



Gerencia Comercial

Informe de Gestión N° 003 -2022-GC

A : Ana Mendoza Guevara  
Jefa Equipo Planeamiento Operativo y Financiero

Asunto : Informe de Gestión Mensual - Febrero 2022 (GC-PR119)

Fecha : Lima, 28 de marzo de 2022

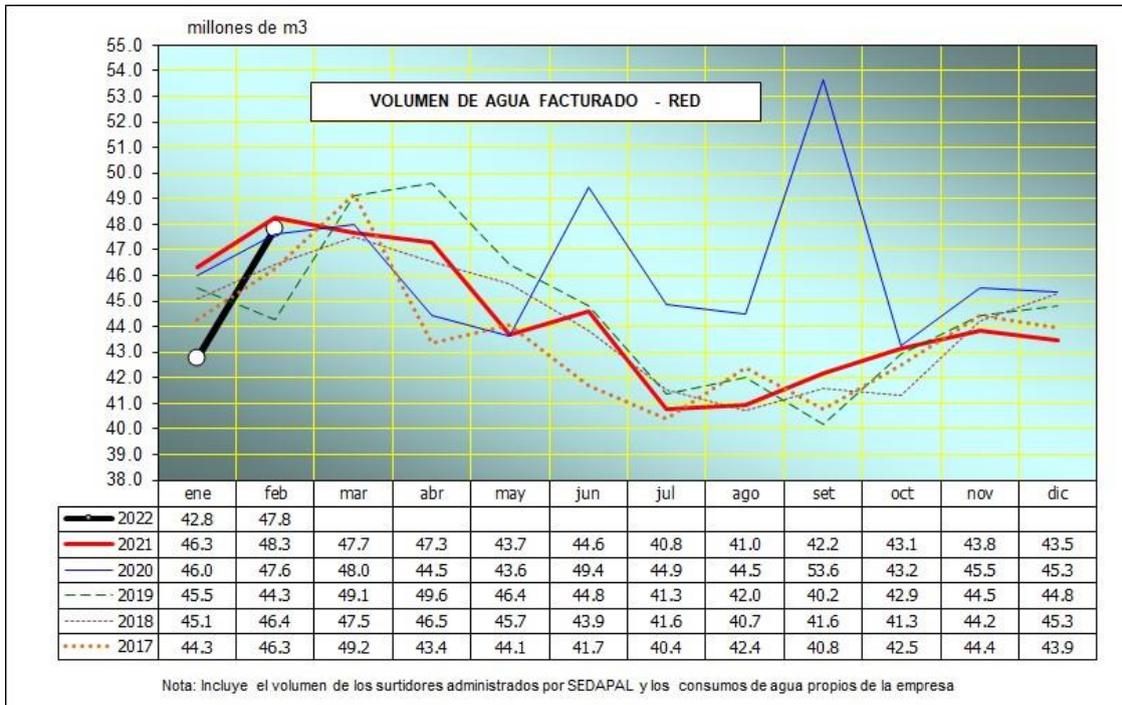
En el presente informe se realiza el análisis de las principales variables comerciales de la Gerencia Comercial y aspectos relacionados a la instalación de medidores, marketing, gestión del Contac Center, afiliaciones al cargo en cuenta y verificaciones posteriores de los medidores.

**Volumen Facturado**

En el mes de febrero, el volumen facturado por agua uso de la red fue 47 391 046 m<sup>3</sup>, para un total de 1 547 550 conexiones de agua facturadas, con 2 643 248 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 402,6 miles de m<sup>3</sup>, y además los consumos de agua de los locales de Sedapal por 19,3 miles de m<sup>3</sup>, el volumen total de agua registrado del mes alcanza a 47,8 millones de m<sup>3</sup>.

Evolución Mensual del Volumen Facturado  
(Uso de la Red)

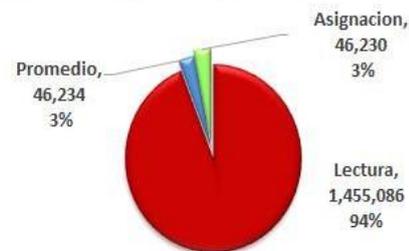


El total del volumen facturado creció en 5,1 millones de m<sup>3</sup> con relación al mes anterior, lo que significó un incremento de 11,9%, el volumen facturado aumento por el mayor consumo de los clientes principalmente en la tarifa doméstica, mayor número de días de facturación entre fechas de lecturas (2.8 días) y menor cantidad de cierres de servicio por deuda.

De acuerdo con el Cronograma de Procesos Comerciales, en este mes de febrero se ha facturado en promedio, consumos de 31,5 días, mayor al mes anterior que fue de 28,7 días.

Con respecto a las conexiones facturadas por diferencia de lecturas en el presente mes aumentaron en 1 812 conexiones, en su mayoría pertenecientes al Equipo Comercial de Comas.

**Conexiones Facturadas - Modalidad**



Las conexiones facturadas por lectura alcanzaron un total de 1 455 086 conexiones, con un volumen de agua facturado de 44,7 millones de m<sup>3</sup>, mayor en 4,9 millones de m<sup>3</sup> en relación con el mes pasado.

El consumo de agua promedio facturado de los clientes uso de la red fue de 17,9 m<sup>3</sup>/u.uso. mayor al registrado el mes pasado que fue 16,1 m<sup>3</sup>/u.uso.

Al mes de febrero se ha facturado 90,6 millones de m<sup>3</sup> del total programado en el Plan Operativo 2022 con 556,4 millones de m<sup>3</sup> incluyendo a los surtidores administrados por SEDAPAL y los consumos propios de la empresa.

### **Catastro de Conexiones y Unidades de Uso**

En el catastro comercial se tiene registrado 1 621 564 conexiones de agua potable, con un incremento de 1 009 conexiones respecto al mes pasado principalmente en el Equipo Comercial Comas y Villa EL Salvador en la tarifa doméstica 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 están realizando un mejor control en el cumplimiento de los plazos para evitar problema con los permisos municipales.

Las unidades de uso registran 2 906 699 unidades, con un incremento de 5 949 unidades uso respecto al mes anterior.

### **Nivel de Micromedición**

En febrero se registra 1 565 546 conexiones de la red con medidor, creciendo en 4 571 conexiones con relación al mes anterior. Debido a la instalación de medidores y/o cambios en los casos de medidores inoperativos.

El indicador de Cobertura de Medidores (conexiones con medidor / total conexiones catastro), presentó un ligero incremento de 96,3 % a 96,5%. En este resultado inciden los medidores que fueron instalados, robados y vandalizados.

El Nivel de Micromedición (conexiones facturadas por lectura / total conexiones catastro), es similar al mes pasado con 89,7%.

Asimismo, se obtuvo una Eficiencia de la Micromedición (conexiones facturadas por lectura / conexiones con medidor) del 92,9%.

## Robos y Vandalismos:

### Medidores Robados - Período 2022

Equipo Comercial	ENE	FEB	Total	%
Callao	35	171	206	10.78
Comas	3	32	35	1.83
Breña	180	367	547	28.62
Ate Vitarte	454	213	667	34.90
S.J.Lurigancho	2	6	8	0.42
Surquillo	5	3	8	0.42
Villa el Salvador	194	163	357	18.68
ESCE	43	40	83	4.34
<b>Total</b>	<b>916</b>	<b>995</b>	<b>1,911</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 un total de robos en 995 casos. En cuanto al resultado acumulado en lo que va del año, se observa que el Equipo Comercial Ate Vitarte registra la mayor cantidad de robos con 667 (34,9%) medidores, seguido por el Equipo comercial Breña con 547 (28,6%) medidores robados. Los que han reportado la menor cantidad de robos son los Equipos Comerciales: Surquillo con 8 casos (0,4%) y San Juan de Lurigancho con 8 casos (0,4%) de medidores robados.

### Medidores Vandalizados – Período 2022

Equipo Comercial	ENE	FEB	Total	%
Callao	2	7	9	0.35
Comas	120	151	271	10.50
Breña	29	1	30	1.16
Ate Vitarte	138	165	303	11.74
S.J.Lurigancho	45	5	50	1.94
Surquillo	135	850	985	38.15
Villa el Salvador	350	548	898	34.78
ESCE	19	17	36	1.39
<b>Total</b>	<b>838</b>	<b>1,744</b>	<b>2,582</b>	<b>100</b>

Fuente: Sistema Comercial OPEN SGC

Durante el presente mes, se registraron 1 744 medidores vandalizados. En cuanto al resultado acumulado en lo que va del año el Equipo Comercial Surquillo registra la mayor cantidad de vandalismos con 985 casos (38.1%); seguido por Villa el Salvador con 898 casos (34,8%). En tanto los Equipos Comerciales que han reportado la menor cantidad de vandalismos son: Callao con 9 casos (0,3%) y Breña con 30 (1,2%) casos respectivamente.



Gerencia Comercial

## Metas de Gestión de los Servicios de Agua y Alcantarillado RCD 079-2021-SUNASS-CD

### Medidores Instalados en el 2022

Tipo Instalación	Programación		Ejecución		% Efectividad	
	Acumulada	Feb-22	Acumulada	Feb-22	Acumulado	Feb-22
Primera Vez	966	483	638	381	66.05%	78.88%
Reposición (*)	6,156	3,078	3,885	2,325	63.11%	75.54%
Cambio (*)	24,810	12,370	30,592	13,920	123.31%	112.53%
<b>Total</b>	<b>31,932</b>	<b>15,931</b>	<b>35,115</b>	<b>16,626</b>	<b>109.97%</b>	<b>104.36%</b>

(\*) Las cifras de Reposición y Cambio de medidores, corresponden a la Variable de "Reemplazo de Medidores" establecida por SUNASS

### Imposibilidades a la Instalación de Medidores

Referencia: Catastro de conexiones activas al 28 de febrero de 2022

Cod	Descripción	Tipo de carga			Total general
		Primera Vez	Reposición sin medidor	Facturados 50% del promedio	
00	No registra imposibilidades	4,522	3,128	106	7,756
01	Oposición del cliente	15,526	2,708	39	18,273
02	Zona de difícil acceso	422	252	1	675
03	Nuevas incorporaciones sin medidor	55	1		56
04	Requiere rehabilitación de la conexión	478	123		601
05	Requiere obras civiles (redes, reservorios, etc.)	2,882	126	4	3,012
06	Proyectos de Rehabilitación integral (PYO)	9,378	180	8	9,566
81	Horario de abast. menor a 8 horas	11,603	523	20	12,146
82	Zonas peligrosas	940	831	4	1,775
99	Otros problemas operativos	830	1,326	2	2,158
<b>Total general</b>		<b>46,636</b>	<b>9,198</b>	<b>184</b>	<b>56,018</b>

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

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

### IMPOSIBILIDADES ACTUALIZADAS POR LOS EQUIPOS COMERCIALES

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

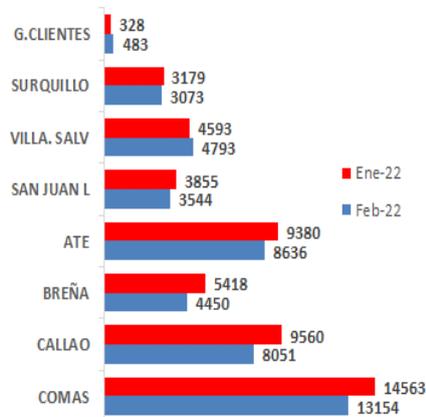
Cantidad cnx.	OFICINA	DOCUMENTO	Total
	1001-ESCE	MDM. 2106-2021-ESCE	26
	2111-CALLAO	MDM. 1093-2021-EC-Ca	10,675
	2211-COMAS	MDM. 1295-2021-EC-C	24,281
	3111-BREÑA	MDM. 1238-2021-EC-B	1,803
	3211-ATE	MDM. 1991-2021-EC-AV	6,632
	3311-SJL	MDM. 859-2021-EC-SJL	498
	4111-SURQUILLO	MDM. 985-2021-EC-S	1,675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

### Suministros Cortados por Impago

En la red se tiene registrado 46 184 conexiones en el estado Cortados por Impago, menor en 4 692 conexiones respecto al mes anterior, el decremento se presenta principalmente en la tarifa doméstica en todos los Equipos Comerciales y el Equipo Servicios Clientes Especiales.

