



INFORME N° 257-2017-EMAPA-SM-SA-GG-GAF-GC-RFF/SC

A : **Sra. PILAR OLIVEIRA GARCIA**
Jefe (e) Oficina de Planificación y Presupuesto

ASUNTO : **INDICADORES DE GOBERNABILIDAD Y GOBERNANZA SOBRE ATENCION AL CLIENTE- PERIODO 2016- (INDICADOR N° 3)**

FECHA : Tarapoto, 01 de diciembre de 2017

Mediante el presente informo a usted, respecto a los indicadores de Gobernabilidad y Gobernanza relacionadas con la Atención al Cliente.

CALIDAD DE ATENCION AL CLIENTE

Indicador N° 3: Densidad de reclamos por 1,000 conexiones:

El número total de reclamos comerciales presentados en el año anterior (2016) es de 4,521), el número de conexiones existentes en el año anterior (2016) 43,878 densidad de reclamos por cada 1,000 conexiones 103.04.

NUMERO TOTAL DE RECLAMOS EN EL AÑO ANTERIOR (2016)						
	TARAPOTO	LAMAS	SAPOSOA	SISA	BELLAVISTA	TOTAL
RECLAMOS	4,356	58	44	35	28	4,521

NUMERO DE CONEXIONES EXISTENTES EN EL AÑO ANTERIOR (2016)						
CATEGORIA	CONEX.TOTALES TARAPOTO UND	CONEX. TOTALES LAMAS UND	CONEX TOTALES SAPOSOA UND	CONEX TOTALES SISA UND	CONEX TOTALES BELLAVISTA UND	TOTAL
SOCIAL	197	20	14	18	21	270
DOMESTICO	27,415	3,529	1,767	2,268	3,116	38,095
COMERCIAL	4,117	102	357	118	252	4,946
INDUSTRIAL	172	0	6	5	2	185
ESTATAL	185	62	43	45	47	382
TOTAL	32,086	3,713	2,187	2,454	3,438	43,878

DENSIDAD DE RECLAMOS POR CADA 1,000 CONEXIONES						
	135.76	15.62	20.12	14.26	8.14	103.04

SIN OTRO PARTICULAR, ME SUSCRIBO DE USTED.

Atentamente

emapa san martin
SOCIEDAD ANONIMA
Margot Vásquez Panduro
ING Margot Vásquez Panduro
GERENTE COMERCIAL