67%	67%	67%	90%	23%	7%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	100%	0%	100%	100%	75%	100%	25%	7%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%



METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION HERRERA
 SISTEMA Paris
 Tipo 3
 Población 1003
 Conexiones de Agua Potable 283
 Conexiones de Alcantarillado NA

META	TRIMESTRE				Valor Meta	Prom	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	99.4%	99.3%	99.3%	99.9%	100%	99.5%	0.5%	0%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	99.4%	99.9%	99.5%	99.9%	100%	99.7%	0.3%	0%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	60%	57%	57%	59%	99%	58%	40%	7%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	0.14	3.70	0.50	0.62	1.00	4.95	395%	7%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00	0.00	-200%	0%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	90%	100%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	90%	100%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	68%	68%	68%	68%	90%	68%	22%	7%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	100%	20%	100%	67%	100%	72%	28%	7%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%



METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION HERRERA
SISTEMA Las Minas

Tipo 3

Población 1129

Conexiones de Agua Potable 292

Conexiones de Alcantarillado NA

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	99.3%	99.2%	98.8%	96.9%	98.6%	100%	1.4%	0%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	99.3%	100.0%	99.0%	97.1%	98.8%	100%	1.2%	0%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	0%	0%	0%	0%	0%	95%	95%	7%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	0.79	2.05	0.08	0.00	2.92	1.00	192%	7%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00	-200%	0%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	52%	52%	52%	53%	52%	90%	38%	7%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	0%	100%	33%	100%	58%	100%	42%	7%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%



METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION HERRERA
SISTEMA Los Pozos

Tipo 3

Población 1393

Conexiones de Agua Potable 325

Conexiones de Alcantarillado NA

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	99.6%	99.5%	99.4%	98.5%	99.3%	100%	0.7%	0%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	99.6%	99.9%	99.5%	98.6%	99.4%	100%	0.6%	0%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	0%	0%	0%	0%	0%	95%	95%	7%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	0.00	1.48	1.21	0.00	2.69	1.00	169%	7%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00	-200%	0%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	65%	65%	66%	66%	65%	90%	25%	7%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	100%	100%	100%	75%	94%	100%	6%	5%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%





METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION HERRERA
SISTEMA El Rincón

Tipo 3

Población 1671

Conexiones de Agua Potable 356

Conexiones de Alcantarillado NA

META

AGUA POTABLE

	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
1 - Calidad de Agua Potable	99.6%	99.6%	98.8%	97.0%	98.7%	100%	1.3%	0%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	99.6%	100.0%	99.0%	97.2%	98.9%	100%	1.1%	0%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	59%	62%	62%	59%	61%	95%	34%	7%
4 - Duración de interrupciones Imprevistas	0.11	0.00	0.00	0.02	0.13	1.00	-87%	0%
5 - Duración de interrupciones Programadas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00	-200%	0%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
7.b - Reconexión por Error del Prestador.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%

ALCANTARILLADO

8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA

ATENCIÓN AL CLIENTE

13 - Cobertura de Medición	72%	71%	71%	71%	71%	90%	19%	6%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	100%	0%	100%	100%	75%	100%	25%	7%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%

METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION HERRERA
SISTEMA Santa María

Tipo 3

Población 1709

Conexiones de Agua Potable 422

Conexiones de Alcantarillado NA

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	99.6%	99.4%	97.8%	93.3%	97.5%	100%	2.5%	3%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	99.6%	100.0%	98.8%	97.1%	98.9%	100%	1.1%	0%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	69%	0%	0%	67%	34%	100%	66%	7%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	0.13	0.76	0.00	0.00	0.89	1.00	-11%	0%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00	-200%	0%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	66%	65%	65%	66%	66%	90%	24%	7%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	100%	0%	100%	86%	72%	100%	28%	7%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%

METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION HERRERA
SISTEMA Pesé

Tipo 3

Población 2710

Conexiones de Agua Potable 767

Conexiones de Alcantarillado NA

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	99.7%	99.5%	99.0%	98.3%	99.1%	100%	0.9%	0%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	99.7%	100.0%	99.6%	98.3%	99.4%	100%	0.6%	0%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%	7%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	0.27	0.38	0.00	0.06	0.71	1.00	-29%	0%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00	-200%	0%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	77%	77%	78%	77%	77%	90%	13%	6%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	100%	68%	83%	100%	88%	100%	12%	6%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%

METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION HERRERA
SISTEMA Parita

Tipo 3

Población 3304

Conexiones de Agua Potable 974

Conexiones de Alcantarillado NA

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	99.8%	99.8%	92.9%	99.4%	98.0%	100%	2.0%	3%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	99.8%	100.0%	97.0%	99.4%	99.1%	100%	0.9%	0%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	0%	0%	0%	0%	0%	95%	95%	7%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	2.49	0.07	306.78	109.61	418.95	0.40	41855%	7%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	35.58	0.00	0.00	24.36	59.94	2.00	5794%	7%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	78%	100%	100%	95%	100%	5%	4%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	80%	80%	81%	82%	81%	90%	9%	6%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	100%	100%	88%	93%	95%	100%	5%	4%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%



METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION HERRERA
SISTEMA Ocutú

Tipo 3

Población 4126

Conexiones de Agua Potable 1095

Conexiones de Alcantarillado NA

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	99.7%	99.6%	82.3%	98.5%	95.0%	100%	5.0%	4%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	99.7%	100.0%	99.6%	98.6%	99.4%	100%	0.6%	0%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	0%	0%	0%	0%	0%	95%	95%	7%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	0.06	0.53	0.00	0.00	0.59	1.00	-41%	0%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00	-200%	0%
6.a - Solicitudo de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.b - Solicitudo de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitudo de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitudo de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	76%	76%	76%	76%	76%	90%	14%	6%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	85%	75%	100%	85%	86%	100%	14%	6%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%

METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION HERRERA
SISTEMA Chitré

Tipo 2

Población 51893

Conexiones de Agua Potable 10416

Conexiones de Alcantarillado 9988

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCump	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	99.8%	99.7%	94.7%	98.7%	98.2%	100%	1.8%	0%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	99.8%	100.0%	94.7%	99.7%	98.6%	100%	1.4%	0%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	0%	0%	0%	0%	0%	95%	95%	7%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	38.960	2.836	57.201	9.807	108.80	1.00	10780%	7%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	19.895	44.719	100.458	22.054	187.13	5.00	18213%	7%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	0%	0%	0%	0%	0%	100%	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	0%	0%	0%	0%	0%	100%	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.15	-15%	0%
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	2.26	2.79	2.06	2.78	2.47	0.20	227%	7%
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	71%	82%	82%	82%	79%	95%	16%	6%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	96%	88%	89%	86%	90%	100%	10%	6%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%

LOS SANTOS

METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION LOS SANTOS

Población 55114

Conexiones de Agua Potable 24519

Conexiones de Alcantarillado 8709

META	TRIMESTRE				Prom
	I	II	III	IV	
AGUA POTABLE					
1 - Calidad de Agua Potable	91.7%	91.7%	99.1%	90.2%	93.2%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	96.3%	96.0%	99.8%	85.2%	94.3%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	64%	84%	72%	84%	76%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	0.60	0.74	0.30	0.37	2.00
5 - Duración de Interrupciones Programadas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	97.3%	95.6%	95.8%	95.9%	96%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100.0%	100.0%	99.3%	96.3%	99%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	92.6%	92.6%	92.6%	88.9%	92%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Lejos 500 m	100.0%	100.0%	100.0%	96.3%	99%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100.0%	100.0%	92.6%	92.6%	96%
ALCANTARILLADO					
8 - Calidad de Aguas Residuales	0%	0%	0%	0%	0%
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	0%	0%	0%	0%	0%
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	0.00	0.00	0.00	0.00	0%
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	2.384	2.903	0.968	2.621	8.875
10.c - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	0.00	0.00	0.00	0.00	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	87%	72%	95%	97%	88%
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	94%	93%	82%	77%	87%
ATENCIÓN AL CLIENTE					
13 - Cobertura de Medición	56%	56%	56%	56.2%	56%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	60%	75%	79%	87.5%	75%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	57%	93%	100%	100.0%	88%

METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION LOS SANTOS
SISTEMA Las Guabas

