

Informe de Gestión N° 001 -2022-GC

A : Ana Mendoza Guevara
Jefa Equipo Planeamiento Operativo y Financiero

Asunto : Informe de Gestión Mensual - diciembre 2021 (GC-PR119)

Fecha : Lima, 31 de enero de 2022

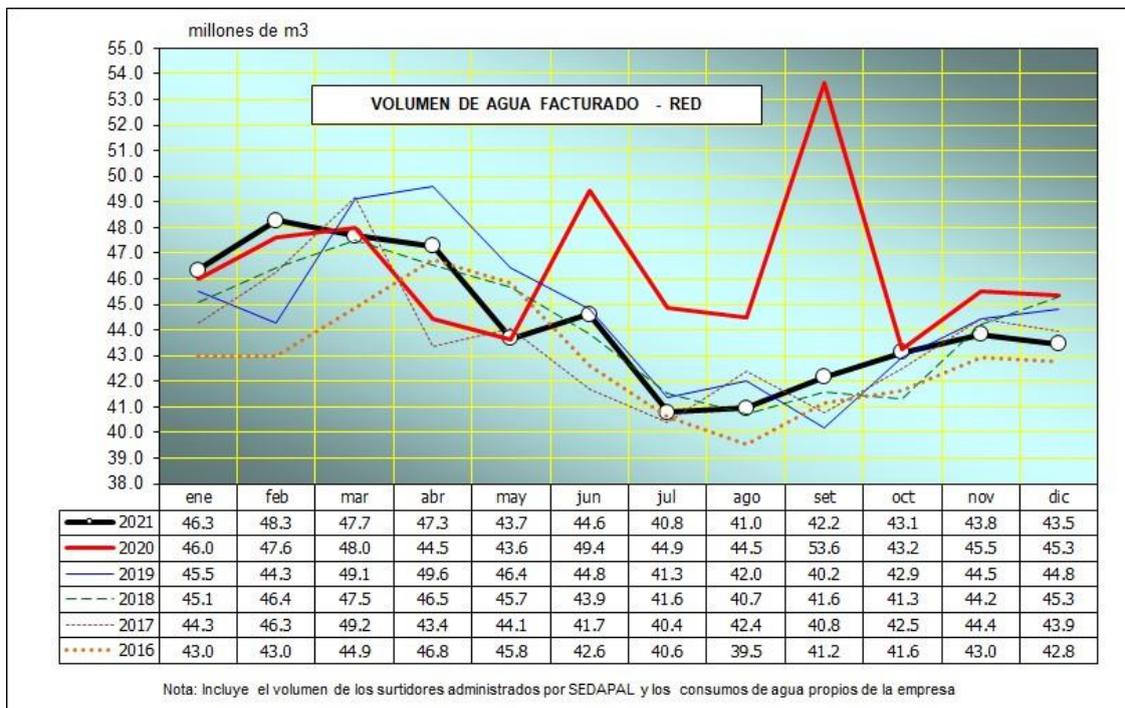
En el presente informe se realiza el análisis de las principales variables comerciales de la Gerencia Comercial y aspectos relacionados a la instalación de medidores, marketing, gestión del Contac Center, afiliaciones al cargo en cuenta y verificaciones posteriores de los medidores.

Volumen Facturado

En el mes de diciembre, el volumen facturado por agua uso de la red fue 43 018 542 m³, para un total de 1 543 892 conexiones de agua facturadas, con 2 632 590 unidades de uso en Lima y Callao, de acuerdo con los registros informáticos y reportes estadísticos comerciales.

Si añadimos al volumen anterior lo registrado por los surtidores administrados por Sedapal, que fue 427,5 miles de m³, y además los consumos de agua de los locales de Sedapal por 16,3 miles de m³, el volumen total de agua registrado del mes alcanza a 43,5 millones de m³.

Evolución Mensual del Volumen Facturado
(Uso de la Red)

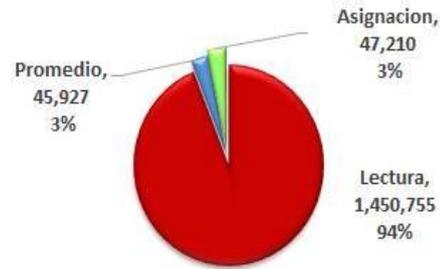


El total del volumen facturado decreció en 0,4 millones de m³ con relación al mes anterior, lo que significó un decremento de 0,9%, el volumen facturado disminuyó principalmente en los clientes domésticos y en menor proporción en los clientes con tarifa comercial. Adicionalmente se han facturado más conexiones debido a las incorporaciones nuevas. Debemos tener en cuenta que las restricciones de servicio de agua por mantenimiento, cortes de servicio por deuda y los medidores inoperativos inciden en la facturación.

Con respecto a las conexiones facturadas por diferencia de lecturas en el presente mes aumentaron en 1 071 conexiones, en su mayoría pertenecientes al Equipo Comercial de Comas.

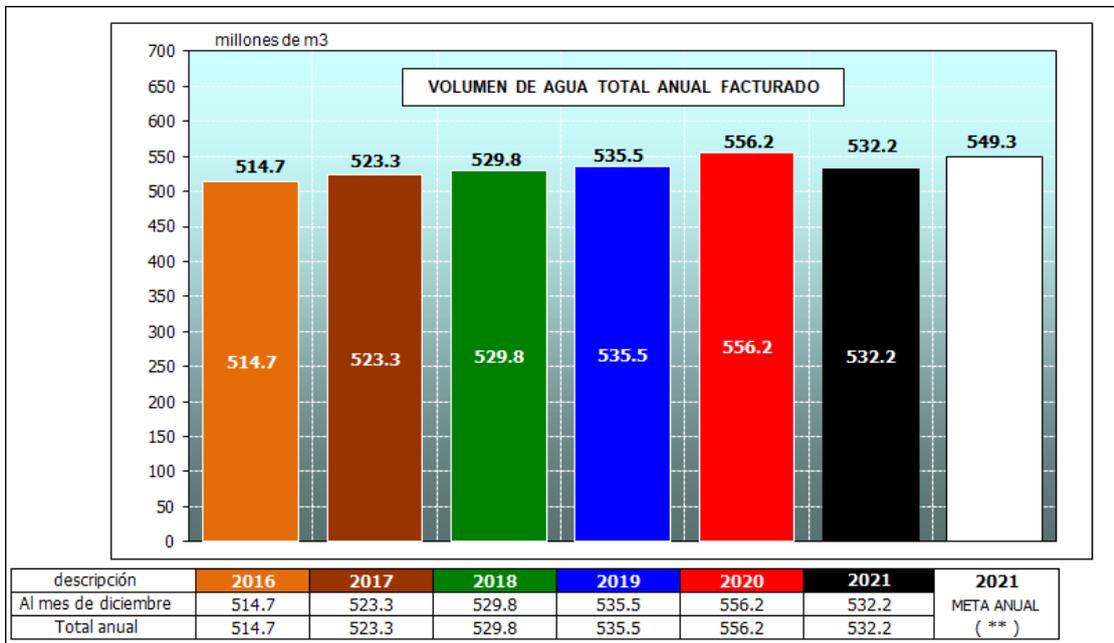
Las conexiones facturadas por lectura alcanzaron un total de 1 450 755 conexiones, con un volumen de agua facturado de 40,4 millones de m³, menor en 0,5 millones de m³ en relación con el mes pasado.

Conexiones Facturadas - Modalidad



Al mes de diciembre se ha facturado 532,2 millones de m³ del total programado en el Plan Operativo 2021 que es de 549,3 millones de m³ incluyendo a los surtidores administrados por Sedapal y los consumos propios de la empresa. El menor volumen facturado es por el menor consumo registrado principalmente por usuarios de tarifa comercial y estatal y de los días dejados de facturar en el distrito de San Juan de Lurigancho en el mes de setiembre.

Volumen Facturado – Acumulado Mensual y Total Anual (Uso de la Red)



Nota: Incluye el volumen de los surtidores administrados por SEDAPAL y los consumos de agua propios de la empresa.

(*) Volumen estimado, proyectado según tendencia de los últimos meses y comportamiento anual de años anteriores.

(**) Meta anual del Plan Operativo 2021.

El consumo de agua promedio facturado de los clientes uso de la red fue de 16,3 m³/u.uso, ligeramente menor al registrado el mes pasado que fue 16,5 m³/u.uso.



Gerencia Comercial

Catastro de Conexiones y Unidades de Uso

En el catastro comercial se tiene registrado 1 617 320 conexiones de agua potable, con un incremento de 755 conexiones respecto al mes pasado principalmente en el Equipo Comercial Ate Vitarte debido a las ventas de nuevas conexiones e incorporaciones masivas, realizadas en forma presencial, telefónica, virtual, correo electrónico y utilizando el aplicativo FAVECON a través de la página web de la empresa. Se intensificó la comunicación oportuna a los solicitantes sobre la viabilidad de la factibilidad y se realiza un mejor control en el cumplimiento de los plazos para evitar problema con los permisos municipales.

Las unidades de uso registran 2 892 432 unidades, con un incremento de 5 843 unidades uso respecto al mes anterior.

Nivel de Micromedición

Mes / Año	Ene-21	Feb-21	Mar-21	Abr-21	May-21	Jun-21	Jul-21	Ago-21	Set-21	Oct-21	Nov-21	Dic-21
Total Conexiones Catastro	1,603,078	1,604,581	1,606,420	1,607,119	1,609,261	1,611,328	1,612,376	1,613,221	1,614,452	1,615,623	1,616,565	1,617,320
Conexiones con Medidor	1,535,701	1,539,852	1,543,423	1,543,260	1,547,160	1,549,107	1,551,542	1,552,911	1,555,285	1,556,629	1,558,330	1,559,893
Total Conexiones Facturadas	1,541,166	1,542,110	1,538,711	1,541,464	1,542,872	1,544,092	1,544,841	1,541,395	1,536,541	1,539,531	1,541,494	1,543,892
Conexiones Facturadas por Lecturas	1,424,966	1,432,184	1,441,757	1,441,792	1,441,063	1,444,036	1,445,438	1,444,055	1,421,002	1,444,712	1,449,684	1,450,755
Nivel de Micromedición Programado (%)	89.25%	89.27%	89.28%	89.43%	89.43%	89.46%	89.50%	89.53%	89.56%	89.58%	89.60%	89.63%
Nivel de Micromedición Ejecutado (%)	88.89%	89.26%	89.75%	89.71%	89.55%	89.62%	89.65%	89.51%	88.02%	89.42%	89.68%	89.70%
Total cnx. facturadas x Lectura / Total cnx. catastro	88.89%	89.26%	89.75%	89.71%	89.55%	89.62%	89.65%	89.51%	88.02%	89.42%	89.68%	89.70%
Avance del Nivel de Micromedición (%)	99.59%	99.98%	100.52%	100.32%	100.13%	100.18%	100.16%	99.98%	98.27%	99.82%	100.08%	100.08%
Eficiencia de la Micromedición	92.79%	93.01%	93.41%	93.43%	93.14%	93.22%	93.16%	92.99%	91.37%	92.81%	93.03%	93.00%
Cobertura de la Micromedición	95.80%	95.97%	96.08%	96.03%	96.14%	96.14%	96.23%	96.26%	96.34%	96.35%	96.40%	96.45%

Fuente: Sistema Comercial OPEN SGC

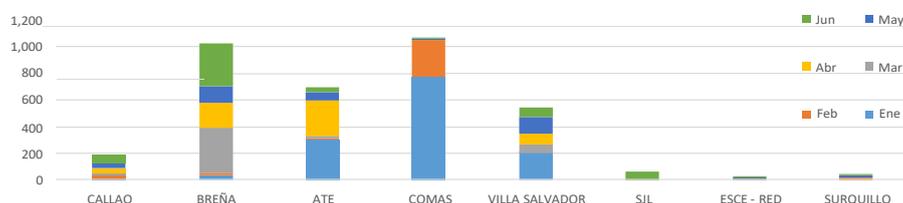
El Nivel de Micromedición al 31 de diciembre del 2021, de acuerdo con la definición de SUNASS – conexiones con medidor facturados por lectura / total de conexiones activas del catastro, alcanzó el 89,7%, siendo la meta de gestión programada registrada en el SAP de 89,6%; alcanzando 100,1% de avance frente al Nivel de Micromedición programado.

Asimismo, se obtuvo una eficiencia de 93,0% con relación a las conexiones facturadas por lectura en el periodo evaluado.

Finalmente, la Cobertura de Micromedición alcanzó el 96,4%.

Medidores Robados

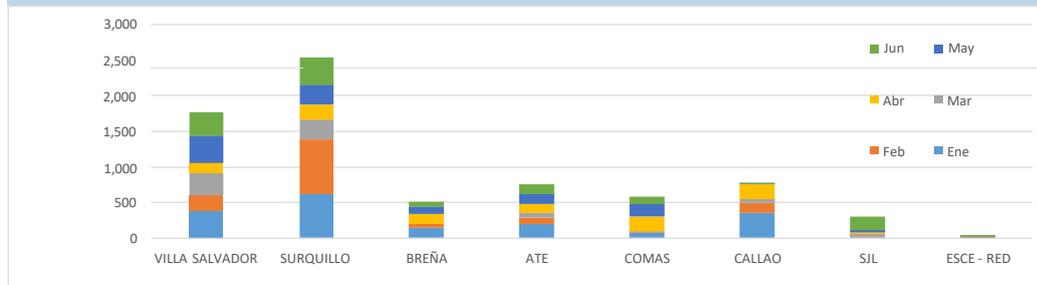
Oficina Comercial	AÑO 2021												Total general	% Por Oficina Comercial
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic		
CALLAO	13	20	16	39	39	58	35	34	34	1,128	825	999	3,240	27.2%
BREÑA	32	22	337	186	129	319	349	393	446	74	193	307	2,787	23.4%
ATE	299	16	12	274	57	37	342	336	12	703	240	26	2,354	19.8%
COMAS	774	278		3	6	2	11	2	594	608	1		2,279	19.2%
VILLA SALVADOR	204	4	55	88	125	67	4	99	53	114	123	63	999	8.4%
SJL	2	2				60	6	3	10	29	13	3	128	1.1%
ESCE - RED	2	3	5		9	8	6	8	3	2	8	1	55	0.5%
SURQUILLO	3	11	2	2	13	5	2	2		2	5	3	50	0.4%
Total general	1,329	356	427	592	378	556	755	877	1,152	2,660	1,408	1,402	11,892	100%
% Por Mes	11.18%	2.99%	3.59%	4.98%	3.18%	4.68%	6.35%	7.37%	9.69%	22.37%	11.84%	11.79%	100%	



Durante el presente mes, los Equipos Comerciales han registrado en el Sistema Comercial OPEN-SGC, levantamientos de medidor por un total de robos en 1 402 casos. En cuanto al resultado acumulado en lo que va del año, se observa que Callao registra la mayor cantidad de robos con 3 240 (27,2%) medidores, seguido por Breña con 2 787 (23,4%) medidores robados. Los que han reportado la menor cantidad de robos son: Surquillo con 50 casos (0,4%) y Equipo Servicios y Clientes Especiales con 55 casos (0,5%) de medidores robados.

Medidores Vandalizados

Oficina Comercial	AÑO 2021												Total general	% Por Oficina Comercial
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic		
VILLA SALVADOR	397	199	315	134	397	321	104	638	602	343	444	532	4,426	28.5%
SURQUILLO	612	765	283	217	279	377	521	133	214	45	171	30	3,647	23.5%
BREÑA	145	48	9	139	102	60	92	179	136	371	360	507	2,148	13.9%
ATE	189	96	69	126	134	149	146	262	244	122	195	141	1,873	12.1%
COMAS	75	8	4	221	177	95	162	3	423	154	149	309	1,780	11.5%
CALLAO	354	140	59	199	11	11	5	3	30	24	7	15	858	5.5%
SJL	27	9	27	18	24	197	22	69	125	81	44	52	695	4.5%
ESCE - RED	1	9	5	4	6	6	10	6	13	1	7	8	76	0.5%
Total general	1,800	1,274	771	1,058	1,130	1,216	1,062	1,293	1,787	1,141	1,377	1,594	15,503	100%
% Por Mes	11.61%	8.22%	4.97%	6.82%	7.29%	7.84%	6.85%	8.34%	11.53%	7.36%	8.88%	10.28%	100%	



Durante el presente mes, se registraron 1 594 medidores vandalizados. En cuanto al resultado acumulado en lo que va del año, Villa el Salvador registra la mayor cantidad de vandalismos con 4 426 casos (28,5%); seguido por Surquillo con 3 647 casos (23,5%). Los Equipos que han reportado la menor cantidad de vandalismos son: ESCE con 76 casos (0,5%) y SJL con 695 (4,5%) casos respectivamente.

