



INFORME N° 036-2016-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° 3)

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 ATENCIÓN AL CLIENTE

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

El número total de reclamos comerciales presentados en el año anterior (2015) es de **2,866**, el número de conexiones existentes en el año anterior (2015) **42,680** y la densidad de reclamos por cada 1,000 conexiones **67.15**.

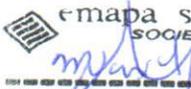
NUMERO TOTAL DE RECLAMOS EN EL AÑO ANTERIOR (2015)						
	TARAPOTO	LAMAS	SAPOSOA	SISA	BELLAVISTA	TOTAL
RECLAMOS	2,689	53	31	36	57	2,866

NUMERO DE CONEXIONES EXISTENTES EN EL AÑO ANTERIOR (2015)						
CATEGORIA	CONEX. TOTALES TARAPOTO UND	CONEX. TOTALES LAMAS UND	CONEX. TOTALES SAPOSOA UND	CONEX. TOTALES SISA UND	CONEX. TOTALES BELLAVISTA UND	TOTAL
SOCIAL	180	20	13	15	21	249
DOMESTICO	27,275	3,355	1,896	2,177	2,958	37,661
COMERCIAL	3,718	105	151	112	262	4,348
INDUSTRIAL	55	0	3	4	2	64
ESTATAL	163	62	45	41	47	358
TOTAL	31,391	3,542	2,108	2,349	3,290	42,680

DENSIDAD DE RECLAMOS POR CADA 1,000 CONEXIONES						
	85.66	14.96	14.71	15.33	17.33	67.15

Sin otro en particular, me suscribo de usted.

Atentamente.


emapa san martin
SOCIEDAD ANONIMA
ING Margot Vásquez Panduro
GERENTE COMERCIAL

FORMATO N° 09

CONEXIONES DE AGUA POTABLE AL 31-12-2015

CATEGORÍA	Conex. Totales Tarapoto (N°)	Conex. Totales Lamas (N°)	Conex. Totales Saposoá (N°)	Conex. Totales San José de Sisa (N°)	Conex. Totales Bellavista (N°)	Distrib. (%)
SOCIAL	180	20	13	15	21	0.58
DOMÉSTICO	27,275	3355	1896	2177	2958	88.24
COMERCIAL	3,718	105	151	112	262	10.19
INDUSTRIAL	55	0	3	4	2	0.15
ESTATAL	163	62	45	41	47	0.84
TOTAL	31,391	3,542	2,108	2,349	3,290	100

