Dirección de Usuarios

Reporte diario de atención a usuarios al 20 de abril de 2024

- ✓ Atenciones por región, canal y tipo de consulta.
- ✓ Casos frecuentes y seguimiento a los de mayor relevancia.
- ✓ Atenciones por tipo de prestador y territorio (urbano, rural y pequeñas ciudades).
- ✓ Atenciones en el ámbito de Sedapal (por distrito y tipo de casos).
- ✓ Evolución anual de atenciones y balance 2023

Sunass
El regulador del agua potable

N° Atenciones del sábado 20 de abril: 99

Oficinas de Sunass	
Piura	60
Lima Metropolitana y Callao	28
Lima provincias	11
TOTAL	**99**

Por canal		
Presencial		14
Telefónico		46
WhatsApp		0
Correo electrónico		0
Mesa de partes		0
Campaña de orientación		0
Campaña en prestador		39
Redes sociales		0
TOTAL		**99**

Por tipo de casos		
Comercial		50
Operacional		28
Otros		19
Expedientes TRASS		2
TOTAL		**99**

En lo que va del 2024...

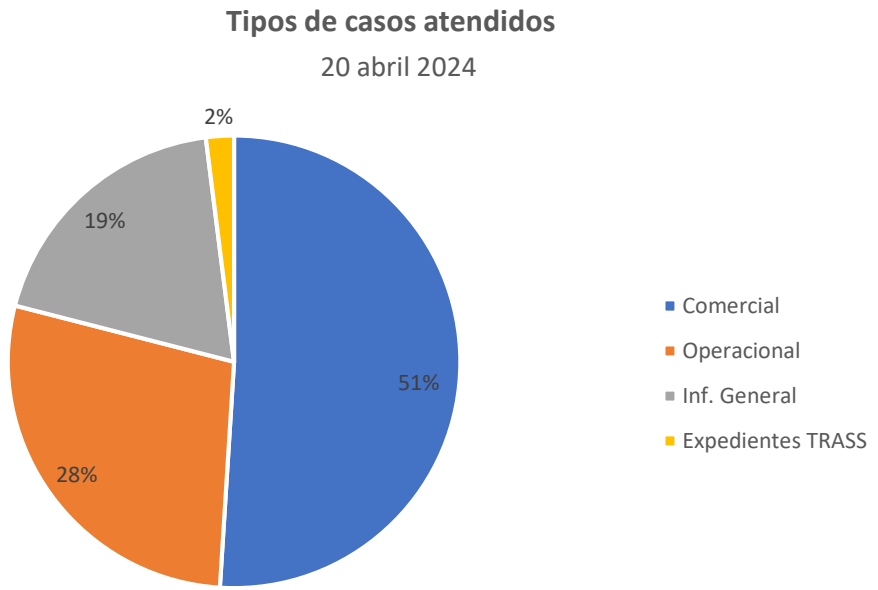
43278 orientaciones

Fuente: Plataforma de atención al usuario (ODS – OAU) / Dirección de Usuarios – Sunass | ***Fecha: 20/04/2024***

Sunass
El regulador del agua potable

Casos operacionales más frecuentes sábado 20 de abril

OPERACIONALES	N°	%
Problemas con alcantarillado	7	25%
Falta de agua en conexión domiciliaria	6	21%
Falta de agua en la zona	5	18%
Aniego por rotura de tubería de agua	1	4%
Aniego por rotura de tubería de desagues	0	0%
Otros	9	32%
TOTAL	**28**	**100%**



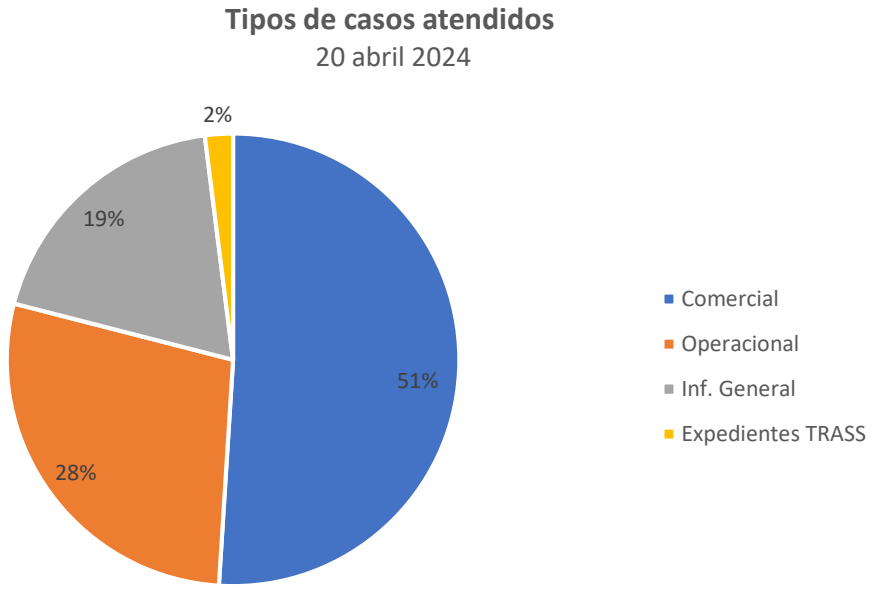
En lo que va de 2024...
14708 casos operacionales