Programa de Instalación de Medidores-2021

Medidores Instalados en el 2021

Tipo Instalación	Programación		Ejecución		% Efectividad	
	Acumulada	Dic-21	Acumulada	Dic-21	Acumulado	Dic-21
Primera Vez	26,023	2,528	21,704	2,051	83.40%	81.13%
Reposición	20,546	1,663	39,042	3,742	190.02%	225.02%
Cambio	139,238	10,214	297,860	21,065	213.92%	206.24%
Total	185,807	14,405	358,606	26,858	193.00%	186.45%

Imposibilidades a la Instalación de Medidores

Referencia: Catastro de conexiones activas al 31-DIC-2021

Imposibilidades		Tipo de carga			Total general
Cod	Descripción	Primera Vez	Reposición sin medidor	Facturados 50% del promedio	
00	No registra imposibilidades	4,649	3,417	147	8,213
01	Oposición del cliente	15,931	2,820	47	18,798
02	Zona de difícil acceso	423	254	1	678
03	Nuevas incorporaciones sin medidor	58	1		59
04	Requiere rehabilitación de la conexión	523	153	1	677
05	Requiere obras civiles (redes, reservorios, etc.)	2,883	127	4	3,014
06	Proyectos de Rehabilitación integral (PYO)	9,445	180	9	9,634
81	Horario de abast. menor a 8 horas	11,651	543	22	12,216
82	Zonas peligrosas	950	997	8	1,955
99	Otros problemas operativos	838	1,343	2	2,183
Total general		47,351	9,835	241	57,427

Respecto a las imposibilidades a la instalación de medidores, en el mes de noviembre, se requirió a través de la Gerencia Comercial, basado en el Acta del Comité Comercial del 05 de noviembre de 2021, sincerar las imposibilidades a la instalación del medidor de los casos no automáticos por parte de los Equipos Comerciales. Hecho que ha generado un cambio en los casos de las conexiones pendientes de instalación de medidor que tienen problemas a la instalación de medidores.

A continuación, se muestra los Equipos Comerciales que han formalizado oficialmente la actualización de las imposibilidades a la instalación del medidor.

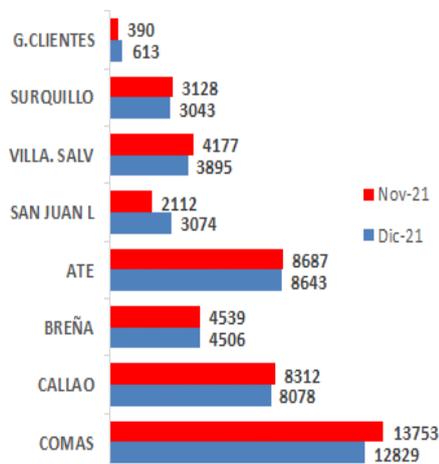
IMPOSIBILIDADES ACTUALIZADAS POR LOS EQUIPOS COMERCIALES

Ref: Requerimiento el Acta del Comité Comercial del 05.nov.2021

Cantidad cnx.	OFICINA	DOCUMENTO	Total
	1001-ESCE	MDM. 2106-2021-ESCE	26
	2111-CALLAO	MDM. 1093-2021-EC-Ca	10,675
	2211-COMAS	MDM. 1295-2021-EC-C	24,281
	3111-BREÑA	MDM. 1238-2021-EC-B	1,803
	3211-ATE	MDM. 1991-2021-EC-AV	6,632
	3311-SJL	MDM. 859-2021-EC-SJL	498
	4111-SURQUILLO	MDM. 985-2021-EC-S	1,675
	4211-VES	MDM. 703-2021-EC-VES	407
Total general			45,997

Suministros Cortados por Impago

En la red se tiene registrado 44 681 conexiones en el estado Cortados por Impago, menor en 417 conexiones respecto al mes anterior, disminución presentada principalmente en la tarifa doméstica en todos los Equipos Comerciales salvo el equipo Servicios y Clientes Especiales. El Equipo Comercial San Juan de Lurigancho registra la mayor cantidad de cortes de agua por deuda con 962 conexiones, multifamiliares individualizados. Por otro lado, las conexiones en el estado Baja Voluntaria registran 10 923 suministros, menor en 587 conexiones respecto al mes pasado. Luego de las depuraciones realizadas en el catastro comercial



La cantidad de servicios cerrados y las no facturadas están inversamente relacionadas al indicador Conexiones Activas de Agua Potable, definido como las conexiones facturadas respecto al total de conexiones del catastro, este indicador al mes de diciembre se encuentra en 95,5%.

Importes de Facturación Total

Los importes de facturación total que comprende además del agua potable y alcantarillado, otros rubros como el cargo fijo, moras, cierres y reaperturas, I.G.V., venta de conexiones,



Gerencia Comercial

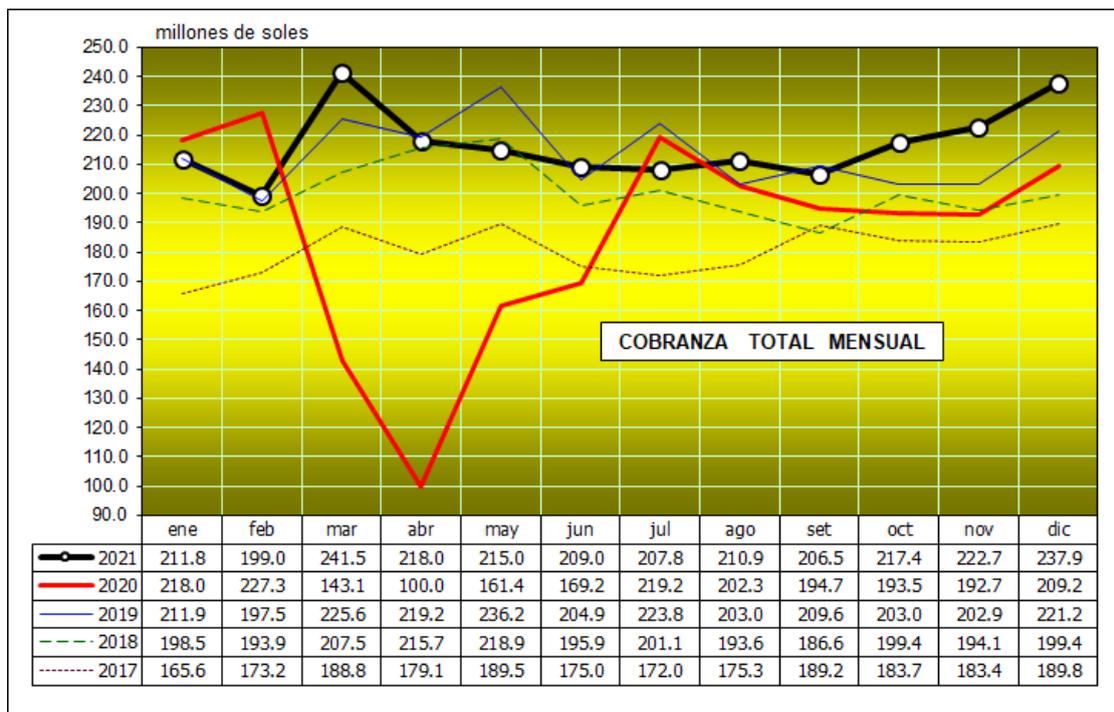
servicios colaterales, servicio de monitoreo y gestión de uso de aguas subterráneas y otros cargos, fue de S/ 230,8 millones de soles, con un decremento de S/ 0,6 millones de soles respecto al mes anterior, debido al menor volumen facturado en los clientes con tarifa Industrial.

Cobranza total

En el presente mes se recaudó S/ 237,9 millones de soles, mayor en S/ 15,2 millones de soles en relación con el mes de pasado, el incremento se presenta principalmente en el Equipo Comercial Comas (S/. 1.3 millones de soles) y Grandes Clientes (ESCE) (S/ 7.1 millones de soles) por la cobranza en las Entidades Estatales.

El monto recaudado se realiza a través de los bancos, centros de servicios de Sedapal, Oficinas de la compañía eléctrica ENEL, Western Unión y los agente recaudadores.

Evolución Mensual de la Cobranza
(Red y Fuente Propia)



Sobre los Saldos Deudores por Cobrar

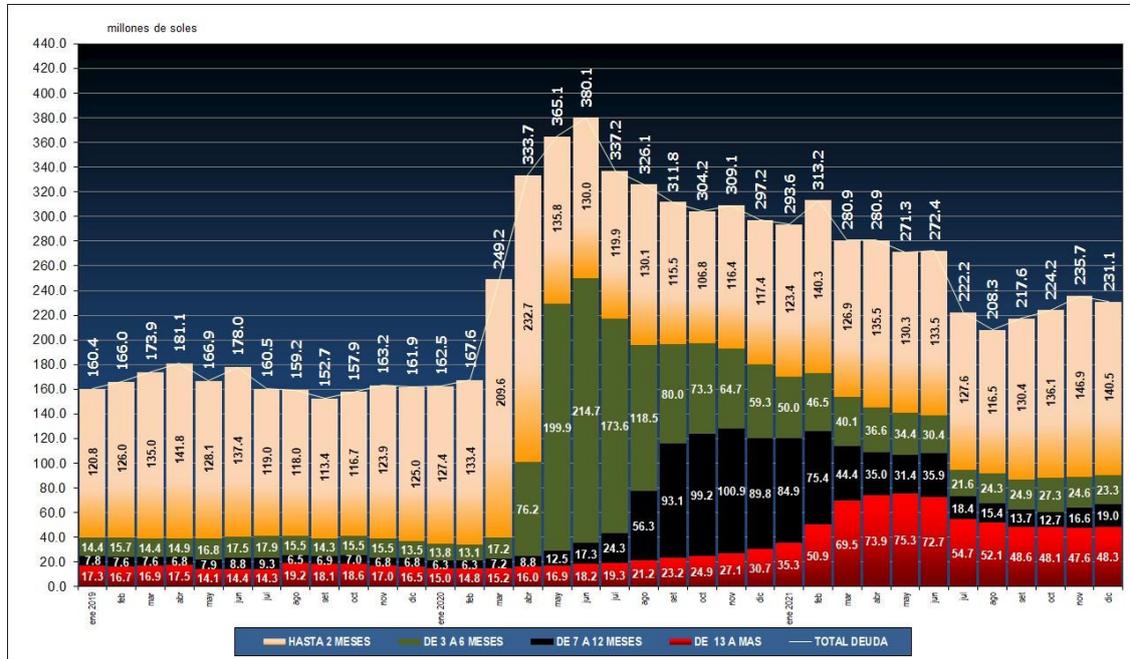
Se tiene un total de S/ 506,0 millones de soles por cobrar de los usuarios de la red y de fuente propia, menor en S/ 6,7 millones de soles (1,3%).

En el rango de hasta 2 meses deudores de antigüedad, con S/ 148,0 millones de soles, decreció en S/ 7,1 millones de soles (4,6%). Este rango corresponde a la deuda normal hasta antes del corte del servicio, cabe mencionar que en este rango se incluye la facturación del mes actual, inclusive deudas aún no vencidas. El decrecimiento se presenta principalmente en los Grandes Clientes de ESCE.



Gerencia Comercial

En el rango De 3 a más meses deudores, con S/ 357,9 millones de soles aumento en S/ 0,4 millones de soles (0.1%), por cobrar, compuesta por los clientes morosos y la cartera pesada.



Desde el mes de febrero 2021 se reinició los cierres de servicios de agua y alcantarillado (Conforme la Resolución de Consejo Directivo No 039-2020-SUNASS-CD) ello contribuye a recuperar la cartera deudora, continuamos gestionando y brindando facilidades a fin de continuar reduciendo la deuda total.

DEUDAS POR COBRAR - POR ANTIGÜEDAD DE MESES DEUDORES TOTAL SEDAPAL (en millones de soles)

RANGOS DE MESES DEUDORES	2021		VARIACION MENSUAL	
	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IMPORTES	PORCENTUAL
TOTAL	512.704	505.964	-6.739	-1.3%
Uso de la Red	235.728	231.051	-4.677	-2.0%
Fuente Propia	276.975	274.913	-2.062	-0.7%
Hasta 2 meses	155.138	148.020	-7.118	-4.6%
Uso de la Red	146.872	140.532	-6.340	-4.3%
Fuente Propia	8.266	7.488	-0.778	-9.4%
De 3 a más meses	357.566	357.944	0.378	0.1%
Uso de la Red	88.856	90.519	1.663	1.9%
Fuente Propia	268.710	267.425	-1.285	-0.5%
De 3 a 6 meses	25.134	23.596	-1.537	-6.1%
Uso de la Red	24.646	23.272	-1.374	-5.6%
Fuente Propia	0.488	0.324	-0.164	-33.6%
De 7 a 12 meses	17.042	19.609	2.567	15.1%
Uso de la Red	16.572	18.954	2.382	14.4%
Fuente Propia	0.471	0.655	0.184	39.2%
De 13 a más meses	315.390	314.739	-0.651	-0.2%
Uso de la Red	47.639	48.293	0.654	1.4%
Fuente Propia	267.751	266.446	-1.305	-0.5%



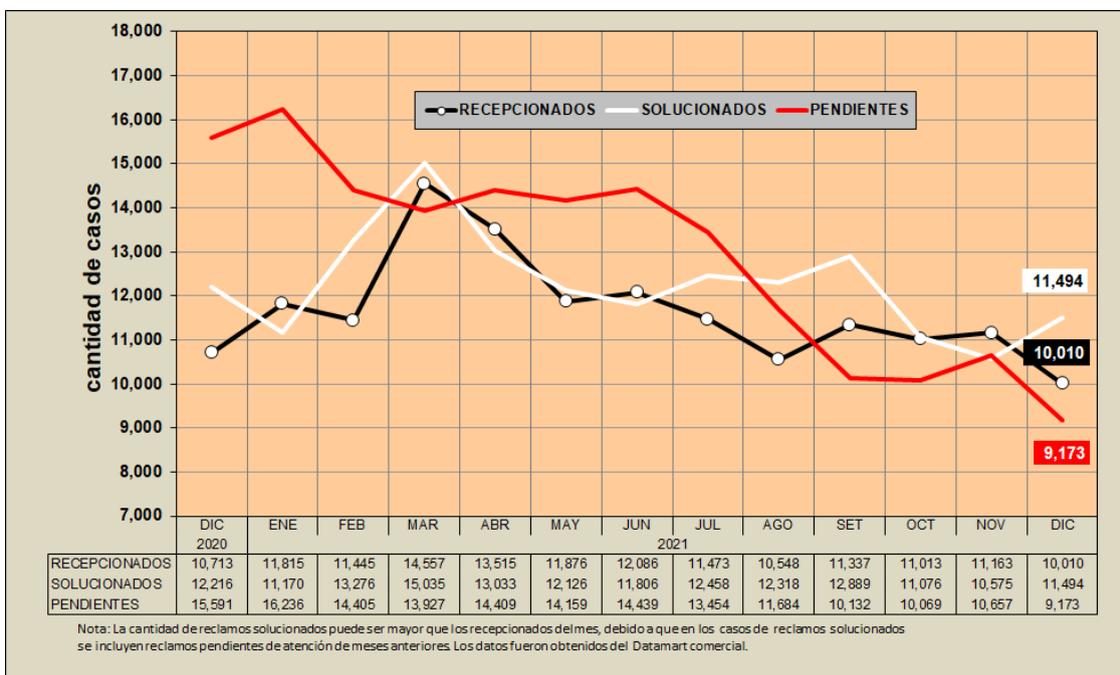
Gerencia Comercial

Reclamos Comerciales

La **recepción** total de reclamos en el mes de diciembre asciende a 10 010 casos, de los cuales por el medio virtual son 4 147 casos, en persona 3 924 casos, telefónico 1 829 casos y escrito 110 casos, registrados mayormente en las tipologías por consumo medido. Los reclamos en total disminuyeron en 1 153 casos, principalmente en el Equipo Comercial Comas.

Se **solucionó** en total 11 494 casos, de los cuales 8 613 casos se declararon infundados y fundados 2 881 casos, quedaron **pendientes** de solución 9 173 casos de reclamos.

El indicador Días Promedio de Solución de Reclamos Comerciales fue de 23,9 días menor a la meta programada 28,3 días.



Nuestros clientes pueden realizar sus reclamos a través de la opción "reclamo comercial virtual" que se muestra en la página web de Sedapal.

Aspectos relacionados a las actividades de Marketing

a) Recibo de Cobranza

En el mes de diciembre, a solicitud de la Alta Dirección se publicó en la retina del recibo información sobre los Mecanismos de Retribución por Servicios Ecosistémicos que buscan promover la conservación, recuperación y uso sostenible de los ecosistemas. Asimismo, se incluyó un saludo navideño para nuestros clientes. En la tira del recibo se incluyeron mensajes solicitados por el MVCS (código QR para el llenado de una encuesta y un mensaje sobre la campaña Cuidemos el agua, cada acción cuenta). Continuando con la Campaña Únete al Cambio se difundió la afiliación al recibo digital a través de la página web de Sedapal e información sobre los canales con que se cuentan para denunciar actos corruptos, fraudulentos o antiéticos.