Tipo 3

Población 227

Conexiones de Agua Potable 168

Conexiones de Alcantarillado NA

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	99.4%	99.4%	99.8%	80.9%	94.9%	100%	5.1%	4%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100%	0.0%	0%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	47%	84%	0%	93%	56%	98%	42%	7%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	-100%	0%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00	-100%	0%
6.a - Solicitudes de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.b - Solicitudes de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitudes de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitudes de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	58%	58%	58%	58%	58%	90%	32%	7%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	58%	100%	100%	100%	90%	100%	11%	6%

METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION LOS SANTOS
SISTEMA Mariabé

Tipo 3
Población 256
Conexiones de Agua Potable 120
Conexiones de Alcantarillado NA

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	99.1%	99.1%	99.8%	99.8%	99.5%	100%	0.5%	0%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	100.0%	100.0%	100.0%	0.0%	75.0%	100%	25.0%	7%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	89%	92%	97%	97%	94%	95%	1%	0%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	-100%	0%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00	-200%	0%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	48%	48%	48%	49%	48%	90%	42%	7%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	48%	100%	100%	100%	87%	100%	13%	6%

METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION LOS SANTOS

SISTEMA Valleriquito

Tipo 3

Población 250

Conexiones de Agua Potable 89

Conexiones de Alcantarillado NA

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	98.8%	98.8%	99.8%	99.8%	99.3%	100%	0.7%	0%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	100.0%	100.0%	100.0%	0.0%	75.0%	100%	25.0%	7%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	91%	55%	96%	96%	85%	95%	10%	6%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	-100%	0%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.60	-60%	0%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	64%	65%	65%	65%	65%	90%	25%	7%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	100%	50%	100%	100%	88%	100%	13%	6%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	64%	100%	100%	100%	91%	100%	9%	6%

METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION LOS SANTOS
SISTEMA El Pedregoso

Tipo 3

Población 289

Conexiones de Agua Potable 125

Conexiones de Alcantarillado NA

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	98.9%	98.8%	99.8%	99.8%	99.3%	100%	0.7%	0%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100%	0.0%	0%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	82%	92%	92%	99%	91%	96%	4%	4%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	-100%	0%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	-100%	0%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCION AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	69%	69%	69%	68%	69%	90%	21%	7%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	0%	50%	100%	100%	63%	100%	38%	7%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	69%	100%	100%	100%	92%	100%	8%	5%

METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION LOS SANTOS
SISTEMA Cañasfitulo

Tipo 3

Población 330

Conexiones de Agua Potable 94

Conexiones de Alcantarillado NA

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	98.8%	98.7%	99.8%	99.8%	99.3%	100%	0.7%	0%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100%	0.0%	0%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	59%	84%	70%	79%	73%	95%	22%	7%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	-100%	0%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00	-200%	0%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	55%	56%	55%	55%	55%	90%	35%	7%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	0%	100%	100%	100%	75%	100%	25%	7%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%

METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION LOS SANTOS
SISTEMA La Mesa

Tipo 3

Población 398

Conexiones de Agua Potable 127

Conexiones de Alcantarillado NA

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	98.7%	98.7%	99.7%	99.4%	99.1%	100%	0.9%	0%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100%	0.0%	0%
3 - Prestión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Prestión de Agua Potable Zona Geográfica B	61%	78%	94%	94%	82%	75%	-7%	0%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	-100%	0%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00	-200%	0%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCION AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medicion	65%	65%	65%	65%	65%	90%	25%	7%
14 - Reclamaciones por Incoventientes en la Facturación	100%	100%	20%	65%	71%	100%	29%	7%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	65%	100%	100%	100%	91%	100%	9%	6%

METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION LOS SANTOS
SISTEMA Guararé Arriba

Tipo 3

Población 417

Conexiones de Agua Potable 130

Conexiones de Alcantarillado NA

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	98.7%	98.7%	99.8%	72.2%	92.4%	100%	7.6%	5%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100%	0.0%	0%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	51%	84%	99%	99%	83%	95%	12%	6%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	-100%	0%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00	-200%	0%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	17%	17%	17%	17%	17%	90%	73%	7%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	0%	100%	100%	100%	75%	100%	25%	7%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	17%	100%	100%	100%	79%	100%	21%	7%

METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION LOS SANTOS
SISTEMA Chupa

Tipo 3

Población 396

Conexiones de Agua Potable 117

Conexiones de Alcantarillado NA

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	99.3%	99.2%	99.7%	99.6%	99.4%	100%	0.6%	0%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100%	0.0%	0%
3 - Prestión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Prestión de Agua Potable Zona Geográfica B	83%	88%	89%	93%	88%	93%	5%	4%
4 - Duración de Interrupciones Improvisadas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	-100%	0%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00	-200%	0%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	73%	73%	73%	74%	73%	90%	17%	6%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	100%	100%	86%	86%	93%	100%	7%	5%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%

METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION LOS SANTOS

SISTEMA Paraiso - Nuevo Ocu

Tipo 3

Población 407

Conexiones de Agua Potable 172

Conexiones de Alcantarillado NA

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	98.8%	98.6%	99.8%	99.8%	99.3%	100%	0.7%	0%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	100.0%	93.2%	100.0%	0.0%	73.3%	100%	26.7%	7%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	77%	92%	0%	98%	67%	85%	18%	6%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	-100%	0%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.90	-90%	0%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	56%	56%	56%	56%	56%	90%	34%	7%
14 - Reclamaciones por Incoventes en la Facturación	100%	0%	50%	50%	50%	100%	50%	7%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	56%	100%	100%	100%	89%	100%	11%	6%

METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION LOS SANTOS

SISTEMA Los Asientos

Tipo 3

Población 427

Conexiones de Agua Potable 177

Conexiones de Alcantarillado NA

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	99.4%	99.2%	97.6%	97.6%	98.5%	100%	1.5%	0%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100%	0.0%	0%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	36%	49%	0%	77%	41%	95%	55%	7%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	0.00	10.82	0.00	0.00	10.82	1.00	982%	7%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.50	-150%	0%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCION AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	55%	56%	56%	56%	56%	90%	34%	7%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	100%	0%	100%	100%	75%	100%	25%	7%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	55%	100%	100%	100%	89%	100%	11%	6%



METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION LOS SANTOS
SISTEMA Purio

Tipo 3

Población 443

Conexiones de Agua Potable 178

Conexiones de Alcantarillado NA

META	TRIMESTRE				Valor Meta	Prom	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	98.7%	98.7%	99.9%	99.9%	100%	99.3%	0.7%	0%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100%	100.0%	0.0%	0%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	70%	88%	98%	98%	95%	88%	7%	5%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	0.00	-100%	0%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00	0.00	-200%	0%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	90%	100%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	90%	100%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	54%	54%	54%	54%	90%	54%	36%	7%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	100%	100%	67%	67%	100%	84%	17%	6%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	69%	100%	100%	100%	100%	92%	8%	5%



METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION LOS SANTOS
 SISTEMA Lajamina

Tipo 3
 Población 458
 Conexiones de Agua Potable 177
 Conexiones de Alcantarillado NA

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
META								
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	98.9%	98.9%	99.8%	71.9%	92.4%	100%	7.6%	5%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	100.0%	100.0%	97.5%	100.0%	99.4%	100%	0.6%	0%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	81%	95%	95%	95%	92%	95%	3%	3%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.30	-30%	0%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.80	-80%	0%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	10%	11%	11%	11%	11%	90%	79%	7%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	100%	50%	50%	50%	63%	100%	38%	7%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	10%	100%	100%	100%	78%	100%	23%	7%

86



METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION LOS SANTOS
SISTEMA Pocrí

Tipo 3
Población 600
Conexiones de Agua Potable 236
Conexiones de Alcantarillado NA

META	TRIMESTRE				Promt	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
META								
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	98.9%	98.9%	99.9%	99.9%	99.4%	100%	0.6%	0%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100%	0.0%	0%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	63%	71%	73%	81%	72%	95%	23%	7%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	-100%	0%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.70	-70%	0%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	71%	71%	71%	71%	71%	90%	19%	6%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	100%	57%	100%	100%	89%	100%	11%	6%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	71%	100%	100%	100%	93%	100%	7%	5%



METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION LOS SANTOS
SISTEMA San José