Fuente: Plataforma de atención al usuario (ODS – OAU) / Dirección de Usuarios – Sunass ***|Fecha: 20/04/2024***

Sunass
El regulador del agua potable

Casos comerciales más frecuentes del sábado 20 de abril

COMERCIALES	N°	%
Procedimiento de reclamos	32	64%
Consumo elevado	7	14%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	3	6%
Facturación excesiva	2	4%
Facturación indebida	2	4%
Pedido de medidor	2	4%
Problemas con la facturación	1	2%
Problemas con el acceso al servicio	1	2%
TOTAL	**50**	**100%**



En lo que va de 2024...

20919 casos comerciales

Fuente: Plataforma de atención al usuario (ODS – OAU) / Dirección de Usuarios – Sunass ***|Fecha:20/04/2024***

Sunass
El regulador del agua potable

Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Lima / Cañete / Lunahuaná Falta de agua en el distrito de Lunahuaná, para reparación de fuga de agua potable en la plaza de armas. **(Redes Sociales)**	SUNASS, a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) Cañete, tomó conocimiento a través de las redes sociales de la EP Emapa - Cañete, sobre la restricción del servicio de agua potable en el distrito de Lunahuaná el 19.04.24, donde indicó que la suspensión es para la reparación de fuga de agua potable, ubicada en las inmediaciones de la plaza de armas de dicho distrito. Asimismo, la OAU Cañete se comunicó con el personal de operaciones de la E.P, quien manifestó que el servicio ya ha sido restablecido en horas de la madrugada 4:00 horas. Finalmente la OAU se comunicó con los usuarios de la zona afectada quienes confirmaron el establecimiento del servicio.	**FINALIZADO**

7Fuente: Plataforma de atención al usuario (ODS – OAU) / Dirección de Usuarios – Sunass ***\|Fecha:20/04/2024***

Sunass
El regulador del agua potable

Atención por canal de atención del sábado 20 de abril

OFICINA SUNASS	Presencial	Telefónico	Redes Sociales	Correo elect.	Mesa partes	Campaña	Prestador	WhatsApp	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	688
Áncash - Chimbote	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1075
Áncash – Huaraz	0	0	0	0	0	0	0	0	0	575
Apurímac	0	0	0	0	0	0	0	0	0	531
Arequipa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1725
Ayacucho	0	0	0	0	0	0	0	0	0	678
Cajamarca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	502
Cusco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	731
Huancavelica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	531
Huánuco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	696
Ica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	559
Junín	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1282
La Libertad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1251
Lambayeque	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1470
Lima Metropolitana y Callao	12	16	0	0	0	0	0	0	28	20183
Lima provincias	2	9	0	0	0	0	0	0	11	1794
Loreto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	497
Madre de Dios	0	0	0	0	0	0	0	0	0	572
Moquegua	0	0	0	0	0	0	0	0	0	487
Pasco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	472
Piura	0	21	0	0	0	0	39	0	60	3577
Puno	0	0	0	0	0	0	0	0	0	581
San Martín	0	0	0	0	0	0	0	0	0	819
Tacna	0	0	0	0	0	0	0	0	0	944
Tumbes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	570
Ucayali	0	0	0	0	0	0	0	0	0	488
TOTAL	14	46	0	0	0	0	39	0	99	43278

Sunass
El regulador del agua potable

Atención por tipo de casos del sábado 20 de abril

OFICINA SUNASS	Operacional	Comercial	TRASS	INFO. GRAL.	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	0	0	0	0	0	688
Áncash - Chimbote	0	0	0	0	0	1075
Áncash – Huaraz	0	0	0	0	0	575
Apurímac	0	0	0	0	0	531
Arequipa	0	0	0	0	0	1725
Ayacucho	0	0	0	0	0	678
Cajamarca	0	0	0	0	0	502
Cusco	0	0	0	0	0	731
Huancavelica	0	0	0	0	0	531
Huánuco	0	0	0	0	0	696
Ica	0	0	0	0	0	559
Junín	0	0	0	0	0	1282
La Libertad	0	0	0	0	0	1251
Lambayeque	0	0	0	0	0	1470
Lima Metropolitana y Callao	6	18	2	2	28	20183
Lima provincias	5	4	0	2	11	1794
Loreto	17	28	0	15	60	497
Madre de Dios	0	0	0	0	0	572
Moquegua	0	0	0	0	0	487
Pasco	0	0	0	0	0	472
Piura	0	0	0	0	0	3577
Puno	0	0	0	0	0	581
San Martín	0	0	0	0	0	819
Tacna	0	0	0	0	0	944
Tumbes	0	0	0	0	0	570
Ucayali	0	0	0	0	0	488
TOTAL	28	50	2	19	99	43278

