

**INFORME N° 235-2019-EMAPA-SM-SA-GG-GC-OAC**

A : C.PC PILAR OLIVEIRA GARCIA  
Jefe (e) de la Oficina de Planificación y Presupuesto

ASUNTO : INDICADORES DE GOBERNABILIDAD Y GOBERNANZA SOBRE ATENCIÓN AL  
CLIENTE PERIODO 2021

REF. : MEMORANDO N° 031-2022-EMAPA-SM-SA-GG-ODP

FECHA : Tarapoto, 18 de marzo de 2021



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

**CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE:**

**Indicador N° 1: Tiempo promedio de atención de reclamos comerciales**

El promedio de días hábiles para tender lo reclamos comerciales es el siguiente:

| AÑO 2021  | TIEMPO DE ATENCION DE RECLAMOS COMERCIALES EN DIAS |
|---|--|
| ENERO   | 13   |
| FEBRERO   | 10   |
| MARZO   | 11   |
| ABRIL   | 13   |
| MAYO  | 15   |
| JUNIO   | 11   |
| JULIO   | 11   |
| AGOSTO  | 11   |
| SETIEMBRE   | 14   |
| OCTUBRE   | 16   |
| NOVIEMBRE   | 16   |
| DICIEMBRE   | 16   |
| <b>Tiempo Promedio</b>                              | <b>14</b>  |
| <b>Z de promedios mensuales del año anterior/12</b> |  |



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

El número total de reclamos comerciales presentados en el año 2021, fueron **3,284**, el número de conexiones existentes en el año 2021 **52,488** y la densidad de reclamos por cada 1,000 conexiones al 2021 fue **62.57**

| NUMERO TOTAL DE RECLAMOS EN EL AÑO 2021 |          |       |         |      |            |        |       |
|---|----------|-------|---------|------|------------|--------|-------|
| LOCALIDAD                               | TARAPOTO | LAMAS | SAPOSOA | SISA | BELLAVISTA | PICOTA | TOTAL |
| RECLAMOS                                | 2993     | 216   | 21      | 31   | 20         | 3      | 3284  |

| NUMERO TOTAL DE CONEXIONES EN EL AÑO 2021 |          |       |         |       |            |        |        |
|---|----------|-------|---------|-------|------------|--------|--------|
| LOCALIDAD                                 | TARAPOTO | LAMAS | SAPOSOA | SISA  | BELLAVISTA | PICOTA | TOTAL  |
| CONEXIONES<br>TOTALES                     | 35,217   | 4,348 | 2,411   | 2,851 | 3,853      | 3,808  | 52,488 |

| DENSIDAD DE RECLAMOS POR CADA 1,000 CONEXIONES |          |       |         |       |            |        |       |
|--|----------|-------|---------|-------|------------|--------|-------|
| LOCALIDAD                                      | TARAPOTO | LAMAS | SAPOSOA | SISA  | BELLAVISTA | PICOTA | TOTAL |
| DENSIDAD<br>DE<br>RECLAMOS                     | 84.00    | 49.68 | 8.71    | 12.35 | 5.19       | 0.79   | 62.57 |

Sin otro particular, me suscribo de Usted,

Atentamente,



*Jairo Bartra Rojas*  
Lic. Adm. Jairo Bartra Rojas  
JEFE (E) DE LA OFICINA DE  
ATENCIÓN AL CLIENTE