Tipo 3
Población 685
Conexiones de Agua Potable 225
Conexiones de Alcantarillado NA

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	99.2%	99.3%	99.8%	78.1%	94.1%	100%	5.9%	4%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100%	0.0%	0%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	78%	94%	93%	93%	90%	95%	5%	4%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	-100%	0%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.70	-170%	0%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	50%	100%	100%	100%	88%	100%	13%	6%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	71%	72%	72%	72%	72%	90%	18%	6%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	0%	100%	100%	100%	75%	100%	25%	7%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	13%	100%	100%	100%	78%	100%	22%	7%



METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION LOS SANTOS
 SISTEMA Paritilla

Tipo 3
 Población 646
 Conexiones de Agua Potable 282
 Conexiones de Alcantarillado NA

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	98.8%	98.7%	99.4%	99.6%	99.1%	100%	0.9%	0%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100%	0.0%	0%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	71%	89%	95%	95%	87%	95%	8%	5%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	-100%	0%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00	-200%	0%
6.a - Solicitudes de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.b - Solicitudes de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitudes de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitudes de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	74%	74%	74%	74%	74%	90%	16%	6%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	74%	100%	100%	100%	94%	100%	6%	5%

METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION LOS SANTOS
SISTEMA Las Cruces

Tipo 3

Población 840

Conexiones de Agua Potable 252

Conexiones de Alcantarillado NA

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	98.9%	98.9%	99.8%	71.9%	92.4%	100%	7.6%	5%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100%	0.0%	0%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	46%	80%	92%	94%	78%	95%	17%	6%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	0.000	0.000	0.000	0.000	0.00	1.00	-100%	0%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	0.000	0.000	0.000	0.000	0.00	2.00	-200%	0%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	69%	67%	67%	67%	67%	90%	23%	7%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	33%	17%	83%	83%	54%	100%	46%	7%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	69%	100%	100%	100%	92%	100%	8%	5%



METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION LOS SANTOS
 SISTEMA Llano de Piedra
 Tipo 3
 Población 1036
 Conexiones de Agua Potable 305
 Conexiones de Alcantarillado NA

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	99.9%	99.9%	97.9%	100.0%	99.4%	100%	0.6%	0%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100%	0.0%	0%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	64%	79%	64%	54%	65%	100%	35%	7%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	-100%	0%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00	-200%	0%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	41%	41%	41%	42%	41%	90%	49%	7%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	80%	80%	100%	100%	90%	100%	10%	6%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	41%	100%	100%	100%	85%	100%	15%	6%



METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION LOS SANTOS

SISTEMA Tonosí

Tipo 3

Población 1376

Conexiones de Agua Potable 509

Conexiones de Alcantarillado NA

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	98.7%	98.7%	99.8%	78.1%	93.8%	100%	6.2%	5%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100%	0.0%	0%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	77%	90%	85%	65%	79%	95%	16%	6%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.70	-70%	0%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.90	-90%	0%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	50%	50%	100%	75%	100%	25%	7%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	13%	13%	14%	14%	14%	90%	76%	7%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	22%	86%	65%	65%	60%	100%	41%	7%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%

METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION LOS SANTOS

SISTEMA La Espigadilla

Tipo 3

Población 1483

Conexiones de Agua Potable 413

Conexiones de Alcantarillado NA

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	98.7%	98.7%	99.8%	78.0%	93.8%	100%	6.2%	5%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100%	0.0%	0%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	63%	86%	51%	98%	75%	95%	20%	7%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	-100%	0%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00	-200%	0%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	0%	0%	50%	100%	50%	7%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	60%	60%	60%	60%	60%	90%	30%	7%
14 - Reclamaciones por Incoherentes en la Facturación	33%	100%	73%	73%	70%	100%	30%	7%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	60%	100%	100%	100%	90%	100%	10%	6%



METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION

LOS SANTOS

SISTEMA

La Laja Sesteadero

Tipo 3

Población

1596

Conexiones de Agua Potable

532

Conexiones de Alcantarillado

NA

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	0.0%	0.0%	85.4%	85.4%	42.7%	100%	57.3%	7%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%	50.0%	100%	50.0%	7%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	0%	88%	98%	80%	67%	95%	28%	7%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	-100%	0%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00	-200%	0%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	0%	0%	50%	100%	50%	7%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	63%	63%	62%	63%	63%	90%	27%	7%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	100%	100%	50%	50%	75%	100%	25%	7%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	0%	0%	100%	100%	50%	100%	50%	7%

METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION LOS SANTOS
 SISTEMA Pedasí

Tipo 3

Población 1657

Conexiones de Agua Potable 644

Conexiones de Alcantarillado 644

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	99.4%	99.4%	99.9%	86.5%	96.3%	100%	3.7%	3%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100%	0.0%	0%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	84%	95%	94%	94%	92%	95%	3%	3%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	0.00	0.00	0.00	1.19	1.19	1.00	19%	6%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00	-200%	0%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	89%	100%	100%	100%	97%	100%	3%	3%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	0	0	0	0	0.0000	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	0.3938	0.3150	0.0788	0.0000	0.7876	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	80%	50%	100%	100%	83%	100%	18%	6%
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	80%	50%	100%	100%	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	52%	52%	52%	53%	52%	90%	38%	7%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	32%	86%	74%	74%	67%	100%	34%	7%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	52%	100%	100%	100%	88%	100%	12%	6%



METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION LOS SANTOS
 SISTEMA Sabana Grande

Tipo 3
 Población 1892
 Conexiones de Agua Potable 524
 Conexiones de Alcantarillado NA

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	98.7%	98.6%	99.9%	83.5%	95.2%	100%	4.8%	4%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100%	0.0%	0%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	68%	93%	97%	97%	89%	95%	6%	5%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	-100%	0%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00	-200%	0%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	69%	69%	69%	69%	69%	90%	21%	7%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	50%	83%	50%	50%	58%	100%	42%	7%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	71%	100%	100%	100%	93%	100%	7%	5%

[Handwritten signature]

METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION **LOS SANTOS**
 SISTEMA **Agua Buena Tres Quebradas**
 Tipo **3**
 Población **2229**
 Conexiones de Agua Potable **574**
 Conexiones de Alcantarillado **NA**

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	98.8%	98.8%	99.9%	85.3%	95.7%	100%	4.3%	4%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100%	0.0%	0%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	85%	74%	88%	90%	84%	95%	11%	6%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	0.16	0.00	1.85	0.00	2.01	1.00	101%	7%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00	-200%	0%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	91%	100%	0%	73%	100%	27%	7%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	80%	0%	70%	100%	30%	7%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	0%	75%	90%	15%	6%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	0%	75%	90%	15%	6%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	60%	60%	60%	60%	60%	90%	30%	7%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	64%	79%	44%	44%	58%	100%	42%	7%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%



METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION LOS SANTOS
SISTEMA La Palma

Tipo 3
Población 2206
Conexiones de Agua Potable 560
Conexiones de Alcantarillado NA

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
META								
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	98.7%	98.8%	99.8%	85.4%	95.7%	100%	4.3%	4%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100%	0.0%	0%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	79%	84%	93%	94%	87%	95%	8%	5%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	0.00	0.00	0.00	0.54	0.54	0.50	4%	3%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00	-200%	0%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	62%	63%	63%	63%	63%	90%	27%	7%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	25%	100%	80%	80%	71%	100%	29%	7%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	62%	100%	100%	100%	91%	100%	10%	6%



METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION LOS SANTOS
 SISTEMA Macaracas

Tipo 3

Población 2489

Conexiones de Agua Potable 829

Conexiones de Alcantarillado NA

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	99.9%	99.9%	97.9%	97.9%	98.9%	100%	1.1%	0%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	100.0%	100.0%	97.5%	100.0%	99.4%	100%	0.6%	0%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	44%	88%	93%	93%	79%	95%	16%	6%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.20	-20%	0%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00	-200%	0%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	50%	50%	100%	75%	100%	25%	7%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	58%	59%	59%	58%	59%	90%	31%	7%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	20%	92%	73%	76%	65%	100%	35%	7%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	58%	100%	100%	100%	90%	100%	11%	6%

METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION LOS SANTOS
 SISTEMA Uverito

