

**INFORME N° 127-2020-EMAPA-SM-SA-GG-GO-OD**


**A :** C.P.C. PILAR OLIVEIRA GARCÍA  
Jefe Oficina de Planificación y Presupuesto.

**ASUNTO :** REMITE TIEMPO PROMEDIO DE ATENCION DE SOLICITUDES DE SERVICIO OPERATIVOS – 2019.

**REFERENCIA :** MEMORANDO N° 087-2019-EMAPA-SM-SA-GG-OPP.

**FECHA :** Tarapoto, 11 de marzo de 2020

Mediante el presente me dirijo a usted, para saludarla cordialmente y a la vez, de acuerdo al documento de la referencia, hacerle llegar la información referente a las atenciones de solicitudes de servicios operativos, considerando las actuales condiciones tanto de equipos como de personal, estimándose el tiempo promedio de atención, según el siguiente detalle:

LOCALIDAD	ATENCION A SOLICITUDES	
	AGUA (días hábiles)	DESAGUE (días hábiles)
TARAPOTO	1	1
LAMAS	1	1
SAPOSOA	1	1
SAN JOSE DE SISA	1	1
BELLAVISTA	1	1
LAMAS	1	1

En el referido promedio no están incluidas las emergencias suscitadas, ni atenciones de micro medición.

Se adjunta promedios de tiempo de atención a solicitudes de servicios operativos.

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

Atentamente,



*Pilar Oliveira García*  
Ing. Roosevelt Arévalo Ramírez  
JEFE DE LA OFICINA DE  
DISTRIBUCIÓN Y RECOLECCIÓN

**TIEMPO PROMEDIO DE ATENCION A SOLICITUDES DE SERVICIO OPERATIVOS AGUA - SEDE CENTRAL 2019**

MESES	NUMERO DE DIAS HÁBILES PARA ATENDER LAS SOLICITUDES DE SERVICIOS TECNICOS - OPERATIVOS EN AGUA			
	4 ó más días hábiles	más de 1 y 4 días hábiles	hasta 1 día hábil	TOTAL DE ATENCIONES MES
ENERO	26	75	223	324
FEBRERO	9	58	179	246
MARZO	5	46	176	227
ABRIL	8	32	340	380
MAYO	4	28	387	419
JUNIO	6	25	248	279
JULIO	5	24	182	211
AGOSTO	7	30	259	296
SEPTIEMBRE	6	32	203	241
OCTUBRE	9	35	184	228
NOVIEMBRE	6	24	115	145
DICIEMBRE	7	29	148	184
PROMEDIO DE ATENCION DE SOLICITUDES DE SERVICIOS OPERATIVOS	8.2	36.5	220.3	3180

**TIEMPO PROMEDIO DE ATENCION A SOLICITUDES DE SERVICIO OPERATIVOS DESAGÜE- SEDE CENTRAL 2019**

MESES	NUMERO DE DIAS HÁBILES PARA ATENDER LAS SOLICITUDES DE SERVICIOS TECNICOS - OPERATIVOS DESAGÜE			
	4 ó más días hábiles	más de 1 y 4 días hábiles	hasta 1 día hábil	TOTAL DE ATENCIONES MES
ENERO	2	14	72	88
FEBRERO	0	9	73	82
MARZO	4	10	32	46
ABRIL	8	21	101	130
MAYO	5	11	58	74
JUNIO	4	13	61	78
JULIO	6	18	79	103
AGOSTO	4	15	71	90
SEPTIEMBRE	4	14	71	89
OCTUBRE	3	12	67	82
NOVIEMBRE	5	17	72	94
DICIEMBRE	3	14	43	60
TIEMPO PROMEDIO DE ATENCION DE SOLICITUDES DE SERVICIOS OPERATIVOS	4.0	14.0	66.7	1016



**TIEMPO PROMEDIO DE ATENCION A SOLICITUDES DE SERVICIO OPERATIVOS AGUA  
BELLAVISTA**

MESES	NUMERO DE DIAS HÁBILES PARA ATENDER LAS SOLICITUDES DE SERVICIOS TECNICOS - OPERATIVOS EN AGUA			
	4 ó más días hábiles	más de 1 y 4 días hábiles	hasta 1 día hábil	TOTAL DE ATENCIONES MES
ENERO	5	8	14	27
FEBRERO	3	7	11	21
MARZO	1	4	12	17
ABRIL	6	10	11	27
MAYO	4	7	10	21
JUNIO	2	6	13	21
JULIO	1	5	10	16
AGOSTO	2	5	9	16
SEPTIEMBRE	1	6	9	16
OCTUBRE	1	4	9	14
NOVIEMBRE	0	5	8	13
DICIEMBRE	2	9	12	23
TIEMPO PROMEDIO DE ATENCION DE SOLICITUDES DE SERVICIOS OPERATIVOS	<b>2.33</b>	<b>6.33</b>	<b>10.67</b>	<b>232</b>

