

INFORME N° 235-2019-EMAPA-SM-SA-GG-GC

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

ASUNTO : INDICADORES DE GOBERNABILIDAD Y GOBERNANZA SOBRE ATENCION AL
CLIENTE PERIODO 2018



FECHA : Tarapoto, 15 de mayo de 2,019

Mediante el presente 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 2018	TIEMPO DE ATENCION DE RECLAMOS COMERCIALES EN DIAS
ENERO	10
FEBRERO	11
MARZO	11
ABRIL	11
MAYO	10
JUNIO	11
JULIO	13
AGOSTO	10
SETIEMBRE	10
OCTUBRE	11
NOVIEMBRE	10
DICIEMBRE	12
Tiempo Promedio	11
Z de promedios mensuales del año anterior/12	



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

El número total de reclamos comerciales presentados en el año 2018, fueron **5,474**, el número de conexiones existentes en el año 2018 **45,920** y la densidad de reclamos por cada 1,000 conexiones al 2018 fue **119.21**

NUMERO TOTAL DE RECLAMOS EN EL AÑO 2018						
LOCALIDAD	TARAPOTO	LAMAS	SAPOSOA	SISA	BELLAVISTA	TOTAL
RECLAMOS	5,301	63	9	99	2	5,474

NUMERO TOTAL DE CONEXIONES EN EL AÑO 2018						
LOCALIDAD	TARAPOTO	LAMAS	SAPOSOA	SISA	BELLAVISTA	TOTAL
CONEXIONES TOTALES	33,520	3,948	2,263	2,620	3,569	45,920

DENSIDAD DE RECLAMOS POR CADA 1,000 CONEXIONES						
LOCALIDAD	TARAPOTO	LAMAS	SAPOSOA	SISA	BELLAVISTA	TOTAL
DENSIDAD DE RECLAMOS	158.14	15.96	3.98	37.79	0.56	119.21

Sin otro particular, me suscribo de Usted,

Atentamente,



emapa san martin
SOCIEDAD ANONIMA
ING Margot Vasquez Panduro
GERENTE COMERCIAL