

Informe N° 002 -2021-GC

A : Ana Mendoza Guevara  
Jefe Equipo Planeamiento Operativo y Financiero

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

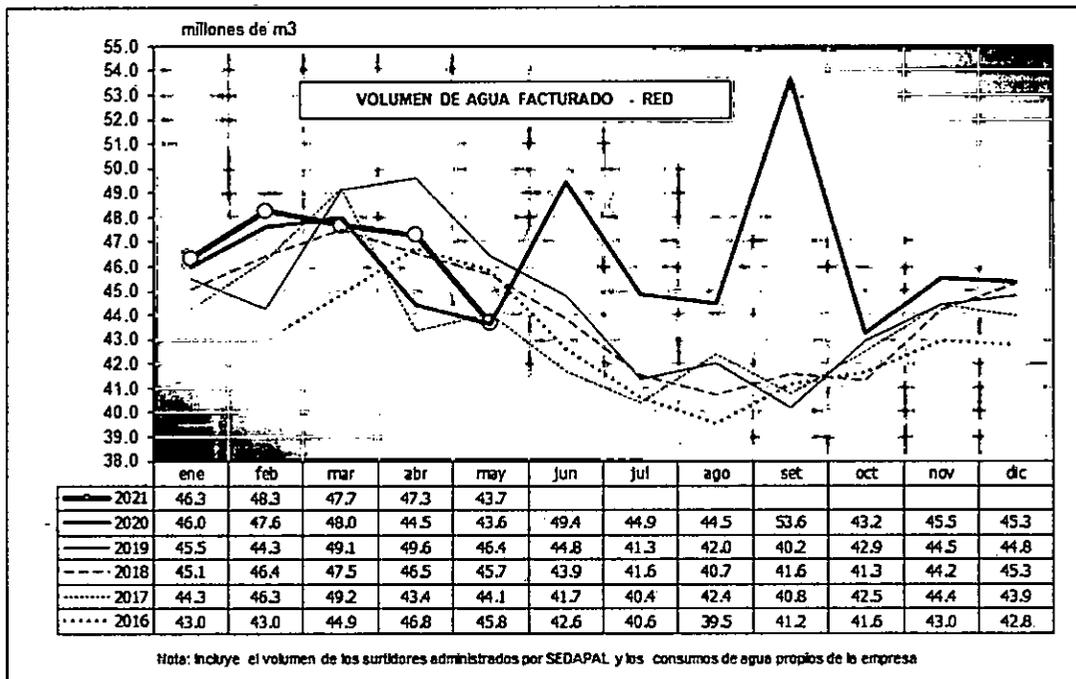
Fecha : Lima, 22 JUN. 2021

**Volumen Facturado**

En el mes de mayo, el volumen facturado por agua uso de la red fue 43 199 247 m<sup>3</sup>, para un total de 1 542 872 conexiones de agua facturadas, con 2 600 506 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 443,6 miles de m<sup>3</sup>, y además los consumos de agua de los locales de SEDAPAL por 20,1 miles de m<sup>3</sup>, el volumen total de agua registrado del mes alcanza a 43,7 millones de m<sup>3</sup>.

Evolución Mensual del Volumen Facturado  
(Uso de la Red)

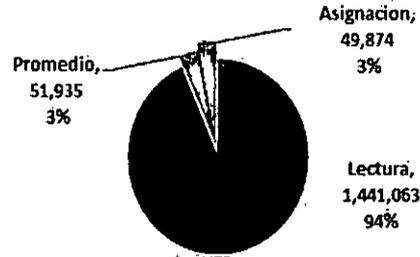


El total volumen facturado disminuyó en 3,6 millones de m<sup>3</sup> con relación al mes anterior, lo que significó un decremento de 7,7%, debido al menor consumo de los clientes facturados por diferencia de lectura como consecuencia del frío, menos días promedio entre fechas de lectura, cortes de agua para efectuar reparaciones de mantenimiento.

Las conexiones facturadas por diferencias de lecturas disminuyeron en 729 conexiones, en tanto las conexiones facturadas por promedio se incrementaron en 2 341 conexiones respecto al mes pasado.

Las conexiones facturadas por diferencia de lectura fueron 1 441 063 conexiones con un volumen de agua facturado de 39,8 millones de m<sup>3</sup>, menor que el mes pasado que fue 43,6 millones de m<sup>3</sup> inferior en 3,7 millones de m<sup>3</sup> con relación al mes pasado. (-8.6%)

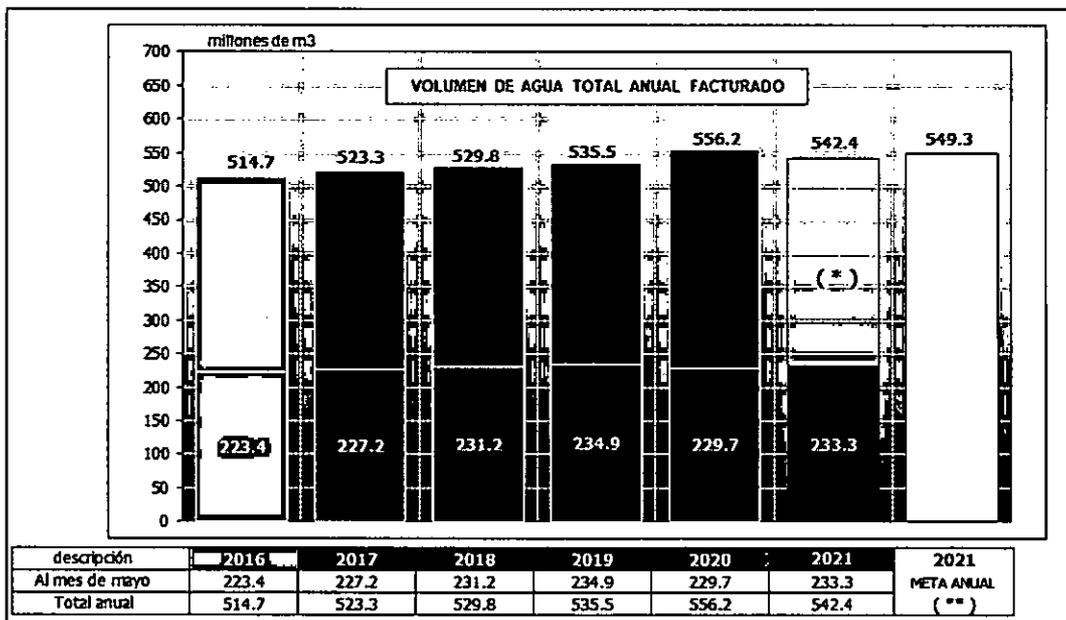
### Conexiones Facturadas - Modalidad



El volumen facturado disminuyó en los Equipos Comerciales y en el ESCE, comportamiento similar al de años anteriores por efecto del clima.

Al mes de mayo se ha facturado 233.3 millones de m<sup>3</sup> del total programado en el Plan Operativo 2021 es de 549,3 millones de m<sup>3</sup> incluyendo a los surtidores administrados por SEDAPAL y los consumos propios de la empresa.

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 16,61 m<sup>3</sup>/u.uso. menor al registrado el mes pasado que fue 18,03 m<sup>3</sup>/u.uso.

### Catastro de Conexiones y Unidades de Uso

En el catastro comercial se tiene registrado 1 609 261 conexiones de agua potable, con un incremento de 2 142 conexiones respecto al mes pasado principalmente en los distritos de Carabaylo, Punta Hermosa, Punta Negra y Santa María Mar debido a las ventas e incorporaciones realizadas a través del sistema FAVECON en forma virtual y del modo presencial, 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 2 846 562 unidades, con un incremento de 6 605 unidades de uso respecto al mes anterior. El aumento se presenta en los Clientes Multifamiliare.

### Sobre los Aspectos de la Micromedición y el Nivel de Micromedición

En mayo se registra 1 547 160 conexiones de la red con medidor, creciendo en 3 900 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 encuentra en 96,1%. Ligeramente mayor 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 89,5%, en estos resultados inciden los facturando por diferencia de lecturas

Asimismo, se obtuvo una *Eficiencia de la Micromedición (conexiones facturadas por lectura / conexiones con medidor)* de 93,1%, menor que el mes pasado que fue 93.4 %.

Mes / Año	Jun-20	Jul-20	Ago-20	Set-20	Oct-20	Nov-20	Dic-20	Ene-21	Feb-21	Mar-21	Abr-21	May-21
Total Conexiones Catastro	1,593,197	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
Conexiones con Medidor	1,523,222	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
Total Conexiones Facturadas	1,511,421	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
Conexiones Facturadas por Lecturas	313,451	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
Nivel de Micromedición Programado (%)	90.47%	90.55%	90.64%	90.74%	90.84%	90.94%	91.05%	89.55%	89.57%	89.58%	89.73%	89.73%
Nivel de Micromedición Ejecutado (%) Total cnx. facturadas x Lectura / Total cnx. Catastro	89.67%	86.83%	87.96%	88.60%	89.16%	89.36%	88.77%	88.89%	89.26%	89.75%	89.71%	89.55%
Avance del Nivel de Micromedición (%)	21.75%	95.90%	97.04%	97.65%	98.15%	98.26%	97.49%	99.26%	99.65%	100.19%	99.99%	99.80%
Eficiencia de la Micromedición	20.58%	90.76%	92.00%	92.70%	93.15%	93.45%	92.62%	92.79%	93.01%	93.41%	93.43%	93.14%
Cobertura de la Micromedición	95.61%	95.67%	95.61%	95.58%	95.72%	95.63%	95.84%	95.80%	95.97%	96.08%	96.03%	96.14%

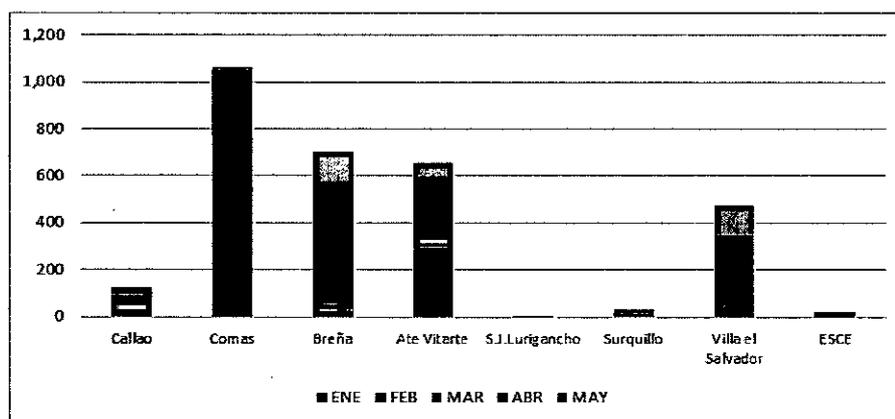
Fuente: Sistema Comercial OPEN SGC

## Robos y Vandalismos:

### 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								127	4.12
Comas	774	278	0	3	6								1,061	34.43
Breña	32	22	337	186	129								706	22.91
Ate Vitarte	299	16	12	274	57								658	21.35
S.J.Lurigancho	2	2	0	0	0								4	0.13
Surquillo	3	11	2	2	13								31	1.01
Villa el Salvador	204	4	55	88	125								476	15.44
ESCE	2	3	5	0	9								19	0.62
<b>Total</b>	<b>1,329</b>	<b>356</b>	<b>427</b>	<b>592</b>	<b>378</b>	<b>0</b>	<b>3,082</b>	<b>100</b>						

