Dirección de Usuarios

Reporte diario de atención a usuarios al 26 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 viernes 26 de abril: 561

Oficinas de Sunass	
Lima Metropolitana y Callao	220
Lambayeque	43
Piura	34
Lima provincias	29
Pasco	21
Tacna	21
Arequipa	19
Áncash - Chimbote	18
Cajamarca	15
Junín	15
Ayacucho	14
Moquegua	13
La Libertad	13
Ica	12
Huancavelica	10
Loreto	9
Amazonas	9
Áncash – Huaraz	9
Madre de Dios	8
Huánuco	6
Tumbes	5
Cusco	5
Ucayali	5
San Martín	5
Puno	2
Apurímac	1
TOTAL	561

Por canal	
Presencial	125
Telefónico	260
WhatsApp	9
Correo electrónico	6
Mesa de partes	10
Campaña de orientación	35
Campaña en prestador	116
Redes sociales	0
TOTAL	561

Por tipo de casos	
Comercial	319
Operacional	123
Otros	84
Expedientes TRASS	35
TOTAL	561

En lo que va del 2024...

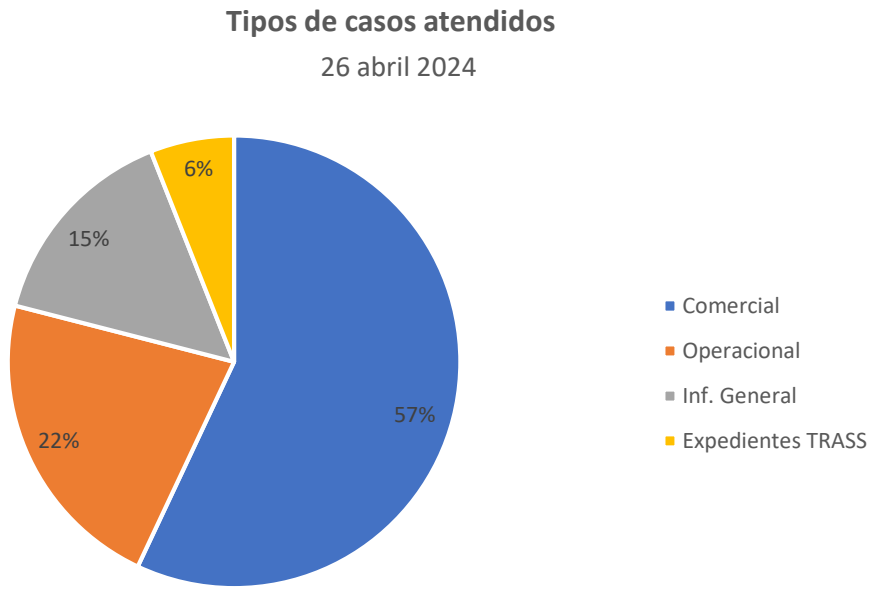
46367 orientaciones

Fuente: Plataforma de atención al usuario (ODS – OAU) / Dirección de Usuarios – Sunass | ***Fecha: 26/04/2024***

Sunass
El regulador del agua potable

Casos operacionales más frecuentes del viernes 26 de abril

OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	45	37%
Problemas con alcantarillado	27	22%
Falta de agua en conexión domiciliaria	11	9%
Aniego por rotura de tubería de agua	6	5%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	3	2%
Otros	31	25%
TOTAL	**123**	**100%**



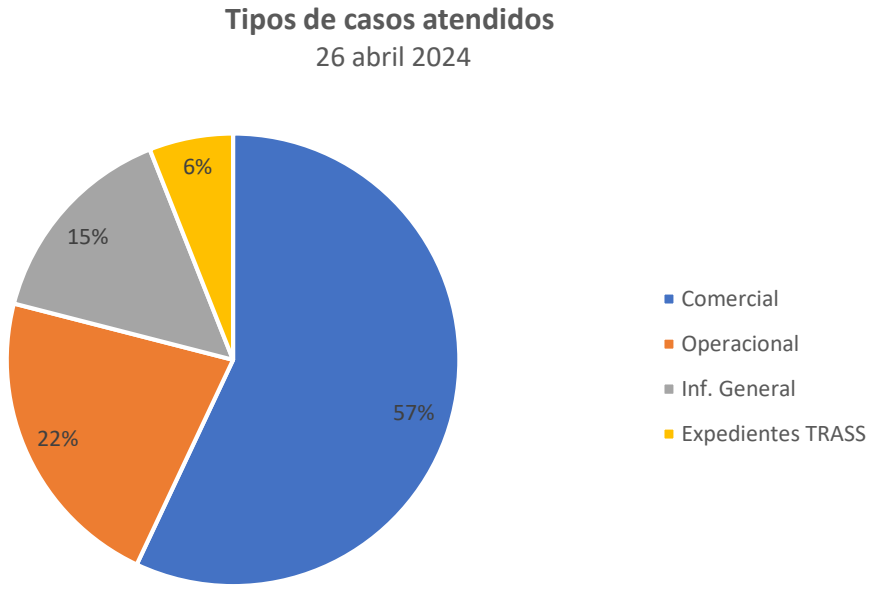
En lo que va de 2024...
***15369 casos** operacionales*

