



Gerencia Comercial

Informe de Gestión N° 002 -2022-GC

A : Ana Mendoza Guevara
Jefa Equipo Planeamiento Operativo y Financiero

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

Fecha : Lima, 02 de marzo de 2022

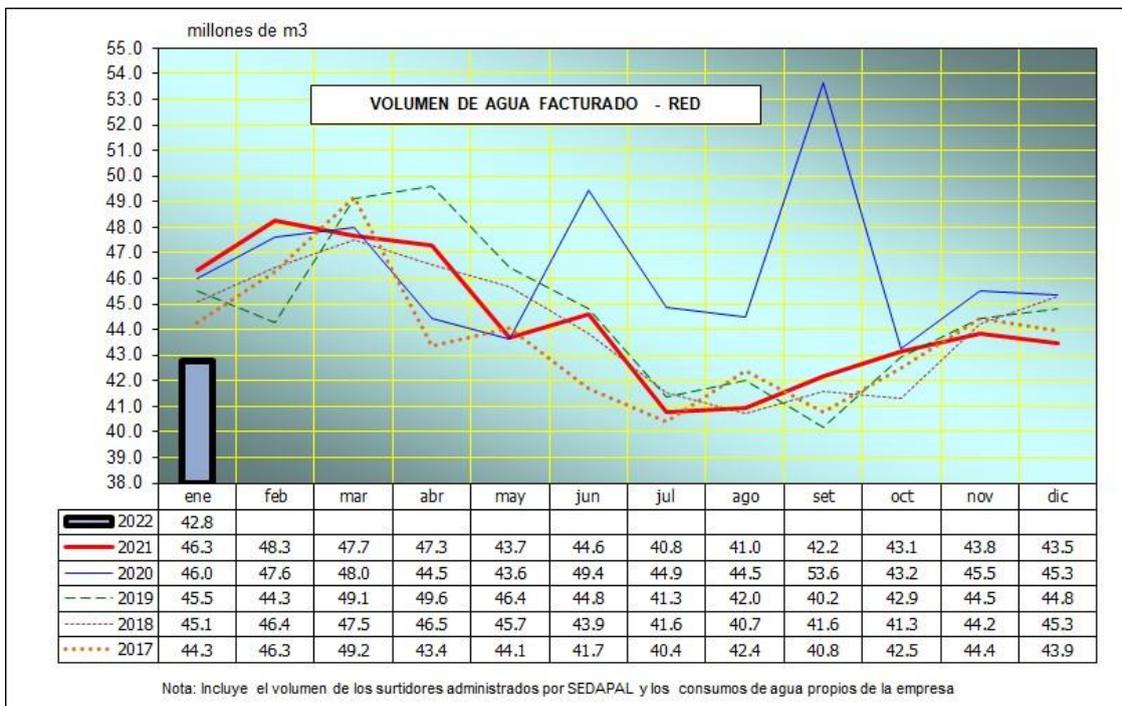
En el presente informe se realiza el análisis de las principales variables comerciales de la Gerencia Comercial y aspectos relacionados a la instalación de medidores, marketing, gestión del Contac Center, afiliaciones al cargo en cuenta y verificaciones posteriores de los medidores.

Volumen Facturado

En el mes de enero, el volumen facturado por agua uso de la red fue 42 340 583 m³, para un total de 1 545 380 conexiones de agua facturadas, con 2 636 929 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 429,0 miles de m³, y además los consumos de agua de los locales de Sedapal por 15,8 miles de m³, el volumen total de agua registrado del mes alcanza a 42,8 millones de m³.

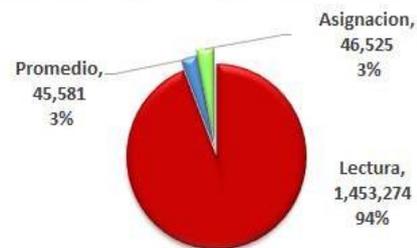
Evolución Mensual del Volumen Facturado
(Uso de la Red)



El total del volumen facturado decreció en 0,7 millones de m³ con relación al mes anterior, lo que significó un decremento de 1,6%, el volumen facturado disminuyó principalmente en los clientes con tarifa doméstica y comercial que fueron facturados por diferencia de lecturas. Asimismo, se aprecia estadísticamente que este mes, se han realizado más cierres o cortes de servicio por deuda y otro factor a tomar en cuenta son los medidores inoperativos que inciden en la facturación.

Con respecto a las conexiones facturadas por diferencia de lecturas en el presente mes aumentaron en 2 519 conexiones, en su mayoría pertenecientes al Equipo Comercial de Breña. Las conexiones facturadas por lectura alcanzaron un total de 1 453 274 conexiones, con un volumen de agua facturado de 39,8 millones de m³, menor en 0,6 millones de m³ en relación con el mes pasado.

Conexiones Facturadas - Modalidad



La meta anual del volumen de agua facturado se ha establecido en el Plan Operativo 2022, un volumen total anual a facturar de 556,4 millones de m³. incluyendo a los surtidores administrados por SEDAPAL y los consumos propios de la empresa

El consumo de agua promedio facturado de los clientes uso de la red fue de 16,1 m³/u.uso. ligeramente menor al registrado el mes pasado que fue 16,3 m³/u.uso.

Catastro de Conexiones y Unidades de Uso

En el catastro comercial se tiene registrado 1 620 555 conexiones de agua potable, con un incremento de 3 235 conexiones respecto al mes pasado principalmente en el Equipo Comercial 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 están realizando un mejor control en el cumplimiento de los plazos para evitar problema con los permisos municipales.

Las unidades de uso registran 2 900 750 unidades, con un incremento de 8 318 unidades uso respecto al mes anterior.

Nivel de Micromedición

El Nivel de Micromedición al 31 de enero del 2022, de acuerdo con la definición de SUNASS – conexiones con medidor facturados por lectura / total de conexiones activas del catastro, alcanzó el 89.7

Asimismo, la Cobertura de Micromedición alcanzó el 96.3%.

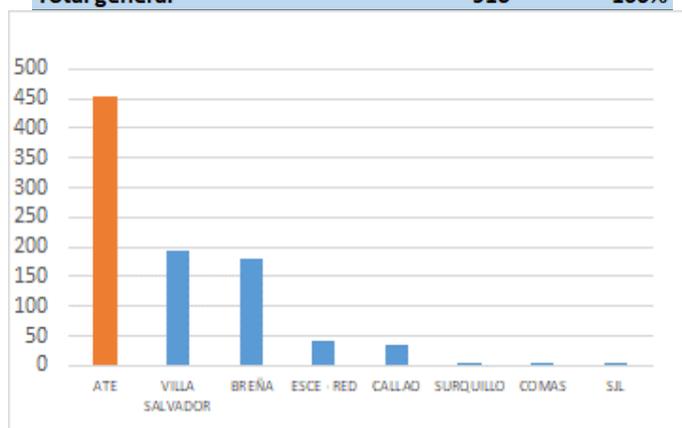
Medidores Robados

Durante el presente mes, los Equipos Comerciales han registrado en el Sistema Comercial OPEN-SGC, levantamientos de medidor por robos en 916 casos. El Equipo comercial Ate Vitarte registra la mayor cantidad de robos con 454 (49,6%) medidores, seguido por Villa el Salvador con 194 (21,2%). Los que han reportado la menor cantidad de robos son los Equipos Comerciales de San Juan de Lurigancho con 2 casos (0,2%) y Comas con 3 casos (0,3%).



Gerencia Comercial

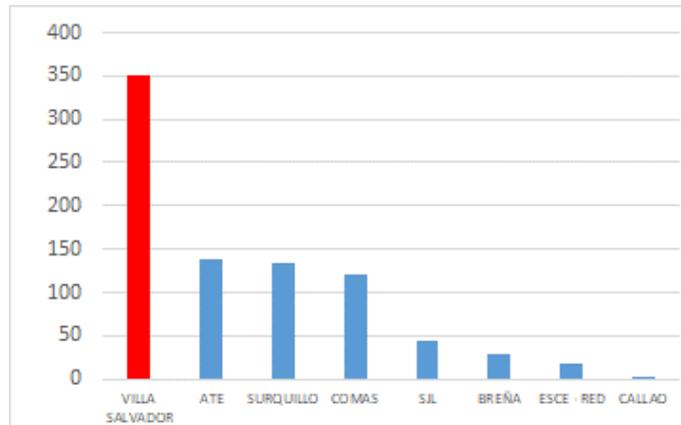
Equipo Comercial	Ene 2022 (casos)	% Por Oficina Comercial
ATE	454	49.6%
VILLA SALVADOR	194	21.2%
BREÑA	180	19.7%
ESCE - RED	43	4.7%
CALLAO	35	3.8%
SURQUILLO	5	0.5%
COMAS	3	0.3%
SJL	2	0.2%
Total general	916	100%



Medidores Vandalizados

Durante el presente mes, se registraron 838 medidores vandalizados, el Equipo Comercial Villa el Salvador registra la mayor cantidad de vandalismos con 350 casos (41,8%); seguido por Ate Vitarte con 138 casos (16,5%). Los Equipos comerciales que han reportado la menor cantidad de vandalismos son: Callao con 2 casos (0,2%) y ESCE con 19 (2,3%) casos respectivamente.

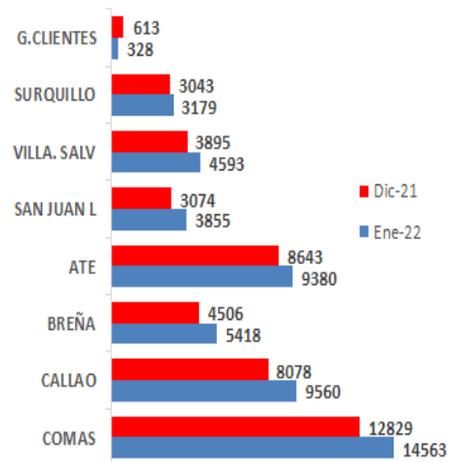
Equipo Comercial	Ene 2022 (casos)	% distribución
VILLA SALVADOR	350	41.8%
ATE	138	16.5%
SURQUILLO	135	16.1%
COMAS	120	14.3%
SJL	45	5.4%
BREÑA	29	3.5%
ESCE - RED	19	2.3%
CALLAO	2	0.2%
Total general	838	100%



Suministros Cortados por Impago

En la red se tiene registrado 50 876 conexiones en el estado Cortados por Impago, mayor en 6 195 conexiones respecto al mes anterior, el incremento se presenta principalmente en la tarifa doméstica en todos los Equipos Comerciales salvo el equipo Servicios y Clientes Especiales. El Equipo Comercial de Comas registra la mayor cantidad de cortes de agua por deuda en este mes, con 14 563 conexiones, multifamiliares individualizados.

Por otro lado, las conexiones en el estado Baja Voluntaria registran 10 888 suministros, menor en 35 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 enero se encuentra 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/ 225,3 millones de soles, con un decremento de S/ 5,6 millones de soles respecto al mes anterior, debido al menor volumen facturado por consumo en los clientes con tarifa doméstica y comercial.



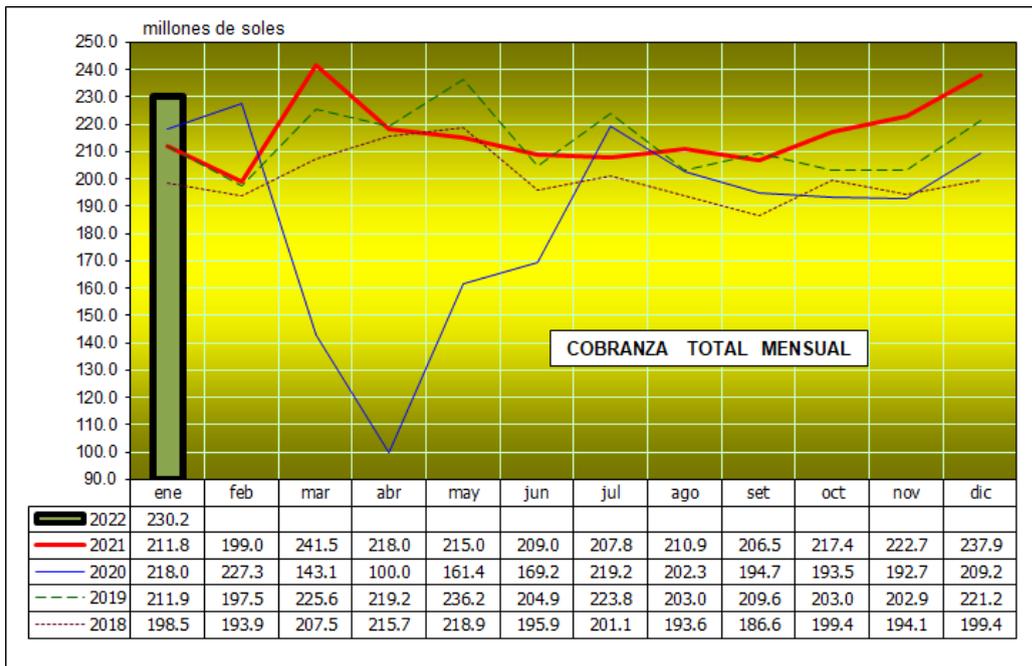
Gerencia Comercial

Cobranza Total

En el presente mes se recaudó S/ 230,2 millones de soles, menor en S/ 7,6 millones de soles en relación con el mes de pasado, el decremento se presenta principalmente en los Grandes Clientes (ESCE) con S/ 4.1 millones de soles, que agrupa a las Entidades Estatales.

