Dirección de Usuarios

Reporte diario de atención a usuarios al 28 de agosto 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 miércoles 28 de agosto: 462

Oficinas de Sunass	
Lima Metropolitana y Callao	199
Piura	33
Pasco	29
San Martín	25
Lambayeque	16
Junín	14
Ayacucho	13
Huánuco	12
Cusco	12
Lima provincias	12
Ucayali	12
Amazonas	11
Arequipa	10
Tumbes	9
Áncash – Huaraz	9
La Libertad	7
Madre de Dios	6
Áncash - Chimbote	6
Huancavelica	5
Tacna	5
Puno	5
Ica	3
Apurímac	3
Cajamarca	3
Loreto	2
Moquegua	1
TOTAL	462

Por canal	
Presencial	127
Telefónico	252
WhatsApp	8
Correo electrónico	1
Mesa de partes	0
Campaña de orientación	5
Campaña en prestador	67
Redes sociales	2
TOTAL	462

Por tipo de casos	
Comercial	213
Operacional	139
Otros	74
Expedientes TRASS	36
TOTAL	462

En lo que va del 2024...

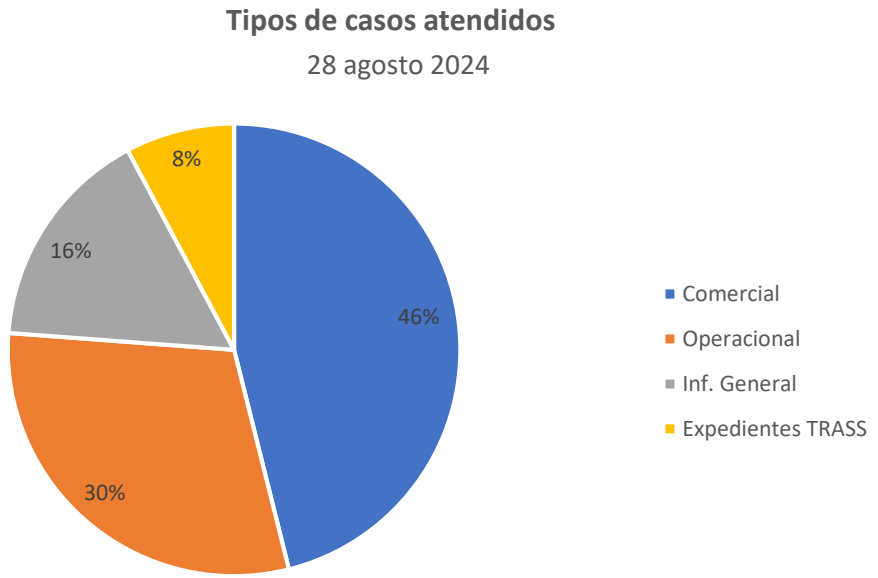
95046 orientaciones

Fuente: Plataforma de atención al usuario (ODS – OAU) / Dirección de Usuarios – Sunass ***|Fecha: 28/08/2024***

Sunass
El regulador del agua potable

Casos operacionales más frecuentes del miércoles 28 de agosto

OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	56	40%
Problemas con alcantarillado	30	22%
Falta de agua en conexión domiciliaria	15	11%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	7	5%
Aniego por rotura de tubería de agua	5	4%
Otros	26	19%
TOTAL	**139**	**100%**



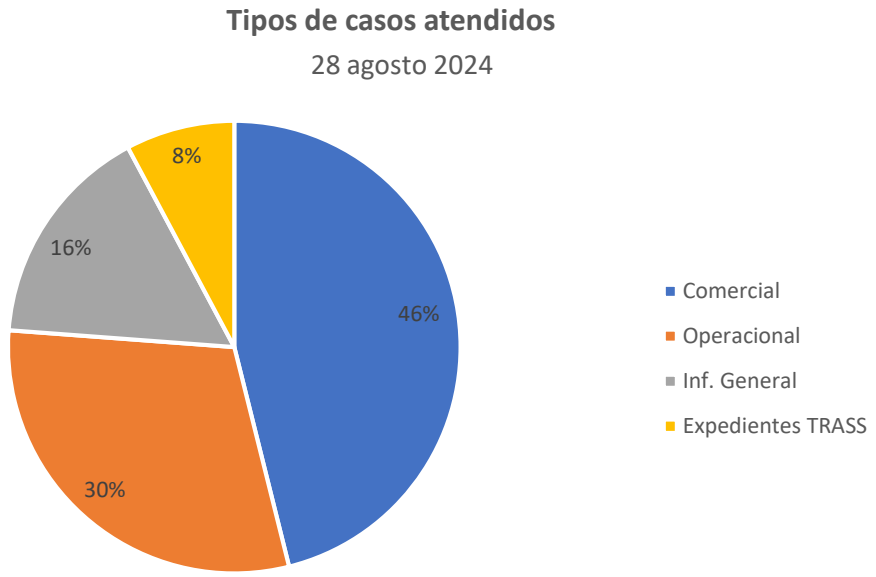
En lo que va de 2024...
***29426 casos** operacionales*