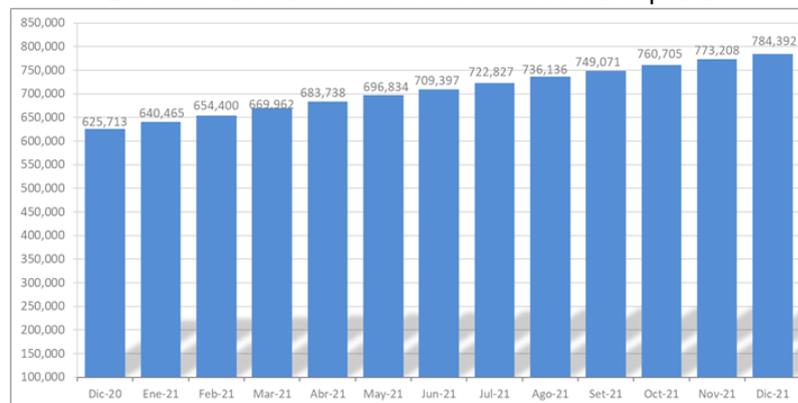
b) Planes y Programas de Marketing

- ✓ Difusión de la Oficina Virtual (Aquanet y Sedapal Móvil)

Producto de las acciones de difusión vía web y redes sociales 784 392 clientes ya están disfrutando de los servicios de la Oficina Virtual. En el mes de diciembre se han incorporado 11 184 clientes.

De una manera fácil, rápida y segura las 24 horas del día, nuestros clientes consultan por la oficina virtual sus saldos, vencimientos e informarse de cortes de abastecimiento en su distrito.

Evolución de afiliaciones a la Oficina Virtual Aquanet

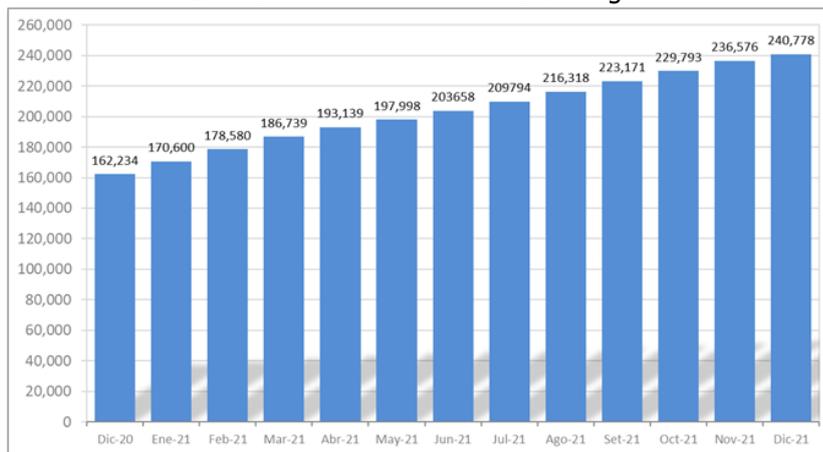


✓ Afiliación Virtual al Recibo Digital

Producto de la implementación del servicio virtual de afiliación vía web al recibo digital, que facilita el acceso al cliente a este servicio y como resultado de la difusión vía el recibo de agua, web y redes sociales en diciembre se realizaron 5 811 nuevos registros, lo que da un total de 240 778 afiliaciones.

El recibo digital se remite mensualmente al correo electrónico del cliente registrado.

Evolución de afiliaciones a recibo digital



Elaborado por Mkt

Fuente ETIC

Nota: Los registros de afiliaciones indicados en el cuadro, contabilizan hasta dos cuentas de correo afiliadas a un mismo suministro.

✓ Elaboración de Volantes

En el presente mes se realizó la impresión y entrega de volantes de apoyo para la campaña sobre el uso adecuado del alcantarillado a cargo del Equipo Comunicación Institucional: Cuidemos el alcantarillado, Valores Máximos Admisibles de las descargas de aguas residuales no domésticas y el volante sobre ¡Alerta Usuario No Doméstico!



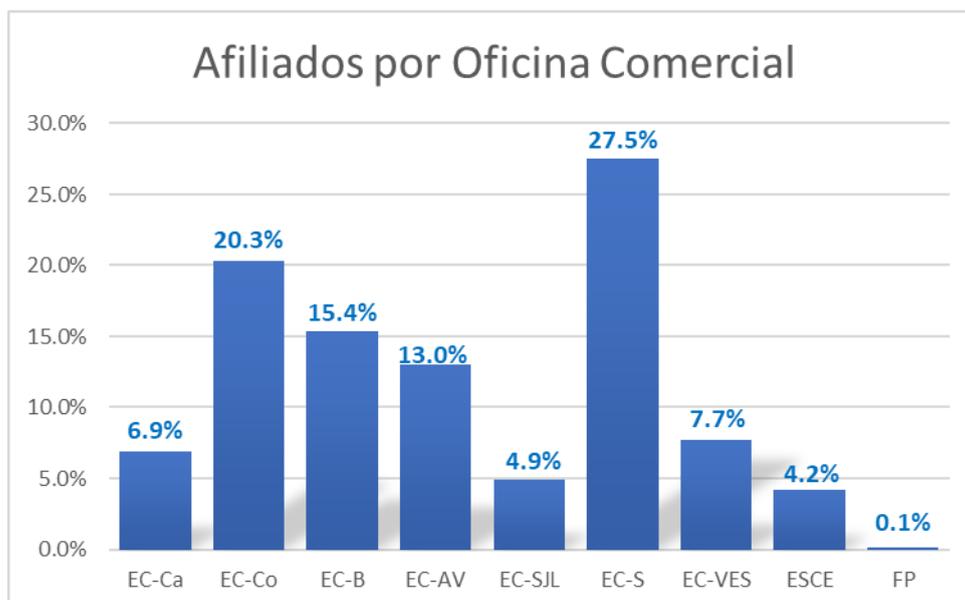
✓ Distribución de Material Promocional

En el presente mes hemos colaborado con el Equipo Gestión Institucional en el desarrollo de una reunión virtual con 10 usuarios del servicio – parte interesada – comunidad, con parte de la elaboración del Reporte de Sostenibilidad de SEDAPAL, en la reunión participaron 10 usuarios de nuestro servicio, quienes dieron a conocer su opinión y sus expectativas respecto a SEDAPAL, como manera de agradecimiento hicimos llegar material promocional de los servicios que brinda SEDAPAL.



Afiliaciones al Sistema de Cargo en Cuenta.

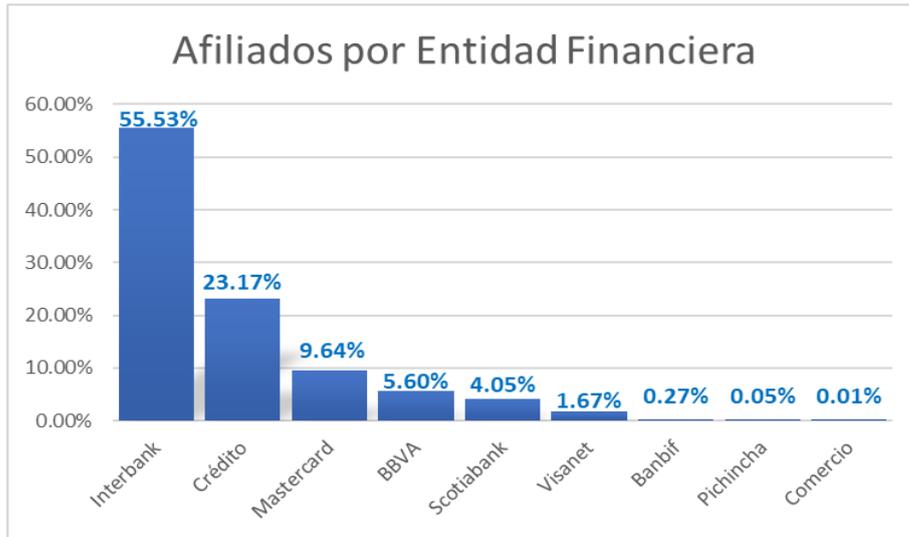
Al mes de diciembre 2021, SEDAPAL cuenta con 73 471 clientes afiliados a este sistema de pago, siendo la distribución por oficinas comerciales la siguiente:



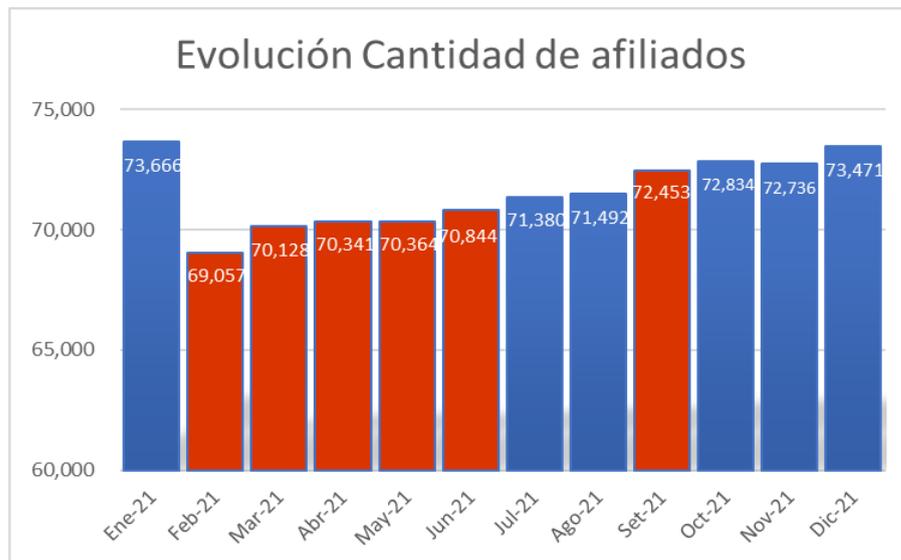


Gerencia Comercial

Por Entidad Financiera se distribuyen de la siguiente manera:

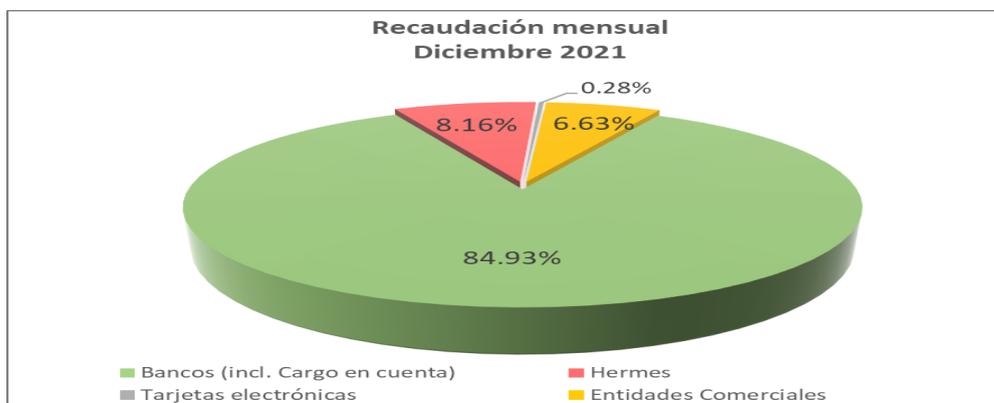


Durante el mes de diciembre, se observa que si hay 73 471 suministros afiliados al sistema de pago cargo en cuenta cifra menor en 1,0% respecto al mes anterior.



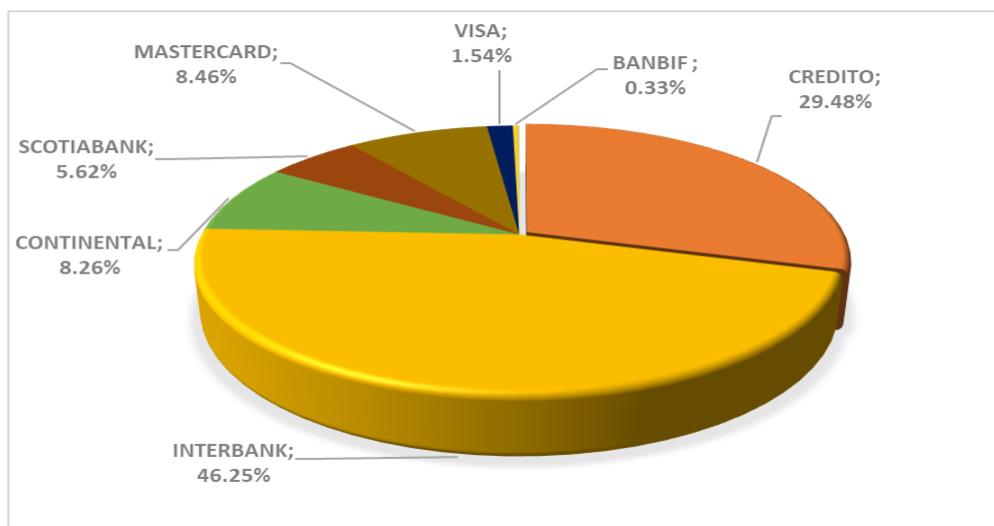
Recaudación por Centro Autorizado de Cobranza

Al mes de diciembre, se observa que la mayor recaudación es a través de los Bancos afiliados a Sedapal con un 84,93%, en el cual se incluye al sistema de cargo en cuenta (canal adicional de los bancos afiliados), la recaudación a través de las oficinas de pago de Sedapal fue de 8.16%, en entidades comerciales 6.63% y el pago con tarjetas electrónicas 0,28%.



La distribución de la recaudación por transacciones en el sistema cargo en cuenta por entidad bancaria al mes de diciembre, se aprecia a continuación. Cabe indicar que, 46,25% de las transacciones las realiza el banco Interbank, seguido del Banco de Crédito con 29,48%:

Recaudación en cargo en cuenta por Entidad Bancaria





Gerencia Comercial

Aspectos relacionados a las actividades de Gestión del Contact Center

a) Atención Telefónica

Los indicadores de evaluación del servicio y plan de calidad del Servicio Integral de Respaldo de la Atención y Gestión del Contact Center AQUAFONO, durante el mes de diciembre 2021 fueron:

Indicadores de Evaluación del Servicio	Noviembre 2021	Diciembre 2021	Diferencia
Recepción de Llamadas telefónicas (%)	100,00	100,00	-
Llamadas atendidas por el grupo de gestores de servicio (%) (*)	83,97	77,69	6,28
Atención de Llamadas entrantes en un tiempo de espera no mayor a 20 segundos (%) (**)	100,00	100,00	-

(*) Llamadas que ingresan al grupo de gestores de servicio – Llamadas abandonadas.

(**) Llamadas atendidas antes de 20 segundos/ Llamadas atendidas.

Indicadores del Plan de Calidad	Noviembre 2021	Diciembre 2021	Diferencia
Tiempo de conversación (seg.)	291,00	301,00	10,00
Continuidad del Servicio (%)	100,00	100,00	-
Llamadas colgadas por los clientes (%)	5,99	8,32	2,33

En diciembre 2021 se efectuaron 312 921 atenciones, representando 8,73 % de aumento comparado con el mes anterior. Las atenciones por el IVR representan el 64,98% de las atenciones en el mes.