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

Evolución Mensual de la Cobranza
(Red y Fuente Propia)



Sobre los Saldos Deudores por Cobrar



Gerencia Comercial

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

RANGOS DE MESES DEUDORES	2021	2022	VARIACION MENSUAL	
	DICIEMBRE	ENERO	IMPORTES	PORCENTUAL
TOTAL	505.964	505.964	-0.001	0.0%
Uso de la Red	231.051	225.224	-5.827	-2.5%
Fuente Propia	274.913	280.739	5.826	2.1%
Hasta 2 meses	148.020	142.217	-5.803	-3.9%
Uso de la Red	140.532	132.318	-8.214	-5.8%
Fuente Propia	7.488	9.899	2.411	32.2%
De 3 a más meses	357.944	363.746	5.802	1.6%
Uso de la Red	90.519	92.906	2.387	2.6%
Fuente Propia	267.425	270.840	3.415	1.3%
De 3 a 6 meses	23.596	25.102	1.506	6.4%
Uso de la Red	23.272	24.467	1.194	5.1%
Fuente Propia	0.324	0.636	0.312	96.3%
De 7 a 12 meses	19.609	21.054	1.445	7.4%
Uso de la Red	18.954	20.427	1.474	7.8%
Fuente Propia	0.655	0.626	-0.029	-4.4%
De 13 a más meses	314.739	317.590	2.851	0.9%
Uso de la Red	48.293	48.012	-0.281	-0.6%
Fuente Propia	266.446	269.579	3.133	1.2%

Se tiene un total de S/ 506,0 millones de soles por cobrar de los usuarios de la red y de fuente propia, monto similar al mes anterior y sin variación porcentual significativa.

En cuanto a las deudas por cobrar de los clientes sólo Uso de la Red es de S/ 225,2 millones de soles y la deuda de los clientes con fuente propia es de S/ 280,7 millones de soles.

En el rango de hasta 2 meses deudores de antigüedad, con S/ 142,2 millones de soles, decreció en S/ 5,8 millones de soles (3,9%). Este rango corresponde a la deuda normal hasta antes del corte del servicio, cabe mencionar que en este rango se incluye la facturación del mes actual, inclusive deudas aún no vencidas. El decrecimiento se presenta principalmente en los Equipos Comerciales de Comas y Breña.

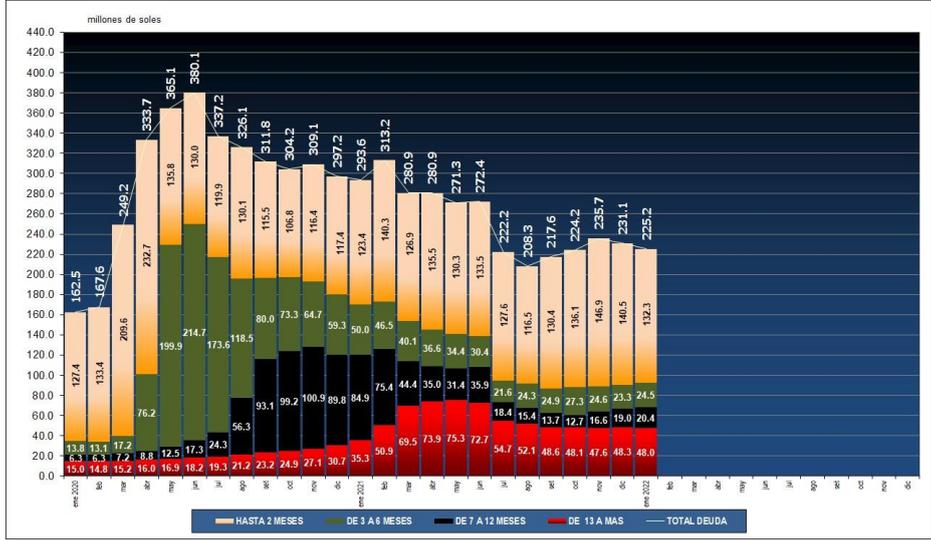
En el rango De 3 a más meses deudores, con S/ 363,7 millones de soles por cobrar, compuesta por los clientes morosos y la cartera pesada, los importes decrecieron en 1,6% (S/ 5,8 millones de soles), mayormente en los clientes de la red, que alcanzó los 92,9 millones de soles, incrementándose en 2,4 millones de soles (2,6%) con respecto al mes anterior.

Mediante el 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. 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.



Gerencia Comercial

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



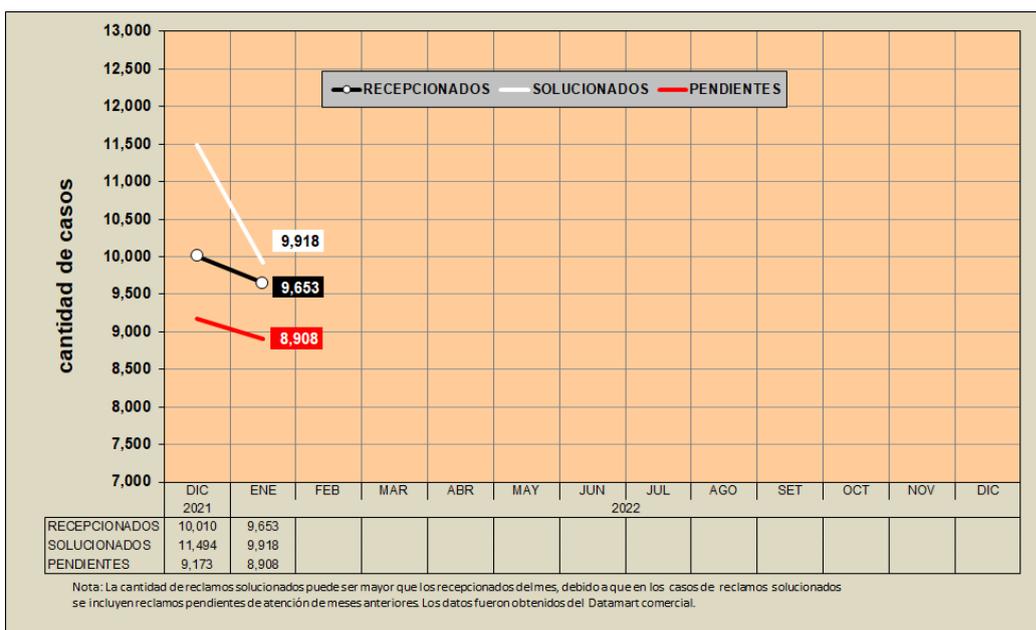


Gerencia Comercial

Reclamos Comerciales

La **recepción** total de reclamos en el mes de enero asciende a 9 653 casos, de los cuales por el medio virtual son 4 153 casos, en persona 3 956 casos, telefónico 1 427 casos y escrito 117 casos, registrados mayormente en las tipologías por consumo medido. Los reclamos en total disminuyeron en 357 casos, principalmente en el Equipo Comercial de Ate Vitarte.

Se **solucionó** en total 9 918 casos, de los cuales 6 893 casos se declararon infundados y fundados 3 025 casos, quedaron **pendientes** de solución en total 8 908 casos de reclamos.



El indicador Días Promedio de Solución de Reclamos Comerciales fue de 22,6 días. Nuestros clientes pueden realizar sus reclamos a través de la opción "reclamo comercial virtual" que se muestra en la página web de Sedapal.

Aspectos relacionados a las actividades de Marketing

a) Recibo de Cobranza

En el mes de enero, a solicitud de la Alta Dirección se publicó en la retina del recibo de los distritos de San Bartolo, Punta Hermosa, Punta Negra y Santa María del Mar, información sobre el proyecto PROVISUR (Provisión de Servicios de Saneamiento para los distritos del Sur) a través del cual SEDAPAL cuenta con la primera planta desalinizadora del Perú para consumo humano, que proveerá a los distritos del Sur con agua potable las 24 horas del día; y para el resto de distritos se continuó con la publicación, de información sobre los Mecanismos de Retribución por Servicios Ecosistémicos que buscan promover la conservación, recuperación y uso sostenible de los ecosistemas, incluyendo en ambos casos el mensaje remitido por el SAT. En la retina del recibo se incluyeron mensajes solicitados por el MVCS (encuesta para mejorar los servicios de agua y alcantarillado), 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

Mensaje para distritos del Sur

PROVISUR - Balnerarios del Sur con agua potable las 24 horas del día

Sedapal cuenta con la primera planta desalinizadora del Perú para el consumo humano, que trata más de 400 litros de agua de mar por segundo, con la capacidad de distribuir a 300 mil vecinos de los distritos de San Bartolo, Punta Hermosa, Punta Negra y Santa María del Mar.



SAT
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA

El SAT te recuerda:

- Si tienes deudas por impuesto vehicular, predial y arbitrios comunícate al WhatsApp: 956212474.
- Si deseas información sobre PAPELETAS DE TRÁNSITO puedes escribirnos al WhatsApp: 978735115.

Mensaje para Otros distritos

Sedapal comprometido con la ejecución de Proyectos por Servicios Ecosistémicos

Los Mecanismos de Retribución por Servicios Ecosistémicos (MERESE - Ley N° 30215) buscan promover la conservación, recuperación y uso sostenible de los ecosistemas.

Sedapal con el Programa Sembramos Agua desarrolla proyectos de infraestructura natural basados en la restauración, garantizando la sostenibilidad del abastecimiento del agua potable para Lima y Callao, como es el caso del Proyecto Milloc, ubicado en la comunidad de Carampoma, Huarochiri, a 4460 m s. n. m.



SAT
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA

El SAT te recuerda:

- Si tienes deudas por impuesto vehicular, predial y arbitrios comunícate al WhatsApp: 956212474.
- Si deseas información sobre PAPELETAS DE TRÁNSITO puedes escribirnos al WhatsApp: 978735115.

b) Planes y Programas de Marketing

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

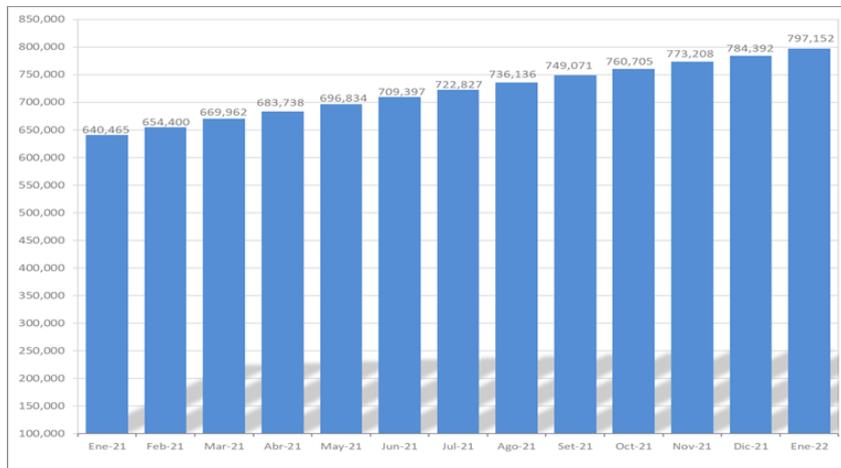
Producto de las acciones de difusión vía web y redes sociales 797,152 clientes ya están disfrutando de los servicios de la Oficina Virtual. En el mes de enero se han incorporado 12,760 clientes.

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.



Gerencia Comercial

Evolución de afiliaciones a la Oficina Virtual Aquanet



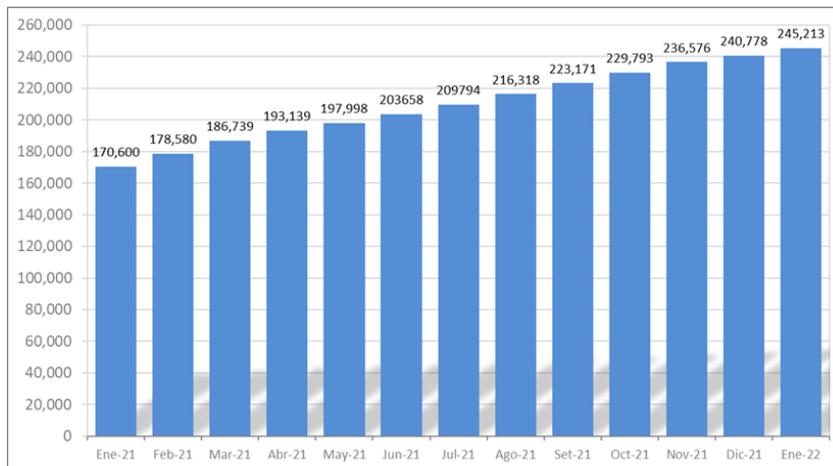
Elaborado por Mkt
Fuente ETIC

✓ 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 en enero se realizaron 5,763 nuevos registros, lo que da un total de 245,213 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.