Tipo de casos por EPS (1)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	20 abril de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	4	14	2	2	22	12998
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	0	3	0	1	4	3566
3	EPS GRAU S.A.	Piura	19	29	0	15	63	6106
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	0	0	0	0	0	2918
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	0	0	0	0	0	1042
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	0	0	0	0	0	1927
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	0	0	0	0	0	1486
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	1	1	0	0	2	988
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	0	1	0	0	1	827
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	0	0	0	0	0	1123
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	0	0	0	0	0	579
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	4	0	0	1	5	615
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	0	0	0	0	0	788
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	0	0	0	0	0	511
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	0	1	0	0	1	508
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	0	0	0	0	0	350
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	0	0	0	0	0	640
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	0	0	0	0	0	491
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	0	0	0	0	0	496
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	0	0	0	0	0	473
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	0	0	0	0	0	384
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	0	0	0	0	0	160
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	0	0	0	0	0	391
24	EMAPA HUANCAVELICA S.A.	Huancavelica	0	0	0	0	0	287
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	310

Fuente: Plataforma de atención al usuario (ODS – OAU) / Dirección de Usuarios – Sunass ***|Fecha 20/04/2024***

Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	20 abril de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
26	EPS SEMAPACH S.A.	Ica	0	0	0	0	0	213
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	0	0	0	0	0	118
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	310
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	0	0	0	0	0	391
30	EMAPISCO S.A.	Ica	0	0	0	0	0	178
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	0	1	0	0	1	89
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	0	0	0	0	0	92
	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	5
33	EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.	Junín	0	0	0	0	0	64
34	EPSSMU S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	178
35	EPS MARAÑON S.R.L.	Cajamarca	0	0	0	0	0	106
36	EPS SEDAJULIACA S.A.	Puno	0	0	0	0	0	59
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	0	0	0	0	0	159
38	EMSAP CHANKA S.A.	Apurímac	0	0	0	0	0	20
39	EPS SIERRA CENTRAL S.R.L	Junín	0	0	0	0	0	29
40	EPS MOYOBAMBA S.A.	San Martín	0	0	0	0	0	76
41	EPS NOR PUNO S.A.	Puno	0	0	0	0	0	16
42	EMAPAB S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	40
43	EPS EMAQ S.R.L.	Cusco	0	0	0	0	0	10
44	EPS RIOJA S.A.	San Martín	0	0	0	0	0	26
45	EMSAPA YAULI LA OROYA S.R.L.	Junín	0	0	0	0	0	15
46	EMAPAVIGS S.A.	Ica	0	0	0	0	0	9
47	EMSAPA CALCA S.A	Cusco	0	0	0	0	0	3
48	EMPSSAPAL S.A.	Cusco	0	0	0	0	0	4
49	EMAPA Y S.R.L.	Puno	0	0	0	0	0	3
50	EPS AGUAS DEL ALTIPLANO S.R.L.	Puno	0	0	0	0	0	6
TOTAL			28	50	2	19	99	39609

Fuente: Plataforma de atención al usuario (ODS – OAU) / Dirección de Usuarios – Sunass | ***Fecha: 20/04/2024***

Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

Nº	DISTRITO	20 abril de 2024					En lo que va de 2024
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	0	1	0	0	1	1143
2	Comas	2	4	0	2	8	1141
3	San Juan De Lurigancho	0	4	0	0	4	1821
4	Villa El Salvador	1	1	0	0	2	423
5	Independencia	0	0	0	0	0	395
6	Callao	0	0	1	0	1	818
7	Puente Piedra	0	0	1	0	1	620
8	Ate	0	0	0	0	0	525
9	Ventanilla	0	1	0	0	1	453
10	Santiago De Surco	0	0	0	0	0	299
11	Lima	0	0	0	0	0	505
12	Carabayllo	0	0	0	0	0	672
13	Los Olivos	0	0	0	0	0	471
14	La Victoria	0	0	0	0	0	164
15	Villa María Del Triunfo	0	0	0	0	0	366
16	La Molina	0	0	0	0	0	164
17	Santa Anita	0	0	0	0	0	148
18	Ancón	0	0	0	0	0	54
19	Bellavista	0	0	0	0	0	127
20	Lurín	0	0	0	0	0	69
21	Breña	0	0	0	0	0	128
22	Rímac	0	0	0	0	0	412
23	Chorrillos	0	0	0	0	0	217
24	San Bartolo	0	0	0	0	0	8
25	Otros	1	3	0	0	4	3823
	TOTAL	**4**	**14**	**2**	**2**	**22**	12998

