

Informe N° 003 -2021-GC

A : Ana Mendoza Guevara
 Jefe Equipo Planeamiento Operativo y Financiero

Asunto : Informe de Gestión Mensual – Junio 2021 - GC-PR150

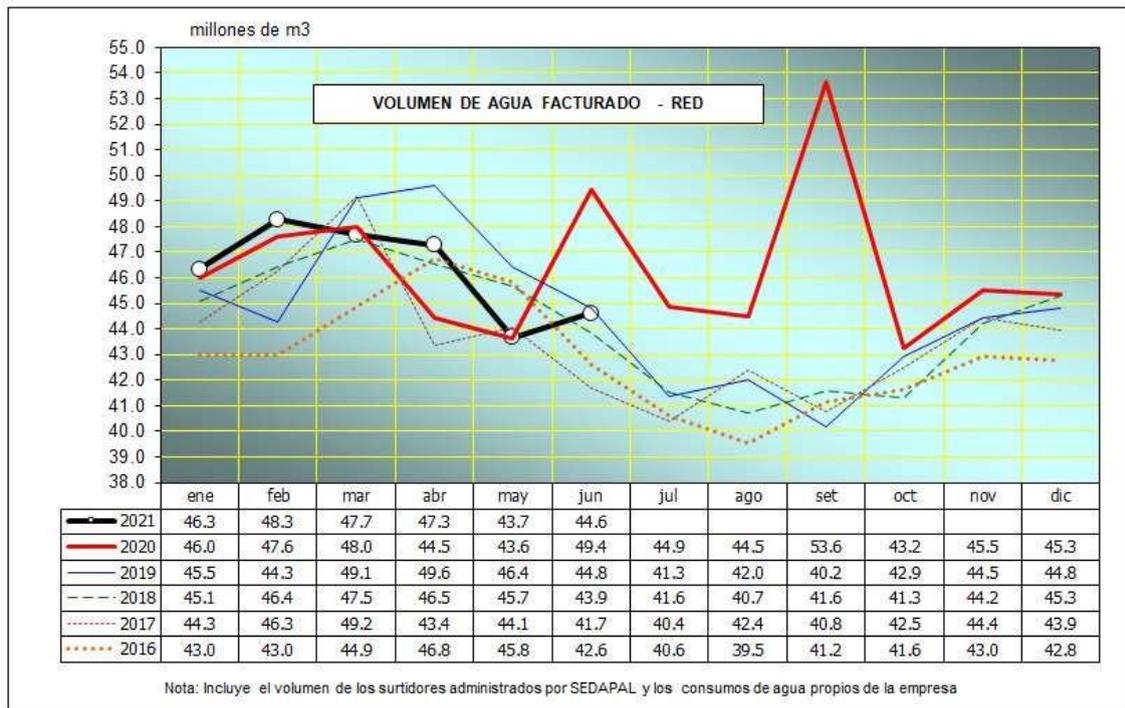
Fecha : Lima, 03 de agosto de 2021

Volumen Facturado

En el mes de junio, el volumen facturado por agua uso de la red fue 44 162 994 m³, para un total de 1 544 092 conexiones de agua facturadas, con 2 601 829 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 422,3 miles de m³, y además los consumos de agua de los locales de SEDAPAL por 19,7 miles de m³, el volumen total de agua registrado del mes alcanza a 44,6 millones de m³.

Evolución Mensual del Volumen Facturado



(Uso de la Red)

El total volumen facturado aumentó en 0,9 millones de m³ con relación al mes anterior, lo que significó un incremento de 2,2%, debido al mayor consumo de los clientes facturados por diferencia de lectura como consecuencia, más días promedio entre fechas de lectura, con respecto al mes anterior.

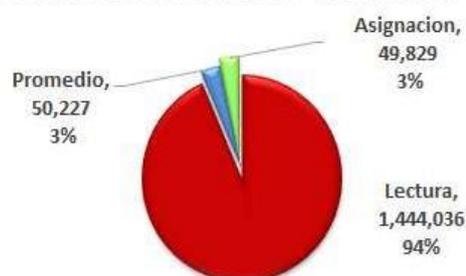
Las conexiones facturadas por diferencias de lecturas aumento en 2 973 conexiones, en tanto las conexiones facturaciones por promedio se disminuyeron en 1 708 conexiones respecto al mes pasado.

Las conexiones facturadas por diferencia de lectura fueron 1 444 036 conexiones con un volumen de agua facturado de 41,0 millones de m³, mayor que el mes pasado que fue 39,8 millones de m³ superior en 1,2 millones de m³ con relación al mes pasado. (2.9%).

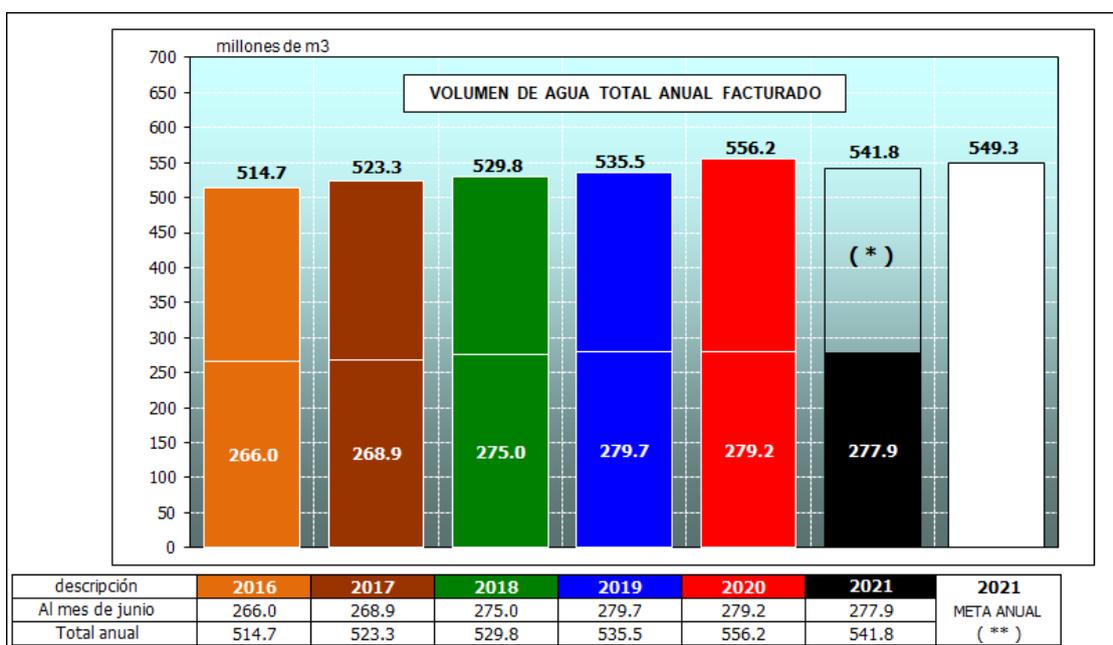
El volumen facturado aumento en los Equipos Comerciales y en el ESCE, como también debemos tomar en cuenta las incorporaciones nuevas que se facturaron en este mes.

Al mes de junio se ha facturado 277.9 millones de m³ del total programado en el Plan Operativo 2021 es de 549,3 millones de m³ incluyendo a los surtidores administrados por SEDAPAL y los consumos propios de la empresa.

Conexiones Facturadas - Modalidad



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 16,97 m³/u.uso. mayor al registrado el mes pasado que fue 16,61 m³/u.uso.

Catastro de Conexiones y Unidades de Uso

En el catastro comercial se tiene registrado 1 611 328 conexiones de agua potable, con un incremento de 2 067 conexiones respecto al mes pasado principalmente en el Equipo Comercial Comas debido a las ventas e incorporaciones 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

solicitada y se realiza un mejor control en el cumplimiento de los plazos para evitar problema con los permisos municipales.

Las unidades de uso registran 2 853 132 unidades, con un incremento de 6 570 unidades de uso respecto al mes anterior. El aumento se presenta en los Clientes Multifamiliares.

Sobre los Aspectos de la Micromedición y el Nivel de Micromedición

En junio se registra 1 549 107 conexiones de la red con medidor, creciendo en 1 947 conexiones con relación al mes anterior. Debido a la instalación de medidores y/o cambios en caso de los medidores inoperativos.

El indicador de Cobertura de Medidores (conexiones con medidor / total conexiones catastro), se mantiene en 96,1%, similar al mes pasado. En este resultado inciden los medidores que fueron instalados y/o hurtados, vandalizados.

El Nivel de Micromedición (conexiones facturadas por lectura / total conexiones catastro), se encuentra en 89,6%, en estos resultados inciden los facturados por diferencia de lecturas.

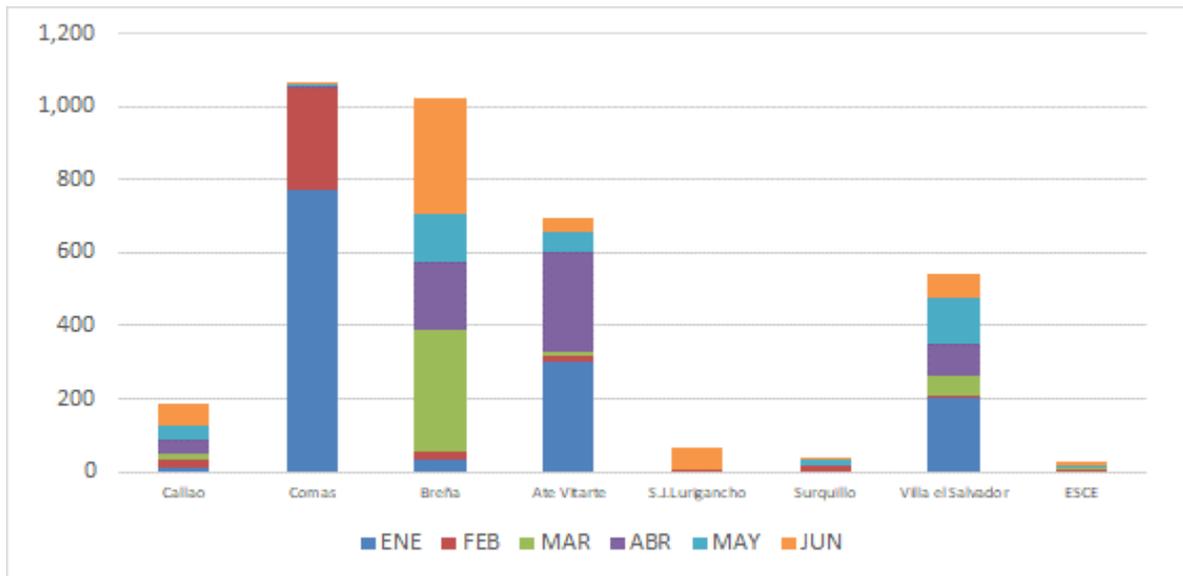
Asimismo, se obtuvo una Eficiencia de la Micromedición (conexiones facturadas por lectura / conexiones con medidor) de 93,2%, ligeramente mayor que el mes pasado que fue 93.1 %.

Mes / Año	Jul-20	Ago-20	Set-20	Oct-20	Nov-20	Dic-20	Ene-21	Feb-21	Mar-21	Abr-21	May-21	Jun-21
Total Conexiones Catastro	1,593,358	1,593,526	1,594,030	1,596,595	1,598,486	1,602,496	1,603,078	1,604,581	1,606,420	1,607,119	1,609,261	1,611,328
Conexiones con Medidor	1,524,365	1,523,566	1,523,566	1,528,281	1,528,575	1,535,808	1,535,701	1,539,852	1,543,423	1,543,260	1,547,160	1,549,107
Total Conexiones Facturadas	1,513,481	1,522,180	1,527,013	1,528,703	1,531,880	1,538,303	1,541,166	1,542,110	1,538,711	1,541,464	1,542,872	1,544,092
Conexiones Facturadas por Lecturas	1,383,543	1,401,668	1,412,300	1,423,548	1,428,447	1,422,512	1,424,966	1,432,184	1,441,757	1,441,792	1,441,063	1,444,036
Nivel de Micromedición Programado (%)	90.55%	90.64%	90.74%	90.84%	90.94%	91.05%	89.55%	89.57%	89.58%	89.73%	89.73%	89.76%
Nivel de Micromedición Ejecutado (%)												
Total cnx. facturadas x Lectura / Total cnx. catastro	86.83%	87.96%	88.60%	89.16%	89.36%	88.77%	88.89%	89.26%	89.75%	89.71%	89.55%	89.62%
Avance del Nivel de Micromedición (%)	95.90%	97.04%	97.65%	98.15%	98.26%	97.49%	99.26%	99.65%	100.19%	99.99%	99.80%	99.85%
Eficiencia de la Micromedición	90.76%	92.00%	92.70%	93.15%	93.45%	92.62%	92.79%	93.01%	93.41%	93.43%	93.14%	93.22%
Cobertura de la Micromedición	95.67%	95.61%	95.58%	95.72%	95.63%	95.84%	95.80%	95.97%	96.08%	96.03%	96.14%	96.14%

Medidores Robados – Periodo 2021

Equipo Comercial	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total	%
Callao	13	20	16	39	39	58							185	5.09
Comas	774	278	0	3	6	2							1,063	29.22
Breña	32	22	337	186	129	319							1,025	28.17
Ate Vitarte	299	16	12	274	57	37							695	19.10
S.J.Lurigancho	2	2	0	0	0	60							64	1.76
Surquillo	3	11	2	2	13	5							36	0.99
Villa el Salvador	204	4	55	88	125	67							543	14.93
ESCE	2	3	5	0	9	8							27	0.74
Total	1,329	356	427	592	378	556	0	0	0	0	0	0	3,638	100

