

INFORME N° 027-2020-EMAPA-SM-SA-GG-GC

A : C.PC PILAR OLIVEIRA GARCIA
Jefe (e) de la Oficina de Desarrollo y Presupuesto

ASUNTO : INDICADORES DE GOBERNABILIDAD Y GOBERNANZA SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE PERIODO 2019



FECHA : Tarapoto, 04 de marzo de 2,020

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

CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE:**Indicador N° 1: Tiempo promedio de atención de reclamos comerciales**

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

| AÑO 2019 | 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 | 11 |
| Tiempo Promedio | 11 |
| Z de promedios mensuales del año anterior/12 | |

**Indicador N° 3: Densidad de reclamos por 1,000 conexiones:**

El número total de reclamos comerciales presentados en el año 2019, fueron **4,827**, el número de conexiones existentes en el año 2019 **50,416** y la densidad de reclamos por cada 1,000 conexiones al 2019 fue **95.74**

| NUMERO TOTAL DE RECLAMOS EN EL AÑO 2019 | | | | | | | |
|--|-----------------|--------------|----------------|-------------|---------------|-------------------|--------------|
| LOCALIDAD | TARAPOTO | LAMAS | SAPOSOA | SISA | PICOTA | BELLAVISTA | TOTAL |
| RECLAMOS | 4,603 | 96 | 12 | 116 | 0 | 0 | 4,827 |

| NUMERO TOTAL DE CONEXIONES EN EL AÑO 2019 | | | | | | | |
|---|----------|-------|---------|-------|--------|------------|--------|
| LOCALIDAD | TARAPOTO | LAMAS | SAPOSOA | SISA | PICOTA | BELLAVISTA | TOTAL |
| CONEXIONES TOTALES | 34,194 | 4,062 | 2,290 | 2,696 | 3,539 | 3,635 | 50,416 |

| DENSIDAD DE RECLAMOS POR CADA 1,000 CONEXIONES | | | | | | | |
|--|----------|-------|---------|-------|--------|------------|-------|
| LOCALIDAD | TARAPOTO | LAMAS | SAPOSOA | SISA | PICOTA | BELLAVISTA | TOTAL |
| DENSIDAD DE RECLAMOS | 134.61 | 23.63 | 5.24 | 43.03 | 0 | 0 | 95.74 |

Sin otro particular, me suscribo de Usted,

Atentamente,



MVP
Ing. Margot Vásquez Panduro
GERENTE COMERCIAL