



INFORME N° 005-2018-EMAPA-SM-SA-GG-GAF-GC-RFF/SG

A : **Sra. PILAR OLIVEIRA GARCIA**
Jefe (e) Oficina de Planificación y Presupuesto

ASUNTO : **INDICADORES DE GOBERNABILIDAD Y GOBERNANZA SOBRE ATENCION AL CLIENTE- PERIODO 2017- (INDICADOR N° 3)**

FECHA : Tarapoto, 05 de enero de 2018

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

CALIDAD DE ATENCION AL CLIENTE

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

El número total de reclamos comerciales presentados en el año anterior (2017) es de 5,973, el número de conexiones existentes en el año anterior (2017) 44,962 densidad de reclamos por cada 1,000 conexiones 132.85.

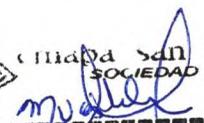
NUMERO TOTAL DE RECLAMOS EN EL AÑO ANTERIOR (2017)						
	TARAPOTO	LAMAS	SAPOSOA	SISA	BELLAVISTA	TOTAL
RECLAMOS	5,794	52	33	78	16	5,973

NUMERO DE CONEXIONES EXISTENTES EN EL AÑO ANTERIOR (2017)						
CATEGORIA	CONEX.TOTALES TARAPOTO UND	CONEX. TOTALES LAMAS UND	CONEX TOTALES SAPOSOA UND	CONEX TOTALES SISA UND	CONEX TOTALES BELLAVISTA UND	TOTAL
SOCIAL	191	22	14	19	26	272
DOMESTICO	27,626	3,603	1,808	2,347	3,129	38,513
COMERCIAL	4,579	116	360	140	306	5,501
INDUSTRIAL	280	15	8	11	10	324
ESTATAL	170	54	44	36	48	352
TOTAL	32,846	3,810	2,234	2,553	3,519	44,962

DENSIDAD DE RECLAMOS POR CADA 1,000 CONEXIONES						
	176.39	13.65	14.77	30.55	4.55	132.85

SIN OTRO PARTICULAR, ME SUSCRIBO DE USTED.

Atentamente


ING Margot Vásquez Panduro
GERENTE COMERCIAL