

Informe N° 006 -2021-GC

A : Ana Mendoza Guevara
Jefa Equipo Planeamiento Operativo y Financiero

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

Fecha : Lima, 26 de noviembre de 2021

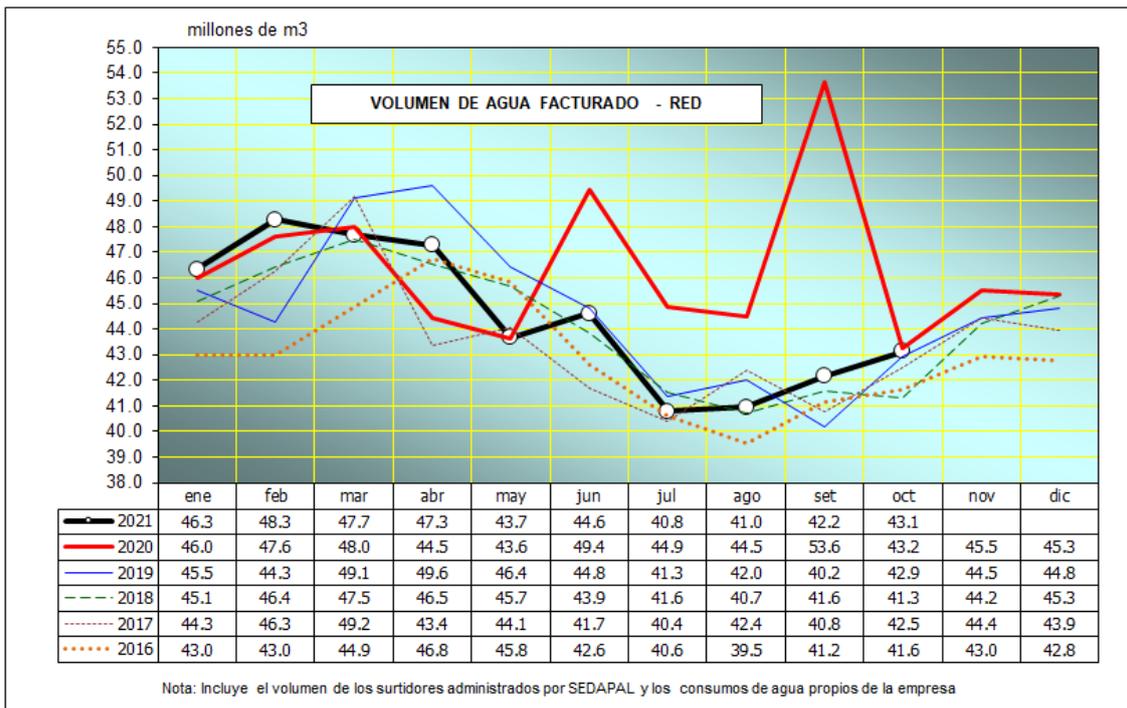
En el presente informe se realiza el análisis de las principales variables comerciales de la Gerencia Comercial y aspectos relacionados a la instalación de medidores, marketing, gestión del Contac Center, afiliaciones al cargo en cuenta y verificaciones posteriores de los medidores.

Volumen Facturado

En el mes de octubre, el volumen facturado por agua uso de la red fue 42 683 880 m³, para un total de 1 539 531 conexiones de agua facturadas, con 2 617 789 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 424,0 miles de m³, y además los consumos de agua de los locales de Sedapal por 16,7 miles de m³, el volumen total de agua registrado del mes alcanza a 43,1 millones de m³.

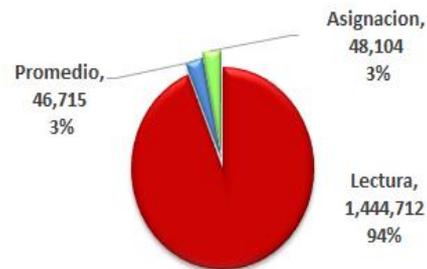
Evolución Mensual del Volumen Facturado
(Uso de la Red)



El total del volumen facturado se incrementó en 1,0 millones de m³ con relación al mes anterior, lo que significó un aumento de 2,3%, el volumen facturado continuó creciendo principalmente en los clientes domésticos y comerciales debido a la ligera reactivación del comercio en la población (tiendas, restaurant y locales campestres). Adicionalmente se han facturado más conexiones debido a las incorporaciones nuevas y al haberse solucionado la falta de agua en el distrito de San Juan de Lurigancho.

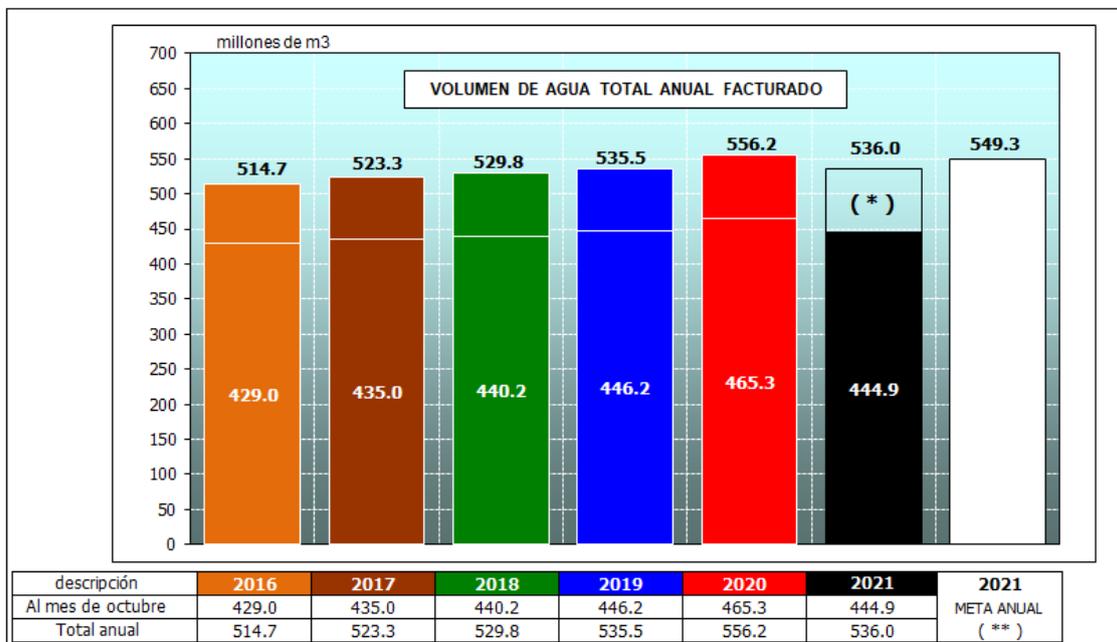
Con respecto a las *conexiones facturadas por diferencia de lecturas* en el presente mes aumentaron en 23 710 conexiones, en su mayoría pertenecientes al distrito de San Juan de Lurigancho (el mes pasado se facturó por promedio). Las conexiones facturadas por lectura alcanzaron un total de 1 444 712 conexiones, con un volumen de agua facturado de 40,0 millones de m³, mayor en 1,4 millones de m³ en relación con el mes pasado.

Conexiones Facturadas - Modalidad



Al mes de octubre se ha facturado 444,9 millones de m³ del total programado en el Plan Operativo 2021 que es de 549,3 millones de m³ incluyendo a los surtidores administrados por Sedapal y los consumos propios de la empresa.

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



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

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

(**) Meta anual del Plan Operativo 2021.

El consumo de agua promedio facturado de los clientes uso de la red fue de 16,3 m³/u.uso. ligeramente mayor al registrado el mes pasado que fue 16,0 m³/u.uso.



Gerencia Comercial

Catastro de Conexiones y Unidades de Uso

En el catastro comercial se tiene registrado 1 615 623 conexiones de agua potable, con un incremento de 1 171 conexiones respecto al mes pasado principalmente en los Equipos Comerciales Ate Vitarte y Comas debido a las ventas de nuevas conexiones e incorporaciones masivas, realizadas en forma presencial, telefónica, virtual, correo electrónico y utilizando el aplicativo FAVECON a través de la página web de la empresa. Se intensificó la comunicación oportuna a los solicitantes sobre la viabilidad de la factibilidad 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 2 878 536 unidades, con un incremento de 6 213 unidades de uso respecto al mes anterior.

Sobre los Aspectos de la Micromedición y el Nivel de Micromedición

En octubre se registra 1 556 629 conexiones de la red con medidor, creciendo en 1 344 conexiones con relación al mes anterior. Debido a la instalación y/o cambios de medidores.

El indicador de *Cobertura de Medidores (conexiones con medidor / total conexiones catastro)*, se mantiene en 96,3%. En este resultado inciden los medidores que fueron instalados, hurtados y vandalizados.

El *Nivel de Micromedición (conexiones facturadas por lectura / total conexiones catastro)*, se encuentra en 89,4%, comparada con la meta programada registrada en SAP de 89,6% alcanzó un nivel de cumplimiento de 99,8%.

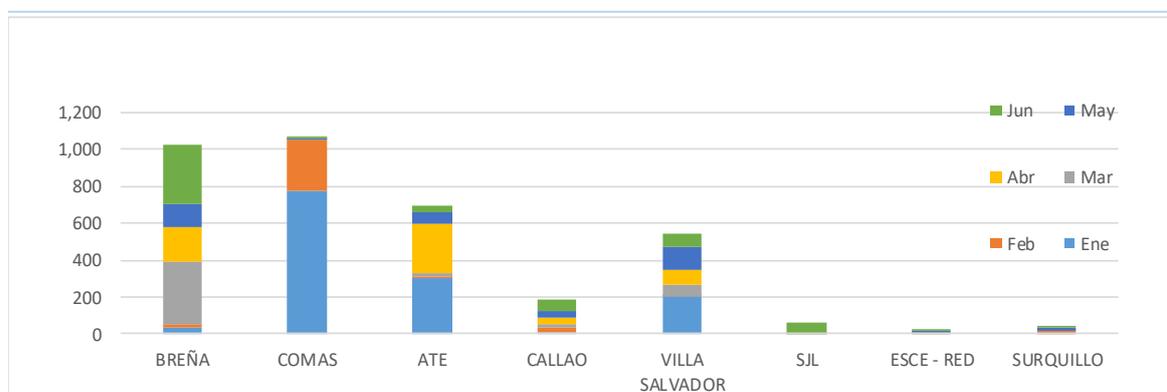
Asimismo, se obtuvo una *Eficiencia de la Micromedición (conexiones facturadas por lectura / conexiones con medidor)* del 92,8%.

Mes / Año	Nov-20	Dic-20	Ene-21	Feb-21	Mar-21	Abr-21	May-21	Jun-21	Jul-21	Ago-21	Set-21	Oct-21
Total Conexiones Catastro	1,598,486	1,602,496	1,603,078	1,604,581	1,606,420	1,607,119	1,609,261	1,611,328	1,612,376	1,613,221	1,614,452	1,615,623
Conexiones con Medidor	1,528,575	1,535,808	1,535,701	1,539,852	1,543,423	1,543,260	1,547,160	1,549,107	1,551,542	1,552,911	1,555,285	1,556,629
Total Conexiones Facturadas	1,531,880	1,538,303	1,541,166	1,542,110	1,538,711	1,541,464	1,542,872	1,544,092	1,544,841	1,541,395	1,536,541	1,539,531
Conexiones Facturadas por Lecturas	1,428,447	1,422,512	1,424,966	1,432,184	1,441,757	1,441,792	1,441,063	1,444,036	1,445,438	1,444,055	1,421,002	1,444,712
Nivel de Micromedición Programado (%)	90.94%	91.05%	89.25%	89.27%	89.28%	89.43%	89.43%	89.46%	89.50%	89.53%	89.56%	89.58%
Nivel de Micromedición Ejecutado (%)	89.36%	88.77%	88.89%	89.26%	89.75%	89.71%	89.55%	89.62%	89.65%	89.51%	88.02%	89.42%
Total cnx. facturadas x Lectura / Total cnx. catastro												
Avance del Nivel de Micromedición (%)	98.26%	97.49%	99.59%	99.98%	100.52%	100.32%	100.13%	100.18%	100.16%	99.98%	98.27%	99.82%
Eficiencia de la Micromedición	93.45%	92.62%	92.79%	93.01%	93.41%	93.43%	93.14%	93.22%	93.16%	92.99%	91.37%	92.81%
Cobertura de la Micromedición	95.63%	95.84%	95.80%	95.97%	96.08%	96.03%	96.14%	96.14%	96.23%	96.26%	96.34%	96.35%

Robos y Vandalismos:

Medidores Robados - Período 2021

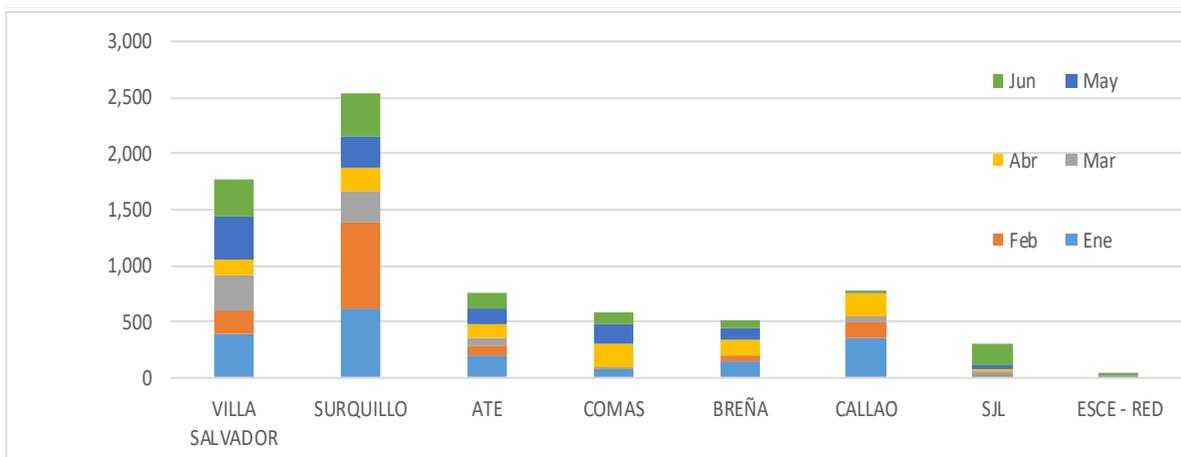
Cantidad de casos Oficina Comercial	AÑO 2021										Total general	% Por Oficina Comercial
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct		
BREÑA	32	22	337	186	129	319	349	393	446	74	2,287	25.2%
COMAS	774	278		3	6	2	11	2	594	608	2,278	25.1%
ATE	299	16	12	274	57	37	342	336	12	703	2,088	23.0%
CALLAO	13	20	16	39	39	58	35	34	34	1,128	1,416	15.6%
VILLA SALVADOR	204	4	55	88	125	67	4	99	53	114	813	9.0%
SJL	2	2				60	6	3	10	29	112	1.2%
ESCE - RED	2	3	5		9	8	6	8	3	2	46	0.5%
SURQUILLO	3	11	2	2	13	5	2	2		2	42	0.5%
Total general	1,329	356	427	592	378	556	755	877	1,152	2,660	9,082	100%
% Por Mes	14.63%	3.92%	4.70%	6.52%	4.16%	6.12%	8.31%	9.66%	12.68%	29.29%	100%	



Durante el presente mes, los Equipos Comerciales han registrado en el Sistema Comercial OPEN-SGC, levantamientos de medidor por un total de robos en 2 660 casos. En cuanto al resultado acumulado en lo que va del año, se observa que Breña registra la mayor cantidad de robos con 2 287 (25,2%) medidores, seguido por Comas con 2 278 (25,1%) medidores robados. Los que han reportado la menor cantidad de robos son: Surquillo con 42 casos (0,5%) y ESCE con 46 casos (0,5%) de medidores robados.

