

SEDAPAR S.A.

Ger. Planeamiento y Desarrollo Empresarial

RECLAMOS COMERCIALES - RECEPCIONADOS - ATENDIDOS - EPS. SEDAPAR S.A. - AÑO 2017

(Expresado en N°)

LOCALIDAD	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO		JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE		TOTAL AÑO	
	RECEP.	ATEND.	RECEP.	ATEND.	RECEP.	ATEND.	RECEP.	ATEND.	RECEP.	ATEND.	RECEP.	ATEND.	RECEP.	ATEND.	RECEP.	ATEND.	RECEP.	ATEND.	RECEP.	ATEND.	RECEP.	ATEND.	RECEP.	ATEND.	RECEP.	ATEND.
AREQ. METROP.	2,139	2,132	1,947	1,938	1,640	1,634	1,341	1,336	2,239	2,229	2,230	2,226	2,293	2,288	2,192	2,188	2,448	2,444	2,498	2,494	2,204	2,201	2,565	2,557	25,736	25,667
PROVINCIAS	197	137	837	778	557	393	315	193	292	185	286	190	304	178	285	188	328	221	231	138	244	131	308	177	4,184	2,909
OFIC. LOCALES:	23	8	9	6	47	46	11	11	10	10	25	24	34	34	24	23	38	30	25	23	28	26	19	14	293	255
La Joya	2	2	2	2	7	6	3	3	0	0	7	7	2	2	5	4	8	0	4	2	7	7	7	5	54	40
Chivay	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4	4	4	15	15	8	8	2	2	1	1	34	34
El Pedregal	15	2	3	0	20	20	0	0	0	0	12	12	4	4	10	10	6	6	8	8	13	13	7	4	98	79
Aplao	4	4	3	3	16	16	4	4	10	10	5	5	23	23	4	4	9	9	4	4	6	4	4	4	92	90
Cotahuasi	2	0	1	1	4	4	4	4	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	15	12
Chuquibamba	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ZONA SUR:	152	107	795	739	465	302	262	140	242	135	224	129	232	106	188	93	191	92	160	69	185	74	268	142	3,364	2,128
Mollendo	83	66	325	294	281	190	155	85	149	99	137	85	138	72	125	66	101	58	76	38	111	48	170	100	1,851	1,201
Matarani	15	9	30	25	20	12	19	10	9	4	16	8	21	7	13	7	11	4	15	6	15	5	11	4	195	101
Mejia	7	3	209	203	21	9	9	3	12	3	21	7	16	5	14	5	20	6	14	4	9	2	21	6	373	256
Cocachacra	17	12	63	57	40	18	22	11	23	6	12	4	18	6	8	2	12	5	18	5	14	3	20	9	267	138
La Curva	8	5	22	21	15	6	7	5	4	3	8	6	8	3	5	2	3	2	4	1	1	1	8	4	93	59
El Arenal	8	4	23	21	16	10	4	2	10	5	9	6	8	4	4	3	6	1	7	1	4	2	9	5	108	64
Punta de Bombón	14	8	123	118	72	57	46	24	35	15	21	13	23	9	19	8	38	16	26	14	31	13	29	14	477	309
ZONA NORTE:	22	22	33	33	45	45	42	42	40	40	37	37	38	38	73	72	99	99	46	46	31	31	21	21	527	526
Camaná	20	20	33	33	39	39	38	38	39	39	36	36	38	38	71	70	91	91	40	40	26	26	17	17	488	487
Chala	1	1	0	0	2	2	2	2	1	1	1	1	0	0	0	0	3	3	3	3	3	3	1	1	17	17
Caravelí	0	0	0	0	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4	2	2	1	1	2	2	13	13
Atico	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	3	3
Yauca	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	6	6
TOTAL EPS.	2,336	2,269	2,784	2,716	2,197	2,027	1,656	1,529	2,531	2,414	2,516	2,416	2,597	2,466	2,477	2,376	2,776	2,665	2,729	2,632	2,448	2,332	2,873	2,734	29,920	28,576

Fuente: Informes de reclamos comerciales recepcionados AQP-Dpto. Post Venta - Gerencia de Servicios al Cliente, Provincias - Jefaturas Zonales - Año 2017

RECLAMOS COMERCIALES - 2017



SEDAPAR S.A.

