

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

ASUNTO : REMITE INFORMACION SOBRE INDICADORES DE GOBERNABILIDAD Y GOBERNANZA (GYG) CORRESPONDIENTE AL PERIODO 2023.

REFERENCIA : NOTA DE COORDINACION 000041-2024-EMAPA-SM-SA-ODP
(4ABR2024)

FECHA : Tarapoto, 09 de Abril de 2024

Tengo el agrado de dirigirme a hacerle llegar lo solicitado en la referencia:

1.- Tiempo promedio de atención de reclamos comerciales 2023.

TIEMPO PROMEDIO DE ATENCION DE RECLAMOS COMERCIALES 2023	
MES	# DE ATENCION RECLAMOS
ENERO	20
FEBRERO	22
MARZO	25
ABRIL	21
MAYO	29
JUNIO	15
JULIO	19
AGOSTO	28
SETIEMBRE	17
OCTUBRE	27
NOVIEMBRE	26
DICIEMBRE	21



2.- Densidad de reclamos por 1,000 conexiones.

DENSIDAD DE RECLAMOS 2023			
MES	# DE RECLAMOS DEL MES	# DE CONEXIONES TOTALES	DENSIDAD
ENERO	405	53,621	7.55
FEBRERO	358	53,701	6.67
MARZO	487	53,749	9.06
ABRIL	219	53,795	4.07
MAYO	271	53,884	5.03
JUNIO	272	54,039	5.03
JULIO	341	54,087	6.30
AGOSTO	258	54,175	4.76
SETIEMBRE	286	54,203	5.28
OCTUBRE	262	54,289	4.83
NOVIEMBRE	310	54,360	5.70
DICIEMBRE	240	54,103	4.44

Es todo cuanto informo, para su conocimiento y demás fines que estime conveniente.

Atentamente,

Documento Firmado Digitalmente

Lic. Adm. Lourdes M. Pinedo Tuanama

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