



**INFORME N° 004-2018-EMAPA-SM-SA-GG-GAF-GC-RFF/SC**

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° 1)**

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° 1: Tiempo promedio de atención de reclamos comerciales.

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

AÑO 2015	TIEMPO DE ATENCION DE RECLAMOS COMERCIALES EN DIAS
ENERO	11
FEBRERO	10
MARZO	09
ABRIL	13
MAYO	15
JUNIO	12
JULIO	13
AGOSTO	15
SETIEMBRE	11
OCTUBRE	14
NOVIEMBRE	09
DICIEMBRE	12
TIEMPO PROMEDIO	12
	$\Sigma$ de promedios mensuales del año anterior /12

Atentamente,

**emapa san martin**  
SOCIEDAD ANONIMA  
*Margot Vásquez Panduro*  
ING Margot Vásquez Panduro  
GERENTE COMERCIAL

C.c.Archivo