

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

**ASUNTO :** Indicadores de Gobernabilidad y Gobernanza (G&G), correspondiente al periodo 2022..

**REFERENCIA :** MEMORANDO 000083-2023-EMAPA-SM-SA-ODP (4ABR2023)

**FECHA :** Tarapoto, 08 de Abril de 2023

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

### **CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE:**

#### **Indicador Nº 1: Tiempo promedio de atención de reclamos comerciales**

El promedio de días hábiles para tender lo reclamos comerciales es el siguiente:

<b>AÑO 2021</b>	<b>TIEMPO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS COMERCIALES EN DÍAS</b>
ENERO	13
FEBRERO	12
MARZO	14
ABRIL	13
MAYO	12
JUNIO	12
JULIO	13
AGOSTO	13
SETIEMBRE	12
OCTUBRE	12
NOVIEMBRE	13
DICIEMBRE	13
<b>Tiempo Promedio</b>	<b>13</b>
<b>Z de promedios mensuales del año anterior/12</b>	

#### **Indicador Nº 3: Densidad de reclamos por 1,000 conexiones:**

El número total de reclamos comerciales presentados en el año 2022, fueron 4,128, el número de conexiones existentes en el año 2022 53,559, obteniendo una **DENSIDAD DE RECLAMOS POR 1,000 CONEXIONES** de **77.07**

<b>NUMERO TOTAL DE RECLAMOS EN EL AÑO 2022</b>							
<b>LOCALIDAD</b>	<b>TARAPOTO</b>	<b>LAMAS</b>	<b>SAPOSOA</b>	<b>SISA</b>	<b>BELLAVISTA</b>	<b>PICOTA</b>	<b>TOTAL</b>
<b>RECLAMOS</b>	3,536	356	18	110	87	21	4,128

NÚMERO TOTAL DE CONEXIONES EN EL AÑO 2022							
LOCALIDAD	TARAPOTO	LAMAS	SAPOSOA	SISA	BELLAVISTA	PICOTA	TOTAL
<b>CONEXIONES TOTALES</b>	35,791	4,441	2,441	2,921	4,019	3,946	53,559

DENSIDAD DE RECLAMOS POR CADA 1,000 CONEXIONES							
LOCALIDAD	TARAPOTO	LAMAS	SAPOSOA	SISA	BELLAVIST A	PICOT A	TOTAL
<b>DENSIDAD DE RECLAMOS</b>	98.80	80.16	7.37	37.66	21.65	5.32	77.07

Sin otro particular, me suscribo de Usted,

Atentamente,

*Documento Firmado Digitalmente*

**CPC. Pilar Oliveira García**

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