Fuente: Sistema Comercial OPEN SGC

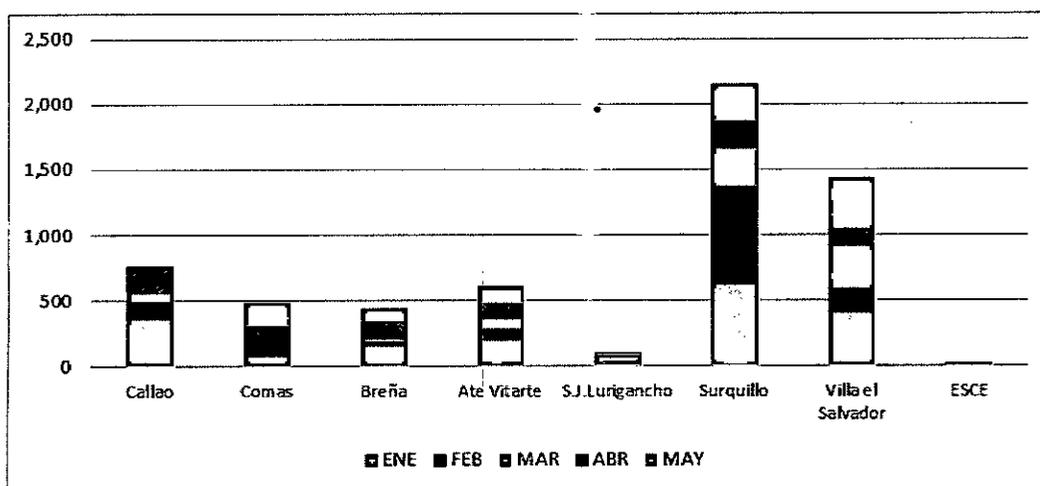


Durante el presente mes, los Equipos Comerciales han registrado en el Sistema Comercial OPEN-SGC, levantamientos de medidor por robos un total de 378 casos. En cuanto al resultado acumulado en lo que va del año, se observa que el Equipo Comercial Comas registra la mayor cantidad de robos con 1 061 (34.4%) medidores, seguido por Breña con 706 (22.9%) medidores robados. Los que han reportado la menor cantidad de robos es el Equipo Comercial San Juna de Lurigancho con 4 casos (0.1%) y el Equipo Servicios y Clientes Especiales con 19 casos (0.6%) 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								763	12.65
Comas	75	8	4	221	177								485	8.04
Breña	145	48	9	139	102								443	7.34
Ate Vitarte	189	96	69	126	134								614	10.18
S.J.Lurigancho	27	9	27	18	24								105	1.74
Surquillo	612	765	283	217	279								2,156	35.74
Villa el Salvador	397	199	315	134	397								1,442	23.90
ESCE	1	9	5	4	6								25	0.41
<b>Total</b>	<b>1,800</b>	<b>1,274</b>	<b>771</b>	<b>1,058</b>	<b>1,130</b>	<b>0</b>	<b>6,033</b>	<b>100</b>						

Fuente: Sistema Comercial OPEN SGC

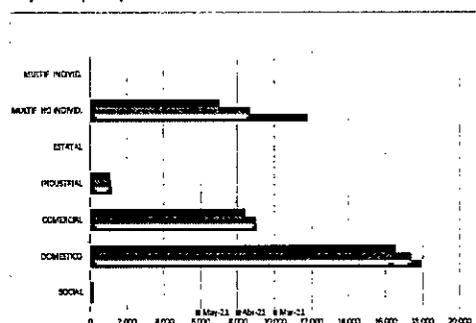


Durante el presente mes, se registraron 1 130 medidores vandalizados. En cuanto al resultado acumulado en lo que va del año, los Equipos comerciales de Surquillo y Villa el Salvador, han registrado la mayor cantidad de vandalismos con 2 156 (35.7%) y 1 442 (23.9%) casos respectivamente. En tanto que han reportado la menor cantidad de vandalismos el Equipo Servicios y Clientes Especiales con 25 (0.4%) y el Equipo comercial de San Juan de Lurigancho con 105 (1.7%) casos respectivamente.

### Suministros Cortados por Impago

En la red se tiene registrado 33 378 conexiones cerradas con deudas por pagar en el estado *Cortados por Impago*, menor en 3 106 conexiones respecto al mes anterior, disminución presentada en todas las tarifas, siendo la mayor proporción en los multifamiliares no individualizados. Por otro lado, las conexiones en el estado *Baja Voluntaria* registran 12 020 suministros, ligeramente mayor en 13 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 mayo se mantiene en 95,9%.



### 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/ 206,1 millones de soles, con una disminución de S/ 15,5 millones de soles (7,0%) respecto al mes anterior, debido a los menores volúmenes facturados por diferencia de lectura por el menor consumo de los usuarios.

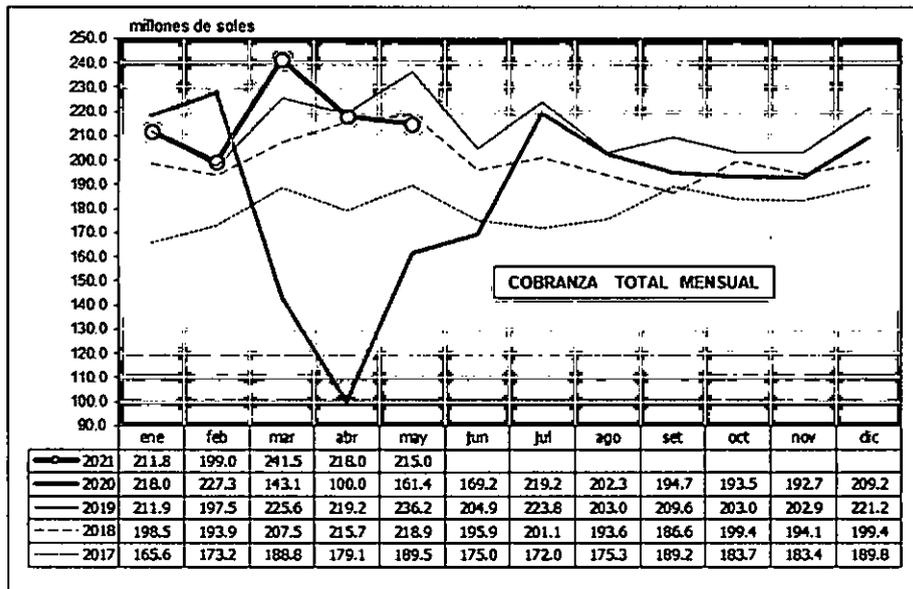
### Comentarios de la Cobranza

En el presente mes se recaudó S/ 215,0 millones de soles, menor en S/ 2,9 millones de soles en relación con el mes de abril, disminución presentada por los menores importes facturados por los recibos de consumo de agua. 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/ 539,6 millones de soles por cobrar de los usuarios de la *red* y de *fuentes propia*, menor en S/ 7,5 millones de soles (1,4%) en relación con el mes anterior debido a la disminución de la deuda en los usuarios de la red, registrando S/ 271,3 millones de soles en deuda.

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/ 136,0 millones de soles, decreció en 3,7% (S/ 5,2 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/ 403,6 millones de soles por cobrar, compuesta por los clientes morosos y la cartera pesada, los importes se redujeron en 0,6% (S/ 2,3 millones de soles), principalmente en los clientes de la red, que alcanzó los 141,1 millones de soles, decreciendo en 4,3 millones de soles (3,0%) con respecto al mes anterior, los clientes que solicitaron fraccionamiento en su mayoría vienen cumpliendo con sus pagos.

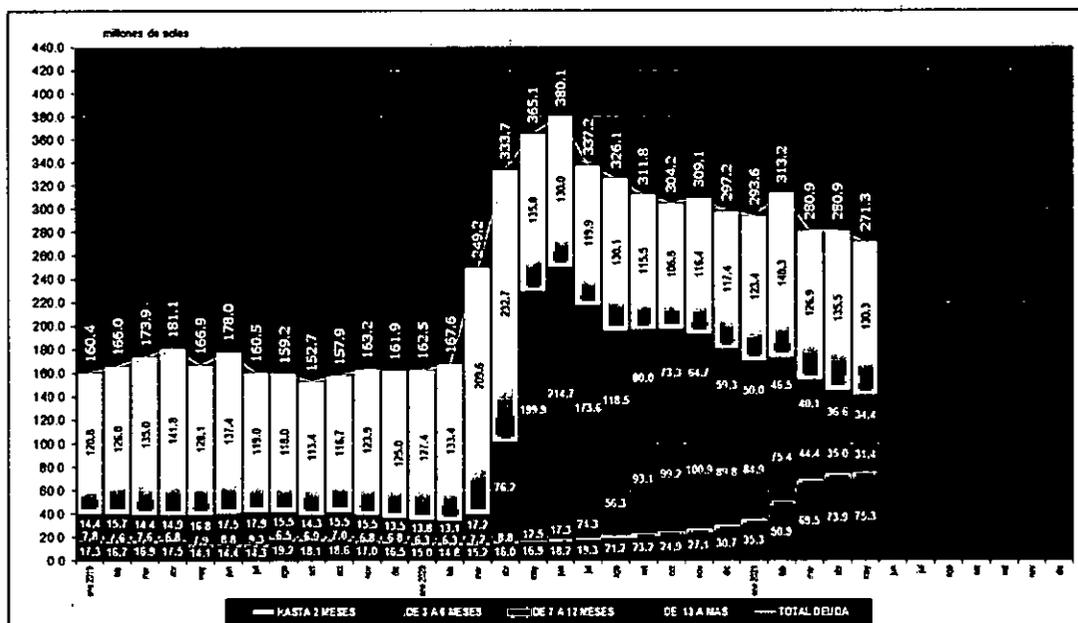
Se continúa realizando acciones de requerimiento de pago a través de cartas, llamadas telefónicas, correos electrónicos y la realización de fraccionamiento de manera virtual y presencial para recuperar la cartera de deuda. El saldo deudor disminuyó por efecto de una mayor cobranza y los clientes que solicitaron fraccionamiento generalmente vienen cumpliendo con el pago de sus cuotas.

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

RANGOS DE MESES DEUDORES	2020	2021	VARIACION MENSUAL	
	ABRIL	MAYO	IMPORTE	PORCENTUAL
<b>TOTAL</b>	<b>547.064</b>	<b>539.563</b>	<b>-7.501</b>	<b>-1.4%</b>
<b>Uso de la Red</b>	<b>280.944</b>	<b>271.347</b>	<b>-9.598</b>	<b>-3.4%</b>
<b>Fuente Propia</b>	<b>266.119</b>	<b>268.216</b>	<b>2.097</b>	<b>0.8%</b>
<b>Hasta 2 meses</b>	<b>141.172</b>	<b>135.987</b>	<b>-5.184</b>	<b>-3.7%</b>
<b>Uso de la Red</b>	<b>135.523</b>	<b>130.271</b>	<b>-5.252</b>	<b>-3.9%</b>
<b>Fuente Propia</b>	<b>5.648</b>	<b>5.716</b>	<b>0.068</b>	<b>1.2%</b>
<b>De 3 a más meses</b>	<b>405.892</b>	<b>403.575</b>	<b>-2.317</b>	<b>-0.6%</b>
<b>Uso de la Red</b>	<b>145.421</b>	<b>141.076</b>	<b>-4.346</b>	<b>-3.0%</b>
<b>Fuente Propia</b>	<b>260.471</b>	<b>262.500</b>	<b>2.029</b>	<b>0.8%</b>
<b>De 3 a 6 meses</b>	<b>38.980</b>	<b>34.901</b>	<b>-4.079</b>	<b>-10.5%</b>
<b>Uso de la Red</b>	<b>36.568</b>	<b>34.400</b>	<b>-2.168</b>	<b>-5.9%</b>
<b>Fuente Propia</b>	<b>2.413</b>	<b>0.501</b>	<b>-1.912</b>	<b>-79.2%</b>
<b>De 7 a 12 meses</b>	<b>35.637</b>	<b>33.036</b>	<b>-2.601</b>	<b>-7.3%</b>
<b>Uso de la Red</b>	<b>34.998</b>	<b>31.410</b>	<b>-3.587</b>	<b>-10.3%</b>
<b>Fuente Propia</b>	<b>0.640</b>	<b>1.626</b>	<b>0.986</b>	<b>154.2%</b>
<b>De 13 a más meses</b>	<b>331.274</b>	<b>335.638</b>	<b>4.364</b>	<b>1.3%</b>
<b>Uso de la Red</b>	<b>73.856</b>	<b>75.265</b>	<b>1.410</b>	<b>1.9%</b>
<b>Fuente Propia</b>	<b>257.419</b>	<b>260.373</b>	<b>2.954</b>	<b>1.1%</b>