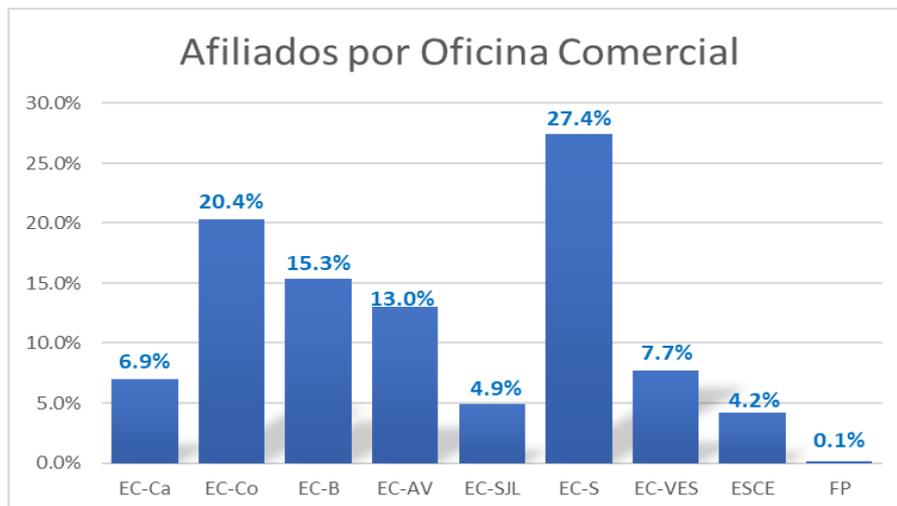
- ✓ Reordenamiento de videos en oficinas de atención

Durante el mes de enero, se realizó el reordenamiento de los videos que se exponen en las salas de atención al cliente y recaudación, actualizando los videos con contenido comunicacional para nuestros clientes que asisten a nuestros locales de atención presencial.

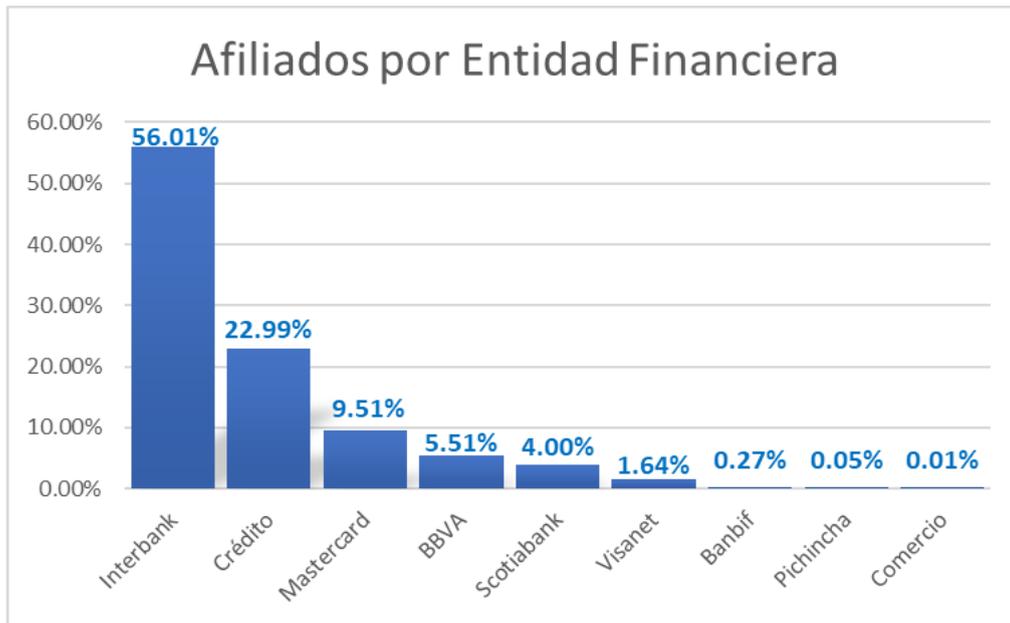


Afiliaciones al Sistema de Cargo en Cuenta.

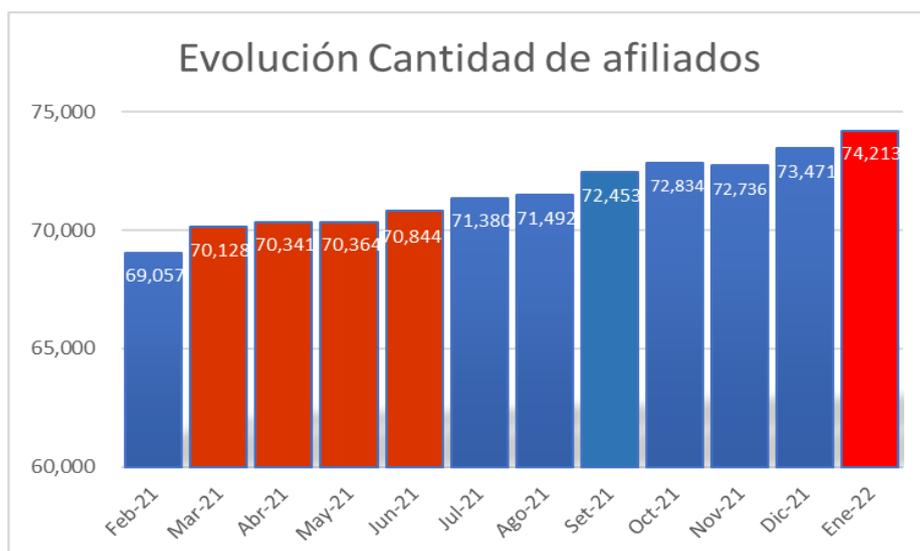
Al mes de enero 2022, SEDAPAL cuenta con 74 213 clientes afiliados a este sistema de pago, siendo la distribución por oficinas comerciales la siguiente:



Por Entidad Financiera se distribuyen de la siguiente manera:

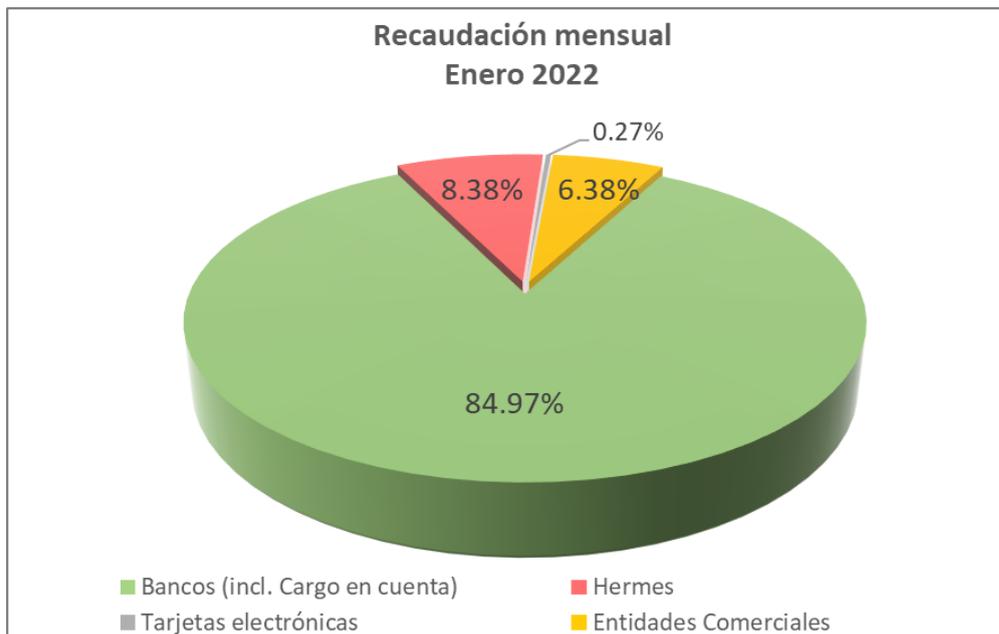


Durante el mes de enero, se observa que hay 74 213 suministros afiliados al sistema de pago cargo en cuenta, cifra mayor en 1.01% respecto al mes anterior.



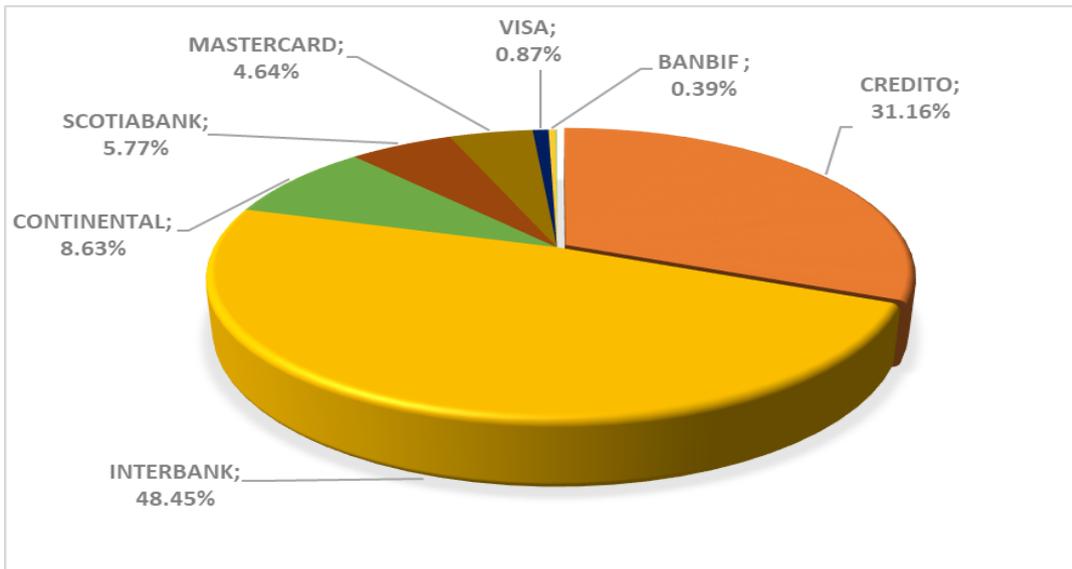
Recaudación por Centro Autorizado de Cobranza

Al mes de enero, se observa que la mayor recaudación es a través de los Bancos afiliados a Sedapal con un 84.97%, 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 8.38%, en entidades comerciales 6.38% y el pago con tarjetas electrónicas 0.27%.



La distribución de la recaudación por transacciones en el sistema cargo en cuenta por entidad bancaria al mes de enero, se aprecia a continuación. Cabe indicar que, 48.45% de las transacciones las realiza el banco Interbank, seguido del Banco de Crédito con 31.16%:

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 enero 2022 fueron:

Indicadores de Evaluación del Servicio	Diciembre 2021	Enero 2022	Diferencia
Recepción de Llamadas telefónicas (%)	100,00	100,00	-
Llamadas atendidas por el grupo de gestores de servicio (%) (*)	77,69	51,43	26,26
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	Diciembre 2021	Enero 2022	Diferencia
Tiempo de conversación (seg.)	301,00	313,00	12,00
Continuidad del Servicio (%)	100,00	100,00	-
Llamadas colgadas por los clientes (%)	8,32	19,02	10,70

En enero 2022 se efectuaron 415 901 atenciones, representando 32,91 % de aumento comparado con el mes anterior. Las atenciones por el IVR representan el 57,53% de las atenciones en el mes.

Atenciones		Cantidad	%
Atención por Gestores	Atención a clientes	176 462	42,43%
	Coordinaciones Internas	192	0,05%



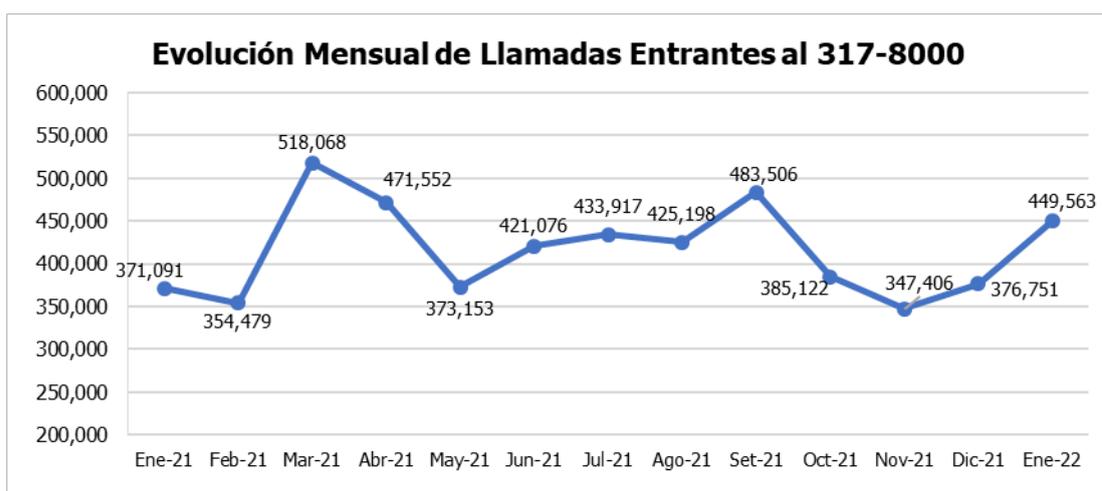
Gerencia Comercial

Atenciones IVR	Consultas operativas	130 950	31,49%
	Consultas comerciales	108 297	26,04%
Total		415 901	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	
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
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

En enero 2022 ingresaron 449 563 llamadas, representado 19,33 % de aumento comparado con el mes anterior.