El Equipo Comercial de Comas registra la mayor cantidad de cortes de agua por deuda en este mes de febrero, con 13 154 conexiones, multifamiliares individualizados (28,5%).

Por otro lado, las conexiones en el estado Baja Voluntaria registran 10 875 suministros, menor en 13 conexiones respecto al mes pasado. Luego de las depuraciones realizadas en el catastro comercial.



La cantidad de servicios cerrados y las no facturadas están inversamente relacionadas al indicador Conexiones Activas de Agua Potable, definido como las conexiones facturadas respecto al total de conexiones del catastro, este indicador al mes de febrero se mantiene en 95,4%.

### 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/ 249,4 millones de soles, con un incremento de S/ 24,2 millones de soles



Gerencia Comercial

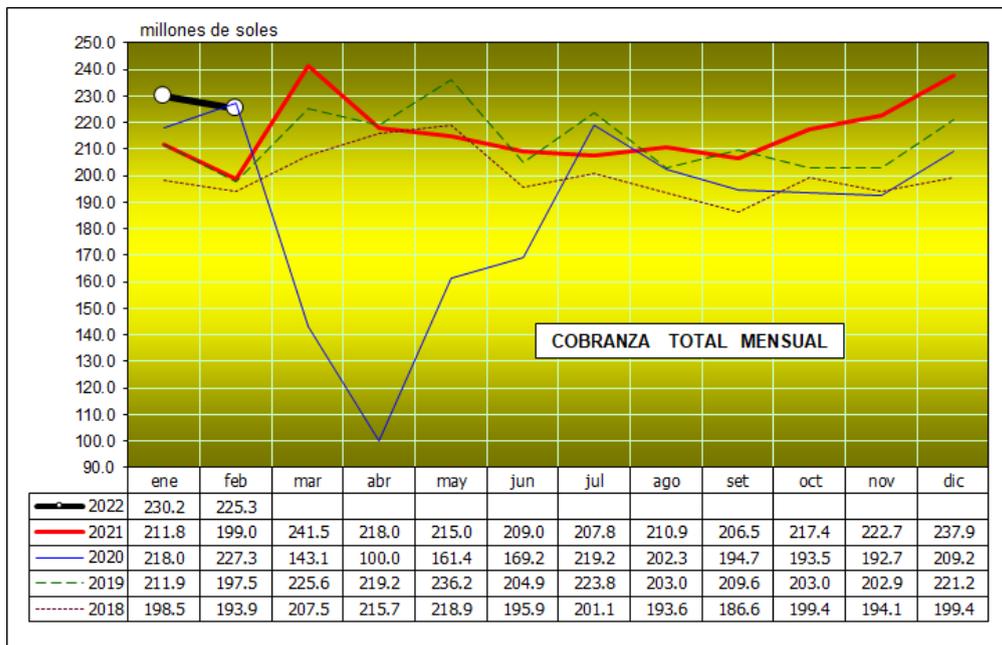
respecto al mes anterior, debido al mayor volumen facturado por consumo especialmente en los clientes con tarifa doméstica.

### Cobranza Total

En el presente mes se recaudó S/ 225,3 millones de soles, menor en S/ 5,0 millones de soles en relación con el mes de pasado, el decremento se presenta principalmente en los clientes de la red con S/ 11.1 millones de soles, debemos tener en cuenta que el mes de febrero tiene menos días de recaudación.

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 agentes recaudadores.

Evolución Mensual de la Cobranza



(Red y Fuente Propia)

### Sobre los Saldos Deudores por Cobrar

Se tiene un total de S/ 536,0 millones de soles por cobrar de los usuarios de la red y de fuente propia, monto mayor en S/ 30,0 millones de soles respecto al mes anterior, debido a una menor cobranza en este mes y reversiones de crédito.



Gerencia Comercial

En cuanto a las deudas por cobrar de los clientes sólo Uso de la Red es de S/ 256,0 millones de soles y la deuda de los clientes con fuente propia es de S/ 280,0 millones de soles.

En el rango de hasta 2 meses deudores de antigüedad, con S/ 170,3 millones de soles, creció en S/ 28,1 millones de soles (19,7%). 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 crecimiento se presenta principalmente en el ESCE y los Equipos Comerciales de San Juan de Lurigancho y Comas.

En el rango De 3 a más meses deudores, con S/ 365,7 millones de soles por cobrar, compuesta por los clientes morosos y la cartera pesada, los importes crecieron en S/ 2,0 millones de soles (0,5%), en los clientes de la red, alcanzó los 93,6 millones de soles y en Fuente Propia 272.1 millones de soles, con respecto al mes anterior.

#### DEUDAS POR COBRAR - POR ANTIGÜEDAD DE MESES DEUDORES

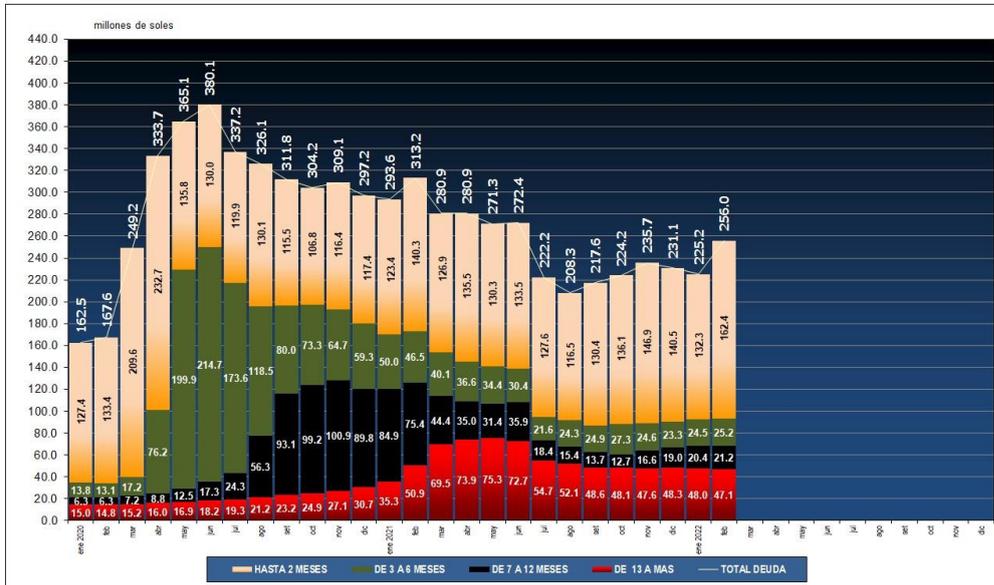
##### TOTAL SEDAPAL

(en millones de soles)

RANGOS DE MESES DEUDORES	2022	2022	VARIACION MENSUAL	
	ENERO	FEBRERO	IMPORTE	PORCENTUAL
<b>TOTAL</b>	<b>505.964</b>	<b>536.011</b>	<b>30.048</b>	<b>5.9%</b>
Uso de la Red	225.224	256.011	30.787	13.7%
Fuente Propia	280.739	280.001	-0.739	-0.3%
<b>Hasta 2 meses</b>	<b>142.217</b>	<b>170.293</b>	<b>28.076</b>	<b>19.7%</b>
Uso de la Red	132.318	162.409	30.090	22.7%
Fuente Propia	9.899	7.885	-2.014	-20.3%
<b>De 3 a más meses</b>	<b>363.746</b>	<b>365.718</b>	<b>1.972</b>	<b>0.5%</b>
Uso de la Red	92.906	93.602	0.696	0.7%
Fuente Propia	270.840	272.116	1.276	0.5%
De 3 a 6 meses	25.102	26.624	1.522	6.1%
Uso de la Red	24.467	25.249	0.782	3.2%
Fuente Propia	0.636	1.375	0.739	116.3%
De 7 a 12 meses	21.054	21.994	0.941	4.5%
Uso de la Red	20.427	21.243	0.815	4.0%
Fuente Propia	0.626	0.752	0.126	20.1%
De 13 a más meses	317.590	317.100	-0.490	-0.2%
Uso de la Red	48.012	47.110	-0.901	-1.9%
Fuente Propia	269.579	269.989	0.411	0.2%

Mediante la RCD N° 039-2020-SUNASS-CD continuamos con los cortes del servicio de agua potable por falta de pago, principal herramienta que permite recuperar el saldo de la cartera deudora. Adicionalmente se vienen realizando acciones de requerimiento de pago a través de las cartas "Ponte al día", llamadas telefónicas, correos electrónicos, la realización de fraccionamiento de manera virtual y presencial. Finalmente, afecta la gestión la falta de acciones coercitivas, como los cierres de servicios a los suministros subsidiados y la ejecución de obturación de alcantarillado, por deuda de agua.

**SALDOS DEUDORES POR COBRAR**  
**CLIENTES USO DE LA RED**  
**TOTAL MONTO DEUDOR POR RANGO DE ANTIGÜEDAD DE MESES DEUDORES**  
 2020 - 2022

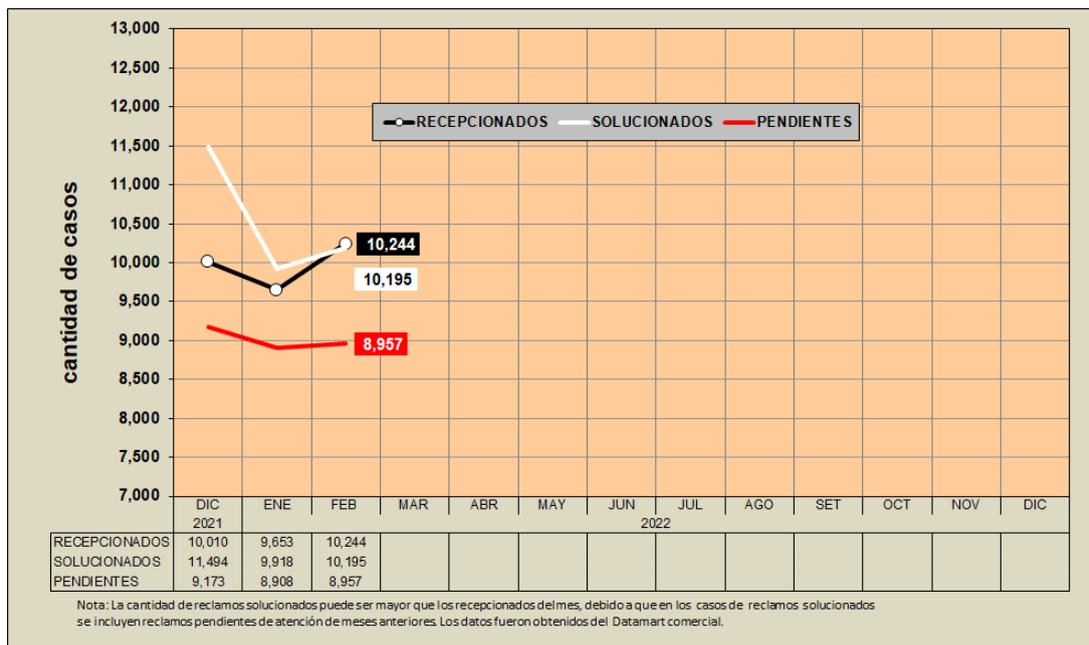


R

**Reclamos Comerciales**

La **recepción** total de reclamos en el mes de febrero asciende a 10 244 casos, de los cuales por el medio virtual son 4 316 casos, en persona 3 987 casos, telefónico 1 779 casos y escrito 162 casos, registrados mayormente en las tipologías por consumo medido. Los reclamos aumentaron en 591 casos, principalmente en el Equipo Comercial de Callao y Breña.

Se **solucionó** en total 10 195 casos, de los cuales 7 688 casos se declararon infundados y fundados 2 507 casos, quedaron **pendientes** por resolver en total 8 957 casos de reclamos.