Tipo 3

Población 2877

Conexiones de Agua Potable 959

Conexiones de Alcantarillado NA

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	0.0%	0.0%	99.8%	99.6%	49.9%	100%	50.1%	7%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	100.0%	100.0%	100.0%	0.0%	75.0%	100%	25.0%	7%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	0%	93%	63%	65%	55%	93%	38%	7%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	-100%	0%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.00	-300%	0%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	50%	50%	51%	51%	50%	95%	45%	7%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	0%	0%	100%	100%	50%	100%	50%	7%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	0%	0%	100%	100%	50%	100%	50%	7%



METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION LOS SANTOS

SISTEMA Rufina Alfaro

Tipo 3

Población 33677

Conexiones de Agua Potable 11653

Conexiones de Alcantarillado 6707

META

AGUA POTABLE

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
1 - Calidad de Agua Potable	100.0%	100.0%	100.0%	86.6%	96.6%	100%	3.4%	3%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100%	0.0%	0%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	70%	90%	100%	89%	87%	95%	8%	5%
4 - Duración de interrupciones Imprevistas	15.92	9.15	6.17	8.20	39.44	1.00	3844%	7%
5 - Duración de interrupciones Programadas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	-100%	0%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	88%	91%	87%	89%	89%	100%	11%	6%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%

ALCANTARILLADO

8 - Calidad de Aguas Residuales	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%	7%
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%	7%
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	0	0	0	0	0.0	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	2.4	2.9	1.0	2.6	8.9	0.2500	863%	7%
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	0.00	0.00	0.00	0.00	NA	0.25	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	94%	93%	89%	94%	93%	100%	-8%	0%
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	94%	93%	82%	77%	346%	100%	246%	7%

ATENCIÓN AL CLIENTE

13 - Cobertura de Medición	70%	71%	71%	71%	71%	90%	19%	6%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	62%	84%	76%	76%	75%	100%	26%	7%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	70%	100%	100%	100%	93%	100%	8%	5%

PANAMA ESTE Y DARIEN

METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION PANAMA ESTE

Población 31060

Conexiones de Agua Potable 11368

Conexiones de Alcantarillado 519

META	TRIMESTRE				Prom
	I	II	III	IV	
AGUA POTABLE					
1 - Calidad de Agua Potable	80.1%	76.4%	75.5%	28.7%	65.2%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	75.8%	79.2%	76.9%	40.0%	68.0%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	88%	88%	88%	83%	87%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	0.08	1.87	1.38	0.09	3.42
5 - Duración de Interrupciones Programadas	0.25	0.18	0.73	0.06	1.22
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	94%	100%	100%	100%	99%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Lejos 500 m	100%	100%	100%	100%	100%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	90%	100%	100%	77%	92%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	92%	92%	92%	94%
ALCANTARILLADO					
8 - Calidad de Aguas Residuales	0%	0%	0%	0%	0%
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	0%	0%	0%	0%	0%
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	0.00	0.00	0.00	0.00	0.0
10.c - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	0.00	0.00	0.00	0.00	0.0
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	100%	100%	100%	100%	100%
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	100%	100%	100%	100%	100%
ATENCIÓN AL CLIENTE					
13 - Cobertura de Medición	16%	14%	14%	14%	14%
14 - Reclamaciones por Incoherentes en la Facturación	100%	100%	100%	93%	98%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	24%	100%	100%	100%	81%



METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION PANAMA ESTE Y DARIEN
 SISTEMA Contadora

Tipo 3
 Población 223
 Conexiones de Agua Potable 143
 Conexiones de Alcantarillado 231

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	72.5%	68.8%	90.7%	18.3%	62.6%	100%	37.4%	7%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	76.8%	82.6%	81.3%	76.8%	79.4%	100%	20.6%	7%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	97%	99%	99%	100%	99%	95%	-4%	0%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	-100%	0%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00	-100%	0%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	100%	29%	82%	100%	18%	6%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%	7%
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%	7%
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	0	0	0	0	0%	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%

METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION PANAMA ESTE Y DARIEN
SISTEMA Chepigana

Tipo 3

Población 241

Conexiones de Agua Potable 53

Conexiones de Alcantarillado NA

META	TRIMESTRE				Valor Meta	Prom	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	76.3%	76.8%	68.8%	41.5%	100%	65.8%	34.2%	7%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	76.3%	85.3%	72.9%	88.7%	100%	80.8%	19.2%	6%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	99%	86%	86%	86%	99%	89%	10%	6%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.30	0.00	-30%	0%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00	0.00	-200%	0%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	90%	100%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	90%	100%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	7%
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	0%	0%	0%	0%	90%	0%	90%	7%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	0%	100%	100%	100%	100%	75%	25%	7%

METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION PANAMA ESTE Y DARIEN

SISTEMA Tucufi

Tipo 3

Población 300

Conexiones de Agua Potable 39

Conexiones de Alcantarillado NA

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	77.1%	85.7%	68.8%	22.5%	63.5%	100%	36.5%	7%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	76.8%	77.4%	72.9%	27.2%	63.6%	100%	36.4%	7%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	100%	59%	59%	70%	72%	99%	27%	7%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	-100%	0%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	-100%	0%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	0%	0%	0%	0%	0%	90%	90%	7%
14 - Reclamaciones por Incoherentes en la Facturación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	0%	100%	100%	100%	75%	100%	25%	7%

METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION PANAMA ESTE Y DARIEN
SISTEMA El Real

Tipo 3

Población 740

Conexiones de Agua Potable 145

Conexiones de Alcantarillado NA

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	77.1%	69.9%	68.8%	22.8%	59.6%	100%	40.4%	7%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	67.5%	72.9%	72.9%	27.2%	60.2%	100%	39.8%	7%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	86%	94%	94%	85%	90%	95%	5%	4%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	0.00	0.63	0.00	0.00	0.63	1.00	-37%	0%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	0.04	0.00	6.16	0.00	6.20	2.00	420%	7%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	0%	0%	0%	25%	100%	75%	7%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	0%	0%	0%	0%	0%	90%	90%	7%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	0%	100%	100%	100%	75%	100%	25%	7%

METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION PANAMA ESTE Y DARIEN
SISTEMA San Miguel

Tipo 3
Población 1054
Conexiones de Agua Potable 172
Conexiones de Alcantarillado NA

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	87.9%	68.2%	68.8%	22.5%	61.8%	100%	38.2%	7%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	76.2%	72.4%	72.4%	26.7%	61.9%	100%	38.1%	7%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	94%	98%	98%	88%	94%	99%	5%	4%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	0.00	18.00	0.96	0.00	18.96	1.00	1796%	7%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00	-200%	0%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	0%	100%	100%	100%	75%	100%	25%	7%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	0%	0%	0%	0%	0%	90%	90%	7%
14 - Reclamaciones por Incoherencias en la Facturación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	0%	100%	100%	100%	75%	100%	25%	7%

METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION PANAMA ESTE Y DARIEN

SISTEMA Taboga

Tipo 3

Población 1250

Conexiones de Agua Potable 209

Conexiones de Alcantarillado NA

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	81.3%	80.7%	68.8%	22.5%	63.3%	100%	36.7%	7%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	83.5%	81.3%	81.3%	35.6%	70.4%	100%	29.6%	7%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	58%	93%	93%	58%	75%	95%	20%	6%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	0.00	0.00	14.51	0.00	14.51	1.00	1351%	7%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00	-200%	0%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	0%	0%	0%	0%	0%	90%	90%	7%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	0%	100%	100%	100%	75%	100%	25%	7%

METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION PANAMA ESTE Y DARIEN
SISTEMA Jaqué

Tipo 3

Población 1487

Conexiones de Agua Potable 179

Conexiones de Alcantarillado NA

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	76.5%	68.2%	68.8%	30.8%	61.1%	100%	38.9%	7%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	67.5%	72.4%	68.8%	27.2%	59.0%	100%	41.0%	7%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	92%	71%	71%	89%	81%	95%	14%	6%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	-100%	0%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00	-200%	0%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCION AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	0%	0%	0%	0%	0%	90%	90%	7%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	0%	100%	100%	100%	75%	100%	25%	7%

METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION PANAMA ESTE Y DARIEN
SISTEMA Garachiné

Tipo 3
Población 1513
Conexiones de Agua Potable 291
Conexiones de Alcantarillado NA