Fuente: Plataforma de atención al usuario (ODS – OAU) / Dirección de Usuarios – Sunass ***|Fecha: 20/04/2024***

Tipo de casos fuera del ámbito de EP

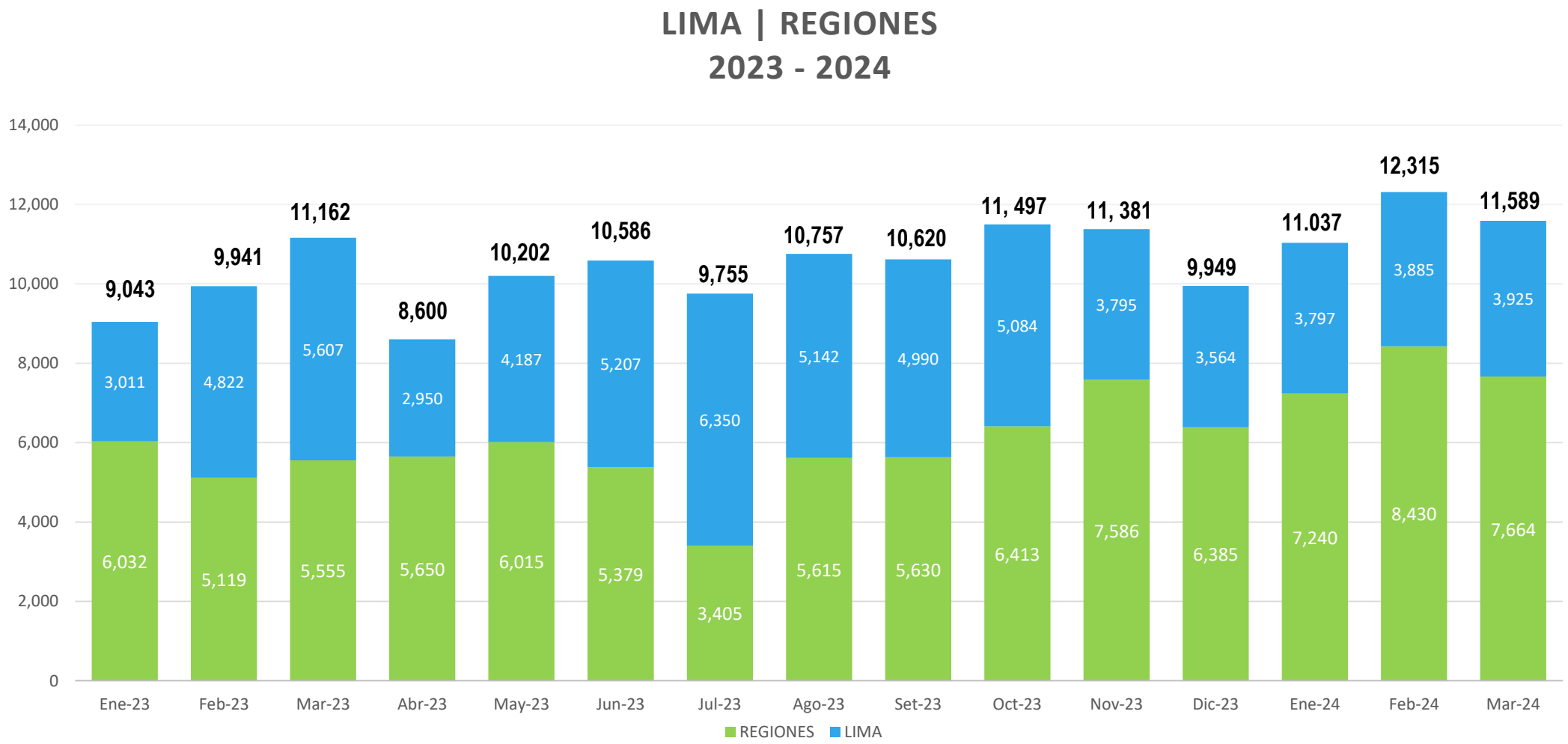
en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano

20 abril del 2024							
Nº	PRESTADOR	OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	Total	En lo que va de 2024
1	ZONAS RURALES	0	0	0	0	0	**720**
2	PEQUEÑAS CIUDADES	0	0	0	0	0	**145**
3	OTRO ÁMBITO URBANO	0	0	0	0	0	**64**
	TOTAL	0	0	0	0	0	**929**

Fuente: Plataforma de atención al usuario (ODS – OAU) / Dirección de Usuarios – Sunass ***|Fecha 20/ 04/2024***