El indicador Días Promedio de Solución de Reclamos Comerciales fue de 23,1 días. Nuestros clientes pueden seguir realizando 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 febrero, se incluyó en la retina del recibo información sobre los canales no presenciales que SEDAPAL ha puesto a disposición de los clientes para que puedan pagar oportunamente sus recibos, sin salir de casa. Así mismo, se incluyó el mensaje remitido por el SAT. En la tira del recibo se incluyó el mensaje solicitado por el MINSA (recomendaciones ante la tercera ola de la COVID-19), consejos para el cuidado del agua, afiliación al recibo digital a través de la página web de Sedapal e información sobre los canales con que se cuentan para denunciar actos corruptos, fraudulentos o antiéticos.



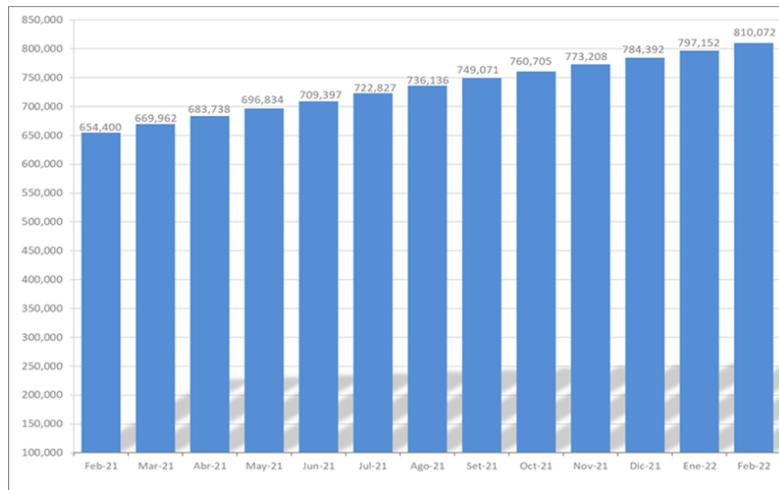
#### b) Planes y Programas de Marketing

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

Producto de las acciones de difusión vía web y redes sociales 810,072 clientes ya están disfrutando de los servicios de la Oficina Virtual. En el mes de febrero se han incorporado 12,920 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



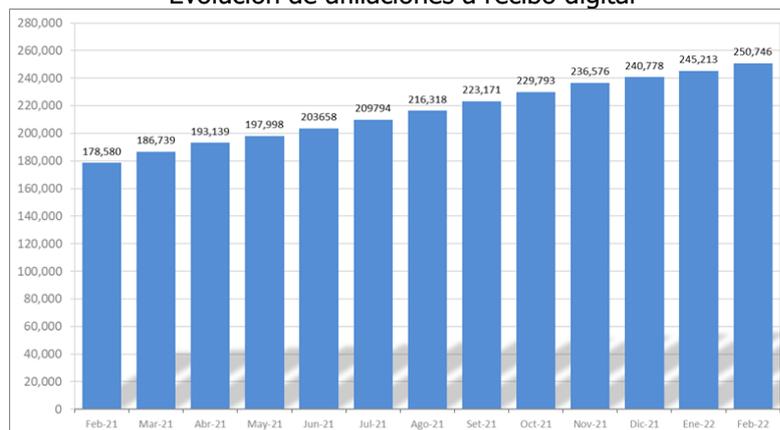
Elaborado por Mkt  
Fuente ETIC

#### ✓ 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 febrero se realizaron 5,533 nuevos registros, lo que da un total 250,746 afiliaciones.

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

### Evolución de afiliaciones a recibo digital



Elaborado por Mkt  
Fuente ETIC

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



Gerencia Comercial

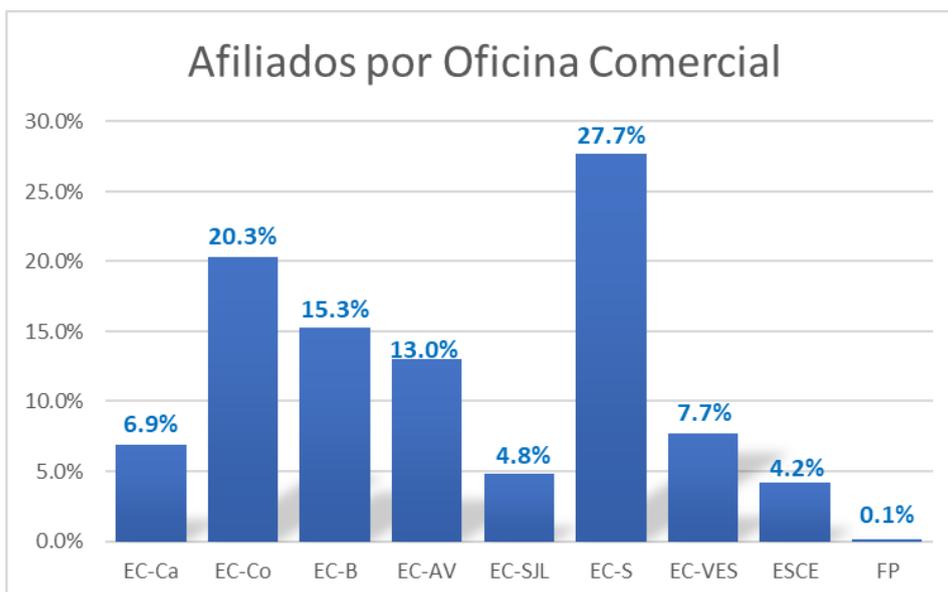
- ✓ Elaboración de Piezas Promocionales

Mediante el Servicio de elaboración y provisión de elementos promocionales de programas y campañas Comerciales, durante el mes de febrero se desarrolló piezas promocionales de merchandising como: Bolsas, posa vaso, polos, gorra, caramelos, imantados, llaveros, lápiz, lapiceros y vasos, para las campañas "Quédate en casa" y ahorro del agua, a desarrollar en el año 2022.

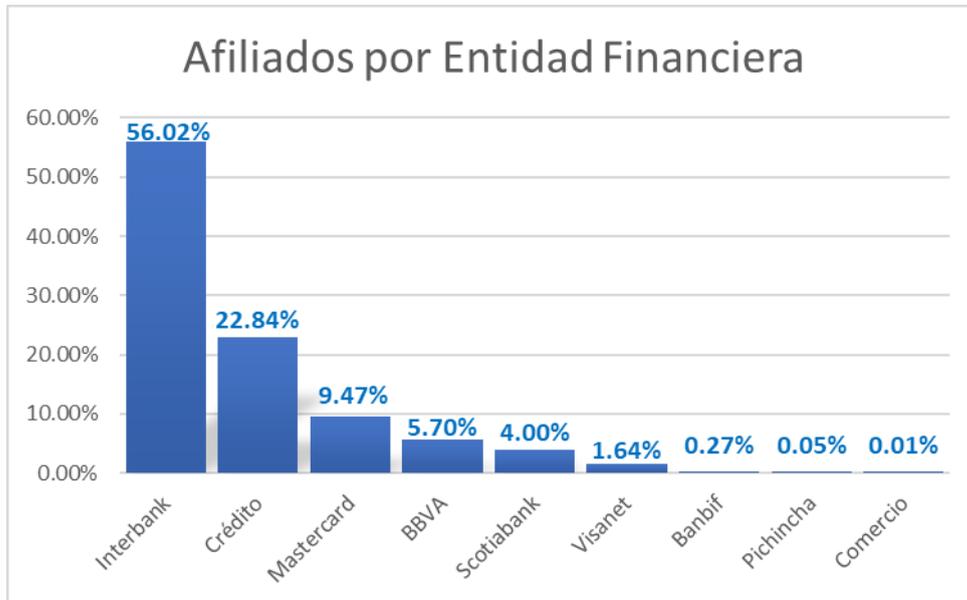


### Afiliaciones al Sistema de Cargo en Cuenta.

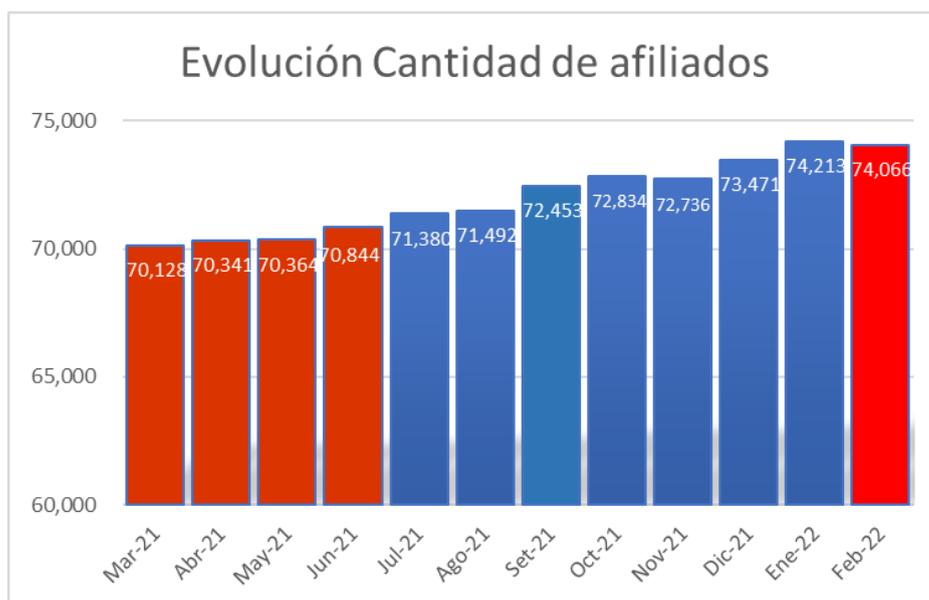
Al mes de febrero 2022, SEDAPAL cuenta con 74 066 clientes afiliados a este sistema de pago, siendo la distribución por oficinas comerciales la siguiente:



Por Entidad Financiera se distribuyen de la siguiente manera:

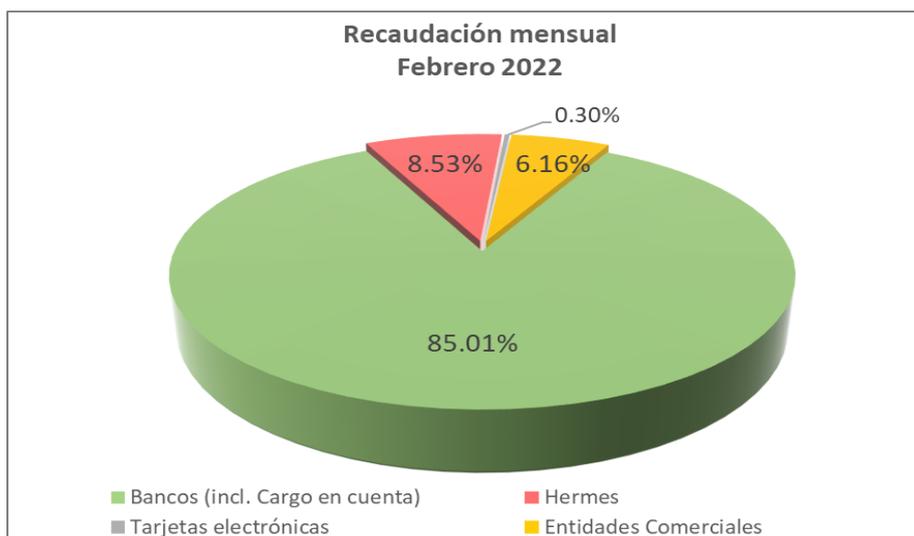


Durante el mes de febrero, se observa que hay 74 066 suministros afiliados al sistema de pago cargo en cuenta, cifra menor en 0.198% respecto al mes anterior.