Medidores Vandalizados – Período 2021

Cantidad de casos Oficina Comercial	AÑO 2021										Total general	% Por Oficina Comercial
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct		
VILLA SALVADOR	397	199	315	134	397	321	104	638	602	343	3,450	27.5%
SURQUILLO	612	765	283	217	279	377	521	133	214	45	3,446	27.5%
ATE	189	96	69	126	134	149	146	262	244	122	1,537	12.3%
COMAS	75	8	4	221	177	95	162	3	423	154	1,322	10.5%
BREÑA	145	48	9	139	102	60	92	179	136	371	1,281	10.2%
CALLAO	354	140	59	199	11	11	5	3	30	24	836	6.7%
SJL	27	9	27	18	24	197	22	69	125	81	599	4.8%
ESCE - RED	1	9	5	4	6	6	10	6	13	1	61	0.5%
Total general	1,800	1,274	771	1,058	1,130	1,216	1,062	1,293	1,787	1,141	12,532	100%
% Por Mes	14.36%	10.17%	6.15%	8.44%	9.02%	9.70%	8.47%	10.32%	14.26%	9.10%	100%	



Durante el presente mes, se registraron 1 141 medidores vandalizados. En cuanto al resultado acumulado en lo que va del año, Villa el Salvador registra la mayor cantidad de vandalismos con 3 450 casos (27,5%); seguido por Surquillo con 3 446 casos (27,5%). Los Equipos que han reportado la menor cantidad de vandalismos son: El Equipo Servicios y Clientes Especiales con 61 casos (0,5%) y San Juan de Lurigancho con 599 (4,8%) casos respectivamente.

Programa de Instalación de Medidores-2021

Medidores Instalados en el 2021

Tipo Instalación	Programación		Ejecución		% Efectividad	
	Acumulada	Oct-21	Acumulada	Oct-21	Acumulado	Oct-21
Primera Vez	21,620	1,720	17,967	1,638	83.10%	95.23%
Reposición	17,221	1,662	31,263	3,631	181.54%	218.47%
Cambio	118,811	10,214	255,361	19,553	214.93%	191.43%
Total	157,652	13,596	304,591	24,822	193.20%	182.57%

Imposibilidades a la Instalación de Medidores

Conexiones	Imposibilidades				Sin problemas registrados	Total general
	Oposición del cliente	Zona peligrosa	Problemas operativos	Abast. < 8 horas		
a. Primera Vez	14,272	7,642	178	20,007	6,457	48,556
b. Reposición	2,917	1,185	84	653	8,566	13,405
Total general	17,189	8,827	262	20,660	15,023	61,961

Respecto a las imposibilidades a la instalación de medidores, en el mes de agosto y setiembre 2021, se ha realizado un sinceramiento por parte de los Equipos Comerciales, en cuanto a las Zonas Peligrosas y oposición de clientes. Hecho que ha generado un cambio en los casos de las conexiones pendientes de instalación de medidor que tienen problemas a la instalación de medidores.

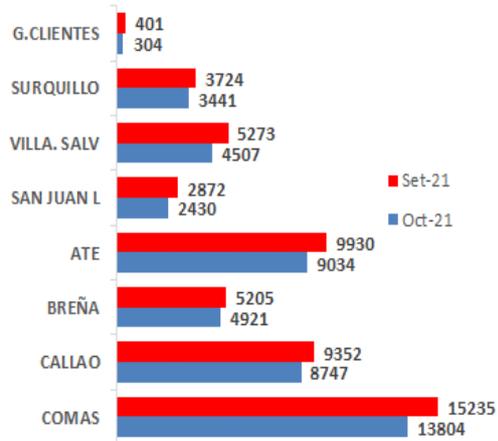


Gerencia Comercial

Suministros Cortados por Impago

En la red se tiene registrado 47 188 conexiones en el estado *Cortados por Impago*, menor en 4 804 conexiones respecto al mes anterior, disminución presentada principalmente en la tarifa doméstica. El Equipo Comercial Comas registra la mayor cantidad de cortes de agua por deuda con 13 804 conexiones, multifamiliares individualizados. Por otro lado, las conexiones en el estado *Baja Voluntaria* registran 11 622 suministros, ligeramente menor en 158 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 octubre se encuentra en 95,3%.



Importes de Facturación Total

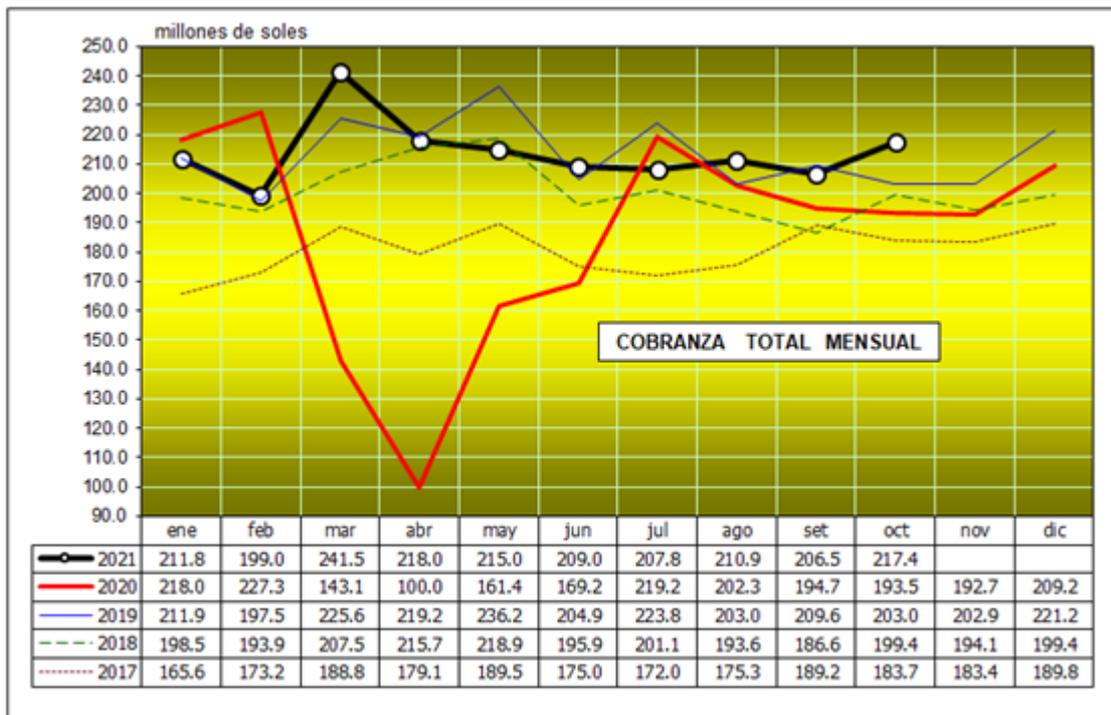
Los importes de facturación total que comprende además del agua potable y alcantarillado, otros rubros como el cargo fijo, moras, cierres y reaperturas, I.G.V., venta de conexiones, servicios colaterales, servicio de monitoreo y gestión de uso de aguas subterráneas y otros cargos, fue de S/ 219,6 millones de soles, con un aumento de S/ 5,4 millones de soles respecto al mes anterior, debido al mayor volumen facturado y los créditos otorgados.

Comentarios de la Cobranza

En el presente mes se recaudó S/ 217,4 millones de soles, mayor en S/ 10,9 millones de soles en relación con el mes de setiembre, la recuperación se presenta principalmente en el Equipo Comercial de San Juan de Lurigancho (S/. 5.1 millones de soles) de los recibos y el Equipo Servicios y Clientes Especiales (ESCE) (S/ 3.5 millones de soles).

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)



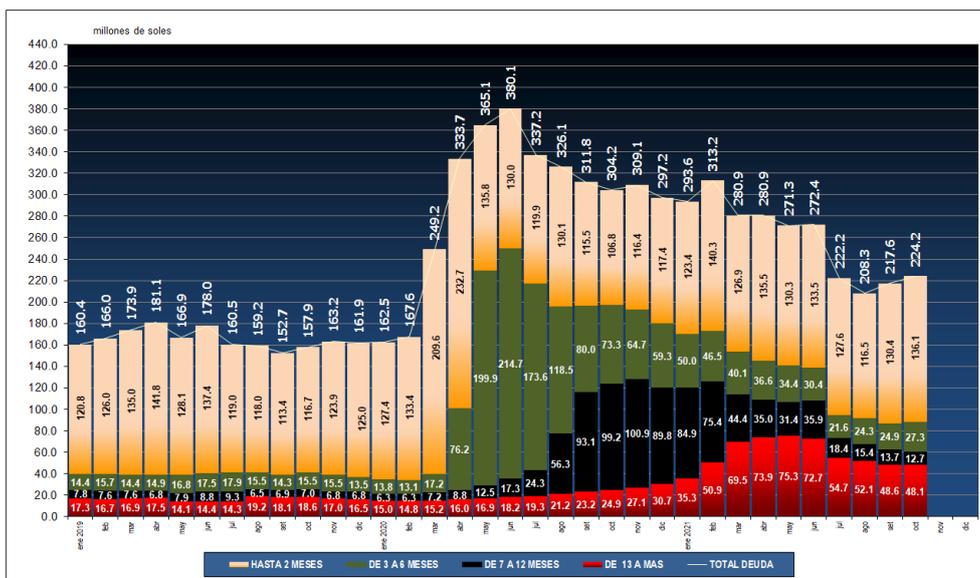
Sobre los Saldos Deudores por Cobrar

Se tiene un total de S/ 499,2 millones de soles por cobrar de los usuarios de la red y de fuente propia, mayor en S/ 8,4 millones de soles (1,7%).

En el rango *de hasta 2 meses deudores de antigüedad*, con S/ 143,8 millones de soles, creció en S/ 7,5 millones de soles (5,5%). Este rango corresponde a la deuda normal hasta antes del corte del servicio, cabe mencionar que en este rango se incluye la facturación del mes actual, inclusive deudas aún no vencidas. El incremento se presenta principalmente en el Equipo Comercial Comas y ESCE.

En el rango *De 3 a más meses deudores*, con S/ 355,3 millones de soles aumento en S/ 0,9 millones de soles (0.3%), por cobrar, compuesta por los clientes morosos y la cartera pesada.

Desde el mes de febrero se reinició los cierres de servicios de agua y alcantarillado (Conforme la Resolución de Consejo Directivo No 039-2020-SUNASS-CD) ello contribuye a recuperar la cartera deudora.



DEUDAS POR COBRAR - POR ANTIGUEDAD DE MESES DEUDORES

TOTAL SEDAPAL

(en millones de soles)

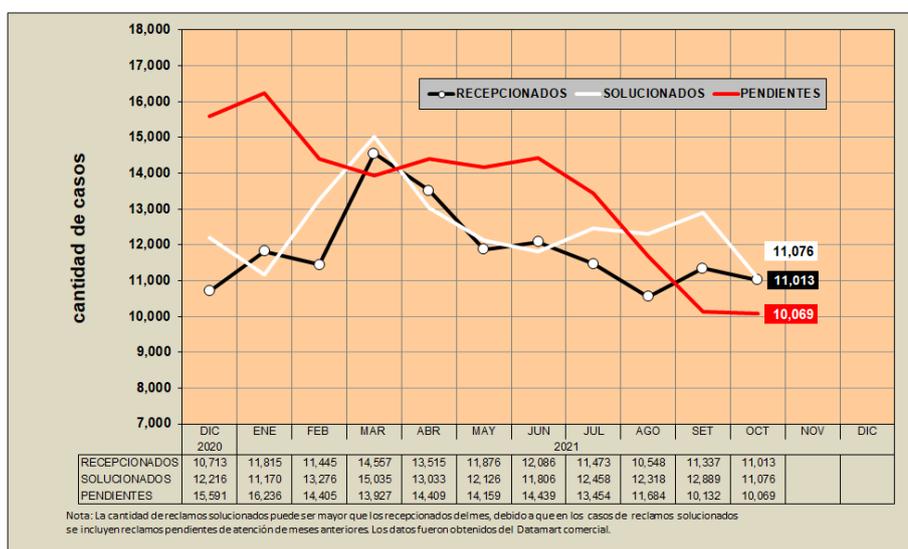
RANGOS DE MESES DEUDORES	2021		VARIACION MENSUAL	
	SETIEMBRE	OCTUBRE	IMPORTES	PORCENTUAL
TOTAL	490.714	499.156	8.442	1.7%
Uso de la Red	217.577	224.207	6.630	3.0%
Fuente Propia	273.137	274.949	1.813	0.7%
Hasta 2 meses	136.318	143.829	7.510	5.5%
Uso de la Red	130.382	136.120	5.738	4.4%
Fuente Propia	5.936	7.709	1.773	29.9%
De 3 a más meses	354.396	355.327	0.932	0.3%
Uso de la Red	87.195	88.087	0.892	1.0%
Fuente Propia	267.200	267.240	0.040	0.0%
De 3 a 6 meses	25.300	27.759	2.459	9.7%
Uso de la Red	24.868	27.266	2.398	9.6%
Fuente Propia	0.432	0.493	0.060	14.0%
De 7 a 12 meses	15.754	14.710	-1.044	-6.6%
Uso de la Red	13.716	12.712	-1.004	-7.3%
Fuente Propia	2.038	1.999	-0.040	-2.0%
De 13 a más meses	313.342	312.859	-0.483	-0.2%
Uso de la Red	48.612	48.109	-0.503	-1.0%
Fuente Propia	264.730	264.749	0.019	0.0%

Reclamos Comerciales

La **recepción** de reclamos en el mes de octubre asciende a 11 013 casos, de los cuales por el medio virtual son 4 841 casos, en persona 3 937 casos, telefónico 2 090 casos y escrito 145 casos, registrados mayormente en las tipologías por consumo medido. Los reclamos disminuyeron en 324 casos, principalmente en los Equipos comerciales de Comas y Callao.

