



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS ⁽¹⁾

Reporte de Reclamo N° RR1

Empresa: EDPYME GMG SERVICIOS PERÚ S.A.

Código: ⁽²⁾ 174

Del: 01/ Abril/ 2018 al: 30 Junio 2018

CANAL ⁽³⁾	OPERACIÓN/SERVICIO/PRODUCTO ⁽⁴⁾	MOTIVO RECLAMO ⁽⁵⁾	UBICACIÓN GEOGRÁFICA Dpto.-Prov. ⁽⁶⁾	REVISIÓN N ⁽⁷⁾	RECLAMOS EN TRÁMITE POR PLAZOS ⁽⁸⁾					RECLAMOS ABSUELTOS POR PLAZOS ⁽⁹⁾										TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN ⁽¹⁰⁾				
					Dentro del Plazo		Fuera del Plazo			Total	A favor de la Empresa					A favor del Usuario					Total			
					1-15	16-30	31-60	Más de 60	Dentro del Plazo		Fuera del Plazo	Sub Total	Dentro del Plazo		Fuera del plazo			Sub Total						
													1-15	16-30	31-60	Más de 60	1-15		16-30			31-60	Más de 60	
1	9	2	1501	1	1					1	1	4			5	2					2	7	15,00	
1	9	2	2101	1						0		2			2							0	2	19,00
1	9	2	1301	1	1					1	1				1							0	1	14,00
1	9	2	0401	1						0		1			1							0	1	23,00
1	9	2	0608	1						0					0		1					1	1	16,00
1	9	2	2501	1						0					0		1					1	1	21,00
1	9	3	1501	1	12	8				20	41	69	1		111	21	32	4				57	168	17,63
1	9	3	0701	1	2	2				4	6	13			19	2	9	1				12	31	18,00
1	9	3	1505	1						0	1				1	2						2	3	9,33
1	9	3	1506	1						0		2			2	2						2	4	15,00
1	9	3	1102	1						0	1	1			2	1	4					5	7	17,29
1	9	3	1105	1	1					1	1	3			4							0	4	16,50
1	9	3	1301	1	3	3				6	10	16			26	2	12					14	40	16,78
1	9	3	2101	1						0	5	5			10	1						1	11	15,55
1	9	3	1101	1	1					1	1	3			4							0	4	16,00
1	9	3	1502	1	2					2					0	1	1					2	2	15,00
1	9	3	0801	1	3					3	5	4			9	3	6					9	18	16,17
1	9	3	0218	1	1					1	2	3			5	3	2					5	10	15,90
1	9	3	1304	1						0	1				1		1					1	2	13,00
1	9	3	1401	1						0		4			4	1	2	1				4	8	21,63
1	9	3	0405	1	1					1					0							0	0	0,00
1	9	3	0401	1	1	1				2	1	7			8	2	4					6	14	16,79
1	9	3	2006	1	3					3	8	3			11	9						9	20	10,85
1	9	3	2001	1	1	2				3	4	7			11	1	3	1				5	16	17,50
1	9	3	2007	1	2					2	3	1			4	1						1	5	12,00
1	9	3	2401	1	1					1					0							0	0	0,00
1	9	3	1508	1						0		3			3	1						1	4	18,25
1	9	3	1103	1	1	2				3	4	4			8	2	3					5	13	15,54
1	9	3	0608	1						0	1				1	2	2					4	5	14,80
1	9	3	1403	1						0	3	2			5		2					2	7	14,86
1	9	3	2301	1						0		1			1		1					1	2	18,00
1	9	3	0813	1						0					0	2						2	2	11,00
1	9	3	1001	1						0		1			1							0	1	17,00
1	9	3	2501	1						0					0	1						1	1	7,00
1	9	3	1201	1						0					0		1					1	1	28,00
1	9	4	1501	1						0		1			1							0	1	19,00
1	9	19	2006	1	1					1					0							0	0	0,00
1	9	22	0701	1	1					1					0							0	0	0,00
1	9	39	1501	1		1				1		9	1		10		4		1			5	15	26,93
1	9	39	1506	1						0					1							0	1	22,00
1	9	39	1301	1		1				1					0		1					1	1	21,00
1	9	39	2101	1						0		1			1							0	1	20,00
1	9	39	0218	1						0		1			1		1					1	2	18,00
1	9	39	0401	1						0	1				1							0	1	5,00
1	9	39	2006	1						0					0		1					1	1	27,00
1	9	39	2001	1						0	2				2							0	2	9,00
1	9	39	1403	1						0		1			1							0	1	18,00
TOTAL										59					278						164	442		
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE ⁽¹¹⁾																							501	
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS ⁽¹²⁾																							17,06	
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE ⁽¹³⁾																							8823	

Gerente General

Funcionario Responsable del Área