**TIEMPO PROMEDIO DE ATENCION A SOLICITUDES DE SERVICIO OPERATIVOS DESAGÜE  
BELLAVISTA**



MESES	NUMERO DE DIAS HÁBILES PARA ATENDER LAS SOLICITUDES DE SERVICIOS TECNICOS - OPERATIVOS DESAGÜE			
	4 ó más días hábiles	más de 1 y 4 días hábiles	hasta 1 día hábil	TOTAL DE ATENCIONES MES
ENERO	2	7	16	25
FEBRERO	0	8	9	17
MARZO	1	9	15	25
ABRIL	1	10	11	22
MAYO	1	8	15	24
JUNIO	0	10	11	21
JULIO	0	7	18	25
AGOSTO	0	8	16	24
SEPTIEMBRE	0	5	17	22
OCTUBRE	0	9	14	23
NOVIEMBRE	0	11	12	23
DICIEMBRE	0	7	14	21
TIEMPO PROMEDIO DE ATENCION DE SOLICITUDES DE SERVICIOS OPERATIVOS	<b>0.42</b>	<b>8.25</b>	<b>14.00</b>	<b>272</b>

**TIEMPO PROMEDIO DE ATENCION A SOLICITUDES DE SERVICIO OPERATIVOS AGUA LAMAS**

MESES	NUMERO DE DIAS HÁBILES PARA ATENDER LAS SOLICITUDES DE SERVICIOS TECNICOS - OPERATIVOS EN AGUA			
	4 ó más días hábiles	más de 1 y 4 días hábiles	hasta 1 día hábil	TOTAL DE ATENCIONES MES
ENERO	1	5	52	58
FEBRERO	0	10	41	51
MARZO	0	2	31	33
ABRIL	2	4	22	28
MAYO	0	6	25	31
JUNIO	1	3	20	24
JULIO	0	1	18	19
AGOSTO	0	15	17	32
SEPTIEMBRE	1	10	20	31
OCTUBRE	0	2	15	17
NOVIEMBRE	0	0	12	12
DICIEMBRE	2	10	41	53
TIEMPO PROMEDIO DE ATENCION DE SOLICITUDES DE SERVICIOS OPERATIVOS	<b>0.58</b>	<b>5.67</b>	<b>26.17</b>	<b>389</b>

**TIEMPO PROMEDIO DE ATENCION A SOLICITUDES DE SERVICIO OPERATIVOS DESAGÜE LAMAS**

MESES	NUMERO DE DIAS HÁBILES PARA ATENDER LAS SOLICITUDES DE SERVICIOS TECNICOS - OPERATIVOS DESAGÜE			
	4 ó más días hábiles	más de 1 y 4 días hábiles	hasta 1 día hábil	TOTAL DE ATENCIONES MES
ENERO	0	2	3	5
FEBRERO	0	0	3	3
MARZO	0	1	1	2
ABRIL	0	0	0	0
MAYO	0	0	1	1
JUNIO	0	0	1	1
JULIO	0	0	0	0
AGOSTO	0	0	3	3
SEPTIEMBRE	0	1	2	3
OCTUBRE	0	0	1	1
NOVIEMBRE	0	0	3	3
DICIEMBRE	0	0	1	1
TIEMPO PROMEDIO DE ATENCION DE SOLICITUDES DE SERVICIOS OPERATIVOS	<b>0</b>	<b>0.33</b>	<b>1.58</b>	<b>23</b>



**TIEMPO PROMEDIO DE ATENCION A SOLICITUDES DE SERVICIO OPERATIVOS AGUA SAN JOSE DE SISA**

MESES	NUMERO DE DIAS HÁBILES PARA ATENDER LAS SOLICITUDES DE SERVICIOS TECNICOS - OPERATIVOS EN AGUA			
	4 ó más días hábiles	más de 1 y 4 días hábiles	hasta 1 día hábil	TOTAL DE ATENCIONES MES
ENERO	0	0	64	64
FEBRERO	0	0	46	46
MARZO	0	0	88	88
ABRIL	0	0	89	89
MAYO	0	0	45	45
JUNIO	0	0	56	56
JULIO	0	0	37	37
AGOSTO	0	0	83	83
SEPTIEMBRE	0	0	102	102
OCTUBRE	0	0	85	85
NOVIEMBRE	0	0	57	57
DICIEMBRE	0	0	37	37
TIEMPO PROMEDIO DE ATENCION DE SOLICITUDES DE SERVICIOS OPERATIVOS	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>65.75</b>	<b>789</b>