Se **solucionó** en total 11 076 casos, de los cuales 8 064 casos se declararon infundados y fundados 3 012 casos, quedaron **pendientes** de solución 10 069 casos de reclamos.

El indicador Días Promedio de Solución de Reclamos Comerciales fue de 25,0 días menor a la meta programada 32,3 días.





Gerencia Comercial

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

Aspectos relacionados a las actividades de Marketing

a) Recibo de Cobranza

En el mes de octubre, continuando con la Campaña Únete al Cambio se difundió en la retina del recibo, el Servicio de Afiliación al Recibo Digital (clientes sin deuda) e información sobre facilidades para el financiamiento (clientes con deuda). Asimismo, a solicitud de la Defensoría del Pueblo, con coordinación con el ECI se difundió información sobre la vacunación contra el COVID-19.

¡Únete al cambio!
Ingresa a www.sedapal.com.pe
¡AFÍLIATE AL RECIBO DIGITAL!
Rápido Seguro Fácil

Vacúnate y protégete de los riesgos más graves del coronavirus con las dos dosis.

Conoce tu fecha y centro de vacunación en www.pongoelhombro.gob.pe

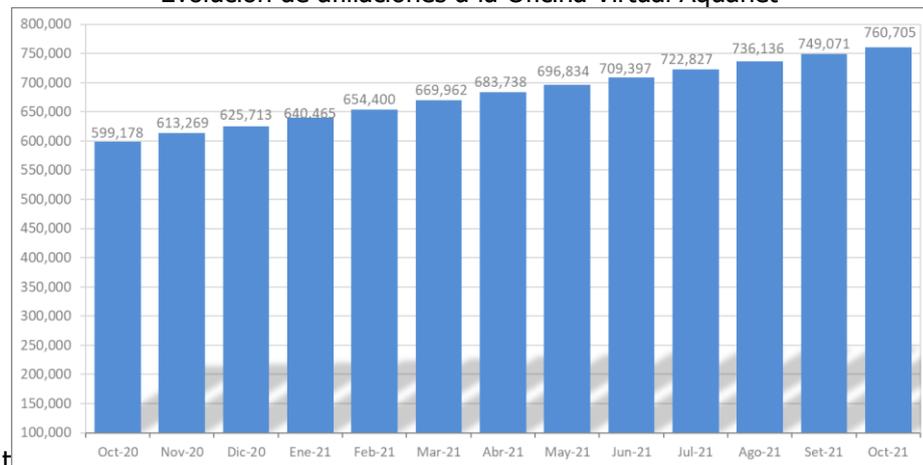
b) Planes y Programas de Marketing

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

Producto de las acciones de difusión vía web y redes sociales 760,705 clientes ya están disfrutando de los servicios de la Oficina Virtual. En el mes de octubre se han incorporado 11,634 clientes.

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

Evolución de afiliaciones a la Oficina Virtual Aquanet



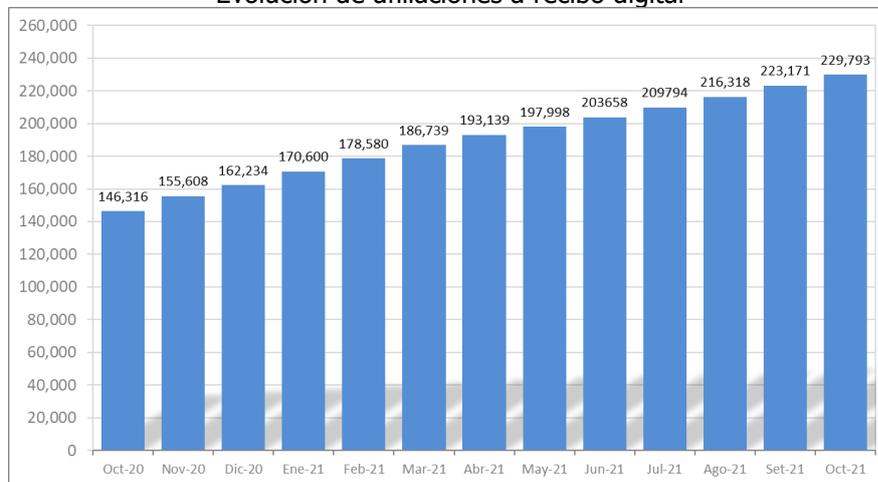
Fuente ETIC

✓ 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 octubre se realizaron 7,114 nuevos registros, lo que da un total 229,793 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



Elaborado por Mkt

Fuente ETIC

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

✓ Elaboración de Volantes

En el mes de octubre se realizó la impresión de 60,000 volantes sobre el By Pass – Solución definitiva en Canto Grande, San Juan de Lurigancho, para la distribución en los sectores donde nuestra empresa ha logrado medidas definitivas para evitar aniegos futuros.



c) Gestión de la Calidad de la Atención

- ✓ Libro de Observaciones

En el mes de octubre, se realizó el informe trimestral del libro de observaciones, cuyo análisis, es el punto de partida para la propuesta de mejoras que permitirán mejorar la calidad de nuestra atención.

Equipo Gestión Comercial y Atención al Cliente

Informe N° 11-2021-MKT-mtg

A : Katia Ochoa Trujillo
Jefe Equipo Gestión Comercial y Atención al Cliente (e)

Asunto : Gestión del Libro de Observaciones
Periodo: julio - setiembre 2021

Fecha : 06 de octubre 2021

I. Introducción

Mediante el presente, se informa el resultado de las acciones efectuadas para determinar si el usuario está conforme con la atención de las observaciones registradas en los meses de julio a setiembre 2021, luego de las acciones realizadas por los Equipos Comerciales.

Es importante mencionar, que de acuerdo al Art. 78° de la RCD N° 011-2007-SUNASS-CD y modificaciones indica: "78.2 Observación. - Los usuarios y posibles clientes que se encuentren disconformes con el trato al cliente, podrán presentar una observación a través del Libro de Observaciones de Usuarios."

Debido a que se ha venido prorrogando el Estado de Emergencia Nacional, por las graves circunstancias que afectan la vida de la nación a consecuencia de COVID-19; SEDAPAL ha venido adoptando las acciones preventivas para reducir el riesgo de la propagación y el impacto sanitario de la enfermedad, por esta razón nuestra empresa viene impulsando la atención a través de medios virtuales.

II. Análisis

a) Aspectos Generales

Según lo informado por los Equipos de la Gerencia Comercial, en el presente trimestre hay 38 registros:

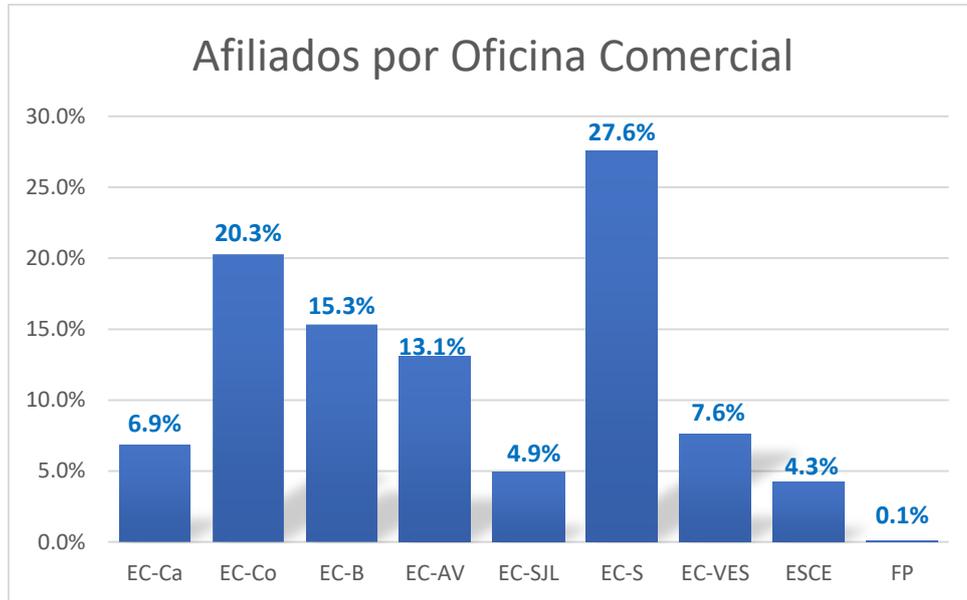
- En el mes de julio 2021, hay en total 09 registros en los Libros de Observaciones, que corresponden: 01 al Equipo Comercial Comas que corresponde a un requerimiento, 04 del Equipo Comercial Callao (01 corresponde una observación al trato en la atención, 01 a un reclamo comercial y 02 a requerimientos), 02 del Equipo Comercial San Juan de Lurigancho que corresponde a un reclamo comercial y un requerimiento, 01 del Equipo Comercial Surquillo que corresponde a una observación al trato en la atención y 01 del Equipo Comercial Villa El Salvador que corresponde al trato en la atención.
- En el mes de agosto 2021, hay en total 15 registros en los Libros de Observaciones, que corresponden: 05 del Equipo Comercial Comas que corresponden a observaciones al trato en la atención, 03 del Equipo Comercial Callao que corresponden a requerimientos, 01 observación al trato en la atención del Equipo Comercial Breña, 04 del Equipo Comercial San Juan de Lurigancho (02 corresponden a observaciones al trato en la atención y 02 reclamos operativos), 01 observación al trato de la atención del Equipo Comercial Surquillo y del Equipo Comercial Villa El Salvador.
- En el mes de setiembre 2021, hay en total 14 registros en los Libros de Observaciones, que corresponden: 01 del Equipo Comercial Comas que corresponde a una observación al trato en la atención, 06 registros de requerimientos del Equipo Comercial Callao, 03



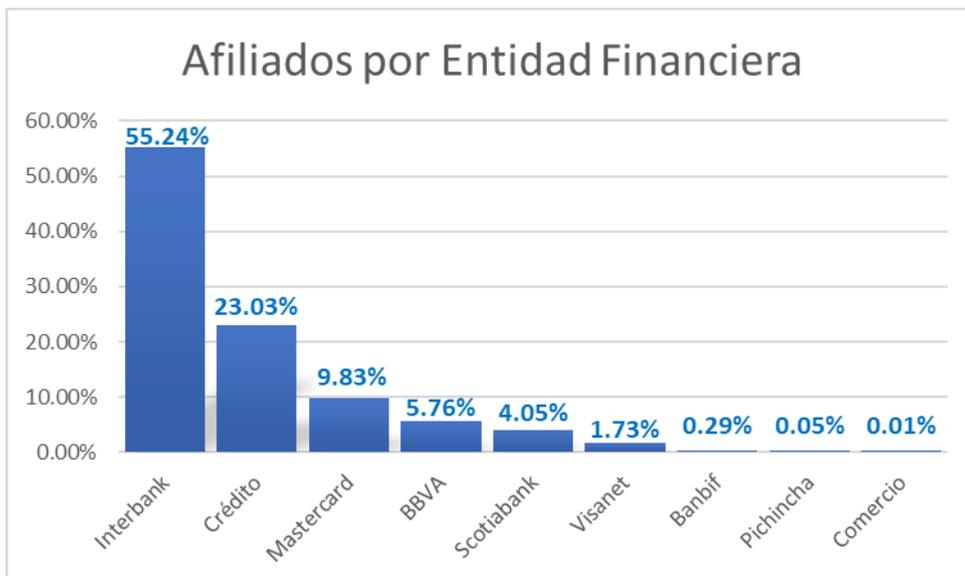
Gerencia Comercial

Aspectos relacionados al Sistema de Cargo en Cuenta.