Sunass
El regulador del agua potable

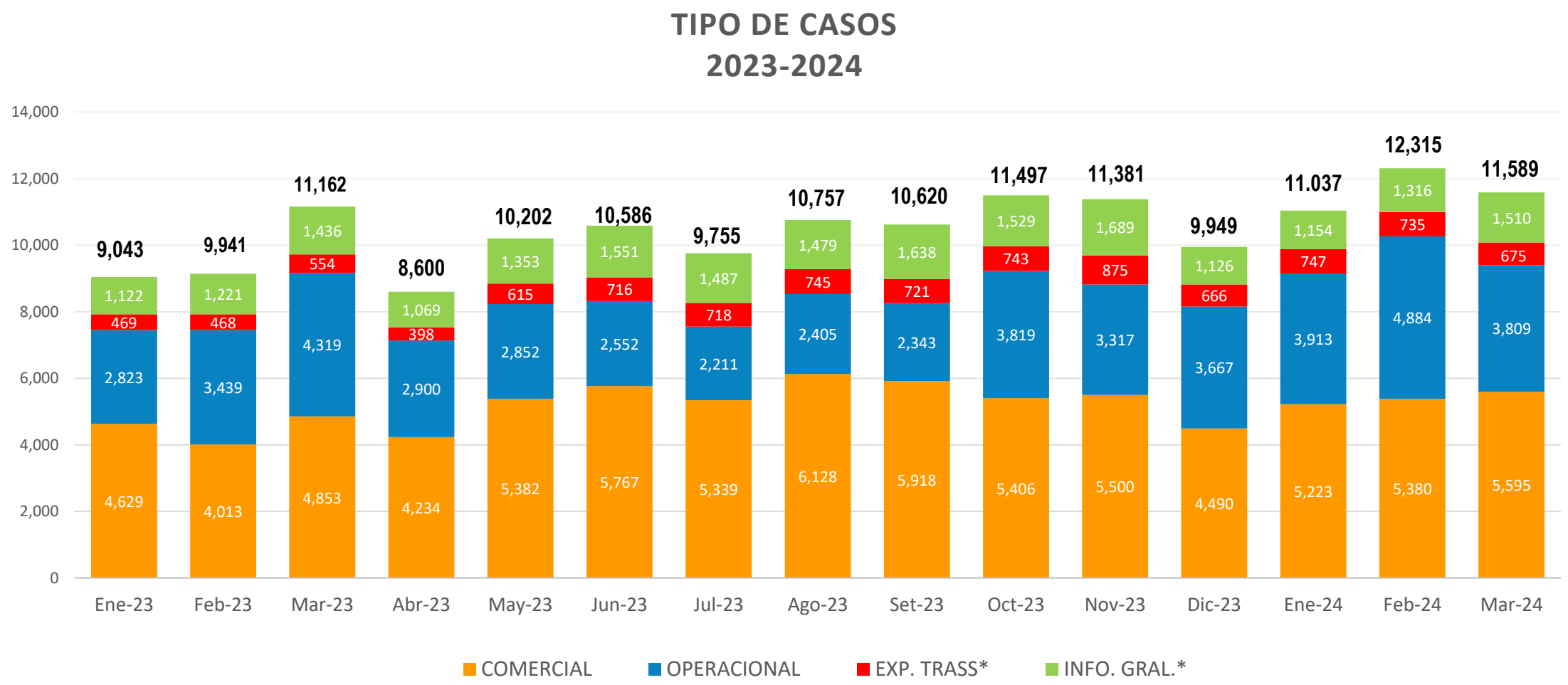
Evolución mensual de atenciones 2023 -2024



En marzo 2024 se evidencia un crecimiento del ***3%*** *, en relación a marzo 2023. En el acumulado del periodo enero - marzo 2024 se registró un crecimiento del 16% en comparación al 2023.*