**TIEMPO PROMEDIO DE ATENCION A SOLICITUDES DE SERVICIO OPERATIVOS DESAGÜE- SAN JOSE DE SISA**

MESES	NUMERO DE DIAS HÁBILES PARA ATENDER LAS SOLICITUDES DE SERVICIOS TECNICOS - OPERATIVOS DESAGÜE			
	4 ó más días hábiles	más de 1 y 4 días hábiles	hasta 1 día hábil	TOTAL DE ATENCIONES MES
ENERO	0	0	8	8
FEBRERO	0	0	7	7
MARZO	0	0	10	10
ABRIL	0	0	7	7
MAYO	0	0	41	41
JUNIO	0	0	5	5
JULIO	0	0	2	2
AGOSTO	0	0	57	57
SEPTIEMBRE	0	0	5	5
OCTUBRE	0	0	2	2
NOVIEMBRE	0	0	1	1
DICIEMBRE	0	0	1	1
TIEMPO PROMEDIO DE ATENCION DE SOLICITUDES DE SERVICIOS OPERATIVOS	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>12.17</b>	<b>146</b>



**TIEMPO PROMEDIO DE ATENCION A SOLICITUDES DE SERVICIO OPERATIVOS AGUA SAPOSOA**

MESES	NUMERO DE DIAS HÁBILES PARA ATENDER LAS SOLICITUDES DE SERVICIOS TECNICOS - OPERATIVOS EN AGUA			
	4 ó más días hábiles	más de 1 y 4 días hábiles	hasta 1 día hábil	TOTAL DE ATENCIONES MES
ENERO	0	0	2	2
FEBRERO	0	0	0	0
MARZO	0	0	3	3
ABRIL	0	0	3	3
MAYO	0	0	0	0
JUNIO	0	0	0	0
JULIO	0	0	1	1
AGOSTO	0	0	0	0
SEPTIEMBRE	0	0	1	1
OCTUBRE	0	0	5	5
NOVIEMBRE	0	0	2	2
DICIEMBRE	0	0	0	0
TIEMPO PROMEDIO DE ATENCION DE SOLICITUDES DE SERVICIOS OPERATIVOS	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1.417</b>	<b>17</b>

**TIEMPO PROMEDIO DE ATENCION A SOLICITUDES DE SERVICIO OPERATIVOS DESAGÜE SAPOSOA**

MESES	NUMERO DE DIAS HÁBILES PARA ATENDER LAS SOLICITUDES DE SERVICIOS TECNICOS - OPERATIVOS DESAGÜE			
	4 ó más días hábiles	más de 1 y 4 días hábiles	hasta 1 día hábil	TOTAL DE ATENCIONES MES
ENERO	0	0	2	2
FEBRERO	0	0	5	5
MARZO	0	2	1	3
ABRIL	0	0	3	3
MAYO	0	1	2	3
JUNIO	0	5	2	7
JULIO	0	2	3	5
AGOSTO	0	0	2	2
SEPTIEMBRE	0	0	2	2
OCTUBRE	0	0	2	2
NOVIEMBRE	0	0	2	2
DICIEMBRE	0	2	7	9
TIEMPO PROMEDIO DE ATENCION DE SOLICITUDES DE SERVICIOS OPERATIVOS	<b>0</b>	<b>1.00</b>	<b>2.75</b>	<b>45</b>



CARGO

**MEMORANDO N° 087-2019-EMAPA-SM-SA-GG-OPP.**

**A :** ING. ROOSWELTH ARÉVALO RAMÍREZ  
Jefe de la Oficina de Distribución

**ASUNTO :** Solicita Información para Gobernabilidad y Gobernanza.

**REFERENCIA :** Resolución Viceministerial N°010-2011-VIVIENDA-MVCS.

**FECHA :** Tarapoto, 2 de diciembre de 2019



Por medio del presente me dirijo a usted, para solicitarle información en el marco de lo establecido en Resolución anotada en la referencia, dispone que las Entidades Prestadoras de Servicios de Saneamiento Municipales (EPS) informen anualmente sobre el cumplimiento de sus indicadores de Gobernabilidad y Gobernanza G y G).

Al respecto, con la finalidad de analizar el avance al mes noviembre del presente año, se requiere la siguiente información:

Gobernabilidad: ATENCIÓN AL CLIENTE:

- Indicador N° 2 – Tiempo promedio de atención de solicitudes de servicios operativos.
- Formula:  $\sum$  Promedios mensuales del año/12 (No incluye emergencias ni micromedición)

Atentamente,

  
  
C/P Pilar Oliveira Garcia  
JEFE DE LA OFICINA DE PLANIFICACION  
Y PRESUPUESTO (e)

Pase a: Asist. Agua Potable  
Asunto: Atención, coordinar  
con OPP.  
Fecha: 05/03/2020  
Área de Distribución y Recolección

Cc. Archivo