



INFORME 002-2018/S-MJCH

A : **Ing. Mario Luna Llerena**
Gerente de Operaciones

ASUNTO : TIEMPO DE ATENCION DE RECLAMOS OPERACIONALES
CORRESPONDIENTE AL AÑO 2017

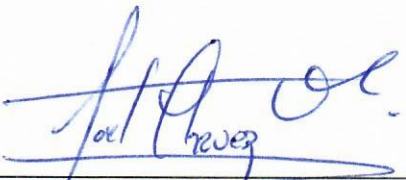
REFERENCIA : MEMORANDUM MULTIPLE N°116-2018/S-32000

FECHA : 10 de mayo de 2018

Le hago llegar a usted, el reporte correspondiente al tiempo de atención de reclamos operacionales, se le informa a continuación el Promedio anual 2016 y se adjunta los siguientes reportes mensuales.

Comunicamos a su despacho dicha información Para su conocimiento y fines consiguientes.

PROMEDIO ANUAL 2016- TIEMPO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS OPERACIONALES		
DEPARTAMENTO	OFICINA	TIEMPO (Hrs.)
DISTRIBUCION	REDES MATRICES	4.11
RECOLECCION		3.96
MANT. MED. Y CONEXIONES DOMICILIARIAS	CONEXIONES DOMICILIARIAS	5.93


Tec. Mario Joel Chavez Marques
Tec. De informática y Estadística
Gerencia de Operaciones

c.c: Gerencia de Operaciones
Arch.



GERENCIA DE OPERACIONES

TIEMPO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS OPERACIONALES 2016

DEPARTAMENTO DE RECOLECCIÓN			
TIPO DE RECLAMOS ATENDIDOS	1. Aviso de atoro en colector. 2. Aviso de atoro en conexión.		
MES	TOTAL HRS. MES	TOTAL DE INCIDENCIAS MES	TIEMPO DE ATENCION HRS.
ENERO	7835.45	709	11.05
FEBRERO	2274.50	325	7.00
MARZO	1058.60	397	2.67
ABRIL	680.53	325	2.09
MAYO	736.41	346	2.13
JUNIO	611.79	322	1.90
JULIO	619.98	298	2.08
AGOSTO	697.39	338	2.06
SEPTIEMBRE	741.95	343	2.16
OCTUBRE	915.18	358	2.56
NOVIEMBRE	519.79	288	1.80
DICIEMBRE	705.76	343	2.06
TOTAL 2017	17,397.33	4,392	3.96