Fuente: Plataforma de atención al usuario (ODS – OAU) / Dirección de Usuarios – Sunass ***|Fecha: 26/04/2024***

Sunass
El regulador del agua potable

Casos comerciales más frecuentes del viernes 26 de abril

COMERCIALES	N°	%
Procedimiento de reclamos	93	29%
Consumo elevado	83	26%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	43	13%
Problemas con la facturación	30	9%
Facturación excesiva	16	5%
Problemas con el acceso al servicio	13	4%
Facturación indebida	10	3%
Falta de agua en conexión domiciliaria	9	3%
Pedido de medidor	8	3%
Desacuerdo con resolución del TRASS	6	2%
Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP)	4	1%
Información sobre tarifas de agua	4	1%
TOTAL	**319**	**100%**



En lo que va de 2024...

22727 casos comerciales

Fuente: Plataforma de atención al usuario (ODS – OAU) / Dirección de Usuarios – Sunass ***|Fecha:26/04/2024***

Sunass
El regulador del agua potable

Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Lambayeque / Chiclayo / Pomalca Chiclayo: Se ha presentado un corte imprevisto de energía en las instalaciones de las Plantas de Tratamiento, por rotura de cables de media tensión, generada por maquinaria que ejecuta obras de renovación de colectores, lo que genera restricción del servicio en las siguientes zonas: La Victoria, Pimentel, José Leonardo Ortiz y Chiclayo. **(Correo)**	Continuando con las acciones de monitoreo del caso reportado el 25.04.24, SUNASS a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Lambayeque, se volvió a comunicar con el Subgerente de la Unidad de Agua y Saneamiento de la Municipalidad Distrital de Pomalca, Jorge Pasco, quien manifestó que están informando a la población sobre los trabajos que se encuentran ejecutando y sobre los horarios de racionamiento del servicio; lo cual se evidencia en la comunicación masiva mediante las redes sociales de la municipalidad. Indicó además que el mantenimiento se realiza en uno de los dos pozos que llenan el reservorio 20 de enero que distribuye el agua por gravedad a las redes.	**PENDIENTE**
Lambayeque / Chiclayo / Chiclayo Chiclayo: Se ha presentado un corte imprevisto de energía en las instalaciones de las Plantas de Tratamiento, por rotura de cables de media tensión, generada por maquinaria que ejecuta obras de renovación de colectores, lo que genera restricción del servicio en las siguientes zonas: La Victoria, Pimentel, José Leonardo Ortiz y Chiclayo. **(Redes Sociales)**	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Lambayeque, al tomar conocimiento de la falta de agua en las zonas de La Victoria, Pimentel, José Leonardo Ortiz y Chiclayo, por rotura de cables de media tensión generada por maquinaria que ejecuta obras de renovación de colectores, la ODS se contactó con la subgerente de mantenimiento de redes de agua y producción de la EP EPSEL S.A., Deysi Effio, quien indicó que se está abasteciendo con cisternas en zonas a las cuales no llega el servicio de agua por ser sectores de baja presión. La ODS corroboró que se repararon las averías eléctricas, restableciéndose dicho servicio con el consecuente bombeo a los reservorios. El restablecimiento de agua es progresivo; en zonas muy alejadas puede demorar hasta altas horas de la noche o al día siguiente.	**FINALIZADO**

7Fuente: Plataforma de atención al usuario (ODS – OAU) / Dirección de Usuarios – Sunass ***|Fecha:26/04/2024***