Fuente: Sistema Comercial OPEN SGC

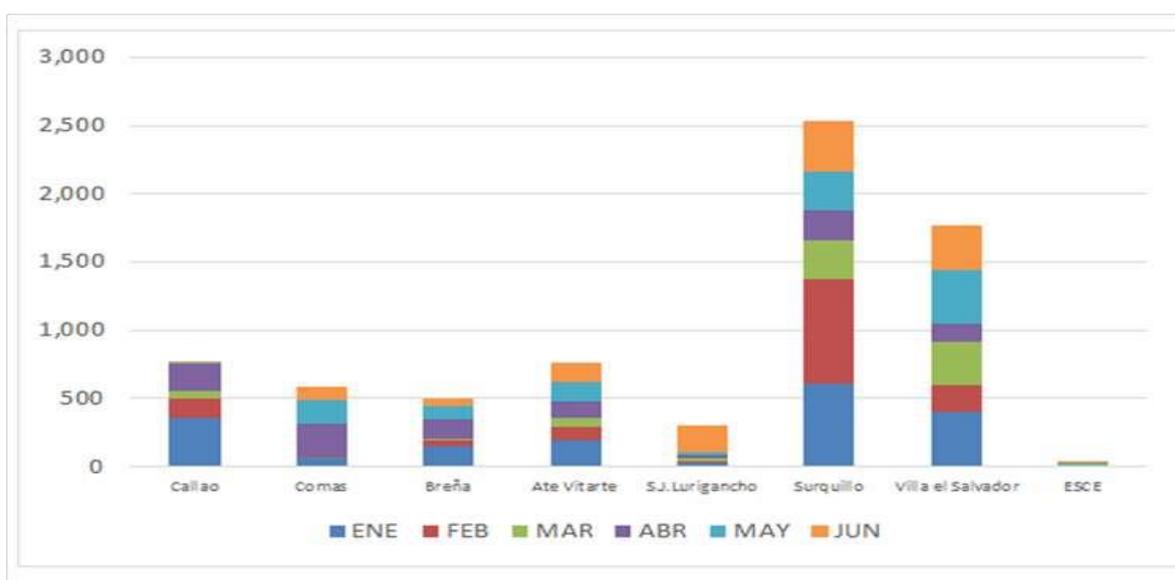


Durante el presente mes, los Equipos Comerciales han registrado en el Sistema Comercial OPEN-SGC, levantamientos de medidor por robos un total de 556 casos. En cuanto al resultado acumulado en lo que va del año, se observa que el Equipo Comercial Comas registra la mayor cantidad de robos con 1 063 (29,2%) medidores, seguido por el Equipo Comercial Breña con 1 025 (28,2%) medidores robados. Los que han reportado la menor cantidad de robos son: ESCE con 27 casos (0,7%) y el Equipo Comercial Surquillo con 36 casos (1,0%) de medidores robados.

Medidores Vandalizados – Periodo 2021

Equipo Comercial	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total	%
Callao	354	140	59	199	11	11							774	10.68
Comas	75	8	4	221	177	95							580	8.00
Breña	145	48	9	139	102	60							503	6.94
Ate Vitarte	189	96	69	126	134	149							763	10.53
S.J.Lurigancho	27	9	27	18	24	197							302	4.17
Surquillo	612	765	283	217	279	377							2,533	34.94
Villa el Salvador	397	199	315	134	397	321							1,763	24.32
ESCE	1	9	5	4	6	6							31	0.43
Total	1,800	1,274	771	1,058	1,130	1,216	0	0	0	0	0	0	7,249	100

Fuente: Sistema Comercial OPEN SGC



Durante el presente mes, se registraron 1 216 medidores vandalizados. En cuanto al resultado acumulado en lo que va del año los Equipos Comerciales de Surquillo y Villa el Salvador, han registrado la mayor cantidad de vandalismos con 2 533 (34,9%) y 1 763 (2,3%) casos respectivamente. Los Equipos que han reportado la menor cantidad de vandalismos son: ESCE con 31 (0,4%) y el Equipo comercial San Juan de Lurigancho con 302 (4,2%) casos respectivamente.

Programa de Instalación de Medidores-2021

Medidores Instalados en el 2021

Tipo Instalación	Programación		Ejecución		% Efectividad	
	Acumulada	Jun-21	Acumulada	Jun-21	Acumulado	Jun-21
Primera Vez	13,809	4,054	10,796	2,200	78.18%	54.27%
Reposición	10,572	1,763	20,391	2,429	192.88%	137.78%
Cambio	77,955	11,280	180,191	25,439	231.15%	225.52%
Total	102,336	17,097	211,378	30,068	206.55%	175.87%

Imposibilidades a la Instalación de Medidores

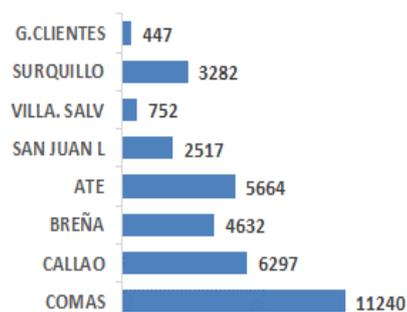
Oposición Cliente	Zonas Peligrosas	Problemas Operativos	abast. < 8hrs	Total
41,487	20,967	808	35,492	98,754

Respecto a las imposibilidades a la instalación de medidores, desde el mes de abril de 2020 se ha sincerado el dato de Zonas Peligrosas, en base a la información del Sistema GIS que realizó el Grupo de Administración del Sistema Comercial – ASC del EGCM. Hecho que ha generado un aumento en los casos de las conexiones pendientes de instalación de medidor que tienen el problema de Zonas Peligrosas.

Suministros Cortados por Impago

En la red se tiene registrado 37 367 conexiones cerradas con deudas por pagar en el estado Cortados por Impago, mayor en 3 989 conexiones respecto al mes anterior. En el EC. Comas se registra la mayor cantidad de cortes de agua con 11 240 conexiones, siendo la mayor proporción en los multifamiliares no individualizados. Por otro lado, las conexiones en el estado Baja Voluntaria registran 12 028 suministros, ligeramente mayor en 8 conexiones respecto al mes pasado.

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 junio se encuentra en 95,8%.



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, servicios colaterales, servicio de monitoreo y gestión de uso de aguas subterráneas y otros cargos, fue de S/ 211,6 millones de soles, con un incremento de S/ 5,5 millones de soles (2,7%) respecto al mes anterior, debido a los mayores volúmenes facturados por diferencia de lectura por concepto de consumo agua. 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.

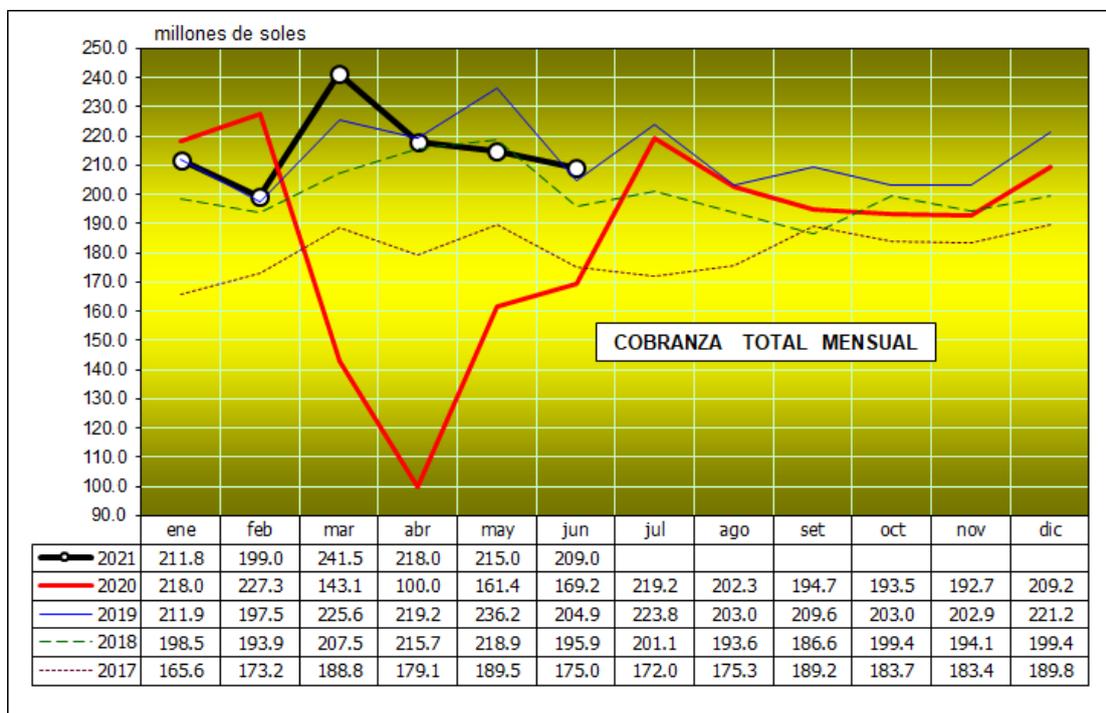
Comentarios de la Cobranza

En el presente mes se recaudó S/ 209,0 millones de soles, menor en S/ 6,0 millones de soles en relación con el mes de mayo, 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.

Debemos tener presente, que el mes de junio tiene menos días útiles de cobranza, como el día 29 que ha sido feriado (San Pedro y San Pablo), incidiendo en los resultados de fin de mes.

Evolución Mensual de la Cobranza

(Red y Fuente Propia)



Sobre los Saldos Deudores por Cobrar

Se tiene un total de S/ 543,1 millones de soles por cobrar de los usuarios de la red y de fuente propia, mayor en S/ 3,6 millones de soles (0,7%) en relación con el mes anterior debido al incremento de la deuda en los usuarios de la red y fuente propia.

En la estructura del Total de las Deudas por Cobrar por antigüedad de meses deudores, en el rango de Hasta 2 meses deudores de antigüedad, con S/ 139,1 millones de soles, creció en 2,3% (S/ 3,1 millones de soles). 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.

En el rango De 3 a más meses deudores, con S/ 404,0 millones de soles por cobrar, compuesta por los clientes morosos y la cartera pesada, los importes aumentaron ligeramente en 0,1% (S/ 0,4 millones de soles), principalmente en fuente propia con respecto al mes anterior.

Desde el mes de febrero se reinició los cierres de servicios de agua y alcantarillado (Conforme la Resolución de Consejo Directivo N° 039-2020-SUNASS-CD) ello ha contribuido a recuperar la cartera deudora.

Finalmente, de acuerdo con el DU N° 036-2020 a partir del mes de julio se realizará el fraccionamiento de hasta en 24 cuotas de aquellos recibos en deuda emitidos de marzo 2020 a abril 2021 de los clientes beneficiados con tarifa social y domestico subsidiado con consumos menores a 50 m3.

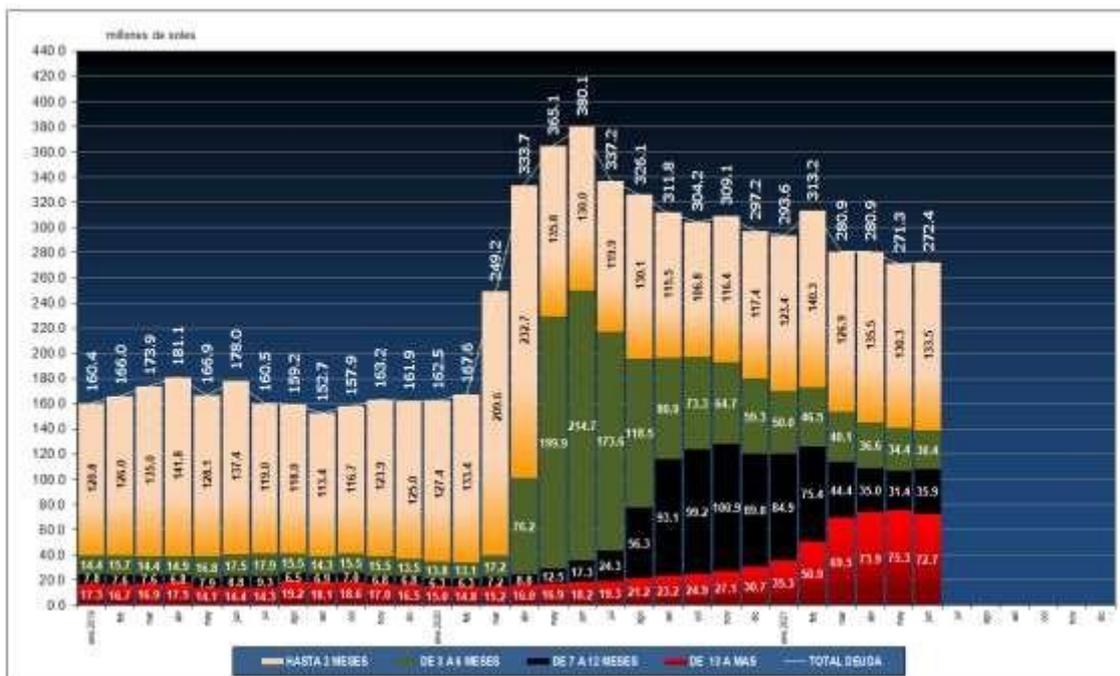
DEUDAS POR COBRAR - POR ANTIGUEDAD DE MESES DEUDORES

TOTAL SEDAPAL

(en millones de soles)