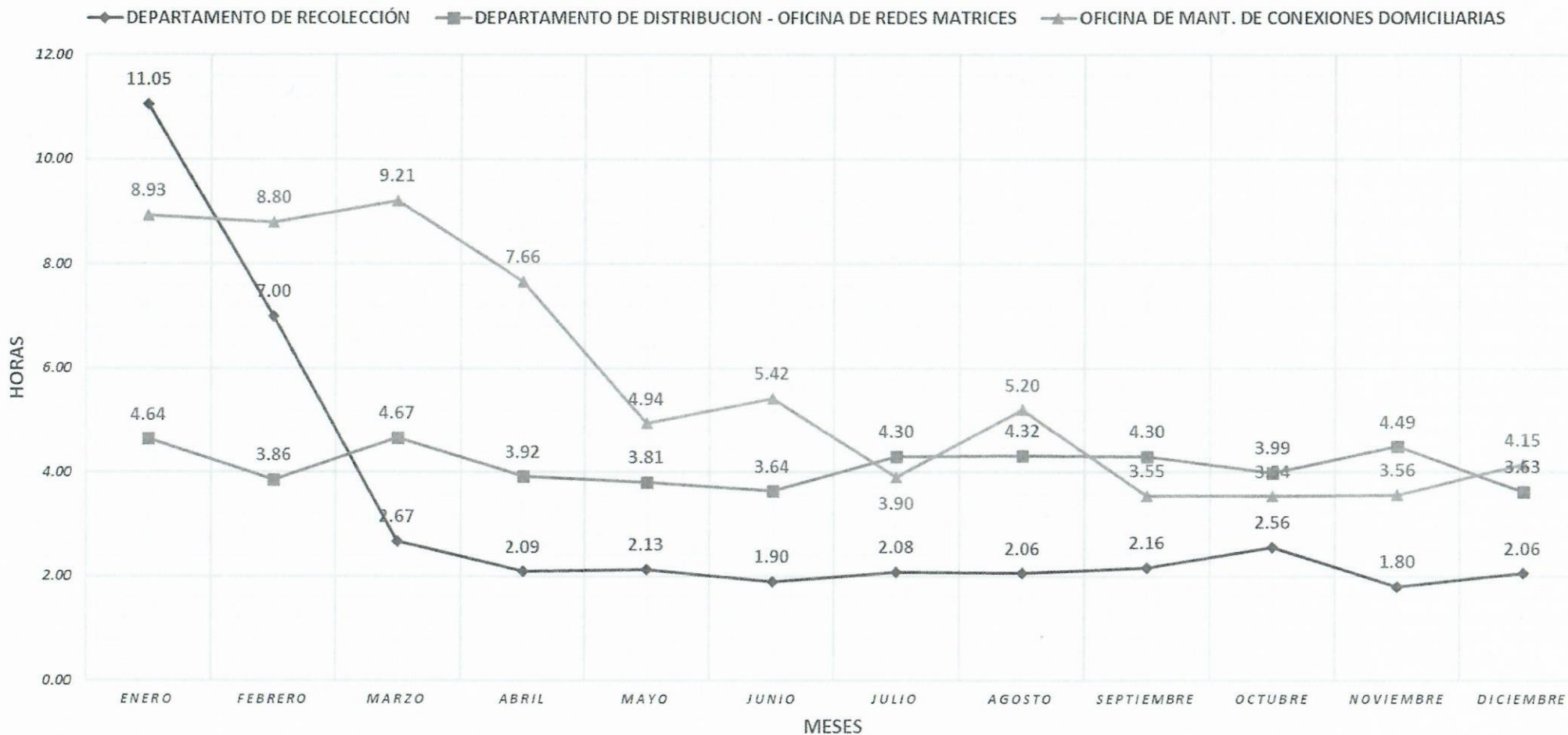
OFICINA DE MANT. DE CONEXIONES DOMICILIARIAS			
TIPO DE RECLAMOS ATENDIDOS	1. Aviso de Baja Presión. 2. Aviso de Falta de Agua. 3. Aviso de Fuga de Agua. 4. Aviso de Rotura de Tubería Matriz de 2".		
MES	TOTAL HRS. MES	TOTAL DE INCIDENCIAS MES	TIEMPO DE ATENCION HRS.
ENERO	11925.28	1336	8.93
FEBRERO	11730.01	1220	8.80
MARZO	10848.45	1178	9.21
ABRIL	9400.74	1227	7.66
MAYO	5458.13	1106	4.94
JUNIO	5916.00	1091	5.42
JULIO	4287.63	1098	3.90
AGOSTO	5328.17	1024	5.20
SEPTIEMBRE	3864.47	1088	3.55
OCTUBRE	3661.78	1035	3.54
NOVIEMBRE	3680	1034	3.56
DICIEMBRE	5558.75	1339	4.15
TOTAL 2017	81,659.41	13,776	5.93

DEPARTAMENTO DE DISTRIBUCION - OFICINA DE REDES MATRICES			
TIPO DE RECLAMOS ATENDIDOS	1. Aviso Rotura de Tubería Matriz de 3" a Más. 2. Aviso Rotura de Tubería de Conducción 3. Aviso de Fuga de Agua.		
MES	TOTAL HRS. MES	TOTAL DE INCIDENCIAS MES	TIEMPO DE ATENCION HRS.
ENERO	427.15	92	4.64
FEBRERO	474.19	123	3.86
MARZO	485.5	104	4.67
ABRIL	403.97	103	3.92
MAYO	415.66	109	3.81
JUNIO	422.35	116	3.64
JULIO	554.92	129	4.30
AGOSTO	289.23	67	4.32
SEPTIEMBRE	197.76	46	4.30
OCTUBRE	298.93	75	3.99
NOVIEMBRE	453.63	101	4.49
DICIEMBRE	319.74	88	3.63
TOTAL 2017	4,743.03	1,153	4.11



J. G. V.
Jul 2017

TIEMPO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS OPERACIONALES 2017 - GERENCIA DE OPERACIONES



Handwritten signature