Sunass
El regulador del agua potable

Atención por canal de atención del viernes 26 de abril

OFICINA SUNASS	Presencial	Telefónico	Redes Sociales	Correo elect.	Mesa partes	Campaña	Prestador	WhatsApp	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	0	1	0	0	0	8	0	0	9	771
Áncash - Chimbote	4	2	0	0	0	0	12	0	18	1140
Áncash – Huaraz	0	4	0	0	0	5	0	0	9	625
Apurímac	1	0	0	0	0	0	0	0	1	561
Arequipa	9	4	0	0	0	6	0	0	19	1879
Ayacucho	2	3	0	0	0	0	9	0	14	719
Cajamarca	2	2	0	0	0	0	11	0	15	549
Cusco	3	2	0	0	0	0	0	0	5	799
Huancavelica	3	7	0	0	0	0	0	0	10	561
Huánuco	0	6	0	0	0	0	0	0	6	744
Ica	6	6	0	0	0	0	0	0	12	595
Junín	0	14	0	1	0	0	0	0	15	1376
La Libertad	3	10	0	0	0	0	0	0	13	1322
Lambayeque	6	17	0	0	0	0	18	2	43	1656
Lima Metropolitana y Callao	51	138	0	2	0	8	15	6	220	21393
Lima provincias	5	6	0	0	0	8	10	0	29	1893
Loreto	8	1	0	0	0	0	0	0	9	545
Madre de Dios	0	8	0	0	0	0	0	0	8	633
Moquegua	1	1	0	0	0	0	11	0	13	513
Pasco	0	0	0	0	0	0	21	0	21	586
Piura	4	16	0	3	10	0	0	1	34	3867
Puno	1	1	0	0	0	0	0	0	2	601
San Martín	5	0	0	0	0	0	0	0	5	855
Tacna	4	8	0	0	0	0	9	0	21	1030
Tumbes	3	2	0	0	0	0	0	0	5	606
Ucayali	4	1	0	0	0	0	0	0	5	548
TOTAL	125	260	0	6	10	35	116	9	561	46367

Sunass
El regulador del agua potable

Atención por tipo de casos del viernes 26 de abril

OFICINA SUNASS	Operacional	Comercial	TRASS	INFO. GRAL.	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	9	0	0	0	9	771
Áncash - Chimbote	0	13	0	5	18	1140
Áncash – Huaraz	2	1	0	6	9	625
Apurímac	0	0	0	1	1	561
Arequipa	0	15	1	3	19	1879
Ayacucho	5	6	0	3	14	719
Cajamarca	0	5	1	9	15	549
Cusco	1	4	0	0	5	799
Huancavelica	2	4	1	3	10	561
Huánuco	0	6	0	0	6	744
Ica	1	1	0	10	12	595
Junín	9	5	0	1	15	1376
La Libertad	2	3	4	4	13	1322
Lambayeque	14	25	0	4	43	1656
Lima Metropolitana y Callao	40	144	24	12	220	21393
Lima provincias	7	18	1	3	29	1893
Loreto	0	9	0	0	9	545
Madre de Dios	4	2	1	1	8	633
Moquegua	0	13	0	0	13	513
Pasco	7	4	0	10	21	586
Piura	14	16	2	2	34	3867
Puno	1	0	0	1	2	601
San Martín	0	4	0	1	5	855
Tacna	3	15	0	3	21	1030
Tumbes	1	3	0	1	5	606
Ucayali	1	3	0	1	5	548
TOTAL	123	319	35	84	561	46367

Tipo de casos por EPS (1)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	26 abril de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	25	94	26	9	154	13923
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	25	58	0	6	89	3921
3	EPS GRAU S.A.	Piura	16	22	2	2	42	6476
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	1	11	1	3	16	3051
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	3	16	0	3	22	1144
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	2	7	4	4	17	2036
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	12	9	0	1	22	1597
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	1	5	0	0	6	1078
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	5	6	0	3	14	868
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	0	13	0	5	18	1192
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	0	3	0	0	3	615
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	5	0	0	0	5	645
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	0	4	0	1	5	827
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	0	8	0	0	8	549
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	2	10	1	2	15	555
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	0	5	1	9	15	381
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	1	3	0	1	5	676
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	1	0	0	1	2	505
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	2	1	0	1	4	528
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	1	3	0	1	5	535
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	1	1	0	6	8	405
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	0	0	0	0	0	172
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	0	3	0	0	3	403
24	EMAPA HUANCAVELICA S.A.	Huancavelica	0	3	0	0	3	302
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	8	0	0	0	8	335