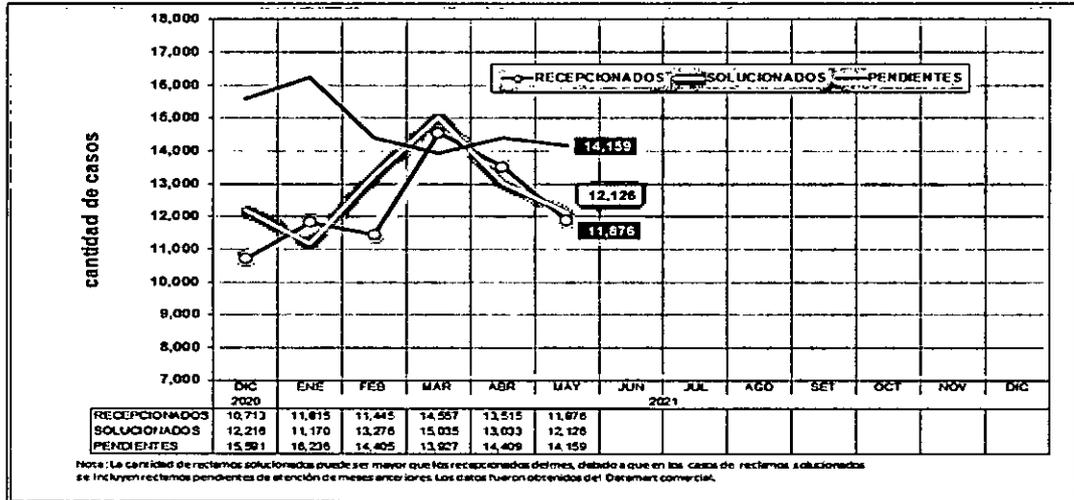
Finalmente, desde el mes de febrero se reinició los cierres de servicios de agua y alcantarillado (Conforme la Resolución de Consejo Directivo N° 039-2020-SUNASS-CD) ello ha contribuido a recuperar la cartera deudora.

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



## Reclamos Comerciales

Al mes de mayo 2021 se **recepccionó** en total 11 876 casos, principalmente por el medio virtual 5 862 casos, en persona 3 537 casos, telefónico 2 368 casos y escrito 109 casos, registrados principalmente en las tipologías por consumo medido (8 197 casos). Los reclamos disminuyeron en 1 639 casos con respecto al mes anterior, principalmente en el Equipo Comercial Callao.



Se **solucionó** en total 12 126 casos, de los cuales 8 851 casos se declararon infundados y fundados 3 275 casos, quedaron **pendientes** de solución 14 159 casos de reclamos.

El indicador *Días Promedio de Solución de Reclamos Comerciales* fue de 26,9 días menor a la meta programada 32,4 días.

## Aspectos relacionados a las actividades de Marketing

- En el mes de mayo, se continuó con la campaña "Ponte al Día" para los clientes deudores, incluyéndose información sobre el financiamiento que los clientes pueden realizar a través de la Página Web. Para los clientes puntuales se les incluyó un mensaje sobre la "Campaña Únete al Cambio" con la finalidad de que los clientes puedan registrarse en la OCV AQUANET, obteniendo información sobre el detalle de sus consumos, fechas de vencimiento, pago de recibos, cortes del abastecimiento, etc.

## ¡Ponte al día!

Financiando tus recibos sin salir de casa

**1** Ingresas a: [www.sedpa.com.pe](http://www.sedpa.com.pe)

**2** Ubica y da clic al botón "Simulador de financiamiento"

**3** Ingresas el número de suministro y das clic a: [Conectar](#)

**4** Completa tus datos, elige el número de cuotas y envía la información para que sea analizada por un asesor.

Paga a tiempo tu recibo de agua y ayúdanos a garantizar la continuidad del servicio en Lima y Callao.

**El SAT te recuerda:**  
Este 31 de mayo vence la 2da. cuota del Impuesto vehicular, predial y arbitrios, comunícate al WhatsApp 984 194 277.  
Si deseas más información sobre PAPELETAS DE TRÁNSITO, nos puedes escribir al 982 779 990.

**¡Únete al cambio!**

**Regístrate en AQUANET**  
 El detalle de tus consumos, vencimientos, pago de recibos y mucho más.  
**SIEMPRE A LA MANO**

Regístrate en [www.sedapal.com.pe](http://www.sedapal.com.pe)  
 Ubicación: También puedes Sedapal Móvil en Google Play

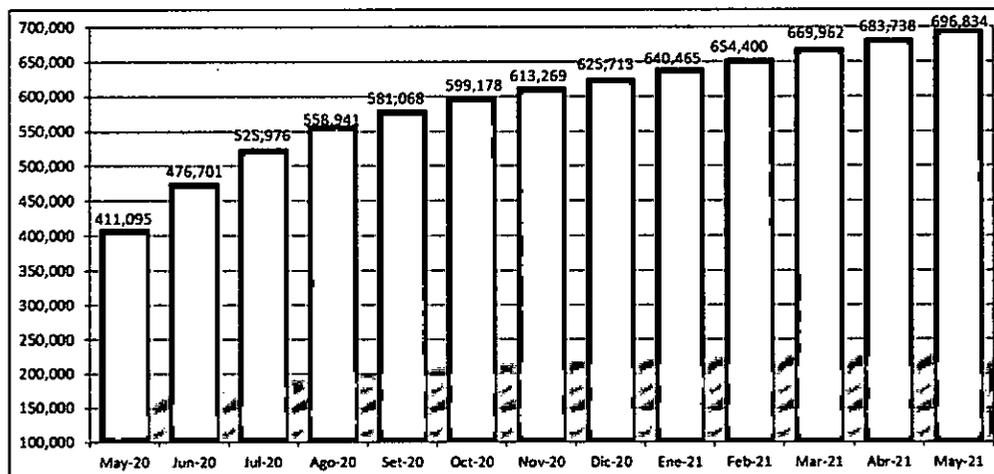
**SAT**  
 SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA

El SAT te recuerda:  
 Este 31 de mayo vence la 2da. cuota del Impuesto vehicular, predial y arbitrios, comunícate al WhatsApp 984 194 777.  
 Si deseas más información sobre PAPELETAS DE TRÁNSITO, nos puedes escribir al 982 779 990.

b) Planes y programas de marketing

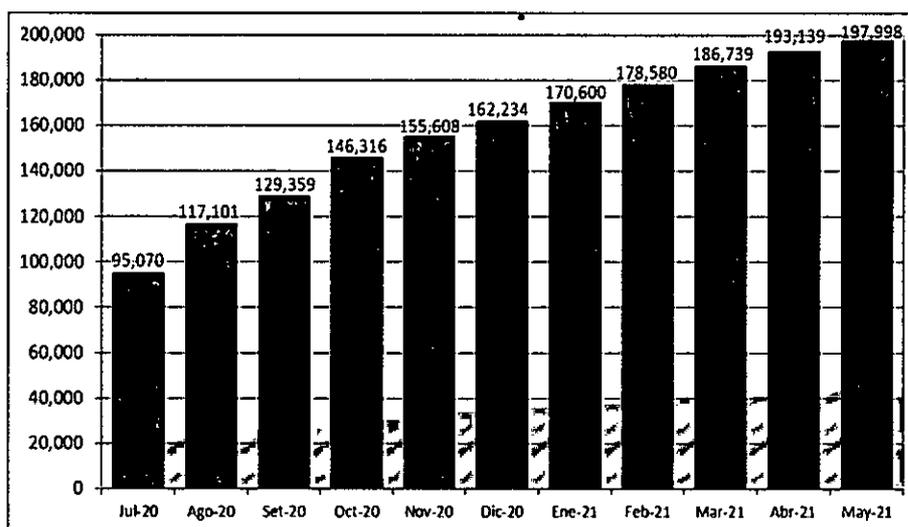
- ✓ Difusión de la Oficina Virtual (Aquanet y Sedapal Móvil)  
 Producto de las acciones de difusión vía web y redes sociales 696,834 clientes ya están disfrutando de los servicios de la Oficina Virtual. En el mes de mayo se han incorporado 13,096 clientes.  
 De una manera fácil, rápida y segura las 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 mayo hay 6,824 nuevos registros, lo que da un total 197,998 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.

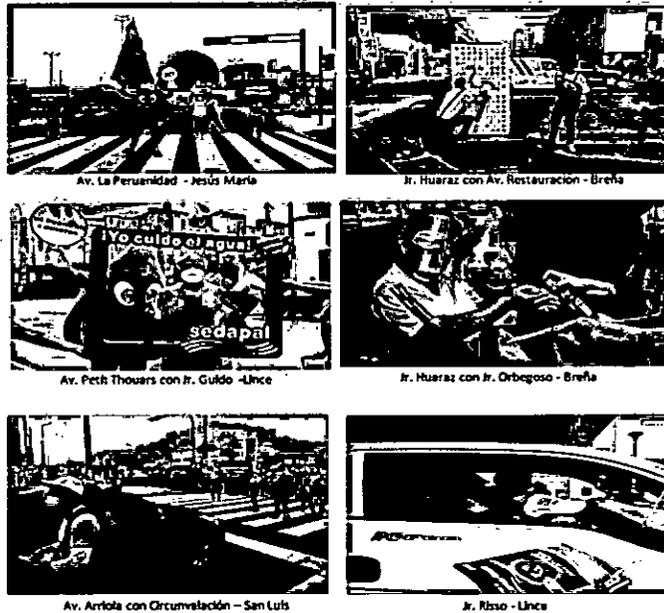
- ✓ Se ha realizado la actualización, tanto de diseño como de contenido de la folletería a distribuirse. Asimismo, se entregaron folletos con diverso contenido informativo a los Equipos Comerciales para ser distribuidos a los usuarios que visitan nuestras Oficinas de Atención y Oficinas de Pago.

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 Micromedición	22,000
<b>TOTAL</b>		<b>492,000</b>

- ✓ Servicio de Realización de Actividades Promocionales de Apoyo a la Gestión Comercial  
La empresa Inversiones Monte Claro SAC viene desarrollando el Servicio de Realización de Actividades Promocionales de Apoyo a la Gestión Comercial con la finalidad de difundir consejos para el cuidado del agua y alcantarillado, que ayuden a los clientes a tomar conciencia sobre la importancia de estos servicios.

La estrategia consiste 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 merchandisign (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 mayo desarrollo las siguientes ambientaciones:

Día de la Madre

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 la madre



Día Mundial del Medio Ambiente

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 medio ambiente.