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
META								
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	77.1%	68.2%	68.8%	22.5%	59.1%	100%	40.9%	7%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	67.5%	72.9%	72.4%	27.8%	60.2%	100%	39.8%	7%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	81%	88%	88%	80%	84%	95%	11%	6%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	0.00	0.02	0.33	0.00	0.36	1.00	-64%	0%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00	-200%	0%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	0%	0%	0%	0%	0%	90%	90%	7%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	0%	100%	100%	100%	75%	100%	25%	7%



METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION PANAMA ESTE Y DARIEN
 SISTEMA La Palma

Tipo 3

Población 1530

Conexiones de Agua Potable 684

Conexiones de Alcantarillado NA

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	78.2%	72.9%	70.3%	44.5%	66.5%	100%	33.5%	7%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	75.7%	75.3%	77.1%	42.7%	67.7%	100%	32.3%	7%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	95%	98%	98%	98%	97%	95%	-2%	0%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	0.42	2.74	0.00	0.00	3.16	1.00	216%	7%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	2.48	1.88	2.61	0.45	7.42	0.70	672%	7%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	80%	100%	100%	43%	81%	100%	19%	6%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	9%	9%	9%	9%	9%	90%	81%	7%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	9%	100%	100%	100%	77%	100%	23%	7%

METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION PANAMA ESTE Y DARIEN
SISTEMA Cañita

Tipo 3

Población 1730

Conexiones de Agua Potable 451

Conexiones de Alcantarillado NA

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	77.1%	76.8%	93.9%	22.8%	67.6%	100%	32.4%	7%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	78.5%	77.2%	88.3%	23.1%	66.8%	100%	33.2%	7%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	71%	74%	74%	70%	72%	95%	23%	7%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	0.00	1.02	0.77	0.37	2.16	1.00	116%	7%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	0.00	0.23	0.00	0.00	0.23	2.00	-177%	0%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	50%	100%	100%	100%	88%	100%	13%	6%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	100%	8%	77%	100%	23%	7%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	49%	25%	25%	25%	31%	90%	59%	7%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	100%	100%	100%	50%	88%	100%	13%	6%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	49%	100%	100%	100%	87%	100%	13%	6%



METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION PANAMA ESTE Y DARIEN
SISTEMA Yaviza

Tipo 3
Población 1658
Conexiones de Agua Potable 402
Conexiones de Alcantarillado NA

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	81.3%	81.3%	71.1%	43.3%	69.2%	100%	30.8%	7%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	77.0%	81.3%	77.1%	49.8%	71.3%	100%	28.7%	7%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	88%	96%	96%	72%	88%	95%	7%	5%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	0.00	0.00	0.00	0.71	0.71	1.00	-29%	0%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	0.00	0.00	0.00	0.25	0.25	2.00	-175%	0%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	0%	0%	0%	1%	0%	90%	90%	7%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%

METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION PANAMA ESTE Y DARIEN
SISTEMA Chepo

Tipo 3

Población 19334

Conexiones de Agua Potable 3910

Conexiones de Alcantarillado 84

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	98.9%	99.0%	98.1%	30.8%	81.7%	100%	18.3%	6%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	85.9%	98.9%	85.8%	26.7%	74.3%	100%	25.7%	7%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	95%	98%	98%	95%	96%	95%	-1%	0%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	0.53	0.05	0.00	0.00	0.59	1.00	-41%	0%
5 - Duración de interrupciones Programadas	0.53	0.05	0.00	0.00	0.59	2.00	-141%	0%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	80%	100%	100%	100%	95%	100%	5%	4%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	100%	39%	85%	100%	15%	6%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%	7%
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%	7%
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	0	0	0	0	0%	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	30%	30%	30%	33%	31%	90%	59%	7%
14 - Reclamaciones por Incoherentes en la Facturación	100%	100%	100%	67%	92%	100%	8%	6%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	30%	100%	100%	100%	83%	100%	18%	6%

PANAMA METRO



METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION PANAMA METRO

Población 1368097

Conexiones de Agua Potable 311604

Conexiones de Alcantarillado 68320

META	TRIMESTRE				Prom
	I	II	III	IV	
AGUA POTABLE					
1 - Calidad de Agua Potable	87.5%	90.2%	88.5%	61.7%	82.0%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	77.8%	81.2%	84.7%	58.7%	75.6%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	78.0%	58.0%	64.0%	0.0%	50.0%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	50.5%	50.5%	51.5%	48.0%	50%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	259.02	2085.00	212.83	201.34	2758.19
5 - Duración de Interrupciones Programadas	1.77	18.98	0.77	1.11	22.62
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	94%	97%	95%	71%	89%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Lejos 500 m	100%	100%	100%	100%	100%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	100%	78%	94%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%
ALCANTARILLADO					
8 - Calidad de Aguas Residuales	0%	0%	0%	0%	0%
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	0%	0%	0%	0%	0%
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
10.c - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	0.90	0.78	0.70	0.89	3.27
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	84%	59%	53%	31%	57%
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	84%	59%	24%	38%	51%
ATENCIÓN AL CLIENTE					
13 - Cobertura de Medición	70.0%	70.0%	70.2%	70.3%	70%
14 - Reclamaciones por Incoherentes en la Facturación	26.6%	42.9%	18.9%	23.7%	28%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	70.0%	41.5%	25.0%	50.0%	47%



METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION PANAMA METRO
 SISTEMA Panamá Metro

Tipo 1
 Población 1333525
 Conexiones de Agua Potable 240189
 Conexiones de Alcantarillado 214335

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	76.0%	80.9%	78.2%	81.4%	79.1%	100%	20.9%	7%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	67.6%	70.4%	70.5%	74.2%	70.7%	100%	29.3%	7%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	78%	58%	64%	0%	50.0%	95%	45.0%	7%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	58%	58%	60%	50%	57%	95%	39%	7%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	518.04	4170.00	425.66	402.69	5516.38	5.00	110228%	7%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	1.03	37.96	1.53	2.21	42.74	1.20	3461%	7%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	94%	100%	95%	71%	90%	100%	10%	6%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	100%	75%	94%	100%	6%	5%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%	7%
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%	7%
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.05	-5%	0%
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.10	-10%	0%
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	0.90	0.78	0.70	0.89	3.27	15%	312%	7%
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	84%	59%	53%	31%	57%	100%	100%	7%
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	84%	59%	24%	38%	51%	100%	100%	7%
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	72%	72%	72%	72%	72%	95%	23%	7%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	53%	48%	38%	47%	47%	100%	53%	7%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	72%	83%	50%	100%	76%	100%	24%	7%



METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION PANAMA METRO
SISTEMA Pacora

Tipo 2

Población 34572

Conexiones de Agua Potable 10700

Conexiones de Alcantarillado NA

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	99.1%	99.4%	98.9%	42.1%	84.9%	100%	15.1%	6%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	88.1%	92.0%	98.9%	43.2%	80.5%	100%	19.5%	6%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	43%	43%	43%	46%	44%	95%	51%	7%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.95	-100%	0%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	2.50	0.00	0.00	0.00	2.50	2.00	25%	7%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	94%	94%	95%	71%	89%	100%	12%	6%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	100%	80%	95%	100%	5%	4%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	68%	68%	68%	68%	68%	90%	22%	7%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	0%	38%	0%	0%	9%	100%	91%	7%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	68%	0%	0%	0%	17%	100%	83%	7%

PANAMA OESTE



METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION PANAMA OESTE

Población 418834

Conexiones de Agua Potable 119524

Conexiones de Alcantarillado 68103

META	TRIMESTRE				Prom
	I	II	III	IV	
META					
AGUA POTABLE					
1 - Calidad de Agua Potable	92.3%	91.4%	93.0%	94.2%	92.7%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	92.7%	85.4%	95.1%	95.1%	92.1%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	57%	93%	45%	44%	60%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	103.55	53.98	43.82	64.35	265.70
5 - Duración de Interrupciones Programadas	99.21	68.28	42.96	37.62	248.07
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	80.4%	87.1%	87.4%	60.5%	79%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	96.9%	97.3%	98.2%	100.0%	98%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100.0%	100.0%	97.7%	100.0%	99%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Lejos 500 m	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	68.5%	85.9%	93.4%	92.4%	85%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100%
ALCANTARILLADO					
8 - Calidad de Aguas Residuales	0%	0%	0%	0%	0%
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	0%	0%	0%	0%	0%
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	0.00	0.00	0.00	0.00	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	2.83	3.38	2.47	3.77	12.45
10.c - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	94%	73%	77%	90%	83%
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	96%	78%	96%	89%	90%
ATENCIÓN AL CLIENTE					
13 - Cobertura de Medición	70.5%	72.0%	71.9%	69.3%	71%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	44.5%	36.5%	24.7%	39.8%	36%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	98.5%	87.9%	97.0%	87.9%	93%