Fuente: Plataforma de atención al usuario (ODS – OAU) / Dirección de Usuarios – Sunass ***|Fecha 26/04/2024***

Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	26 abril de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
26	EPS SEMAPACH S.A.	Ica	1	0	0	2	3	240
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	0	0	0	0	0	119
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	6	1	0	4	11	398
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	0	0	0	0	0	406
30	EMAPISCO S.A.	Ica	0	2	0	1	3	198
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	1	8	0	0	9	116
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	1	0	0	0	1	109
	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Pasco	0	0	0	0	1	15
33	EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.	Junín	0	0	0	0	0	72
34	EPSSMU S.A.	Amazonas	1	0	0	0	1	236
35	EPS MARAÑON S.R.L.	Cajamarca	0	3	0	0	3	121
36	EPS SEDAJULIACA S.A.	Puno	0	0	0	0	¿	64
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	0	10	0	0	10	185
38	EMSAP CHANKA S.A.	Apurímac	0	0	0	0	0	23
39	EPS SIERRA CENTRAL S.R.L	Junín	0	0	0	0	0	31
40	EPS MOYOBAMBA S.A.	San Martín	0	2	0	0	2	82
41	EPS NOR PUNO S.A.	Puno	0	0	0	1	1	26
42	EMAPAB S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	49
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	18
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	1	1	5
50	EPS AGUAS DEL ALTIPLANO S.R.L.	Puno	0	0	0	0	0	8
TOTAL			121	311	35	67	535	45292

Fuente: Plataforma de atención al usuario (ODS – OAU) / Dirección de Usuarios – Sunass | ***Fecha: 26/04/2024***

Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

Nº	DISTRITO	26 abril de 2024					En lo que va de 2024
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	3	5	3	1	12	1212
2	Comas	0	6	4	0	10	1208
3	San Juan De Lurigancho	2	23	5	0	30	1968
4	Villa El Salvador	2	5	0	2	9	474
5	Independencia	1	0	0	0	1	416
6	Callao	1	6	3	0	10	915
7	Puente Piedra	0	5	2	0	7	659
8	Ate	2	3	2	1	8	550
9	Ventanilla	1	1	0	0	2	471
10	Santiago De Surco	1	2	0	0	3	316
11	Lima	0	1	0	1	2	533
12	Carabayllo	1	3	0	0	4	710
13	Los Olivos	0	3	2	0	5	518
14	La Victoria	0	2	0	0	2	178
15	Villa María Del Triunfo	3	6	0	0	9	414
16	La Molina	0	0	0	0	0	176
17	Santa Anita	0	1	0	0	1	160
18	Ancón	0	0	0	0	0	63
19	Bellavista	0	0	0	0	0	136
20	Lurín	0	1	0	0	1	74
21	Breña	0	0	0	0	0	136
22	Rímac	1	2	2	0	5	435
23	Chorrillos	0	0	0	0	0	233
24	San Bartolo	0	0	0	0	0	16
25	Otros	7	19	3	4	0	1914
	TOTAL	**25**	**94**	**26**	**9**	**154**	13923

Fuente: Plataforma de atención al usuario (ODS – OAU) / Dirección de Usuarios – Sunass ***|Fecha: 26/04/2024***