**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 mayo 2021 fueron:

Indicadores de Evaluación del Servicio	Abril 2021	Mayo 2021	Diferencia
Recepción de Llamadas telefónicas (%)	100,00	100,00	-
Llamadas atendidas por el grupo de gestores de servicio (%) (*)	75,64	92,72	17,08
Atención de Llamadas entrantes en un tiempo de espera no mayor a 20 segundos (%) (**)	80,39	91,04	10,65

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

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

Indicadores del Plan de Calidad	Abril 2021	Mayo 2021	Diferencia
Tiempo de conversación (seg.)	295	287	8,00
Continuidad del Servicio (%)	100,00	100,00	-
Llamadas colgadas por los clientes (%)	8,72	2,53	6,19

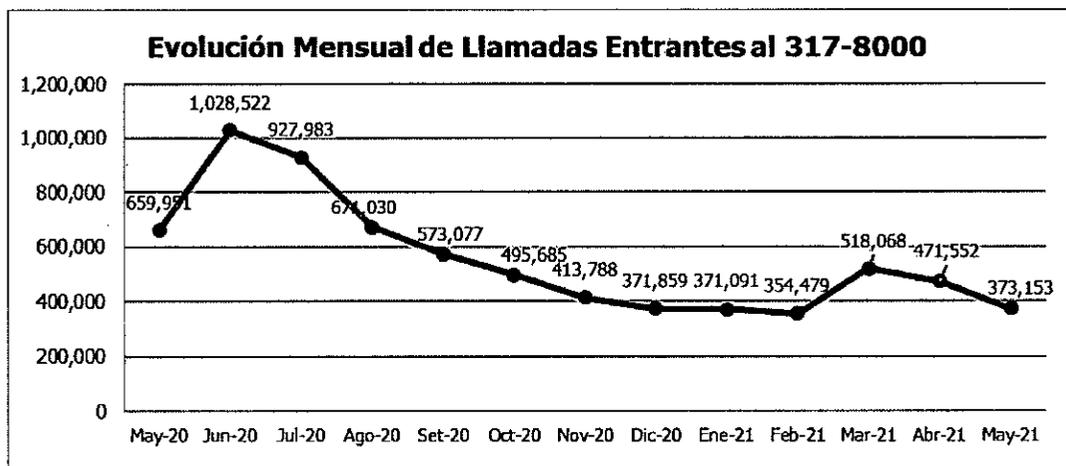
En mayo 2021 se efectuaron 309 745 atenciones, representando 15,97 % de disminución comparado con el mes anterior. Las atenciones por el IVR representan el 61,00% de las atenciones en el mes.

Atenciones		Cantidad	%
Atención por Gestores	Atención a clientes	120 677	38,96%
	Coordinaciones Internas	110	0,04%
Atenciones IVR	Consultas operativas	74 627	24,09%
	Consultas comerciales	114 331	36,91%
Total		309 745	100,00%

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

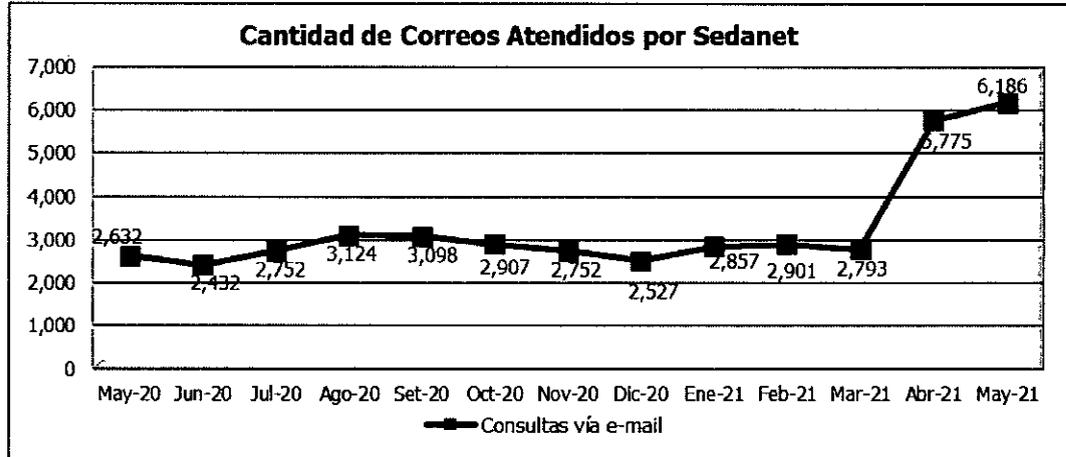
MES	ATENCION AUTOMATICA (IVR)		ATENCION PERSONALIZADA (ASESORES)		TOTAL
	CONSULTAS COMERCIALES	CONSULTAS OPERATIVAS	ATENCIÓN A CLIENTES	COORDINACIONES INTERNAS	
may-20	491 441	135 085	159 210	105	785 841
jun-20	720 336	194 735	229 210	109	1 144 390
jul-20	646 033	178 977	173 456	136	998 602
ago-20	437 876	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

En mayo 2021 ingresaron 373 153 llamadas, representado 20,88 % de disminución comparado con el mes anterior.



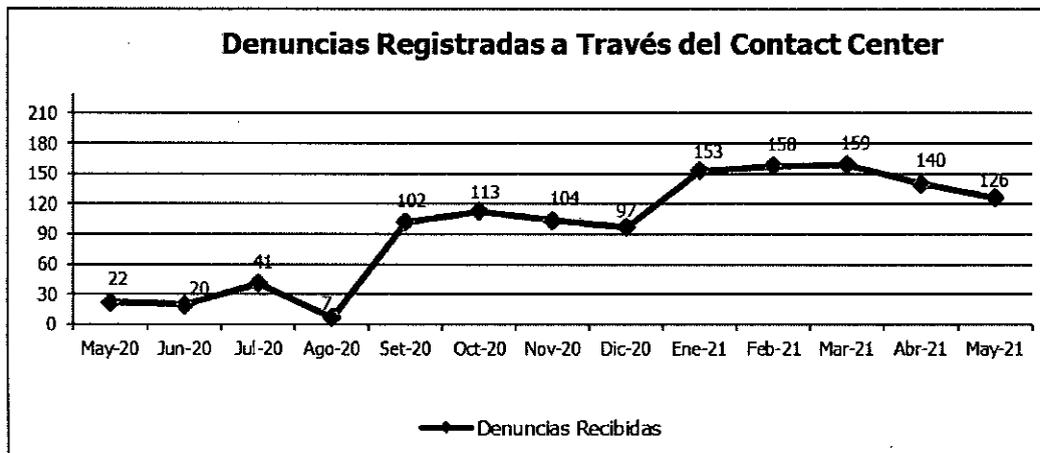
b) Correo Institucional de SEDAPAL (Sedanet)

El servicio Sedanet ha recibido 6 186 correos, no se recibieron correos Spam y se resolvieron 6 186 consultas de los usuarios.



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

Se registraron 126 denuncias, de las cuales 102 corresponden a conexiones clandestinas, 14 a reaperturas clandestinas y 10 a denuncias diversas, las mismas que se derivaron a los Centros de Servicios para su atención.



d) Actividad de Canales Digitales

En mayo 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	Mayo 2021
Horario de atención 24 x7 x 365	100,00%
Nivel de servicio en redes sociales	93,06%

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

d1) Twitter

Mes	Nuevos Seguidores	Seguidores a la fecha
Mayo 2021	329	123 287

d2) Facebook

Mes	Nuevos Seguidores	Seguidores a la fecha
Mayo 2021	1 048	373 989

d3) Instagram

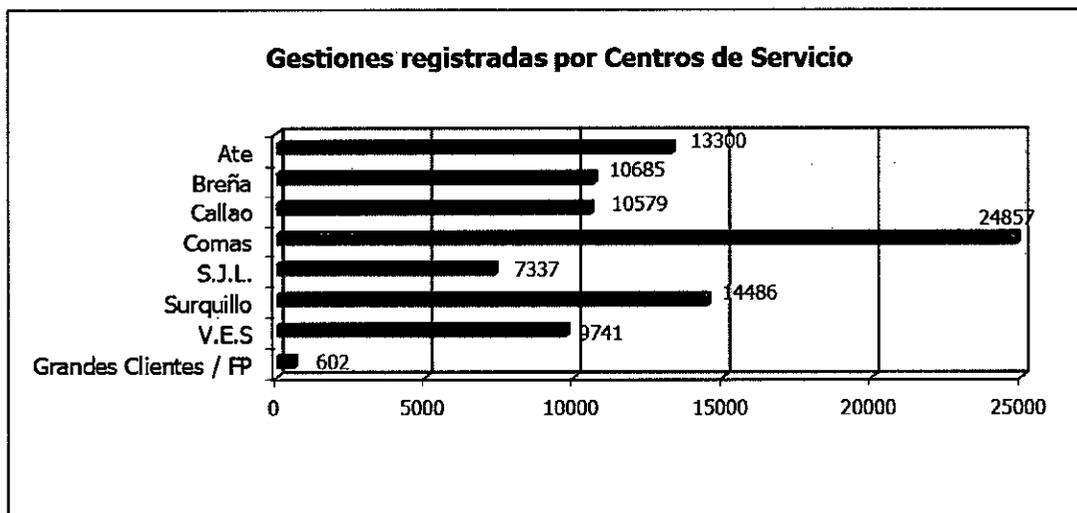
Mes	Nuevos Seguidores	Seguidores a la fecha
Mayo 2021	80	10 450

d4) YouTube

Mes	Nuevos Suscriptores	Suscriptores a la fecha
Mayo 2021	90	1 410

e) Sistema de Registro de Contactos (CRM)

El Centro de Contactos AQUAFONO registró en mayo de 2021 un total de 91 587 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.

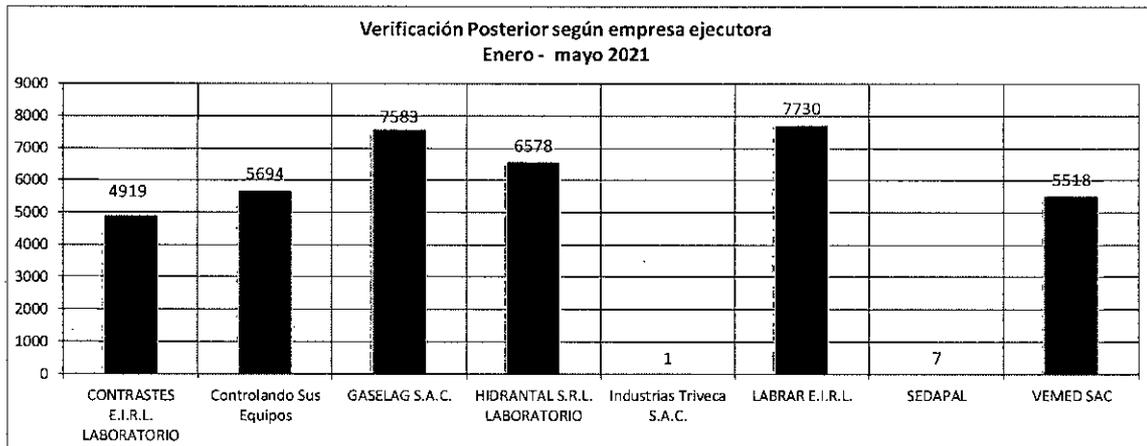


Notas:

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

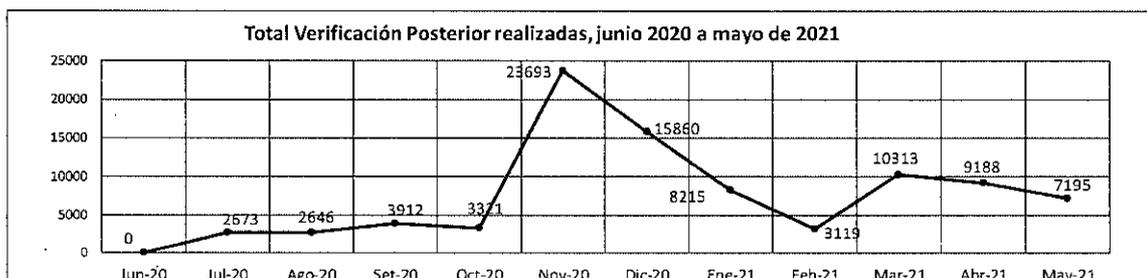
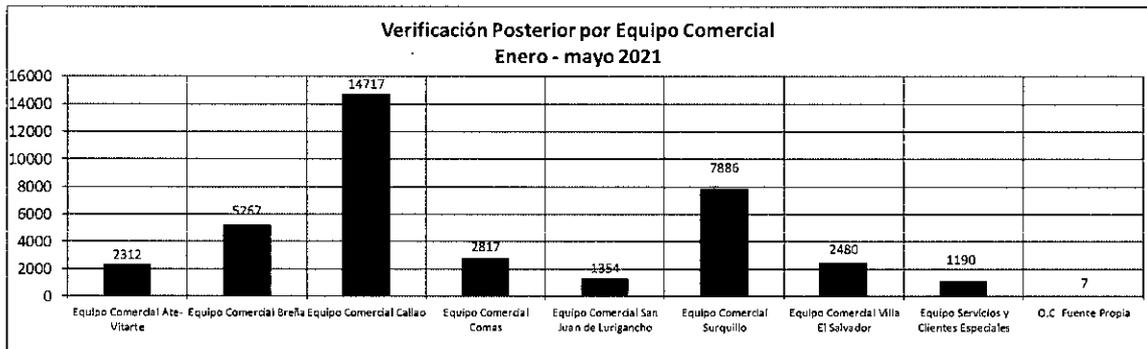
## Aspectos relacionados al Organismo de Inspección de Medidores de Agua Potable