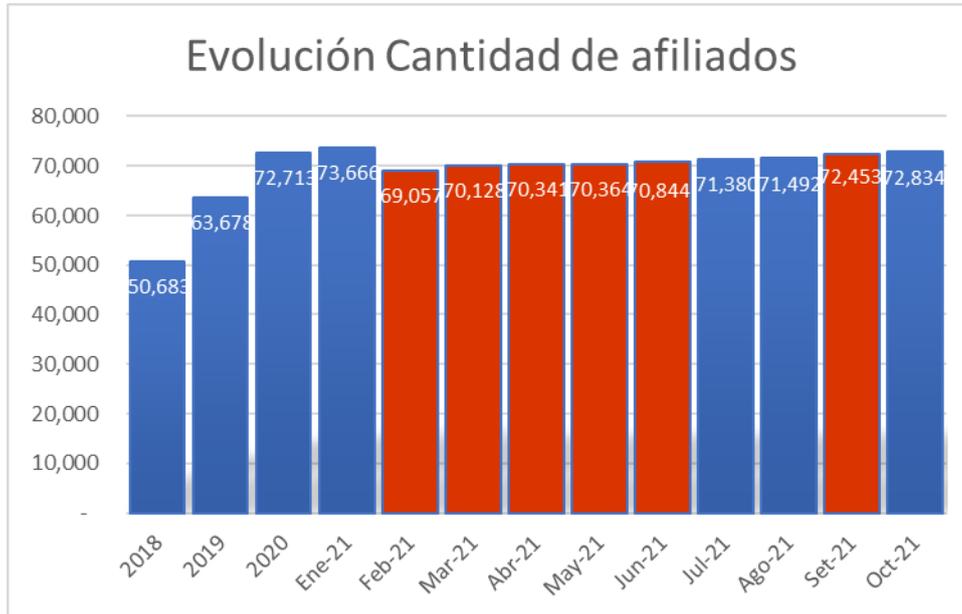
Al mes de octubre 2021, SEDAPAL cuenta con 72 834 clientes afiliados a este sistema de pago, siendo la distribución por oficinas comerciales la siguiente:



Por Entidad Financiera se distribuyen de la siguiente manera:

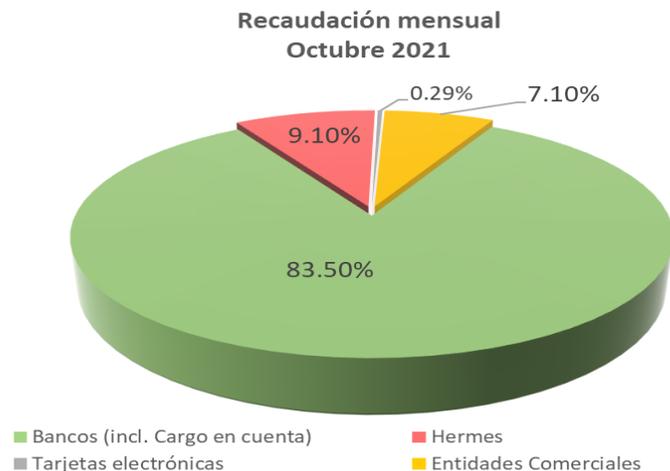


Durante el mes de octubre, se observa un incremento del 1% en la cantidad de suministros afiliados al sistema de pago cargo en cuenta con respecto al mes anterior.



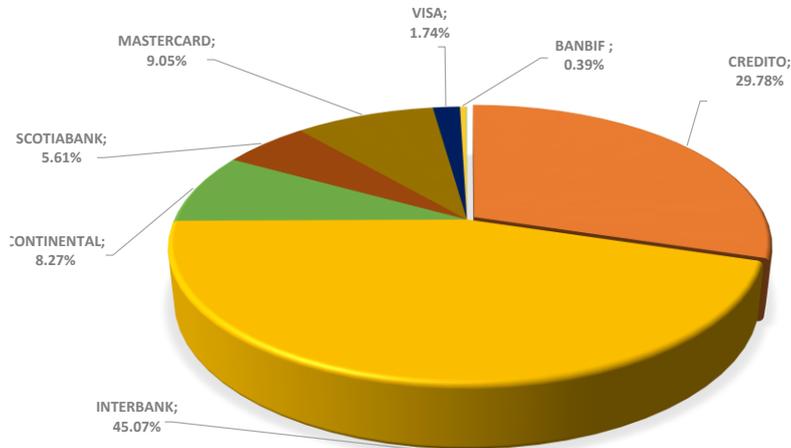
Recaudación por Centro Autorizado de Cobranza

Al mes de octubre, se observa que la mayor recaudación es a través de los Bancos afiliados a Sedapal con un 83,50%, en el cual se incluye al sistema de cargo en cuenta (canal adicional de los bancos afiliados), la recaudación a través de las oficinas de pago de Sedapal fue de 9,10%, en entidades comerciales 7,10% y el pago con tarjetas electrónicas 0,29%.



La distribución de la recaudación por transacciones en el sistema cargo en cuenta por entidad bancaria al mes de octubre, se aprecia a continuación. Cabe indicar que, 45,07% de las transacciones las realiza el banco Interbank, seguido del Banco de Crédito con 29,78%:

Recaudación en cargo en cuenta por Entidad Bancaria



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 octubre 2021 fueron:

Indicadores de Evaluación del Servicio	Setiembre 2021	Octubre 2021	Diferencia
Recepción de Llamadas telefónicas (%)	100,00	100,00	-
Llamadas atendidas por el grupo de gestores de servicio (%) (*)	77,46	81,11	3,65
Atención de Llamadas entrantes en un tiempo de espera no mayor a 20 segundos (%) (**)	100,00	100,00	-

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

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

Indicadores del Plan de Calidad	Setiembre 2021	Octubre 2021	Diferencia
Tiempo de conversación (seg.)	285,00	288,00	3,00
Continuidad del Servicio (%)	100,00	100,00	-
Llamadas colgadas por los clientes (%)	8,52	7,09	1,43

En octubre 2021 se efectuaron 318 382 atenciones, representando 20,18 % de disminución comparado con el mes anterior. Las atenciones por el IVR representan el 62,90% de las atenciones en el mes.



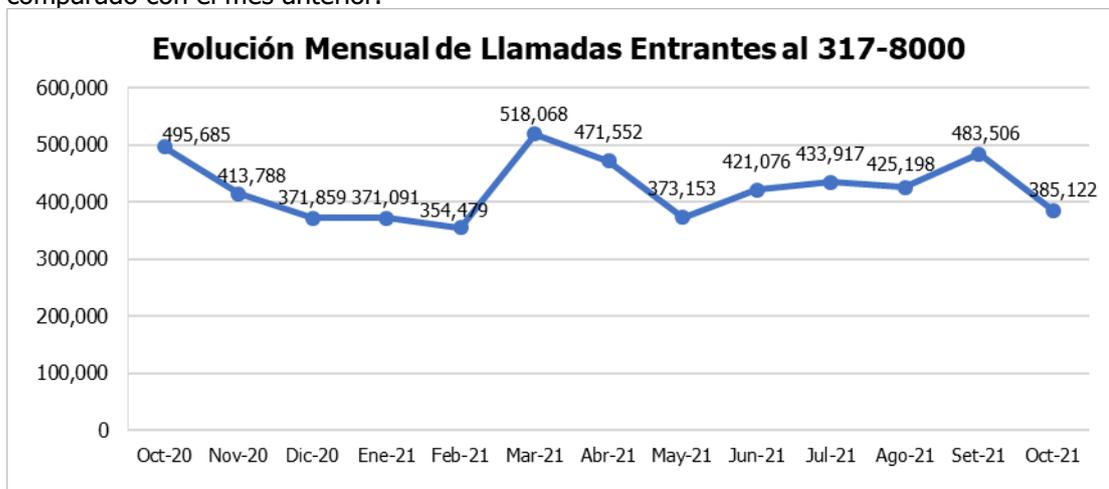
Gerencia Comercial

Atenciones		Cantidad	%
Atención por Gestores	Atención a clientes	117 951	37,05%
	Coordinaciones Internas	183	0,06%
Atenciones IVR	Consultas operativas	95 124	29,88%
	Consultas comerciales	105 124	33,02%
Total		318 382	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	
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
jul-21	116 488	110 894	135 186	127	362 695
ago-21	113 202	107 899	140 214	176	361 491
set-21	114 526	141 662	142 529	173	398 890
oct-21	105 124	95 124	117 951	183	318 382

En octubre 2021 ingresaron 385 122 llamadas, representado 20,35 % de disminución comparado con el mes anterior.

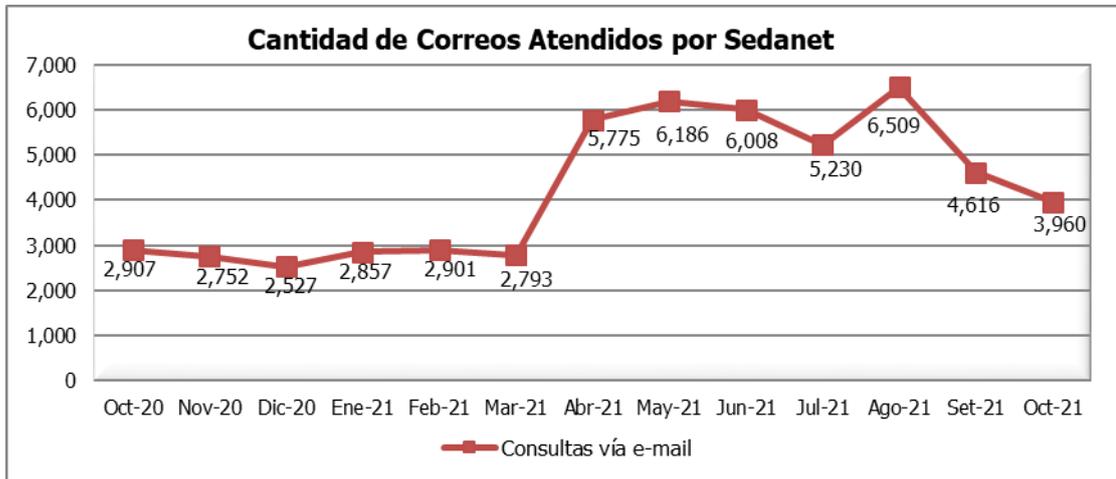




Gerencia Comercial

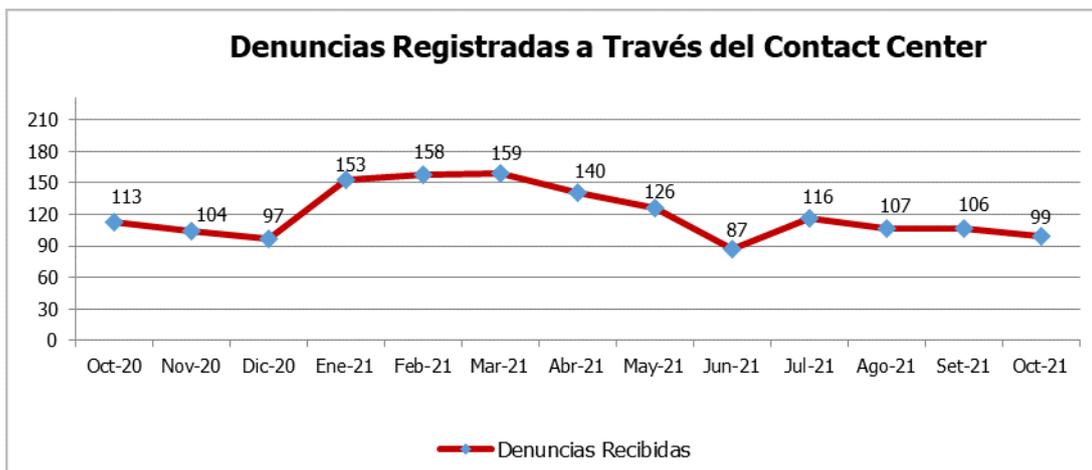
b) Correo Institucional de SEDAPAL (Sedanet)

El servicio Sedanet ha recibido 3 960 correos, no se recibieron correos Spam y se absolviereon 3 960 consultas de los usuarios.



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

Se registraron 99 denuncias, de las cuales 78 corresponden a conexiones clandestinas, 14 a reaperturas clandestinas y 7 a denuncias diversas, las mismas que se derivaron a los Centros de Servicios para su atención.





Gerencia Comercial

d) Actividad de Canales Digitales

En octubre 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	Octubre 2021
Horario de atención 24 x7 x 365	100,00%
Nivel de servicio en redes sociales	98,74%

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

d1) Twitter

Mes	Nuevos Seguidores	Seguidores a la fecha
Octubre 2021	1 054	129 759

d2) Facebook

Mes	Nuevos Seguidores	Seguidores a la fecha
Octubre 2021	1 627	410 961

d3) Instagram

Mes	Nuevos Seguidores	Seguidores a la fecha
Octubre 2021	85	11 525

d4) YouTube

Mes	Nuevos Suscriptores	Suscriptores a la fecha
Octubre 2021	70	1 890

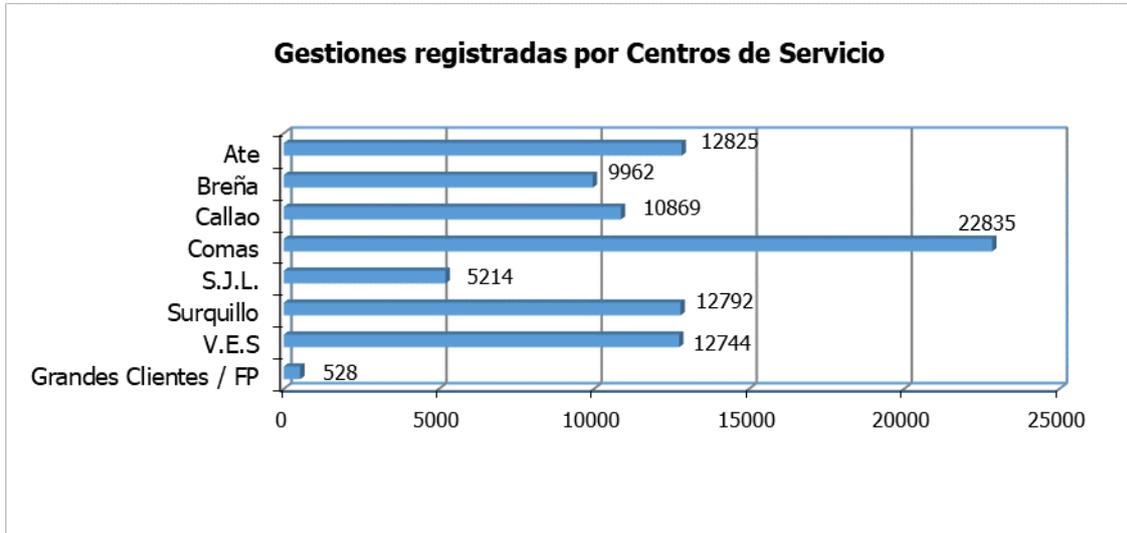
e) Sistema de Registro de Contactos (CRM)

El Centro de Contactos AQUAFONO registró en octubre de 2021 un total de 87 769 gestiones (interacciones) con el cliente sirviendo de base para efectuar el seguimiento de consultas, requerimientos, solicitudes de atención o denuncias registradas en los diferentes



Gerencia Comercial

canales de atención del Centro de Contactos, permitiendo de esta manera optimizar la relación con el cliente.



