



**INFORME N° 064- 2018/S-70300**

**A** : Ing. Liudmila Murillo  
Gerente Servicio al Cliente.

**ASUNTO** : Indicadores de Gobernabilidad y Gobernanza – Dpto. Post Venta

**REFERENCIA** : Memorando Múltiple N° 114-2018/S-3200

**FECHA** : 25 de Mayo 2018

En atención a la información solicitada por la Gerencia de Planeamiento y Desarrollo Empresarial, respecto a los indicadores de Gobernabilidad y Gobernanza, informo lo siguiente:

• **TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS COMERCIALES.**

Por disposición contenida en el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° N° 066-2006-SUNASS-CD, el Plazo de atención de reclamos es de 30 días hábiles des su presentación.

A continuación presentamos, cuadro en el que se aprecia el número de reclamos atendidos durante el ejercicio 2017:

RECLAMOS ATENDIDOS 2017	
MES	ATENDIDOS 2017
ENE	2132
FEB	1938
MAR	1634
ABR	1336
MAY	2229
JUN	2226
JUL	2288
AGO	2188
SEP	2444
OCT	2494
NOV	2201
DIC	2557
<b>TOTAL</b>	<b>25667</b>

Fuente: SICAP



A continuación presentamos, cuadro en el que se aprecia el número de reclamos atendidos durante el periodo enero – mayo 2018:

RECLAMOS ATENDIDOS 2018	
MES	ATENDIDOS 2018
ENE	2850
FEB	2679
MAR	2411
ABR	2297
<b>TOTAL</b>	<b>10237</b>

Fuente: SICAP

**2. DENSIDAD DE RECLAMOS POR CADA 1000 CONEXIONES**

En el cuadro que se muestra a continuación se detalla el número de reclamos recibidos durante el ejercicio 2017:

RECLAMOS 2017			
MES	RECIBIDOS	ANULADOS	TOTAL ATENDIDOS
ENE	2139	7	2132
FEB	1947	9	1938
MAR	1640	6	1634
ABR	1341	5	1336
MAY	2239	10	2229
JUN	2230	4	2226
JUL	2293	5	2288
AGO	2192	4	2188
SEP	2448	4	2444
OCT	2498	4	2494
NOV	2204	3	2201
DIC	2565	8	2557
<b>TOTAL</b>	<b>25736</b>	<b>69</b>	<b>25667</b>

Fuente: SICAP

En el cuadro que se muestra a continuación se detalla el número de reclamos recibidos en el periodo enero – mayo 2018:

RECLAMOS 2018			
MES	RECIBIDOS	ANULADOS	TOTAL ATENDIDOS
ENE	2859	9	2850
FEB	2688	9	2679
MAR	2419	8	2411
ABR	2300	3	2297
<b>TOTAL</b>	<b>10266</b>	<b>29</b>	<b>10237</b>

Fuente: SICAP

Atentamente,

Abg. Roger Andía Romero  
Jefe Departamento de Post Venta

C.c. , Archivo

RAR/