Sunass
El regulador del agua potable

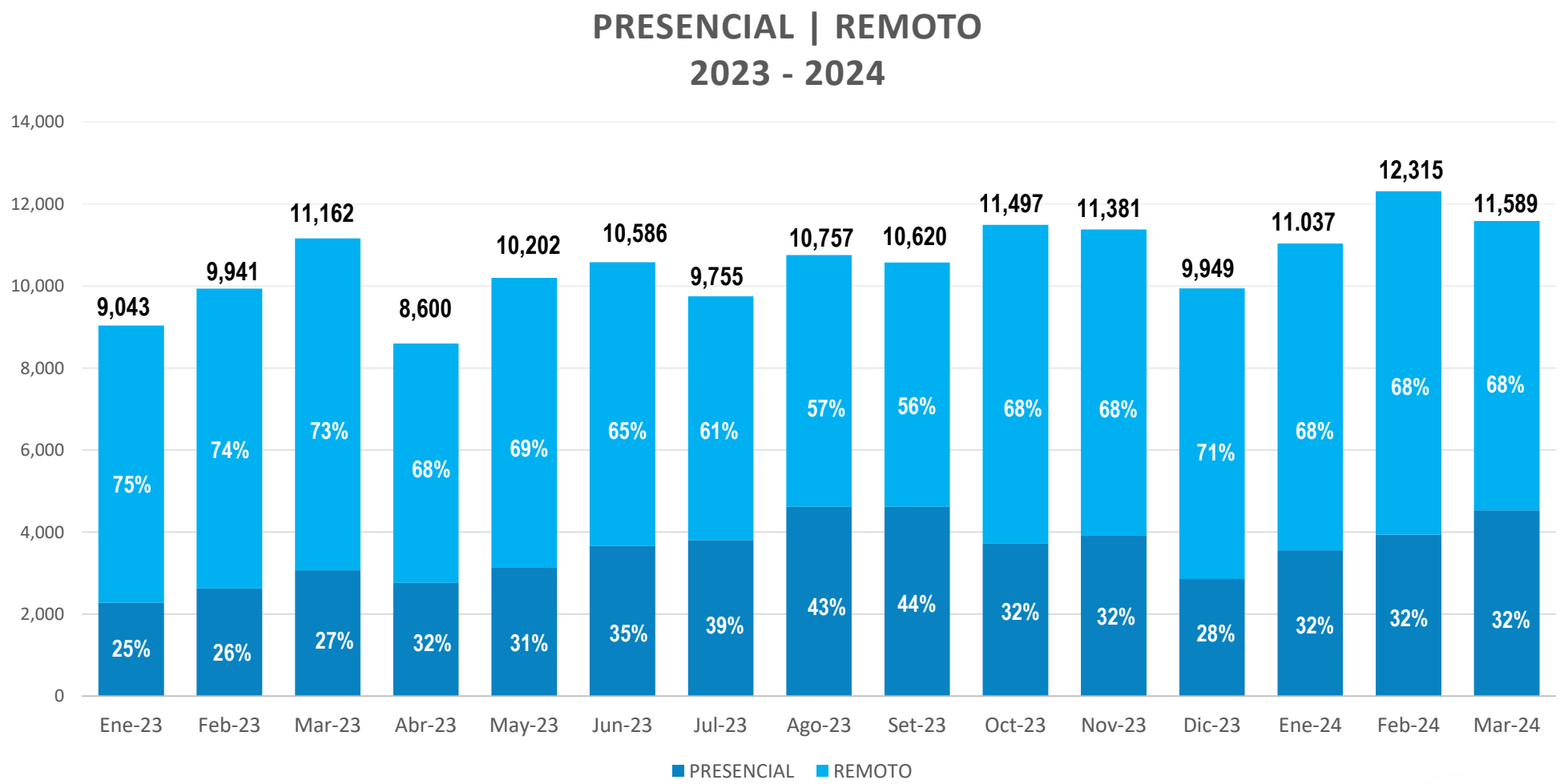
Evolución mensual por tipos de casos 2023 - 2024