Tipo de casos fuera del ámbito de EP

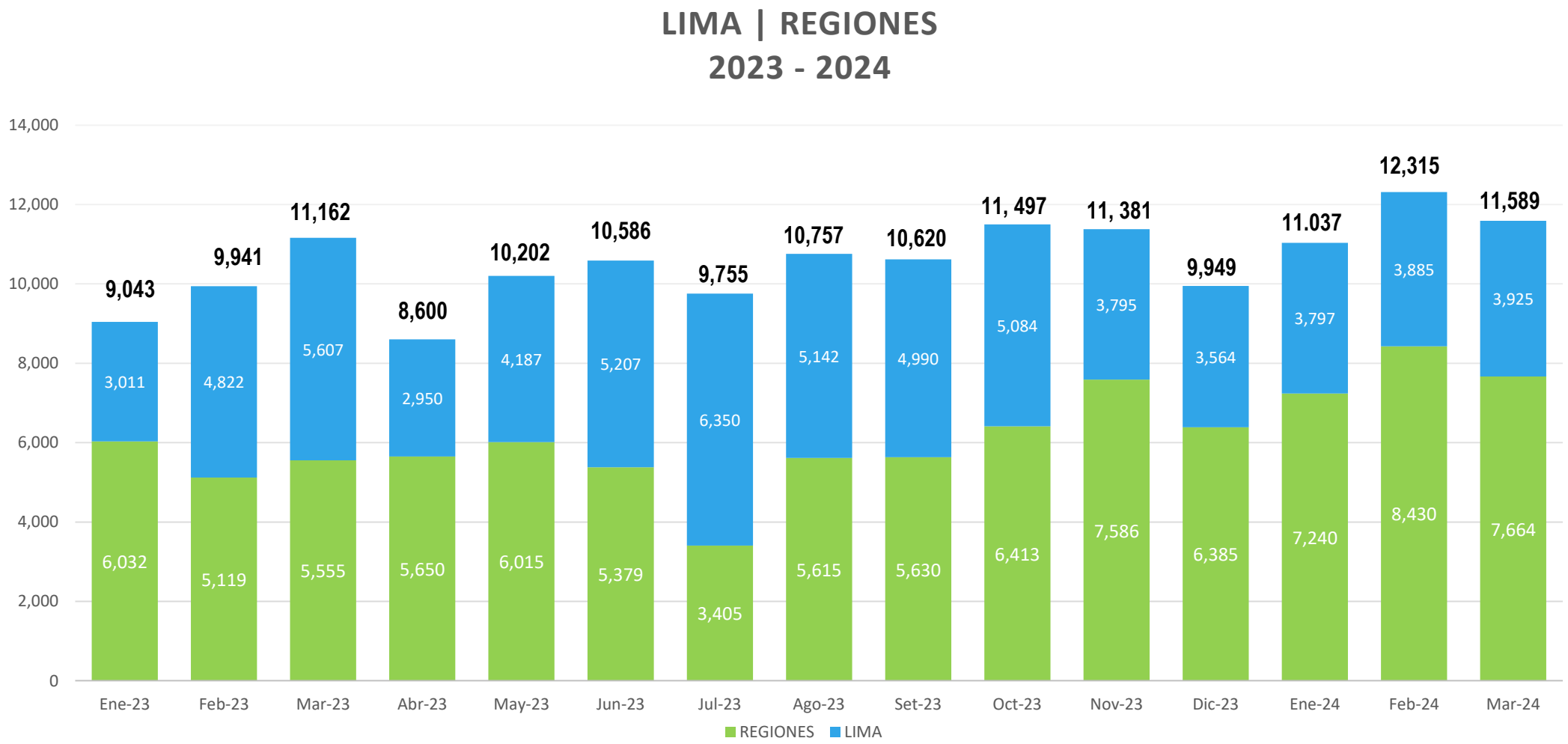
en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano

26 abril del 2024							
Nº	PRESTADOR	OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	Total	En lo que va de 2024
1	ZONAS RURALES	1	8	0	16	25	840
2	PEQUEÑAS CIUDADES	0	0	0	1	1	170
3	OTRO ÁMBITO URBANO	0	1	0	0	1	66
	TOTAL	1	9	0	17	27	**1076**

Fuente: Plataforma de atención al usuario (ODS – OAU) / Dirección de Usuarios – Sunass ***\|Fecha 26/ 04/2024***