RANGOS DE MESES DEUDORES	2021	2021	VARIACION MENSUAL	
	MAYO	JUNIO	IMPORTE	PORCENTUAL
TOTAL	539.563	543.117	3.555	0.7%
Uso de la Red	271.347	272.414	1.067	0.4%
Fuente Propia	268.216	270.704	2.488	0.9%
Hasta 2 meses	135.987	139.128	3.141	2.3%
Uso de la Red	130.271	133.508	3.237	2.5%
Fuente Propia	5.716	5.620	-0.097	-1.7%
De 3 a más meses	403.575	403.989	0.414	0.1%
Uso de la Red	141.076	138.905	-2.170	-1.5%
Fuente Propia	262.500	265.084	2.584	1.0%
De 3 a 6 meses	34.901	31.338	-3.563	-10.2%
Uso de la Red	34.400	30.351	-4.049	-11.8%
Fuente Propia	0.501	0.987	0.486	97.0%
De 7 a 12 meses	33.036	37.531	4.495	13.6%
Uso de la Red	31.410	35.867	4.457	14.2%
Fuente Propia	1.626	1.664	0.038	2.4%
De 13 a más meses	335.638	335.119	-0.519	-0.2%
Uso de la Red	75.265	72.687	-2.578	-3.4%
Fuente Propia	260.373	262.432	2.060	0.8%

Evolución Mensual de las Cuentas por Cobrar Comerciales – Uso de la Red
Año 2019 – 2021



Reclamos Comerciales

En el mes de junio 2021 se **recepccionó** en total 12 086 casos, principalmente por el medio virtual 5 336 casos, en persona 4 132 casos, telefónico 2 465 casos y escrito 153 casos, registrados principalmente en las tipologías por consumo medido (7 969 casos). Los reclamos aumentaron en 210 casos con respecto al mes anterior, principalmente en el Equipo Comercial Comas.



Se **solucionó** en total 11 806 casos, de los cuales 8 254 casos se declararon infundados y fundados 3 552 casos, quedaron **pendientes** de solución 14 439 casos de reclamos.

El indicador Días Promedio de Solución de Reclamos Comerciales fue de 25,9 días menor a la meta programada 32,2 días.

Aspectos relacionados a las actividades de Marketing

a) Recibo de Cobranza

En el mes de junio se incluyó en el recibo de cobranza el Código QR, a través del cual los clientes pueden cancelar su recibo desde su celular, escaneándolo desde su billetera electrónica favorita. La implementación de este servicio fue difundida en los recibos de junio.



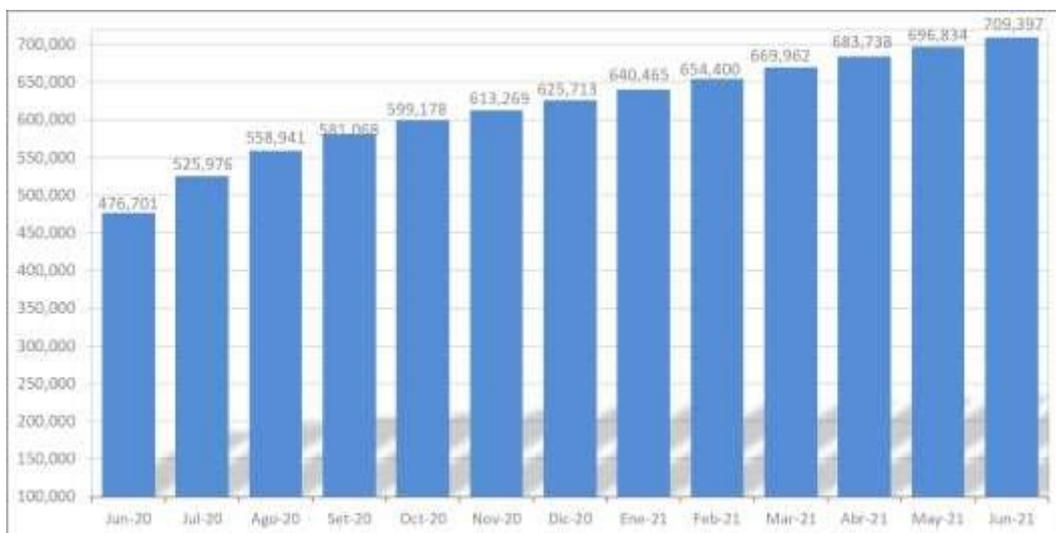
b) Planes y Programas de Marketing

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

Producto de las acciones de difusión vía web y redes sociales 709,397 clientes ya están disfrutando de los servicios de la Oficina Virtual. En el mes de junio se han incorporado 12,553 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

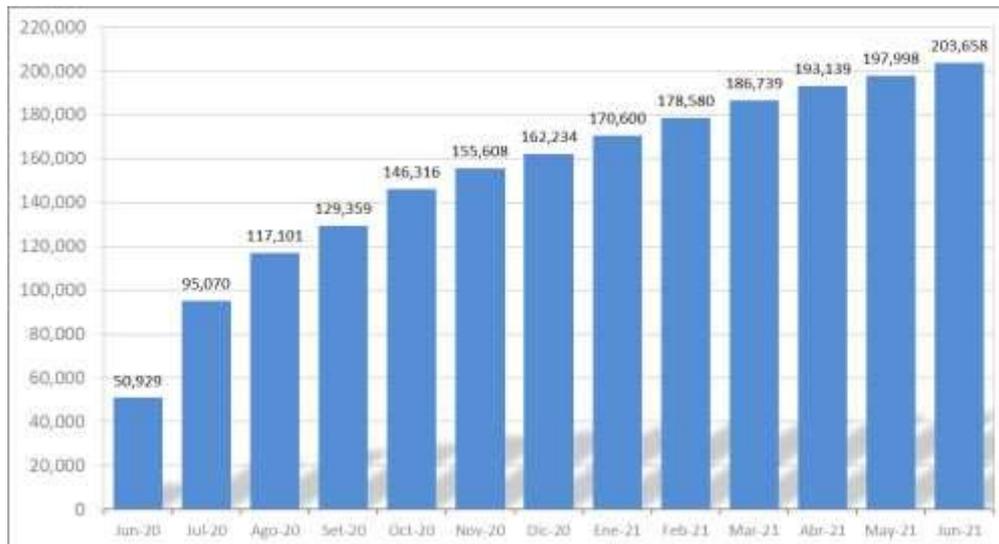


✓ Afiliación Virtual al Recibo Digital

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 junio hay 6,488 nuevos registros, lo que da un total 203,658 afiliaciones en lo que va del año.

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

Evolución de Afiliaciones a Recibo Digital



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

✓ Elaboración de Folletería, Volante y Banner

- Folletería:

Se ha realizado la actualización, tanto de diseño como de contenido de la folletería a distribuirse. Asimismo, se entregaron folletos con diverso contenido informativo a los Equipos Comerciales para ser distribuidos a los usuarios que visitan nuestras Oficinas de Atención y Oficinas de Pago.

Nº	Equipos	Cantidad Total
1	Equipo Comercial Comas	60,000
2	Equipo Comercial Callao	60,000
3	Equipo Comercial Breña	58,000
4	Equipo Comercial Ate Vitarte	60,000
5	Equipo San Juan de Lurigancho	58,000
6	Equipo Comercial Surquillo	58,000
7	Equipo Comercial Villa El Salvador	58,000
8	Equipo Servicios y Clientes Especiales	58,000
9	Equipo Gestión Comercial y Micromedicación	22,000
TOTAL		492,000

- Banner:

Previa evaluación del estado de los Banner de los Equipos Comerciales y Equipo Servicios y Clientes Especiales, en el mes de junio se desarrollaron nuevos modelos de Banner y el cambio de los modelos antiguos, por encontrarse deteriorados o con información desfasada.



- **Volante:**

En cumplimiento a lo solicitado por SUNASS se ha elaborado el volante "Derechos, Obligaciones y Prohibiciones del Titular de la Conexión y Usuarios", para adjuntarlo al Comprobante de Pago de agua, motivo por el cual se ha realizado la impresión de 1 611 510 volantes, que tiene como objetivo informar a los usuarios sobre sus derechos, obligaciones, prohibiciones, incumplimientos y penalidades sobre el servicio de agua; asimismo, apoyar la actual campaña de afiliación al recibo digital.

Equipos	Cantidad Total
E.C. COMAS	442,208
E.C. CALLAO	186,392
E.C. BREÑA	160,320
E.C. ATE-VITARTE	233,100
E.C. SAN JUAN LURIGANCHO	166,947
E.C. V. SALVADOR	230,856
E.C. SURQUILLO	174,786
GRANDES CLIENTES	16,901
TOTAL GENERAL	1,611,510

- ✓ Servicio de Realización de Actividades Promocionales de Apoyo a la Gestión Comercial
En el mes de junio, la empresa Inversiones Monte Claro SAC continuando con el Servicio de Realización de Actividades Promocionales de Apoyo a la Gestión Comercial, realizó la difusión de la campaña de "Únete al cambio. Elige el recibo digital" con la finalidad de promover la afiliación al recibo digital.

La estrategia consistió en aprovechar el tiempo que dura el semáforo en rojo, para brindar los mensajes mediante una pequeña puesta en escena teatral y a su vez entregar flyers y merchandising (con la bioseguridad correspondiente) a los automovilistas y transeúntes presentes.



- ✓ Servicio para el Programa de Marketing Interno
 La Asociación Centro Educacional NIKEI que tiene a cargo el Servicio para el Programa Marketing, cuya finalidad es mejorar la presentación de las Oficinas de atención en fechas importantes, creando ambientes agradables y acogedores tanto para el personal de SEDAPAL como para los clientes que las visitan, durante el mes de junio desarrolló 01 ambientación:

Día del Padre

En coordinación con la empresa ejecutora del servicio y personal de los Equipos Comerciales, dando cumplimiento a los términos de referencia y protocolos de seguridad vigentes, se ambientaron las salas de atención al cliente y área de pago con material referido al día del padre.



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 junio 2021 fueron:

Indicadores de Evaluación del Servicio	Mayo 2021	Junio 2021	Diferencia
Recepción de Llamadas telefónicas (%)	100,00	100,00	-
Llamadas atendidas por el grupo de gestores de servicio (%) (*)	92,72	84,65	8,07
Atención de Llamadas entrantes en un tiempo de espera no mayor a 20 segundos (%) (**)	91,04	100,00	8,96

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

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

Indicadores del Plan de Calidad	Mayo 2021	Junio 2021	Diferencia
Tiempo de conversación (seg.)	287	286	1,00
Continuidad del Servicio (%)	100,00	100,00	-
Llamadas colgadas por los clientes (%)	2,53	5,59	3,06

En junio 2021 se efectuaron 350 720 atenciones, representando 13,23 % de aumento comparado con el mes anterior. Las atenciones por el IVR representan el 62,67% de las atenciones en el mes.

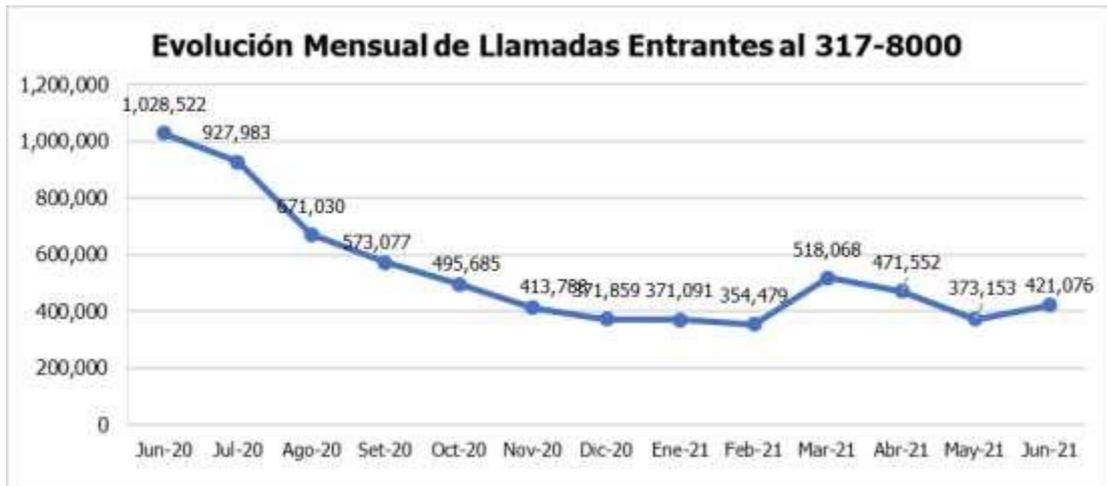
Atenciones		Cantidad	%
Atención por Gestores	Atención a clientes	130 760	37,28%
	Coordinaciones Internas	169	0,05%
Atenciones IVR	Consultas operativas	100 773	28,73%
	Consultas comerciales	119 018	33,94%
Total		350 720	100,00%