Resultados y avance de las Verificaciones Posteriores realizadas durante el periodo enero - mayo 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

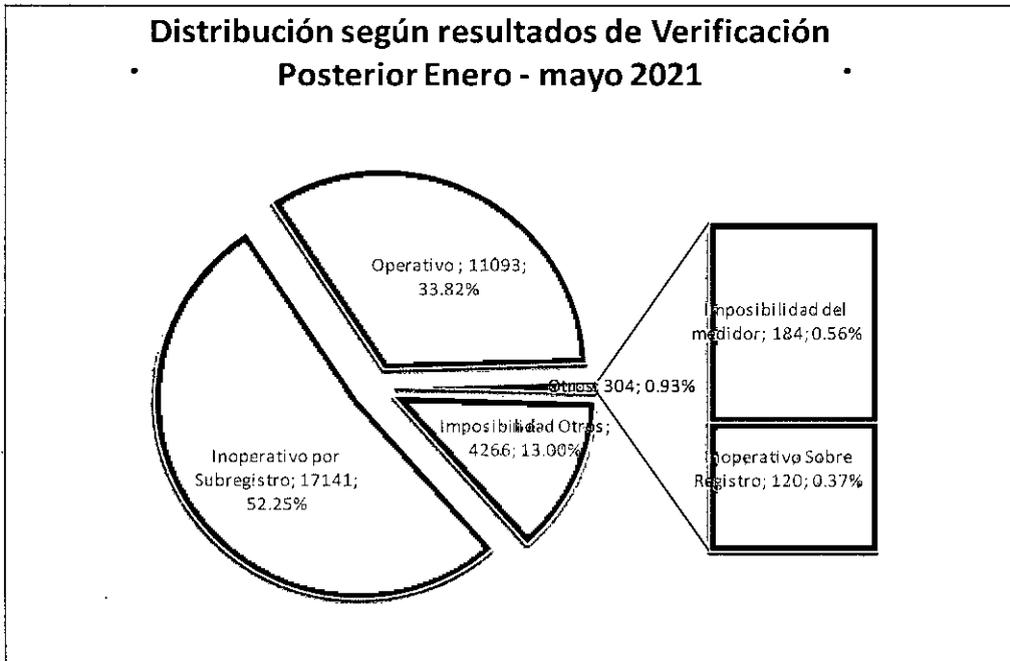


**RESULTADOS DE VERIFICACIONES POSTERIORES, SEGUN EQUIPO COMERCIAL  
PERIODO ENERO – MAYO 2021**

Cuenta de suministro	Etiquetas (+/-)					Total general
Etiquetas de fila	Ene-21	Feb-21	Mar-21	Abr-21	May-21	Total general
<b>⊖ Imposibilidad Medidor Vandalizado</b>	<b>14</b>	<b>10</b>	<b>26</b>	<b>114</b>	<b>13</b>	<b>177</b>
Equipo Comercial Ate-Vitarte	2		7	2	4	15
Equipo Comercial Breña	1		5			6
Equipo Comercial Callao	10		2	1	4	17
Equipo Comercial Comas			5	106	4	115
Equipo Comercial Surquillo		10	2	3	1	16
Equipo Comercial Villa El Salvador			4	1		5
Equipo Servicios y Clientes Especiales				1		1
O.C. Fuente Propia	1		1			2
<b>⊖ Imposibilidad Otros</b>	<b>1248</b>	<b>254</b>	<b>961</b>	<b>1019</b>	<b>784</b>	<b>4266</b>
Equipo Comercial Ate-Vitarte	37	4	87	44	75	247
Equipo Comercial Breña	63	17	388	139	147	754
Equipo Comercial Callao	1065	3	194	387	315	1964
Equipo Comercial Comas	16	20	55	305	90	486
Equipo Comercial San Juan de Luriganco	5	39	13	24	30	111
Equipo Comercial Surquillo	3	155	140	81	89	468
Equipo Comercial Villa El Salvador		3	47	18	34	102
Equipo Servicios y Clientes Especiales	59	13	37	21	4	134
<b>⊖ Inoperativo por Subregistro</b>	<b>3564</b>	<b>1713</b>	<b>6388</b>	<b>4865</b>	<b>3451</b>	<b>19981</b>
Equipo Comercial Ate-Vitarte	188	66	493	375	294	1416
Equipo Comercial Breña	277	88	2219	504	382	3470
Equipo Comercial Callao	2852	27	951	1190	990	6010
Equipo Comercial Comas	57	55	199	723	259	1293
Equipo Comercial San Juan de Luriganco	24	333	95	217	108	777
Equipo Comercial Surquillo	49	1104	1394	1215	1017	4779
Equipo Comercial Villa El Salvador	10	14	742	468	381	1615
Equipo Servicios y Clientes Especiales	106	26	295	173	20	620
O.C. Fuente Propia	1					1
<b>⊖ Inoperativo Sobre Registro</b>	<b>52</b>	<b>17</b>	<b>14</b>	<b>25</b>	<b>17</b>	<b>125</b>
Equipo Comercial Ate-Vitarte		1		1	2	4
Equipo Comercial Breña		2	4	1	1	8
Equipo Comercial Callao	43		3	6	3	55
Equipo Comercial Comas	2		1	8	3	14
Equipo Comercial San Juan de Lurigancho		2		1	3	6
Equipo Comercial Surquillo	3	11	3	7	2	26
Equipo Comercial Villa El Salvador	2		2		3	7
Equipo Servicios y Clientes Especiales	2	1	1	1		5
<b>⊖ Operativo (+ - 4 + - 10)</b>	<b>3337</b>	<b>1125</b>	<b>2920</b>	<b>3163</b>	<b>2929</b>	<b>13474</b>
Equipo Comercial Ate-Vitarte	58	38	173	193	168	630
Equipo Comercial Breña	69	25	525	266	144	1029
Equipo Comercial Callao	3082	13	878	1204	1488	6665
Equipo Comercial Comas	27	27	103	560	191	908
Equipo Comercial San Juan de Luriganco	5	158	153	59	85	460
Equipo Comercial Surquillo	25	814	637	622	499	2597
Equipo Comercial Villa El Salvador	10	18	253	129	341	751
Equipo Servicios y Clientes Especiales	61	32	194	130	13	430
O.C. Fuente Propia			4			4
<b>⊖ Imposibilidad Medidor con visor opaco que imposibilita lectura</b>			<b>4</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>7</b>
Equipo Comercial Callao			4	1	1	6
Equipo Comercial Comas				1		1
<b>Total general</b>	<b>8215</b>	<b>3119</b>	<b>10313</b>	<b>9188</b>	<b>7195</b>	<b>38030</b>

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

VERIFICACIONES POSTERIORES REPORTADAS SEGÚN RESULTADOS, 2021



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

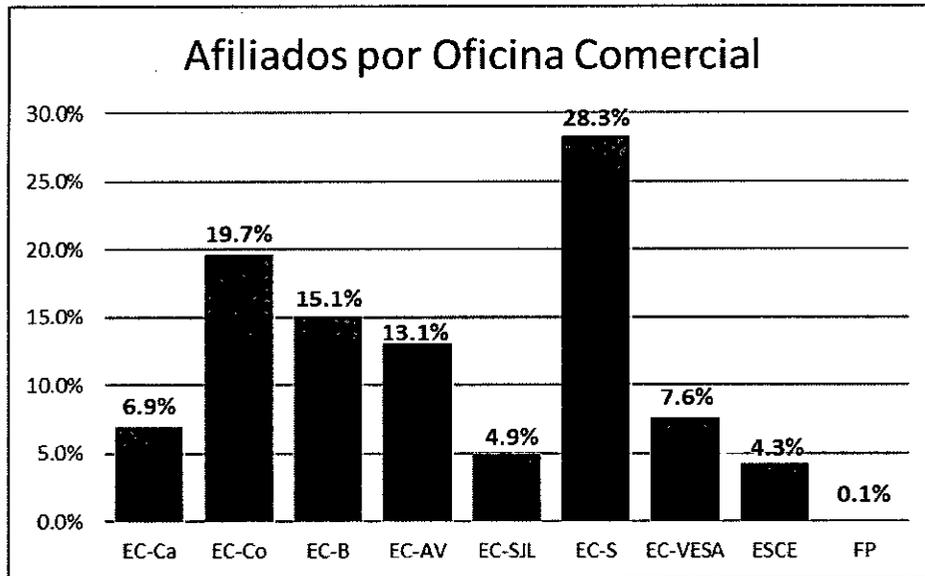
Tipo/Equipo	Oficio	Reclamo	Total general
Equipo Comercial Ate-Vitarte	1624	688	2312
Equipo Comercial Breña	4999	268	5267
Equipo Comercial Callao	14543	174	14717
Equipo Comercial Comas	2392	425	2817
Equipo Comercial San Juan de Lurigancho	1205	149	1354
Equipo Comercial Surquillo	7522	364	7886
Equipo Comercial Villa El Salvador	2328	152	2480
Equipo Servicios y Clientes Especiales	1173	17	1190
O.C. Fuente Propia	7		7
<b>Total general</b>	<b>35793</b>	<b>2237</b>	<b>38030</b>

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

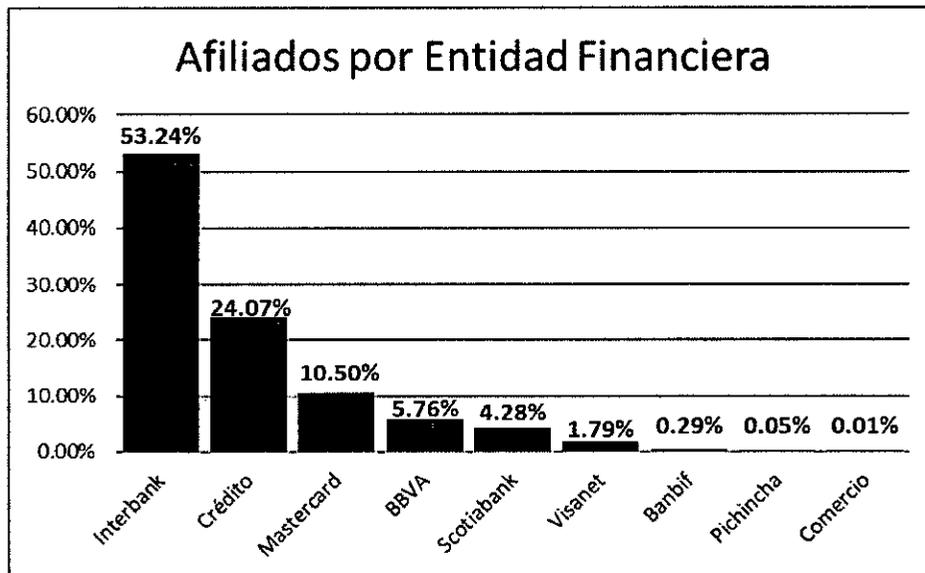
## Aspectos relacionados a la Recaudación