Notas:

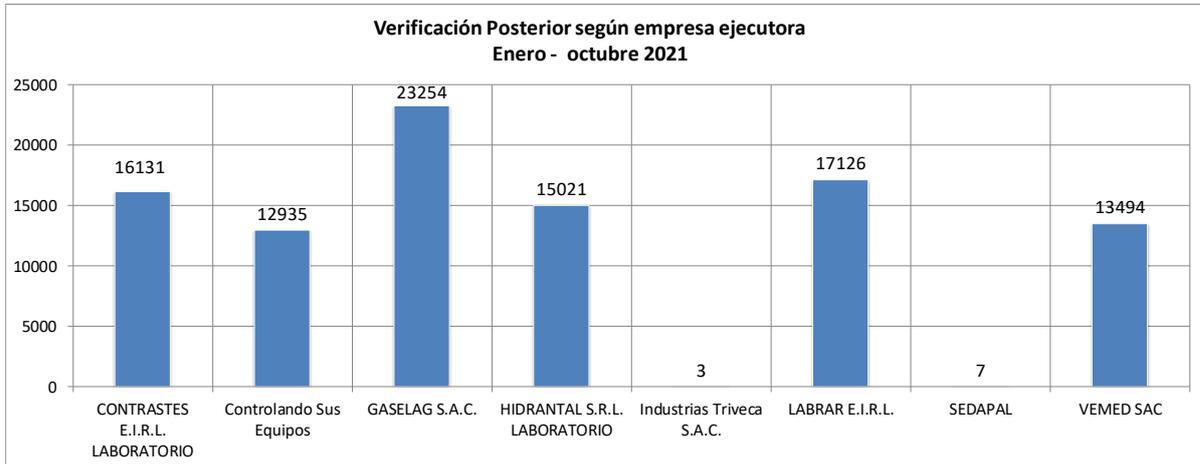
- Una llamada puede tener una o más interacciones
- Sólo considera clientes que se identificaron con número de suministro



Gerencia Comercial

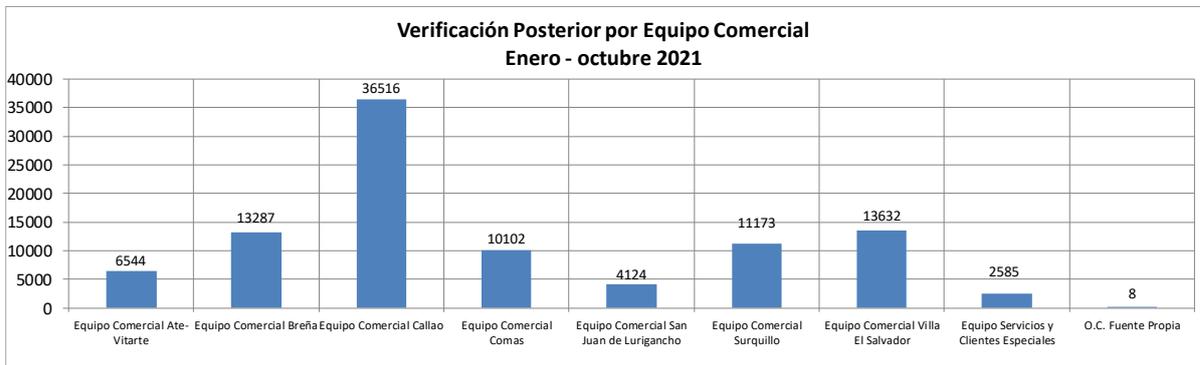
Aspectos relacionados a las verificaciones posteriores

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



Nota:

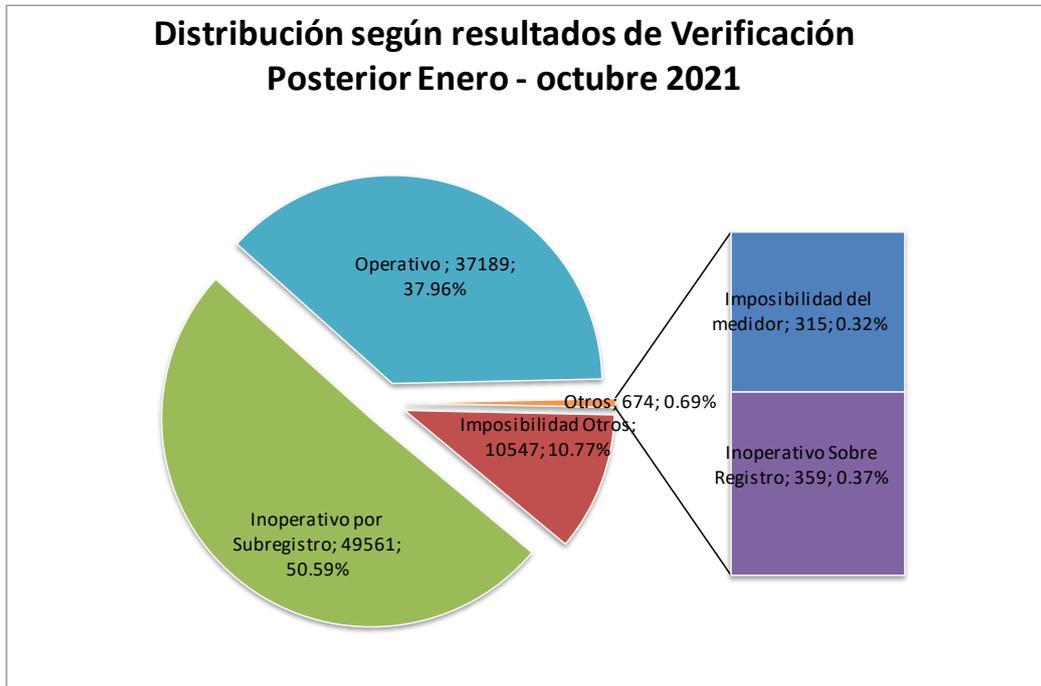
- En mayo 2021 se incorporó la UVM Industrias Triveca SAC
- En octubre 2021 INACAL canceló la autorización a UVM Controlando sus equipos y Vemed



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

Cuenta de suministro	Etiquetas de fila										Total general
	Ene-21	Feb-21	Mar-21	Abr-21	May-21	Jun-21	Jul-21	Ago-21	Set-21	Oct-21	
Imposibilidad Medidor Vandalizado	14	10	26	114	16	11	20	27	49	17	304
Equipo Comercial Ate-Vitarte	2		7	2	4	5	1	2	7	1	31
Equipo Comercial Breña	1		5				1	4	1	6	18
Equipo Comercial Callao	10		2	1	7		3	5	11	1	40
Equipo Comercial Comas			5	106	4		3	11	24	1	154
Equipo Comercial San Juan de Lurigancho						1		4	1	8	14
Equipo Comercial Surquillo		10	2	3	1	4	3				23
Equipo Comercial Villa El Salvador			4	1		1	8	1	2		17
Equipo Servicios y Clientes Especiales				1			1		3		5
O.C. Fuente Propia	1		1								2
Imposibilidad Otros	1248	254	961	1019	1489	1027	941	1281	1291	1036	10547
Equipo Comercial Ate-Vitarte	37	4	87	44	145	141	74	89	118	77	816
Equipo Comercial Breña	63	17	388	139	176	119	172	179	228	248	1729
Equipo Comercial Callao	1065	3	194	387	621	299	262	532	440	293	4096
Equipo Comercial Comas	16	20	55	305	222	111	90	203	359	116	1497
Equipo Comercial San Juan de Lurigancho	5	39	13	24	46	114	26	96	16	211	590
Equipo Comercial Surquillo	3	155	140	81	110	99	162	2	9	3	764
Equipo Comercial Villa El Salvador		3	47	18	156	126	117	109	65	83	724
Equipo Servicios y Clientes Especiales	59	13	37	21	13	17	38	71	56	5	330
O.C. Fuente Propia						1					1
Inoperativo por Subregistro	3564	1713	6388	4865	5484	4911	4317	5201	6158	6960	49561
Equipo Comercial Ate-Vitarte	188	66	493	375	463	856	407	515	528	307	4198
Equipo Comercial Breña	277	88	2219	504	443	433	728	422	1182	2859	9155
Equipo Comercial Callao	2852	27	951	1190	2020	1145	492	1447	1228	699	12051
Equipo Comercial Comas	57	55	199	723	339	690	819	768	1276	712	5638
Equipo Comercial San Juan de Lurigancho	24	333	95	217	163	411	62	453	92	638	2488
Equipo Comercial Surquillo	49	1104	1394	1215	1417	493	498	42	35	30	6277
Equipo Comercial Villa El Salvador	10	14	742	468	606	787	1153	1464	1629	1680	8553
Equipo Servicios y Clientes Especiales	106	26	295	173	33	96	158	90	188	35	1200
O.C. Fuente Propia	1										1
Inoperativo Sobre Registro	52	17	14	25	23	51	29	32	80	36	359
Equipo Comercial Ate-Vitarte		1		1	2	4		1	1	2	12
Equipo Comercial Breña		2	4	1	1	3		2	6	1	20
Equipo Comercial Callao	43		3	6	7	19	7	17	55	20	177
Equipo Comercial Comas	2		1	8	3	8	6	6	13	7	54
Equipo Comercial San Juan de Lurigancho		2		1	4	1		1		3	12
Equipo Comercial Surquillo	3	11	3	7	3	9	8	1		1	46
Equipo Comercial Villa El Salvador	2		2		3	3	3	3	4	2	22
Equipo Servicios y Clientes Especiales	2	1	1	1		4	5	1	1		16
Operativo (+ - 4 + - 10)	3337	1125	2920	3163	5607	4073	3633	4618	4600	4113	37189
Equipo Comercial Ate-Vitarte	58	38	173	193	256	225	130	149	184	81	1487
Equipo Comercial Breña	69	25	525	266	158	180	221	187	337	397	2365
Equipo Comercial Callao	3082	13	878	1204	3482	1902	1622	2830	2658	2475	20146
Equipo Comercial Comas	27	27	103	560	289	323	344	358	553	172	2756
Equipo Comercial San Juan de Lurigancho	5	158	153	59	128	118	17	102	20	260	1020
Equipo Comercial Surquillo	25	814	637	622	764	693	438	22	21	27	4063
Equipo Comercial Villa El Salvador	10	18	253	129	504	522	694	860	648	676	4314
Equipo Servicios y Clientes Especiales	61	32	194	130	26	110	167	110	179	25	1034
O.C. Fuente Propia			4								4
Imposibilidad Medidor con visor opaco que imposibilita lectura			4	2	1	2			2		11
Equipo Comercial Callao			4	1	1						6
Equipo Comercial Comas				1					2		3
Equipo Comercial Villa El Salvador						2					2
Total general	8215	3119	10313	9188	12620	10075	8940	11159	12180	12162	97971

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



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

Tipo/ Equipo	Oficio	Reclamo	Total general
Equipo Comercial Ate-Vitarte	5318	1226	6544
Equipo Comercial Breña	12709	578	13287
Equipo Comercial Callao	36138	378	36516
Equipo Comercial Comas	9109	993	10102
Equipo Comercial San Juan de Lurigancho	3826	298	4124
Equipo Comercial Surquillo	10472	701	11173
Equipo Comercial Villa El Salvador	13325	307	13632
Equipo Servicios y Clientes Especiales	2540	45	2585
O.C. Fuente Propia	8		8
Total general	93445	4526	97971

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

Atentamente,

David Chong Silva
Gerente Comercial (e)

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

	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	Octubre			Acumulado a Octubre		
		Medida	Cálculo	Ejecución	Programado	% Ejecución	Ejecución	Programado	% Ejecución
1	Volumen facturado - red (*)	millones m3	Directo	43.1	45.1	95.5%	444.9	455.7	97.6%
2	Agua no facturada	%	Inverso	28.7	28.7	100.2%	28.7	28.7	100.2%
3	Conexiones del catastro - red	conexiones	Directo	1,615,623	1,600,060	101.0%	1,615,623	1,600,060	101.0%
4	Conexiones activas de agua potable (**)	%	Directo	95.3	94.8	100.5%	95.3	94.8	100.5%
5	Conexiones facturadas - red	conexiones	Directo	1,539,531	1,517,361	101.5%	1,539,531	1,517,361	101.5%
6	Conexiones facturadas por lectura - red ^{1/}	conexiones	Directo	1,444,712	1,433,351	100.8%	1,444,712	1,433,351	100.8%
7	Conexiones con medidor - red	conexiones	Directo	1,556,629	1,540,433	101.1%	1,556,629	1,540,433	101.1%
8	Nivel de Micromedición (***)	%	Directo	89.4	89.6	99.8%	89.4	89.6	99.8%
9	Cartera deudora mayor a 2 meses - red ^{2/}	millones S/	Inverso	88.1			88.1	0.0	0.0%
10	Días Promedio de Solución de Reclamos ^{1/}	días	Inverso	25.0	32.3	129.1%	28.0	32.3	115.5%
11	Instalación de Medidores por Primera Vez	Número	Directo	1,638	1,720	95.2%	17,967	21,620	83.1%
12	Instalación de Medidores por Reposición	Número	Directo	3,631	1,662	218.5%	31,263	17,221	181.5%
13	Instalación de Medidores por Cambio	Número	Directo	19,553	10,214	191.4%	255,361	118,811	214.9%
14	Conex. Con Medidor - red / Conex. Catastro - red * 100	%	Directo	96.3	96.3	100.1%	96.3	96.3	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%

PRINCIPALES RESULTADOS E INDICADORES DE GESTION - GERENCIA COMERCIAL - 2021

PROGRAMACION

Nº	CONCEPTOS	unidad de medida	tipo de cálculo	2021												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	89.46	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	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	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