Atenciones		Cantidad	%
Atención por Gestores	Atención a clientes	109 380	34,95%
	Coordinaciones Internas	202	0,06%
Atenciones IVR	Consultas operativas	107 401	34,32%
	Consultas comerciales	95 938	30,66%
Total		312 921	100,00%

Cuadro de Comparación de las Atenciones de la línea 317-8000 – AQUAFONO

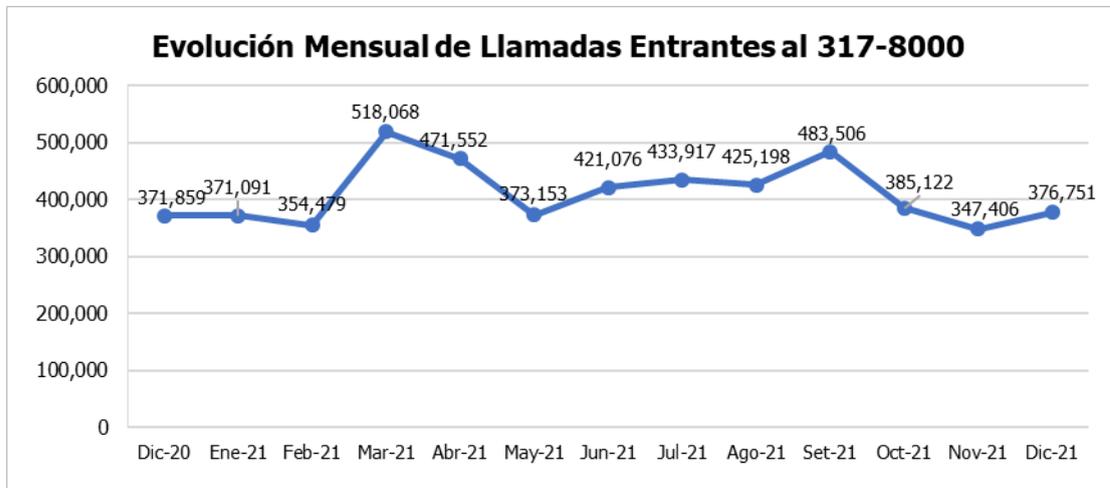
MES	ATENCION AUTOMATICA (IVR)		ATENCION PERSONALIZADA (ASESORES)		TOTAL
	CONSULTAS COMERCIALES	CONSULTAS OPERATIVAS	ATENCIÓN A CLIENTES	COORDINACIONES INTERNAS	
dic-20	299 237	106 833	107 163	79	513 312
ene-21	111 970	65 468	115 575	95	293 108
feb-21	103 276	77 530	113 478	121	294 405
mar-21	147 076	121 473	143 376	120	412 045
abr-21	131 921	108 909	127 648	133	368 611



Gerencia Comercial

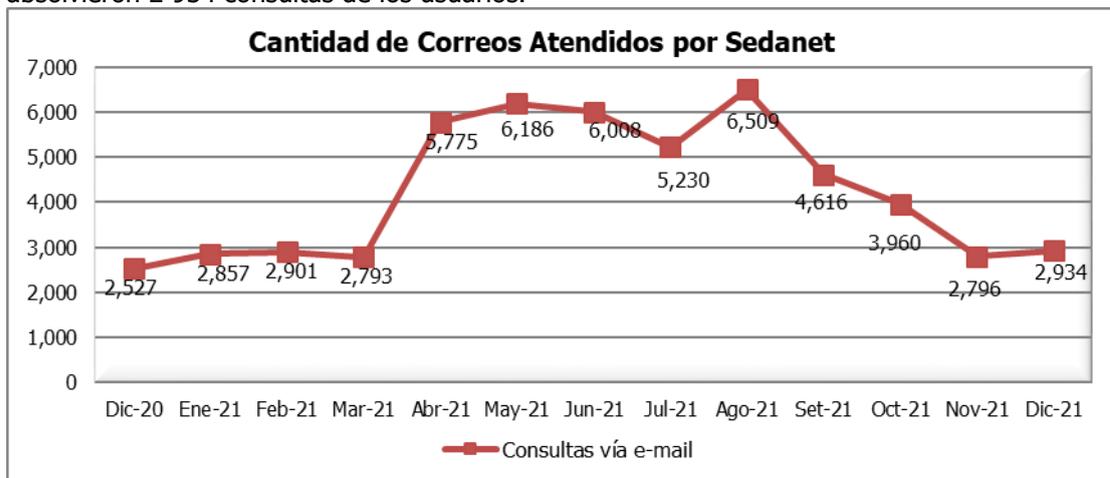
may-21	114 331	74 627	120 677	110	309 745
jun-21	119 018	100 773	130 760	169	350 720
jul-21	116 488	110 894	135 186	127	362 695
ago-21	113 202	107 899	140 214	176	361 491
set-21	114 526	141 662	142 529	173	398 890
oct-21	105 124	95 124	117 951	183	318 382
nov-21	97 923	78 752	110 898	224	287 797
dic-21	95 938	107 401	109 380	202	312 921

En diciembre 2021 ingresaron 376 751 llamadas, representado 8,45 % de aumento comparado con el mes anterior.



b) Correo Institucional de SEDAPAL (Sedanet)

El servicio Sedanet ha recibido 2 934 correos, no se recibieron correos Spam y se absolvieron 2 934 consultas de los usuarios.

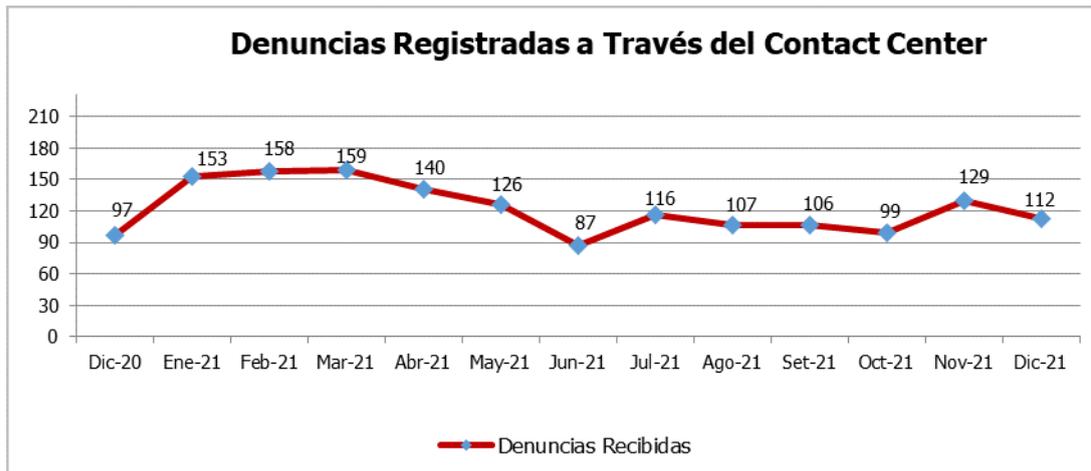




Gerencia Comercial

c) Denuncias: AQUAFONO 317 8000 / Central de Denuncias 0 800 16300

Se registraron 112 denuncias, de las cuales 81 corresponden a conexiones clandestinas, 23 a reaperturas clandestinas y 8 a denuncias diversas, las mismas que se derivaron a los Centros de Servicios para su atención.



d) Actividad de Canales Digitales

En diciembre 2021 se ha registrado los siguientes indicadores en las redes sociales Twitter, Facebook, Instagram y Youtube en la que participa SEDAPAL.

Atención de redes sociales	Diciembre 2021
Horario de atención 24 x7 x 365	100,00%
Nivel de servicio en redes sociales	90,63%

Asimismo, se detalla la actividad registrada en el mes de diciembre 2021 en redes sociales:

d1) Twitter

Mes	Nuevos Seguidores	Seguidores a la fecha
Diciembre 2021	895	131 457

d2) Facebook

Mes	Nuevos Seguidores	Seguidores a la fecha
Diciembre 2021	1 119	413 210



Gerencia Comercial

d3) Instagram

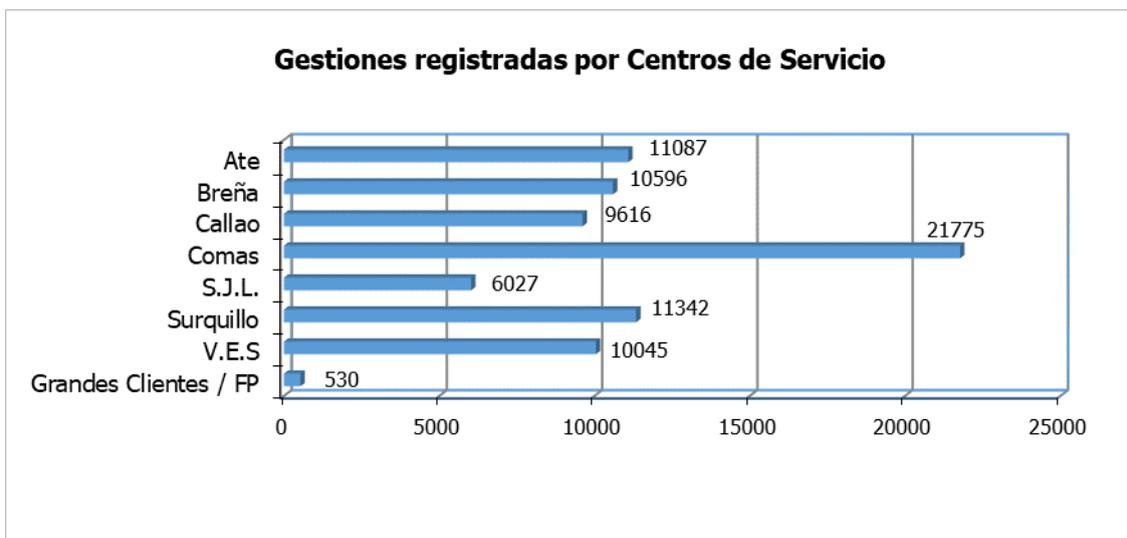
Mes	Nuevos Seguidores	Seguidores a la fecha
Diciembre 2021	130	11 815

d4) YouTube

Mes	Nuevos Suscriptores	Suscriptores a la fecha
Diciembre 2021	110	2 050

e) Sistema de Registro de Contactos (CRM)

El Centro de Contactos AQUAFONO registró en diciembre de 2021 un total de 81 018 gestiones (interacciones) con el cliente sirviendo de base para efectuar el seguimiento de consultas, requerimientos, solicitudes de atención o denuncias registradas en los diferentes canales de atención del Centro de Contactos, permitiendo de esta manera optimizar la relación con el cliente.

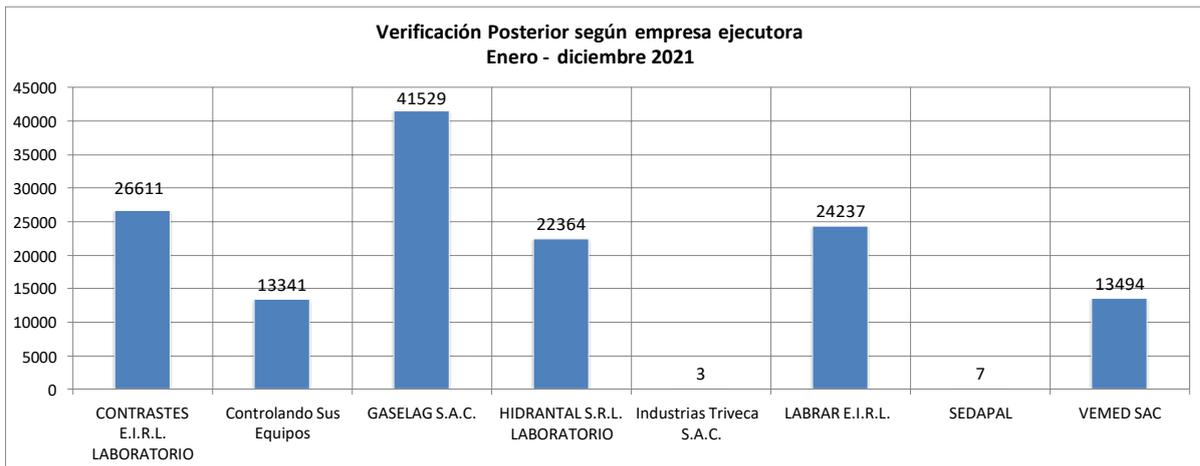


Notas:

- Una llamada puede tener una o más interacciones
- Sólo considera clientes que se identificaron con número de suministro

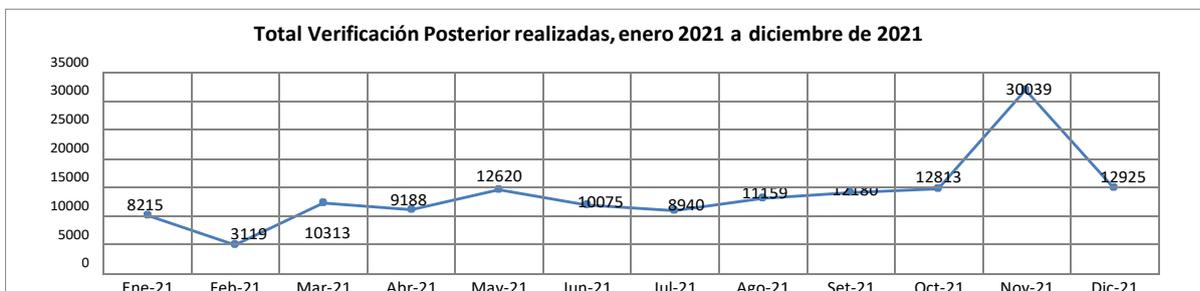
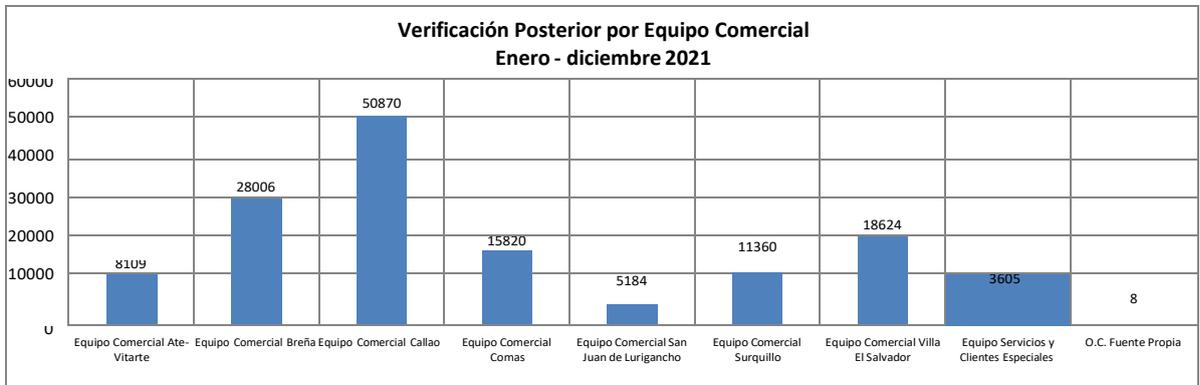
Organismo de Inspección de Medidores de Agua Potable

Resultados y avance de las Verificaciones Posteriores realizadas durante el periodo enero – diciembre de 2021 y registradas en el OPEN-SGC por los Equipos Comerciales y EGCM, realizadas por las Unidades de Verificación Metrológicas (UVM) autorizadas por INACAL.



Nota:

- En mayo 2021 se incorporó la UVM Industrias Triveca SAC
- En octubre 2021 INACAL canceló la autorización a UVM Controlando sus equipos





Gerencia Comercial

RESULTADOS DE VERIFICACIONES POSTERIORES, SEGÚN EQUIPO COMERCIAL PERIODO ENERO – DICIEMBRE 2021

Cuenta de suministro Etiquetas de fila	Etiquetas de columna												Total general
	Ene-21	Feb-21	Mar-21	Abr-21	May-21	Jun-21	Jul-21	Ago-21	Set-21	Oct-21	Nov-21	Dic-21	
Imposibilidad Medidor Vandalizado	14	10	26	114	16	11	20	27	49	17	34	11	349
Equipo Comercial Ate-Vitarte	2		7	2	4	5	1	2	7	1	4	3	38
Equipo Comercial Breña	1		5				1	4	1	6	8		26
Equipo Comercial Callao	10		2	1	7		3	5	11	1	6	5	51
Equipo Comercial Comas			5	106	4		3	11	24	1	4	1	159
Equipo Comercial San Juan de Lurigancho							1		4	1	8		15
Equipo Comercial Surquillo			10	2	3	1	4	3					23
Equipo Comercial Villa El Salvador			4	1			1	8	1	2		10	27
Equipo Servicios y Clientes Especiales				1				1		3		2	8
O.C. Fuente Propia	1		1										2
Imposibilidad Otros	1248	254	961	1019	1489	1027	941	1281	1291	1118	2644	4333	17606
Equipo Comercial Ate-Vitarte	37	4	87	44	145	141	74	89	118	101	103	84	1027
Equipo Comercial Breña	63	17	388	139	176	119	172	179	228	248	684	3082	5495
Equipo Comercial Callao	1065	3	194	387	621	299	262	532	440	314	1097	654	5868
Equipo Comercial Comas	16	20	55	305	222	111	90	203	359	139	301	113	1934
Equipo Comercial San Juan de Lurigancho	5	39	13	24	46	114	26	96	16	211	18	204	812
Equipo Comercial Surquillo	3	155	140	81	110	99	162	2	9	3	12	1	777
Equipo Comercial Villa El Salvador		3	47	18	156	126	117	109	65	83	190	158	1072
Equipo Servicios y Clientes Especiales	59	13	37	21	13	17	38	71	56	19	239	37	620
O.C. Fuente Propia							1						1
Inoperativo por Subregistro	3564	1713	6388	4865	5484	4911	4317	5201	6158	7240	18341	5377	73559
Equipo Comercial Ate-Vitarte	188	66	493	375	463	856	407	515	528	374	747	291	5303
Equipo Comercial Breña	277	88	2219	504	443	433	728	422	1182	2859	8194	604	17953
Equipo Comercial Callao	2852	27	951	1190	2020	1145	492	1447	1228	744	3773	1342	17211
Equipo Comercial Comas	57	55	199	723	339	690	819	768	1276	859	3300	930	10015
Equipo Comercial San Juan de Lurigancho	24	333	95	217	163	411	62	453	92	638	92	566	3146
Equipo Comercial Surquillo	49	1104	1394	1215	1417	493	498	42	35	30	76	27	6380
Equipo Comercial Villa El Salvador	10	14	742	468	606	787	1153	1464	1629	1680	1830	1560	11943
Equipo Servicios y Clientes Especiales	106	26	295	173	33	96	158	90	188	56	329	57	1607
O.C. Fuente Propia													1
Inoperativo Sobre Registro	52	17	14	25	23	51	29	32	80	44	33	16	416
Equipo Comercial Ate-Vitarte			1		2	4		1	1	2		4	16
Equipo Comercial Breña			2	4	1	3		2	6	1	2		22
Equipo Comercial Callao	43		3	6	7	19	7	17	55	28	24	7	216
Equipo Comercial Comas	2		1	8	3	8	6	6	13	7	6	4	64
Equipo Comercial San Juan de Lurigancho			2		1	4	1	1		3			12
Equipo Comercial Surquillo	3	11	3	7	3	9	8	1		1			46
Equipo Comercial Villa El Salvador	2		2		3	3	3	3	4	2			22
Equipo Servicios y Clientes Especiales	2	1	1	1		4	5	1	1		1	1	18
Operativo (+ - 4 + - 10)	3337	1125	2920	3163	5607	4073	3633	4618	4600	4394	8983	3186	49639
Equipo Comercial Ate-Vitarte	58	38	173	193	256	225	130	149	184	103	165	50	1724
Equipo Comercial Breña	69	25	525	266	158	180	221	187	337	397	1936	209	4510
Equipo Comercial Callao	3082	13	878	1204	3482	1902	1622	2830	2658	2691	5185	1968	27515
Equipo Comercial Comas	27	27	103	560	289	323	344	358	553	203	640	218	3645
Equipo Comercial San Juan de Lurigancho	5	158	153	59	128	118	17	102	20	260	38	139	1197
Equipo Comercial Surquillo	25	814	637	622	764	693	438	22	21	27	50	21	4134
Equipo Comercial Villa El Salvador	10	18	253	129	504	522	694	860	648	676	702	542	5558
Equipo Servicios y Clientes Especiales	61	32	194	130	26	110	167	110	179	37	267	39	1352
O.C. Fuente Propia				4									4
Imposibilidad Medidor con visor opaco que imposibilita lectura				4	2	1	2			2		4	2
Equipo Comercial Ate-Vitarte													1
Equipo Comercial Callao				4	1	1							9
Equipo Comercial Comas					1					2			3
Equipo Comercial San Juan de Lurigancho												2	2
Equipo Comercial Villa El Salvador							2						2
Total general	8215	3119	10313	9188	12620	10075	8940	11159	12180	12813	30039	12925	141586