Sunass
El regulador del agua potable

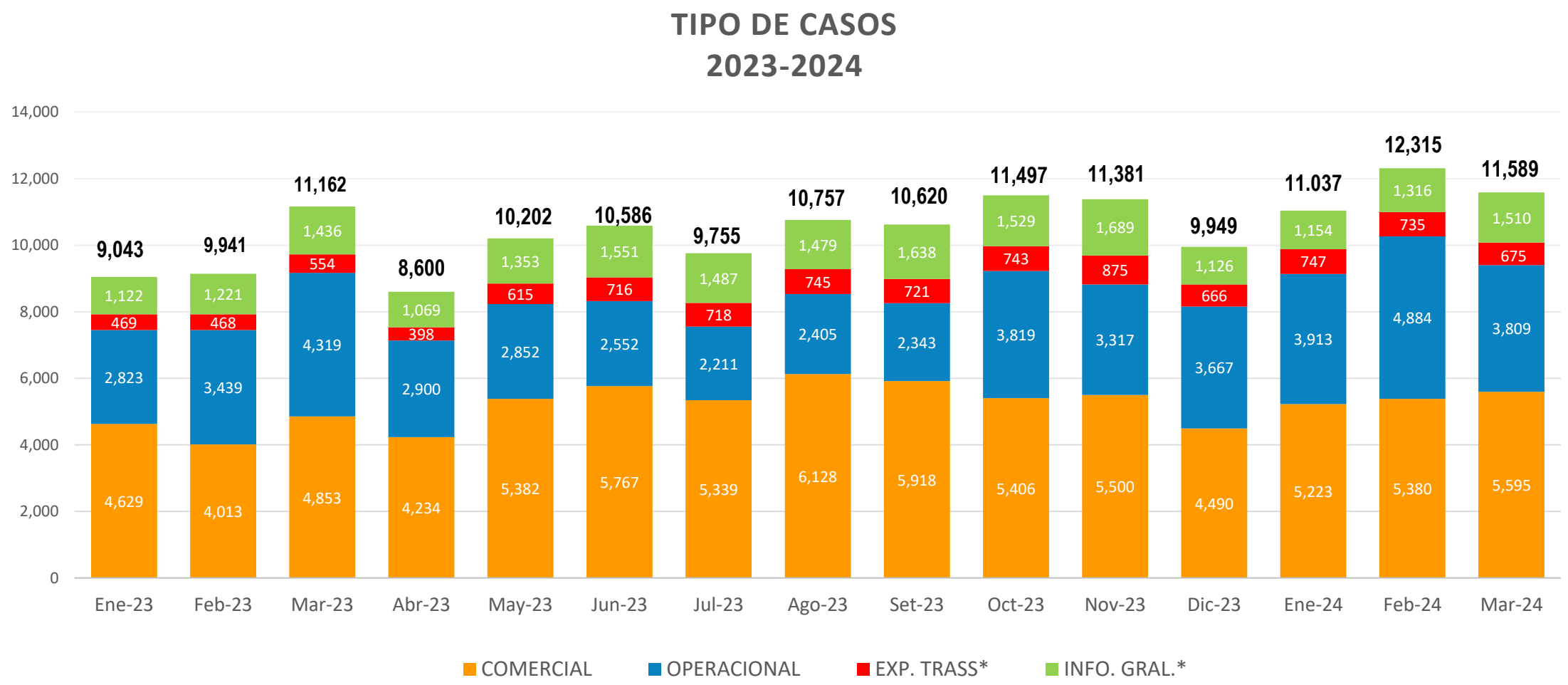
Evolución mensual de atenciones 2023 -2024



