

A : JOAQUIN BURGA LOPEZ
JEFE DE LA OFICINA DE DESARROLLO Y PRESUPUESTO

ASUNTO : Indicadores de Gobernabilidad y Gobernanza (G&G), correspondiente al periodo 2022..

REFERENCIA : MEMORANDO 000083-2023-EMAPA-SM-SA-ODP (4ABR2023)

FECHA : Tarapoto, 08 de Abril de 2023

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 Nº 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 ATENCIÓN DE RECLAMOS COMERCIALES EN DÍAS
ENERO	13
FEBRERO	12
MARZO	14
ABRIL	13
MAYO	12
JUNIO	12
JULIO	13
AGOSTO	13
SETIEMBRE	12
OCTUBRE	12
NOVIEMBRE	13
DICIEMBRE	13
Tiempo Promedio	13
Z de promedios mensuales del año anterior/12	

Indicador Nº 3: Densidad de reclamos por 1,000 conexiones:

El número total de reclamos comerciales presentados en el año 2022, fueron 4,128, el número de conexiones existentes en el año 2022 53,559, obteniendo una **DENSIDAD DE RECLAMOS POR 1,000 CONEXIONES** de **77.07**

NUMERO TOTAL DE RECLAMOS EN EL AÑO 2022							
LOCALIDAD	TARAPOTO	LAMAS	SAPOSOA	SISA	BELLAVISTA	PICOTA	TOTAL
RECLAMOS	3,536	356	18	110	87	21	4,128



NÚMERO TOTAL DE CONEXIONES EN EL AÑO 2022							
LOCALIDAD	TARAPOTO	LAMAS	SAPOSOA	SISA	BELLAVISTA	PICOTA	TOTAL
CONEXIONES TOTALES	35,791	4,441	2,441	2,921	4,019	3,946	53,559

DENSIDAD DE RECLAMOS POR CADA 1,000 CONEXIONES							
LOCALIDAD	TARAPOTO	LAMAS	SAPOSOA	SISA	BELLAVIST A	PICOT A	TOTAL
DENSIDAD DE RECLAMOS	98.80	80.16	7.37	37.66	21.65	5.32	77.07

Sin otro particular, me suscribo de Usted,

Atentamente,

Documento Firmado Digitalmente

CPC. Pilar Oliveira García

Jefe de la Oficina de Atención al Cliente
EPS EMAPA SAN MARTIN S.A