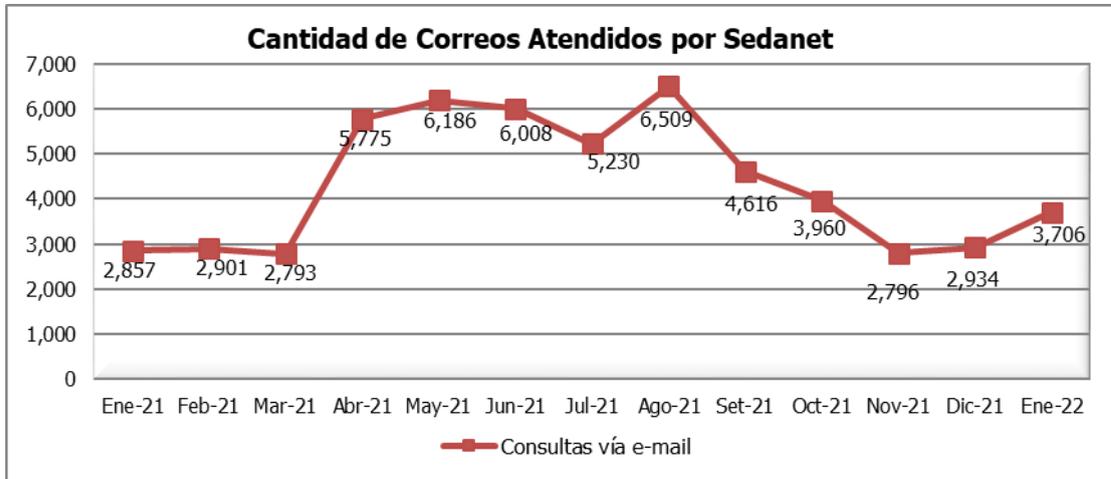


b) Correo Institucional de SEDAPAL (Sedanet)



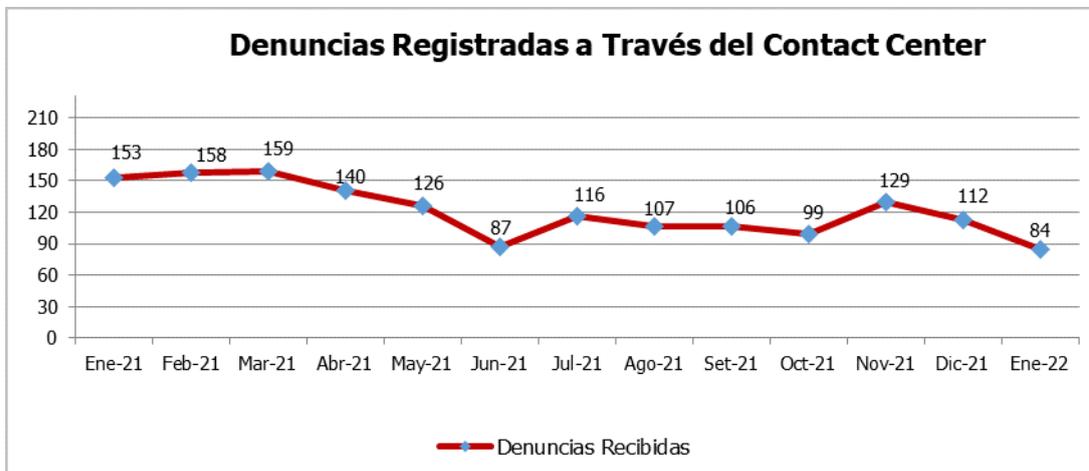
Gerencia Comercial

El servicio Sedanet ha recibido 3 706 correos, no se recibieron correos Spam y se absolvieron 3 706 consultas de los usuarios.



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

Se registraron 84 denuncias, de las cuales 71 corresponden a conexiones clandestinas, 7 a reaperturas clandestinas y 6 a denuncias diversas, las mismas que se derivaron a los Centros de Servicios para su atención.



d) Actividad de Canales Digitales

En enero 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	Enero 2022
Horario de atención 24 x7 x 365	100,00%
Nivel de servicio en redes sociales	96,73%



Gerencia Comercial

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

d1) Twitter

Mes	Nuevos Seguidores	Seguidores a la fecha
Enero 2022	1 161	132 618

d2) Facebook

Mes	Nuevos Seguidores	Seguidores a la fecha
Enero 2022	1 668	414 878

d3) Instagram

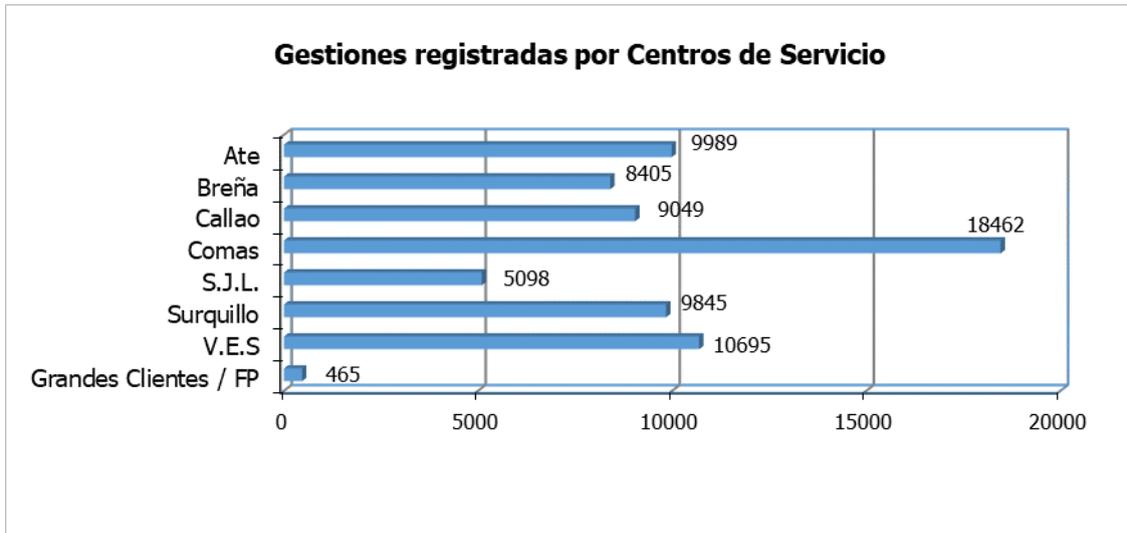
Mes	Nuevos Seguidores	Seguidores a la fecha
Enero 2022	186	12 001

d4) YouTube

Mes	Nuevos Suscriptores	Suscriptores a la fecha
Enero 2022	50	2 100

e) Sistema de Registro de Contactos (CRM)

El Centro de Contactos AQUAFONO registró en enero de 2022 un total de 72 008 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:

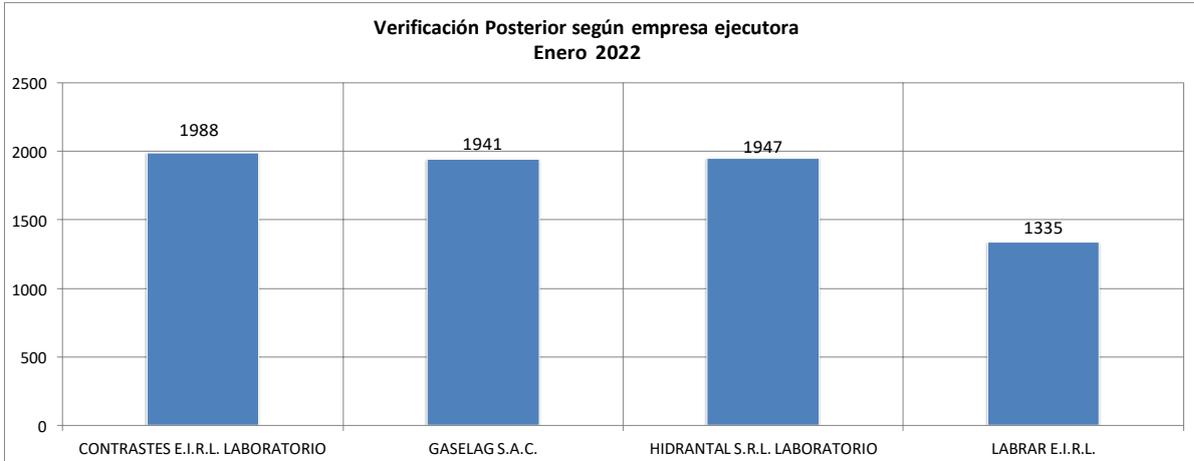
- Una llamada puede tener una o más interacciones
- Sólo considera clientes que se identificaron con número de suministro

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 enero 2022 y registradas en el OPEN-SGC por los Equipos Comerciales y EGCM, realizadas por las Unidades de Verificación Metrológicas (UVM) autorizadas por INACAL.

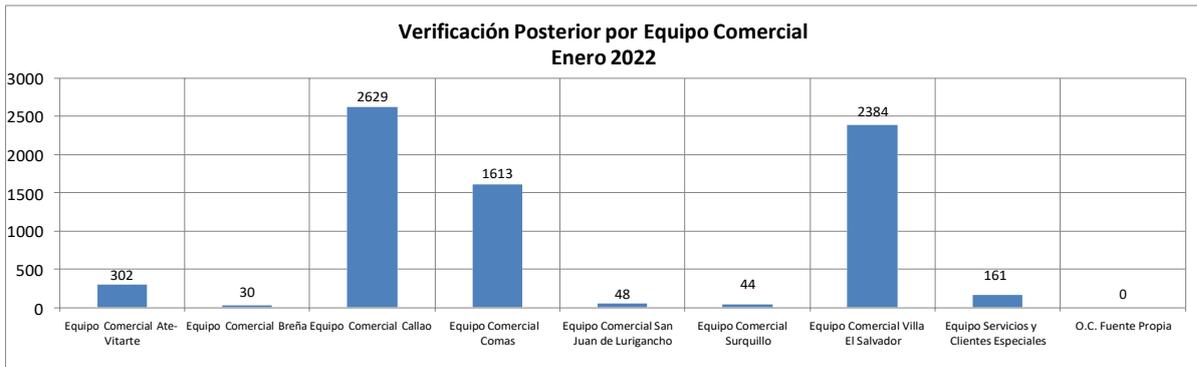


Gerencia Comercial



Nota:

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



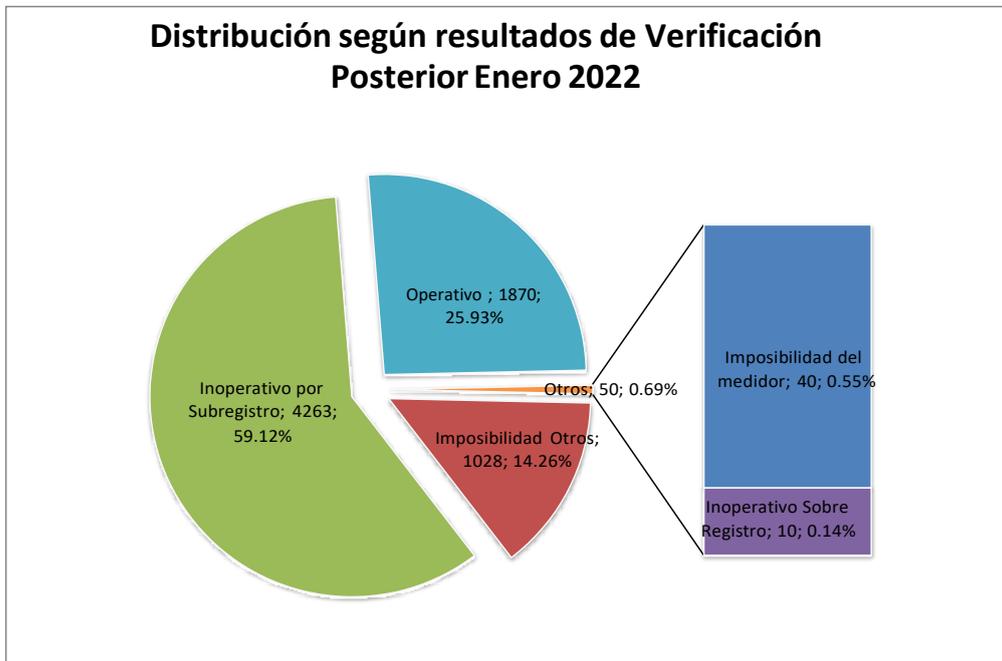
**RESULTADOS DE VERIFICACIONES POSTERIORES, SEGÚN EQUIPO COMERCIAL
PERIODO ENERO 2022**