### Afiliaciones al Sistema de Cargo en Cuenta

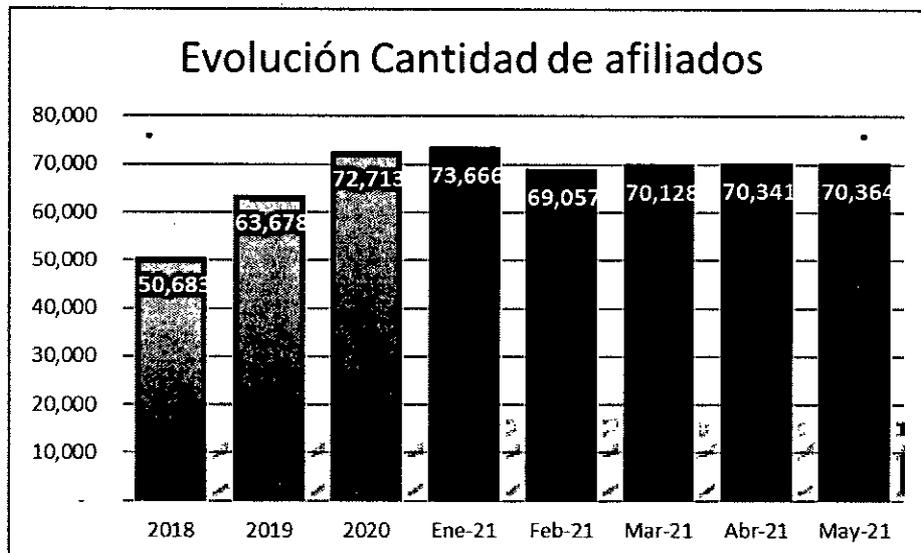
Al mes de mayo 2021, SEDAPAL cuenta con 70 364 clientes afiliados a este sistema de pago, siendo la distribución por oficinas comerciales la siguiente:



Por Entidad Financiera se distribuyen de la siguiente manera:

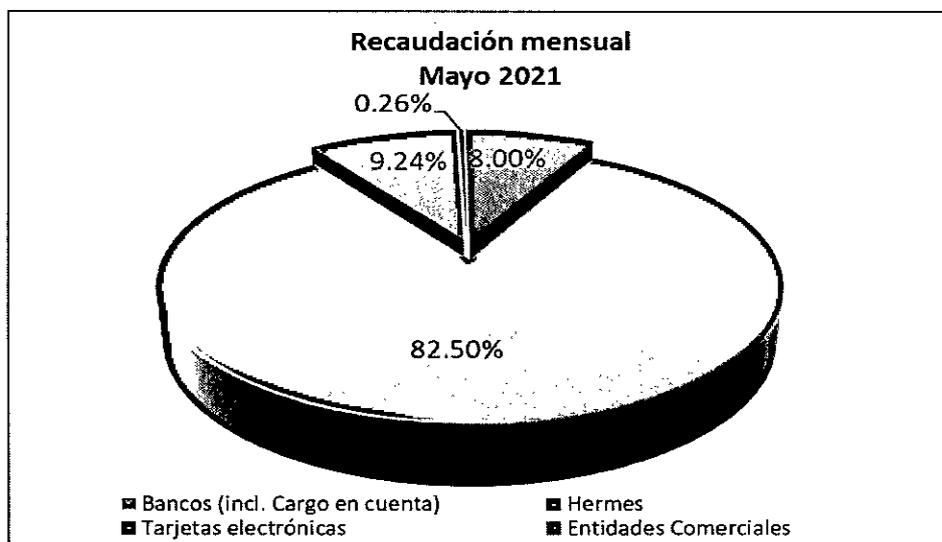


Durante el mes de mayo, se observa un incremento del 1,00 % en la cantidad de suministros afiliados al sistema de pago cargo en cuenta con respecto al mes anterior.

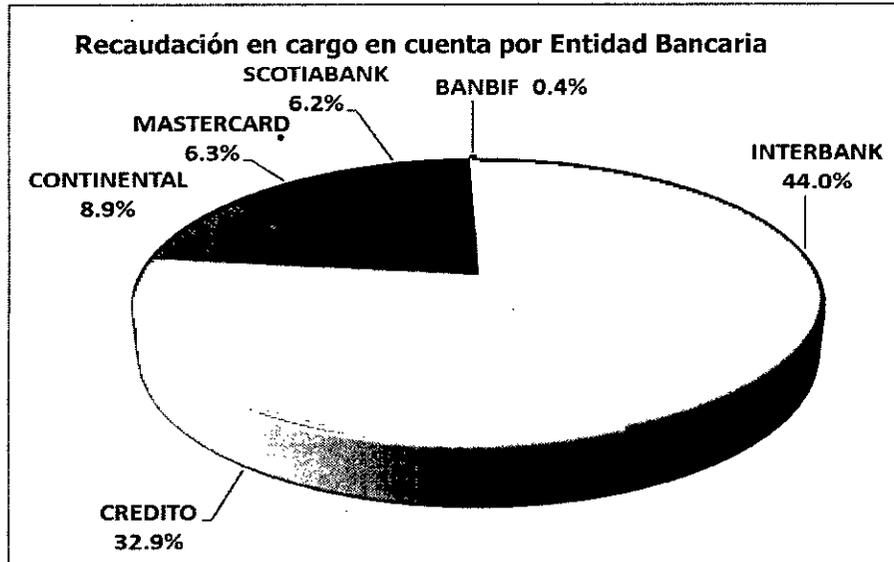


#### Recaudación por Centro Autorizado de Cobranza

Al mes de mayo, se observa que la mayor recaudación es a través de los Bancos afiliados a Sedapal con un 82,50 %, 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 8,00 %, así mismo, la recaudación en las oficinas de pago de Sedapal fue de 9,24 % y el pago con tarjetas electrónicas 0.26%.



La distribución de la recaudación por transacciones en el sistema cargo en cuenta por entidad bancaria al mes de mayo, se aprecia a continuación. Cabe indicar que 44% de las transacciones las realiza el Banco Interbank, seguido del banco de Crédito con 32.9% :



Lo que se informa para los fines pertinentes.

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:  
KATIA ELIZABETH OCHOA  
TRUCIOS  
Motivo: Jefa Equipo  
Gestión Comercial y Micromedición  
(e)  
Fecha: 21/06/2021 06:46:20-0500



FORMULARIO

Principales Resultados e Indicadores de Gestión

Código : GCFO150  
 Revisión : 00  
 Aprobado : JEGCM  
 Fecha : 2020.06.08  
 Página : 1

Año 2021

Nº	CONCEPTOS	Unidad	Tipo	Mayo			Acumulado a Mayo			
				Medida	Cálculo	Ejecución	Programado	% Ejecución	Ejecución	Programado
1	Volumen facturado - red (*)	millones m3	Directo							
2	Agua no facturada	%	Inverso	43.7	46.4	94.1%	233.3	234.7	99.4%	
3	Conexiones del catastro - red	conexiones	Directo	26.5	29.3	110.6%	26.5	29.3	110.6%	
4	Conexiones activas de agua potable (**)	conexiones	Directo	1,609,261	1,597,288	100.7%	1,609,261	1,597,288	100.7%	
5	Conexiones facturadas - red	%	Directo	95.9	94.5	101.4%	95.9	94.5	101.4%	
6	Conexiones facturadas por lectura - red <sup>U</sup>	conexiones	Directo	1,542,872	1,509,742	102.2%	1,542,872	1,509,742	102.2%	
7	Conexiones con medidor - red	conexiones	Directo	1,441,063	1,428,447	100.9%	1,441,063	1,428,447	100.9%	
8	Nivel de Micromedición (***)	conexiones	Directo	1,547,160	1,532,638	100.9%	1,547,160	1,532,638	100.9%	
9	Cartera deudora mayor a 2 meses - red <sup>W</sup>	%	Directo	89.5	89.4	100.1%	89.5	89.4	100.1%	
10	Días Promedio de Solución de Reclamos <sup>U</sup>	millones S/	Inverso	141.1	141.1		141.1	141.1		
11	Instalación de Medidores por Primera Vez	días	Inverso	26.9	32.4	120.4%	28.6	32.4	113.4%	
12	Instalación de Medidores por Reposición	Número	Directo	2,385	1,831	130.3%	8,596	9,755	88.1%	
13	Instalación de Medidores por Cambio	Número	Directo	3,144	1,762	178.4%	17,962	8,809	203.9%	
14	Conex. Con Medidor - red / Conex. Catastro - red * 100	Número	Directo	25,396	11,280	225.1%	154,752	66,675	232.1%	
14	Conex. Con Medidor - red / Conex. Catastro - red * 100	%	Directo	96.1	95.9	100.2%	96.1	96.0	100.2%	

GC- PR119

- s.l. : 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



## PRINCIPALES RESULTADOS E INDICADORES DE GESTION - GERENCIA COMERCIAL - 2021

PROGRAMACION																	
N°	CONCEPTOS	unidad de medida	tipo de cálculo	2020	2021												Total
				Total	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	
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	94.5	94.6	94.7	94.7	94.8	94.8	94.9	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	89.5	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	Días Promedio de Solución de Reclamos	días	Inverso	25.90	32.5	32.5	32.5	32.4	32.4	32.2	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	2020	2021												Total
				Total	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	
1	Volumen facturado - red (*)	millones m3	Directo	556.2	46.3	48.3	47.7	47.3	43.7								233.3
2	Agua no facturada	%	Inverso	26.5	29.0	24.2	26.0	25.6	26.5								26.5
3	Conexiones del catastro - red	conexiones	Directo	1,502,496	1,603,078	1,604,581	1,606,420	1,607,119	1,609,261								1,609,261
4	Conexiones activas de agua potable (**)	%	Directo	96.0	96.1	96.1	95.8	95.9	95.9								95.9
5	Conexiones facturadas - red	conexiones	Directo	1,538,303	1,541,166	1,542,110	1,538,711	1,541,464	1,542,872								1,542,872
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								1,441,063
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								1,547,160
8	Nivel de Micromedición (***)	%	Directo	88.8	88.9	89.3	89.7	89.7	89.5								89.5
9	Cartera deudora mayor a 2 meses - red	millones S/	Inverso	179.8	170.2	172.8	154.0	145.4	141.1								141.1
10	Días Promedio de Solución de Reclamos	días	Inverso	27.2	29.4	30.2	29.5	27.0	26.9								28.6
11	Instalación de Medidores por Primera Vez	Número	Directo	16,106	1,138	1,800	2,250	1,023	2,385								8,596
12	Instalación de Medidores por Reposición	Número	Directo	28,670	6,434	2,889	1,895	3,600	3,144								17,962
13	Instalación de Medidores por Cambio	Número	Directo	366,032	37,861	36,696	29,177	25,622	25,396								154,752
14	Conex. Con Medidor - red / Conex. Catastro - red * 100	%	Directo	95.8	95.8	96.0	96.1	96.0	96.1								96.1