** En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".*

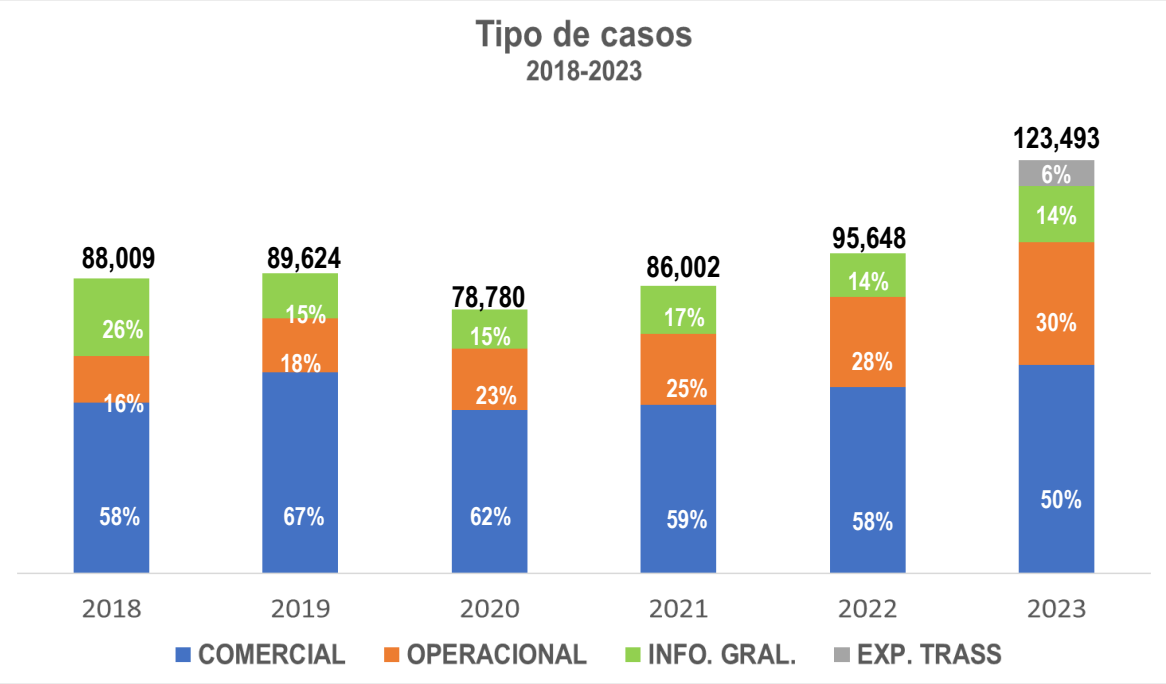
Sunass
El regulador del agua potable

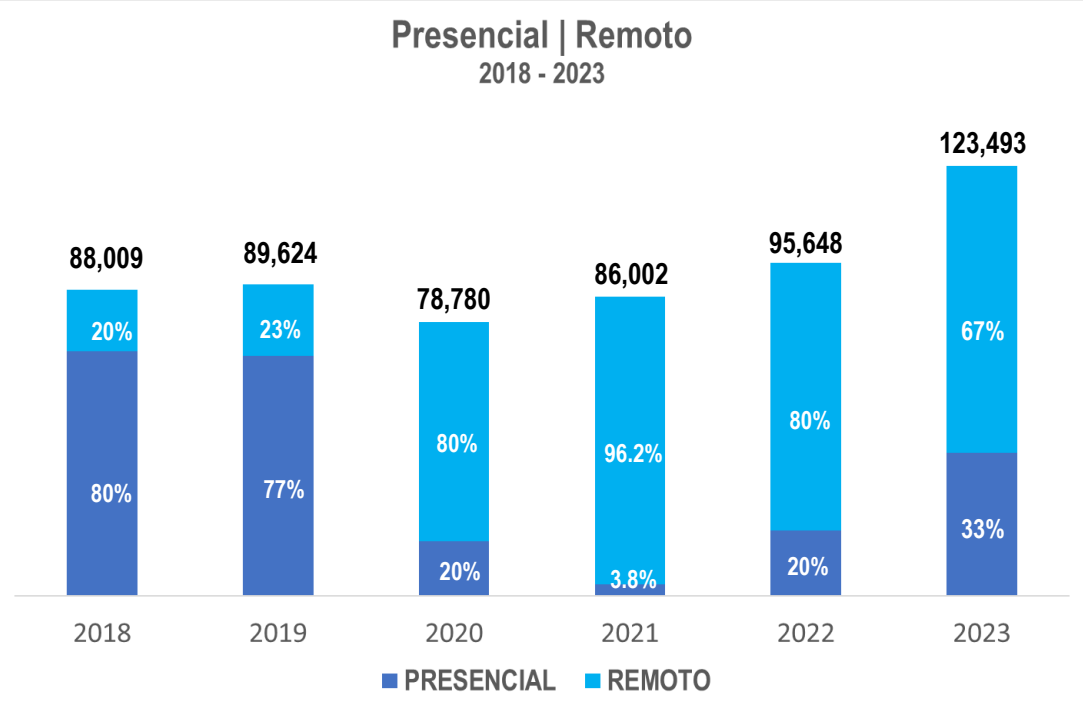
Evolución mensual por modalidad de atención 2023 - 2024



Sunass
El regulador del agua potable

Evolución anual por tipo de casos y modalidad de atención 2018 - 2023





Fuente: Plataforma de atención al usuario (ODS – OAU) / Dirección de Usuarios – Sunass

Resultados 2023

Sunass
El regulador del agua potable

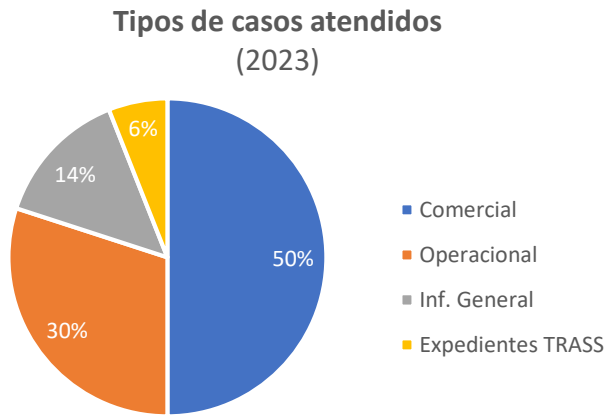
N° Atenciones 2023: 123,493

Por canal

Presencial	31330
Telefónico	77041
Redes sociales	238
Correo electrónico	819
Mesa de partes	621
Campaña de orientación	2922
Campaña en prestador	6866
WhatsApp	3656
TOTAL	123493