Gerencia Comercial

Cuenta de suministro	Etiquet <input type="text"/>	
Etiquetas de fila <input type="text"/>	Ene-22	Total general
Imposibilidad Medidor Vandalizado	39	39
Equipo Comercial Ate-Vitarte	8	8
Equipo Comercial Callao	5	5
Equipo Comercial Comas	14	14
Equipo Comercial San Juan de Lurigancho	1	1
Equipo Comercial Villa El Salvador	6	6
Equipo Servicios y Clientes Especiales	5	5
Imposibilidad Otros	1028	1028
Equipo Comercial Ate-Vitarte	75	75
Equipo Comercial Breña	2	2
Equipo Comercial Callao	387	387
Equipo Comercial Comas	310	310
Equipo Comercial San Juan de Lurigancho	1	1
Equipo Comercial Surquillo	3	3
Equipo Comercial Villa El Salvador	201	201
Equipo Servicios y Clientes Especiales	49	49
Inoperativo por Subregistro	4263	4263
Equipo Comercial Ate-Vitarte	166	166
Equipo Comercial Breña	15	15
Equipo Comercial Callao	1321	1321
Equipo Comercial Comas	1001	1001
Equipo Comercial San Juan de Lurigancho	28	28
Equipo Comercial Surquillo	24	24
Equipo Comercial Villa El Salvador	1651	1651
Equipo Servicios y Clientes Especiales	57	57
Inoperativo Sobre Registro	10	10
Equipo Comercial Breña	1	1
Equipo Comercial Callao	7	7
Equipo Comercial Comas	2	2
Operativo (+ - 4 + - 10)	1870	1870
Equipo Comercial Ate-Vitarte	53	53
Equipo Comercial Breña	12	12
Equipo Comercial Callao	909	909
Equipo Comercial Comas	285	285
Equipo Comercial San Juan de Lurigancho	18	18
Equipo Comercial Surquillo	17	17
Equipo Comercial Villa El Salvador	526	526
Equipo Servicios y Clientes Especiales	50	50
Imposibilidad Medidor con visor opaco que	1	1
Equipo Comercial Comas	1	1
Total general	7211	7211

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



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

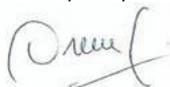
Tipo/ Equipo	Oficio	Reclamo	Total general
Equipo Comercial Ate-Vitarte	197	105	302
Equipo Comercial Breña	3	27	30
Equipo Comercial Callao	2596	33	2629
Equipo Comercial Comas	1468	145	1613
Equipo Comercial San Juan de Lurigancho	18	30	48
Equipo Comercial Surquillo	2	42	44
Equipo Comercial Villa El Salvador	2351	33	2384
Equipo Servicios y Clientes Especiales	156	5	161
O.C. Fuente Propia	0	0	0
Total general	6791	420	7211

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



PRINCIPALES RESULTADOS E INDICADORES DE GESTION - GERENCIA COMERCIAL - 2022

PROGRAMACION

Nº	CONCEPTOS	unidad de medida	tipo de cálculo	2021	2022												
				Total	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total
1	Volumen facturado - red (*)	millones m3	Directo	549.3	47.5	49.2	49.5	48.1	45.9	45.4	42.9	43.3	42.5	46.1	47.5	48.6	556.4
2	Agua no facturada	%	Inverso	28.6													
3	Conexiones del catastro - red	conexiones	Directo	1,601,223													
4	Conexiones activas de agua potable (**)	%	Directo	95.0													
5	Conexiones facturadas - red	conexiones	Directo	1,521,833	1,601,566	1,602,515	1,604,122	1,605,008	1,605,862	1,606,812	1,607,914	1,611,067	1,613,678	1,615,009	1,615,935	1,616,899	1,616,899
6	Conexiones facturadas con lectura - red	conexiones	Directo	1,435,165	1,456,112	1,459,656	1,459,645	1,460,899	1,460,649	1,462,258	1,462,873	1,467,335	1,469,773	1,471,071	1,472,033	1,469,048	1,469,048
7	Conexiones con medidor - red	conexiones	Directo	1,544,216													
8	Nivel de Micromedición (***)	%	Directo	89.6													
9	Cartera deudora mayor a 2 meses - red	millones S/	Inverso	155.2			90.0			60.0			58.0			56.0	56.0
10	Dias Promedio de Solución de Reclamos	días	Inverso	32.0	32.3	31.8	31.5	30.2	29.5	29.4	29.3	28.9	27.7	27.5	27.2	27.8	29.4
11	Instalación de Medidores por Primera Vez	Número	Directo	26,023	483	483	483	483	483	483	484	479	409	419	444	464	5,597
12	Instalación de Medidores por Reposición	Número	Directo	20,546	3,078	3,078	3,078	3,078	3,078	3,078	3,078	2,578	2,578	2,478	2,978	2,978	35,136
13	Instalación de Medidores por Cambio	Número	Directo	139,238	12,440	12,370	12,417	12,408	12,400	12,379	12,203	12,184	10,718	11,116	12,578	14,085	147,298
14	Conex. Con Medidor - red / Conex. Catastro - red * 100	%	Directo	96.4													

EJECUCION

Nº	CONCEPTOS	unidad de medida	tipo de cálculo	2021	2022												
				Total	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total
1	Volumen facturado - red (*)	millones m3	Directo	532.2	42.8												42.8
2	Agua no facturada	%	Inverso	29.4	37.0												37.0
3	Conexiones del catastro - red	conexiones	Directo	1,617,320	1,620,555												1,620,555
4	Conexiones activas de agua potable (**)	%	Directo	95.5	95.4												95.4
5	Conexiones facturadas - red	conexiones	Directo	1,543,892	1,545,380												1,545,380
6	Conexiones facturadas por lectura - red	conexiones	Directo	1,450,755	1,453,274												1,453,274
7	Conexiones con medidor - red	conexiones	Directo	1,559,893	1,560,975												1,560,975
8	Nivel de Micromedición (***)	%	Directo	89.7	89.7												89.7
9	Cartera deudora mayor a 2 meses - red	millones S/	Inverso	90.5	92.9												92.9
10	Dias Promedio de Solución de Reclamos	días	Inverso	27.2	22.6												22.6
11	Instalación de Medidores por Primera Vez	Número	Directo	21,704	257												257
12	Instalación de Medidores por Reposición	Número	Directo	39,042	1,560												1,560
13	Instalación de Medidores por Cambio	Número	Directo	297860	16,672												16,672
14	Conex. Con Medidor - red / Conex. Catastro - red * 100	%	Directo	96.4	96.3												96.3

EVALUACION DE CUMPLIMIENTO DE METAS - EJECUCION / PROGRAMACION

Nº	CONCEPTOS	unidad de medida	tipo de cálculo	2021	2022												
				Total	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total
1	Volumen facturado - red (*)	%	Directo	101.3%	90.2%												7.7%
2	Agua no facturada	%	Inverso	136.1%													
3	Conexiones del catastro - red	%	Directo	100.5%													
4	Conexiones activas de agua potable (**)	%	Directo	100.3%													
5	Conexiones facturadas - red	%	Directo	100.8%	96.5%												95.6%
6	Conexiones facturadas por lectura - red ^{1/}	%	Directo	98.0%	99.8%												98.9%
7	Conexiones con medidor - red	%	Directo	99.9%													
8	Nivel de Micromedición (***)	%	Directo	97.5%													
9	Cartera deudora mayor a 2 meses - red ^{2/}	%	Inverso	77.3%													
10	Dias Promedio de Solución de Reclamos ^{1/}	%	Inverso	136.1%													129.9%
11	Instalación de Medidores por Primera Vez	%	Directo	63.3%	53.2%												4.6%
12	Instalación de Medidores por Reposición	%	Directo	137.3%	50.7%												4.4%
13	Instalación de Medidores por Cambio	%	Directo	249.5%	134.0%												11.3%
14	Conex. Con Medidor - red / Conex. Catastro - red * 100	%	Directo	99.3%													

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

Anexo N° 1

PLAN OPERATIVO Resumen Ejecutivo

RAZÓN SOCIAL DE LA ENTIDAD		SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LIMA - SEDAPAL									
SITUACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO		HORIZONTE DEL PLAN ESTRATÉGICO		VISIÓN DE LA ENTIDAD							
EN PROCESO DE MODIFICACIÓN				Lograr al 2021 la cobertura al 100% y 24 horas de servicios de agua potable y alcantarillado en el ámbito jurisdiccional de SEDAPAL, con el compromiso de todo el personal							
CULMINADO		DE 2017									
EN PROCESO DE ELABORACIÓN		A 2021									
NO CUENTA CON PLAN ESTRATÉGICO											

MISIÓN DE LA ENTIDAD	Brindar servicios de agua potable, alcantarillado, tratamiento y reuso de aguas residuales con altos estándares de calidad para satisfacer las necesidades de la población atendida por SEDAPAL
-----------------------------	---

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	REAL 2020	ESTIMADO 2021	METAS PARA EL AÑO 2022				ANUAL (2022)		
						PROGRAMADO						
						I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM			
OE4	Asegurar la sostenibilidad financiera de la Empresa	1	Incrementar los ingresos	Margen EBITDA	%	26.4	44,5	34.0	31.5	31.6	34.2	34.2
		2	Asegurar estándares de endeudamiento acordes a la capacidad financiera de la Empresa	Ratio cobertura de deuda	Nº	1.9	1.6	1.9	2.3	2.1	2.0	2.0

OE1	Alcanzar la cobertura universal de servicios de saneamiento en el ámbito de la empresa	1	Asegurar la Ejecución de Inversiones de Ampliación de la Cobertura al 100%	Ejecución de Inversiones	Millones S/	528.3	778,0	119.7	260.0	473.3	797.5	797.5
				Cobertura del servicio de agua potable	%	92.4	92.3	94.0	93.8	93.7	93.5	93.5
				Cobertura del servicio de alcantarillado	%	91.8	91.5	90.8	90.5	90.3	90.0	90.0
				Nuevas Conexiones de Agua Potable	Nº	16,240	16,617	2,819	5,614	11,199	13,985	13,985
				Nuevas Conexiones de Alcantarillado	Nº	14,302	15,518	1,991	3,964	8,542	10,491	10,491

OE2	Garantizar la calidad y la continuidad en 24 horas de los servicios de saneamiento que administra SEDAPAL	1	Mejorar la calidad del servicio	Horas de continuidad del servicio	h/d	21.4	21.6	21.7	21.7	21.7	21.7	21.7
		2	Reducir las pérdidas de agua	Porcentaje de Agua No Facturada	%	26.5	29.0	25.6	26.3	27.6	27.1	27.1
				Cobertura de Micromedición	%	95.8	96.4	97.8	97.8	97.9	98.0	98.0
		3	Asegurar el tratamiento de aguas residuales	Caudal de Tratamiento de Aguas Residuales	m³/s	20.9	22.6	22.5	21.2	21.1	22.8	22.8
4	Asegurar la satisfacción del cliente	Nivel de satisfacción de clientes con los servicios prestados por SEDAPAL	%	65.0	68.0	-	-	-	68.5	68.5		

OE3	Lograr la sostenibilidad de los sistemas de saneamiento a la población que atiende SEDAPAL	1	Asegurar la operatividad de la infraestructura de agua y alcantarillado	Número de obras de rehabilitación de infraestructura concluidas	Nº	4	6	-	-	-	4	4
		2	Implementar la Gestión de Responsabilidad Social	Grado de Madurez del RSE	%	55.6	60.0	47.2	52.8	58.3	69.4	69.4

OE5	Modernizar la Gestión Empresarial de SEDAPAL	1	Desarrollar herramientas de gestión	Implementación del Modelo de Gestión Empresarial	%	42.0	43.0	43.0	43.3	43.5	44.0	44.0
				Porcentaje de implementación del Modelo de Buen Gobierno Corporativo con énfasis en transparencia y anticorrupción	%	56.9	62.0	68.0	69.0	69.0	70.0	70.0
		2	Mejorar la gestión organizacional	Calificación del Clima Laboral	%	76.2	70.0	-	-	-	70.0	70.0

PROGRAMA DE PRODUCCIÓN (EN VOLUMEN Y/O UNIDADES FÍSICAS)

	BIENES Y/O SERVICIOS	2020 (Real)	2021 (Estimado)	PROGRAMADO (Miles de m3)				TOTAL 2021	PROGRAMADO (Miles de Soles)				TOTAL 2021
				I TRIM.	II TRIM.	III TRIM.	IV TRIM.		I TRIM.	II TRIM.	III TRIM.	IV TRIM.	
1	Producción de agua superficial (en miles de m3)	604,550	617,520	168,509	154,412	144,972	152,623	620,516	62,821	57,566	54,047	56,899	231,333
2	Producción de agua subterránea (en miles de m3)	152,461	134,306	27,937	36,300	39,755	38,756	142,747	19,175	24,915	27,286	26,600	97,975
3	Producción de agua total (en miles de m3)	757,011	751,825	196,446	190,712	184,728	191,378	763,264	81,996	82,480	81,332	83,499	329,308

PROGRAMA DE VENTAS (EN VOLUMEN Y/O UNIDADES FÍSICAS)

	BIENES Y/O SERVICIOS	2020 (Real)	2021 (Estimado)	PROGRAMADO (Miles de m3)				TOTAL PROGRAM.	PROGRAMADO (Miles de Soles)				TOTAL PROGRAMADO
				I TRIM.	II TRIM.	III TRIM.	IV TRIM.		I TRIM.	II TRIM.	III TRIM.	IV TRIM.	
1	Volumen facturado (en miles de m3)	556,203	533,912	146,101	139,340	128,712	142,266	556,419	582,326	557,300	554,066	612,690	2,306,382

INFORME DE GESTION GERENCIAL - INDICADORES – ENERO 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 por segundo mes una disminución el cual se refleja en los importes facturados, por agua con S/ 106 016 967 por alcantarillado con S/ 54 542 004 por lo que se estima que los *ingresos ordinarios* por estos conceptos registrados en el *estado de resultados por función* disminuirán.

