



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

Formato N°13
Reclamos en Primera Instancia
Año 2015

Tipo de Reclamos	Recibidos N°	Atendidos N°	Pendientes N°	Días Promedio de atención
RECLAMOS POR CATASTRO	245	235	10	15
FACTURACION SIN SERVICIO	3	3	0	15
RECLAMOS POR MEDICION	1	1	0	15
ROBO DE MEDIDOR	31	30	1	15
LECTURA INCORRECTA-ALTO CONSUMO	659	636	23	15
RECLAMOS POR FACTURACION	3	3	0	15
IMPORTE FACTURADO INCORRECTO	8	8	0	15
COBRO INDEBIDO DE RECUPERAC. DE CONSUMO	1	0	1	15
RECLAMOS POR COBRANZAS	73	70	3	15
FALTA DE AGUA	1	1	0	15
COMPENSACION FACTURA CANCELADA	22	22	0	15
REFERIDO VMA	1	1	0	15
TOTAL :	1048	1010	38	