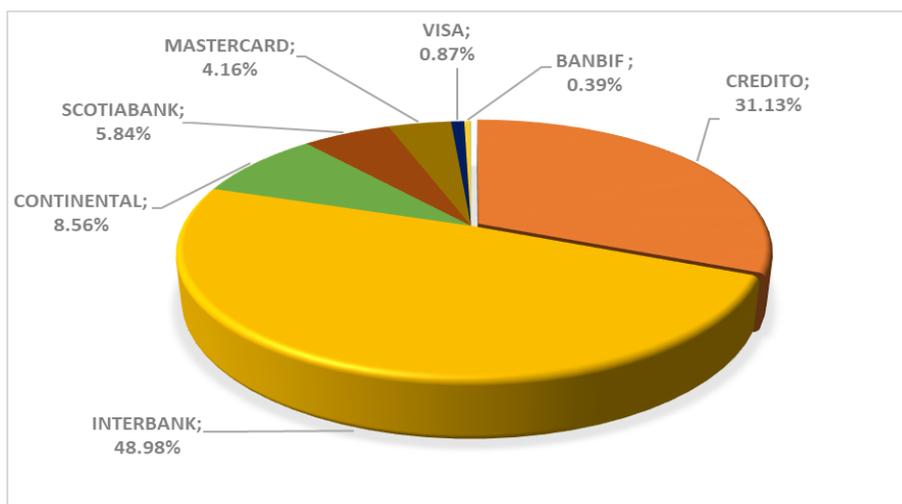
### Recaudación por Centro Autorizado de Cobranza

Al mes de febrero, se observa que la mayor recaudación es a través de los Bancos afiliados a Sedapal con un 85.01%, en el cual se incluye al sistema de cargo en cuenta (canal adicional de los bancos afiliados), la recaudación a través de las oficinas de pago de Sedapal fue de 8.53%, en entidades comerciales 6.16% y el pago con tarjetas electrónicas 0.30%.



La distribución de la recaudación por transacciones en el sistema cargo en cuenta por entidad bancaria al mes de febrero, se aprecia a continuación. Cabe indicar que, 48.98% de las transacciones las realiza el banco Interbank, seguido del Banco de Crédito con 31.13%:

### Recaudación en cargo en cuenta por Entidad Bancaria





Gerencia Comercial

## Aspectos relacionados a las actividades de Gestión del Contact Center

### a) Atención Telefónica

Los indicadores de evaluación del servicio y plan de calidad del Servicio Integral de Respaldo de la Atención y Gestión del Contact Center AQUAFONO, durante el mes de febrero 2022 fueron:

Indicadores de Evaluación del Servicio	Enero 2022	Febrero 2022	Diferencia
Recepción de Llamadas telefónicas (%)	100,00	100,00	-
Llamadas atendidas por el grupo de gestores de servicio (%) (*)	51,43	63,49	12,46
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	Enero 2022	Febrero 2022	Diferencia
Tiempo de conversación (seg.)	313,00	334,00	21,00
Continuidad del Servicio (%)	100,00	100,00	-
Llamadas colgadas por los clientes (%)	19,02	13,36	5,66

En febrero 2022 se efectuaron 365 068 atenciones, representando 12,22 % de disminución comparado con el mes anterior. Las atenciones por el IVR representan el 58,48% de las atenciones en el mes.

Atenciones		Cantidad	%
Atención por Gestores	Atención a clientes	151 479	41,49%
	Coordinaciones Internas	114	0,03%
Atenciones IVR	Consultas operativas	110 041	30,14%
	Consultas comerciales	103 434	28,33%
Total		365 068	100,00%

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

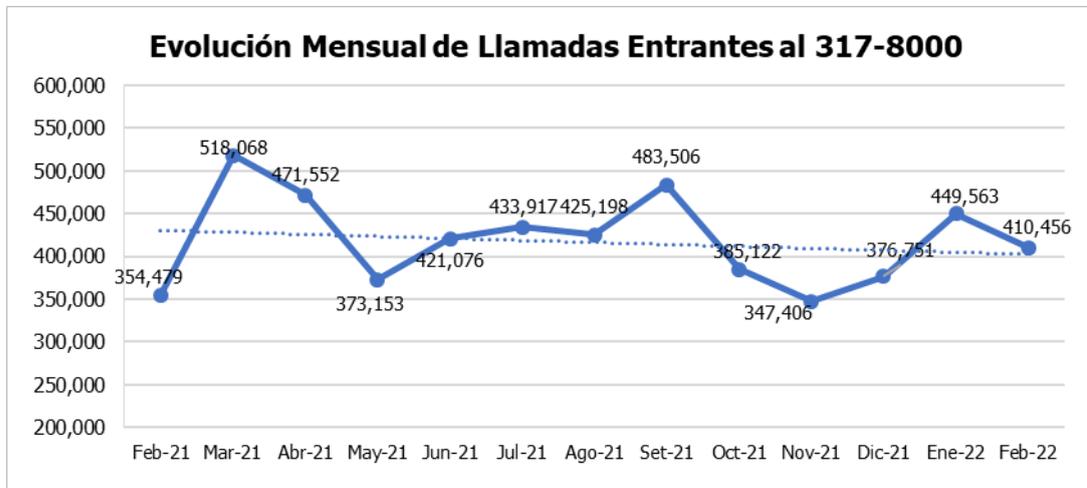
MES	ATENCION AUTOMATICA (IVR)		ATENCION PERSONALIZADA (ASESORES)		TOTAL
	CONSULTAS COMERCIALES	CONSULTAS OPERATIVAS	ATENCIÓN A CLIENTES	COORDINACIONES INTERNAS	
feb-21	103 276	77 530	113 478	121	294 405
mar-21	147 076	121 473	143 376	120	412 045
abr-21	131 921	108 909	127 648	133	368 611
may-21	114 331	74 627	120 677	110	309 745
jun-21	119 018	100 773	130 760	169	350 720



Gerencia Comercial

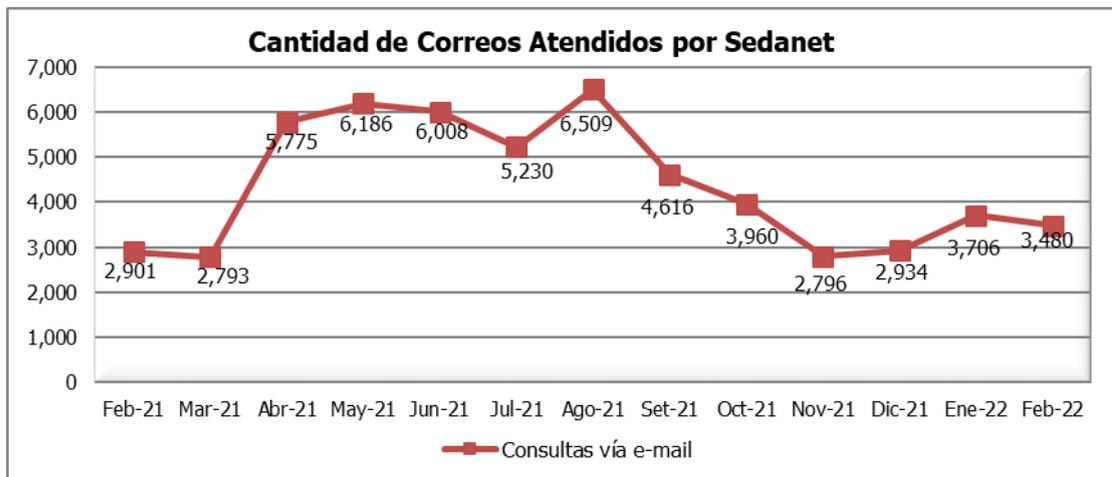
jul-21	116 488	110 894	135 186	127	362 695
ago-21	113 202	107 899	140 214	176	361 491
set-21	114 526	141 662	142 529	173	398 890
oct-21	105 124	95 124	117 951	183	318 382
nov-21	97 923	78 752	110 898	224	287 797
dic-21	95 938	107 401	109 380	202	312 921
ene-22	108 297	130 950	176 462	192	415 901
feb-22	103 434	110 041	151 479	114	365 068

En febrero 2022 ingresaron 410 456 llamadas, representado 8,70 % de disminución comparado con el mes anterior.



b) Correo Institucional de SEDAPAL (Sedanet)

El servicio Sedanet ha recibido 3 480 correos, no se recibieron correos Spam y se absolvieron 3 480 consultas de los usuarios.

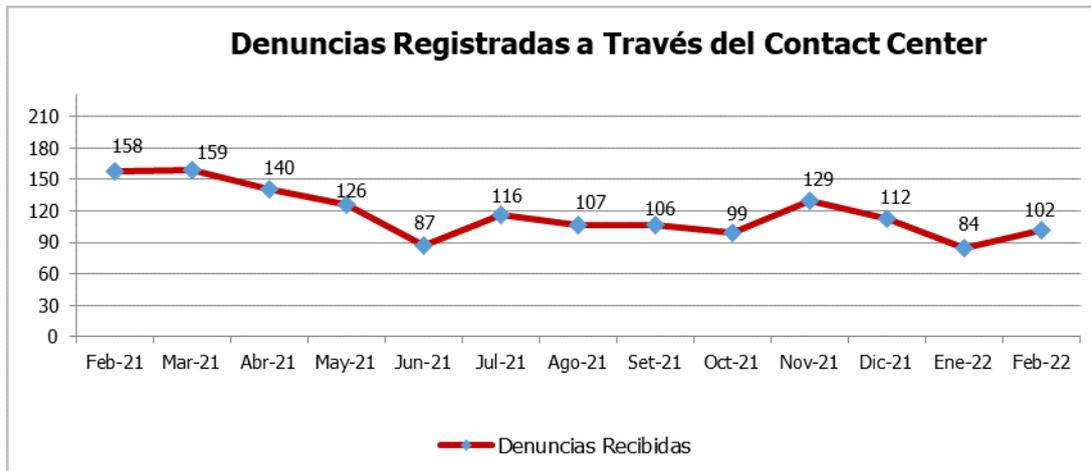




Gerencia Comercial

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

Se registraron 102 denuncias, de las cuales 79 corresponden a conexiones clandestinas, 9 a reaperturas clandestinas y 14 a denuncias diversas, las mismas que se derivaron a los Centros de Servicios para su atención.



d) Actividad de Canales Digitales

En febrero 2022 se ha registrado los siguientes indicadores en las redes sociales Twitter, Facebook, Instagram y Youtube en la que participa SEDAPAL.

Atención de redes sociales	Febrero 2022
Horario de atención 24 x7 x 365	100,00%
Nivel de servicio en redes sociales	93,57%

Asimismo, se detalla la actividad registrada en el mes de febrero 2022 en redes sociales:

d1) Twitter

Mes	Nuevos Seguidores	Seguidores a la fecha
Febrero 2022	941	133 559

d2) Facebook

Mes	Nuevos Seguidores	Seguidores a la fecha
Febrero 2022	1 153	416 031

d3) Instagram

Mes	Nuevos Seguidores	Seguidores a la fecha



Gerencia Comercial

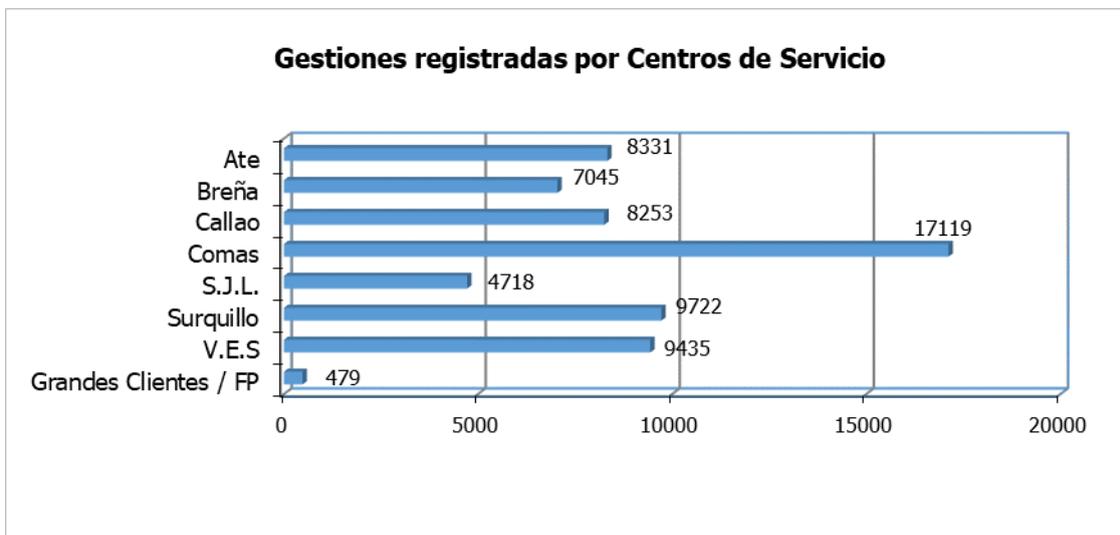
Febrero 2022	203	12 204

d4) YouTube

Mes	Nuevos Suscriptores	Suscriptores a la fecha
Febrero 2022	60	2 160

e) Sistema de Registro de Contactos (CRM)