Nº	CONCEPTOS	unidad de medida	tipo de cálculo	2021												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	44.60	40.8	41.0	42.2	43.1			444.9
2	Agua no facturada	%	Inverso	26.5	29.0	24.2	26.0	25.6	26.5	26.2	27.1	27.9	28.2	28.7			28.7
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	1,612,376	1,613,221	1,614,452	1,615,623			1,615,623
4	Conexiones activas de agua potable (**)	%	Directo	96.0	96.1	96.1	95.8	95.9	95.9	95.8	95.8	95.5	95.2	95.3			95.3
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	1,544,841	1,541,395	1,536,541	1,539,531			1,539,531
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	1,445,438	1,444,055	1,421,002	1,444,712			1,444,712
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	1,551,542	1,552,911	1,555,285	1,556,629			1,556,629
8	Nivel de Micromedición (***)	%	Directo	88.8	88.9	89.3	89.7	89.7	89.5	89.6	89.6	89.5	88.0	89.4			89.4
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	94.6	91.8	87.2	88.1			88.1
10	Días Promedio de Solución de Reclamos	días	Inverso	27.2	29.4	30.2	29.5	27.0	26.9	25.9	29.0	27.8	29.0	25.0			28.0
11	Instalación de Medidores por Primera Vez	Número	Directo	16,106	1,138	1,800	2,250	1,023	2,385	2,200	1,830	1,007	2,696	1,638			17,967
12	Instalación de Medidores por Reposición	Número	Directo	28,670	6,434	2,889	1,895	3,600	3,144	2,429	2,338	2,501	2,402	3,631			31,263
13	Instalación de Medidores por Cambio	Número	Directo	366,032	37,861	36,696	29,177	25,622	25,396	25,439	22,615	13,473	19,529	19,553			255,361
14	Conex. Con Medidor - red / Conex. Catastro - red * 100	%	Directo	95.8	95.8	96.0	96.1	96.0	96.1	96.1	96.2	96.3	96.3	96.3			96.3

EVALUACION DE CUMPLIMIENTO DE METAS - EJECUCION / PROGRAMACION

Nº	CONCEPTOS	unidad de medida	tipo de cálculo	2021												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%	99.1%	93.7%	94.5%	95.9%	100.4%			81.0%
2	Agua no facturada	%	Inverso	136.1%	103.5%	116.1%	113.6%	114.6%	110.6%	109.9%	105.9%	103.3%	101.8%	100.2%			99.8%
3	Conexiones del catastro - red	%	Directo	100.5%	100.5%	100.6%	100.6%	100.6%	100.7%	100.8%	100.9%	100.9%	100.9%	100.9%			100.9%
4	Conexiones activas de agua potable (**)	%	Directo	100.3%	102.2%	101.8%	101.5%	101.5%	101.4%	101.3%	101.2%	100.9%	100.4%	100.5%			100.3%
5	Conexiones facturadas - red	%	Directo	100.8%	102.7%	102.4%	102.1%	102.2%	102.2%	102.2%	102.1%	101.8%	101.4%	101.5%			101.2%
6	Conexiones facturadas por lectura - red ^{1/}	%	Directo	98.0%	100.1%	100.5%	101.2%	101.0%	100.9%	101.0%	100.9%	100.9%	99.2%	100.8%			100.7%
7	Conexiones con medidor - red	%	Directo	99.9%	100.5%	100.7%	100.9%	100.8%	100.9%	101.0%	101.1%	101.1%	101.1%	101.1%			100.8%
8	Nivel de Micromedición (***)	%	Directo	97.5%	99.6%	100.0%	100.5%	100.3%	100.1%	100.2%	100.2%	100.0%	98.3%	99.8%			99.8%
9	Cartera deudora mayor a 2 meses - red ^{2/}	%	Inverso	77.3%			121.5%				130.8%		194.4%			121.5%	
10	Días Promedio de Solución de Reclamos ^{1/}	%	Inverso	136.1%	110.5%	107.7%	109.9%	119.8%	120.2%	124.2%	110.9%	115.5%	111.0%	129.1%			114.3%
11	Instalación de Medidores por Primera Vez	%	Directo	63.3%	67.1%	105.8%	80.4%	59.1%	130.3%	54.3%	54.6%	112.0%	95.2%			69.0%	
12	Instalación de Medidores por Reposición	%	Directo	137.3%	365.6%	164.0%	107.5%	204.3%	178.4%	137.8%	140.7%	150.5%	144.4%	218.5%			152.2%
13	Instalación de Medidores por Cambio	%	Directo	249.5%	212.8%	243.9%	258.7%	227.1%	225.1%	225.5%	221.4%	131.9%	191.2%	191.4%			183.4%
14	Conex. Con Medidor - red / Conex. Catastro - red * 100	%	Directo	99.3%	100.0%	100.2%	100.2%	100.1%	100.2%	100.1%	100.2%	100.2%	100.1%	100.1%			99.9%

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 - OCTUBRE 2021

GERENCIA COMERCIAL

INDICADORES DE GESTION COMERCIALES

Incremento de los Ingresos

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

Considerando que el volumen (m3) facturado por agua y alcantarillado presentó un aumento el cual se refleja en los importes facturados, por agua con S/ 104 023 451 por alcantarillado con S/ 53 573 661 por lo que se estima que los *ingresos ordinarios* por estos conceptos registrados en el *estado de resultados por función* aumentaran.

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

Volumen facturado - Agua No Facturada

En el mes de octubre, el volumen facturado por agua uso de la red fue 43 124 583 m3. El total del volumen facturado se incrementó en 0,9 millones de m3 con relación al mes anterior, lo que significó un aumento de 2,3%, el volumen facturado creció principalmente en los clientes domésticos y comerciales, incremento presentado en cada Equipo Comercial y ESCE excepto el Equipo Comercial Breña.

Se alcanzó el 95,5% 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 28.7%, con respecto a lo programado es 28,7%. Alcanzando un nivel de cumplimiento de 100.2%.

FACTURACION POR VOLUMEN DE AGUA - USO DE LA RED

2021

(metros cúbicos)

CONCEPTOS - DESCRIPCION	2020		2021		VARIACION MENSUAL		VARIACION ANUAL	
	Octubre		Setiembre	Octubre	en relación al mes anterior		en relación al mismo mes año anterior	
					absoluto	porcentual	absoluto	porcentual
FACTURACION DE AGUA - RED								
VOLUMEN MENSUAL								
FACTURADO	m3	43,234,674	42,160,982	43,124,583	963,602	2.3%	-110,090	-0.3%
PROGRAMADO	m3	42,620,112	43,943,632	45,148,280				
% EJECUCION	%	101.4%	95.9%	95.5%				
VOLUMEN ACUMULADO ANUAL								
FACTURADO	m3	465,347,484	401,787,628	444,912,211			-20,435,273	-4.4%
PROGRAMADO	m3	456,914,727	410,551,005	455,699,285				
% EJECUCION	%	101.8%	97.9%	97.6%				

(*) : 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 95,3% mayor al mes pasado, 95.2%. En el presente mes disminuyeron los suministros cortados por impago en la tarifa doméstica principalmente en los Equipos Comerciales de Comas y Ate Vitarte.

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 89,4%, presentó un aumento con respecto al mes de setiembre (88.0%) al retornar a la facturación por diferencia de lectura aquellos suministros que presentaron diferencias de lecturas mayor a su promedio histórico en el mes de setiembre, mes en el que se presentó el cierre del servicio de agua por la rotura de una tubería de alcantarillado.

PRINCIPALES RESULTADOS COMERCIALES

Días promedio de solución de reclamos

El indicador *días promedio de solución de reclamos comerciales* fue de 25,0 días promedio menor al mes pasado que fue de 29,0 días, aunque por debajo de la meta programada de 32,3 días alcanzando un nivel de cumplimiento de 129,1% para el mes de octubre.

La recepción de reclamos en el mes de octubre alcanzó los 11 013 casos, de los cuales por el medio virtual son 4 841 casos, en persona 3 937 casos, telefónico 2 090 casos y escrito 145 casos, registrados mayormente en las tipologías por consumo medido con 6 999 casos (63,6%) y atención en ventanilla con 1 713 casos (15,6%).

Se solucionó en total 11 076 casos, de los cuales 8 064 casos se declararon infundados y fundados 3 012 casos. Finalmente quedaron pendientes de solución 10 069 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 incrementó a S/ 88,1 millones de soles menor en S/ 0,9 millones de soles respecto al mes anterior, aumento presentado en la tarifa doméstica principalmente en los Equipos Comerciales de Comas y San Juan de Lurigancho.

En el presente mes se continuaron con los cierres de servicios de agua y alcantarillado (Conforme la Resolución de Consejo Directivo No 039-2020-SUNASS-CD) sin embargo la cantidad de servicios cerrados disminuyeron en la tarifa doméstica principalmente en el Equipo comercial Comas. Se continúa realizando acciones de requerimiento de pago a través de las cartas "Ponte al día", llamadas telefónicas, correos electrónicos, la realización de fraccionamiento de manera virtual y presencial.

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

2021

(soles)

CONCEPTOS - DESCRIPCION	2019		2020		2021		VARIACION MENSUAL		VARIACION ANUAL	
	Setiembre	Octubre	Setiembre	Octubre	Setiembre	Octubre	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/	41,203,963	197,462,933	87,195,082	88,086,875	891,793	1.0%	-109,376,058	-55.4%	
PROGRAMADO	S/	39,018,400		169,500,000						
% EJECUCION	%	94.7%		194.4%						

Nota: Programación del indicador es trimestral

Facturación en soles

Los importes de facturación total que comprende además del agua potable y alcantarillado, otros rubros como el cargo fijo, moras, cierres y reaperturas, I.G.V., venta de conexiones, servicios colaterales, servicio de monitoreo y gestión de uso de aguas subterráneas y otros cargos, fue de S/ 219,6 millones de soles, con un aumento de S/ 5,4 millones de soles respecto al mes anterior, debido al mayor volumen facturados y los créditos otorgados del mes.

Periodo Promedio de Cobranza

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



Equipo Comercial Comas

Memorando N° 1172 - 2021 - EC-C

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

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

Referencia : Informe mensual – octubre 2021

Fecha : Comas, 05 de noviembre 2021

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

Atentamente,

Jenny Pérez Cáceres
Jefa del Equipo Comercial Comas (e)



cc/Archivo/ESC
bsfi

**ASPECTOS CRÍTICOS DE LA GESTIÓN COMERCIAL – GERENCIA COMERCIAL
OCTUBRE 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 94.94% facturando 9,496,878m³ respecto a lo programado para el mes de octubre 2021 siendo de 10,003,238m³.</p>  	<p>E.C. COMAS</p> <p>Una de las causas que ha motivado la disminución del volumen facturado en el mes de octubre 2021, es la continuación de la estación climática del frío en lima, para contrarrestar dicha causa se mantendrá la intensificación de la actividad de instalación de medidores a las tarifas comerciales, industriales y multifamiliares las cuales no cuenten con medidor y cuyo medidores hayan excedido su vida útil, referente a todos los diámetros, los mismos que nos va a permitir sincerar el consumo real y por ende su volumen facturado, por tratarse de predios con uso intensivo de agua.</p> <p>Así como también, mantener la actividad de redimensionamiento de medidor en caja de conexión por diámetros, identificando los suministros y tomar las acciones respectivas para el sinceramiento del volumen facturado.</p>	<p>E.C. COMAS</p> <p>Mantener las coordinaciones con el área de Catastro y el CONSORCIO LIMA SIAC, para que se realice las inspecciones previas a la instalación de medidores para una mejor identificación de habitabilidad de los predios y giros de negocios. El aumento de ejecución de la actividad de redimensionamiento de medidor.</p>

PRINCIPALES OCURRENCIAS	MEDIDAS ADOPTADAS	ACCIONES PREVENTIVAS
<p>E.C. COMAS</p> <p>Se viene observando oposición a los cierres, sobre todo a los grandes deudores.</p> <p style="text-align: right;">   </p>	<p>E.C. COMAS</p> <p>En este mes se realizaron las coordinaciones con el EPV (Ronda Norte), para la ejecución de cierres drásticos de estos casos programando operativos en conjunto con el personal de Veolia, ECC, y el EPV, cumpliendo con el objetivo cerrar el servicio y logrando que el cliente pague su deuda, contribuyendo a la reducción del saldo de la cartera e incrementar la recaudación.</p>	<p>E.C. COMAS</p> <p>Se programará campaña de visitas de ejecutivos a los grandes deudores, para persuadir a que paguen y no llegar hasta programar este tipo de operativo.</p>

GESTIÓN RECAUDACIÓN Y COBRANZA

	PRINCIPALES OCURRENCIAS	MEDIDAS ADOPTADAS	ACCIONES PREVENTIVAS
ATENCIÓN AL CLIENTE	<p>E.C. COMAS</p> <p>En el mes de Octubre 2021 iniciamos con un saldo de 3,258 reclamos pendientes de solución, a ello se suma los 3,960 reclamos recepcionados y nos da un total de 7,218 reclamos por atender en el presente mes, y se ha solucionado 4,033 reclamos, quedando un saldo de 3,185 reclamos pendientes de solución para el mes de Noviembre 2021, se reitera contar con más personal para poder atender la demanda de los reclamos virtuales, presencial y Aquafono; nos falta cubrir las actividades de 03 colaboradores (01 que se ha jubilado, 01 con licencia sindical y 01 que no ha ingresado al trabajo remoto en Atención al Cliente porque su labor era manual) se debe de priorizar los reemplazos teniendo en cuenta la cantidad de suministros que administra comas y sobre todo la Emergencia Sanitaria que atraviesa el país, el primer impacto con nuestros usuarios se inicia en Plataforma de Atención al Cliente (calidad de servicio e imagen institucional) luego se ramifica a los demás procesos.</p> <p>La sobrecarga laboral, se evidencia desde la recepción de reclamos virtuales, Aquafono y presenciales, el cual genera la programación de más audiencias y emisión de resoluciones, la falta de personal nos conlleva a sobrecargar laboralmente a todos los colaboradores, cuyo resultado se ve en el margen de error de análisis y plazos que genera el Silencio Administrativo Positivo (SAP), el cual tratamos de evitar dando lo máximo de nuestro esfuerzo, pero el cansancio y el stress laboral no permite garantizar la calidad de Atención al 100%.</p> <p>Nuestro periodo de Atención de solución de reclamos en el mes de octubre 2021 ha sido de 26.10 días, el cual se ha conseguido con mucho esfuerzo e involucramiento por parte de los colaboradores, pero todavía tenemos reclamos de diversas tipologías como los promedios, servicio cerrado, asignación, consumo atribuible a otro suministro, mixtos, atípicos y otros que requieren de mayor analices y se encuentran pendiente de atención a 53 días hábiles, son casos que nos preocupa, ya que existe un Proyecto de Resolución de Sunass que determina resolver los reclamos a 30 días hábiles a pesar de la gran cantidad de reclamos engorrosos que tenemos que atender y con menos personal existiendo una sobrecarga laboral en plena pandemia en donde el trabajo es más laborioso y tedioso (virtual).</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>