Arraiján y Horoko se incluyen dentro de Panamá Oeste

METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO



REGION PANAMA OESTE
 SISTEMA Lagomar

Tipo 3
 Población 400
 Conexiones de Agua Potable 71
 Conexiones de Alcantarillado NA

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	86.8%	87.7%	97.9%	97.5%	92.5%	100%	7.5%	5%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	86.8%	86.1%	90.9%	94.6%	89.6%	100%	10.4%	6%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	100%	100%	100%	0%	75%	95%	20%	6%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	10.71	24.01	0.00	0.00	34.72	1.00	3372%	7%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00	-100%	0%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	0%	100%	93%	100%	73%	100%	27%	7%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	84%	84%	85%	85%	84%	90%	6%	4%
14 - Reclamaciones por Incoherencias en la Facturación	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%	7%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%



METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION PANAMA OESTE
SISTEMA San Carlos

Tipo 3
Población 1043
Conexiones de Agua Potable 534
Conexiones de Alcantarillado 170

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	91.9%	91%	94%	94%	92.9%	100%	7.1%	5%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	91.9%	91%	91%	100%	93.3%	100%	6.7%	5%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	100%	100%	100%	100%	100%	95%	-5%	0%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	4.37	6.59	6.13	5.51	22.60	1.00	2160%	7%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	11.21	13.43	17.21	12.98	54.83	1.40	-5343%	0%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	0%	100%	100%	0%	50%	100%	50%	7%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	63%	88%	82%	100%	83%	100%	17%	6%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%	7%
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%	7%
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	2.5	6.88	3.75	0	13.130	0.25	1288%	7%
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	0.00	0.00	0.00	6.25	6.25	0.25	600%	7%
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	100%	78%	80%	90%	87%	100%	-13%	0%
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	83%	84%	83%	83%	83%	90%	7%	5%
14 - Reclamaciones por Incoherencias en la Facturación	73%	35%	69%	75%	63%	100%	37%	7%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%



METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION PANAMA OESTE
 SISTEMA Cermeño

Tipo 3
 Población 958
 Conexiones de Agua Potable 233
 Conexiones de Alcantarillado NA

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	75.9%	82%	93%	89%	85.0%	100%	15.0%	6%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	75.9%	25%	91%	98%	72.6%	100%	27.4%	7%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	0%	100%	0%	100%	50%	95%	45%	7%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	8.14	15.76	120.46	195.47	339.83	1.00	33883%	7%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	19.48	18.21	16.46	0.00	54.15	2.00	5215%	7%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	47%	47%	47%	46%	47%	90%	43%	7%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	47%	47%	47%	25%	41%	100%	59%	7%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%

METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION PANAMA OESTE
SISTEMA Villa Rosario

Tipo 3
Población 3923
Conexiones de Agua Potable 685
Conexiones de Alcantarillado NA

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	97.0%	89%	90%	98%	93.6%	100%	6.4%	5%
2 - Cantidad de Analisis en Agua Potable	97.0%	89%	96%	98%	95.1%	100%	4.9%	4%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	0%	100%	0%	0%	25%	95%	70%	7%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	2.33	6.73	11.17	10.32	30.55	1.00	2955%	7%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	1.76	2.94	3.76	3.48	11.94	2.00	994%	7%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	0%	100%	100%	75%	100%	25%	7%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Analisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	52%	52%	52%	52%	52%	90%	38%	7%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	29%	0%	0%	25%	13%	100%	87%	7%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%

METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION PANAMA OESTE
SISTEMA Capira

Tipo 3
Población 4218
Conexiones de Agua Potable 791
Conexiones de Alcantarillado NA

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
META								
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	89.9%	95%	97%	91%	93.2%	100%	6.8%	5%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	94.2%	95%	100%	95%	96.0%	100%	4.0%	3%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	0%	100%	0%	100%	50%	95%	45%	7%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	3.40	4.19	34.35	20.56	62.49	1.00	6149%	7%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	3.74	3.40	4.21	5.95	17.30	2.00	1530%	7%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	83%	100%	100%	100%	96%	100%	4%	4%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	0%	100%	100%	92%	73%	100%	27%	7%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	80%	81%	81%	80%	81%	90%	9%	6%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	33%	31%	20%	30%	29%	100%	71%	7%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%

METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION PANAMA OESTE
SISTEMA El Valle

Tipo 3
Población 4764
Conexiones de Agua Potable 1322
Conexiones de Alcantarillado NA

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	99.5%	96%	100%	100%	98.7%	100%	1.3%	0%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	99.5%	96%	100%	96%	97.9%	100%	2.1%	3%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	100%	100%	100%	0%	75%	98%	23%	7%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	11.28	21.85	9.37	9.00	51.51	1.00	5051%	7%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	8.46	7.98	3.58	4.52	24.55	2.00	2255%	7%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	86%	100%	100%	0%	72%	100%	29%	7%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m.	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	100%	73%	93%	100%	7%	5%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	89%	88%	88%	88%	88%	90%	2%	0%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	30%	5%	7%	17%	15%	100%	85%	7%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	100%	100%	100%	0%	75%	100%	25%	7%

METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION PANAMA OESTE
SISTEMA Lidice

Tipo 3
Población 5141
Conexiones de Agua Potable 928
Conexiones de Alcantarillado NA

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	88.2%	95%	91%	85%	89.8%	100%	10.2%	6%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	88.2%	97%	95%	86%	91.3%	100%	8.7%	6%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	0%	100%	0%	0%	25%	95%	70%	7%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	1.68	6.56	14.15	13.20	35.59	1.00	3459%	7%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	2.34	3.02	2.77	3.23	11.35	2.00	935%	7%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	0%	75%	100%	25%	7%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	50%	50%	50%	50%	50%	90%	40%	7%
14 - Reclamaciones por Incoherentes en la Facturación	38%	100%	0%	0%	34%	100%	66%	7%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%

METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION PANAMA OESTE
SISTEMA Chame - Bejuco

Tipo 3

Población 10848

Conexiones de Agua Potable 4699

Conexiones de Alcantarillado 142

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	95.2%	90%	94%	91%	92.7%	100%	7.3%	5%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	95.2%	89%	96%	92%	93.3%	100%	6.7%	5%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	100%	100%	38%	40%	70%	98%	28%	7%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	14.80	40.88	9.28	7.44	72.40	1.00	7140%	7%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	6.22	5.79	7.14	6.15	25.30	2.00	2330%	7%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	38%	25%	28%	40%	33%	100%	67%	7%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	75%	100%	94%	90%	-4%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	63%	75%	80%	85%	76%	100%	24%	7%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	0%	0%	0%	0%	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	0%	0%	0%	0%	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	1.14	4	1.43	3.43	10.001	0.25	975%	7%
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	0	0	0.00	0.00	0.00	0.25	-25%	0%
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	100%	56%	56%	92%	76%	100%	-24%	0%
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	100%	60%	100%	100%	90%	100%	-10%	0%
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	83%	83%	83%	83%	83%	90%	7%	5%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	38%	8%	53%	74%	43%	100%	57%	7%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%

METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION PANAMA OESTE
SISTEMA Horoko

Tipo 3
Población 25203
Conexiones de Agua Potable 2035
Conexiones de Alcantarillado NA

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	98.6%	99%	88%	100%	96.4%	100%	3.6%	3%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	98.6%	91%	97%	100%	96.7%	100%	3.3%	3%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	50%	42%	43%	21%	39%	95%	56%	7%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	45.7	21.5	10.5	0.0	77.71	1.00	7671%	7%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	111.0	84.0	83.8	42.0	320.76	2.00	31876%	7%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	96%	100%	100%	99%	100%	1%	0%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	83%	100%	100%	100%	96%	100%	4%	4%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	99%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	42%	42%	56%	29%	42%	90%	48%	7%
14 - Reclamaciones por Incoherencias en la Facturación	89%	93%	27%	75%	71%	100%	29%	7%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%

METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION PANAMA OESTE
SISTEMA Chorrera

Tipo I
Población 144707
Conexiones de Agua Potable 25741
Conexiones de Alcantarillado 25660

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	96.4%	90%	86%	100%	93.0%	100%	7.0%	5%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	96.4%	89%	94%	99%	94.4%	100%	5.6%	4%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	100%	100%	33%	44%	69%	95%	26%	7%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	99.30	92.83	41.11	37.40	270.63	2.00	26863%	7%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	67.10	65.31	22.82	23.53	178.76	3.90	17486%	7%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	62%	43%	33%	44%	46%	100%	55%	7%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	30%	86%	73%	80%	67%	100%	33%	7%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%	7%
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%	7%
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	0.00	0.00	0.00	0.00	NA	0.10	NA	7%
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado: 600@250 mm	2.83	3.38	2.47	3.77	3.11	0.15	296%	7%
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	0.00	0.00	0.00	0.00	NA	0.20	NA	7%
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	81%	84%	95%	87%	87%	100%	13%	6%
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	88%	75%	88%	67%	80%	100%	21%	7%
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	83%	83%	83%	83%	83%	95%	12%	6%
14 - Reclamaciones por Incoherencias en la Facturación	20%	9%	18%	21%	17%	100%	83%	7%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	100%	0%	67%	67%	59%	100%	42%	7%

METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION PANAMA OESTE
SISTEMA Arraiján

Tipo 1

Población 217629

Conexiones de Agua Potable 38722

Conexiones de Alcantarillado NA

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	96.0%	89%	93%	90%	92.1%	100%	7.9%	5%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	96.0%	90%	96%	87%	92.3%	100%	7.7%	5%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	81%	83%	82%	82%	82%	95%	13%	6%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	937.3	352.9	225.5	409.0	1924.69	5.00	191969%	7%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	860.0	547.0	310.8	312.0	2029.79	10.00	#####	0%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	98%	94%	100%	81%	93%	100%	7%	5%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	70%	80%	100%	88%	90%	3%	3%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	98%	97%	99%	86%	95%	100%	5%	4%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	83%	98%	83%	83%	87%	95%	8%	6%
14 - Reclamaciones por Incoherentes en la Facturación	94%	74%	30%	96%	74%	100%	27%	7%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	83%	67%	100%	100%	88%	100%	13%	6%

VERAGUAS



METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION VERAGUAS

Población 84300

Conexiones de Agua Potable 23434

Conexiones de Alcantarillado 6643

META

	TRIMESTRE				Prom
	I	II	III	IV	
AGUA POTABLE					
1 - Calidad de Agua Potable	99.2%	98.3%	96.9%	96.9%	97.8%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	97.2%	94.6%	95.5%	98.9%	96.6%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	74%	81%	80%	80%	79%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	0.82	6.82	5.64	36.39	49.67
5 - Duración de Interrupciones Programadas	0.00	4.74	0.00	0.00	4.74
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	90%	100%	99%	100%	97%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	99%	96%	100%	100%	99%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Lejos 500 m	100%	100%	100%	100%	100%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	93%	98%	100%	98%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	0%	100%	75%
ALCANTARILLADO					
8 - Calidad de Aguas Residuales	0%	0%	0%	0%	0%
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	0%	0%	0%	0%	0%
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	0.22	0.15	0.14	0.07	0.58
10.c - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	0.77	0.94	0.89	0.84	3.44
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	98%	99%	100%	100%	99%
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	100%	100%	100%	100%	100%
ATENCIÓN AL CLIENTE					
13 - Cobertura de Medición	80%	80%	81%	65%	77%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	45%	70%	78%	70%	66%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	100%	100%	100%	87%	97%



METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION VERAGUAS
 SISTEMA Santa Fé

Tipo 3

Población 868

Conexiones de Agua Potable 326

Conexiones de Alcantarillado NA

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	98.6%	97%	93%	96%	96.4%	100%	3.6%	3%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	96.4%	78%	91%	99%	91.0%	100%	9.0%	6%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	91%	90%	90%	90%	90%	95%	5%	4%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	0.00	0.00	0.00	1.32	1.32	0.70	89%	7%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00	-100%	0%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	90%	100%	7%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	0%	100%	75%	100%	25%	7%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	62%	62%	62%	63%	62%	90%	28%	7%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	67%	100%	50%	89%	76%	100%	24%	7%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%

METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION VERAGUAS
SISTEMA Calobre

Tipo 3
Población 971
Conexiones de Agua Potable 398
Conexiones de Alcantarillado NA

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	98.6%	92%	92%	90%	93.1%	100%	6.9%	5%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	98.6%	100%	99%	100%	99.4%	100%	0.6%	0%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	71%	71%	72%	72%	71%	95%	24%	7%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	0.00	0.48	0.00	4.76	5.24	0.70	454%	7%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00	-200%	0%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	0%	100%	75%	100%	25%	7%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado: 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	84%	84%	84%	84%	84%	90%	6%	5%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	17%	64%	45%	61%	47%	100%	53%	7%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%



METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION VERAGUAS
SISTEMA La Mata

Tipo 3

Población 1033

Conexiones de Agua Potable 724

Conexiones de Alcantarillado NA

META

AGUA POTABLE

	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
1 - Calidad de Agua Potable	99.6%	97%	100%	100%	99.2%	100%	0.8%	0%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	99.5%	100%	100%	100%	99.8%	100%	0.2%	0%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	71%	70%	70%	70%	70%	95%	25%	7%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	0.00	0.08	0.20	0.21	0.49	0.20	29%	7%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.50	-150%	0%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	0%	100%	100%	100%	75%	100%	25%	7%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	0%	100%	75%	100%	25%	7%

ALCANTARILLADO

8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA

ATENCIÓN AL CLIENTE

13 - Cobertura de Medición	85%	85%	85%	85%	85%	90%	5%	4%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	60%	65%	100%	89%	79%	100%	21%	7%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%

METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION VERAGUAS
SISTEMA Río de Jesús

Tipo 3
Población 1241
Conexiones de Agua Potable 323
Conexiones de Alcantarillado NA

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	99.5%	100%	97%	100%	99.1%	100%	0.9%	0%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	96.6%	100%	95%	100%	97.7%	100%	2.3%	3%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	78%	77%	78%	78%	78%	95%	17%	6%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.10	-10%	0%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.30	-130%	0%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	0%	100%	75%	100%	25%	7%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	76%	77%	77%	77%	77%	90%	13%	6%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	67%	58%	100%	100%	81%	100%	19%	6%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%

METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION VERAGUAS
SISTEMA La Colorada

Tipo 3
Población 1412
Conexiones de Agua Potable 399
Conexiones de Alcantarillado NA

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	99.2%	100%	98%	100%	99.1%	100%	0.9%	0%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	99.5%	99%	97%	100%	98.8%	100%	1.2%	0%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	85%	84%	83%	82%	84%	95%	11%	6%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	0.20	0.43	0.00	4.76	5.39	1.00	439%	7%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.50	-150%	0%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	80%	100%	100%	100%	95%	100%	5%	4%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	0%	100%	75%	100%	25%	7%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	83%	83%	83%	84%	83%	90%	7%	5%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	38%	83%	100%	67%	72%	100%	28%	7%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%

METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION VERAGUAS
SISTEMA Las Palmas

Tipo 3

Población 1356

Conexiones de Agua Potable 344

Conexiones de Alcantarillado NA

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	99.0%	100%	96%	97%	97.9%	100%	2.1%	3%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	99.7%	100%	92%	100%	97.8%	100%	2.2%	3%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	81%	81%	80%	80%	80%	95%	15%	6%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.40	-40%	0%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.50	-150%	0%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	0%	100%	75%	100%	25%	7%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	84%	84%	84%	0%	63%	90%	27%	7%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	100%	100%	100%	0%	75%	100%	25%	7%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	100%	100%	100%	0%	75%	100%	25%	7%



METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION VERAGUAS
SISTEMA Montijo

Tipo 3
Población 1828
Conexiones de Agua Potable 509
Conexiones de Alcantarillado NA