El Centro de Contactos AQUAFONO registró en febrero de 2022 un total de 65 102 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:

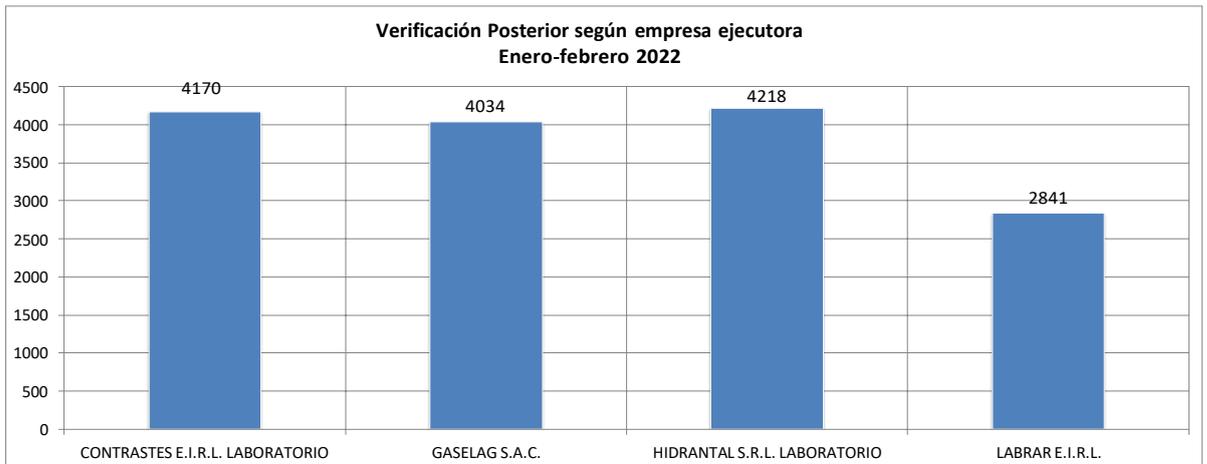
- Una llamada puede tener una o más interacciones
- Sólo considera clientes que se identificaron con número de suministro

**Aspectos relacionados a las actividades del Organismo de Inspección de Medidores de Agua Potable**

Resultados y avance de las Verificaciones Posteriores realizadas durante el periodo febrero 2022 y registradas en el OPEN-SGC por los Equipos Comerciales y EGCM, realizadas por las Unidades de Verificación Metrológicas (UVM) autorizadas por INACAL.

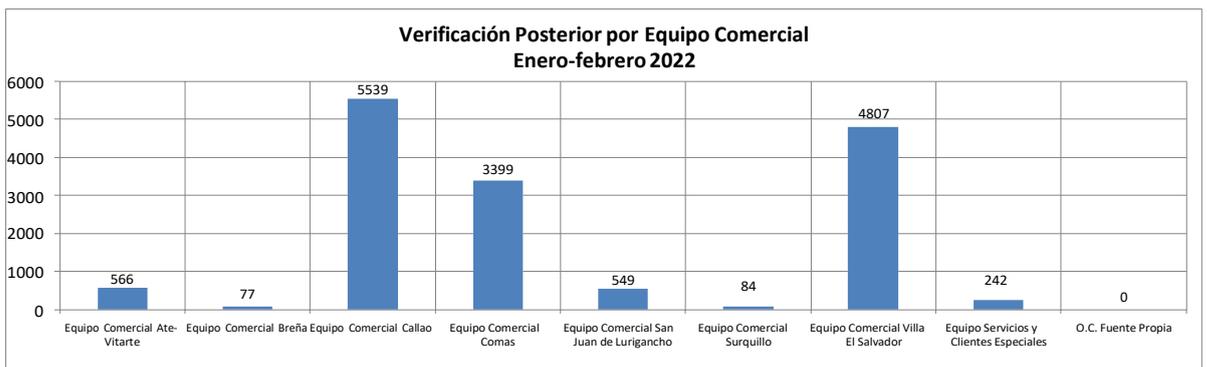


Gerencia Comercial



Nota:

- En octubre 2021 se canceló la UVM (Controlando sus equipos SAC)
- En octubre 2021 se canceló la UVM (Vemed SAC)



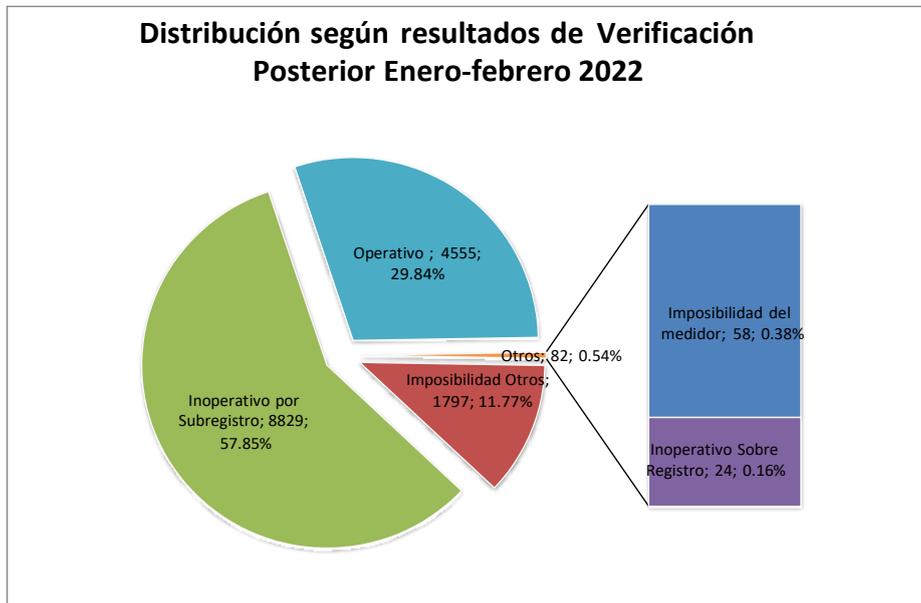


Gerencia Comercial

## RESULTADOS DE VERIFICACIONES POSTERIORES, SEGÚN EQUIPO COMERCIAL PERIODO ENERO-FEBRERO 2022

Cuenta de suministro	Etiquetas de c		
Etiquetas de fila	Ene-22	Feb-22	Total general
<b>Imposibilidad Medidor Vandalizado</b>	<b>39</b>	<b>18</b>	<b>57</b>
Equipo Comercial Ate-Vitarte	8	2	10
Equipo Comercial Callao	5	6	11
Equipo Comercial Comas	14	6	20
Equipo Comercial San Juan de Lurigancho	1	3	4
Equipo Comercial Surquillo		1	1
Equipo Comercial Villa El Salvador	6		6
Equipo Servicios y Clientes Especiales	5		5
<b>Imposibilidad Otros</b>	<b>1028</b>	<b>769</b>	<b>1797</b>
Equipo Comercial Ate-Vitarte	75	31	106
Equipo Comercial Breña	2	3	5
Equipo Comercial Callao	387	301	688
Equipo Comercial Comas	310	232	542
Equipo Comercial San Juan de Lurigancho	1	93	94
Equipo Comercial Surquillo	3	2	5
Equipo Comercial Villa El Salvador	201	87	288
Equipo Servicios y Clientes Especiales	49	20	69
<b>Inoperativo por Subregistro</b>	<b>4263</b>	<b>4566</b>	<b>8829</b>
Equipo Comercial Ate-Vitarte	166	171	337
Equipo Comercial Breña	15	28	43
Equipo Comercial Callao	1321	1084	2405
Equipo Comercial Comas	1001	947	1948
Equipo Comercial San Juan de Lurigancho	28	313	341
Equipo Comercial Surquillo	24	27	51
Equipo Comercial Villa El Salvador	1651	1961	3612
Equipo Servicios y Clientes Especiales	57	35	92
<b>Inoperativo Sobre Registro</b>	<b>10</b>	<b>14</b>	<b>24</b>
Equipo Comercial Ate-Vitarte		2	2
Equipo Comercial Breña	1	1	2
Equipo Comercial Callao	7	7	14
Equipo Comercial Comas	2	2	4
Equipo Comercial San Juan de Lurigancho		2	2
<b>Operativo (+ - 4 + - 10)</b>	<b>1871</b>	<b>2684</b>	<b>4555</b>
Equipo Comercial Ate-Vitarte	54	57	111
Equipo Comercial Breña	12	15	27
Equipo Comercial Callao	909	1512	2421
Equipo Comercial Comas	285	599	884
Equipo Comercial San Juan de Lurigancho	18	90	108
Equipo Comercial Surquillo	17	10	27
Equipo Comercial Villa El Salvador	526	375	901
Equipo Servicios y Clientes Especiales	50	26	76
<b>Imposibilidad Medidor con visor opaco que</b>	<b>1</b>		<b>1</b>
Equipo Comercial Comas	1		1
<b>Total general</b>	<b>7212</b>	<b>8051</b>	<b>15263</b>

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



**VERIFICACIONES POSTERIORES EN LABORATORIO, SEGÚN TIPO POR EQUIPO COMERCIAL PERIODO ENERO-FEBRERO 2022**

Tipo/ Equipo	Oficio	Reclamo	Total general
Equipo Comercial Ate-Vitarte	340	226	566
Equipo Comercial Breña	6	71	77
Equipo Comercial Callao	5455	84	5539
Equipo Comercial Comas	3102	297	3399
Equipo Comercial San Juan de Lurigancho	490	59	549
Equipo Comercial Surquillo	2	82	84
Equipo Comercial Villa El Salvador	4750	57	4807
Equipo Servicios y Clientes Especiales	234	8	242
O.C. Fuente Propia	0	0	0
<b>Total general</b>	<b>14379</b>	<b>884</b>	<b>15263</b>

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

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

**Año 2022**

N°	CONCEPTOS	Unidad	Tipo	Febrero			Acumulado a Febrero		
		Medida	Cálculo	Ejecución	Programado	% Ejecución	Ejecución	Programado	% Ejecución
1	Volumen facturado - red ( * )	millones m3	Directo	47.8	49.2	97.2%	90.6	96.6	93.8%
2	Agua no facturada	%	Inverso	30.8	24.9	80.9%	30.8	24.9	80.9%
3	Conexiones del catastro - red	conexiones	Directo	1,621,564	1,622,294	100.0%	1,621,564	1,622,294	100.0%
4	Conexiones activas de agua potable (**)	%	Directo	95.4	98.8	96.6%	95.4	98.8	96.6%
5	Conexiones facturadas - red	conexiones	Directo	1,547,550	1,602,515	96.6%	1,547,550	1,602,515	96.6%
6	Conexiones facturadas por lectura - red <sup>1/</sup>	conexiones	Directo	1,455,086	1,459,656	99.7%	1,455,086	1,459,656	99.7%
7	Conexiones con medidor - red	conexiones	Directo	1,565,546	1,585,763	98.7%	1,565,546	1,585,763	98.7%
8	Nivel de Micromedición ( ***)	%	Directo	89.7	90.0	99.7%	89.7	90.0	99.7%
9	Cartera deudora mayor a 2 meses - red <sup>2/</sup>	millones S/	Inverso	93.6	s.i.		93.6	s.i.	
10	Días Promedio de Solución de Reclamos <sup>1/</sup>	días	Inverso	23.1	31.8	137.5%	22.9	32.1	140.1%
11	Instalación de Medidores por Primera Vez	Número	Directo	381	483	78.9%	638	966	66.0%
12	Instalación de Medidores por Reposición	Número	Directo	2,325	3,078	75.5%	3,885	6,156	63.1%
13	Instalación de Medidores por Cambio	Número	Directo	13,920	12,370	112.5%	30,592	24,810	123.3%
14	Conex. Con Medidor - red / Conex. Catastro - red * 100	%	Directo	96.5	97.7	98.8%	96.5	97.7	98.8%

GC- PR119

s.i. : sin información

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

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

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

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



Firmado digitalmente por:  
**KATIA ELIZABETH OCHOA TRUCIOS**  
 Motivo: Jefa Equipo  
 Gestión Comercial y Micromedición  
 Fecha: 27/03/2022 16:07:33-0500

# INFORME DE GESTION GERENCIAL - INDICADORES – FEBRERO 2022

## 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 incremento el cual se refleja en los importes facturados, por agua con S/ 120 986 027 por alcantarillado con S/ 61 895 364 por lo que se estima que los *ingresos ordinarios* por estos conceptos registrados en el *estado de resultados por función* aumentarán.