EVALUACION DE CUMPLIMIENTO DE METAS - EJECUCION / PROGRAMACION																	
N°	CONCEPTOS	unidad de medida	tipo de cálculo	2020	2021												Total
				Total	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	
1	Volumen facturado - red (*)	%	Directo	101.3%	99.7%	102.8%	99.9%	100.4%	94.1%								42.5%
2	Agua no facturada	%	Inverso	136.1%	103.5%	116.1%	113.6%	114.6%	110.6%								108.1%
3	Conexiones del catastro - red	%	Directo	100.5%	100.5%	100.6%	100.6%	100.6%	100.7%								100.5%
4	Conexiones activas de agua potable (**)	%	Directo	100.3%	102.2%	101.8%	101.5%	101.5%	101.4%								100.9%
5	Conexiones facturadas - red	%	Directo	100.8%	102.7%	102.4%	102.1%	102.2%	102.2%								101.4%
6	Conexiones facturadas por lectura - red <sup>1/</sup>	%	Directo	98.0%	100.1%	100.5%	101.2%	101.0%	100.9%								100.4%
7	Conexiones con medidor - red	%	Directo	99.9%	100.5%	100.7%	100.9%	100.8%	100.9%								100.2%
8	Nivel de Micromedición (***)	%	Directo	97.5%	99.6%	100.0%	100.5%	100.3%	100.1%								99.9%
9	Cartera deudora mayor a 2 meses - red <sup>2/</sup>	%	Inverso	77.3%			121.5%										121.5%
10	Días Promedio de Solución de Reclamos <sup>1/</sup>	%	Inverso	136.1%	110.5%	107.7%	109.9%	119.8%	120.4%								111.8%
11	Instalación de Medidores por Primera Vez	%	Directo	63.3%	67.1%	105.8%	80.4%	59.1%	130.3%								33.0%
12	Instalación de Medidores por Reposición	%	Directo	137.3%	365.6%	164.0%	107.5%	204.3%	178.4%								87.4%
13	Instalación de Medidores por Cambio	%	Directo	249.5%	212.8%	243.9%	258.7%	227.1%	225.1%								111.1%
14	Conex. Con Medidor - red / Conex. Catastro - red * 100	%	Directo	99.3%	100.0%	100.2%	100.2%	100.1%	100.2%								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 - MAYO 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 (m<sup>3</sup>) facturado por agua y alcantarillado tuvo una reducción, este se verá reflejado en los importes facturados, por agua que registra S/ 100 348 508 y también la de alcantarillado que ha sido de S/ 51 080 803 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, y el reajuste de las tarifas por el Servicio de Agua Potable y Alcantarillado por el incremento en el Índice de Precios al por Mayor (IPM)* (publicado en El Peruano el 06.03.2021)

##### Volumen facturado - Agua No Facturada

En mayo 2021 el volumen facturado por agua potable fue de 43 662 956 m<sup>3</sup>, volumen menor en 3 628 037 m<sup>3</sup>, comparado con la facturación de abril y ligeramente mayor en 24 228 m<sup>3</sup>, en comparación a la facturación del mismo mes del año 2020, debido al menor consumo de los clientes facturados por diferencia de lectura como consecuencia del clima, menos días promedio entre fechas de lectura, cortes de agua para efectuar reparaciones de mantenimiento. Este comportamiento es similar al de años anteriores.

Se alcanzó el 94,1% 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 26,5%, con respecto a lo programado es 29,3%.

#### FACTURACION POR VOLUMEN DE AGUA - USO DE LA RED

2021

( metros cúbicos )

CONCEPTOS - DESCRIPCION	2020		2021		VARIACION MENSUAL		VARIACION ANUAL	
		Mayo	Abril	Mayo	en relacion al mes anterior absoluto	porcentual	en relacion al mismo mes año anterior absoluto	porcentual
<b>FACTURACION DE AGUA - RED</b>								
<b>VOLUMEN MENSUAL</b>								
FACTURADO	m <sup>3</sup>	43,638,728	47,290,993	43,662,956	-3,628,037	-7.7%	24,228	0.1%
PROGRAMADO	m <sup>3</sup>	47,643,440	47,099,805	46,418,104				
% EJECUCION	%	91.6%	100.4%	94.1%				
<b>VOLUMEN ACUMULADO ANUAL</b>								
FACTURADO	m <sup>3</sup>	229,710,153	189,602,896	233,265,852			3,555,700	1.5%
PROGRAMADO	m <sup>3</sup>	240,482,924	188,291,197	234,709,301				
% EJECUCION	%	95.5%	100.7%	99.4%				

( \* ) : 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 95.9%, similar al mes de abril. En el presente mes disminuyeron los suministros cortados por impago en todas las tarifas, siendo la mayor proporción en los multifamiliares 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 89,5%, presentón una ligera disminución debido a una disminución 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 26,9 días promedio menor al mes pasado y por debajo de la meta programada de 32,4 días alcanzando un nivel de cumplimiento de 120,4% para el mes de mayo.

En mayo 2021 se recepciónó 11 876 casos, principalmente por el medio virtual 5 862 casos, en persona 3 537 casos, telefónico 2 368 casos y escrito 109 casos, registrados principalmente en las tipologías por consumo medido (8 197 casos) y consumo por promedio (986 casos). Los reclamos disminuyeron en 1 639 casos con respecto al mes anterior.

Se solucionó en total 12 126 casos, de los cuales 8 851 casos se declararon infundados y quedaron pendientes de solución 14 159 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/ 141 075 564 en este mes, menor en S/ 4,3 millones de soles respecto al mes anterior.

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

2021  
(soles)

CONCEPTOS - DESCRIPCION	2020 Mayo	2021		VARIACION MENSUAL		VARIACION ANUAL	
		Abril	Mayo	en relación al mes anterior		en relación al mismo mes del año anterior	
				absoluto	porcentual	absoluto	porcentual
<b>DEUDAS MAYOR A 2 MESES - RED</b>							
IMPORTE POR COBRAR							
EJECUTADO	S/ 229,251,599	145,421,083	141,075,564	-4,345,519	-3.0%	-88,176,035	-38.5%
PROGRAMADO	S/						
% EJECUCION	%						

Nota: Programación del indicador es trimestral

Dentro de la cartera morosa está incluida la deuda de los clientes beneficiados con el DU N° 036-2020, los mismos que están a la espera del término del estado de emergencia para su fraccionamiento.

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/ 229,3 millones de soles, los importes por cobrar aumentaron en S/ 88,2 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 el inicio del corte del servicio de agua por falta de pago en el mes de febrero con los clientes de tarifa comercial e industrial y en el mes de marzo en los predios multifamiliares (RCD N° 039-2020-SUNASS-CD), acciones 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/ 206,1 millones de soles, con una disminución de S/ 15,5 millones de soles (7,0%) respecto al mes anterior, debido a los menores volúmenes facturados por diferencia de lectura por el menor consumo de los usuarios.

### **Periodo Promedio de Cobranza**

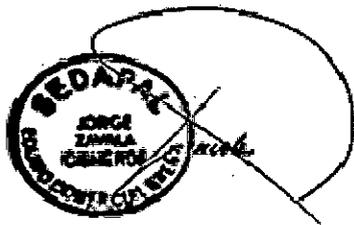
El indicador de *Rotación de la Deuda* o *Periodo Promedio de Cobranza*, calculado e informado por el Equipo Contabilidad General en base a las Cuentas Contables y los Estados Financieros, es de 52 días menor a los 111 días obtenidos el mismo mes del 2020.

**ASPECTOS CRÍTICOS DE LA GESTIÓN COMERCIAL – EQUIPO COMERCIAL BREÑA**

**MAYO 2021**

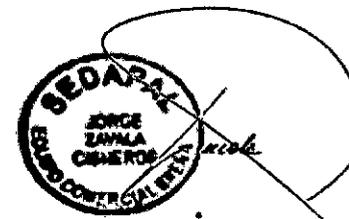
	<b>PRINCIPAL OCURRENCIA</b>	<b>MEDIDAS ADOPTADAS</b>	<b>ACCIONES PREVENTIVAS</b>
<b>ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	Lentitud de la red para la transferencia de documentación en el Sedapoint y otras herramientas colaborativas para el trabajo digital.	Constante comunicación a mesa de ayuda para poder superar el inconveniente, quienes refieren que es un problema relacionado al ancho de banda de la red principal de Sedapal.	No se encuentra bajo nuestro alcance poder mediar acción preventiva sobre una herramienta de trabajo básica que no administramos.

	<b>PRINCIPAL OCURRENCIA</b>	<b>MEDIDAS ADOPTADAS</b>	<b>ACCIONES PREVENTIVAS</b>
<b>MEDICIÓN Y FACTURACIÓN</b>	Desde que se decretó el Estado de Emergencia a nivel Nacional, en marzo 2020, una de las actividades comerciales más importantes que se suspendió fue la supervisión en campo, entre ellas a la instalación de medidor.	Es así que, desde mediados del mes de mayo, se le asignó al Proceso de MyF una unidad móvil con personal de campo de la Contratista ACCIONA AGUA (operario y ejecutiva psicosocial) cuyo objetivo es la de superar las oposiciones a la instalación de medidor.	Se hará la evaluación de los resultados al término de los 30 días calendarios, a fin de realizar las coordinaciones y/o ajustes necesarios en aras de mejorar nuestra gestión.



	PRINCIPAL OCURRENCIA	MEDIDAS ADOPTADAS	ACCIONES PREVENTIVAS
<b>GESTIÓN DE RECAUDACIÓN Y COBRANZA</b>	<p>Recaudación Total</p> <p>Una de la 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, podría mejorar con la ejecución de los cierres y el fraccionamiento de los subsidiados.</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/ 22,796,953,00 soles.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se está intensificando 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.</li> <li>• Se está ejecutando cierres a los suministros con tarifa comercial e industrial y multifamiliares.</li> <li>• 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.</li> <li>• Para el presente, se ha intensificado de emisión de Cartas Recordatorios de Deuda Ponte al Día, así como notificaciones sin cedulas lo que mejorara los niveles de cobranza.</li> <li>• Se está coordinando y ejecutando actividades como la emisión de mensajes de texto a los clientes comunicándoles su deuda y brindarles facilidades de pago.</li> <li>• Se está intensificando la actividad de los gestores de recuperación de deuda e exigiendo resultados, así como la supervisión de esta actividad vía telefónica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> <li>• Se ha realizado coordinaciones a nivel de Grupo de Trabajo, a fin tener las herramientas informáticas y administrativas que nos den soporte legal a la gestión de recuperación de la deuda; así como, modificar algunos procedimientos que nos permita adecuarnos a la gestión virtual.</li> <li>• Se está intensificando las comunicaciones de recordatorios de deuda a los clientes a fin de que regularicen sus deudas.</li> <li>• Revisión por los analistas de cartera 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.</li> </ul>

Elaborado por: Jorge Zavala Cisneros  
Ficha: 1-2069



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

**Mayo – 2021**

	<b>PRINCIPALES OCURENCIAS</b>	<b>MEDIDAS ADOPTADAS</b>	<b>ACCIONES PREVENTIVAS</b>
<b>MEDICION Y FACTURACION</b>	<p>Se registra en campo en la zona de Mirasol de Huampani distrito de Lurigancho, conexiones sin medidor en predios con facturación suspendida- baldíos lo cual representa un tipo de robo masivo en la zona.</p> <p>Para zonas sin Micro medición con oposición a la instalación del medidor la contratista Acciona viene informando negativa de las Comisarias del Sector para constatación policial, aspecto establecido en el Contrato SACO. Asimismo, existen casos en los cuales ya existe aplicación de doble asignación y corresponde el cierre del servicio.</p>	<p>Generar reposición del medidor en los predios, se incluirá la modalidad de colocar piedra chancada para impedir el hurto del medidor masivos en predios con este estado, similar a lo que viene aplicando el EC-Comas.</p> <p>El contrato SACO advierte información adicional a la denuncia o constatación policial que el contratista puede presentar como videos, fotos u otra evidencia adicional que demuestre la oposición por parte del usuario.</p>	<p>Verificar antes de la toma de estado la muestra de supervisión en campo de estas zonas. Coordinar a través del Grupo de Trabajo MyF la estandarización del procedimiento a seguir.</p> <p>Se viene trabajando los casos de oposición con video registro audiovisual y visita reiterativa en los casos en los cuales corresponde cierre del servicio, se acompaña carta de exhortación a fin de evitar el cierre por el estado de emergencia sanitaria.</p>
<b>GESTIÓN RECAUDACIÓN Y COBRANZA</b>	<p>En mayo continuaron saliendo sólo cortes de servicio a clientes Multifamiliares, Comerciales e Industriales.</p> <p>Siguen presentándose casos de clientes que estando proceso de reclamo (en plazo para presentar impugnación) les ha salido orden de corte cuando tienen 2 a más facturaciones; incluso está ocasionando que no se generen reaperturas automáticas a clientes que están en plazo para reclamar. Ejemplo NIS 5284821, cliente pago los dos recibos q no estaban en reclamo (causal de cierre) el 02 de junio y no se genera reapertura porque justo el 02 de junio, se puso al cobro un recibo que si estaba en reclamo y cuya resolución fue notificado el 01 de junio (en plazo para impugnar).</p>	<p>Por los incrementos de casos COVID 19 en el mes de mayo, no se realizaron los cortes de servicio de agua a clientes domésticos. No se corrió el proceso de impagados en el ETIC.</p> <p>Al detectarse las inconsistencias, se están generando las acciones que correspondan según análisis. (Generación de reaperturas manuales y/o anulación de cargos de cierre y/o reaperturas, anulación de os de cierres, coordinaciones con la contratista para la celeridad de los casos).</p>	<p>Se están realizando coordinaciones con la Contratista a fin que cuenten con el personal necesario, en caso se reinicien las acciones de cierre a domésticos en el próximo mes.</p> <p>Esta casuística se reportó al EGCM con Memorando N°623-2021-EC-AV del 27.04.2021, para las acciones que correspondan con ETIC.</p>