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	97.2%	99%	96%	98%	97.6%	100%	2.4%	3%
2 - Cantidad de Analisis en Agua Potable	92.0%	84%	96%	97%	92.4%	100%	7.6%	5%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	86%	86%	85%	85%	86%	90%	4%	4%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	0.00	3.59	1.07	3.58	8.24	1.00	724%	7%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	0.00	4.53	0.00	0.00	4.53	2.00	253%	7%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	0%	100%	75%	100%	25%	7%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Analisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	82%	82%	82%	82%	82%	90%	8%	6%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	39%	78%	67%	100%	71%	100%	29%	7%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%

METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION VERAGUAS
SISTEMA San Francisco

Tipo 3

Población 1899

Conexiones de Agua Potable 799

Conexiones de Alcantarillado NA

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	99.9%	99%	94%	95%	96.7%	100%	3.3%	3%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	100.0%	92%	97%	99%	97.3%	100%	2.7%	3%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	77%	90%	77%	77%	80%	95%	15%	6%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.10	-10%	0%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00	-200%	0%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	0%	100%	75%	100%	25%	7%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	86%	86%	86%	86%	86%	90%	4%	3%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	33%	17%	61%	50%	40%	100%	60%	7%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%

METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION VERAGUAS
SISTEMA Los Algarrobos

Tipo 3

Población 1972

Conexiones de Agua Potable 508

Conexiones de Alcantarillado NA

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	99.8%	99%	100%	98%	99.2%	100%	0.8%	0%
2 - Cantidad de Analisis en Agua Potable	95.0%	98%	97%	97%	96.8%	100%	3.2%	3%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	76%	74%	72%	68%	73%	95%	22%	7%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.40	-40%	0%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00	-200%	0%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	92%	100%	98%	96%	97%	100%	4%	3%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	75%	100%	100%	94%	100%	6%	5%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	63%	100%	100%	91%	100%	9%	6%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	0%	100%	75%	100%	25%	7%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Analisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	74%	76%	77%	78%	76%	90%	14%	6%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	18%	85%	77%	92%	68%	100%	32%	7%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%



METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION VERAGUAS
SISTEMA La Mesa

Tipo 3
Población 2319
Conexiones de Agua Potable 594
Conexiones de Alcantarillado NA

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	99.8%	96%	99%	100%	98.7%	100%	1.3%	0%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	99.0%	100%	100%	100%	99.5%	100%	0.5%	0%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	91%	90%	90%	90%	90%	95%	5%	4%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.80	-80%	0%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00	-200%	0%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	0%	100%	75%	100%	25%	7%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	75%	75%	75%	9%	59%	90%	31%	7%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	0%	88%	69%	100%	64%	100%	36%	7%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%

METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION VERAGUAS

SISTEMA La Peña

Tipo 3

Población 2451

Conexiones de Agua Potable 509

Conexiones de Alcantarillado NA

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	98.9%	99%	100%	93%	97.7%	100%	2.3%	3%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	98.1%	98%	99%	98%	98.3%	100%	1.7%	0%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	73%	72%	72%	72%	72%	97%	25%	7%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	0.25	0.37	1.54	9.27	11.42	1.00	1042%	7%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00	-200%	0%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	88%	100%	100%	97%	100%	3%	3%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	0%	100%	75%	100%	25%	7%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	76%	76%	76%	77%	76%	90%	14%	6%
14 - Reclamaciones por Incoherencias en la Facturación	32%	87%	100%	64%	71%	100%	29%	7%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%



METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION VERAGUAS
SISTEMA Cañazas

Tipo 3
Población 2678
Conexiones de Agua Potable 663
Conexiones de Alcantarillado NA

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	99.7%	97%	95%	97%	97.1%	100%	2.9%	3%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	95.2%	84%	96%	97%	93.3%	100%	6.7%	5%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	83%	82%	82%	82%	82%	95%	13%	6%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	0.05	0.17	0.28	10.27	10.77	0.50	102.7%	7%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.50	-150%	0%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	0%	100%	75%	100%	25%	7%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	77%	77%	77%	78%	77%	90%	13%	6%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	39%	42%	56%	76%	53%	100%	47%	7%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%



METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION VERAGUAS
SISTEMA Atalaya

Tipo 3

Población 5314

Conexiones de Agua Potable 1175

Conexiones de Alcantarillado NA

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	99.7%	100%	98%	94%	97.9%	100%	2.1%	3%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	97.7%	100%	98%	100%	98.7%	100%	1.3%	0%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	0%	98%	98%	98%	74%	95%	21%	7%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	0.11	0.44	0.37	2.12	3.04	0.30	274%	7%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00	200%	7%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	80%	100%	89%	100%	92%	100%	8%	5%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	83%	92%	100%	100%	94%	100%	6%	5%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	100%	67%	100%	92%	100%	8%	6%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	0%	100%	75%	100%	25%	7%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	82%	82%	82%	82%	82%	90%	8%	5%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	20%	11%	76%	71%	44%	100%	56%	7%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%





METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION VERAGUAS
 SISTEMA Soná

Tipo 3
 Población 7009
 Conexiones de Agua Potable 1689
 Conexiones de Alcantarillado NA

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	99.8%	100%	97%	99%	98.8%	100%	1.2%	0%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	98.1%	99%	97%	99%	98.0%	100%	2.0%	0%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	74%	74%	74%	74%	74%	95%	21%	7%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	0.00	0.29	0.10	0.10	0.50	1.00	-50%	0%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00	200%	7%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	67%	100%	100%	92%	100%	8%	6%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	0%	100%	75%	100%	25%	7%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	89%	89%	90%	90%	90%	91%	1%	0%
14 - Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación	98%	100%	92%	91%	95%	100%	5%	4%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%



METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

REGION VERAGUAS
SISTEMA Santiago

Tipo 3

Población 51949

Conexiones de Agua Potable 14474

Conexiones de Alcantarillado 6643

META	TRIMESTRE				Prom	Valor Meta	InCumpl	Comp
	I	II	III	IV				
AGUA POTABLE								
1 - Calidad de Agua Potable	99.4%	100%	97%	99%	98.8%	100%	1.2%	0%
2 - Cantidad de Análisis en Agua Potable	92.0%	89%	79%	98%	89.4%	100%	10.6%	6%
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3 - Presión de Agua Potable Zona Geográfica B	79%	79%	78%	80%	79%	93%	14%	6%
4 - Duración de Interrupciones Imprevistas	0.21	0.97	2.08	0.00	3.26	1.00	226%	7%
5 - Duración de Interrupciones Programadas	0.00	0.21	0.00	0.00	0.21	3.00	-279%	0%
6.a - Solicitud de Conexión Agua con Conexión al Frente	94%	97%	100%	98%	97%	100%	3%	3%
6.b - Solicitud de Conexión Agua sin Conexión al Frente	100%	85%	100%	100%	96%	100%	4%	3%
6.c - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 100 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
6.d - Solicitud de Conexión Agua Conexión Cerca 500 m	100%	100%	100%	100%	100%	90%	-10%	0%
7.a - Reconexión por Falta de Pago del Cliente	100%	67%	99%	100%	92%	100%	9%	6%
7.b - Reconexión por Error del Prestador	100%	100%	0%	100%	75%	100%	25%	7%
ALCANTARILLADO								
8 - Calidad de Aguas Residuales	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%	7%
9 - Calidad de Análisis en Aguas Residuales	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%	7%
10.a - Desborde en Red de Alcantarillado > 600 mm	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado 600@250 mm	0.217	0.145	0.145	0.072	0.58	0.15	43%	7%
10.b - Desborde en Red de Alcantarillado < 250 mm	0.77	0.94	0.89	0.84	3.44	0.20	324%	7%
11 - Reparación de Desborde en la Red Alcantarillado	98%	99%	100%	100%	99%	100%	1%	0%
12 - Reparación de Desborde en la Conexión Alcantarillado	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ATENCIÓN AL CLIENTE								
13 - Cobertura de Medición	87%	87%	87%	0%	65%	95%	30%	7%
14 - Reclamaciones por Incoherencias en la Facturación	51%	74%	83%	0%	52%	100%	48%	7%
15 - Respuesta por Reclamaciones Escritas en la Facturación	100%	100%	100%	0%	75%	100%	25%	7%