Fuente: Plataforma de atención al usuario (ODS – OAU) / Dirección de Usuarios – Sunass ***|Fecha: 28/08/2024***

Sunass
El regulador del agua potable

Casos comerciales más frecuentes del miércoles 28 de agosto

COMERCIALES	N°	%
Consumo elevado	63	30%
Procedimiento de reclamos	60	28%
Problemas con el acceso al servicio	17	8%
Facturación excesiva	16	8%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	12	6%
Problemas con la facturación	11	5%
Desacuerdo con resolución del TRASS	10	5%
Pedido de medidor	10	5%
Facturación indebida	9	4%
Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP)	4	2%
Información sobre Valores máximos admisibles	1	0%
TOTAL	**213**	**100%**



En lo que va de 2024...

48230 casos comerciales

Fuente: Plataforma de atención al usuario (ODS – OAU) / Dirección de Usuarios – Sunass ***| Fecha 28/08/2024***

Sunass
El regulador del agua potable

Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Huancavelica / Tayacaja / / Ahuaycha Huancavelica: reportan agua contaminada en el centro poblado de Chonta en Tayacaja. Alrededor de 5 000 habitantes del centro poblado de Chonta, ubicado en el distrito de Ahuaycha, provincia de Tayacaja, en la región Huancavelica se pusieron en contacto con el Rotafono de RPP debido a que están hartos de que no tengan agua saludable en sus viviendas desde hace un año y ocho meses. **(RPP)**	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Huancavelica, se comunicó con la responsable del Área Técnica Municipal de Ahuaycha – Tayacaja, Silena Esteban, quien informó que el centro poblado de Chonta en el distrito de Ahuaycha no existe. Además, sobre el sistema descrito en el medio de comunicación, indicó que no tienen conocimiento al respecto, ya que a la fecha el único sistema del distrito viene funcionando con normalidad, siguiendo un plan de trabajo de operación y mantenimiento implementado por el Gobierno Local.	**FINALIZADO**
Piura / Piura / Piura Piura: Preocupación por forados en pistas tras colapso de desagüe. Los vecinos del asentamiento humano Pachitea expresan su preocupación por el riesgo constante que representa este forado, así como otros huecos menores en la zona. **(Canal N)**	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Piura, solicitó información sobre las acciones ejecutadas por la EPS Grau y un pronunciamiento oficial respecto al incidente ocurrido en las intersecciones de las avenidas Sánchez Cerro y Sullana, donde una transeúnte sufrió una caída en un forado. En respuesta, la empresa emitió un comunicado lamentando lo sucedido y explicó que, a pesar de que la zona estaba debidamente señalizada con bandas de seguridad y señalética correspondiente, el accidente ocurrió. La EPS exhortó a la población a no retirar la señalización colocada, con el fin de evitar la repetición de hechos similares. Asimismo, se comprometió a reforzar la seguridad, colocando barreras más rígidas y estables, además de inspeccionar periódicamente la zona para asegurar que los implementos instalados se mantengan en su lugar. Cabe destacar que la EPS Grau está realizando trabajos de renovación de tuberías y buzones en estas intersecciones, con una inversión de más de medio millón de soles.	**FINALIZADO**

7Fuente: Plataforma de atención al usuario (ODS – OAU) / Dirección de Usuarios – Sunass | ***Fecha:28/08/2024***