Fuente: Módulo de contrastación de medidores OPEN – SGC - Elaboración propia

Atentamente,

David Chong Silva
Gerente Comercial (e)

cc.: EGI/EC-C/EC-Ca/EC-B/EC-AV/EC-SJL/EC-VES/EC-S/ESCE/EGCM



Firmado digitalmente por:
CHONG SILVA David Salomon
FAU 20100152350 soft
Motivo: Gerente Comercial
(e)
Fecha: 01/02/2022 11:19:19-0500



Firmado digitalmente por:
KATIA ELIZABETH OCHOA
TRUCIOS
Motivo: Jefa Equipo
Gestión Comercial y Micromedición
Fecha: 31/01/2022 12:15:40-0500

	FORMULARIO	Código : GCFO150 Revisión : 00 Aprobado : JEGCM
	Principales Resultados e Indicadores de Gestión	Fecha : 2020.06.08 Página : 1

Año 2021

N°	CONCEPTOS	Unidad	Tipo	Diciembre			Acumulado a Diciembre		
		Medida	Cálculo	Ejecución	Programado	% Ejecución	Ejecución	Programado	% Ejecución
1	Volumen facturado - red (*)	millones m3	Directo	43.5	47.1	92.3%	532.2	549.3	96.9%
2	Agua no facturada	%	Inverso	29.4	28.6	97.2%	29.4	28.6	97.2%
3	Conexiones del catastro - red	conexiones	Directo	1,617,320	1,601,223	101.0%	1,617,320	1,601,223	101.0%
4	Conexiones activas de agua potable (**)	%	Directo	95.5	95.0	100.4%	95.5	95.0	100.4%
5	Conexiones facturadas - red	conexiones	Directo	1,543,892	1,521,833	101.4%	1,543,892	1,521,833	101.4%
6	Conexiones facturadas por lectura - red ^{1/}	conexiones	Directo	1,450,755	1,435,165	101.1%	1,450,755	1,435,165	101.1%
7	Conexiones con medidor - red	conexiones	Directo	1,559,893	1,544,216	101.0%	1,559,893	1,544,216	101.0%
8	Nivel de Micromedición (***)	%	Directo	89.7	89.6	100.1%	89.7	89.6	100.1%
9	Cartera deudora mayor a 2 meses - red ^{2/}	millones S/	Inverso	90.5	155.2	171.5%	90.5	155.2	171.5%
10	Días Promedio de Solución de Reclamos ^{1/}	días	Inverso	23.9	28.3	118.4%	27.2	32.0	117.6%
11	Instalación de Medidores por Primera Vez	Número	Directo	2,051	2,528	81.1%	21,704	26,023	83.4%
12	Instalación de Medidores por Reposición	Número	Directo	3,742	1,663	225.0%	39,042	20,546	190.0%
13	Instalación de Medidores por Cambio	Número	Directo	21,065	10,214	206.2%	297,860	139,238	213.9%
14	Conex. Con Medidor - red / Conex. Catastro - red * 100	%	Directo	96.4	96.4	100.0%	96.4	96.4	100.0%

GC- PR119

s.i. : sin información

(*) Incluye los volúmenes de los surtidores administrados por Sedapal y consumos propios

(**) Conexiones facturadas - red / Conexiones activas a la facturación (catastro) - red *100

(***) Conexiones facturadas por lecturas - red / Conexiones activas a la facturación (catastro) - red * 100

	Mayor a 95,0%
	De 85,0% a 95,0%
	Menor a 85,0%



Firmado digitalmente por:
 CHONG SILVA David Salomon
 FAU 20100152358 soft
 Motivo: Gerente Comercial
 (e)
 Fecha: 01/02/2022 11:20:03-0500



Firmado digitalmente por:
 KATIA ELIZABETH OCHOA
 TRUCIOS
 Motivo: Jefa Equipo
 Gestión Comercial y Micromedición
 Fecha: 31/01/2022 12:17:02-0500

INFORME DE GESTION GERENCIAL - INDICADORES - DICIEMBRE 2021

GERENCIA COMERCIAL

INDICADORES DE GESTION COMERCIALES

Incremento de los Ingresos

El indicador financiero *Incremento de los Ingresos*, es calculado en base a los Estados Financieros, y elaborado por el Equipo Contabilidad General y la Gerencia de Finanzas, cuyas cifras oficiales definitivas aún no nos han sido remitidos.

Considerando que el volumen (m3) facturado por agua y alcantarillado presentó una disminución el cual se refleja en los importes facturados, por agua con S/ 109 057 355 por alcantarillado con S/ 55 952 043 por lo que se estima que los *ingresos ordinarios* por estos conceptos registrados en el *estado de resultados por función* disminuirán.

Debemos precisar que en este último se incluyen además de los importes por agua y alcantarillado, otros conceptos como el de *reconocimiento de ingresos, rectificaciones, servicios colaterales, descuentos concedidos*.

Volumen facturado - Agua No Facturada

En el mes de diciembre, el volumen facturado por agua uso de la red fue 43 462 263 m3. El total del volumen facturado decreció en 0,4 millones de m3 con relación al mes anterior, lo que significó una disminución de 0,9%, el volumen facturado disminuyó en los clientes domésticos y en menor proporción en los clientes con tarifa comercial.

Al mes de diciembre se alcanzó el 96,9% de cumplimiento de la meta anual programada, incluyendo a los surtidores administrados por Sedapal y el consumo propio de la empresa. El menor volumen facturado es por el menor consumo registrado principalmente por usuarios de tarifa comercial y estatal y de los días dejados de facturar en el distrito de San Juan de Lurigancho en el mes de setiembre.

En cuanto al indicador de *Agua No facturada (ANF)*, su ejecución es de 29,4%, con respecto a lo programado es 28,6%. Alcanzando un nivel de cumplimiento de 97,2%.

FACTURACION POR VOLUMEN DE AGUA - USO DE LA RED

2021

(metros cúbicos)

CONCEPTOS - DESCRIPCION	2020		2021		VARIACION MENSUAL		VARIACION ANUAL	
	Diciembre		Noviembre	Diciembre	en relación al mes anterior		en relación al mismo mes año anterior	
					absoluto	porcentual	absoluto	porcentual
FACTURACION DE AGUA - RED								
VOLUMEN MENSUAL								
FACTURADO	m3	45,342,295	43,836,781	43,462,263	-374,518	-0.9%	-1,880,032	-4.1%
PROGRAMADO	m3	46,742,431	46,501,330	47,081,036				
% EJECUCION	%	97.0%	94.3%	92.3%				
VOLUMEN ACUMULADO ANUAL								
FACTURADO	m3	556,203,116	488,748,992	532,211,255			-23,991,861	-4.3%
PROGRAMADO	m3	549,281,647	502,200,615	549,281,651				
% EJECUCION	%	101.3%	97.3%	96.9%				

(*) : Incluye los volúmenes de los surtidores administrados por Sedapal y los consumos propios de la empresa.

Porcentaje de conexiones activas de agua potable

El indicador *Conexiones Activas de Agua Potable*, definido como las *conexiones facturadas respecto al total de conexiones del catastro*, resulta en 95,5% con un nivel de cumplimiento de 100,4%, a partir del mes de febrero se retomó los cortes del servicio por incumplimiento de pago al inicio solo a las para las tarifas comercial, industrial y a partir de marzo para los clientes domésticos.

Nivel de Micromedición

El indicador de *nivel de micromedición*, definido como las *conexiones facturadas por diferencia de lecturas respecto al total de conexiones del catastro*, fue de 89,7 %, alcanzó un nivel de cumplimiento de 100.1%. En el mes de setiembre este indicador estuvo en 88,0% debido al corte de servicio y facturación por promedio en el distrito de San Juan de Lurigancho.

PRINCIPALES RESULTADOS COMERCIALES

Días promedio de solución de reclamos

El indicador *días promedio de solución de reclamos comerciales* fue de 27,2 días promedio anual menor a los 32,0 días programado alcanzando un nivel de cumplimiento de 117,6%.

La recepción de reclamos al cierre del mes de diciembre alcanzó los 140 838 casos, principalmente por el medio virtual 68 073 casos, en persona 44 368 casos, telefónico 26 890 casos y escrito 1 507 casos, registrados principalmente en la tipología por consumo medido (92 664 casos).

Se solucionó en total 147 256 casos (incluye los reclamos pendientes a diciembre 2020), de los cuales 106 882 casos (72,6%) se declararon infundados y fundados 40 374 casos (27,4%). Finalmente quedaron pendientes de solución 9 173 casos.

Recuperación de la cartera morosa Uso de la Red

La deuda mayor a dos meses que en junio registraba 138.9 se redujo a 90,5 millones de soles por debajo de la meta programada de 155.2 millones de soles principalmente por el fraccionamiento de hasta en 24 cuotas de aquellos recibos en deuda emitidos desde marzo 2020 a abril 2021 de los clientes beneficiados (tarifa social y domestico subsidiado con consumos menores a 50 m3) que aproximadamente suman 26,4 millones de soles. (DU N° 036-2020).

Adicionalmente mediante el RCD N° 039-2020-SUNASS-CD a partir del mes de febrero se reinició los cortes del servicio de agua potable por falta de pago, principal herramienta que ha permitido recuperar el saldo de la cartera deudora, se han realizado cierres a los usuarios con tarifa doméstica, comercial, industrial y multifamiliares. Finalmente se vienen realizando acciones de requerimiento de pago a través de las cartas "Ponte al día", llamadas telefónicas, correos electrónicos, la realización de fraccionamiento de manera virtual y presencial.

CARTERA DEUDORA POR COBRAR MAYOR A 2 MESES - USO DE LA RED

2021

(soles)

CONCEPTOS - DESCRIPCION	2019		2020		2021		VARIACION MENSUAL		VARIACION ANUAL	
	Diciembre		Diciembre		Noviembre	Diciembre	en relación al mes anterior		en relación al mismo mes del año anterior	
							absoluto	porcentual	absoluto	porcentual
DEUDAS MAYOR A 2 MESES - RED										
IMPORTES POR COBRAR										
EJECUTADO	S/	36,824,055	179,836,517	88,856,283	90,519,089	1,662,806	1.9%	-89,317,428	-49.7%	
PROGRAMADO	S/	37,958,900	139,010,000		155,200,000					
% EJECUCION	%	103.1%	77.3%							

Nota: Programación del indicador es trimestral

Facturación en soles

Los importes de facturación total que comprende además del agua potable y alcantarillado, otros rubros como el cargo fijo, moras, cierres y reaperturas, I.G.V., venta de conexiones, servicios colaterales, servicio de monitoreo y gestión de uso de aguas subterráneas y otros cargos, fue de S/ 230,8 millones de soles, con una disminución de S/ 0,6 millones de soles respecto al mes anterior.

Periodo Promedio de Cobranza

El indicador de *Rotación de la Deuda* o *Período Promedio de Cobranza*, calculado e informado por el Equipo Contabilidad General en base a las Cuentas Contables y los Estados Financieros, es de 46 días.



Equipo Comercial Comas

Memorando N° 0017 - 2022 - EC-C

A : Katia Ochoa Trucios
Jefa Equipo Gestión Comercial y Micromedición (e)

Asunto : Aspectos Críticos de la Gestión Comercial – Equipo Comercial Comas
diciembre 2021

Referencia : Informe mensual – diciembre 2021

Fecha : Comas, 04 de enero 2022

Mediante el presente documento se adjunta el formato referente a los Aspectos Críticos de la Gestión Comercial – Equipo Comercial Comas – diciembre 2021.

Atentamente,

Jenny Pérez Cáceres
Jefa del Equipo Comercial Comas (e)



cc/Archivo/ESC
bsfi

**ASPECTOS CRÍTICOS DE LA GESTIÓN COMERCIAL – GERENCIA COMERCIAL
DICIEMBRE 2021**

	PRINCIPALES OCURRENCIAS	MEDIDAS ADOPTADAS	ACCIONES PREVENTIVAS
MEDICIÓN Y FACTURACIÓN	<p>E.C. COMAS</p> <p>E.C. COMAS</p> <p>El cumplimiento del indicador respecto al volumen facturado ha llegado al 90.61% facturando 9424045m3 respecto a lo programado para el mes de diciembre 2021 siendo de 10400186m3</p>  	<p>E.C. COMAS</p> <p>Una de las causas que ha motivado la disminución del volumen facturado en el mes de diciembre 2021, incurre en la situación atípica del clima en lima, permanencia de la sensación de frio, para contrarrestar dicha causa se mantendrá la intensificación de la actividad de instalación de medidores a las tarifas comerciales, industriales y multifamiliares las cuales no cuenten con medidor y cuyo medidores hayan excedido su vida útil, referente a todos los diámetros, los mismos que nos va a permitir sincerar el consumo real y por ende su volumen facturado, por tratarse de predios con uso intensivo de agua.</p> <p>Así como también, mantener la actividad de redimensionamiento de medidor en caja de conexión por diámetros, identificando los suministros y tomar las acciones respectivas para el sinceramiento del volumen facturado.</p>	<p>E.C. COMAS</p> <p>Mantener las coordinaciones con el área de Catastro y el CONSORCIO LIMA SIAC, para que se realice las inspecciones previas a la instalación de medidores para una mejor identificación de habitabilidad de los predios y giros de negocios. El aumento de ejecución de la actividad de redimensionamiento de medidor.</p>

	PRINCIPALES OCURRENCIAS	MEDIDAS ADOPTADAS	ACCIONES PREVENTIVAS
GESTIÓN RECAUDACIÓN Y COBRANZA	<p>E.C. COMAS</p> <p>- En el mes de diciembre-2021, Se viene observando, un ligero incremento del saldo de la cartera a comparación con el mes anterior.</p> <p>-En el mes de diciembre 02 trabajadores de contagiaron de COVID-19.</p> <p>-En el mes de diciembre-2021, hubo 02 feriados el 24 y 31 de diciembre-2021.</p>  	<p>E.C. COMAS</p> <p>Se realizó una campaña a eco13 de revisión de suministro cerrado a suministro que fueron cerrados por más de un año y no viene a regularizar su deuda, por tal motivo de genero 2200 órdenes de revisiones a fin de asegurar la deuda o sincerarla.</p> <p>Las actividades de dichos trabajadores, fueron reasignadas a otros trabajadores a fin de no descuidar su gestión de cobranza.</p> <p>Se programó para que labore 24 y 31 diciembre al Sr. Tito Egúsqiza, cajero mayor para que habrá y cierre la oficina comercial el fin de año 2021, y no tener problemas.</p>	<p>E.C. COMAS</p> <p>-Se envió cartas de notificación de deuda por levantamiento de conexión al suministro estado ECO13, donde su servicio está cerrado por más de un año, a fin de que le cliente regularice su deuda y cambie el estado de conexión de cortado a situación correcta, a fin de mejorar con el saldo de la cartera.</p> <p>-Se reenvía correo a los trabajadores de las medidas de seguridad COVID-19, enviados por RRHH.</p> <p>-Se está capacitando a otro personal para que realice esta actividad, y no depender de 01 solo trabajador.</p>