Por tipo de casos

Operacional	36672
Comercial	62195
Información general	16939
Expediente TRASS	7687
TOTAL	123493



En relación con el año anterior, en el 2023 las orientaciones a usuarios crecieron en 27,845 (+29%)

Fuente: Plataforma de atención al usuario (ODS – OAU) / Dirección de Usuarios – Sunass

Sunass
El regulador del agua potable

Atención en oficinas por canal de atención 2023

OFICINA SUNASS	Presencial	Telefónico	Redes Sociales	Correo elect.	Mesa partes	Campaña	Prestador	WhatsApp	TOTAL	RESULTADOS 2023	
										TOTAL 2022	CRECIMIENTO 2023
Amazonas	166	469	21	0	0	200	50	18	924	758	23%
Áncash - Chimbote	1509	575	5	1	0	21	195	21	2327	1566	49%
Áncash – Huaraz	310	620	0	0	0	227	109	11	1277	898	42%
Apurímac	206	184	0	0	3	151	30	0	574	503	14%
Arequipa	1832	1978	42	16	17	203	2158	48	6294	6271	0%
Ayacucho	639	1183	44	111	4	79	119	9	2188	2118	3%
Cajamarca	575	472	43	1	9	2	0	3	1105	1010	10%
Cusco	1180	1024	0	0	0	22	76	48	2350	2558	-8%
Huancavelica	488	144	0	0	0	40	56	3	731	653	12%
Huánuco	77	981	0	0	0	3	652	16	1729	1755	-1%
Ica	319	1218	6	5	3	0	0	12	1563	1251	25%
Junín	312	3659	3	19	1	123	159	93	4369	3721	17%
La Libertad	898	2243	2	35	4	82	431	153	3848	3169	21%
Lambayeque	1069	2919	0	43	4	1	318	624	4978	5767	-14%
Lima Metropolitana y Callao	13095	43075	44	487	466	492	1617	1151	60427	39986	51%
Lima provincias	1147	2790	2	12	0	530	520	31	5032	3036	66%
Loreto	1124	161	0	0	0	0	38	4	1327	1201	10%
Madre de Dios	202	288	0	0	0	218	115	8	831	661	26%
Moquegua	384	288	0	1	0	178	113	6	970	841	15%
Pasco	162	219	1	0	0	149	50	3	584	400	47%
Piura	1473	7820	17	71	68	0	26	1178	10653	9615	11%
Puno	278	991	1	3	1	25	14	5	1318	1053	26%
San Martín	1355	444	4	3	0	116	8	16	1946	1365	43%
Tacna	1487	2346	2	10	38	0	0	49	3932	3789	4%
Tumbes	450	742	0	1	3	60	12	142	1410	982	44%
Ucayali	593	208	1	0	0	0	0	4	806	721	12%
TOTAL	31330	77041	238	819	621	2922	6866	3656	123493	95648	29%

Sunass
El regulador del agua potable

Atención en oficinas por tipo de casos 2023

OFICINA SUNASS	Operacional	Comercial	TRASS	INFO. GRAL.	TOTAL
Amazonas	357	422	0	145	924
Áncash - Chimbote	255	1532	34	506	2327
Áncash – Huaraz	371	737	12	157	1277
Apurímac	126	157	0	291	574
Arequipa	453	4045	373	1423	6294
Ayacucho	732	1140	49	267	2188
Cajamarca	170	646	40	249	1105
Cusco	641	1231	373	105	2350
Huancavelica	136	224	2	369	731
Huánuco	384	1002	1	342	1729
Ica	603	462	8	490	1563
Junín	1963	1966	6	434	4369
La Libertad	922	1634	703	589	3848
Lambayeque	2134	2285	57	502	4978
Lima Metropolitana y Callao	16983	31326	5549	6569	60427
Lima provincias	1384	2603	112	933	5032
Loreto	176	1113	21	17	1327
Madre de Dios	162	550	19	100	831
Moquegua	226	591	2	151	970
Pasco	255	162	13	154	584
Piura	5510	4113	112	918	10653
Puno	612	472	0	234	1318
San Martín	288	1041	2	615	1946
Tacna	674	1945	153	1160	3932
Tumbes	930	378	0	102	1410
Ucayali	225	418	46	117	806
TOTAL	36672	62195	7687	16939	123493

Sunass
El regulador del agua potable

¿Problemas con el servicio de agua potable y tu empresa no responde?

Para problemas operativos, comunícate al Whatsapp 1 614 31 80

DIRECCIÓN DE USUARIOS