Ger. Planeamiento y Desarrollo Empresarial

RECLAMOS OPERACIONALES - RECEPCIONADOS - ATENDIDOS - EPS. SEDAPAR S.A. - AÑO 2017

(Expresado en N°)

LOCALIDAD	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO		JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE		TOTAL AÑO	
	RECEP.	ATEND.	RECEP.	ATEND.	RECEP.	ATEND.	RECEP.	ATEND.	RECEP.	ATEND.	RECEP.	ATEND.	RECEP.	ATEND.	RECEP.	ATEND.	RECEP.	ATEND.	RECEP.	ATEND.	RECEP.	ATEND.	RECEP.	ATEND.	RECEP.	ATEND.
AREQ, METROP.	2,513	2,500	1,765	1,765	2,080	2,080	2,350	2,360	1,817	1,810	1,831	1,831	1,718	1,710	1,536	1,536	1,637	1,637	1,648	1,648	1,712	1,712	2,026	2,026	22,633	22,615
PROVINCIAS	255	255	324	324	303	291	297	274	353	345	413	413	363	348	366	348	335	306	304	268	351	295	436	359	4,100	3,826
OFIC. LOCALES:	23	23	22	22	37	25	23	23	21	21	26	26	29	29	24	24	31	31	31	31	35	35	28	28	330	318
La Joya	2	2	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	2	6	6	5	5	3	3	35	35
Chivay	2	2	0	0	15	3	4	4	2	2	1	1	3	3	1	1	3	3	2	2	1	1	2	2	36	24
El Pedregal	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	6	6	4	4	4	4	6	6	6	6	10	10	7	7	63	63
Aplao	5	5	4	4	8	8	6	6	8	8	8	8	9	9	8	8	10	10	8	8	9	9	7	7	90	90
Cotahuasi	3	3	6	6	3	3	2	2	0	0	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	33	33
Chuquibamba	8	8	6	6	6	6	4	4	4	4	4	4	5	5	7	7	8	8	7	7	8	8	6	6	73	73
ZONA SUR:	183	183	249	249	227	227	236	213	285	277	339	339	273	258	294	276	270	241	236	200	277	221	357	280	3,226	2,964
Mollendo	109	109	151	151	154	154	130	119	191	186	217	217	176	167	194	183	144	129	142	124	145	115	210	175	1,963	1,829
Matarani	11	11	5	5	14	14	19	14	21	21	22	22	15	15	12	11	31	31	24	23	24	22	25	19	223	208
Mejía	13	13	15	15	15	15	11	11	10	10	13	13	11	11	12	12	7	4	11	5	34	31	35	25	187	165
Cocachacra	9	9	44	44	25	25	33	31	23	20	40	40	27	25	13	11	30	27	27	24	27	19	45	26	343	301
La Curva	6	6	5	5	8	8	5	3	8	8	12	12	7	5	12	11	8	7	6	4	9	1	5	3	91	73
El Arenal	12	12	11	11	6	6	17	15	7	7	8	8	14	13	15	14	14	11	13	12	12	12	4	3	133	124
Punta de Bombón	23	23	18	18	5	5	21	20	25	25	27	27	23	22	36	34	36	32	13	8	26	21	33	29	286	264
ZONA NORTE:	49	49	53	53	39	39	38	38	47	47	48	48	61	61	48	48	34	34	37	37	39	39	51	51	544	544
Camaná	43	43	41	41	37	37	32	32	42	42	46	46	55	55	40	40	27	27	29	29	33	33	45	45	470	470
Chala	2	2	0	0	0	0	3	3	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	24	24
Caravelí	1	1	10	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	13	13
Atico	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4	0	0	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	33	33
Yauca	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	1	1	4	4
TOTAL EPS.	2,768	2,755	2,089	2,089	2,383	2,371	2,647	2,634	2,170	2,155	2,244	2,244	2,081	2,058	1,902	1,884	1,972	1,943	1,952	1,916	2,063	2,007	2,462	2,385	26,733	26,441

Fuente: Informes de reclamos operacionales recepcionados AQP-Gerencia de Operaciones, Provincias - Jefatura Zonales - Año 2017

RECLAMOS OPERACIONALES - 2017



INDICADOR N° 3 : DENSIDAD DE RECLAMOS

DR = 1000 x (R. Comerciales + R. Operacionales) / Conexiones Totales

1000 x (29920 + 26733) / 298257

DR = 189.95