	PRINCIPALES OCURRENCIAS	MEDIDAS ADOPTADAS	ACCIONES PREVENTIVAS
ATENCIÓN AL CLIENTE	<p>E.C. COMAS</p> <p>En el mes de Diciembre 2021 iniciamos con un saldo de 3,156 reclamos pendientes de solución, a ello se suma los 3,470 reclamos recepcionados y nos da un total de 6,626 reclamos por atender en el presente mes y se ha solucionado 3,778 reclamos, quedando un saldo de 2,848 reclamos pendientes de solución para el mes de Enero 2022, se reitera, quedando un saldo de 3,156 reclamos pendientes de solución para el mes de Diciembre 2021, se reitera contar con más personal para poder atender la demanda de los reclamos virtuales, presencial y aquafono; nos falta cubrir las vacancias de 03 colaboradores (01 que se ha jubilado, 01 con licencia sindical y 01 que no ha ingresado al trabajo remoto en Atención al Cliente porque su labor era manual) asimismo, hemos tenido una colaboradora de vacaciones y otra colaboradora con descanso médico, se debe de priorizar los reemplazos teniendo en cuenta la cantidad de suministros que administra comas y sobre todo la Emergencia Sanitaria que atraviesa el país, el primer impacto con nuestros usuarios se inicia en Plataforma de Atención al Cliente (calidad de servicio e imagen institucional) luego se ramifica a los demás procesos.</p> <p>La sobrecarga laboral, se evidencia desde la recepción de reclamos virtuales, Aquafono y presenciales, el cual genera la programación de más audiencias y emisión de resoluciones, la falta de personal nos conlleva a sobrecargar laboralmente a todos los colaboradores, cuyo resultado se ve en el margen de error de análisis y plazos que genera el Silencio Administrativo Positivo (SAP), el cual tratamos de evitar dando lo máximo de nuestro esfuerzo, pero el cansancio y el stress laboral no permite garantizar la calidad de Atención al 100%.</p> <p>Nuestro periodo de Atención de solución de reclamos en el mes de Diciembre 2021 ha sido de 22.6 días, el cual se ha conseguido con mucho esfuerzo e involucramiento por parte de los colaboradores, pero todavía tenemos reclamos de diversas tipologías como los promedios, servicio cerrado, asignación, consumo atribuible a otro suministro, mixtos, atípicos y otros que requieren de mayor analices y se encuentran pendiente de atención en un promedio de 51 días hábiles, son casos que nos preocupa, ya que existe un Proyecto de Resolución de Sunass que determina resolver los reclamos a 30 días hábiles a pesar de la gran cantidad de reclamos engorrosos que tenemos que atender y con menos personal existiendo una sobrecarga laboral en plena pandemia en donde el trabajo es más laborioso y tedioso (virtual). Hay que tener en consideración que ya viene el verano y los reclamos se van incrementar y la pregunta sería ¿con que personal vamos atender al 100 % los reclamos? Si tenemos menos personal en plena pandemia.</p> <div style="text-align: right;">   </div>	<p>E.C. COMAS</p> <p>Estamos a la espera de las plazas que deben de convocarse para cubrir los puestos de los Técnicos comerciales que han cesado en Atención al Cliente</p>	<p>E.C. COMAS</p> <p>La Jefatura Comercial ha solicitado que se inicien los concursos para cubrir las plazas de los colaboradores que han cesado en atención al Cliente por diversos motivos.</p>

	PRINCIPALES OCURRENCIAS	MEDIDAS ADOPTADAS	ACCIONES PREVENTIVAS
GESTIÓN INCORPORACIÓN DE CONEXIONES	<p>E.C. COMAS</p> <p>1.- Condicionamiento del EOMR-c a exigir en la presentación de solicitudes de acceso por independización, la inscripción de la unidad inmobiliaria independiente en registros públicos, han disminuido el ingreso de las solicitudes de acceso y consecuentemente las ventas individuales de agua y alcantarillado.</p> <p>2.-La disminución de capacidad adquisitiva de la población debido a la restricción de actividades económicas por el Estado de Emergencia han afectado los indicadores de venta de conexiones</p> <p>3.-En las Actividades de Detección y Retiro de conexiones Ilegales se debe analizar el impacto social en los casos de doméstico.</p> <p>4.-Restricciones para la atención presencial debido a que más del 92% del personal no se encuentran aptos para la atención</p> <p>5.-Falta de 03 personas por reposición de personal debido a jubilación, destaque a otra área, o suspensión con goce de haber.</p> <p>6.-En el Eje Independencia , existe fuerte oposición al retiro de conexiones ilegales en la zona de ampliación y debido a la geografía y ubicación de las redes imposibilita el retiro definitivo de las mismas. Esta situación socialmente genera el reclamo de los clientes formales.</p> <p>7.-Se viene recepcionando obras de Gobierno y ejecutada por terceros que ya cuentan con el servicio de forma irregular, no siendo factible recuperar los consumos por no ser responsabilidad de los usuarios directos (contratista ejecutora de los empalmes).</p> <p>8.-En el C.C Cantagallo existen 4 suministros provisionales provenientes del ESCE, cada uno de 25mm que se les viene facturando la asignación pese a venir consumiendo 15000m3 en promedio según macro medidor instalado por ECRF; no siendo factible la colocación de medidores debido a la disposición actual de las redes y ramales no autorizados</p>  	<p>E.C. COMAS</p> <p>1 y 2.- Mediante Memorando N°317-2020-ECC de fecha 12/02/2020 antes del inicio del estado de emergencia, se comunicó a la Gerencia comercial la disminución de las ventas individuales debido a la exigencia del EOMR-C la independización de la sección del predio en RRPP para los casos de independizaciones. Asimismo, se han realizado coordinaciones que motivaron el Memorando Circular 027-2020-GDI el cual dispone la disminución de metas debido al análisis de la situación del estado de emergencia, sin efecto a la fecha.</p> <p>3.-De acuerdo al OFICIO N° 297-2020-SUNASS-GG, a partir de la segunda quincena de diciembre 2020 se reiniciaron las acciones de retiros de conexiones ilegales. Sin embargo se debe analizar el impacto social en los casos de domésticos de forma particular.</p> <p>4.-Se ha reforzado la atención al público con personal contratista. Se ha reasignado un personal estable de "no riesgo", para la atención presencial.</p> <p>5.-Se ha solicitado agilizar las plazas pendientes.</p> <p>6.-Se vienen realizando reuniones interfuncionales para establecer acciones a seguir en la problemática descrita.</p> <p>7.-Se viene iniciando la facturación a partir de la recepción de las obras comunicando a los Equipos Técnicos y Equipos de Obras la problemática originada en la etapa de ejecución que se encuentra bajo su responsabilidad.</p> <p>8.-Se ha realizado reunión con dirigentes del sector el 13/07/2021 y representantes del EOMR-C a fin de mejorar las condiciones actuales de las redes de manera que permitan la colocación de medidores y la separación de las líneas de abastecimiento. Se ha formalizado el pedido mediante Memorando N°850-2021-ECC Registro 76374-2021 de fecha 12/08/2021 pendiente de atención por el EOMR-C a la fecha.</p>	<p>E.C COMAS</p> <p>1.-Se Retroalimentó al personal para la exigencia de la independización en RRPP desde la recepción de la solicitud.</p> <p>2.-Se viene ofreciendo máximas facilidades de financiamiento del costo de conexión.</p> <p>3.-Se continúan los operativos de retiros de conexiones ilegales. Se solicitará al Grupo de Trabajo GIC la estandarización de criterios aplicables en caso de domésticos.</p> <p>4.-Se habilitó opción de pago de factibilidades por Bco. Continental, a través sus agencias, aplicativo móvil y Agentes; adicionalmente al pago mediante tarjeta VISA ya existente.</p> <p>5.- Se a coordinado reuniones de retroalimentación con el Equipo Técnico Norte a fin de optimizar procesos que permitan evitar ANF debido a empalmes no autorizados.</p> <p>6.-3 de los 4 representantes del CC Cantagallo han presentado con fecha 02/08/2021 su solicitud de renovación de servicio provisional a fin de suscribir el contrato de prestación y asumir una correcta administración del servicio provisional.</p>



Equipo Comercial Callao

Memorando N° 0014-2022-EC-Ca

A : Katia Ochoa Trucios
Jefa Equipo Gestión Comercial y Micromedición (e)

Asunto : Aspectos Críticos de la Gestión Comercial – Diciembre 2021
Informe de Tres Generaciones

Referencia : Informe Mensual – Diciembre 2021

Fecha : Callao, 05 de enero 2022

Por medio del presente, se adjunta el formato de Aspectos Críticos de la Gestión Comercial del Equipo Comercial Callao por el mes de diciembre 2021, así como también el informe de tres generaciones de las actividades volumen facturado y micromedición en el cual se detalla el Plan de Acción elaborado por el proceso de Medición y Facturación que realizará en este último mes del año.

Atentamente,

Santiago Cerro Gonzales
Jefe del Equipo Comercial Callao (e)
"Remitido vía correo electrónico – Trabajo remoto"
NQC 14023 / AGC 15536

c.c.: GIC / GCA / MyF / GRyC / AC / ESC

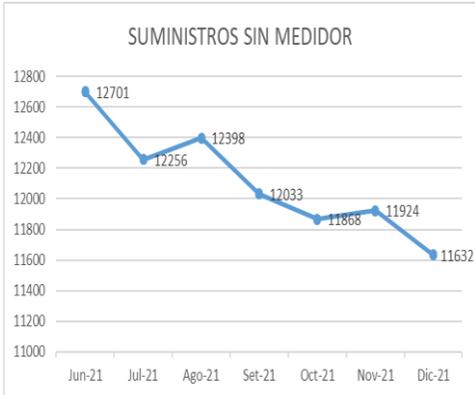


Equipo Comercial Callao

ASPECTOS CRÍTICOS DE LA GESTIÓN COMERCIAL – GERENCIA COMERCIAL DICIEMBRE 2021

	PRINCIPALES OCURRENCIAS	Medidas Adoptadas	ACCIONES PREVENTIVAS
ESTIÓN RECAUDACIÓN Y OBRANZA	<p>Durante el mes de diciembre 2021, nuestra cartera deudora se encuentra en aproximadamente S/. 12.63 millones debido que la economía del País está afectada por la Pandemia del COVID.</p> <p>Actualmente las deudas de marzo 2020 al mes de abril 2021 han sido fraccionadas, de acuerdo a lo indicado en el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM y DU 036-2020 donde se informó que los beneficiarios del DU 036, se iban a fraccionar sus recibos cuando se levante el estado de emergencia sanitaria, hasta 24 meses sin intereses y moras.</p> <p>Por otro lado, estos suministros siguen acumulando deudas de los meses de mayo 2021 a la fecha debido a que no se les puede efectuar el cierre del servicio de agua por estar inmersos en el DU 036, D.S. 009-2021-SA donde prorroga la declaratoria de emergencia sanitaria desde el 03 de setiembre 2021 por un plazo de 180 días calendarios, incrementándose nuestro saldo de la cartera, en el rango de tres meses vencidos a más meses por antigüedad.</p> <p>Por otro lado, se viene realizando los cierres de servicio, Comerciales, Industriales, Multifamiliares y domésticos excluyendo a los suministros del DU036. Cabe indicar que, debido a la Pandemia, muchos usuarios se oponen al cierre del servicio y en caso de ser cortados se reabrirían en forma indebida el servicio de agua.</p> <p>Actualmente no contamos con un personal estable a tiempo completo exclusivo para la realización de las supervisiones en campo (distribución de avisos cobranza, cierres, operativos de altos deudores, y obturación de alcantarillado VMA etc), se vienen incrementado los cierres drásticos por oposición del usuario por el tema de la pandemia.</p>	<p>Se viene realizando acciones persuasivas permitidas (visita de gestores de recuperación y cartas recordatorias de deuda, cierres a las tarifas comerciales, industriales, multifamiliares y domésticas que no están incluidos en el DU 036) con la finalidad de mejorar la recaudación y saldo de la cartera.</p> <p>Asimismo, se ha puesto a disposición de la población, los diferentes canales de atención al público virtuales para que puedan realizar a través de la página web de Sedapal, vía telefónica, mensajes de textos, a través del trabajo remoto de los servicios que puedan ayudar a mitigar el impacto de la cobranza y la reducción del saldo de la cartera morosa como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consulta de recibos • Consulta de requisitos de créditos. • Refinanciamientos. • Consulta de suministros Beneficiados DU 036. • Simuladores de financiamiento. • Lugares de pago, etc. • Mensajes de textos • Plataforma Recibos digitalizados • Aquafono <p>Por otro lado, también se vienen atendiendo de manera presencial los financiamientos en el Centro de servicios Callao y Agencia Ventanilla, asimismo, se ha ampliado el horario de atención en nuestro agente recaudador de Hermes a partir de los días de vencimientos con una cajera más y en él horario de 07:00 a.m. a 18:00 p.m., de acuerdo al contrato establecido, debido a la afluencia de público presentado durante estos días.</p> <p>Se viene remitiendo casos de altos deudores mayores a 3 UIT, al Equipo Asuntos Legales, a fin de que se realicen las acciones judiciales correspondientes.</p> <p>Con el nuevo operario comercial del Equipo Comercial Callao, asignado a tiempo parcial para la supervisión en campo de las actividades del proceso de recaudación y cobranza, se ha podido verificar en las oficinas de la Contratista Veolia, la falta de distribución de avisos de cobranza dentro de los plazos establecidos, así como reaperturas no ejecutadas.</p>	<p>Se viene emitiendo cartas a los usuarios comunicando sus deudas, a fin de cumplir con lo establecido en la norma de Sunass, RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 039-2020-SUNASS-CD, para la emisión de cierres a partir del 04.01.2021.</p> <p>Se viene realizando cierres de servicio de agua de las tarifas Comercial, Industrial, Multifamiliares y domésticas a los usuarios que no están dentro del decreto de urgencia 036-2020</p> <p>Se realiza coordinaciones con la contratista a fin de levantar las casuísticas de los cierres con oposición e imposibilidades y en coordinación también con el Equipo Operación mantenimiento Redes Callao, para el retiro de las conexiones domiciliarias junto con el Equipo Protección y Vigilancia.</p> <p>Se continuará realizando auditorías inopinadas con el supervisor del Equipo Comercial Callao a la Contratista Veolia.</p>

ASPECTOS CRÍTICOS DE LA GESTIÓN COMERCIAL – GERENCIA COMERCIAL DICIEMBRE 2021

	PRINCIPALES OCURRENCIAS	Medidas Adoptadas	ACCIONES PREVENTIVAS																																				
MEDICIÓN Y FACTURACIÓN	<p>1. Continúa la Oposición con la instalación o reemplazo del medidor en zonas organizadas y peligrosas. Tenemos zonas como las mostradas donde no cuentan con medidor y a pesar de las campañas y operativos con apoyo de 02 efectivos policiales, no logramos instalar medidor y tampoco logramos cerrar el servicio como una medida sancionadora. Se han presentado casos donde al efectuar el cierre del servicio por la oposición al medidor, la población a salido a capturar al operario y obligarle a que restablezca el servicio. A pesar de que se asentó una denuncia policial ante la comisaría para lograr cerrar el servicio, no fue posible, debido a que la población es mayor en número.</p> <p style="text-align: center;">PRINCIPALES ZONAS CON OPOSICION</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Zonas</th> <th>Suministros</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>P.J DULANTO</td><td style="text-align: right;">492</td></tr> <tr><td>URB SANTA CRUZ</td><td style="text-align: right;">426</td></tr> <tr><td>A.H AEROPUERTO</td><td style="text-align: right;">365</td></tr> <tr><td>CERCADO</td><td style="text-align: right;">164</td></tr> <tr><td>A.H PUERTO NUEVO</td><td style="text-align: right;">107</td></tr> <tr><td>U.V CASTILLA, RAMON MRCAL</td><td style="text-align: right;">107</td></tr> <tr><td>A.H 22 HECTAREAS</td><td style="text-align: right;">80</td></tr> <tr><td>A.H SAN JUDAS TADEO</td><td style="text-align: right;">65</td></tr> <tr><td>URB REYNOSO</td><td style="text-align: right;">51</td></tr> </tbody> </table>	Zonas	Suministros	P.J DULANTO	492	URB SANTA CRUZ	426	A.H AEROPUERTO	365	CERCADO	164	A.H PUERTO NUEVO	107	U.V CASTILLA, RAMON MRCAL	107	A.H 22 HECTAREAS	80	A.H SAN JUDAS TADEO	65	URB REYNOSO	51	<p>1. Se viene gestionando para el apoyo de un mayor número de efectivos policiales de la unidad especial de antidisturbios, debido a que la población supera en número a los 02 efectivos policiales que actualmente nos apoya el Equipo Protección y Vigilancia.</p> <p>2. Los 11,632 suministros que no cuentan con medidor corresponden a zonas muy peligrosas y de oposición organizada.</p> <div style="text-align: center;">  <table border="1" style="display: none;"> <caption>SUMINISTROS SIN MEDIDOR</caption> <thead> <tr><th>Month</th><th>Suministros</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>Jun-21</td><td>12701</td></tr> <tr><td>Jul-21</td><td>12256</td></tr> <tr><td>Ago-21</td><td>12398</td></tr> <tr><td>Set-21</td><td>12033</td></tr> <tr><td>Oct-21</td><td>11868</td></tr> <tr><td>Nov-21</td><td>11924</td></tr> <tr><td>Dic-21</td><td>11632</td></tr> </tbody> </table> </div>	Month	Suministros	Jun-21	12701	Jul-21	12256	Ago-21	12398	Set-21	12033	Oct-21	11868	Nov-21	11924	Dic-21	11632	<p>1. ACERCAMIENTO A LA POBLACION PARA DICTAR CHARLAS DE SENSIBILIZACION, EN TODOS AQUELLAS CONEXIONES QUE POR PRIMERA VEZ SE INSTALARÁ UN MEDIDOR. ENVIO DE CARTAS PREVENTIVAS DE CIERRE EN FORMA MENSUAL ANTE LA DETECCIÓN DE OPOSICIONES POR LA REPOSICION DE UN MEDIDOR SUSTRAIIDO O VANDALIZADO, DADO QUE LOS CLIENTES NO TIENEN CONOCIMIENTO QUE SEDAPAL ESTA FACULTADA PARA CERRAR EL CIERRE DEL SERVICIO</p>
Zonas	Suministros																																						
P.J DULANTO	492																																						
URB SANTA CRUZ	426																																						
A.H AEROPUERTO	365																																						
CERCADO	164																																						
A.H PUERTO NUEVO	107																																						
U.V CASTILLA, RAMON MRCAL	107																																						
A.H 22 HECTAREAS	80																																						
A.H SAN JUDAS TADEO	65																																						
URB REYNOSO	51																																						
Month	Suministros																																						
Jun-21	12701																																						
Jul-21	12256																																						
Ago-21	12398																																						
Set-21	12033																																						
Oct-21	11868																																						
Nov-21	11924																																						
Dic-21	11632																																						