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 febrero, el volumen facturado por agua uso de la red fue 47 813 020 m3. El total del volumen facturado se incrementó en 5,0 millones de m3 con relación al mes anterior, lo que significó un aumento de 11,8%, el volumen facturado, crecimiento presentado principalmente en la tarifa doméstica, mayor número de días de facturación entre fechas de lecturas (2.8 días) y menor cantidad de cierres de servicio.

Al mes de febrero se alcanzó el 93,8% de cumplimiento de la meta anual programada, incluyendo a los surtidores administrados por Sedapal y el consumo propio de la empresa.

Al mes de febrero, en cuanto al indicador de *Agua No facturada (ANF)*, su ejecución es de 30,8%, con respecto a lo programado es 24,9%, alcanzando un nivel de cumplimiento de 80,9%.

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

2022

( metros cúbicos )

CONCEPTOS - DESCRIPCION		2021	2022	2022	VARIACION MENSUAL		VARIACION ANUAL	
		Febrero	Enero	Febrero	en relación al mes anterior		en relación al mismo mes año anterior	
					absoluto	porcentual	absoluto	porcentual
<b>FACTURACION DE AGUA - RED</b>								
<b>VOLUMEN MENSUAL</b>								
FACTURADO	m3	48,286,150	42,785,427	47,813,020	5,027,593	11.8%	-473,130	-1.0%
PROGRAMADO	m3	46,983,099	47,455,793	49,168,774				
% EJECUCION	%	102.8%	90.2%	97.2%				
<b>VOLUMEN ACUMULADO ANUAL</b>								
FACTURADO	m3	94,626,714	42,785,427	90,598,447			-4,028,266	-4.3%
PROGRAMADO	m3	93,457,481	47,455,793	96,624,567				
% EJECUCION	%	101.3%	90.2%	93.8%				

(\*) : 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 95,4%, similar al mes enero.

### **Incremento anual de nuevos medidores Incremento anual de medidores repuestos Incremento anual de medidores cambiados**

Cabe mencionar que el problema de oposición a la instalación de medidores por parte de los usuarios de algunas zonas, afectan la gestión, los planes y programas, y en los resultados de la instalación de medidores, así como en el cumplimiento de las metas correspondientes. Actualmente en el sistema Open SGC se controla y hace seguimiento por doble asignación aplicado a los usuarios que se oponen a la instalación de medidor.

### **Nivel de Micromedición**

El indicador de *nivel de micromedición*, definido como las *conexiones facturadas por diferencia de lecturas respecto al total de conexiones del catastro*, fue de 89,7 %. En el presente mes la solución de las incidencias de lectura, la instalación por reposición y cambio de medidores, y solución de anomalías de facturación mantuvo el porcentaje del indicador al igual que los dos últimos meses.

### **Días promedio de solución de reclamos**

El indicador *días promedio de solución de reclamos comerciales* fue de 23,1 días.

La recepción de reclamos al cierre del mes de febrero alcanzó los 10 244 casos, principalmente por el medio virtual 4 316 casos, en persona 3 987 casos, telefónico 1 779 casos y escrito 162 casos, registrados principalmente en la tipología por consumo medido (7 033 casos).

Se solucionó en total 10 195 casos (incluye los reclamos pendientes a enero 2022), de los cuales 7 688 casos (69,5%) se declararon infundados y fundados 2 507 casos (30,5%). Finalmente quedaron pendientes de solución 8 957 casos.

### **Recuperación de la cartera morosa Uso de la Red**

La deuda mayor a dos meses se incrementó de 92,9 a 93,6 millones de soles por encima de los programado al mes de marzo 2022 de 90,0 millones de soles.

Mediante la RCD N° 039-2020-SUNASS-CD se realizan los cortes del servicio de agua potable por falta de pago, principal herramienta que ha permitido recuperar el saldo de la cartera deudora, se han realizado cierres a los usuarios con tarifa doméstica, comercial, industrial y multifamiliares. Adicionalmente se vienen realizando acciones de requerimiento de pago a través de las cartas "Ponte al día", llamadas telefónicas, correos electrónicos, la realización de fraccionamiento de manera virtual y presencial. Finalmente, afecta la gestión la falta de acciones coercitivas, como los cierres de servicios a los suministros subsidiados y la ejecución de obturación de alcantarillado, por deuda de agua.

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

2022

( soles )

CONCEPTOS - DESCRIPCION	2020		2021		2022		2022		VARIACION MENSUAL		VARIACION ANUAL	
	Febrero		Febrero		Enero	Febrero	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>												
<b>IMPORTES POR COBRAR</b>												
EJECUTADO	S/	34,202,862	172,832,504	92,905,910	93,602,250	696,340	0.7%	-79,230,254	-45.8%			
PROGRAMADO	S/											
% EJECUCION	%											

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/ 249,4 millones de soles, con un aumento de S/ 24,2 millones de soles respecto al mes anterior, debido al mayor volumen facturado por consumo especialmente en los clientes con tarifa doméstica.

### Periodo Promedio de Cobranza

El indicador de *Rotación de la Deuda* o *Período Promedio de Cobranza*, calculado e informado por el Equipo Contabilidad General en base a las Cuentas Contables y los Estados Financieros, es de 50 días, 15 días menos comparado con el mismo mes del 2021.



Equipo Comercial Callao



Firmado digitalmente por:  
CARMEN FREDESVIDA  
CHUMIOQUE MOGOLLON  
Motivo: Jefa de Equipo  
Comercial Callao (e)  
Fecha: 07/03/2022 15:22:59-0500

Memorando N° 234 -2022-EC-Ca

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

Asunto : Aspectos Críticos de la Gestión Comercial – Febrero 2022  
Informe de Tres Generaciones

Referencia : Informe Mensual – Febrero 2022

Fecha : Callao, 07 de marzo 2022

---

Por medio del presente, se adjunta el formato de Aspectos Críticos de la Gestión Comercial del Equipo Comercial Callao por el mes de febrero 2022 así como también el informe de tres generaciones de la actividad de volumen facturado y cobertura de micromedición en el cual se detalla el Plan de Acción elaborado por el proceso de Medición y Facturación que realizará en este presente año.

Atentamente,

Carmen Chumioque Mogollón  
Jefa del Equipo Comercial Callao (e)  
"Remitido vía correo electrónico – Trabajo remoto"  
NQC 14023 / AGC 15536

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



Equipo Comercial Callao

### ASPECTOS CRÍTICOS DE LA GESTIÓN COMERCIAL – GERENCIA COMERCIAL FEBRERO 2022

	PRINCIPALES OCURRENCIAS	Medidas Adoptadas	ACCIONES PREVENTIVAS
<b>STIÓN RECAUDACIÓN Y OBRANZA</b>	<p>En el mes de febrero 2022, nuestra cartera deudora se encuentra en S/. 12.99 millones debido que la economía del País está afectada por la Pandemia del COVID.</p> <p>Actualmente las deudas de marzo 2020 al mes de abril 2021 han sido fraccionadas, de acuerdo a lo indicado en el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM y DU 036-2020 donde se informó que los beneficiarios del DU 036, se iban a fraccionar sus recibos cuando se levante el estado de emergencia sanitaria, hasta 24 meses sin intereses y moras.</p> <p>Asimismo, dichos suministros del DU 036-2020, siguen acumulando deudas de los meses de mayo 2021 a la fecha debido a que no se les puede efectuar el segundo fraccionamiento y por ende las deudas se han ido acumulando mes a mes no pudiendo ejecutar el cierre del servicio de agua por estar inmersos en el DU 036, D.S. 009-2021-SA donde prorroga la declaratoria de emergencia. U otras acciones coercitivas.</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 aduciendo temas de salubridad y en caso de ser cortados se reaperturan en forma indebida el servicio de agua.</p> <p>Actualmente no contamos con un personal estable a tiempo completo exclusivo para la cobranza para la realización de las supervisiones en campo (distribución de avisos cobranza, cierres, operativos de altos deudores, y obturación de alcantarillado VMA etc), se vienen incrementado los cierres drásticos por oposición del usuario por el tema de la pandemia.</p>	<p>Se viene realizando acciones persuasivas permitidas (visita de gestores de recuperación y cartas recordatorias de deuda, cierres a las tarifas comerciales, industriales, multifamiliares y domésticas que no están incluidos en el DU 036y cartas recordatorias a los suministros dentro del DU 036) con la finalidad de mejorar la recaudación y saldo de la cartera.</p> <p>Asimismo, se ha puesto a disposición de la población, los diferentes canales de atención al público virtuales para que puedan realizar a través de la página web de Sedapal, vía telefónica, mensajes de textos, a través del trabajo remoto de los servicios que puedan ayudar a mitigar el impacto de la cobranza y la reducción del saldo de la cartera morosa como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consulta de recibos</li> <li>• Consulta de requisitos de créditos.</li> <li>• Refinanciamientos.</li> <li>• Consulta de suministros Beneficiados DU 036.</li> <li>• Simuladores de financiamiento.</li> <li>• Lugares de pago, etc.</li> <li>• Mensajes de textos</li> <li>• Plataforma Recibos digitalizados</li> <li>• Aquafono</li> </ul> <p>Por otro lado, también se vienen atendiendo de manera presencial los financiamientos en el Centro de servicios Callao y Agencia Ventanilla; en forma virtual a través de los analista de cartera de manera alternada debido al contagio de COVID que se viene presentando, 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>Se viene remitiendo casos de altos deudores mayores a 3 UIT, al Equipo Asuntos Legales, a fin de que se realicen las acciones judiciales ante el poder judicial.</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 están realizando aseguramientos del cierre a los servicios que se encuentran violado en el campo.</p> <p>Se realiza coordinaciones con la contratista a fin de levantar las casuísticas de los cierres con oposición e imposibilidades, operativos de altos deudores y en coordinación también con el Equipo Operación mantenimiento Redes Callao, para el retiro de las conexiones domiciliarias junto con el Equipo Protección y Vigilancia.</p> <p>Se continuará realizando 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 FEBRERO 2022

	<b>PRINCIPALES OCURRENCIAS</b>	<b>Medidas Adoptadas</b>	<b>ACCIONES PREVENTIVAS</b>
<b>MEDICIÓN Y FACTURACIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Localidades organizadas para oponerse con la instalación del medidor por primera vez.</li><li>2. Usuarios con conexiones sin medidor por más de 12 meses debido a la oposición individual.</li><li>3. Cercado del callao esta considerado como una zona peligrosa por lo que se requiere apoyo y presencia policial con 10 efectivos como mínimo ante cualquier acción operativa de campo, por cuanto no puede realizar ningún trabajo en la caja.</li></ol> <p>Para el caso del cierre del servicio por la oposición, el sistema OPEN SGC no esta automatizado, por lo que se debe hacer en forma manual.</p>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Sobre el punto 1. El uso de las normas legales, como es la doble asignación de la facturación, el cual hace que el usuario desista de la oposición en algunos casos.</li><li>2. Sobre el punto 2. El uso de las normas legales, como es el cierre del servicio de agua por la oposición a la reposición del medidor. Sobre el punto 3. Se viene recibiendo apoyo solo con dos efectivos policiales, lo cual es insuficiente.</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Sobre el punto 1, se viene realizando charlas informativas con la población, en coordinación con los dirigentes.</li><li>2. Sobre el punto 2, a fin de que no se acumulen estos casos en el tiempo, actualmente y en forma mensual se están enviando cartas preventivas de cierre ante las oposiciones.</li><li>3. Sobre el punto 3. Se encuentra pendiente elaborar un informe a la gerencia comercial solicitando un apoyo policial de 10 efectivos dos veces por semana.</li></ol>