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

MES	ATENCIÓN AUTOMÁTICA (IVR)		ATENCIÓN PERSONALIZADA (ASESORES)		TOTAL
	CONSULTAS COMERCIALES	CONSULTAS OPERATIVAS	ATENCIÓN A CLIENTES	COORDINACIONES INTERNAS	
jun-20	720 336	194 735	229 210	109	1 144 390
jul-20	646 033	178 977	173 456	136	998 602
ago-20	437 876	120 470	100 695	42	659 083
set-20	396 924	122 267	107 147	112	626 450
oct-20	385 421	124 409	105 061	87	614 978
nov-20	335 658	119 617	100 785	61	556 121
dic-20	299 237	106 833	107 163	79	513 312
ene-21	111 970	65 468	115 575	95	293 108

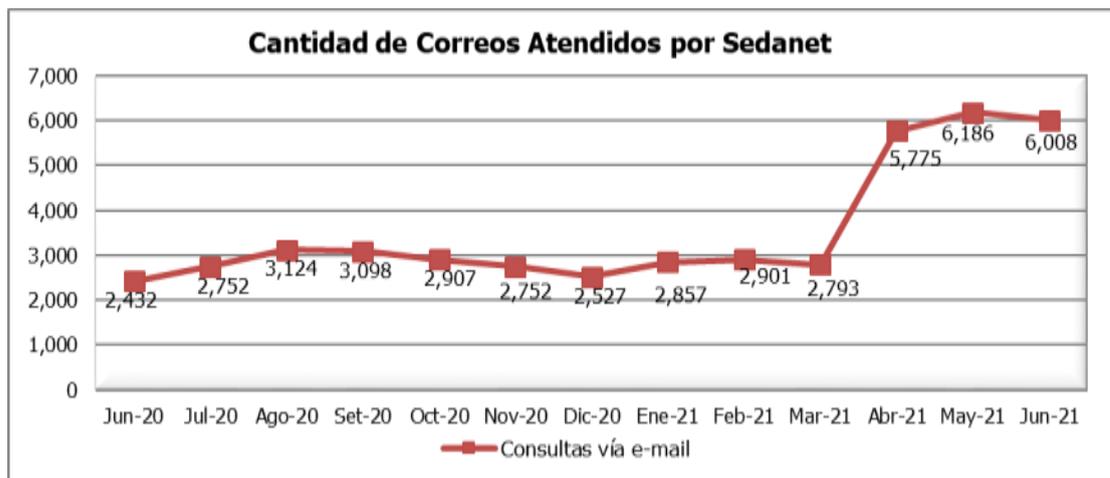
feb-21	103 276	77 530	113 478	121	294 405
mar-21	147 076	121 473	143 376	120	412 045
abr-21	131 921	108 909	127 648	133	368 611
may-21	114 331	74 627	120 677	110	309 745
jun-21	119 018	100 773	130 760	169	350 720

En junio 2021 ingresaron 421 076 llamadas, representado 12,84 % de aumento comparado con el mes anterior.



b) Correo Institucional de SEDAPAL (Sedanet)

El servicio Sedanet ha recibido 6 008 correos, no se recibieron correos Spam y se absolvieron 6 008 consultas de los usuarios.



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

Se registraron 87 denuncias, de las cuales 59 corresponden a conexiones clandestinas, 19 a reaperturas clandestinas y 9 a denuncias diversas, las mismas que se derivaron a los Centros de Servicios para su atención.



d) Actividad de Canales Digitales

En junio 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	Junio 2021
Horario de atención 24 x7 x 365	100,00%
Nivel de servicio en redes sociales	87,67%

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

d1) Twitter

Mes	Nuevos Seguidores	Seguidores a la fecha
Junio 2021	1 331	124 618

d2) Facebook

Mes	Nuevos Seguidores	Seguidores a la fecha
Junio 2021	19 560	393 549

d3) Instagram

Mes	Nuevos Seguidores	Seguidores a la fecha
Junio 2021	100	10 550

d4) YouTube

Mes	Nuevos Suscriptores	Suscriptores a la fecha
Junio 2021	80	1 490

e) Sistema de Registro de Contactos (CRM)

El Centro de Contactos AQUAFONO registró en junio de 2021 un total de 110 673 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.

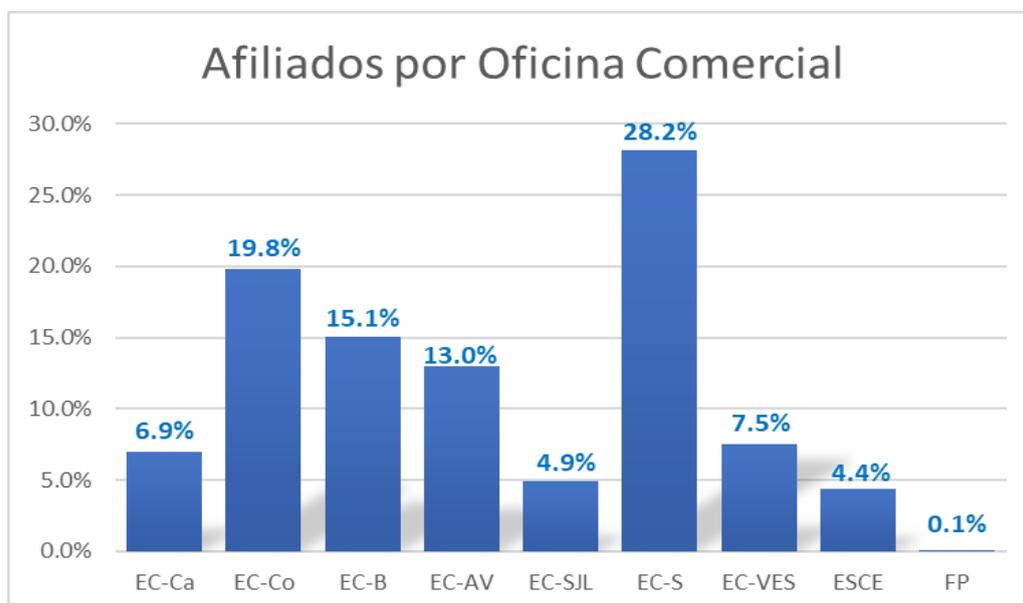


Notas:

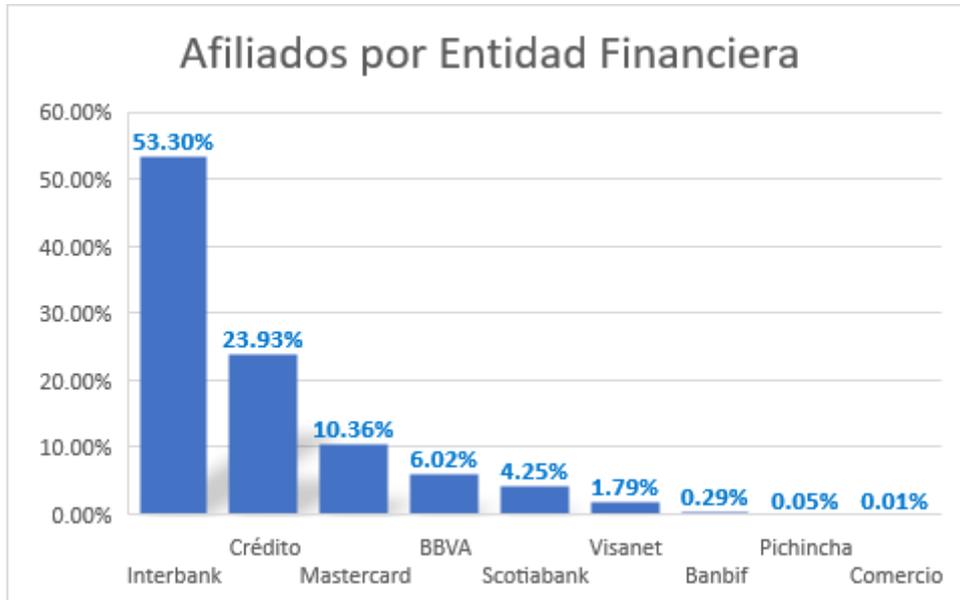
- Una llamada puede tener una o más interacciones
- Sólo considera clientes que se identificaron con número de suministro

Afiliaciones al Sistema de Cargo en Cuenta.

Al mes de junio 2021, SEDAPAL cuenta con 70 844 clientes afiliados a este sistema de pago, siendo la distribución por oficinas comerciales la siguiente:



Por Entidad Financiera se distribuyen de la siguiente manera:



Durante el mes de junio, se observa un incremento del 1 % en la cantidad de suministros afiliados al sistema de pago cargo en cuenta con respecto al mes anterior.



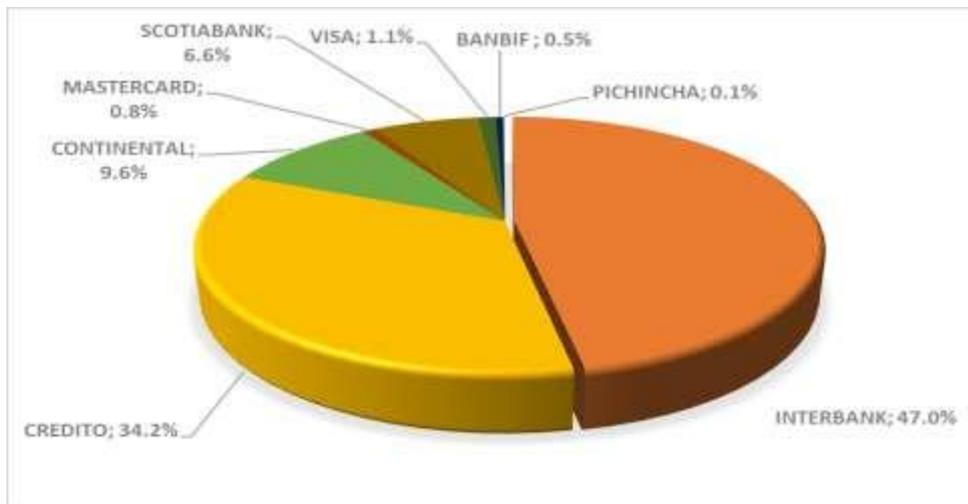
Recaudación por Centro Autorizado de Cobranza

En el mes de junio, se observa que la mayor recaudación es a través de los Bancos afiliados a Sedapal con un 81,97 %, en el cual se incluye al sistema de cargo en cuenta (canal adicional de los bancos afiliados) y la recaudación a través de las entidades comerciales fue de 7,84 %, así mismo, la recaudación en las oficinas de pago de Sedapal fue de 9,88 % y el pago con tarjetas electrónicas 0,31%.



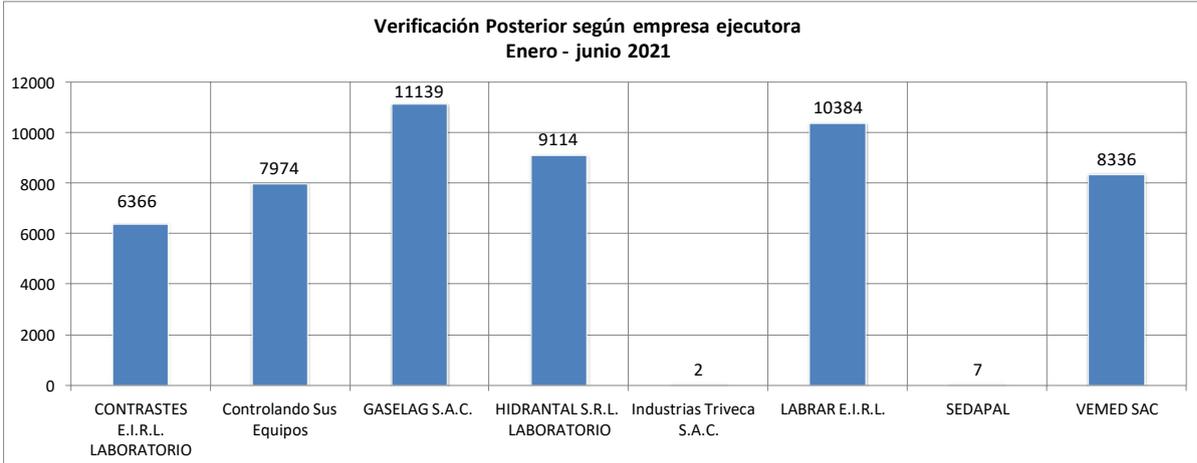
La distribución de la recaudación por transacciones en el sistema cargo en cuenta por entidad bancaria al mes de junio, se aprecia a continuación. Cabe indicar que 47% de las transacciones las realiza el Banco Interbank, seguido del banco de Crédito con 34,2%