Santiago Cerro Gonzales
Jefe del Equipo Comercial Callao (e)



Callao, 05 de diciembre 2021

	FORMULARIO	Código : DGMFO0032 Revisión : 02 Aprobado : C-SGI Fecha : 2021.10.19 Página : 1 de 7
	Informe de Tres Generaciones	

Objetivo de 1er / 2do Nivel Meta Sunass Principal Resultado Alcances del SGI: ISO 9001 ISO 14001 ISO 45001
 Indicador o Variable: Volumen Facturado (m3) ISO/IEC 27001 ISO/IEC 17025 ISO/IEC 17020
 Mes / Periodo: Diciembre 2021 Objetivo:
 Programación: 100% Meta: 100%
 Ejecución: 98%

1. Acciones Planeadas	2. Acciones Realizadas	3. Resultados	4. Puntos Problemáticos						
- El EC-Ca designó a un personal a tiempo completo para el recupero de consumos en los casos de medidores vandalizados, como resultado de la verificación posterior del medidor.	- Habiendo recuperado 11,321 m3 por Nota de Débito en diciembre 2021, frente a los: 6,055 m3 de EC-Ate 601 m3 de EC-Breña 17,852 m3 de EC-Comas 2,346 m3 de EC-VES 66 m3 de EC-Surquillo 0 m3 de EC-SJL <small>*Fuente : Data Movimiento_Facturación_Diaria</small>	Volumen Facturado (m3) <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td>Programado a Diciembre 2021</td> <td style="text-align: right;">45,941,670.00</td> </tr> <tr> <td>Ejecutado Diciembre 2021</td> <td style="text-align: right;">45,098,863.35</td> </tr> <tr> <td>% Ejecución</td> <td style="text-align: right;">98%</td> </tr> </table>	Programado a Diciembre 2021	45,941,670.00	Ejecutado Diciembre 2021	45,098,863.35	% Ejecución	98%	- Alto índice de vandalismo de medidores.
Programado a Diciembre 2021	45,941,670.00								
Ejecutado Diciembre 2021	45,098,863.35								
% Ejecución	98%								



FORMULARIO

Informe de Tres Generaciones

Código : DGMFO0032
Revisión : 02
Aprobado : C-SGI
Fecha : 2021.10.19
Página : 2 de 7

- Otro aspecto importante es reponer medidores que por oposición no se lograron instalar. Se aprecia que en este año 2021 se han repuesto más medidores que en los años 2019 y 2020 con el uso de cartas preventivas de cierre y operativos con apoyo policial. Lo cual permite pasar de una facturación promedio o 50 % promedio a una facturación por diferencia de lectura.

Cantidad de Medidores Instalados - Equipo Comercial Callao

Tipo	2019	2020	2021	
			Diciembre	Total
Primera Vez	650	723	61	1,561
Reposicion	3,833	3,297	1,235	9,863

- En el presente mes de diciembre 2021 se ha comenzado con instalar medidores ultrasonidos en 665, el mismo que culminará en enero 2022 con un total de 1,150 nuevos medidores. Se espera incrementar la facturación.

Tipo	2019	2020	2021	
			Diciembre	Total
Mecánicos	8,091	45,065	3,325	38,448
Ultrasonido	0	398	665	2,487
Total	8,091	45,463	3,990	40,935

- Alto oposición con la reposición del medidor.



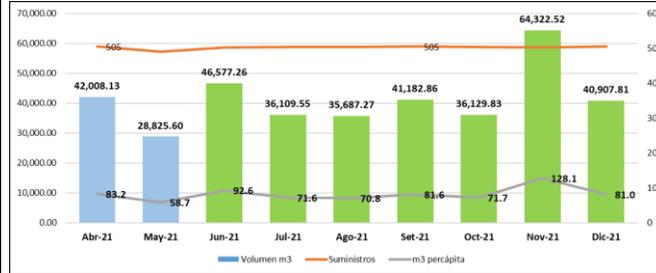
FORMULARIO

Informe de Tres Generaciones

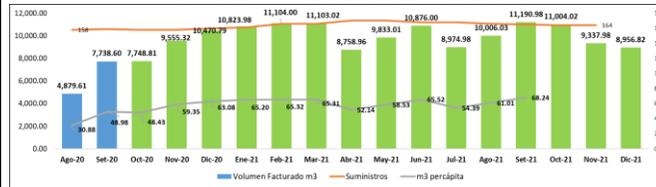
Código : DGMFO0032
Revisión : 02
Aprobado : C-SGI
Fecha : 2021.10.19
Página : 3 de 7

- Se continúa monitoreando los consumos de los medidores ultrasonido. Se realizan campañas de verificación del estado de la tapa y perno, por si fueron manipulados los medidores.

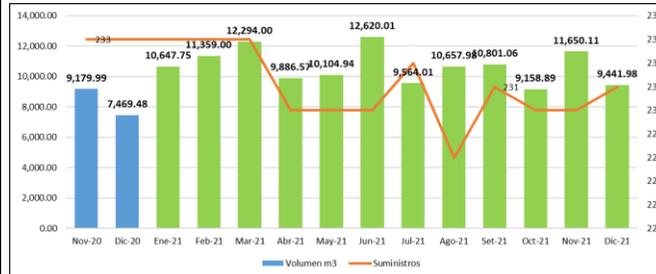
Urb. Ciudad del Pescador



Sector 106 Urb. Ind. La Chalaca



Urb. El Olivar Zona 1



	FORMULARIO	Código : DGMFO0032 Revisión : 02 Aprobado : C-SGI Fecha : 2021.10.19 Página : 4 de 7
	Informe de Tres Generaciones	

5. Acciones de Mejora Propuestas	Responsable	Plazo	6. Seguimiento	Fecha de Cumplimiento
<ul style="list-style-type: none"> - Continuar con la designación de un personal para el recupero de consumos por vandalismo de los medidores. - Continuar con el monitoreo de los consumos de los medidores ultrasonido instalados. 	Equipo Comercial Callao (Proceso de Medición y Facturación)	01 mes	Mensual	31 de enero 2022

Elaborado por: Santiago Cerro Gonzales

Firma:




Fecha de elaboración: 05 / 01 / 2022

	FORMULARIO	Código : DGMFO0032 Revisión : 02 Aprobado : C-SGI Fecha : 2021.10.19 Página : 5 de 7
	Informe de Tres Generaciones	

Objetivo de 1er / 2do Nivel Meta Sunass Principal Resultado Alcances del SGI: ISO 9001 ISO 14001 ISO 45001
 Indicador o Variable: Cobertura de Micromedición ISO/IEC 27001 ISO/IEC 17025 ISO/IEC 17020
 Mes / Periodo: Diciembre 2021 Objetivo:
 Programación: 100% Meta: 100%
 Ejecución: 99.67%

7. Acciones Planeadas	8. Acciones Realizadas	9. Resultados	10. Puntos Problemáticos																							
<p>- En el presente mes de diciembre 2021 se han repuesto 1,235 medidores, haciendo para el año 2021, un total de 9.863 medidores repuestos, muy superior a los años 2019 y 2020. Esta reposición se da en medidores que durante meses o años se encontraban sin medidor debido a la oposición o por ser zona peligrosa.</p>	<p style="text-align: center;">Cantidad de Medidores Instalados - Equipo Comercial Cal</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2" style="text-align: center;">Tipo</th> <th rowspan="2" style="text-align: center;">2019</th> <th rowspan="2" style="text-align: center;">2020</th> <th colspan="2" style="text-align: center;">2021</th> </tr> <tr> <th style="text-align: center;">Diciembre</th> <th style="text-align: center;">Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Primera Vez</td> <td style="text-align: center;">650</td> <td style="text-align: center;">723</td> <td style="text-align: center;">61</td> <td style="text-align: center;">1,561</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Reposicion</td> <td style="text-align: center;">3,833</td> <td style="text-align: center;">3,297</td> <td style="text-align: center;">1,235</td> <td style="text-align: center;">9,863</td> </tr> </tbody> </table>	Tipo	2019	2020	2021		Diciembre	Total	Primera Vez	650	723	61	1,561	Reposicion	3,833	3,297	1,235	9,863	<p style="text-align: center;">Cobertura de Micro medición</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Programado a Diciembre 2021</td> <td style="text-align: center;">94.09</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Ejecutado Diciembre 2021</td> <td style="text-align: center;">93.78</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">% Ejecución</td> <td style="text-align: center;">99.67%</td> </tr> </tbody> </table>	Programado a Diciembre 2021	94.09	Ejecutado Diciembre 2021	93.78	% Ejecución	99.67%	<p>- Alta oposición y resistencia de la población para la instalación del medidor.</p>
Tipo	2019				2020	2021																				
		Diciembre	Total																							
Primera Vez	650	723	61	1,561																						
Reposicion	3,833	3,297	1,235	9,863																						
Programado a Diciembre 2021	94.09																									
Ejecutado Diciembre 2021	93.78																									
% Ejecución	99.67%																									



FORMULARIO

Informe de Tres Generaciones

Código : DGMFO0032
Revisión : 02
Aprobado : C-SGI
Fecha : 2021.10.19
Página : 6 de 7

- Se cuenta con un plan a mediano plazo para la instalación de medidores por primera vez. Se aprecia que en este año 2021 se han instalado más medidores por primera vez, en comparación con los años 2019 y 2020. El plan continuará en los próximos meses del año 2022.

PLAN INSTALACION DE MEDIDORES POR PRIMERA VEZ EN ZONA DE ALTA OPOSICION Y PELIGROSA SECTOR "LA CHALACA" y OTROS				
AÑO	INSTALACION	HABILITACIONES	SIN MEDIDOR	ETAPA
2021	Oct-21	PJ Dulanto	508	APLICACIÓN DE LA DOBLE ASIGNACION FEBRERO 2022
	Nov-21	Urb. Santa Cruz	435	APLICACIÓN DE LA DOBLE ASIGNACION FEBRERO 2022
			943	
2022	Ene-22	AH Aeropuerto	367	INICIO DE LA INSTALACIÓN DE MEDIDOR ENERO 2022
	Ene-22	PJ Miguel Grau	344	INICIO DE LA INSTALACIÓN DE MEDIDOR ENERO 2022
	Ene-22	Urb. Reynoso - 22 Hectareas	159	REINICIO DE LA INSTALACION DE MEDIDORES ENERO 2022
	Feb-22	U.Pop Bella Union	42	INICIO DE LA INSTALACIÓN DE MEDIDOR FEBRERO 2022
	Mar-22	PJ Olaya	403	EN PROCESO DE CHARLAS DE SENSIBILIZACION
	Mar-22	PJ 3 de octubre	147	EN PROCESO DE CHARLAS DE SENSIBILIZACION
	Mar-22	PJ 16 de agosto	19	EN PROCESO DE CHARLAS DE SENSIBILIZACION
	Abr-22	Bocanegra 4	734	
Abr-22	Bocanegra 5	1518		
		3733		

- Alta oposición y resistencia de la población para la instalación del medidor por desconocimiento de la norma y por no estar acostumbrados con una facturación por diferencia de lectura.

	FORMULARIO	Código : DGMFO0032 Revisión : 02 Aprobado : C-SGI Fecha : 2021.10.19 Página : 7 de 7
	Informe de Tres Generaciones	

11. Acciones de Mejora Propuestas	Responsable	Plazo	12. Seguimiento	Fecha de Cumplimiento
<ul style="list-style-type: none"> - Continuar con las charlas de sensibilización a la población en coordinación con los dirigentes, para dar a conocer las bondades de la facturación por diferencia de lecturas. 	Equipo Comerciales Callao (Proceso de Medición y Facturación)	01 mes	Mensual	Al 31 de Diciembre 2021

Elaborado por: Santiago Cerro Gonzales

Firma:  

Fecha de elaboración: 05/01/2022

ASPECTOS CRÍTICOS DE LA GESTIÓN COMERCIAL – EQUIPO COMERCIAL BREÑA

DICIEMBRE 2021

	PRINCIPAL OCURRENCIA	MEDIDAS ADOPTADAS	ACCIONES PREVENTIVAS
ATENCIÓN AL CLIENTE	<p>En el presente mes, se facturó el doble de la asignación de consumo aproximadamente a 300 predios ubicados principalmente en la UV Mirones (Lima), los cuales se oponen a la instalación del medidor.</p>	<p>Se viene sensibilizando a todos los usuarios que se acercan a presentar su reclamo a la Oficina Comercial de Breña, acerca de los derechos y obligaciones que les corresponde, así como de los beneficios de la instalación del medidor y la importancia de la micromedición.</p>	<p>Coordinación con el proceso de MF a efectos de que, en el menor plazo posible, se realice la instalación de los medidores, de todos aquellos casos que han presentado su requerimiento de instalación, desistiendo de la oposición presentada, ello con la finalidad de no seguir facturando el doble de la asignación.</p>



	PRINCIPAL OCURRENCIA	MEDIDAS ADOPTADAS	ACCIONES PREVENTIVAS
Gestión de Recaudación y Cobranza	<p>Recaudación Total</p> <p>Una de las principales ocurrencias en el desarrollo de las actividades del Proceso, ha sido la disminución en los niveles de cobranza, debido a la declaratoria de Emergencia Nacional por las circunstancias del COVID-19, amparado en el decreto Supremo N° 044-2020-PCM del 16.03.2020, y sus ampliaciones hasta el 01.03.2022. Asimismo, la falta de cierre del servicio de agua a los suministros subsidiados, así como a los comprendidos en el D.U. N° 036-2020, lo cual mejoraría los niveles de cobranza.</p> <p>Otro factor es el incremento de los reclamos, lo cual imposibilita la gestión hasta la culminación del proceso. A pesar de ello, con las medidas adoptadas y acciones preventivas se está tratando de mejorar los niveles de recaudación, habiendo alcanzado en el presente mes S/ 25 183 437,00, incrementando en S/ 824 535,00 en comparación al mes anterior.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se está intensificando a las gestiones de atención de financiamientos, atención de requerimientos de los clientes vías correos o WhatsApp, o telefónicos, emisión de estados de cuentas, asimismo se ha dispuesto la revisión de los suministros que no hayan regularizado la deuda, habiendo ingresado requerimientos. • Se ha normalizado la ejecución de los cierres a todas las tarifas, a excepción de los subsidiados. • Coordinaciones y reuniones virtuales a nivel de Grupo de Trabajo, así, como reuniones del proceso, a fin de mejorar la cobranza y no se afecte la sostenibilidad financiera de la empresa. • Para el presente, se ha intensificado de emisión de Cartas Recordatorias de Deuda Ponte al Día y las coordinaciones para la emisión de cartas a los D.U 036-2020. • Se está coordinando y realizando operativos de cierres con apoyo policial, a fin de superar las imposibilidades en zonas peligrosas. • Se está intensificando la actividad de los gestores de recuperación de deuda e exigiendo resultados, así como de la supervisión de campo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se continúa priorizando la atención de requerimientos solicitados por nuestros clientes de conocimiento de sus deudas, estados de cuenta, solicitud de recibos digitales y la atención de los requerimientos de financiamientos. • Se está realizando supervisión en campo a la actividad de distribución de Avisos de Cobranza, a fin de asegurar el cumplimiento de entrega de acuerdo al Cronograma Comercial. • Se están realizando campañas de revisión a suministros que se encuentra cortados por impagos, a fin de que regularicen sus deudas. • Se está intensificando las comunicaciones de recordatorios de deuda a los clientes a fin de que regularicen sus deudas, así como cartas de obturación de alcantarillado y cartas notariales. • Revisión por parte de los analistas de cartera en las coordinaciones para la atención de las imposibilidades de cierre y seguimiento a suministros con importes relevantes y coordinando con el área de atención al cliente a fin de que atiendan los reclamos en el menor tiempo.

