

**INFORME N° 032-2021-EMAPA-SM-SA-GC-OAC**

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

ASUNTO : Indicadores de Gobernabilidad y Gobernanza-atención al Cliente

FECHA : Tarapoto, 03 de Marzo del 2021.

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:

AÑO 2020	TIEMPO DE ATENCION DE RECLAMOS COMERCIALES EN DIAS
ENERO	10
FEBRERO	11
MARZO	11
ABRIL	11
MAYO	11
JUNIO	10
JULIO	11
AGOSTO	11
SETIEMBRE	11
OCTUBRE	12
NOVIEMBRE	11
DICIEMBRE	13
TIEMPO PROMEDIO	11
ZPROMEDIOS MENSUALES DEL AÑO ANTERIORES 11	11



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

El número total de reclamos comerciales presentados a diciembre 2021, fueron 4,107. el número de conexiones existentes en el año 2020 es 51072 y la densidad de reclamos por cada 1,000 conexiones a diciembre del 2010 es 80.416

NUMERO TOTAL DE RECLAMOS EN EL AÑO 2020							
--	--	--	--	--	--	--	--

LOCAL.	TARAPOTO	LAMAS	SAPOSOA	SISA	BELLAV	PICOTA	TOTAL
RECLAMOS COMERC.	3,850	171	9	53	2	22	4107

NUMERO TOTAL DE CONEXIONES EN EL AÑO 2020							
--	--	--	--	--	--	--	--

LOCAL.	TARAPOTO	LAMAS	SAPOSOA	SISA	BELLAV	PICOTA	TOTAL
CONEX. TOTALES	34,646	4,152	2,308	2,747	3,674	3,545	51072

DENSIDAD DE RECLAMOS POR CAJA 1000 CONEXIONES							
--	--	--	--	--	--	--	--

LOCAL.	TARAPOTO	LAMAS	SAPOSOA	SISA	BELLA V.	PICOTA	TOTAL
DENSIDAD RECLAMOS	111.123	41.184	3.899	19.294	0.544	6.206	80.416

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

Atentamente,



Lucy Zimmer
 Lic. Lucy Zimmer
 JEFE DE LA UNIDAD DE ATENCION AL CLIENTE

C,c,: Archivo