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

Volumen facturado - Agua No Facturada

En el mes de enero, el volumen facturado por agua uso de la red fue 42 785 427 m3. El total del volumen facturado se redujo en 0,7 millones de m3 con relación al mes anterior, lo que significó una disminución de 1,6%, el volumen facturado. Adicionalmente los volúmenes alcanzados son menores para el mismo mes de los tres últimos años en los clientes domésticos y con tarifa comercial.

Al mes de enero se alcanzó el 90,2% de cumplimiento de la meta anual 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 37,0%.

FACTURACION POR VOLUMEN DE AGUA - USO DE LA RED

2021

(metros cúbicos)

CONCEPTOS - DESCRIPCION	2021		2021		2022		VARIACION MENSUAL		VARIACION ANUAL	
	Enero	Diciembre	Diciembre	Enero	en relación al mes anterior		en relación al mismo mes año anterior			
					absoluto	porcentual	absoluto	porcentual		
FACTURACION DE AGUA - RED										
VOLUMEN MENSUAL										
FACTURADO	m3	45,342,295	43,462,263	42,785,427	-676,836	-1.6%	-2,556,868	-5.6%		
PROGRAMADO	m3	46,742,431	47,081,036	47,455,793						
% EJECUCION	%	97.0%	92.3%	90.2%						
VOLUMEN ACUMULADO ANUAL										
FACTURADO	m3	556,203,116	532,211,255	42,785,427			-513,417,689	-92.3%		
PROGRAMADO	m3	549,281,647	549,281,651	47,455,793						
% EJECUCION	%	101.3%	96.9%	90.2%						

(*) : 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%, el presente mes se incrementó las conexiones cortadas por impago en los Equipos Comerciales de Comas y Callao en la tarifa doméstica.

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, reposición y cambio de medidores y solución de anomalías de facturación se vio afectado por la falta de personal debido a las ausencias por enfermedad debido a la variante del COVID-19.

PRINCIPALES RESULTADOS COMERCIALES

Días promedio de solución de reclamos

El indicador *días promedio de solución de reclamos comerciales* fue de 22,6 días.

La recepción de reclamos al cierre del mes de enero alcanzó los 9 653 casos, principalmente por el medio virtual 4 153 casos, en persona 3 956 casos, telefónico 1 427 casos y escrito 117 casos, registrados principalmente en la tipología por consumo medido 6 085 casos).

Se solucionó en total 9 918 casos (incluye los reclamos pendientes a diciembre 2021), de los cuales 6 893 casos (69,5%) se declararon infundados y fundados 8 908 casos (30,5%). Finalmente quedaron pendientes de solución 8 908 casos.

Recuperación de la cartera morosa Uso de la Red

La deuda mayor a dos meses registra en 92,9 millones de soles por encima de los programado al mes de marzo 2022 de 90,0 millones de soles.

Mediante el 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

2021

(soles)

CONCEPTOS - DESCRIPCION	2020		2021		2021		2022		VARIACION MENSUAL		VARIACION ANUAL	
	Enero		Enero		Diciembre	Enero		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/	35,091,377	170,203,146	90,519,089	92,905,910	2,386,820	2.6%	-77,297,237	-45.4%			
PROGRAMADO	S/			155,200,000								
% EJECUCION	%			171.5%								

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/ 225,3 millones de soles, con una disminución de S/ 5,6 millones de soles respecto al mes anterior.

Periodo Promedio de Cobranza

El indicador de *Rotación de la Deuda* o *Período Promedio de Cobranza*, calculado e informado por el Equipo Contabilidad General en base a las Cuentas Contables y los Estados Financieros, es de 47 días.



Equipo Comercial Comas

Memorando N° 0155 - 2022 - EC-C

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

Asunto : Aspectos Críticos de la Gestión Comercial – Equipo Comercial Comas
enero 2022

Referencia : Informe mensual – enero 2022

Fecha : Comas, 04 de febrero 2022

Mediante el presente documento se adjunta el formato referente a los Aspectos Críticos de la Gestión Comercial – Equipo Comercial Comas – enero 2022.

Atentamente,

Jenny Pérez Cáceres
Jefa del Equipo Comercial Comas (e)



cc/Archivo/ESC
bsfi

**ASPECTOS CRÍTICOS DE LA GESTIÓN COMERCIAL – GERENCIA COMERCIAL
ENERO 2022**

	PRINCIPALES OCURRENCIAS	MEDIDAS ADOPTADAS	ACCIONES PREVENTIVAS
MEDICIÓN Y FACTURACIÓN	<p>E.C. COMAS</p> <p>Respecto al volumen facturado hemos llegado al 9 447 569 m3 en el mes de enero 2022</p>  	<p>E.C. COMAS</p> <p>Una de las causas de la disminución del volumen facturado en el mes de enero 2022, con respecto al mes de diciembre 2021, incurre en la situación atípica del clima en lima, permanencia de la sensación de frio, para contrarrestar dicha causa se mantendrá la intensificación de la actividad de instalación de medidores a las tarifas comerciales, industriales y multifamiliares las cuales no cuenten con medidor y cuyo medidores hayan excedido su vida útil, referente a todos los diámetros, los mismos que nos va a permitir sincerar el consumo real y por ende su volumen facturado, por tratarse de predios con uso intensivo de agua.</p> <p>Así como también, mantener la actividad de redimensionamiento de medidor en caja de conexión por diámetros, identificando los suministros y tomar las acciones respectivas para el sinceramiento del volumen facturado.</p>	<p>E.C. COMAS</p> <p>Mantener las coordinaciones con el área de Catastro y el CONSORCIO LIMA SIAC, para que se realice las inspecciones previas a la instalación de medidores para una mejor identificación de habitabilidad de los predios y giros de negocios. El aumento de ejecución de la actividad de redimensionamiento de medidor.</p>

	PRINCIPALES OCURRENCIAS	MEDIDAS ADOPTADAS	ACCIONES PREVENTIVAS
GESTIÓN RECAUDACIÓN Y COBRANZA	<p>E.C. COMAS</p> <p>-En el mes de enero-2022, 02 trabajadores del personal estable de Sedapal, contagiaron de COVID-19.</p> <p>-Poca afluencia de Público a las oficinas de atención al cliente, para realizar convenio</p> <p>-Apoyo personal del Veolia que atienden convenio en las oficinas de atención a los clientes el área de ventas de conexiones, por contagios de Covid</p>  	<p>E.C. COMAS</p> <p>Las actividades de dichos trabajadores, fueron reasignadas a otros trabajadores a fin de no descuidar su gestión de cobranza.</p> <p>-En coordinación con el grupo de trabajos de cobros se estableció la generación de una campaña del 5% de cuota inicial a fin que los clientes se acerquen a las oficinas a regularizar su deuda.</p> <p>-El personal Sedapal que esta asignado a la supervisión de campo, se le comunico que por una semana realizara el convenio en la oficina de atención al cliente, hasta que les den de alta a sus trabajadores.</p>	<p>E.C. COMAS</p> <p>- Se reenvía correo a los trabajadores de las medidas de seguridad COVID-19, enviados por RRHH.</p> <p>- Se envió 5000 cartas en la zona norte, informando sobre la campaña de crédito del 5% de CI, a fin de que el cliente regularice su deuda y podamos mejorar el saldo de la deuda, dicha campaña solo estará vigente hasta el 1º trimestre del año.</p> <p>-Se realizó la capacitación al Sr. Julio Fernández, sobre requisitos del convenio y pueda realizar con la finalidad de no descuidar dicha actividad,</p>



Equipo Comercial Comas

	PRINCIPALES OCURRENCIAS	MEDIDAS ADOPTADAS	ACCIONES PREVENTIVAS
ATENCIÓN AL CLIENTE	<p>E.C. COMAS</p> <p>En el mes de Enero 2022 iniciamos con un saldo de 2,848 reclamos pendientes de solución, a ello se suma los 3,578 reclamos recepcionados y nos da un total de 6,426 reclamos por atender en el presente mes y se ha solucionado 3,421 reclamos, quedando un saldo de 3,005 reclamos pendientes de solución para el mes de Febrero 2022, se reitera contar con más personal para poder atender la demanda de los reclamos virtuales, presencial y aquafono; en este mes hemos tenido en total 04 colaboradores menos: falta cubrir las vacancias (01 que se jubiló, 01 renuncio por la excesiva carga, 01 con licencia sindical y 01 con suspensión perfecta por no vacunarse contra el covid-19), 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 Enero 2022 ha sido de 23.60 días, el cual se ha conseguido con mucho esfuerzo e involucramiento por parte de los colaboradores, pero todavía tenemos reclamos de diversas tipologías como los promedios, servicio cerrado, asignación, consumo atribuible a otro suministro, mixtos, atípicos y otros que requieren de mayor analices y se encuentran pendiente de atención en un promedio de 59 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), tenemos menos personal en plena pandemia y nos urge mejorar la calidad de atención de los Reclamos.</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 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 02 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 autorizado.</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>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



Firmado digitalmente por:
CARMEN FREDESVIDA
CHUMIOQUE MOGOLLON
Motivo: Jefa Equipo
Comercial Callao (e)
Fecha: 07/02/2022 17:54:20-0500

Memorando N° 135 -2022-EC-Ca

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

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

Referencia : Informe Mensual – Enero 2022

Fecha : Callao, 07 de febrero 2022

Por medio del presente, se adjunta el formato de Aspectos Críticos de la Gestión Comercial del Equipo Comercial Callao por el mes de enero 2022, así como también el informe de tres generaciones de la actividad 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)

NQC 14023 / AGC 15536

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

“Remitido vía correo electrónico – Trabajo remoto”



Equipo Comercial Callao

ASPECTOS CRÍTICOS DE LA GESTIÓN COMERCIAL – GERENCIA COMERCIAL ENERO 2022

	PRINCIPALES OCURRENCIAS	Medidas Adoptadas	ACCIONES PREVENTIVAS
ESTIÓN RECAUDACIÓN Y OBRANZA	<p>Durante el mes de enero 2022, nuestra cartera deudora se encuentra en S/. 13.00 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 proroga 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 036) con la finalidad de mejorar la recaudación y saldo de la cartera.</p> <p>Asimismo, se ha puesto a disposición de la población, los diferentes canales de atención al público virtuales para que puedan realizar a través de la página web de Sedapal, vía telefónica, mensajes de textos, a través del trabajo remoto de los servicios que puedan ayudar a mitigar el impacto de la cobranza y la reducción del saldo de la cartera morosa como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consulta de recibos • Consulta de requisitos de créditos. • Refinanciamientos. • Consulta de suministros Beneficiados DU 036. • Simuladores de financiamiento. • Lugares de pago, etc. • Mensajes de textos • Plataforma Recibos digitalizados • Aquafono <p>Por otro lado, también se vienen atendiendo de manera presencial los financiamientos en el Centro de servicios Callao y Agencia Ventanilla; en forma virtual a través de los analista de cartera de manera alternada debido al alto 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 él horario de 07:00 a.m. a 18:00 p.m., de acuerdo al contrato establecido, debido a la afluencia de público presentado durante estos días.</p> <p>Se viene remitiendo casos de altos deudores mayores a 3 UIT, al Equipo Asuntos Legales, a fin de que se realicen las acciones judiciales correspondientes.</p> <p>Con el nuevo operario comercial del Equipo Comercial Callao, asignado a tiempo parcial para la supervisión en campo de las actividades del proceso de recaudación y cobranza, se ha podido verificar en las oficinas de la Contratista Veolia, la falta de distribución de avisos de cobranza dentro de los plazos establecidos, así como reaperturas no ejecutadas.</p>	<p>Se viene emitiendo cartas a los usuarios comunicando sus deudas, a fin de cumplir con lo establecido en la norma de Sunass, RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 039-2020-SUNASS-CD, para la emisión de cierres a partir del 04.01.2021.</p> <p>Se viene realizando cierres de servicio de agua de las tarifas Comercial, Industrial, Multifamiliares y 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 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
ENERO 2022**

