

INFORME N° 066-2016-UR-SGEC-GC-
EPS EMAPICA S.A



Ica, 15 de Abril del 2016

A : **Abog. VIVIANA SALAZAR CARPIO**
Sub-Gerente de Estrategia Comercial

Referencia : Informe N° 090-2016-OPP-EPS EMAPICA S.A.
Resolución Vice-Ministerial N° 010-2011-VIVIENDA-VMCS

Asunto : Información de Indicadores de Gobernabilidad y Gobernanza

Por el presente me dirijo a Usted, para remitirle adjunto en atención a lo dispuesto en la referencia; a fin de dar cumplimiento a la Resolución del Ministerio de Vivienda y a la Resolución Gerencia General (Artículo Segundo), el cumplimiento de indicadores de Gobernabilidad y Gobernanza, actualización 2015 de la siguiente información contenida, de acuerdo a esta Unidad de Reclamos que es de mi competencia, la cual paso a detallar:

- Con respecto al tiempo de atención de reclamos comerciales: los días hábiles en promedio desde la fecha de presentación de los reclamos hasta la emisión de la resolución en 1era. Instancia es el siguiente:
 - ✓ Desde el Mes de Enero hasta el mes de Mayo- 2015 se atendieron en un promedio de 15 días hábiles.
 - ✓ Desde el mes de Junio hasta el mes de Diciembre-2015 se atendieron en un promedio de 15 días hábiles.
- Con respecto al tiempo de atención de reclamos Operativos: los días hábiles en promedio desde la fecha de presentación de los reclamos hasta la culminación de su atención son variables: Baja Presión – Falta de Agua se atienden en promedio de 1 a 2 días hábiles, Atoros de Colector, Limpieza Corporación y Falta de Tapa de buzón, se atienden en un promedio de 02 días hábiles.

Además, se adjunta los Formatos N° 13-Reclamos en Primera Instancia, Formato N° 14 – Reclamos en Segunda Instancia, y el Numero de reclamos Comerciales por mes (año 2015).

Es cuanto informo para su conocimiento y demás fines.

Atentamente,

E.P.S. EMAPICA S.A.


Econ. Kathryn Montoya Ramirez
UNIDAD DE RECLAMO

RECLAMOS OPERACIONALES 2015				
	Total Recepcionados	Total Anulados	ATENDIDAS	
			A Tiempo	PROMEDIO DE DIAS DE ATENCION
ENE	436	0	275	2
FEB	352	0	4	2
MAR	434	0	80	2
ABR	394	0	334	2
MAY	334	0	294	2
JUN	328	0	139	2
JUL	347	0	43	2
AGO	345	0	83	2
SEP	362	0	235	2
OCT	373	1	347	2
NOV	330	0	318	2
DIC	352	0	228	2
TOTAL	4387	1	2380	