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

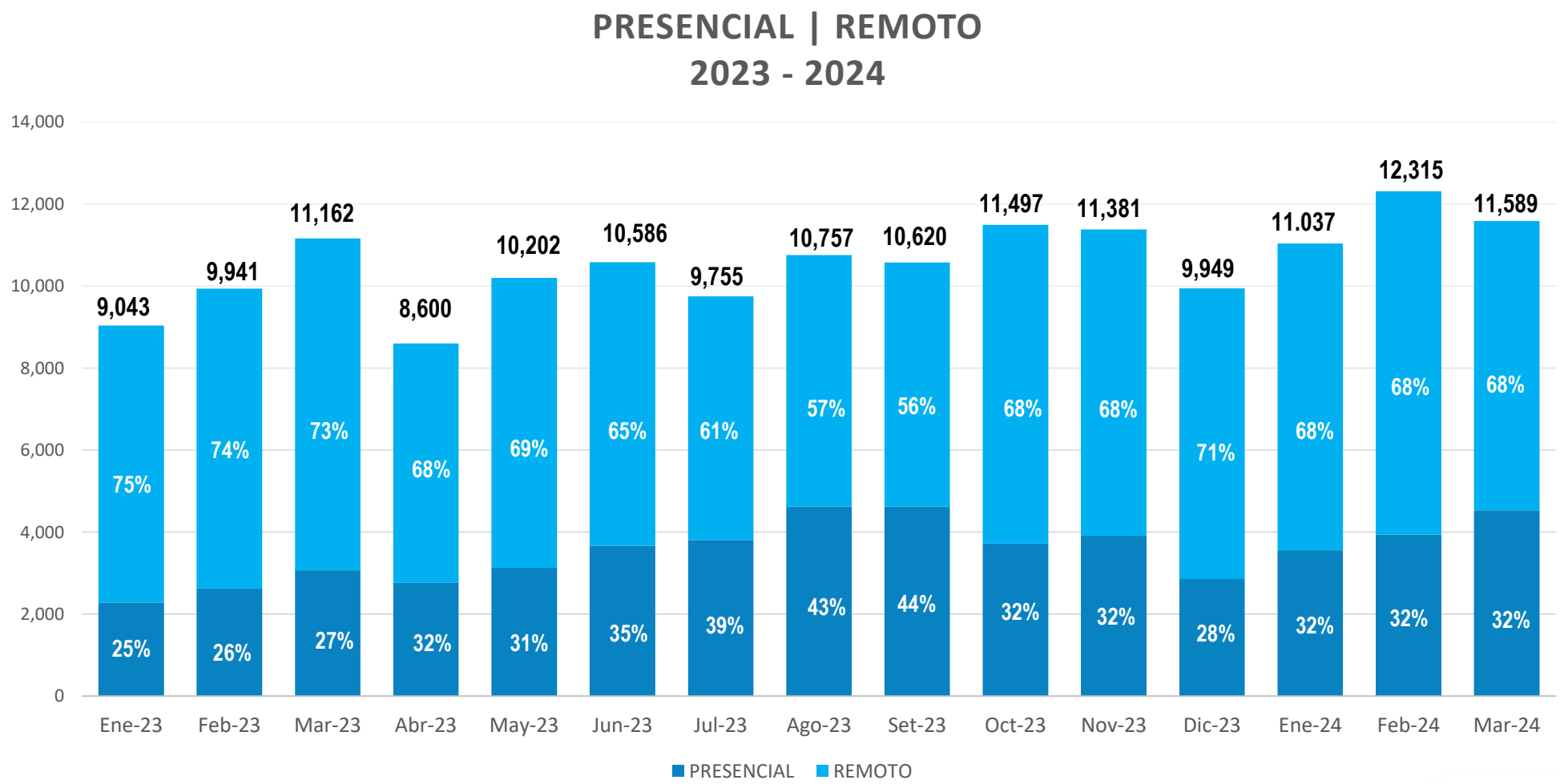
Evolución mensual por tipos de casos 2023 - 2024