Recaudación en cargo en cuenta por Entidad Bancaria



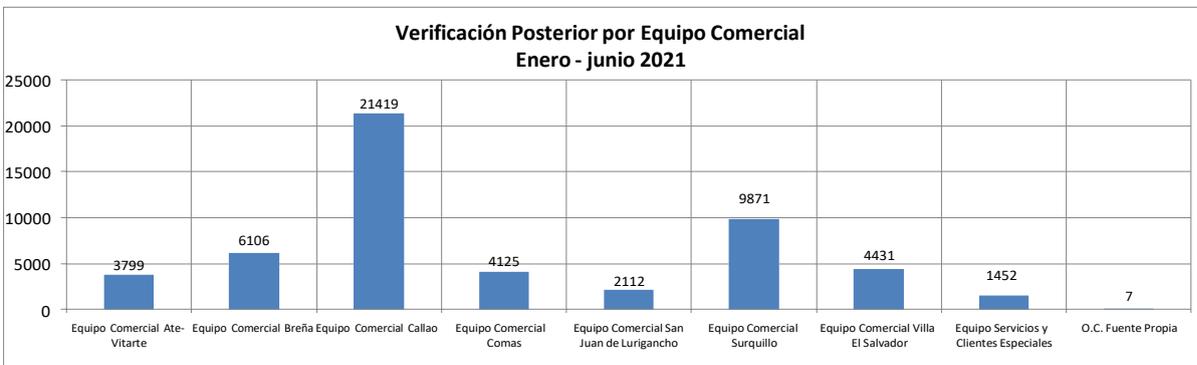
INFORME DE GESTIÓN ORGANISMO DE INSPECCIÓN DE MEDIDORES DE AGUA POTABLE

Resultados y avance de las Verificaciones Posteriores realizadas durante el periodo enero - junio 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 febrero 2020 se retiró la UVM (METROIL S.A.C.)
- En mayo 2021 se incorporó la UVM Industrias Triveca SAC

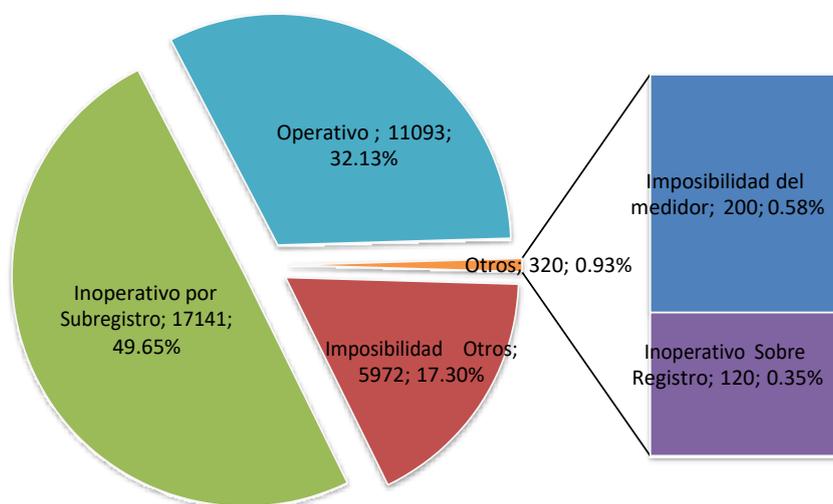


**RESULTADOS DE VERIFICACIONES POSTERIORES, SEGÚN EQUIPO COMERCIAL
PERIODO ENERO – JUNIO 2021**

Cuenta de suministro	Etiquetas <input type="button" value="v"/>							
Etiquetas de fila <input type="button" value="v"/>		Ene-21	Feb-21	Mar-21	Abr-21	May-21	Jun-21	Total g
<input checked="" type="checkbox"/> Imposibilidad Medidor Vandalizado		14	10	26	114	16	11	191
Equipo Comercial Ate-Vitarte		2		7	2	4	5	20
Equipo Comercial Breña		1		5				6
Equipo Comercial Callao		10		2	1	7		20
Equipo Comercial Comas				5	106	4		115
Equipo Comercial San Juan de Lurigancho							1	1
Equipo Comercial Surquillo			10	2	3	1	4	20
Equipo Comercial Villa El Salvador				4	1		1	6
Equipo Servicios y Clientes Especiales					1			1
O.C. Fuente Propia		1		1				2
<input checked="" type="checkbox"/> Imposibilidad Otros		1248	254	961	1019	1489	1001	5972
Equipo Comercial Ate-Vitarte		37	4	87	44	145	133	450
Equipo Comercial Breña		63	17	388	139	176	119	902
Equipo Comercial Callao		1065	3	194	387	621	299	2569
Equipo Comercial Comas		16	20	55	305	222	94	712
Equipo Comercial San Juan de Lurigancho		5	39	13	24	46	114	241
Equipo Comercial Surquillo		3	155	140	81	110	99	588
Equipo Comercial Villa El Salvador			3	47	18	156	126	350
Equipo Servicios y Clientes Especiales		59	13	37	21	13	17	160
<input checked="" type="checkbox"/> Inoperativo por Subregistro		3564	1713	6388	4865	5484	4757	26771
Equipo Comercial Ate-Vitarte		188	66	493	375	463	795	2380
Equipo Comercial Breña		277	88	2219	504	443	433	3964
Equipo Comercial Callao		2852	27	951	1190	2020	1145	8185
Equipo Comercial Comas		57	55	199	723	339	598	1971
Equipo Comercial San Juan de Lurigancho		24	333	95	217	163	410	1242
Equipo Comercial Surquillo		49	1104	1394	1215	1417	493	5672
Equipo Comercial Villa El Salvador		10	14	742	468	606	787	2627
Equipo Servicios y Clientes Especiales		106	26	295	173	33	96	729
O.C. Fuente Propia		1						1
<input checked="" type="checkbox"/> Inoperativo Sobre Registro		52	17	14	25	23	51	182
Equipo Comercial Ate-Vitarte			1		1	2	4	8
Equipo Comercial Breña			2	4	1	1	3	11
Equipo Comercial Callao		43		3	6	7	19	78
Equipo Comercial Comas		2		1	8	3	8	22
Equipo Comercial San Juan de Lurigancho			2		1	4	1	8
Equipo Comercial Surquillo		3	11	3	7	3	9	36
Equipo Comercial Villa El Salvador		2		2		3	3	10
Equipo Servicios y Clientes Especiales		2	1	1	1		4	9
<input checked="" type="checkbox"/> Operativo (+ - 4 + - 10)		3337	1125	2920	3163	5607	4045	20197
Equipo Comercial Ate-Vitarte		58	38	173	193	256	223	941
Equipo Comercial Breña		69	25	525	266	158	180	1223
Equipo Comercial Callao		3082	13	878	1204	3482	1902	10561
Equipo Comercial Comas		27	27	103	560	289	298	1304
Equipo Comercial San Juan de Lurigancho		5	158	153	59	128	117	620
Equipo Comercial Surquillo		25	814	637	622	764	693	3555
Equipo Comercial Villa El Salvador		10	18	253	129	504	522	1436
Equipo Servicios y Clientes Especiales		61	32	194	130	26	110	553
O.C. Fuente Propia				4				4
<input checked="" type="checkbox"/> Imposibilidad Medidor con visor opaco que imposibilita lectura				4	2	1	2	9
Equipo Comercial Callao				4	1	1		6
Equipo Comercial Comas					1			1
Equipo Comercial Villa El Salvador							2	2
Total general		8215	3119	10313	9188	12620	9867	53322

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

Distribución según resultados de Verificación Posterior Enero - junio 2021



VERIFICACIONES POSTERIORES EN LABORATORIO, SEGÚN TIPO POR EQUIPO COMERCIAL PERIODO ENERO – JUNIO 2021

Tipo/ Equipo	Oficio	Reclamo	Total general
Equipo Comercial Ate-Vitarte	2971	828	3799
Equipo Comercial Breña	5776	330	6106
Equipo Comercial Callao	21214	205	21419
Equipo Comercial Comas	3635	490	4125
Equipo Comercial San Juan de Lurigancho	1934	178	2112
Equipo Comercial Surquillo	9419	452	9871
Equipo Comercial Villa El Salvador	4250	181	4431
Equipo Servicios y Clientes Especiales	1428	24	1452
O.C. Fuente Propia	7		7
Total general	50634	2688	53322

Nota: Desde mayo de 2015, no se realizan Verificaciones posteriores en campo.

Atentamente,

Christian Gonzales Herrera
Gerente Comercial (e)

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

Firmado digitalmente por:
GONZALES HERRERA
Christian Jose FAU 20100152358 soft
Motivo: Gerente Comercial
(e)
Fecha: 03/08/2021 08:14:00-0500



Firmado digitalmente por:
KATIA ELIZABETH OCHOA
TRUCIOS
Motivo: Jefa Equipo
Gestión Comercial y Micromedición
(e)
Fecha: 30/07/2021 14:50:16-0500

	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	Junio			Acumulado a Junio		
		Medida	Cálculo	Ejecución	Programado	% Ejecución	Ejecución	Programado	% Ejecución
1	Volumen facturado - red (*)	millones m3	Directo	44.6	45.0	99.1%	277.9	279.7	99.3%
2	Agua no facturada	%	Inverso	26.2	28.8	109.9%	26.2	28.8	109.9%
3	Conexiones del catastro - red	conexiones	Directo	1,611,328	1,597,831	100.8%	1,611,328	1,597,831	100.8%
4	Conexiones activas de agua potable (**)	%	Directo	95.8	94.6	101.3%	95.8	94.6	101.3%
5	Conexiones facturadas - red	conexiones	Directo	1,544,092	1,511,126	102.2%	1,544,092	1,511,126	102.2%
6	Conexiones facturadas por lectura - red ^{1/}	conexiones	Directo	1,444,036	1,429,355	101.0%	1,444,036	1,429,355	101.0%
7	Conexiones con medidor - red	conexiones	Directo	1,549,107	1,533,901	101.0%	1,549,107	1,533,901	101.0%
8	Nivel de Micromedición (***)	%	Directo	89.6	89.5	100.2%	89.6	89.5	100.2%
9	Cartera deudora mayor a 2 meses - red ^{2/}	millones S/	Inverso	138.9	181.7	130.8%	138.9	181.7	130.8%
10	Días Promedio de Solución de Reclamos ^{1/}	días	Inverso	25.9	32.2	124.2%	28.1	32.4	115.1%
11	Instalación de Medidores por Primera Vez	Número	Directo	2,200	4,054	54.3%	10,796	13,809	78.2%
12	Instalación de Medidores por Reposición	Número	Directo	2,429	1,763	137.8%	20,391	10,572	192.9%
13	Instalación de Medidores por Cambio	Número	Directo	25,439	11,280	225.5%	180,191	77,955	231.1%

14	Conex. Con Medidor - red / Conex. Catastro - red * 100	%	Directo	96.1	96.0	100.1%	96.1	96.0	100.1%
----	--	---	---------	------	------	--------	------	------	--------

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:
 GONZALES HERRERA
 Christian Jose FAU 20100152356 soft
 Motivo: Gerente Comercial
 (e)
 Fecha: 03/08/2021 08:28:21-0500



Firmado digitalmente por:
 KATIA ELIZABETH OCHOA
 TRUCIOS
 Motivo: Jefa Equipo
 Gestión Comercial y Micromedición
 (e)
 Fecha: 30/07/2021 14:51:37-0500

PRINCIPALES RESULTADOS E INDICADORES DE GESTION - GERENCIA COMERCIAL - 2021

PROGRAMACION

N°	CONCEPTOS	unidad de medida	tipo de cálculo	2021													
				2020 Total	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total
1	Volumen facturado - red (*)	millones m3	Directo	549.28	46.5	47.0	47.7	47.1	46.4	45.0	43.5	43.3	43.9	45.1	46.5	47.1	549.3
2	Agua no facturada	%	Inverso	27.0	30.0	28.1	29.5	29.3	29.3	28.8	28.7	28.8	28.7	28.7	28.5	28.6	28.6
3	Conexiones del catastro - red	conexiones	Directo	1,593,956	1,595,107	1,595,624	1,596,217	1,596,745	1,597,288	1,597,831	1,598,374	1,598,932	1,599,496	1,600,060	1,600,639	1,601,223	1,601,223
4	Conexiones activas de agua potable (**)	%	Directo	95.7	94.1	94.4	94.4	94.5	94.6	94.7	94.7	94.8	94.8	94.9	95.0	95.0	95.0
5	Conexiones facturadas - red	conexiones	Directo	1,526,060	1,500,569	1,505,672	1,507,046	1,508,409	1,509,742	1,511,126	1,512,903	1,514,174	1,515,798	1,517,361	1,519,574	1,521,833	1,521,833
6	Conexiones facturadas con lectura - red	conexiones	Directo	1,451,367	1,423,660	1,424,409	1,425,130	1,427,891	1,428,447	1,429,355	1,430,604	1,431,494	1,432,577	1,433,351	1,434,249	1,435,165	1,435,165
7	Conexiones con medidor - red	conexiones	Directo	1,537,775	1,527,470	1,528,699	1,530,049	1,531,336	1,532,638	1,533,901	1,535,302	1,536,597	1,539,066	1,540,433	1,542,114	1,544,216	1,544,216
8	Nivel de Micromedición (***)	%	Directo	91.1	89.3	89.3	89.282	89.4	89.4	89.46	89.5	89.5	89.6	89.6	89.6	89.6	89.6
9	Cartera deudora mayor a 2 meses - red	millones S/	Inverso	139.01			187.10			181.67			169.50		155.20	155.20	
10	Dias Promedio de Solución de Reclamos	días	Inverso	25.90	32.5	32.5		32.4	32.4	32.2	32.2	32.2	32.3	32.3	28.3	32.0	
11	Instalación de Medidores por Primera Vez	Número	Directo	25,464	1,695	1,701	2,797	1,731	1,831	4,054	1,839	1,845	2,407	1,720	1,875	2,528	26,023
12	Instalación de Medidores por Reposición	Número	Directo	20,884	1,760	1,762	1,763	1,762	1,762	1,763	1,662	1,662	1,663	1,662	1,662	1,663	20,546
13	Instalación de Medidores por Cambio	Número	Directo	146,697	17,792	15,043	11,279	11,281	11,280	11,280	10,214	10,214	10,214	10,214	10,213	10,214	139,238
14	Conex. Con Medidor - red / Conex. Catastro - red * 100	%	Directo	96.5	95.8	95.8	95.85	95.9	96.0	96.0	96.1	96.1	96.2	96.3	96.3	96.4	96.4