Elaborado por: Jorge Zavala Cisneros
Jefe Equipo Comercial Breña



ASPECTOS CRÍTICOS DE LA GESTIÓN COMERCIAL – EQUIPO COMERCIAL ATE-VITARTE

Diciembre - 2021

	PRINCIPALES OCURRENCIAS	MEDIDAS ADOPTADAS	ACCIONES PREVENTIVAS
MEDICION Y FACTURACION	<ul style="list-style-type: none"> • Se mantiene la problemática con las comisarias del sector para la entrega de las denuncias y/o constataciones policiales por oposición durante el estado de emergencia sanitaria. • Imposibilidades en campo lo cual imposibilita el cambio o instalación de medidor, conexiones no ubicadas, reducida capacidad de personal de sensibilización, sinceramiento del estado de conexiones en el catastro. • Se mantiene las oposiciones de los clientes ante incumplimientos de los Proyectos informados para rehabilitación de Redes por la Gerencia de Obras. • Sobre carga por el acceso de reclamos plataforma virtual • Problemas con la conexión remota (internet en las zonas del personal que labora remoto) 	<ul style="list-style-type: none"> • Se reitera trabajos de registros audiovisuales o Amm debidamente firmados cartas con plazo a fin de persuadir al usuario. • Trabajo de sensibilización con personal compartido en la Gerencia Centro – sensibilizadores. • Comunicación con el área social respecto al estado de los proyectos y avances. • Incrementar la eficiencia de la micro medición con el sinceramiento de información en campo a fin de evitar facturaciones promedio. • Priorizar actividades principales durante el día y en horas de menor congestión complementar labores 	<ul style="list-style-type: none"> • Información visual de encarte en los recibos a fin de persuadir al usuario que se oponen a la instalación del medidor. • Sinceramiento del catastro respecto al correcto estado de conexiones en campo para evitar reprocesos (baja forzada, conexiones retiradas de campo). • Capacitación al personal de campo de la contratista para la implementación de mejoras en las estrategias persuasivas de contacto con el usuario. • Evaluar la sistematización de actividades a fin de contar con más personal disponible para análisis en gabinete. • Efectuar análisis masivos de preferencia para una mayor rapidez



Delia López Fernández

Jefe de Equipo Comercial Ate Vitarte (e)

<p style="text-align: center;">GESTION DEL CATASTRO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Con Memorando N° 1393-2021-EGCM-informe N° 040-2021 EGCM –CCC. Alerta Comercial- Evaluación Catastral de suministros sin "NIA" –octubre 2021 nos recomiendan determinar si falta asociar a un NIA existente, o deben indicarnos localidades que solo cuentan con el servicio de alcantarillado sin conexión de agua, para poder excluirse de la base de datos. • De acuerdo con la evaluación del catastro comercial dicha actividad está comprendida como una Alerta Comercial, que consiste en disminuir los datos catastrales de los suministros sin NIA sincerando el catastro. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dado que en este momento se continua con el trabajo vía remoto se realizó un análisis en gabinete encontrando que no contaban con NIAS un grupo de suministros por ser Piletas publicas, lo que fue comunicado vía Memorando N° 2160-2021-ECAV con la finalidad de sincerar el catastro. • En segundo lugar se identificó que a algunas conexiones que se han independizado no se les había asociado el NIA al suministro del cual se independizaban ya que ambos iban a utilizar la misma caja de alcantarillado para sus descargas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se coordinó con el responsable del Proceso GIC, con la finalidad de que realice la capacitación a personal de su proceso para evitar tener suministros sin NIAS que cumplan esta condición.
<p style="text-align: center;">GESTION INCORPORACION DE CONEXIONES</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Implantación (217 conexiones) de habilitaciones rezagadas en el valle amauta 4, distrito de Ate Vitarte. 2. Ejecución del cronograma para detección de posibles conexiones clandestinas que afectan el funcionamiento de la PTAR de Carapongo. 3. Incremento de atención presencial de solicitud para el acceso de servicios básicos. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se coordinó con el Proceso de Medición y Facturación y GCa para una correcta implantación de los suministros. 2. Se coordinó con el EOMR-AV, y las respectivas Contratistas, para atender el requerimiento de la GG. 3. Se ha efectuado la redistribución de las actividades tales como: <ul style="list-style-type: none"> • Emisión de Cartas de Factibilidad • Inspección por denuncias de conexiones clandestinas 	<ol style="list-style-type: none"> 1. La Gerencia Comercial deberá cursar una comunicación a las nuevas autoridades de los municipios responsables de la emisión de las autorizaciones municipales a efectos se restituya el empleo del aplicativo Ventanilla Única. 2. Se solicitará al ET-C los esquineros (Redes de alcantarillado) de las localidades cercanas a la PTAR, de esta manera agilizar la detección de posibles clandestinos en las siguientes etapas del operativo propuesto. 3. Se requiere contar urgentemente con personal de reemplazo de 02 colaboradores

ATENCIÓN AL CLIENTE

- | | | |
|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Tenemos casos constantes que el sistema no permite refactorizar, los cuales son reportados a Mesa de Ayuda, como: <ul style="list-style-type: none"> - Suministro 4044053 modificar los meses de mayo de 2020, marzo y abril de 2021 sobre la base de S/ 82.43 soles, S/ 771.38 soles y S/ 665.73 soles, respectivamente según Resolución N° 09604-2021-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA. - Suministro 5586363 Mes de junio 2021 corresponde modificar a 40m3 según acta de audiencia de fecha 11.08.2021, se ha reportado varias veces. - El sistema Open SGC está generando orden de cierre del servicio cuando el usuario se encuentra en plazo para impugnar, dicha acción ha generado rechazo en el cliente y es una mala imagen para la empresa. El suministro es 5287241 reclamó los meses de octubre y noviembre 2021 fue notificado con fecha 17.12.2021 y tiene 15 días útiles para impugnar (hasta el 10.01.2022); sin embargo, el 29.12.2021 se cerró el servicio. | <ul style="list-style-type: none"> • Por el suministro 4044053 se remitió Memorando N° 2196-2021-EC-AV a ETIC de fecha 22.12.2021 para modificar lo dispuesto por SUNASS y se reportó a Mesa de Ayuda generándose el TICKET N° 034619, a la fecha se encuentra pendiente de atención. • Por el suministro 5586363 se generó TICKET N° 2021-028880. • Se ha coordinado con el GRyC para la reapertura del servicio y fue reportado a Mesa de Ayuda con fecha 30.12.2021 para su atención, generándose el TICKET N° 2021-034847. | <ul style="list-style-type: none"> • Se ha reiterado el pedido a Mesa de Ayuda y las facturaciones de los meses de mayo de 2020, marzo y abril de 2021 se mantiene congelados para evitar que salga cierre del servicio. • Se ha reiterado el pedido a Mesa de Ayuda • Mesa de Ayuda derivó al especialista para su atención, a la fecha no hay respuesta. |
|---|---|---|



ASPECTOS CRÍTICOS DE LA GESTIÓN COMERCIAL – EQUIPO SERVICIOS Y CLIENTES ESPECIALES – DICIEMBRE 2021

	PRINCIPALES OCURRENCIAS	MEDIDAS ADOPTADAS	ACCIONES PREVENTIVAS
GESTIÓN DE CASTASTRO COMERCIAL	<ul style="list-style-type: none"> En el mes de noviembre se solicitó Información del Catastro de Fuente Propia por el Equipo de Auditoria Técnico Administrativa, a través del Memorando N° 302-2021-EATA del 24.11.2021 y La Dirección de fiscalización de SUNASS a través del Oficio N° 1654-2021-SUNASS-DF del 12.11.2021 de 70 suministros con Licencia Agraria y 315 usuarios, respectivamente, por denuncia inconsistente presentada sobre supuestas irregularidades en el Catastro y la Facturación. Dicho acto fue realizado por un Trabajador de la empresa al EATA y SUNASS. Las respuestas y explicaciones de las supuestas irregularidades fueron contestadas en informes del ESCE a los órganos que lo requirieron, que se concluyeron en la primera quincena de diciembre 2021. 	<ul style="list-style-type: none"> Se requirió el apoyo de todos los trabajadores del Proceso Gestión de Catastro, que inclusive tuvieron que laborar con horas extras y descanso compensatorio para el cumplimiento de los plazos establecidos. 	<ul style="list-style-type: none"> Se elaboró una estructura de carpetas en la plataforma del SEDAPOINT donde se mantiene la información escaneada sustentatoria de ninguna irregularidad en el catastro, la misma que puede ser consultada por todos los colaboradores del ESCE. <p>El siguiente Link: http://sedapointprd/gc/esce/Documentos%20Compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fgc%2Fesce%2FDocumentos%20Compartidos%2FESCE%2DGC%2FFUENTE%20PROPIA</p>



Firmado digitalmente por:
**RICARDO FERNANDO JESUS
 ALCAZAR MACAVA**
 Motivo: Jefe Equipo
 Servicios y Clientes Especiales
 Fecha: 06/01/2022 16:33:08-0500

GESTIÓN RECAUDACIÓN Y COBRANZA

- La compensación de la deuda (DL 148) solicitada por el contribuyente UNION DE CERVECERIAS PERUANAS BACKUS Y JHONSTON SAA, se dio (luego de diversas coordinaciones con el EAL, el ECGe, la GC, el GALR y la GF) mediante la RGG N° 491-2021-GG emitida por la GG con fecha 03/11/2021, Resolución de Compensación de Pagos Indebidos Backus; mediante la cual se ordena entre otros que el ESCE la notifique y BACKUS pague el saldo pendiente S/ 4,578,805.38, resultante del proceso de compensación.
- El 10/11/2021, el ESCE cumplió con notificar a BACKUS la Resolución RGG N° 491-2021-GG mediante Carta N° 3386-2021-ESCE.
- Mediante Carta S/N-2021 del 29/11/2021, BACKUS remite respuesta a nuestra Carta N° 3386-2021-ESCE solicitando a SEDAPAL admita a trámite el recurso de apelación y se disponga su elevación al Tribunal Fiscal conforme a Ley, para que este último se pronuncie sobre la Resolución de Gerencia General N° 491-2021-GG entre otros sobre la liquidación de los intereses moratorios a su favor, así como la aplicación de la compensación en los términos establecidos por Ley.
- Mediante correo del 03.12.2021, el ESCE cursó el recurso de apelación de BACKUS a la GALR mediante la GC para que se le brinde el tratamiento correspondiente.
- En atención a lo solicitado por el ER, el ESCE, mediante Memorando N° 2338-2021-ESCE del 23/12/2021 envía el Expediente Físico fedateado (incluyendo Informe Técnico N°029-ESCE-GRYC) para con ello, el ER eleve la apelación de Backus al Tribunal Fiscal.
- Mediante Carta N° 004-2021-ER el ER del 27/12/2021, el ER procedió con la Elevación del Recurso de Apelación interpuesto por Unión de Cervecerías Backus.
- Mediante Sentencia TC 940/2021, el Tribunal Constitucional declara NULA la Casación N° 11895-2015, que incluye 06 Resoluciones de Determinación correspondientes al mes de junio 2021 por un total de S/ 340,373, que forman parte del proceso de compensación (correo adjunto de Carlos Cieza).
- Mediante correo del 27/12/2021, el ESCE remite Ayuda Memoria al EAL para NOTA DE PRENSA, sobre la Sentencia del Tribunal Constitucional N° TC 940/2021 a favor de BACKUS.



Firmado digitalmente por:
RICARDO FERNANDO JESUS
ALCAZAR MACAVA
Motivo: Jefe Equipo
Servicios y Clientes Especiales
Fecha: 06/01/2022 16:33:19-0500

GESTIÓN DE INCORPORACIÓN DE CONEXIONES	<p>Con fecha 02/12/2021 se llevó a cabo una reunión virtual entre representantes de la OEFA y SEDAPAL para realizar coordinaciones interinstitucionales referente a los trabajos realizados para la Recuperación de la Bahía del Callao, comunicada a SEDAPAL a través del Oficio N° 01250-2021-OEFA/DSAP del 29 de noviembre del 2021, de la cual no se hizo participe al ESCE, en el mencionado trabajo realizado se han identificado industrias que en algunos casos no registran NIS, NIA y/o CU en el sistema comercial, ante lo cual se ha iniciado una campaña de inspecciones para la verificación y captación de pozos, así como para la identificación y detección de conexiones de alcantarillado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Se notificó a los Clientes/Usuarios, se programaron inspecciones conjuntas de Incorporación de Fuente Propia y Detección de Conexión Clandestina con Georadar por parte del Contratista HCI, las mismas que se vienen ejecutando desde el 27/12/2021, con la supervisión de personal de SEDAPAL a fin de garantizar el adecuado trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> Se elaboró un cronograma previo de forma conjunta entre el personal que tiene a su cargo la actividad de Incorporación de Pozos con los que tienen a su cargo la actividad de Detección de Conexiones Clandestinas con la finalidad de desarrollar la campaña de manera más eficiente en el uso de recursos.
---	---	--	--

MEDICIÓN Y FACTURACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> En el mes marzo 2021 se retomaron las gestiones respecto a los 06 medidores ultrasónicos de 100 mm, marca ARAD, modelo Octave, adaptados a la telemetría celular presentados por HCI en el año 2020, los cuales serán instalados en los Surtidores de SEDAPAL. Con fecha 31.05.2021 se ha procedido a instalar el medidor N° JI90000009 en el suministro N° 7043409 correspondiente al Surtidor Villas de Ancón" ubicado en el distrito de Ancón. El 29.09.2021 se ha instalado el módulo en el medidor N° JI19000016 instalado el 16.07.2021 en el suministro N° 5124017 del Surtidor CR 27 Musa ubicado en La Molina. Con fecha 29.09.2021 se procedió a la instalación de los medidores N° JI19000013 y JI19000012 en los suministros Nos 2857836 y 2857837 de los Surtidores El Sol ubicado en VES y el S6 – Próceres ubicado en S.J.M. El 06 de octubre 2021 se procedió con instalar el medidor N° JI19000014 con el respectivo módulo en el suministro 2874439 del Surtidor R Concreto ubicado en VMT. Los 05 casos se encuentran validados y reportando lecturas diariamente. 	<ul style="list-style-type: none"> Para el mes de noviembre de 2021, se programó la instalación del medidor con su respectivo módulo en el Surtidor S-2 Manchay identificado con suministro 6840810 ubicado en el distrito de Pachacamac. Con fecha 12.11.2021 se solicita al EOMR VES la autorización para la instalación del medidor en el Surtidor S-2 Manchay. Mediante correo de fecha 12.11.2021 el EOMR VES responde que se ha programado reinicio de actividades con camiones cisterna y que el horario de despacho es de 05:00 a 18:00 horas motivo por el cual la instalación se debe programar después de las 18:00 horas. Mediante correo de fecha 01.12.2021 se ha solicitado al EOMR VES la autorización para efectos de instalar el medidor el 03.12.2021 a partir de las 18:00 horas. 	<ul style="list-style-type: none"> Con fecha 02.12.2021 se ha procedido a la instalación del medidor N° JI19000015 con su respectivo módulo en el suministro No 6840810 del Surtidor S-2 Manchay ubicado en Pachacamac. El mencionado medidor ha sido registrado en el sistema comercial, ha sido validado y a partir de la facturación de enero 2022 se registrará en el sistema comercial las lecturas remotas. Cabe mencionar que se ha previsto en el nuevo contrato SACO se cuente con medidores de tecnología de lectura remota para ser instalados en los demás Surtidores de SEDAPAL.
-------------------------------	--	---	--

ATENCIÓN AL CLIENTE	<ul style="list-style-type: none"> • Se culminó con el plan de trabajo aprobado por la Jefatura para sincerar los reclamos congelados en el sistema comercial EGC, relacionados con el Decreto legislativo 148 cuando la extracción por el uso de aguas subterráneas era considerada como un tributo y dicho procedimiento se tramitaba con las reglas y pautas previstas en el código tributario. • Al 18.12.2021, se han revisado 1,454 reclamos con una deuda total de S/ 28,840,087.55 soles. De los cuales: <ul style="list-style-type: none"> ✓ 990 están en apelación (2da Instancia). ✓ 80 en Reconsideración. ✓ 384 Reclamos de 1ra Instancia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Así mismo, 636 reclamos están con deuda congelada los cuales equivalen al 44% del total de reclamos. • 818 reclamos pendientes de resolver sin deuda, los cuales se dieron de baja en el sistema Comercial, los cuales equivalen al 56% del total de reclamos. Estas bajas de dichos reclamos fueron alertados a Gestión Comercial para conocimiento y acción necesaria. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se ha creado una nueva estructura de carpetas en el SEDAPOINT, que sirven de repositorios de los documentos soporte que se vienen escaneando, con la siguiente ruta: ALERTAS COMERCIALES/ MEMORANDOS ENVIADOS - MEMORANDO RECEPCIONADOS - RECLAMOS / USUARIOS / CODIGO DE USUARIO, para que sirva de consulta de los casos revisados y que pueden acceder solo el personal del ESCE. • Se ha comunicado oportunamente al Equipo Gestión Comercial y Micromedición que, los casos de apelación deberían mostrarse como "Pendientes en Tribunal Fiscal y los otros casos de reclamos de fuente propia, debería hacerse referencia a que corresponden a reclamos por tributo, por tener una normativa diferente; sin haber recibido respuesta aún sobre nuestra propuesta de sinceramiento.
----------------------------	---	---	---



Firmado digitalmente por:
RICARDO FERNANDO JESUS
ALCAZAR MACAVA
Motivo: Jefe Equipo
Servicios y Clientes Especiales
Fecha: 08/01/2022 16:33:49-0500