Carmen Chumioque Mogollón  
Jefa del Equipo Comercial Callao (e)

Callao, 07 de marzo 2022

	<b>FORMULARIO</b>	<b>Código</b> : DGMFO0032 <b>Revisión</b> : 02 <b>Aprobado</b> : C-SGI <b>Fecha</b> : 2021.10.19 <b>Página</b> : 1 de 4
	<b>Informe de Tres Generaciones</b>	

Objetivo de 1er / 2do Nivel  Meta Sunass  Principal Resultado  Alcances del SGI: ISO 9001  ISO 14001  ISO 45001   
 Indicador o Variable: Cobertura micromedición ISO/IEC 27001  ISO/IEC 17025  ISO/IEC 17020

Mes / Periodo: Febrero 2022

Objetivo:

Programación: 100%

Meta: 100%

Ejecución:

1. Acciones Planeadas	2. Acciones Realizadas	3. Resultados	4. Puntos Problemáticos						
<p>Las siguientes son acciones planeadas para la instalación del medidor:</p> <p>1.Realización de Charlas de sensibilización a la población en coordinación con los dirigentes, para la instalación del medidor por primera vez.</p> <p>2.Envío de cartas reprogramando el reemplazo (cambio) y reinstalación (reposición) del medidor para los casos que ya tuvieron medidor pero que se oponen, comunicándoles el posible cierre del servicio.</p> <p>3.Generación de órdenes de servicio de cierre simple para las oposiciones.</p>	<p>Se viene ejecutando según lo planeado en los tres puntos.</p>	<p>Cobertura Micromedición</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>Programado a Febrero2022</td> <td style="text-align: center;">94.23</td> </tr> <tr> <td>Ejecutado Febrero 2022</td> <td style="text-align: center;">93.96</td> </tr> <tr> <td>% Ejecución</td> <td style="text-align: center;">99.71</td> </tr> </table>	Programado a Febrero2022	94.23	Ejecutado Febrero 2022	93.96	% Ejecución	99.71	<p>1.Se vienen presentando, además de la oposición con la instalación, oposición con el cierre del servicio de agua, el cual se dificulta debido a que el CC.SS Callao alberga zona peligrosas y pobladores organizados.</p> <p>2.Otro problema es que si por un lado logramos colocar el medidor, por otro lado tenemos los hurtos, por lo que nuestro avance con la cobertura es mínimo.</p>
Programado a Febrero2022	94.23								
Ejecutado Febrero 2022	93.96								
% Ejecución	99.71								

	<b>FORMULARIO</b>	<b>Código</b> : DGMFO0032 <b>Revisión</b> : 02 <b>Aprobado</b> : C-SGI <b>Fecha</b> : 2021.10.19 <b>Página</b> : 2 de 4
	<b>Informe de Tres Generaciones</b>	

5. Acciones de Mejora Propuestas	Responsable	Plazo	6. Seguimiento	Fecha de Cumplimiento
<p>Conseguir mediante una gestión la designación de 10 efectivos policiales especializados para el Equipo Comercial Callao, para repeler la oposición grupal de los usuarios en las zonas organizadas y peligrosas. Este apoyo debe ser semanal.</p> <p style="text-align: center;">-</p>	<p>Equipo Comercial Callao (Proceso de Medición y Facturación)</p>	<p>01 mes</p>		<p>31 de marzo de 2022</p>

Elaborado por: Carmen Chumioque Mogollón    Firma: .....

Fecha de elaboración: 07 / 03 / 2022

	<b>FORMULARIO</b>	<b>Código</b> : DGMFO0032 <b>Revisión</b> : 02 <b>Aprobado</b> : C-SGI <b>Fecha</b> : 2021.10.19 <b>Página</b> : 3 de 4
	<b>Informe de Tres Generaciones</b>	

Objetivo de 1er / 2do Nivel      Meta Sunass       Principal Resultado       Alcances del SGI: ISO 9001       ISO 14001       ISO 45001   
 Indicador o Variable: Volumen      ISO/IEC 27001       ISO/IEC 17025       ISO/IEC 17020   
 Mes / Periodo: Febrero 2022      Objetivo:  
 Programación: 100%      Meta: 100%  
 Ejecución:

7. Acciones Planeadas	8. Acciones Realizadas	9. Resultados	10. Puntos Problemáticos						
<p>1. Se intensificará la revisión de consumos de 0 a 10 m<sup>3</sup>, detectando aquellos locales comerciales, a quienes se les realizará inspecciones con prueba hídrica, contraste.</p> <p>2. Se revisará la data de LAVADEROS DE AUTOS, quienes tienen nuestra especial atención, por ser grandes consumidores y manipuladores del medidor en su mayoría. Se verificará posible manipulación del medidor, ejecución de contrastaciones, y la colocación de tapa con boroscopio.</p>	<p>1. Se ha designado a un colaborador para la revisión de los puntos 1 y 2 del plan señalado.</p>	<p>Volumen</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td>Programado a Febrero 2022</td> <td style="text-align: right;">4071633.489</td> </tr> <tr> <td>Ejecutado Febrero 2022</td> <td style="text-align: right;">3915042.41</td> </tr> <tr> <td>% Ejecución</td> <td style="text-align: right;">96.15%</td> </tr> </table>	Programado a Febrero 2022	4071633.489	Ejecutado Febrero 2022	3915042.41	% Ejecución	96.15%	<p>- Alto índice de vandalismo y manipulación de los medidores.</p>
Programado a Febrero 2022	4071633.489								
Ejecutado Febrero 2022	3915042.41								
% Ejecución	96.15%								

	<b>FORMULARIO</b>	<b>Código</b> : DGMFO0032 <b>Revisión</b> : 02 <b>Aprobado</b> : C-SGI <b>Fecha</b> : 2021.10.19 <b>Página</b> : 4 de 4
	<b>Informe de Tres Generaciones</b>	

<b>11. Acciones de Mejora Propuestas</b>	<b>Responsable</b>	<b>Plazo</b>	<b>12. Seguimiento</b>	<b>Fecha de Cumplimiento</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Continuar con la designación de un personal para el recupero de consumos por vandalismo, manipulación de los medidores.</li> </ul>	Equipo Comercial Callao (Proceso de Medición y Facturación)	01 mes		31 de marzo de 2022

Elaborado por: Carmen Chumioque Mogollón    Firma: .....

Fecha de elaboración: 07/ 03 / 2022

**ASPECTOS CRÍTICOS DE LA GESTIÓN COMERCIAL – EQUIPO COMERCIAL BREÑA – Febrero 2022**

	<b>PRINCIPAL OCURRENCIA</b>	<b>MEDIDAS ADOPTADAS</b>	<b>ACCIONES PREVENTIVAS</b>
<b>ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	Incremento de reclamos externos en <b>21%</b> respecto al mes de enero 2022, lo cual represento cerca 180 reclamos adicionales, generando que los medios probatorios sean programados al decimoquinto día.	Coordinación con el personal de plataforma a efectos que se minimice el ingreso de reclamos, proponiendo al cliente la generación de inspecciones internas a fin de determinar la existencia de fugas en el predio.	Coordinar con los otros procesos a fin de que realicen sus procedimientos conforme la normativa vigente.



PRINCIPAL OCURRENCIA	MEDIDAS ADOPTADAS	ACCIONES PREVENTIVAS
<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. 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, esta afectando mejorar o mantener los niveles de cobranza.</p> <p>Otro factor es el incremento de los reclamos, lo cual imposibilita la gestión hasta la culminación del proceso.</p> <p>Asimismo, la demora en la aplicación del 2do. Fraccionamiento. A pesar de ello, con las medidas adoptadas y acciones preventivas, no se ha podido mantener los niveles de recaudación, descendido en el presente mes a S/ 21 974 510,00 soles, comparación a los meses anteriores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Continuar con la intensificación a las gestiones de atención de financiamientos, atención de requerimientos de los clientes vías correos o WhatsApp, o telefónicos, emisión de estados de cuentas, asimismo se ha dispuesto la revisión de los suministros que no hayan regularizado la deuda, habiendo ingresado requerimientos.</li> <li>Se ha normalizado la ejecución de los cierres a todas las tarifas, a excepción de los subsidiados.</li> <li>Coordinaciones y reuniones virtuales a nivel de Grupo de Trabajo, así, como reuniones del proceso, a fin de mejorar la cobranza y no se afecte la sostenibilidad financiera de la empresa.</li> <li>Para el presente, se ha intensificado de emisión de Cartas Recordatorios de Deuda Ponte al Día, facilidades de pago, cartas a los D.U 036-2020.</li> <li>Se está coordinando y realizando operativos de cierres con apoyo policial, a fin de superar las imposibilidades en zonas peligrosas.</li> <li>Se está intensificando la actividad de los gestores de recuperación de deuda e exigiendo resultados, así como de la supervisión de campo.</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 en campo 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 están realizando gestiones en la cartera de 0 a dos (02) meses con importes relevantes mayores a S/ 4,000.00 soles, a fin de que regularicen sus deudas.</li> <li>Se está intensificando las comunicaciones de recordatorios de deuda a los clientes a fin de que regularicen sus deudas, así como cartas de obturación de alcantarillado y cartas notariales.</li> <li>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.</li> </ul>



PRINCIPAL OCURRENCIA	MEDIDAS ADOPTADAS	ACCIONES PREVENTIVAS
<p>Error en la transmisión de lecturas en el ciclo 3, debido a la carga errada de la base de datos de dicho ciclo en el AGC por el CONTRATISTA.</p>	<p>Ante el hecho inusual detectado el 08/02/2022, al haberse observado una cantidad fuera de lo normal de inspecciones por facturación atípica (más de 5000 órdenes de servicio) y por vuelta al medidor (más de 6000 órdenes de servicio), se procedió a revisar la BD, en forma conjunta con la supervisión de la contratista ACCIONA, detectándose que una fila del archivo de texto se había saltado de su posición alterando la información de lecturas de 13,602 suministros, hecho que generó los errores en los registros de lecturas en más de 98% de suministros del ciclo 3.</p> <p>Para afrontar la situación, se procedió a retener los recibos del lote 13731. Se refacturó los recibos errados remitidos por RYF correspondiente al ciclo 3 (222) recibos.</p> <p>Se realizó el reproceso de las lecturas en coordinación con el EGCM (Marcela Cabrera) y el ETIC (José Iriarte).</p> <p>Se gestionó la resolución masiva de las anomalías generadas por dicho ciclo, considerando los registros reales remitidos por la CONTRATISTA a través del correo electrónico.</p> <p>Finalmente, se solicitó los descargos a la CONTRATISTA y, aplicó la Penalidad correspondiente, según las Bases del Contrato.</p>	<p>Con la finalidad de evitar una nueva situación como la expuesta en la ocurrencia, se ha remitido al EGCM el documento (Memorando N° 252-2022-EC-B) a través del cual se recomienda la incorporación de alertas en el Aplicativo de Lectura que permita identificar los errores en la BD, antes del cierre del ciclo, conforme se aprecia al momento de concretado el cierre, como se aprecia en la siguiente imagen.</p> <div data-bbox="1554 331 2107 1058" data-label="Image"> </div>