EJECUCION

N°	CONCEPTOS	unidad de medida	tipo de cálculo	2021													
				2020 Total	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total
1	Volumen facturado - red (*)	millones m3	Directo	556.2	46.3	48.3	47.7	47.3	43.7	44.6							277.9
2	Agua no facturada	%	Inverso	26.5	29.0	24.2	26.0	25.6	26.5	26.2							26.2
3	Conexiones del catastro - red	conexiones	Directo	1,602,496	1,603,078	1,604,581	1,606,420	1,607,119	1,609,261	1,611,328							1,611,328
4	Conexiones activas de agua potable (**)	%	Directo	96.0	96.1	96.1	95.8	95.9	95.9	95.8							95.8
5	Conexiones facturadas - red	conexiones	Directo	1,538,303	1,541,166	1,542,110	1,538,711	1,541,464	1,542,872	1,544,092							1,544,092
6	Conexiones facturadas por lectura - red	conexiones	Directo	1,422,512	1,424,966	1,432,184	1,441,757	1,441,792	1,441,063	1,444,036							1,444,036
7	Conexiones con medidor - red	conexiones	Directo	1,535,808	1,535,701	1,539,852	1,543,423	1,543,260	1,547,160	1,549,107							1,549,107
8	Nivel de Micromedición (***)	%	Directo	88.8	88.9	89.3	89.7	89.7	89.5	89.6							89.6
9	Cartera deudora mayor a 2 meses - red	millones S/	Inverso	179.8	170.2	172.8	154.0	145.4	141.1	138.9							138.9
10	Dias Promedio de Solución de Reclamos	días	Inverso	27.2	29.4	30.2	29.5	27.0	26.9	25.9							28.1
11	Instalación de Medidores por Primera Vez	Número	Directo	16,106	1,138	1,800	2,250	1,023	2,385	2,200							10,796
12	Instalación de Medidores por Reposición	Número	Directo	28,670	6,434	2,889	1,895	3,600	3,144	2,429							20,391
13	Instalación de Medidores por Cambio	Número	Directo	366,032	37,861	36,696	29,177	25,622	25,396	25,439							180,191
14	Conex. Con Medidor - red / Conex. Catastro - red * 100	%	Directo	95.8	95.8	96.0	96.1	96.0	96.1	96.1							96.1

EVALUACION DE CUMPLIMIENTO DE METAS - EJECUCION / PROGRAMACION

N°	CONCEPTOS	unidad de medida	tipo de cálculo	2021													
				2020 Total	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total
1	Volumen facturado - red (*)	%	Directo	101.3%	99.7%	102.8%	99.9%	100.4%	94.1%	99.1%							50.6%
2	Agua no facturada	%	Inverso	136.1%	103.5%	116.1%	113.6%	114.6%	110.6%	109.9%							109.3%
3	Conexiones del catastro - red	%	Directo	100.5%	100.5%	100.6%	100.6%	100.6%	100.7%	100.8%							100.6%
4	Conexiones activas de agua potable (**)	%	Directo	100.3%	102.2%	101.8%	101.5%	101.5%	101.4%	101.3%							100.8%
5	Conexiones facturadas - red	%	Directo	100.8%	102.7%	102.4%	102.1%	102.2%	102.2%	102.2%							101.5%
6	Conexiones facturadas por lectura - red ^{1/}	%	Directo	98.0%	100.1%	100.5%	101.2%	101.0%	100.9%	101.0%							100.6%
7	Conexiones con medidor - red	%	Directo	99.9%	100.5%	100.7%	100.9%	100.8%	100.9%	101.0%							100.3%
8	Nivel de Micromedición (***)	%	Directo	97.5%	99.6%	100.0%	100.5%	100.3%	100.1%	100.2%							100.0%
9	Cartera deudora mayor a 2 meses - red ^{2/}	%	Inverso	77.3%			121.5%			130.8%							121.5%
10	Dias Promedio de Solución de Reclamos ^{1/}	%	Inverso	136.1%	110.5%	107.7%	109.9%	119.8%	120.4%	124.2%							113.6%
11	Instalación de Medidores por Primera Vez	%	Directo	63.3%	67.1%	105.8%	80.4%	59.1%	130.3%	54.3%							41.5%
12	Instalación de Medidores por Reposición	%	Directo	137.3%	365.6%	164.0%	107.5%	204.3%	178.4%	137.8%							99.2%
13	Instalación de Medidores por Cambio	%	Directo	249.5%	212.8%	243.9%	258.7%	227.1%	225.1%	225.5%							129.4%
14	Conex. Con Medidor - red / Conex. Catastro - red * 100	%	Directo	99.3%	100.0%	100.2%	100.2%	100.1%	100.2%	100.1%							99.7%

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

INFORME DE GESTION GERENCIAL - INDICADORES - JUNIO 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 tuvo un incremento, este se verá reflejado en los importes facturados, por agua que registra S/ 102 747 258 y también la de alcantarillado que ha sido de S/ 52 814 648 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 junio 2021 el volumen facturado por agua potable fue de 44 604 973 m³, volumen mayor en 942 017 m³, comparado con la facturación de mayo debido al mayor consumo de los clientes facturados por diferencia de lectura.

Se alcanzó el 99,1% de cumplimiento de la meta mensual programada, incluyendo a los surtidores administrados por SEDAPAL y el consumo propio de la empresa.

En cuanto al indicador de *Agua No facturada (ANF)*, su ejecución es de 26,2%, con respecto a lo programado es 28,8%. Alcanzando un nivel de cumplimiento de 109,9%.

FACTURACION POR VOLUMEN DE AGUA - USO DE LA RED

2021

(metros cúbicos)

CONCEPTOS - DESCRIPCION	2020		2021		VARIACION MENSUAL		VARIACION ANUAL	
	Junio	Mayo	Junio	en relación al mes anterior		en relación al mismo mes año anterior		
				absoluto	porcentual	absoluto	porcentual	
FACTURACION DE AGUA - RED								
VOLUMEN MENSUAL								
FACTURADO	m3	49,443,642	43,662,956	44,604,973	942,017	2.2%	-4,838,669	-9.8%
PROGRAMADO	m3	46,258,570	46,418,104	45,002,853				
% EJECUCION	%	106.9%	94.1%	99.1%				
VOLUMEN ACUMULADO ANUAL								
FACTURADO	m3	279,153,795	233,265,852	277,870,825			-1,282,969	-0.5%
PROGRAMADO	m3	286,559,608	234,709,301	279,712,154				
% EJECUCION	%	97.4%	99.4%	99.3%				

(*) : 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 95.8%. En el presente mes aumentaron los suministros cortados por impago en la tarifa doméstica y multifamiliar no individualizados.

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 89,6%, presenta un ligero incremento debido a un aumento de las conexiones facturadas por lectura.

PRINCIPALES RESULTADOS COMERCIALES

Días promedio de solución de reclamos

El indicador *Días Promedio de Solución de Reclamos Comerciales* fue de 25,9 días promedio menor al mes pasado y por debajo de la meta programada de 32,2 días alcanzando un nivel de cumplimiento de 124,2% para el mes de junio.

En junio 2021 se recepcionó 12 086 casos, principalmente por el medio virtual 5 336 casos, en persona 4 132 casos, telefónico 2 465 casos y escrito 153 casos, registrados principalmente en las tipologías por consumo medido (7 969 casos) y consumo por promedio (986 casos). Los reclamos aumentaron en 210 casos con respecto al mes anterior.

Se solucionó en total 11 806 casos, de los cuales 8 254 casos se declararon infundados y quedaron pendientes de solución 14 439 casos.

Recuperación de la cartera morosa Uso de la Red

Las deudas por cobrar de los usuarios deudores de *uso de la red*, con antigüedad mayor a 2 meses deudores, se redujo a S/ 138 905 145 en este mes, menor en S/ 2,2 millones de soles respecto al mes anterior.

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

2021

(soles)

CONCEPTOS - DESCRIPCION	2019	2020	2021		VARIACION MENSUAL		VARIACION ANUAL			
			Junio	Junio	Mayo	Junio	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/ 40,609,821	250,075,000	141,075,564	138,905,145	-2,170,419	-1.5%	-111,169,855	-44.5%		
PROGRAMADO	S/ 40,873,600	39,927,600		181,670,000						
% EJECUCION	% 100.6%	16.0%		130.8%						

Nota: Programación del indicador es trimestral

De acuerdo con el DU N° 036-2020 a partir del mes de julio se realizará el fraccionamiento de hasta en 24 cuotas de aquellos recibos en deuda emitidos de marzo 2020 a abril 2021 de los clientes beneficiados con tarifa social y domestico subsidiado con consumos menores a 50 m3.

En relación con el mismo mes del 2020, en que los saldos por cobrar de la cartera deudora de 3 a más meses deudores, uso de la red, se encontraba en S/ 250,1 millones de soles, los

importes por cobrar disminuyeron en S/ 111,2 millones de soles. Se vienen realizando acciones de requerimiento de pago a través de cartas, llamadas telefónicas, correos electrónicos, la realización de fraccionamiento de manera virtual y presencial y se continúa realizando los cortes del servicio de agua por falta de pago desde el mes de febrero que contribuyen a recuperar la cartera deudora.

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/ 211,6 millones de soles, con un incremento de S/ 5,5 millones de soles (2,7 %) respecto al mes anterior, debido a los mayores volúmenes facturados por diferencia de lectura.

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 50 días menor a los 116 días obtenidos el mismo mes del 2020.



Equipo Comercial Comas

Memorando N° 660 - 2021 - EC-C

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

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

Referencia : Informe mensual – junio 2021

Fecha : Comas, 06 de julio 2021

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

Atentamente,

Silvana Minaya Aranda
Jefa del Equipo Comercial Comas (e)



cc/Archivo/ESC
bsfi

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

	PRINCIPALES OCURRENCIAS	MEDIDAS ADOPTADAS	ACCIONES PREVENTIVAS
MEDICIÓN Y FACTURACIÓN	<p>E.C. COMAS</p> <p>El cumplimiento del indicador respecto al volumen facturado ha llegado al 100.67% facturando 9,746,380m³ respecto a lo programado para el mes de junio 2021 siendo de 9,681,174m³.</p>  	<p>E.C. COMAS</p> <p>Continuar con las instalaciones de medidores a las tarifas comerciales, industriales y multifamiliares las cuales cuentan con diámetros mayor o igual de 25mm, 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>E.C. COMAS</p> <p>Mantener las coordinaciones con el área de Catastro para que se realice las inspecciones previas a la instalación de medidores de diámetros mayor igual a 25mm para una mejor identificación de habitabilidad de los predios y giros de negocios.</p>

	<p>PRINCIPALES OCURRENCIAS</p>	<p>MEDIDAS ADOPTADAS</p>	<p>ACCIONES PREVENTIVAS</p>
<p>GESTIÓN RECAUDACIÓN Y COBRANZA</p>	<p>E.C. COMAS</p> <p>1. La afluencia continua del público a las instalaciones del CCSS para realizar sus pagos de consumos y cuotas de financiamiento; aún no se incrementa el número de cajeros en las oficinas de Pagos de Hermes en el CCSS Comas, teniendo colas los periodos de fin de mes.</p>	<p>E.C. COMAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Continuamos con la atención telefónica de los convenios que ingresan a través de la web, telefónicos y presenciales, se está remitiendo los mensajes de texto a los usuarios para efectuar los financiamientos en línea. 2. Emisión de Cartas Recordatorias de Deuda, Cartas Ponte al Día y las Cartas preventivas de cierres a los clientes. 3. Se ha reportado a las Centrales de Riesgo a los clientes Comercios e Industrias, así como a los multifamiliares, que presenten deuda. 4. Obturaciones de alcantarillado a los clientes T03 y T04 	<p>E.C. COMAS</p> <p>Continuar con las estrategias de cobranzas con la finalidad de incrementar la recaudación mensual y reducir el saldo deudor de acuerdo a las nuevas metas programadas de la empresa.</p>






Equipo Comercial Comas

	PRINCIPALES OCURRENCIAS	MEDIDAS ADOPTADAS	ACCIONES PREVENTIVAS
ATENCIÓN AL CLIENTE	<p>E.C. COMAS</p> <p>En el mes de Junio 2021 iniciamos con un saldo de 5,359 reclamos pendientes de solución, a ello se suma los 4,434 reclamos recepcionados y nos da un total de 9,793 reclamos por atender en el presente mes, y se ha solucionado 4,681 reclamos, quedado un saldo de 5,112 reclamos pendientes de solución para el mes de Julio 2021, se reitera contar con más personal para poder atender la demanda de los reclamos virtuales, presencial y aquafono; de Seis plazas pendientes (Colaboradores que han laborado en Atención al Cliente se han Jubilado, Fallecido, licencia, no ingresaron al trabajo remoto), nos han cubierto dos plazas, el 17.05.2021 y el 24.05.2021, cuyo resultado se ve reflejado en este mes, actualmente falta cubrir cuatro, por todo lo señalado se debe priorizar los reemplazos teniendo en cuenta la cantidad de suministros que administra comas (acumulado) 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 junio 2021 ha sido de 33.5 días, por la falta de personal.</p>  	<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>



Equipo Comercial Callao



Firmado digitalmente por:
CARMEN FREDESVIDA
CHUMIOQUE MOGOLLON
Motivo: Jefa Equipo
Comercial Callao (e)
Fecha: 07/07/2021 08:50:17-0500

Memorando N° 616 –2021-EC-Ca

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

Asunto : Aspectos Críticos de la Gestión Comercial – Junio 2021

Referencia : Informe Mensual – junio 2021

Fecha : Callao, 06 de julio 2021

Por medio del presente, se adjunta el formato de Aspectos Críticos de la Gestión Comercial del Equipo Comercial Callao por el mes de junio 2021.