Firmado digitalmente por:  
**HANS BARRERA** Raul Augusto  
 FAU 20100152356 soft  
 Motivo: Jefe Equipo  
 Comercial Ate Vitarte (e)  
 Fecha: 04/06/2021 17:10:56-0500

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

Mayo – 2021

	PRINCIPALES OCURRENCIAS	MEDIDAS ADOPTADAS	ACCIONES PREVENTIVAS
<b>GESTION DEL CATASTRO</b>	Para los casos de afiliaciones a recibo digital existían terceros como hijos esposa del titular que también querían estar afiliados. Se presentó la casuística al EGCM indicando que evaluaría estos casos	De las Coordinaciones con el EGCM, han realizado con apoyo del ETIC, la implementación y actualmente se pueda afiliarse al titular y otros un tercero. En este caso el recibo le está llegando a dos correos.	Se ha comunicado y capacitado al personal del GCa, con la finalidad de poder atender estos requerimientos por terceros y afiliarlos al sistema OPEN SGC.



Firmado digitalmente por:  
HANS BARRERA Raul Augusto  
FAU 20100152358 soft  
Motivo: Jefe Equipo  
Comercial Ate Vitarte (e)  
Fecha: 04/06/2021 17:10:38-0500

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

**MAYO 2021**

	<b>PRINCIPALES OCURENCIAS</b>	<b>MEDIDAS ADOPTADAS</b>	<b>ACCIONES PREVENTIVAS</b>
<b>ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	A razón de no tener claro la derivación de los requerimientos y disconformidades de los usuarios realizados ante el ente regulador, la oficina descentralizada VES de la Dirección de usuarios SUNASS, convocó a una reunión de coordinación para unificar criterios para la atención de pedidos y/o consultas.	La reunión virtual se llevó a cabo el viernes 21 de mayo del actual y se acordó reportar sin excepción - a través del mismo canal- los resultados de las gestiones adoptadas para los casos presentados.	Se alcanzó relación de responsables de los procesos EC VES con el propósito que las solicitudes de atención estén correctamente direccionadas.
<b>MEDICION</b>	El ingreso de la estacionalidad, ha repercutido en los consumos de parte de los dientes, afectando el cumplimiento de la programación del indicador del Volumen Facturado del mes de mayo 2021.	En coordinación con Grupo Recaudación y Cobranza, se ha puesto mayor énfasis en la supervisión de los servicios cerrados. Se ha identificado servicios activos en el campo, que en el sistema comercial figuran con el estado cortado por impago, hecho que impide facturar.	Se está supervisando la reinstalación de los medidores contrastados para no perder el volumen facturado.

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

**ABRIL 2021**

	<b>PRINCIPALES OCURRENCIAS</b>	<b>MEDIDAS ADOPTADAS</b>	<b>ACCIONES PREVENTIVAS</b>
<b>ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	Culminación del plazo de apoyo brindado al PAC para regularizar carga de reclamos acumulada.	Debido a las propias necesidades (y planes trazados) de los procesos del EC-VES de contar nuevamente con su personal, los analistas se reintegraron a sus actividades, en este caso, LyF, así como GIC.	El EC-VES decidió se realicen estrictos controles en la resolución de reclamos con el propósito de detectar e identificar de manera oportuna embalses de carga que puedan afectar la gestión en general, a través del monitoreo periódico que establezca un comportamiento comparado.

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

	PRINCIPALES OCURRENCIAS	MEDIDAS ADOPTADAS	ACCIONES PREVENTIVAS
GESTIÓN DE CASTASTRO COMERCIAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>El ESCE remitió a la Gerencia Comercial el Memorando N° 746-2021-ESCE (22.04.2021) recomendando la dotación de recursos humanos, tecnológicos y de gestión para la efectiva implementación comercial del régimen especial de Monitoreo y Gestión de Aguas Subterráneas, indicados en el Estudio Tarifario aprobado por el Consejo Directivo de SUNASS, que permitan el cumplimiento de las normas de observancia obligatoria de la RDC N°056-2017-SUNASSCD (tarifas) y la RDC N°057-2017-SUNASS-CD (Reglamento).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El ESCE cuenta con 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" (06.05.2021):</li> <li>Presentación:             <ul style="list-style-type: none"> <li>I.- Actualización del catastro de pozos de aguas subterráneas de terceros (fuente propia).</li> <li>II.- Actualización de la base comercial de usuarios de aguas subterráneas de terceros (fuente propia).</li> <li>III.- Identificación de nuevos usuarios y pozos informales de aguas subterráneas y poner en conocimiento de la ANA y SUNASS.</li> <li>IV.- Identificación de usuarios con uso distinto al autorizado en la Licencia y poner en conocimiento de la ANA y SUNASS.</li> <li>V.- Identificación de usuarios a los que corresponde la aplicación de los Lineamientos resolutivos emitidos por el TRASS publicados el 31.12.2020.</li> <li>VI.- Elaboración de los informes técnicos sobre el incumplimiento a la normativa por parte de los usuarios.</li> <li>VII.- Elaboración de los Informes requeridos para la atención de reclamos</li> <li>VIII.- Elaboración de informes del resultado del monitoreo de volúmenes autorizados en Licencias y volúmenes explotados.</li> <li>IX.- Fortalecimiento de la gestión comercial del Régimen Especial de Monitoreo y Gestión de uso de Aguas Subterráneas                 <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Implementación de las etapas de la georeferenciación de pozos</li> <li>2. Mejoramiento de condiciones de la gestión comercial</li> <li>3. Elaboración de programas de comunicación y sensibilización para el uso adecuado de las aguas subterráneas.</li> <li>4. Impulso de la medición en los usuarios con Licencia y ejercicio de la facultad para la instalación de equipos de medición y verificación posterior de parte del ESCE</li> <li>5. Seguimiento de las acreditaciones de disponibilidad hídrica a usuarios</li> </ul> </li> <li>X.- Personal requerido.</li> </ul> <p>Dicho documento fue elaborado en concordancia con el memorando N° 746 - 2021-ESCE.</p> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El ESCE ha dado inicio a las coordinaciones interfuncionales con otros Equipos para atender las necesidades expuestas 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.</li> </ul>



Firmado digitalmente por:  
**RIGARDO FERNANDO JESUS**  
**ALCAZAR MACAVA**  
 Motivo: Jefe Equipo  
 Servicios y Clientes Especiales  
 Fecha: 04/08/2021 16:43:58-0500

**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 el 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 desmentida 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.
- El 26.05.2021 se remitió segundo reiterativo mediante memorando N° 982-2021-ESCE 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: 04/06/2021 16:44:07-0500

<b>GESTIÓN DE INCORPORACIÓN DE CONEXIONES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En función del acuerdo entre SEDAPAL y el MINEDU para dotar de servicios de agua potable y alcantarillado a 140 colegios, dentro del marco del Programa de Emergencia Sanitaria de dicho ministerio, se presentaron diecisiete (17) casos que requieren redes complementarias para que puedan contar con dichos servicios, obras que ejecutarán los EOMR's; sin embargo, aún no se cuenta con la respuesta del ECGe, que nos permita procesar las transferencias de dinero realizadas por los representantes de las UGEL's desde el 05/05/2021, en tanto dichos funcionarios vienen requiriendo reiteradamente sus comprobantes de pago.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se gestionó oportunamente la generación de las nuevas tipologías de cargos varios por el concepto de Instalación de Redes Complementarias, con la finalidad de poder incluir estos dentro de los comprobantes de pago que se les emitiría para el pago de los costos que generan estas obras</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se ha requerido al ECGe establezca el procedimiento para procesar los pagos realizados por las UGEL's y de esta forma se puedan iniciar las obras y cumplir con el objetivo de dotar de los servicios a estos colegios.</li> </ul>
<b>MEDICIÓN Y FACTURACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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).</li> <li>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).</li> <li>Mediante Carta N° 114-2021-HCI de fecha 09/04/2021 informan que para el adecuado funcionamiento de dichos los medidores ultrasónicos de 100 mm es necesario contar con un módulo doble pulso que sirve de nexo entre el medidor y el datalogger. Asimismo, que el proveedor de los Módulos informa que aún no se terminan las pruebas que realiza el EGCM y se encuentran a la espera que su proveedor les confirme cuando podrán contar con los Módulos para poder presentar el cronograma.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El EGCM hace de conocimiento que se levantaron las observaciones y el funcionamiento del módulo ha sido aprobado.</li> <li>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: <ul style="list-style-type: none"> <li>1 medidor en mayo 2021</li> <li>2 medidores en la primera quincena de julio 2021</li> <li>3 medidores en la segunda quincena de julio 2021</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Con fecha 31.05.2021 se ha procedido a instalar el medidor ultrasónico de 100 mm N° J19000009 en el suministro N° 7043409, correspondiente al "Surtidor Villas de Ancón" ubicado en el distrito de Ancón y se tiene programado instalar el Módulo el día lunes 07.06.2021.</li> </ul>



Firmado digitalmente por:  
**RICARDO FERNANDO JESUS**  
**ALCAZAR MACAVA**  
Motivo: Jefe Equipo  
Servicios y Clientes Especiales  
Fecha: 04/08/2021 16:44:18-0500

<b>ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La mitad del Personal del Proceso Atención al Cliente viene trabajando de manera remota y la otra mixta, situación que viene dando resultados positivos en la debida atención de los reclamos que presentan los usuarios en el marco del estado de emergencia.</li> <li>• A partir de mayo del 2021, cada analista atiende sus audiencias de los casos asignados. Audiencias que antes eran centralizadas en un analista para audiencias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generándose una comunicación a través de los diferentes conductos virtuales.</li> <li>• Se ha coordinado que trámite documentario del proceso Atención al Cliente, derive las audiencias con lo debida anticipación a los analistas y de esta manera efectúen una prolija evaluación antes de llevar a cabo la audiencia de negociación programada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evitar que personal del Proceso Atención Cliente se exponga al COVID 19, en tanto no haya una vacuna que los inmunice o proteja de la pandemia.</li> <li>• Evitar dilaciones en la atención de los reclamos.</li> <li>• Evitar que el analista, se distraiga requiriendo actas que han sido atendidas por otro analista.</li> <li>• El analista lleve el control, análisis y seguimiento en sus diferentes etapas del procedimiento de reclamo.</li> </ul>
----------------------------	---	---	---



Firmado digitalmente por:  
**RICARDO FERNANDO JESUS  
ALCAZAR MACAVA**  
Motivo: Jefe Equipo  
Servicios y Clientes Especiales  
Fecha: 04/08/2021 16:44:33-0500