



INFORME N° 035-2016-EMAPA-SM-SA-GG-GC

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

ASUNTO : INDICADORES DE GOBERNABILIDAD Y GOBERNANZA SOBRE ATENCION AL CLIENTE – PERIODO 2015 (INDICADOR N° 1)

FECHA : Tarapoto, 26 de abril de 2016.

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° 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 RECLMOS COMERCIALES EN DIAS |
|-----------------|---|
| ENERO | 10 |
| FEBRERO | 10 |
| MARZO | 10 |
| ABRIL | 10 |
| MAYO | 10 |
| JUNIO | 10 |
| JULIO | 10 |
| AGOSTO | 10 |
| SEPTIEMBRE | 10 |
| OCTUBRE | 10 |
| NOVIEMBRE | 10 |
| DICIEMBRE | 10 |
| Tiempo Promedio | 10 |
| | Σ de promedios mensuales del año anterior / 12 |

Sin otro en particular, me suscribo de usted.

Atentamente.