emapa san martín
SOCIEDAD ANONIMA
GERENCIA COMERCIAL

OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO
emapa san martín S.A.
01 DIC 2017
RECIBIDO
Nº RECEP.
FIRMA
HORA

INFORME Nº 256-2017-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 Nº 1)**

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 Nº 1: Tiempo promedio de atención de reclamos comerciales.

El promedio de días hábiles para atender los reclamos comerciales es el siguiente

AÑO 2015	TIEMPO DE ATENCION DE RECLAMOS COMERCIALES EN DIAS
ENERO	16
FEBRERO	14
MARZO	15
ABRIL	15
MAYO	14
JUNIO	14
JULIO	15
AGOSTO	14
SETIEMBRE	13
OCTUBRE	18
NOVIEMBRE	13
DICIEMBRE	15
TIEMPO PROMEDIO	15
	∑ de promedios mensuales del año anterior /12

Atentamente,

emapa san martín
SOCIEDAD ANONIMA
ING. Margot Vásquez Panduro
GERENTE COMERCIAL

C.c.Archivo