	PRINCIPALES OCURRENCIAS	Medidas Adoptadas	ACCIONES PREVENTIVAS
MEDICIÓN Y FACTURACIÓN	<p>1. LOCALIDADES ORGANIZADAS PARA Oponerse con la instalación del medidor por primera vez.</p> <p>2. USUARIOS con conexiones sin medidor por más de 12 meses debido a la oposición individual.</p> <p>CERCADO DEL CALLAO ESTÁ 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 NINGUN TRABAJO EN LA CAJA.</p>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>SOBRE EL PUNTO 3. SE VIENE RECIBIENDO APOYO SOLO CON DOS EFECTIVOS POLICIALES, LO CUAL ES INSUFICIENTE.</p>	<p>1. SOBRE EL PUNTO 1, SE VIENE REALIZANDO CHARLAS INFORMATIVAS CON LA POBLACIÓN, EN COORDINACIÓN CON LOS DIRIGENTES.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>

Callao, 07 de febrero 2022

Carmen Chumioque Mogollón
Jefa del Equipo Comercial Callao (e)

Firmado digitalmente por:
CARMEN FREDESVIDA
CHUMIOQUE MOGOLLON
Motivo: Jefa Equipo
Comercial Callao (e)
Fecha: 07/02/2022 17:54:08-0500



	FORMULARIO	Código : DGMFO0032 Revisión : 02 Aprobado : C-SGI Fecha : 2021.10.19 Página : 1 de 2
	Informe de Tres Generaciones	

Objetivo de 1er / 2do Nivel Meta Sunass Principal Resultado Alcances del SGI: ISO 9001 ISO 14001 ISO 45001
 Indicador o Variable: Cobertura micromedición ISO/IEC 27001 ISO/IEC 17025 ISO/IEC 17020
 Mes / Periodo: Enero 2022 Objetivo:
 Programación: 100% Meta: 100%
 Ejecución: 99.66%

1. Acciones Planeadas	2. Acciones Realizadas	3. Resultados	4. Puntos Problemáticos						
<p>1. Para el incremento del nivel de micromedición en suministros que por primera vez se instala, se debe realizar charlas de sensibilización e informativas a la población para minimizar la oposición.</p> <p>2. Luego de generar la carga para la instalación del medidor, se tiene planeado reintentar la instalación, haciendo uso de la carta para la reprogramación, en la cual se comunica las consecuencias de la oposición, tales como el doble de la asignación y el cierre del servicio del agua.</p> <p>2. Para los casos de oposición con la reposición del medidor. Se tienen dos grupos, los casos antiguos y los casos nuevos.</p> <p>Para los casos antiguos se está haciendo una limpieza remitiendo</p>	<p>1. Se viene haciendo contacto con el dirigente para exponer nuestro plan de charlas a la población, lo cual permite sensibilizar a la población y reducir las oposiciones.</p> <p>2. Se aplicará la doble asignación a 808 suministros aproximadamente de las localidades de PJ Dulanto y Santa Cruz – Callao en el presente mes de febrero 2022, lo cual hará desistir a algunos usuarios con la oposición.</p> <p>2. Se viene cursando cartas preventivas de cierre a los usuarios que se oponen con la reposición del medidor que incluye la adecuación de la caja del medidor.</p>	<p>Cobertura Micromedición</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>Programado a Enero 2022</td> <td style="text-align: center;">94.20</td> </tr> <tr> <td>Ejecutado Enero 2022</td> <td style="text-align: center;">93.88</td> </tr> <tr> <td>% Ejecución</td> <td style="text-align: center;">99.66%</td> </tr> </table>	Programado a Enero 2022	94.20	Ejecutado Enero 2022	93.88	% Ejecución	99.66%	<p>1. Si bien efectuamos todos los esfuerzos para lograr colocar el medidor, pero también existe otro problema que es la inseguridad, luego de colocar el medidor, éste es sustraído.</p> <p>2. Se piensa considerar dentro de nuestro plan el colocar tapas especiales mas seguras para los casos donde existan casos reiterativos de robo o vandalismo del medidor.</p> <p>3. Otro problema es que la aplicación de la doble asignación también genera el incremento de reclamos.</p> <p>4. Otro problema que se ha presentado es que al momento de aplicar el cierre del servicio del agua debido a la oposición, el usuario también se opone al cierre del</p>
Programado a Enero 2022	94.20								
Ejecutado Enero 2022	93.88								
% Ejecución	99.66%								

	FORMULARIO	Código : DGMFO0032 Revisión : 02 Aprobado : C-SGI Fecha : 2021.10.19 Página : 2 de 2
	Informe de Tres Generaciones	

<p>cartas preventivas de cierre conforme lo establece la norma. Para los casos nuevos, que corresponden a los que en el presente mes se opusieron, se envía la carta preventiva de cierre para evitar que se acumulen en el tiempo y dar a conocer el usuario que dicha oposición va contra el Reglamento.</p>			<p>servicio, esto sumado a que solo contamos 02 efectivos policiales, hace muy difícil cumplir con los objetivos.</p>	
5. Acciones de Mejora Propuestas	Responsable	Plazo	6. Seguimiento	Fecha de Cumplimiento
<p>1. 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.</p> <p>-</p>	<p>Equipo Comercial Callao (Proceso de Medición y Facturación)</p>	<p>01 mes</p>	<p>Preparar un informe a la Gerencia Comercial sobre la necesidad del apoyo de diez efectivos policiales. Preparar un memorando al Equipo Protección y Vigilancia solicitando dicho apoyo.</p>	<p>31 de marzo de 2022</p>

Elaborado por: Carmen Chumioque Mogollón Firma: Fecha de elaboración: 07 / 02 / 2022

**ASPECTOS CRÍTICOS DE LA GESTIÓN COMERCIAL – EQUIPO COMERCIAL BREÑA
MES: ENERO 2022**

	PRINCIPAL OCURRENCIA	MEDIDAS ADOPTADAS	ACCIONES PREVENTIVAS
MEDICIÓN Y FACTURACIÓN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Carga laboral no cubierta por alto índice de ausencias por enfermedad, debido a la nueva variante del COVID-19. 2. Porcentaje elevado de cargas pendientes de instalación, reposición y/o cambio de medidores, debido a la falta de personal operativo (contratista), debido a la nueva variante del COVID-19. 3. Imposibilidad de levantamiento de las incidencias de lecturas por "Caja de Conexión no Ubicada". 	<ol style="list-style-type: none"> 1. En el mes de enero 2022, se han registrado ausencias por descanso médicos del 3 colaboradores del proceso Medición y Facturación, como consecuencia de la actual situación de contagios de la nueva variante del COVID-19, situación que conlleva a distribuir las cargas de trabajo (ITC / Resolución de Anomalías de Facturación, entre otras), entre el personal activo del proceso, generando incumplimientos en los plazos de respuesta, de los ITC (72 horas) y resolución de anomalías (6 días hábiles), considerando que las cargas asignadas a cada analista superaba la capacidad operativa en relación al horario laboral. Con la finalidad de cumplir con los tiempos de respuesta de los ITC, se coordinó con el proceso AC para que los ITC pasarán al proceso con la ausencia de documentación de sustento, a fin de agilizar su trámite, quedando el compromiso de regularizar dicha documentación cuando el expediente llegue a la instancia de apelación. De otro lado, se distribuyó entre el 100% del personal activo de MyF, las anomalías de facturación, dando prioridad a esta actividad para su solución. 2. En reunión de trabajo con la CONTRATISTA ACCIONA AGUA, se ha acordado nivelar las cargas de instalación, cambio y/o reposición de medidores para el mes de febrero 2022, al verse éstas afectadas en su cumplimiento, por el aislamiento y descansos médicos de las cuadrillas completas que desarrollan la actividad. 3. La actividad de ubicación de caja de conexiones no ubicadas, no se encuentra inmersa en el contrato de gestión con ACCIONA, debiéndose encomendar esta actividad al EOMR-B, no obstante, dicho equipo ha informado, respecto a las más de 600 órdenes de servicio remitidas para su atención, que su capacidad operativa sólo les permite atender 27 ubicaciones de conexiones, lo cual resulta insuficiente la carga de imposibilidades registradas, inclusive de manera reiterativa. No obstante, en reunión con la CONTRATISTA ACCIONA se ha acordado la atención de los casos más representativos, por tarifa y número de unidades de uso, para su ubicación con piques y de ser el caso, el uso del georadar. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dejar sin efecto el retorno al trabajo presencial, ante el alto índice de contagios que conlleva a la licencia por descanso médico, reduciendo la capacidad operativa del proceso. Coordinación con el Responsable de AC para la implementación de filtros orientados a atender en ventanilla aquellos casos de promedios mal aplicados (por el OPEN-SGC), y por montos mayores con los analistas de MyF a efectos de proceder a corregir la facturación sin necesidad de registrar un proceso administrativo de reclamo. La eliminación de ITC en casos de reclamos extemporáneos, los cuales no ameritan pronunciamiento de fondo y, por lo tanto, la sustentación de la facturación. 2. Con la finalidad de cumplir con la ejecución de las cargas pendientes de enero 2022, se ha entregado una carga menor (2500) a la programada (4500), existiendo el compromiso de regularizar su diferencia en el mes de marzo 2022, con el sinceramiento de todas las cargas al cierre de febrero 2022. 3. En coordinación con el GCA se ha consolidado la cantidad de órdenes de servicio generadas a nivel del equipo, a fin de identificar, luego de añadir información como el tipo de tarifa y consumos promedios, aquellos casos que se trabajarían en el mes de febrero con la CONTRATISTA (30 casos como piloto para evaluar la efectividad de la gestión).

**ASPECTOS CRÍTICOS DE LA GESTIÓN COMERCIAL – EQUIPO COMERCIAL BREÑA
MES: ENERO 2022**

	PRINCIPAL OCURRENCIA	MEDIDAS ADOPTADAS	ACCIONES PREVENTIVAS
ATENCIÓN AL CLIENTE	Sobre carga de trabajo por contagios en el personal (03), debido la nueva variante del COVID-19.	Se coordinó con el personal, redistribuyendo las actividades a fin de no afectar el normal funcionamiento del proceso.	Se coordinó con la Jefatura del Equipo a fin de priorizar el trabajo remoto, para no afectar las actividades del proceso.



Elaborado por: Carlos Malaver Heredia
Jefe Equipo Comercial Breña (e)

Ficha: 11453

Mes: enero 2022

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

Enero - 2022

	PRINCIPALES OCURRENCIAS	MEDIDAS ADOPTADAS	ACCIONES PREVENTIVAS
EC-AV	<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, 56 en el 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"> - Cierre de la Agencia Cieneguilla. - Atención en la Agencia La Molina con sólo Pagos (Contratista Hermes). - Concentración de la atención presencial en la O.C. Ate Vitarte. - 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, Medición y Facturación. 	<p>Memorando N° 107-2022-EC-AV, Memorando N° 1274-2021-EC-AV y Memorando N° 1778-2019-EC-AV con las necesidades de personal.</p> <p>Memorando N° 189-2022-EC-AV solicitando a la GRH la contratación de practicantes pre-profesionales.</p>
MEDICION Y FACTURACION	<p>La ejecución contractual del Servicio de Actividades Comerciales y Operativas – SACO concluye en Setiembre 2022 y tenemos poco saldo contractual para la instalación masiva de medidores.</p> <p>Se mantiene la problemática con las comisarias del sector para la entrega de las denuncias y/o constataciones policiales por oposición durante el estado de emergencia sanitaria.</p> <p>Imposibilidades en campo para cambio o instalación de medidor: conexiones no ubicadas, limitada capacidad de sensibilizadores, sinceramiento del estado de conexiones en el catastro.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar la selección de la carga de manera priorizada. - Trabajos de registros audiovisuales o Avisos de Movimiento de Medidor - AMM debidamente firmados. - Notificación de cartas con plazo a fin de persuadir al usuario para levantar la oposición. - Coordinación con contratista Acciona para el trabajo de sensibilización. Personal sensibilizadores es compartido con los otros dos Equipos Comerciales integrantes del Ítem 02. 	<p>La actividad Instalación del medidor ha superado la carga contractual programada en las Bases del Concurso Público N°001-2019-SEDAPAL (mayor al 135%); por lo que se está evaluando reemplazar algunos cambios de medidor por contrastaciones de oficio para asegurar el cumplimiento de la normativa.</p> <p>Información visual de encarte en los recibos a fin de persuadir al usuario que se oponen a la instalación del medidor.</p> <p>Sinceramiento del catastro respecto al estado de conexiones en campo para evitar reprocesos (baja forzada, conexiones retiradas de campo).</p>