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

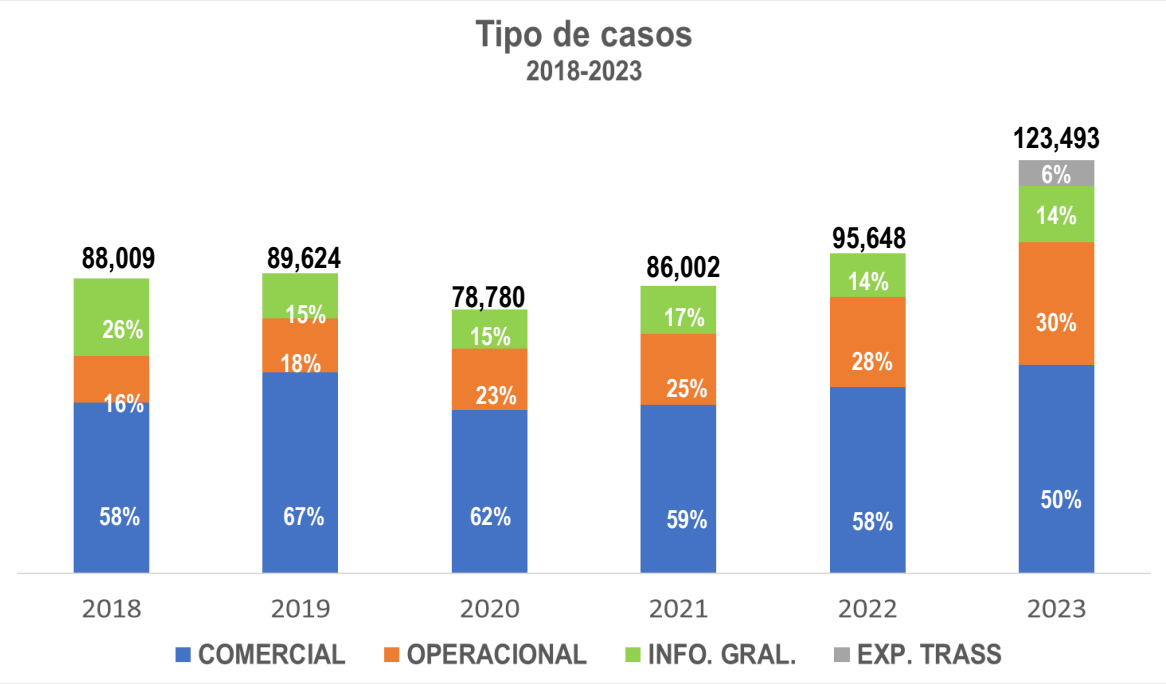
Sunass
El regulador del agua potable

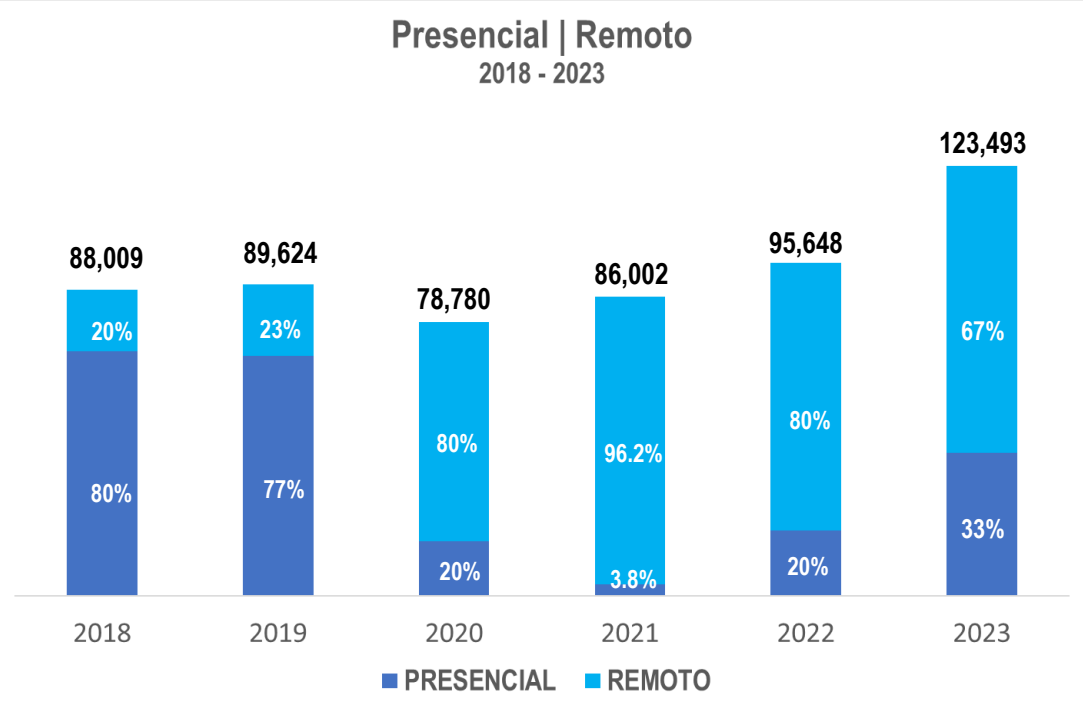
Evolución mensual por modalidad de atención 2023 - 2024



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

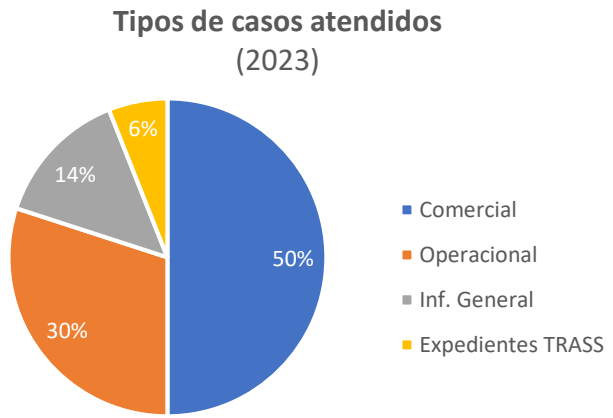
N° Atenciones 2023: 123,493

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