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

Febrero - 2022

	<b>PRINCIPALES OCURRENCIAS</b>	<b>MEDIDAS ADOPTADAS</b>	<b>ACCIONES PREVENTIVAS</b>
<b>EC-AV</b>	<p>Somos el 2° Equipo de la Gerencia Comercial con mayor número de conexiones administradas, de donde se derivan más cantidad de incidencias de lecturas, anomalías de facturación, reclamos comerciales y otras actividades vinculadas.</p> <p>A pesar que este incremento se dio a partir de Setiembre-2019; anualmente se nos viene reduciéndose la cantidad de personal (60 trabajadores en el 2019, 59 en el 2020, 58 en el 2021, 57 en febrero-2022) que constituye la fuerza laboral para poder desarrollar las actividades comerciales a cabalidad y cumplir las responsabilidades establecidas en el MORE, la normativa emitida por SUNASS y los procedimientos internos estandarizados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cierre de la Agencia Cieneguilla.</li> <li>- Atención en la Agencia La Molina con sólo Pagos (Contratista Hermes).</li> <li>- Concentración de la atención presencial en la O.C. Ate Vitarte.</li> <li>- Rotación interna de personal para reforzar el proceso Atención al Cliente con la finalidad de asegurar los plazos de atención de reclamos, elevación de apelaciones y reducir los casos fundados por el TRASS; disminuyendo el personal de los otros procesos como: Evaluación, Seguimiento y Control, Gestión del Catastro, Gestión de Recaudación y Cobranza.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memorando N° 078-2022-GC solicitando a la GRH la transferencia de 1 Técnico Comercial de ESCE (ganador del concurso) a EC-AV</li> <li>• Memorando N° 107-2022-EC-AV, Memorando N° 1274-2021-EC-AV y Memorando N° 1778-2019-EC-AV con las necesidades de personal.</li> <li>• Memorando N° 189-2022-EC-AV solicitando a la GRH la contratación de practicantes pre-profesionales, sin respuesta.</li> </ul>
<b>GESTION DE COBRANZA Y RECAUDACION</b>	<p>Antes de la pandemia, teníamos un saldo de cartera de S/ 4 249 770 que correspondía a 7,164 conexiones (al 15.03.20); en la actualidad tenemos un saldo de cartera sólo de suministros SUBSIDIADO de S/9 346 618.15 con un total de 58,534 conexiones (al 26.02.2022), a los cuales debido a las medidas de Emergencia Sanitaria por el COVID 19, sigue suspendida la actividad de cierres de servicio de agua y/o alcantarillado por deuda para este tipo de clientes, principal herramienta para recuperar la cartera deudora; además de las limitaciones en la capacidad operativa para análisis de cartera</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se ha contratado, a nivel Gerencia Comercial, el "Servicio para envío de mensajes de texto o personalizados a los usuarios de SEDAPAL" a cargo de la empresa INTERMAX S.A.C. (Contrato de Prestación de Servicios N°028-2022-SEDAPAL) orientada a que los clientes que mantienen deuda, reciban comunicaciones a través de mensajes de texto, sobre las facilidades de pago para financiamiento de su deuda.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A través del Servicio de Actividades Comerciales y Operativas, se están realizando las acciones persuasivas que se viene ejecutando como Notificaciones de Deuda. En Febrero-2022 se enviaron 10,367 Cartas Recordatorios de Deuda y/o Campaña de Regularización de Deuda.</li> <li>• De igual forma se han efectuado visitas de ejecutivos de cuenta 1,788 visitas personalizadas a clientes con deuda.</li> </ul>

<b>GESTIÓN DEL CATASTRO</b>	Se detectó que las cargas de la Tipología Inspección Interna por Reclamo generadas de manera manual por personal Plataforma de la contratista, cuando colocan en el campo Observaciones símbolos, puntos, espacios producen una inconsistencia en el OPEN, el sistema graba la O/S, pero al momento de procesarla para enviar a la contratista salen los errores y no permite enviar la carga hasta corregir el error.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Identificado el problema se genera un TICKET N° <b>2022-004626</b>, Mesa de ayuda, con la finalidad de que atiendan el requerimiento.</li><li>• Además se empezó a enviar por partes la carga para identificar el error.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Coordinación con Responsable del proceso Atención al Cliente con a la finalidad de tener reunión vía Teams con supervisora de Plataforma y comunicarle que en observaciones al generar las O/S no escriban símbolos, diagonales puntos o dejar espacios, con la finalidad de evitar estos errores que demora el procesamiento de esta actividad.</li></ul>
---------------------------------	--	--	--

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

**FEBRERO 2022**

	<b>PRINCIPALES OCURRENCIAS</b>	<b>MEDIDAS ADOPTADAS</b>	<b>ACCIONES PREVENTIVAS</b>
<b>ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	Mediante la Resolución N° 027-2022-SUNASS-DF, de fecha 10.02.2022 la Dirección de Fiscalización de la SUNASS ordena a Sedapal la implementación de medidas correctivas, producto de la acción de supervisión realizada a la atención de reclamos en el mes de agosto 2021	En reunión del grupo de trabajo Atención al Cliente se acordó cumplir con la formación de expedientes solicitados en cada una de las medidas correctivas del oficio de Sunass	Se ha realizado reuniones de retroalimentación con el personal de atención al cliente a fin de dar cumplimiento a las medidas correctivas y evitar que los causales que las generaron se vuelvan a presentar.
<b>MEDICION</b>	En el mes de febrero 2022, se continua con las actividades propias del proceso, las solicitudes de los informes técnicos por parte del proceso de Atención al Cliente se han incrementado.	Como consecuencia del incremento de las solicitudes de los informes técnicos por parte del proceso atención al cliente, se ha procedido a realizar la redistribución de las actividades del personal del proceso con la finalidad de atender dentro de los plazos establecidos.	Se está continuando con todas las actividades del proceso de Medición y Facturación, y se está cumpliendo con los indicadores del Plan Operativo. Se va seguir con la Supervisión de toma de estado, a fin de poder mantener el Volumen Facturado, la Micromedición y bajar las incidencias de lectura a través de cartas persuasivas para las imposibilidades de toma de estado.



**ASPECTOS CRÍTICOS DE LA GESTIÓN COMERCIAL – EQUIPO SERVICIOS Y CLIENTES ESPECIALES – FEBRERO 2022**

PRINCIPALES OCURRENCIAS	MEDIDAS ADOPTADAS	ACCIONES PREVENTIVAS
<p><b>GESTIÓN DE CATASTRO COMERCIAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se ha requerido en calidad de URGENTE efectuar inspección interna a las instalaciones sanitarias a los colegios Estatales administrado por el ESCE previo al inicio de las clases presenciales del año 2022. Estableciéndose una Base de Datos de 2,157 suministros, programándose un primer grupo de 916 suministros inspecciones en Febrero 2022, y para marzo otro grupo de 1,000 suministros y para abril cubrir un saldo de 241 suministros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se ha programado un primer grupo de 916 suministros inspecciones en febrero 2022, y para marzo otro grupo de 1,000 suministros y para abril cubrir un saldo de 241 suministros. Cumpliendo con el encargo efectuado de 2157 suministros en la provincia de Lima y Callao.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se han establecido un cronograma en función a las rutas de lectura y cercanías, incluyendo programación de inspecciones para los días sábados y reprogramaciones coordinadas con los directores de cada colegio, a fin de asegurar una mayor efectividad en cuanto a las facilidades de ingreso a los colegios.</li> </ul>
<p><b>GESTIÓN RECAUDACIÓN Y COBRANZA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Deuda por concepto de Monitoreo correspondiente a los usuarios con Acciones de Amparo y Sentencias de Inaplicabilidad del Tributo D.L. 148 emitidas por el Poder Judicial y Tribunal Constitucional respectivamente. La deuda aproximada por esta casuística asciende a S/ 7.5 millones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contando con la opinión del Equipo Asuntos Legales y el Equipo Regulación mediante los Memorandos N° 2028-2021-EAL y N° 430-2021-ER, así como la opinión tributaria – contable del ECGE mediante correo del 07.01.2022 (basada en la opinión del estudio Quantum); el ESCE ha iniciado como parte del proceso de Sinceramiento de la Cartera Morosa con la anulación de la deuda por concepto de Monitoreo correspondiente a los usuarios con Acciones de Amparo y Sentencias de Inaplicabilidad del Tributo D.L. 148.</li> <li>Mediante memorando 261-2022-ESCE se han remitido al EGCM los informes técnicos N° 06-2022-ESCE-GRYC y 07-2022-ESCE-GRYC para que procedan con la anulación de la deuda por Tributo DL 148 (en el sistema comercial) correspondiente a los usuarios Gudelia Huamán Porras, Silvio Callihuanca Vilca por un monto total de S/ 116,386.34.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se continúa con la elaboración de los informes técnicos para el sinceramiento de la deuda de fuente propia.</li> </ul>

2

MEDICIÓN Y FACTURACIÓN	GESTIÓN DE INCORPORACIÓN DE CONEXIONES	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Desde el mes de julio 2021 se viene instalando medidores ultrasónicos con radiofrecuencia de 15mm y 20mm.</li> <li>Una de las características de dichas instalaciones es que la tapa de la caja portamedidor se asegura con un perno que impide su apertura.</li> <li>Durante el tratamiento de las anomalías de suministros que cuentan con dicho tipo de medidor instalado se observa el problema que el inspector reporta imposibilidad por tapa asegurada lo que conlleva a que no se cuenta con una verificación del estado del medidor y la conexión y se viene facturando el consumo sin la validación de una inspección.</li> <li>A efectos de buscar una alternativa de inspección para el mencionado problema, mediante correo de fecha 10.12.2021 se solicita al proceso GCA coordinar con la contratista programar una inspección con boroscopio conjuntamente con un Supervisor de SEDAPAL.</li> <li>Mediante Informe N° 02-2022-EGM-TEIM de HCI de fecha 31.12.2021 hacen de conocimiento que efectuada las pruebas respectivas se concluye que no es factible el uso del boroscopio para la inspección y efectúan una propuesta que consiste que en realizar una inspección operativa en la cual un operario con el uso de un taladro manual retira el perno de la tapa, consigna los datos del medidor en una O/T e instala un perno nuevo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En el proceso de venta de conexión no se está recibiendo de parte de la mayoría de EOMR's la información completa referida a las cotas, frentes y ubicación de las conexiones que instalan los Contratistas de dichos Equipos, impossibilitando de esta forma el registro de estos datos en el sistema comercial OPEN-SGC, con lo cual el EGMCM los reporta en las alertas comerciales.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Se ha evaluado la alternativa habiéndose comparado los costos de la inspección externa e inspección operativa y los importes son muy similares, por lo que resultaría factible de implementar como una solución temporal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Una vez que se evalúa la información alcanzada por los Equipos de Operación y Mantenimiento de Redes y se confirma que no han incluido la información referente a cotas, frentes y ubicación de las conexiones instaladas, se requiere la información vía correo electrónico al personal del Grupo Funcional Conexiones Domiciliarias; asimismo, se está solicitando que dichos datos se registren en el SGIO.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>En el mes de febrero 2022 se generó 60 anomalías de suministros que cuentan con medidores ultrasónicos con radiofrecuencia. Para efectos de realizar las inspecciones se generó 10 O/T para los casos con mayor variación de volumen.</li> <li>Con la información reportada de campo se procedió a la evaluación de las anomalías y a la solución que corresponde a cada caso asegurando con ello el volumen facturado.</li> <li>En vista de la utilidad de las inspecciones operativas en los siguientes meses se continuará utilizando dicha opción.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Como procedimiento de contingencia, se ha establecido que en caso, a pesar de los requerimientos de información, los EOMR's no la remitan, se procederá a generar una Orden de Servicio a fin que nuestro Contratista levante en campo la mencionada información y se pueda contar con ella para su registro en el sistema comercial.</li> </ul>	

## ATENCIÓN AL CLIENTE

- Durante el mes de febrero del 2022, el TRASS de la SUNASS a resultado Fundadas 10 recursos de apelación presentados por los usuarios en el marco de cada uno de dichos procedimientos.

- Se evaluará cada resolución con los Responsables y personal de los distintos procesos comerciales del ESCE, asimismo, con los Analistas del Proceso Atención al Cliente a efectos de tomar las medidas respectivas para que no se vuelvan a reiterar dichos casos.

- Se capacitará al personal de atención al cliente teniendo en cuenta lo resuelto en dichas resoluciones y de esta manera, no sean recurrentes dichos casos.