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



Equipo Comercial Callao

Memorando N° 1033 –2021-EC-Ca

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

Asunto : Aspectos Críticos de la Gestión Comercial – Octubre 2021
Informe de tres Generaciones

Referencia : Informe Mensual – octubre 2021

Fecha : Callao, 04 de noviembre 2021

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

Atentamente,

Augusto Zúñiga Ornay
Jefe del Equipo Comercial Callao (e)

"Remitido vía correo electrónico – Trabajo remoto"
CCM 13947 / AGC 15536

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



Equipo Comercial Callao

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

	PRINCIPALES OCURRENCIAS	Medidas Adoptadas	ACCIONES PREVENTIVAS
GESTIÓN RECAUDACIÓN Y OBRANZA	<p>Durante el mes de octubre 2021, nuestra cartera deudora se encuentra en S/. 11.65 millones debido que la economía del País está afectada por la Pandemia del COVID.</p> <p>Actualmente las deudas de marzo 2020 al mes de abril 2021 han sido fraccionadas, de acuerdo a lo indicado en el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM y DU 036-2020 donde se informó que los beneficiarios del DU 036 se iban a fraccionar sus recibos cuando se levante el Estado de Emergencia Sanitaria, hasta 24 meses sin intereses y moras. Asimismo, estos suministros siguen acumulando deudas de los meses de mayo 2021 a la fecha debido a que no se les puede efectuar el cierre del servicio de agua por estar inmersos en el DU 036, debido a la emergencia sanitaria, incrementado nuestro saldo de la cartera del rango de 03 a 06 meses de antigüedad.</p> <p>Por otro lado, se viene realizando los cierres de servicio, Comerciales, Industriales, Multifamiliares y domésticos excluyendo a los suministros del DU036. Cabe indicar que, debido a la Pandemia, muchos usuarios se oponen al cierre del servicio y en caso de ser cortados se reaberturan en forma indebida el servicio de agua.</p> <p>Actualmente no contamos con un personal estable a tiempo completo para la realización de las supervisiones en campo (distribución de avisos cobranza, cierres, operativos de altos deudores, y obturación de alcantarillado VMA etc)</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) 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, vía telefónica, mensajes de textos, a través del trabajo remoto de los servicios que puedan ayudar a mitigar el impacto de la cobranza y la reducción del saldo de la cartera morosa como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consulta de recibos • Consulta de requisitos de créditos. • Refinanciamientos. • Consulta de suministros Beneficiados DU 036. • Simuladores de financiamiento. • Lugares de pago, etc. • Mensajes de textos • Plataforma Recibos digitalizados • Aquafono <p>Por otro lado, también se vienen atendiendo de manera presencial los financiamientos en el Centro de servicios Callao y Agencia Ventanilla, asimismo, se ha ampliado el horario de atención en nuestro agente recaudador de Hermes a partir de los días de vencimientos con una cajera más y en 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>Con el nuevo operario comercial del Equipo Comercial Callao, asignado a tiempo parcial para la supervisión en campo de las actividades del proceso de recaudación y cobranza, se ha podido verificar en las oficinas de la Contratista Veolia, la falta de distribución de avisos de cobranza dentro de los plazos establecidos, así como reaperturas no ejecutadas.</p>	<p>Se viene emitiendo cartas a los usuarios comunicando sus deudas, a fin de cumplir con lo establecido en la norma de Sunass, RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 039-2020-SUNASS-CD, para la emisión de cierres a partir del 04.01.2021.</p> <p>Se viene realizando cierres de servicio de agua de las tarifas Comercial, Industrial, Multifamiliares y domesticas a los usuarios que no están dentro del decreto de urgencia 036-2020</p> <p>Se realiza coordinaciones con la contratista a fin de levantar las casuísticas de los cierres con oposición e imposibilidades.</p> <p>Se continuará realizando auditorias inopinadas con el supervisor del Equipo Comercial Callao a la Contratista Veolia.</p>



Equipo Comercial Callao

ASPECTOS CRÍTICOS DE LA GESTIÓN COMERCIAL – GERENCIA COMERCIAL OCTUBRE 2021

	PRINCIPALES OCURRENCIAS	Medidas Adoptadas	ACCIONES PREVENTIVAS
MEDICIÓN Y FACTURACIÓN	<p>1. Existe oposición con la instalación, cambio y reposición del medidor en zonas organizadas y peligrosas de la provincia constitucional del callao. Tenemos 11,868 conexiones sin medidor al 31.10.2021.</p> <p>Al 30.09.2021 teníamos 12,033 conexiones sin medidor.</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Se viene sosteniendo actualmente charlas de sensibilización con la población del p.j. Miguel Grau. Por otro lado, habiéndose culminado las charlas en la urb. Santa cruz y ahí. aeropuerto comenzaremos con la instalación de los medidores en los meses de noviembre 2021 y diciembre 2021.2. Se viene reforzando el acercamiento a la población, con el reparto de invitaciones y comunicados para la participación a las charlas, a costo de la contratista.3. Acompañamiento a la población con visitas o uso del geófono para la detección de fugas no visibles, durante el proceso de la colocación del medidor, a fin de generar confianza en la población.4. Se ha iniciado en el mes de octubre 2021 el uso del dispositivo legal del cierre del servicio de agua para los casos de oposición con la reposición o cambio de medidores, por cuanto existen conexiones que se quedaron sin el medidor, producto de un hurto o retiro para una prueba.5. Se dará inicio con la aplicación del dispositivo legal de doble asignación al P.J. Dulanto, a quienes se opongan con la instalación del medidor por primera vez. La referida doble asignación se aplicará en los meses de enero 2022 y febrero 2022, para luego, como señala la norma, proceder con el cierre del servicio	<ol style="list-style-type: none">1. Reuniones con la contratista para el reforzamiento de las actividades operativas relacionadas con la instalación del medidor.2. Evaluación de zonas por ubicación geográfica y estado de las redes de agua potable (coordinación con el equipo operación y mantenimiento de redes callao), para iniciar con las charlas de sensibilización previa a la colocación de los medidores.

Augusto Zúñiga Ornay
Jefe del Equipo Comercial Callao (e)

Callao, 04 de noviembre 2021

**ASPECTOS CRÍTICOS DE LA GESTIÓN COMERCIAL – EQUIPO COMERCIAL BREÑA
MES: OCTUBRE 2021**

	PRINCIPAL OCURRENCIA	MEDIDAS ADOPTADAS	ACCIONES PREVENTIVAS
MEDICIÓN Y FACTURACIÓN	Existe una gran preocupación por la GC respecto a la cantidad de medidores que se encuentran instalados en campo con una antigüedad de 8 años a más.	Hecha la revisión y evaluación de dichos medidores antiguos se obtuvo una data de aproximadamente 12,000 medidores, carga que se ha dosificado generándose una carga de 3,000 medidores para el mes de octubre 2021, cantidad similar para el mes de noviembre 2021 y concluir con la totalidad de la carga en el mes de diciembre 2021.	Se viene coordinando y exigiendo a la Contratista ACCIONA AGUA, el cumplimiento de la carga a fin de culminarla a fines del presente año.

	PRINCIPAL OCURRENCIA	MEDIDAS ADOPTADAS	ACCIONES PREVENTIVAS
ATENCIÓN AL CLIENTE	La declaración intempestiva de feriado no laborable para el día lunes 11.10.2021, afectando principalmente las audiencias telefónicas programadas para ese día, así como otras actividades relacionadas a la atención de reclamos.	Se comunicó a los reclamantes vía telefónica y escrita el motivo por el cual no se realizaría la audiencia programada para el día 11.10.2021, indicándole su nueva fecha de audiencia.	Coordinar a nivel del grupo de trabajo un plan de contingencia ante eventualidades que afecten el normal desarrollo de las actividades de atención de reclamos.



	PRINCIPAL OCURRENCIA	MEDIDAS ADOPTADAS	ACCIONES PREVENTIVAS
GESTIÓN DE RECAUDACIÓN Y COBRANZA	<p>Recaudación Total</p> <p>Una de las principales ocurrencias en el desarrollo de las actividades del Proceso, ha sido la disminución en los niveles de cobranza, debido a la declaratoria de Emergencia Nacional por las circunstancias del COVID-19, amparado en el decreto Supremo N° 044-2020-PCM del 16.03.2020, y sus ampliaciones hasta el 01.03.2022. Asimismo, la falta de cierre del servicio de agua a los suministros subsidiados, así como a los comprendidos en el D.U. N° 036-2020, lo cual mejoraría los niveles de cobranza. Otro factor es el incremento de los reclamos, lo cual imposibilita la gestión hasta la culminación del proceso. A pesar de ello, con las medidas adoptadas y acciones preventivas se está tratando de mejorar los niveles de recaudación, habiendo alcanzado en el presente mes S/ 23 747 118,00 soles, incrementando en S/ 564 280,00 soles en comparación al mes anterior.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Se está intensificando a las gestiones de atención de financiamientos, atención de requerimientos de los clientes vías correos o WhatsApp, o telefónicos, emisión de estados de cuentas, asimismo se ha dispuesto la emisión de los suministros requeridos por los clientes vía correo electrónico, así como la emisión de recibos digitales, disponiendo incrementar las gestiones de cobranza, como la atención de requerimientos de clientes vía correo electrónico, WhatsApp, o telefónicos, emisión de estados de cuentas subsidiados, solicitudes de financiamientos. Coordinaciones y reuniones virtuales a nivel de Gerencia Comercial, nivel de Grupo de Trabajo y fin de afectar la responsabilidad final de los compromisos que nos permitan adecuarnos para la gestión virtual. Para el presente, se ha intensificado de emisión de Cartas Recordatorias de Deuda, así como notificaciones sin cedulas lo que mejorará los niveles de cobranza operativa de cierres con apoyo policial, a fin de superar las imposibilidades de cierre de las notificaciones para el incremento de la actividad de Cargo en Cuenta y de Recargos (Info de op) e exigiendo resultados, así como de la supervisión de campo. 	<ul style="list-style-type: none"> Se continúa priorizando la atención de requerimientos solicitados por nuestros clientes de conocimiento de sus deudas, estados de cuenta, solicitud de recibos digitales y la atención de los requerimientos de financiamientos. Se está priorizando la atención de requerimientos solicitados por nuestros clientes en relación al conocimiento de sus deudas, estados de cuenta, solicitud de recibos digitales y priorizando la atención de los requerimientos de financiamientos. Se están realizando campañas de revisión a suministros que se encuentran portados por el Grupo de Trabajo, a fin de tener herramientas informáticas y administrativas que nos den soporte legal a la gestión de recuperación de la deuda. Se está intensificando las comunicaciones de recordatorios de deuda a los clientes a fin de regularizar sus deudas, servicios de cartas de obtención de contraseñas, así como, se está trabajando en la adaptación de procedimientos y acciones administrativas a las actuales circunstancias, como protocolos, estandarizaciones etc. 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

Ficha: 12069

Mes: octubre 2021

ASPECTOS CRÍTICOS DE LA GESTIÓN COMERCIAL – OCTUBRE 2021

	PRINCIPALES OCURRENCIAS	Medidas Adoptadas	ACCIONES PREVENTIVAS
Lectura y Facturación	<ul style="list-style-type: none"> Niveles de ejecución de volumen facturado por debajo del 100% Agotamiento presupuestal de las actividades contratadas materia del Servicio SACO. Altos niveles de reclamos pendientes que se originaron por la situación de pandemia y las facilidades virtuales para su presentación. 	<ul style="list-style-type: none"> Se ha obtenido la aprobación de una Prestación Adicional para la instalación de medidores mecánicos y ultrasónicos. Análisis de comportamiento de volumen e identificación de sectores, cuas, distritos que tienen mayor disminución de volumen. 	<ul style="list-style-type: none"> Se ha restringido la actividad de instalación de medidores y afericiones de oficio.
Evaluación, Seguimiento y Control		<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento a las actividades del contrato para verificar y controlar el cumplimiento de la programación de cargas. 	<ul style="list-style-type: none"> Apoyo a gestión catastral Apoyo a la supervisión en campo
Atención al Cliente		<ul style="list-style-type: none"> Atención de reclamos y requerimientos en forma virtual y presencial mediante plataforma de atención al público. 	<ul style="list-style-type: none"> Revisión frecuente del cumplimiento de los plazos de atención de los reclamos y requerimientos.
Gestión del Catastro		<ul style="list-style-type: none"> Se vienen efectuando actualizaciones catastrales, se brinda apoyo con personal de otros procesos Asistencia de 01 colaborador bajo modalidad presencial para supervisión en campo. 	<ul style="list-style-type: none"> Apoyo mediante trabajo remoto y presencial para las actividades de supervisión



Equipo Comercial Surquillo
Evaluación, Seguimiento y Control

ASPECTOS CRÍTICOS DE LA GESTIÓN COMERCIAL – OCTUBRE 2021

Gestión e Incorporación de Conexiones	<ul style="list-style-type: none">• Agotamiento presupuestal de las actividades contratadas materia del Servicio SACO.• Posterior a la pandemia, los montos de saldo de cartera se elevaron, y el EC-S ha efectuado las acciones para lograr reducirla, sin embargo, aun no se logra la situación antes de pandemia	<ul style="list-style-type: none">• Se viene efectuando ventas de conexiones de agua potable y alcantarillado en forma virtual.• Digitalización de expedientes de factibilidad y su difusión para implementación en los demás Equipos Comerciales.	<ul style="list-style-type: none">• Estratificación de inspecciones
Recaudación y Cobranza		<ul style="list-style-type: none">• Continuidad de las 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.• Estratificación de acciones persuasivas.• Planificación de actividades de cobranza en conjunto con el GT RYC.

