



**emapa san martin s.a**  
SOCIEDAD ANONIMA.

**INFORME N° 072-2020-EMAPA-SM-SA-GC-AC**



A : CPC. PILAR OLIVEIRA GARCIA  
Jefe Oficina de Planificación y Presupuesto

ASUNTO : Indicadores de Gobernabilidad y gobernanza-atención al Cliente

FECHA : Tarapoto, 09 de Marzo del 2020.

Mediante este documento me dirijo a Usted con la finalidad de remitirle los Indicadores de Gobernabilidad y Gobernanza relacionados con la Atención al Cliente:

**CALIDAD DE ATENCION AL CLIENTE:**

**INDICADOR N° 01:** Tiempo promedio de atención de Reclamos Comerciales

El promedio de días hábiles para atender los reclamos comerciales es el siguiente:

<b>AÑO 2019</b>	<b>TIEMPO DE ATENCION DE RECLAMOS COMERCIALES EN DIAS</b>
ENERO	10
FEBRERO	11
MARZO	11
ABRIL	11
MAYO	11
JUNIO	10
JULIO	11
AGOSTO	11
SETIEMBRE	11
OCTUBRE	11
NOVIEMBRE	11
DICIEMBRE	11
<b>TIEMPO PROMEDIO</b>	<b>11</b>
<b>ZPROMEDIOS MENSUALES DEL AÑO ANTERIORES 11</b>	<b>11</b>



**INDICADOR N° 3:** Densidad de reclamos por 1000 conexiones:

El número total de reclamos comerciales presentados a noviembre 2019, fueron 4,881. el número de conexiones existentes en el año 2019 es 50,476 y la densidad de reclamos por cada 1,000 conexiones a diciembre del 2019 es 96.70.

NUMERO TOTAL DE RECLAMOS EN EL AÑO 2019							
LOCAL.	TARAPOTO	LAMAS	SAPOSOA	SISA	BELLAV	PICOTA	TOTAL
RECLAMOS COMERC.	4,602.	96.	12.	116.	0.	55.	4,881.

NUMERO TOTAL DE CONEXIONES EN EL AÑO 2019							
LOCAL.	TARAPOTO	LAMAS	SAPOSOA	SISA	BELLAV	PICOTA	TOTAL
CONEX. TOTALES	34,230.	4,062.	2,290.	2,696.	3,659.	3,539.	50,476.

DENSIDAD DE RECLAMOS POR CAJA 1000 CONEXIONES							
LOCAL.	TARAPOTO	LAMAS	SAPOSOA	SISA	BELLAV	PICOTA	TOTAL
DENSIDAD RECLAMOS	134.44.	23.63.	5.24.	43.03.	0.	15.54.	96.70.

Es todo cuanto informo a Usted, para su conocimiento y demás fines pertinentes.

Atentamente,



CPC. Victor Hugo Montalván C.  
JEFE OFICINA DE  
ATENCIÓN AL CLIENTE

C,c,: Archivo