	<p>Se mantienen las oposiciones de los clientes ante incumplimientos de los Proyectos informados para rehabilitación de Redes por la Gerencia de Obras.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinación con el área gestión social de proyectos respecto al estado de los mismos y avances. 	<p>Capacitación al personal de campo de la contratista para la implementación de mejoras en las estrategias persuasivas de contacto con el usuario.</p>
<p>GESTIÓN RECAUDACIÓN Y COBRANZA</p>	<p>Nuevamente tuvimos un embalse de cierre de servicio en el ciclo 10, la carga salió domingo 30, de los distritos Lurigancho con 3103 órdenes de cierres y Huarochirí 2735 ordenes.</p> <p>Debido a la tercera ola del Covid 19 y su variante Omicrón, se incrementó personal con descanso medico en el GRyC (3 personas), además 1 personal con licencia sin goce y otros con descanso físico vacacional programado, es decir estuvimos trabajando con aprox. el 50% de nuestra capacidad operativa.</p> <p>Aun se continúan generando cierres en el sistema comercial a clientes que están en plazo para presentar sus recursos de reconsideración y/o apelación (impugnación). Asimismo, el sistema comercial, por alguna inconsistencia no está generando cierres de servicio de agua a algunos clientes, que tienen 2 recibos vencidos de agua y/o una cuota convenio vencida. Asimismo, ha generado cierres a clientes con un recibo vencido, cuando no corresponde.</p> <p>En relación a las Solicitudes de Atención de problemas no relativos a la facturación, relacionadas al proceso, seguimos realizando acciones y reprocesos que podrían estar automatizados, para cumplir con la RCD N 012-2020-SUNASS-CD, Art 3 referidos a las formas y</p>	<ul style="list-style-type: none"> - La carga de trabajo se estuvo atendiendo de manera gradual, a partir del 31.01.2022. - Se amplió el horario de atención en las oficinas de pago de Hermes.} - Se aseguró la atención de financiamientos en presencial hasta los sábados inclusive a través de personal propio (módulo créditos CS AV). - Priorización de acciones, en recaudación (distribución de comprobantes de pago y labores de Cajero Mayor), con plazos, atención de requerimientos y oficios, elaboración de informes técnicos para reclamos y en cobranza (cierres y reaperturas, cargas de ejecutivos de cuenta y preventivas de cierre). - Limitamos las acciones de análisis para la cobranza, sinceramiento, cartas notariales, castigo y supervisión de campo. - Para la 1º inconsistencia, se continúa con cruces diarios de información (durante el ciclaje de cierres) de las órdenes de cierre, con la data de los reclamos atendidos, a fin de evitar cerrarles el servicio. - Con la 2º inconsistencia se ha revisado y remitido una data al EGCM para el reproceso, aun no se tiene respuesta. - Sobre el tercer caso, se ha reportado a mesa de ayuda, para las verificaciones pertinentes. - Coordinaciones con la Líder de Grupo a fin de automatizar en el corto plazo, ya que los formatos 1 deberían ser remitidos de manera automática al recepcionarse las solicitudes vía teléfono generando los acuses de envío de información. 	<p>Coordinaciones con la contratista Acciona con la finalidad que amplíen su capacidad operativa.</p> <p>Se ha reducido el aforo en las oficinas y se ha realizado un cronograma para el trabajo semi presencial y así reducir el riesgo de contagio.</p> <p>Según las coordinaciones con la Líder de Grupo de Trabajo y con Administración del Sistema Open nos indicaron que debíamos a) Seguir realizando los cruces de información hasta que se supere la inconsistencia. b) Informar los casos observados para que revisen las causas y las puedan superar.</p> <p>En el formato 1 se viene enviando al cliente por correo al cliente, con acuse de correo, caso por caso.</p> <p>Se debe asegurar que la cuenta de correo electrónico de SEDAPAL permita recibir los acuses de correo.</p>

	<p>medios de presentación de las mismas y el Art 4 sobre la conformidad de la solución, para lo cual la empresa prestadora debe llenar el formato 1, consignando el teléfono y correo, con la autorización expresa de cursar comunicaciones y remitirlo al correo electrónico del reclamante o solicitante para su conformidad.</p> <p>Asimismo, ETIC ya confirmo mediante Memorando Circular N°023-2021-ETIC, que las cuentas GMAIL, no emiten confirmación del envío o acuse.</p> <p>Los comprobantes de pago que se encuentran disponibles en el OPEN SGC y en AQUANET no se muestran tal como lo emite la empresa editora Enotria, y el TRASS ha invalidado las acciones de cierre y reapertura, y ordenado a la Empresa Prestadora anular los cargos por Costo Cierre 15 mm” y “Costo de Reapertura 15 mm” incluidos en la facturación del mes de abril de 2021, debido que estaríamos incumpliendo el numeral 3.1. del artículo 3 de la Resolución de Consejo Directivo N° 039-2020-SUNASS-CD, cuyo cumplimiento solo se observa en la tira y retira de los comprobantes impresos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Hasta la implementación, dicha acción viene siendo realizada por el personal propio de Sedapal. - En cuentas Gmail, estamos notificando a los correos electrónicos, y adicional acudiendo de manera presencial con el Formato 1, para que nos brinde su conformidad, para los casos que no se haya recibido el acuse. - Se ha remitido el Memorando 1848-2021-ECAV a fin de que el sistema Open SGC muestre tal como se emiten físicamente. - Como ya se ha informado, se está realizando una labor adicional (reproceso), realizando consultas en el repositorio de recibos del FTP, para acceder a los recibos y remitir esa versión, en los informes técnicos que forman parte de los expedientes de reclamo. 	<p>El repositorio en FTP que muestra los recibos tal como los imprime Enotria debería ser más amplio y abarcar mayor cantidad de meses de consulta, al menos permitir visualizar los recibos del 2021 hasta que se implemente la visualización de los comprobantes tal como los recibe el cliente. Sobre el particular, el Equipo Gestión Comercial ha realizado el requerimiento al ETIC, con Memorando N° 1322 - 2021-EGCM.</p>
<p style="text-align: center;">GESTIÓN DEL CATASTRO</p>	<p>En el sistema comercial Open SGC, existe el distrito San Antonio de Huarochiri y sus localidades; pero en el reporte de Código de Calles de donde se extrae la información para las implantaciones masivas no aparece el distrito de San Antonio de Huarochirí ni las localidades ni calles.</p> <p>Código de ruta errado asignado para el distrito San Antonio de Huarochiri (N° 61 en el cronograma comercial).</p>	<p>Identificado el problema se genera un TICKET N° 2021-033479 a través de Mesa de ayuda, con la finalidad de que atiendan el requerimiento.</p> <p>Coordinación con personal del Equipo Gestión Comercial y Micromedición con la finalidad que se actualice la ruta del distrito San Antonio de Huarochiri, al N° 716 que es el correspondiente.</p>	<p>El Equipo Tecnologías de la Información y Comunicaciones realizó las acciones para que se visualicen los códigos de calle y localidades que no aparecían, dando solución al requerimiento.</p> <p>Seguimiento y revisión del cronograma comercial.</p>

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

	PRINCIPALES OCURRENCIAS	MEDIDAS ADOPTADAS	ACCIONES PREVENTIVAS
GESTIÓN DE CATASTRO COMERCIAL	<ul style="list-style-type: none"> Debido al alto número de descansos médicos por contagios por COVID-19 en el ESCE y la programación de vacaciones en el presente mes, el Grupo catastro trabajó hasta con el 40% de sus colaboradores, lo que obligó a duplicar esfuerzos a fin de cumplir las actividades. Inclusive se apoyó con un personal GCA al Grupo atención al cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> Distribución de actividades críticas entre los colaboradores disponibles para cumplir con la atención de inspecciones y elaboración de informes técnicos solicitadas principalmente por el área de atención al cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> Se ha creado una compartida en la red con procedimientos de actividades prioritarios de atención de suceder eventos como el sucedido. Se ha creado un archivo en la ruta compartida con la programación de vacaciones 2022 a fin de racionalizar el DFV.
GESTIÓN RECAUDACIÓN Y COBRANZA	<ul style="list-style-type: none"> 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. 	<ul style="list-style-type: none"> 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 los 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. En el mes de enero 2022 se ha elaborado los 02 primeros Informes Técnicos (Gudelia Human Porras y Silvio Callihuanca Vilca) con los cuales se requerirá al EGCM la anulación de las Resoluciones de Determinación (RDs) contando con el VoBo de la GC (por la magnitud de las deudas). 	<ul style="list-style-type: none"> Esta acción de sinceramiento de la deuda de fuente propia se realizará caso por caso, teniendo como meta mensual: 02 casos. <div style="text-align: right;">  <p>Firmado digitalmente por: RICARDO FERNANDO JESUS ALCAZAR MACAVA Motivo: Jefe Equipo Servicios y Clientes Especiales Fecha: 07/02/2022 15:21:02-0500</p> </div>

GESTIÓN DE INCORPORACIÓN DE CONEXIONES	<ul style="list-style-type: none"> Desde el mes de setiembre 2021 en que se trasladó la actividad de Incorporación de Pozos al GF-GIC, se han desarrollado campañas de inspección, así como también para casos individuales, teniendo como resultado un número significativo de oposiciones a las inspecciones, a pesar que se comunica mediante Carta la fecha de la inspección a fin que el Usuario de las facilidades para el ingreso del personal del Contratista. 	<ul style="list-style-type: none"> Se elaboró un modelo de Carta Notarial que comunica las normas que facultan a SEDAPAL a realizar las inspecciones; así como también, las sanciones que aplica la Autoridad Nacional del Agua por impedir se realicen las inspecciones; sin embargo, a pesar de ello, todavía se registran casos en los que no permiten el ingreso, impidiéndose que se cumpla con las disposiciones dadas en la Ley de Recursos Hídricos 29338, en el D.L. 1185 y en el Reglamento del Servicio de Monitoreo y Gestión de Uso de Aguas Subterráneas. 	<ul style="list-style-type: none"> Se ha programado una reunión Interinstitucional con los representantes de la Autoridad Nacional del Agua a fin de establecer acciones conjuntas que permita cumplir con las disposiciones establecidas en la normatividad señalada.
---	---	--	---

MEDICIÓN Y FACTURACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Desde el mes de julio 2021 se viene instalando medidores ultrasónicos con radiofrecuencia de 15mm y 20mm. Una de las características de dichas instalaciones es que la tapa de la caja portamedidor se asegura con un perno que impide su apertura. 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 cuente con una verificación del estado del medidor y la conexión y se viene facturando el consumo sin la validación de una inspección. 	<ul style="list-style-type: none"> 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. Mediante Informe N° 02-2022-EGM-TELM 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 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. 	<ul style="list-style-type: none"> 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. Mediante correo de fecha 02.02.2022 se ha solicitado a la jefatura opinión respecto a la alternativa propuesta; asimismo, se ha solicitado a la colaboradora del ESCE que participa en el Grupo de Trabajo SACO se revise si en las bases del nuevo contrato se ha considerado una alternativa para realizar la inspección.
-------------------------------	--	---	--

ATENCIÓN AL CLIENTE

- Durante el mes de enero del 2022 se reportaron un gran porcentaje de descansos médicos, debido a los contagios por Covid-19, llegando a trabajar el Proceso de atención al Cliente hasta con sólo 02 colaboradores en algunos días.

Asimismo, cabe indicar que, durante el mes de enero del 2022, el Equipo Servicios y Clientes Especiales declaró Fundados – 12 e Infundados – 76.

Habiendo reportado el Equipo Gestión Comercial y Micromedición de acuerdo a sus reportes mensuales para enero del 2022, los días promedio de atención de reclamos por parte del Equipo Servicios y Clientes Especiales lo siguiente:

1. Días promedio red - 30.2
2. Días promedio Fuente Propia – 39.2

EQUIPOS COMERCIALES	2021	2022
	DIC	ENE
E. CLIENTES ESPECIALES	23.0	30.2
FUENTE PROPIA	41.3	39.2
Días promedio de solución de reclamos	32.2	34.7

FUENTE: Información Comercial –enero 2022 - EGCyM

- Conforme, advierte del cuadro indicado líneas arriba, durante el mes de enero del 2022, se incrementó el promedio de atención de reclamos de la red y se disminuyó el promedio de atención de reclamos de fuente propia, con relación al promedio de atención de diciembre del 2021, debiendo indicar que se ha incrementado debido a la falta de personal.

- Se analizaron los resultados emitidos por el EGCyM con los analistas de Atención al Cliente, se priorizarán la atención de los reclamos de Fuente Propia para bajar los días promedio, (sin descuidar los reclamos de RED),

- Mediante correo de fecha 27.01.2022 se solicitó al Jefe de Equipo del ESCE, apoyo de un personal de otro proceso (debido a que el colaborador encargado de gestionar y dar trámite a los recursos de apelación de los usuarios de SEDAPAL), se encontraba con descaso médico, y de esta manera remitir los recursos al TRASS de la SUNASS dentro del plazo previsto en el marco legal sobre la materia.

- Se ha renovado una vez más a los analistas la obligación de revisar la carga de trabajo asignada en el Open SGC, y den prioridad a los reclamos con mayor antigüedad y de esta manera se atiendan dentro del plazo de ley.



Firmado digitalmente por:
RICARDO FERNANDO JESUS
ALCAZAR MACAVA
 Motivo: Jefe Equipo
 Servicios y Clientes Especiales
 Fecha: 07/02/2022 15:21:33-0500