Atentamente,

Carmen Chumioque Mogollón
Jefa del Equipo Comercial Callao (e)
"Remitido vía correo electrónico – Trabajo remoto"

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



Equipo Comercial Callao

ASPECTOS CRÍTICOS DE LA GESTIÓN COMERCIAL – GERENCIA COMERCIAL JUNIO 2021

	PRINCIPALES OCURRENCIAS	Medidas Adoptadas	ACCIONES PREVENTIVAS
Instalación de Medidor	<ol style="list-style-type: none">1. Frente a una oposición con la instalación del medidor, no se puede aplicar la doble asignación, por cuanto al tercer mes deberíamos de cerrar el servicio del agua, el cual no está automatizado.2. Existe oposición con la instalación del medidor en zonas peligrosas, debido a que el usuario no está dispuesto con pagar el costo del medidor en una zona donde el medidor es sustraído fácilmente, además se contradice con la normativa, que señala que sedapal es reponsable hasta la caja donde se encuentra instalado el medidor.3. Elaboración de trípticos sobre la facturación con medidor adecuados para el tipo de usuario que administramos en el CC.SS. Callao (idiosincrasia), así como la visita puerta a puerta o por medio de los dirigentes para la difusión mediante charlas la importancia del agua y beneficios del medidor.	<ol style="list-style-type: none">1. El sistema OPEN SGC, ante una orden de servicio por instalación del medidor resuelta por oposición, no genera en forma automática la doble asignación, y ante una segunda oposición dentro de los 02 meses siguientes, no genera automáticamente el cierre del servicio del agua, tal como señala la norma de sunass (ART. 89 A RCD N° 061-2018-SUNASS-CD). Frente a ello, estamos optando por instalar el medidor con apoyo policial en lugar de aplicar la doble asignación y el cierre del servicio, pues, el cierre es fácilmente violado y perderíamos volumen de agua, motivo por el cual la instalación del medidor con apoyo policial es lo más acertado.2. La oposición también es por cuanto los medidores son sustraídos fácilmente, y consecuentemente el usuario no está dispuesto con pagar la reposición del medidor por cada hurto, por eso decide no aceptar el medidor. En consecuencia, se optará con instalar el medidor con apoyo policial y con la tapa para lectura con boroscopio (tapa con perno fusible) y el anclaje, la cual brinda una mayor seguridad al medidor.3. La oposición al medidor puede disminuir si logramos tener un acercamiento a la población, por medio de campañas, medio televisivo, puerta por puerta o por medio de sus dirigentes. Las charlas de sensibilización o de educación sanitaria (uso de trípticos adecuados según el tipo de usuario de cada distrito) nos están dando buen resultado en la administración del cc.ss. Callao. Se requiere más apoyo de parte de la alta dirección para elaborar un plan para aquellos usuarios con fuerte oposición organizada y para zonas peligrosas.	<p>Apoyo de la alta dirección para la formación de grupos de trabajo compuesto por personal de:</p> <ul style="list-style-type: none">- Equipo comercial- Equipo protección y vigilancia- Equipo gestión social y proyectos- Contratista- Equipo gestión comercial y micro medición. <p>Los grupos de trabajos permitirán el acercamiento a la población que aún no cuenta con medidor y se opone con la instalación, reposición del medidor.</p>



Equipo Comercial Callao

	PRINCIPALES OCURRENCIAS	Medidas Adoptadas	ACCIONES PREVENTIVAS
Saldo de Cartera Morosa	<p>Durante el mes de Junio 2021, nuestra cartera deudora se encuentra en S/. 16.77 millones debido que la economía del País está afectada por la Pandemia del COVID.</p> <p>Actualmente tenemos en deuda los suministros SUBSIDIADOS, los cuales están a la espera del FRACIONAMIENTO de la cobranza, debido a que el Gobierno del Perú, dicto el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM y DU 036-2020 donde informo que los recibos Subsidiado se iban a fraccionar cuando se levante el Estado de Emergencia Sanitaria, hasta 24 meses sin intereses y moras. Cabe indicar que en el mes de junio se volvió ampliar el estado de emergencia sanitaria hasta el 30 de setiembre 2021 con el Decreto Supremo 009-2021-SA</p> <p>Por otro lado, se viene realizando en forma progresiva los cierres de servicio, Comerciales, Industriales, Multifamiliares y domésticos por distritos.</p>	<p>Se viene reactivando algunas acciones persuasivas permitidas (visita de gestores de recuperación y cartas recordatorias de deuda, cierres a las tarifas comerciales, industriales, multifamiliares y domesticas por distritos) 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 para que puedan realizar a través de la página web de Sedapal y 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 subsidiados. • Simuladores de financiamiento. • Lugares de pago, etc. • Mensajes de textos • Plataforma Recibos digitalizados <p>Por otro lado, 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 el 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 emitiendo cartas a los usuarios comunicando sobre 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 a las tarifas Comercial, Industrial, Multifamiliares y domesticas en forma progresiva por distritos.</p> <p>Por otro lado, el Equipo Gestión Comercial realizará los convenios masivos en forma automática de acuerdo al DU 036-2020. Donde se fraccionarán los recibos de consumo pendientes en 24 cuotas sin intereses; aplicándose a los clientes con tarifa SOCIAL y DOMESTICA SUBSIDIADA cuyo consumo no supere los 50 m3 mensuales, a partir del mes de Julio-2021.</p>

Callao, 06 de julio 2021

Carmen Chumioque Mogollón
Jefa del Equipo Comercial Callao (e)

ASPECTOS CRÍTICOS DE LA GESTIÓN COMERCIAL – EQUIPO COMERCIAL BREÑA

	PRINCIPAL OCURRENCIA	MEDIDAS ADOPTADAS	ACCIONES PREVENTIVAS
MEDICIÓN Y FACTURACIÓN	<p>La GG y GC, vienen exigiendo a los diferentes Equipos Comerciales la imperiosa necesidad de que toda conexión de diámetro mayor cuente con un medidor instalado a fin que las facturaciones se emitan en base a una efectiva diferencia de lecturas. Cabe indicar que de los 18 suministros asignados al ECB, el suministro N°3094692 era el único pendiente por atender hasta mediados del mes de junio 2021, cuya imposibilidad en la instalación del medidor de diámetro 50, se presentaba al no ubicarse la caja portamedidor.</p>	<p>Es así que, en coordinaciones realizadas con el personal operativo del ESCE, se programó para el jueves 17.06.2021, a horas 8:00 am, un operativo a fin de ubicar la caja portamedidor a través del georadar, diligencia que contó con la presencia del GC. Finalmente, y luego de ubicarse la caja portamedidor se procedió a su reflotamiento, adecuación e instalación del medidor AF18000772 de diámetro 50, resultados que fueron reportados mediante un informe a la jefatura inmediata y GC.</p>	<p>El ECB, hará el seguimiento respectivo a aquellos suministros de diámetros mayores para adoptar las medidas correctivas correspondientes y velar por una facturación justa y real.</p>

	PRINCIPAL OCURRENCIA	MEDIDAS ADOPTADAS	ACCIONES PREVENTIVAS
ATENCIÓN AL CLIENTE	<p>Falta de acceso a la información digital. La remisión de la información o documentación digital a los correos personales de los trabajadores limitaba el acceso a la información para la continuidad en la atención de los procesos de reclamos o la atención de pedidos de información de organismos externos.</p>	<p>En el camino de adaptación a las nuevas formas de trabajo, herramientas y procedimientos, se adoptaron las siguientes medidas: Organización del archivo digital Estructura de los archivos Capacitación del personal Involucramiento del personal de los demás procesos para el uso efectivo de las herramientas colaborativas que faciliten el acceso de la información en línea y, con ello optimizar la atención de los procesos de atención de reclamos y requerimientos comerciales.</p>	<p>Capacitación Retroalimentación en el proceso de carga de información en el Sedapoint (sharepoint). Entre otras.</p>



	PRINCIPAL OCURRENCIA	MEDIDAS ADOPTADAS	ACCIONES PREVENTIVAS
GESTIÓN DE RECAUDACIÓN Y COBRANZA	<p>Recaudación Total</p> <p>Una de las principal ocurrencia 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 02.09.2021. Asimismo, la disposición de mantener pendiente el Fraccionamiento de la deuda a los suministros subsidiados, y la falta de cierre del servicio de agua a suministros domésticos, lo que podría mejorar con la ejecución de los cierres a todos los suministros domésticos y el fraccionamiento de los subsidiados comprendidos en el D.U 036-2020.</p> <p>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 una recaudación de S/ 22,609,024,00 soles.</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 está ejecutando cierres a los suministros con tarifa comercial e industrial y multifamiliares. • Coordinaciones y reuniones virtuales a nivel de Grupo de Trabajo, y Gerencia Comercial, 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 Recordatorios de Deuda, Ponte al Día, así como notificaciones sin cédulas lo que mejorará los niveles de cobranza. • Se está coordinando y ejecutándose actividades como la emisión de mensajes de texto a los clientes comunicándoles su deuda y brindarles facilidades de pago. • Se está intensificando la actividad de los gestores de recuperación de deuda e exigiendo resultados, así como la supervisión de esta actividad vía telefónica. 	<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 vía teléfono a la actividad de distribución de Avisos de Cobranza, a fin de asegurar el cumplimiento de entrega de acuerdo al Cronograma Comercial. • Se ha realizado coordinaciones a nivel de comité Comercial, a fin de comenzar a generar cierres a suministros con tarifa doméstica, siendo en el caso del EC-B, la generación en esta primera etapa, a los distritos de Jesús María, San Miguel y Pueblo Libre. • Se está intensificando las comunicaciones de recordatorios de deuda a los clientes a fin de que regularicen sus deudas. • 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

Junio - 2021

	PRINCIPALES OCURRENCIAS	MEDIDAS ADOPTADAS	ACCIONES PREVENTIVAS
GESTIÓN RECAUDACIÓN Y COBRANZA	<p>En Junio, se dio inicio las acciones de cierre para clientes domésticos, por distritos, según lo acordado con la Gerencia Comercial. Para el caso del EC-AV, se planteó se realicen los cierres para los clientes con tarifa doméstica de los distritos de La Molina, Cieneguilla, Chaclacayo, San Luis y Santa Anita.</p> <p>Aun no se soluciona la inconsistencia en el sistema comercial, de la generación de cierres a clientes que están en plazo para presentar sus recursos de reconsideración y/o apelación (impugnación).</p> <p>Se identificaron 262 casos de clientes DU036 que habían realizado convenio por deuda (transacción extrajudicial), durante la pandemia, pero al 30 de junio nos debían más de 2 cuotas de convenio.</p>	<p>Se coordinó con la empresa Acciona a fin de asegurar la atención de los cierres y reaperturas incrementando su cuadrilla.</p> <p>Se amplió el horario de atención en las oficinas de pago de Hermes.</p> <p>Se aseguró la atención de financiamientos en presencial hasta con 3 personas.</p> <p>Se están realizando cruces de información de manera diaria, (durante el ciclaje de cierres) de las órdenes de cierre, con la data de los reclamos atendidos, a fin de evitar cerrarles el servicio.</p> <p>Se revisaron los casos y se procedió a la anulación de los convenios con deuda pandemia, a fin de que puedan ser considerados en el fraccionamiento automático que se realizara en el mes de Julio.</p>	<p>Se sigue coordinando con la Contratista a fin que cuenten con el personal necesario, para atender los cierres de los clientes con tarifa doméstica de todos los distritos en el mes de Julio.</p> <p>De acuerdo a las coordinaciones se debe seguir realizando los cruces de información hasta que se supere la inconsistencia.</p> <p>Se ha colocado en la información de los motivos de la anulación del convenio, en el Libro de Incidencias del sistema comercial, para atender las consultas que pudieran haber de estos clientes.</p>



Firmado digitalmente por:
 HANS BARRERA Raul Augusto
 FAU 20100152356 soft
 Motivo: Jefe Equipo
 Comercial Ate Vitarte (e)
 Fecha: 06/07/2021 15:07:32-0500

ASPECTOS CRÍTICOS DE LA GESTIÓN COMERCIAL – JUNIO 2021

	PRINCIPALES OCURRENCIAS	Medidas Adoptadas	ACCIONES PREVENTIVAS
Lectura y Facturación	<ul style="list-style-type: none"> Prorroga del Estado de Emergencia Nacional, por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19 (Decreto Supremo N°008-2021-PCM, desde el 31.01.2021 hasta el 14.02.2021.) 	<ul style="list-style-type: none"> Se viene efectuando la toma de estado Se viene efectuando atención de emergencias operativas en caja. Se ejecutan afericiones por reclamo y oficio 	<ul style="list-style-type: none"> Apoyo mediante trabajo remoto
Evaluación, Seguimiento y Control		<ul style="list-style-type: none"> Asistencia de 03 colaboradores (02 presencial, 01 semipresencial) 	<ul style="list-style-type: none"> Apoyo mediante trabajo remoto. Apoyo a gestión catastral Apoyo a la supervisión en campo
Atención al Cliente		<ul style="list-style-type: none"> Se vienen atendiendo reclamos y requerimientos en forma virtual. Asistencia de 06 colaboradores (05 presencial y 01 semipresencial) 	<ul style="list-style-type: none"> Apoyo mediante trabajo remoto.
Gestión del Catastro		<ul style="list-style-type: none"> Se vienen efectuando actualizaciones catastrales, se brinda apoyo con personal de otros procesos. Reinicio de supervisión en campo con personal de otros procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> Apoyo mediante trabajo remoto.