Elaborado por: Juan Carlos de Souza Villavicencio

Firma:

Fecha de Elaboración: 05-11-2021

Ficha:1-3772

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

	PRINCIPALES OCURRENCIAS	MEDIDAS ADOPTADAS	ACCIONES PREVENTIVAS
GESTIÓN DE CASTASTRO COMERCIAL	<ul style="list-style-type: none"> Se presentó a la Gerencia Comercial y a la Gerencia de Desarrollo e Investigación, en atención a la reunión de 25.10.2021, el documento "Casuística de la facturación irregular en la facturación del servicio de monitoreo y gestión de uso de aguas subterráneas y en la facturación del servicio de alcantarillado de usuarios con fuente propia de abastecimiento". Dicho documento comprende una clasificación de casos que pueden agruparse en: <p>TIPO DE USO DE LICENCIAS Y ASIGNACION DE CATEGORIAS TARIFARIAS (casos: I, II y II).</p> <p>SERVICIO DE ALCANTARILLADO- URD DE USUARIOS CON FUENTE PROPIA (Casos IV).</p> <p>SERVICIO DE MONITOREO: USUARIOS SIN LICENCIA Y FACTURACION POR MEDICION (Casos V).</p> <p>SERVICIO DE MONITOREO: FACTURACION INDIVIDUALIZADA DE USUARIOS CON /SIN LICENCIA (Casos VI).</p> <p>SERVICIO DE ALCANTARILLADO-URD SE INCLUYE EN RECIBO DISTINTO AL RECIBO UNICO (caso VII).</p>	<p>La clasificación adoptada permite:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Evaluar de manera integral la facturación del servicio de Monitoreo y Gestión de Aguas Subterráneas en relación a la RCD N°057-2017-SUNASS-CD y la RCD N°057-2017-SUNASS-CD. 2.- Evaluar de manera integral la facturación del servicio de alcantarillado (URD) de usuarios con fuente propia de abastecimiento, en relación al Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento. 3.- Evaluar de manera integral la facturación de conexiones ilegales de alcantarillado (URD) de usuarios con fuente propia de abastecimiento. 4.- Evaluar la naturaleza de cada casuística, y decidir la modalidad de las medidas correctivas; así como, prever y comunicar el impacto de dichas medidas. 6.- Establecer los requisitos y funcionalidades del sistema comercial en relación a las exigencias de cumplimiento obligatorio de la RCD N°057-2017-SUNASS-CD, la RCD N°057-2017-SUNASS-CD y el Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento (servicio de alcantarillado de usuarios con fuente propia de abastecimiento). 	<ul style="list-style-type: none"> La clasificación adoptada permite valorar la complejidad de la gestión; así como, programar, recursos humanos, tecnológicos y políticas para implementar: <ol style="list-style-type: none"> 1.- Las medidas correctivas para brindar tratamiento a la casuística señalada. 2.- Las medidas correctivas a la política comercial en relación al cumplimiento obligatorio de la RCD N°057-2017-SUNASS-CD, la RCD N°057-2017-SUNASS-CD y el Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento (servicio de alcantarillado de usuarios con fuente propia de abastecimiento) <div style="text-align: right; margin-top: 20px;">  <p>Firmado digitalmente por: RICARDO FERNANDO JESUS ALCAZAR MACAVA Motivo: Jefe Equipo Servicios y Clientes Especiales Fecha: 09/11/2021 16:45:40-0500</p> </div>

GESTIÓN RECAUDACIÓN Y COBRANZA

- La solicitud de compensación de deuda (DL 148) de UNION DE CERVECERIAS PERUANAS BACKUS Y JHONSTON SAA se encuentra pendiente de atención, por la dilación en la atención de parte EAL para revisión y/o visado del Proyecto de Resolución de Gerencia Comercial solicitado con Memorando N° 649-2021-ESCE del 08/04/2021 y reiterado con los Memorandos N° 732-2021-ESCE, N° 982-2021-ESCE, N° 1218-2021-ESE, N° 1420-2021-ESCE y N° 1602-2021-ESCE; recibiendo respuesta del EAL con Informe N° 396-2021-EAL el 14/09/2021 donde comunican que es atribución de la Gerencia General de la Empresa atender la solicitud de compensación, por lo que solicitan para el visado de la Resolución se remita en informe técnico correspondiente y el proyecto de resolución de Gerencia General para el visado.
- Con Memorando N° 1879-2021-ESCE del 13/10/2021 el ESCE remitió al EAL el Informe Técnico Comercial N° 026-2021-ESCE-GRyC y el proyecto de resolución de Gerencia General precisando que el procedimiento GCPR075 "Atención de Reclamos de Contribuyentes de Fuente Propia" cita al ER como responsable para la elaboración del Informe Legal y proyecto de resolución de Gerencia General para el visado de la GALR.

EL EAL con Informe N° 434-2021-EAL del 21/10/2021 solicita se subsane las observaciones al proyecto de resolución de Gerencia General, la misma que debe consignar las sentencias favorables a SEDAPAL y se defina con claridad la liquidación de pagos efectuados por UNION DE CERVECERIAS PERUANAS BACKUS Y JHONSTON SAA, la deuda exigible por SEDAPAL y la fórmula de compensación realizada.

Con Memorando N° 1948-2021-ESCE del 26/10/2021 se remite al EAL el proyecto de resolución de Gerencia General con las con las observaciones subsanadas a fin de que se apruebe el visado del documento.
- Con Memorando N° 473-2021-GC del 28/10/2021 se elevó a la Gerencia General el proyecto de resolución para su aprobación, la cual cuenta con los visados de la GALR y GF adjuntando los documentos referidos.

El ESCE una vez alcanzada la Resolución de Gerencia General responderá el escrito del usuario del 04/01/2021 con las observaciones planteadas respecto al proceso de compensación, información de las consultas externas sobre aplicación de interés a la deuda del DL 148 por pagos indebidos y deuda exigible, así como de los valores que se encuentran impugnados a la fecha.
- Por la inconsistencia que presenta el OPEN SGC con suministros de Fuente Propia se desafilió del cargo en cuenta a los usuarios Alicorp SAA y Mall Plaza Perú SA identificándose importes por regularizar de S/ 782,585.50 y S/ 201,791.80 que afectan la recaudación de Fuente Propia e inciden en la cartera morosa.
- Se solicitó al EGCM afilie nuevamente al débito en cuenta al suministro N° 5030382 Mall Plaza Peru SA y se coordinó con el ETIC para que genera una remesa especial que regularice el cobro del periodo mayo a setiembre 2021 de S/ 201,791.80 que se cobró el 04/10/2021; y con el usuario Alicorp SAA se coordinó con el personal de tesorería para que regularicen el pago a través de la web del BCP de setiembre 2021 del suministro N° 2400144 por S/ 346,101.90 realizados el 06 y 07 octubre y se regularizo el débito a través del BCP el 04 y 25 octubre por S/436,483.60 de recibos de setiembre y octubre de los suministros N° 2400144, 2400155 y 2400156.
- Se está realizando el seguimiento de pagos por débito en cuenta de los usuarios de Fuente Propia para subsanar en forma oportuna las inconsistencias que impidan el pago por cargo en cuenta en coordinación con el EGCM y ETIC.



GESTIÓN DE INCORPORACIÓN DE CONEXIONES	<ul style="list-style-type: none"> Como consecuencia de la pandemia por la Covid-19, se implementó el uso del FAVECON para el proceso de factibilidad de servicios, incluyendo el pago por dicho concepto; sin embargo, dicho aplicativo no fue desarrollado teniendo en cuenta las consideraciones del tipo de Clientes que administra el ESCE, generando que no podamos usar esta herramienta para la atención de las solicitudes de acceso a los servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> En reunión del Grupo de Trabajo Gestión de Incorporación de Conexiones, se solicitó se realice el requerimiento de las adecuaciones del FAVECON para posibilitar su uso por parte del ESCE, en ese sentido se el requerimiento respectivo mediante el formulario GDI-FO005 <i>Requerimiento de Desarrollo y/o Mantenimiento de Sistemas de Información</i>, mediante el cual se plantean las adecuaciones al aplicativo, con la finalidad que pueda discriminar los expedientes que corresponden al ESCE. 	<ul style="list-style-type: none"> Se conformó un Grupo de Trabajo para revisar y estandarizar el proceso de acceso a los servicios en las etapas de factibilidad de servicio y venta de conexión, incluyendo el detalle de las consideraciones para la identificación de los expedientes que correspondan al ESCE. Se llevaron a cabo cinco (05) reuniones entre representantes del EC-S, EGCM, y los Encargados del GF-GIC del EC-C y del ESCE en las cuales se analizó y elaboró los diagramas de flujo del proceso, sosteniéndose la última reunión con representantes del ETIC, en la cual se les explicó en forma detallada los diagramas de los procesos generales y específicos, para el inicio del desarrollo de las adecuaciones al FAVECON para la identificación de los expedientes que correspondan al ESCE, así como para la inclusión del proceso de venta de conexiones a través de dicho aplicativo.
---	---	---	---



Firmado digitalmente por:
**RICARDO FERNANDO JESUS
ALCAZAR MACAVA**
Motivo: Jefe Equipo
Servicios y Clientes Especiales
Fecha: 09/11/2021 16:48:06-0500

MEDICIÓN Y FACTURACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • En el mes marzo 2021 se retomaron las gestiones respecto a los 06 medidores ultrasónicos de 100 mm, marca ARAD, modelo Octave, presentados por HCI en el año 2020, los cuales serán instalados en los Surtidores, las cuales serán adaptados a la telemetría celular. • Con fecha 31.05.2021 se ha procedido a instalar 01 medidor ultrasónico de 100 mm N° JI90000009 en el suministro N° 7043409 correspondiente al Surtidor Villas de Ancón" ubicado en el distrito de Ancón y el 21.07.2021 se ha instalado el módulo de transmisión de lectura remota y se encuentra transmitiendo datos. • Con relación a la instalación de los 05 medidores restantes, mediante Carta N° 234-2021-HCI de fecha 22.07.2021 HCI informa lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Su proveedor ha comunicado que los 05 módulos faltantes estarían a disposición a partir del 10.08.2021. ✓ El cronograma reprogramado de instalación de los 05 medidores con sus respectivos módulos es: <ul style="list-style-type: none"> ○ 02 instalaciones en la 2da. Quincena de agosto de 2021. ○ 03 instalaciones en la 1ra quincena de setiembre 2021 	<ul style="list-style-type: none"> • Al no haberse cumplido con la instalación de los medidores con sus respectivos módulos, según cronograma reprogramado, se requiere a HCI informar al respecto. • Mediante correo de fecha 03.09.2021 el Supervisor de Instalación de Medidores de HCI informa lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ✓ "Con respecto a la carga programada con MEDIDOR 100 MM ULTRASONICO Q3=160, R250 – EQUIPADO RED MÓVIL CELULAR, se informa que estamos a la espera de la entrega por parte del proveedor de los Emisores de Pulso. ✓ Se está efectuando las gestiones para que nos indiquen la fecha de entrega". ✓ Como evidencia de dicha gestión adjunta 02 correos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Correo de fecha 12.08.2021 el Coordinador de Base HCI, requiere a su proveedor la fecha de entrega de los 05 módulos faltantes, sin obtener respuesta. ○ Correo de fecha 01.09.2021 el Coordinador de Base de HCI requiere a su proveedor, respuesta formal respecto a la entrega de los 05 módulos, toda vez que Sedapal tenía la expectativa que se instalen a partir de agosto 2021. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mediante correo de fecha 04.10.2021 HCI informa que con fecha 29.09.2021 ha procedido a la instalación de medidores con sus respectivos módulos en los suministros Nos 2857836 del Surtidor El Sol ubicado en VES, 2857837 del Surtidor S6 – Próceres ubicado en S.J.M. Asimismo, se ha instalado el módulo en el medidor del suministro N° 5124017 del Surtidor CR 27 Musa ubicado en La Molina. • El 06 de octubre 2021 se procedió con instalar el medidor con el respectivo módulo en la conexión identificada con suministro 2874439 del Surtidor R Concreto ubicado en VMT. • Los 05 casos se encuentran validados y reportando lecturas diariamente. • Para el mes de noviembre de 2021, se ha programado la instalación del medidor con su respectivo módulo en el Surtidor S-2 Manchay identificado con suministro 6840810 ubicado en el distrito de Pachacamac.
-------------------------------	--	---	--



Firmado digitalmente por:
RICARDO FERNANDO JESUS
ALCAZAR MACAYA
Motivo: Jefe Equipo
Servicios y Clientes Especiales
Fecha: 09/11/2021 16:46:19-0500

ATENCIÓN AL CLIENTE	<ul style="list-style-type: none"> Se continua con el plan de trabajo aprobado por la Jefatura para sincerar los reclamos congelados en el sistema comercial EGC, relacionados con el Decreto legislativo 148 cuando la extracción por el uso de aguas subterráneas era considerada como un tributo y dicho procedimiento se tramitaba con las reglas y pautas previstas en el código tributario. <p>Habiéndose priorizado la revisión de reclamos por importes reclamados pendientes de pago.</p> <p>Al 23.10.2021, se ha revisado 313 reclamos de segunda instancia (recursos de apelación registrados en el sistema comercial OPEN-SGC y que figuran en estado pendientes con deuda congelada) y que suman S/. 26,407,499.68. y además Se han identificado 9 expedientes judiciales por un importe de S/. 24,082,672.55 congelados en el sistema OPEN-SGC.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Se viene remitiendo memorándum al Equipo Asuntos Legales, habiéndose generado 27 memorándum, solicitando información del estado de los procesos judiciales y los reclamos por tributo sin proceso judicial y que figuran pendientes en nuestro sistema comercial OPEN-SGC relacionados con el D.L. 148, a efectos que nos informen la situación judicial y administrativa actual de los mismos, de contar con dicha información. 	<ul style="list-style-type: none"> De acuerdo a lo que informe el Equipo Asuntos Legales sobre los casos en consulta, permitirá al ESCE tener una información veraz y actualizada, en razón a ello se adoptaran las acciones que demanden dichos casos, para sincerar y bajar la carga de los reclamos congelados en el sistema SGC relacionados con el Decreto Legislativo 148, que se encuentran congelados desde años atrás y que actualmente figuran en nuestro sistema comercial SGC.
----------------------------	--	--	---



Firmado digitalmente por:
RICARDO FERNANDO JESUS
ALCAZAR MACAVA
 Motivo: Jefe Equipo
 Servicios y Clientes Especiales
 Fecha: 09/11/2021 16:46:29-0500