ASPECTOS CRÍTICOS DE LA GESTIÓN COMERCIAL – JUNIO 2021

Gestión e Incorporación de Conexiones	<ul style="list-style-type: none"> • Prorroga del Estado de Emergencia Nacional, por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19 (Decreto Supremo N° 008-2021-PCM, desde el 31.01.2021 hasta el 14.02.2021.) 	<ul style="list-style-type: none"> • Se viene efectuando ventas de conexiones de agua potable y alcantarillado en forma virtual. • Gestión de expediente mediante SHAREPOINT con ET-S y EOMR-S. 	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo mediante trabajo remoto.
Recaudación y Cobranza		<ul style="list-style-type: none"> • Reinicio de actividades de cierre a usuarios de tarifa doméstica. • Reinicio de supervisión de cierres y distribución de comprobantes de pago 	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo mediante trabajo remoto.

Elaborado por: David Chong Silva

Ficha:1-4312

Firma:



Fecha de Elaboración: 02.07.2020

ASPECTOS CRÍTICOS DE LA GESTIÓN COMERCIAL – EQUIPO COMERCIAL VILLA EL SALVADOR

Junio 2021

	PRINCIPALES OCURRENCIAS	MEDIDAS ADOPTADAS	ACCIONES PREVENTIVAS
MEDICION	<p>En el mes de junio se continua con la reactivación económica; y con las actividades propias del proceso, el incremento de reclamos ha ocasionado que se incrementen los informes técnicos y solicitudes de afericiones iniciales por parte del proceso de Atención al Cliente; las constantes caídas del sistema perjudican al proceso de Medición y Facturación ya que dichos informes se tienen que trabajar en el OPEN.</p>	<p>Como consecuencia del incremento de reclamos, también se incrementó la solicitud de los informes técnicos, y solicitudes de aferición inicial, por lo que nos hemos visto obligados a reforzar dichas actividades con otros analistas, para poder cumplir con los plazos de entrega.</p>	<p>Se ha compartido el archivo donde se encuentran los documentos de afericion inicial a fin de que los analistas que apoyan esta actividad cuenten con la información.</p>



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

	PRINCIPALES OCURRENCIAS	MEDIDAS ADOPTADAS	ACCIONES PREVENTIVAS
GESTIÓN DE CASTASTRO COMERCIAL	<ul style="list-style-type: none"> Los aspectos críticos de la gestión enunciados en el informe de enero 2021 (aplicación de 4 Lineamientos resolutivos relacionados con las aguas subterráneas, facturación de pozos con y sin licencia); informe de febrero de 2021 (evolución de la facturación y recaudación del servicio por los años 2018-2020, implementación de los aspectos comerciales de la RCD N°057-2017-SUNASS-CD); informe de marzo 2021 (actividades financiadas para la implementación del régimen especial de monitoreo y gestión de uso de aguas subterráneas en el Estudio Tarifario aprobado por el Consejo Directivo de SUNASS de 08.11.2017, georeferenciamiento de los pozos de fuente propia); informe de abril 2021 (aplicación de los Lineamientos resolutivos, sobre Monitoreo y Gestión de Aguas Subterráneas y servicio de alcantarillado de usuarios con fuente propia, publicados en El Peruano el 31.12.2021); e informe de mayo 2021 (documento "Dotación de recursos humanos, tecnológicos y de gestión para la efectiva implementación comercial del régimen especial de Monitoreo y Gestión de Aguas Subterráneas" de 06.05.2021); se encuentran vigentes. 	<ul style="list-style-type: none"> Se han gestionado recursos para la implementación de las actividades incluidas en el documento "Dotación de recursos humanos, tecnológicos y de gestión para la efectiva implementación comercial del régimen especial de Monitoreo y Gestión de Aguas Subterráneas" de 06.05.2021. 	<ul style="list-style-type: none"> Se ha presentado al nuevo gerente comercial un informe oral de los aspectos críticos del presente año que mantienen su vigencia y constituyen un desafío para la gestión.



Firmado digitalmente por:
**RICARDO FERNANDO JESUS
 ALCAZAR MACAVA**
 Motivo: Jefe Equipo
 Servicios y Clientes Especiales
 Fecha: 07/07/2021 09:38:36-0500

GESTIÓN RECAUDACIÓN Y COBRANZA

- Habiendo transcurrido más de un año (noviembre 2019 a la fecha), de haberse suspendido la gestión de cobranza del Tributo por Extracción de Agua Subterránea D.L. 148 a la empresa UNIÓN DE CERVECERIAS PERUANAS BACKUS Y JHONSTON S.A.A., debido a las diversas gestiones internas de la empresa: Informe del EAL, respecto de la tasa de interés a aplicar por las deudas que mantiene para de definición y cálculos, procedimiento de cálculo de los intereses a aplicar por la compensación (devolución) de pagos realizados por la mencionada empresa, calificados como indebidos por el Tribunal Fiscal del Ministerio de Economía y Finanzas y por el Poder Judicial. Se procedió a calcular la compensación de la misma que ha sido comunicada al representante de la empresa en cuestión mediante Carta N° 2158-2020-ESCE; habiendo recibido respuesta del usuario Backus mediante Escrito S/N° de fecha 04.01.2021 mediante le cual entre otros observa el procedimiento de Cálculo de los Interese a Compensar.
- Se informó a la Gerencia Comercial sobre las demoras en la elaboración de los informes que se requerían para el reinicio de las acciones de cobranza a la empresa UNIÓN DE CERVECERIAS PERUANAS BACKUS Y JHONSTON S.A.A.
- El 24.02.2021 se remitió Memorando N° 384 -2021-ESCE al ECGe, mediante el cual solicitamos precisar o ratificar los puntos observados por la empresa UNIÓN DE CERVECERIAS PERUANAS BACKUS Y JHONSTON S.A.A., en su escrito S/N del 04.01.2021 respecto al Cálculo de intereses moratorios por compensación de deuda de tributo (DL.148).
- Se reiteró al ECGe mediante correo del 02.03.2021 nos remita respuesta al Memorando N° 384 -2021-ESCE al ECGe para con las precisiones brindadas, podamos responder las observaciones de la empresa UNIÓN DE CERVECERIAS PERUANAS BACKUS Y JHONSTON S.A.A.
- Luego de atender las consultas y requerimientos de información de la consultora Quantum respecto a la Carta del usuario empresa UNIÓN DE CERVECERIAS PERUANAS BACKUS Y JHONSTON S.A., el 24.03.2021 se llevó a cabo la reunión con la especialista tributaria de la Consultora, el jefe del ECGE y el ESCE, donde ratificaron el procedimiento de los informes anteriores sobre el cálculo de las compensaciones de deudas coexistentes. Posición que fue ratificada por el ECGe el 29.03.2021, mediante memorando N° 110 -2021-ECGe.
- Con ello, el ESCE actualizó el proyecto de Resolución de Compensación de la deuda del usuario BACKUS, el cual fue remitido el 08.04.2021 al EAL mediante memorando N° 649 -2021-ESCE para su visación.
- Al no tener repuesta por parte del EAL, el 21.04.2021 el ESCE remitió memorando N° 732-2021-ESCE solicitando celeridad al proceso de Visación del nuevo Proyecto Resolución de Compensación de la Deuda de Backus.
- El 30.04.2021 se recibió respuesta del EAL mediante memorando 676-201-EAL en el cual señalan que el ESCE no había incluido el documento del proyecto de resolución solicitando les sea remitido. Situación que fue aclarada mediante correo del 03.05.2021, adjuntando el correo de notificación del 08.04.2021 el cual adjunta el memorado 649-2021-ESCE y archivo word con el nuevo proyecto de resolución; sin embargo, mediante la misma comunicación se les remitió el documento en versión word y pdf según lo solicitado.
- Mediante memorandos N° 982-2021-ESCE del 26.05.2021 y memorando N° 1218 -2021-ESCE del 30.06.2021 se remitieron segundo y tercer reiterativo sin tener repuesta por parte del EAL a la fecha.
- De lo expuesto, estamos a la espera de la respuesta del EAL con los resultados de la revisión del proyecto de resolución y/o su visación, para por último con la firma del Gerente Comercial se daría por atendida el escrito S/N del 04.01.2021 y la solicitud de compensación de Deuda de la empresa UNIÓN DE CERVECERIAS PERUANAS BACKUS Y JHONSTON S.A.A.



Firmado digitalmente por:
RICARDO FERNANDO JESUS
ALCAZAR MACAVA
Motivo: Jefe Equipo
Servicios y Clientes Especiales
Fecha: 07/07/2021 09:38:48-0500

GESTIÓN DE INCORPORACIÓN DE CONEXIONES	<ul style="list-style-type: none"> Nueve (09) de los diecisiete (17) colegios que requieren redes complementarias para la instalación de conexiones de agua potable y/o alcantarillado, del acuerdo entre SEDAPAL y el MINEDU, dentro del marco del Programa de Emergencia Sanitaria de dicho ministerio, no pudieron efectuar los depósitos por detracción en la cuenta del BANCO DE LA NACIÓN, debido a los cambios de procedimientos del MEF en el sistema SIAF. 	<ul style="list-style-type: none"> Se coordinó con los representantes de la DRELM y UGEL 04 con la finalidad que hagan la transferencia a la cuenta de SEDAPAL del BBVA, para luego realizar una autodestracción y poder continuar con los trámites de instalación de redes complementarias y conexiones. 	<ul style="list-style-type: none"> Mediante Memorando N° 1243-2021-ESCE se ha requerido al ECGe efectúe la autodestracción, en función a la confirmación de depósitos realizada por el EMF.
MEDICIÓN Y FACTURACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> En el mes de marzo 2021 se retomaron las gestiones respecto a los 6 medidores ultrasónicos de 100 mm (marca ARAD, modelo Octave) presentados por HCI en el año 2020, los cuales serán instalados en los Surtidores (adaptados a la telemetría celular). Mediante Carta N° 942-2021-ESCE (26.03.2021) se ha solicitado al contratista HCI proceder a la instalación de los 6 medidores ultrasónicos de 100 mm requiriendo la remisión del cronograma de instalación y las acciones para revisar y superar las alarmas (incluso una vez instalados). Mediante Carta N° 147-2021-HC de fecha 27.04.2021 HCI informa que su proveedor les comunica que podrán contar con los 5 módulos restantes en un plazo de 2 meses. Asimismo, que la instalación de los 6 medidores en los Surtidores se ha programado en las siguientes fechas: 1 medidor en mayo 2021 2 medidores en la primera quincena de julio 2021 3 medidores en la segunda quincena de julio 2021 	<ul style="list-style-type: none"> Con fecha 31.05.2021 se ha procedido a instalar el medidor ultrasónico de 100 mm N° JI9000009 en el suministro N° 7043409 correspondiente al "Surtidor Villas de Ancón" ubicado en el distrito de Ancón. Con relación a la instalación de los 5 medidores restantes se requirió al Supervisor de Instalación de Medidores de HCI la fechas en que se procederá a la instalación y mediante correo de fecha 05.07.2021 hace de conocimiento que de acuerdo a lo indicado su proveedor, los módulos se estarán despachando a HCI el 26.07.2021. 	<ul style="list-style-type: none"> Considerando la respuesta del Supervisor se ha solicitado al Coordinador General de HCI remita al ESCE una carta comunicando la reprogramación de la instalación de medidores conjuntamente con su módulo.



Firmado digitalmente por:
RICARDO FERNANDO JESUS
ALCAZAR MACAVA
 Motivo: Jefe Equipo
 Servicios y Clientes Especiales
 Fecha: 07/07/2021 09:39:22-0500

ATENCIÓN AL CLIENTE

- Durante el mes de junio del 2021, el TRASS de SUNASS, devolvió 42 apelaciones de los cuales 5 reclamos los declaro Fundados, y entre infundado e improcedentes 29, así como devoluciones y nulidades 8.
- Se viene revisando los casos que han sido declarados Fundados, que son pocos, las devoluciones y nulidades y determinar si ha sido la causa un tema de análisis o un marco legal no aplicado debidamente.
- Evitar que se vuelvan a presentar los casos fundados, cuando obedezca a un inadecuado análisis del caso, cuando estos son declarados Fundados por el TRASS de SUNASS.
- En el caso de la devoluciones y nulidades establecer la causa y tomar acciones para evitar situaciones similares en el futuro, lo que permitirá mejorar la percepción de los usuarios al no dilatarse mucho la atención de sus reclamos.



Firmado digitalmente por:
RICARDO FERNANDO JESUS
ALCAZAR MACAVA
Motivo: Jefe Equipo
Servicios y Clientes Especiales
Fecha: 07/07/2021 09:39:35-0500