Atención por canal de atención del miércoles 28 de agosto

OFICINA SUNASS	Presencial	Telefónico	Redes Sociales	Correo elect.	Mesa partes	Campaña	Prestador	WhatsApp	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	4	7	0	0	0	0	0	0	11	1754
Áncash - Chimbote	1	5	0	0	0	0	0	0	6	2407
Áncash – Huaraz	5	0	0	0	0	4	0	0	9	1149
Apurímac	2	1	0	0	0	0	0	0	3	1155
Arequipa	5	5	0	0	0	0	0	0	10	4824
Ayacucho	1	11	1	0	0	0	0	0	13	1520
Cajamarca	0	2	1	0	0	0	0	0	3	1151
Cusco	4	7	0	0	0	0	0	1	12	1796
Huancavelica	4	1	0	0	0	0	0	0	5	1127
Huánuco	0	7	0	0	0	0	5	0	12	1668
Ica	0	2	0	1	0	0	0	0	3	1276
Junín	0	14	0	0	0	0	0	0	14	2727
La Libertad	4	3	0	0	0	0	0	0	7	2608
Lambayeque	4	10	0	0	0	0	0	2	16	3804
Lima Metropolitana y Callao	56	130	0	0	0	1	7	5	199	41520
Lima provincias	5	7	0	0	0	0	0	0	12	3628
Loreto	2	0	0	0	0	0	0	0	2	1164
Madre de Dios	0	6	0	0	0	0	0	0	6	1383
Moquegua	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1243
Pasco	1	0	0	0	0	0	28	0	29	1171
Piura	9	15	0	0	0	0	9	0	33	8562
Puno	2	3	0	0	0	0	0	0	5	1171
San Martín	6	1	0	0	0	0	18	0	25	1697
Tacna	0	5	0	0	0	0	0	0	5	1960
Tumbes	0	9	0	0	0	0	0	0	9	1447
Ucayali	11	1	0	0	0	0	0	0	12	1134
TOTAL	127	252	2	1	0	5	67	8	462	95046

Sunass
El regulador del agua potable

Atención por tipo de casos del miércoles 28 de agosto

OFICINA SUNASS	Operacional	Comercial	TRASS	INFO. GRAL.	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	7	0	0	4	11	1754
Áncash - Chimbote	4	2	0	0	6	2407
Áncash – Huaraz	3	2	0	4	9	1149
Apurímac	0	3	0	0	3	1155
Arequipa	0	6	1	3	10	4824
Ayacucho	6	5	0	2	13	1520
Cajamarca	0	2	1	0	3	1151
Cusco	4	7	0	1	12	1796
Huancavelica	0	5	0	0	5	1127
Huánuco	4	8	0	0	12	1668
Ica	2	0	0	1	3	1276
Junín	8	5	0	1	14	2727
La Libertad	0	3	3	1	7	2608
Lambayeque	11	5	0	0	16	3804
Lima Metropolitana y Callao	54	105	30	10	199	41520
Lima provincias	3	7	0	2	12	3628
Loreto	1	1	0	0	2	1164
Madre de Dios	2	4	0	0	6	1383
Moquegua	0	1	0	0	1	1243
Pasco	4	8	0	17	29	1171
Piura	7	16	0	10	33	8562
Puno	2	1	0	2	5	1171
San Martín	5	15	1	4	25	1697
Tacna	3	1	0	1	5	1960
Tumbes	9	0	0	0	9	1447
Ucayali	0	1	0	11	12	1134
TOTAL	139	213	36	74	462	95046

Tipo de casos por EPS (1)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	28 agosto de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	31	86	25	9	151	27729
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	21	12	4	0	37	8327
3	EPS GRAU S.A.	Piura	28	19	1	15	63	13177
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	1	6	4	0	11	6042
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	3	5	0	2	10	2190
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	7	11	5	4	27	4480
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	4	3	0	7	14	3489
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	0	9	1	0	10	2373
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	11	8	1	1	21	1801
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	1	4	0	0	5	2518
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	4	7	0	0	11	1179
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	2	1	0	1	4	1345
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	5	3	0	0	8	1696
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	3	6	0	0	9	1088
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	0	2	0	0	2	1136
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	0	0	0	0	0	805
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	4	2	0	0	6	1558
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	2	3	0	0	5	908
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	2	3	0	0	5	887
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	3	2	0	1	6	1116
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	3	2	0	1	6	883
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	0	0	0	0	0	398
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	3	0	0	0	3	893
24	EMAPA HUANCAVELICA S.A.	Huancavelica	1	1	0	0	2	557
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	642

Fuente: Plataforma de atención al usuario (ODS – OAU) / Dirección de Usuarios – Sunass ***|Fecha 28/08/2024***

Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	28 agosto de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
26	EPS SEMAPACH S.A.	Ica	1	0	0	0	1	538
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	0	0	0	1	1	333
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	5	7	0	15	27	660
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	3	5	0	0	8	740
30	EMAPISCO S.A.	Ica	1	2	0	0	3	370
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	0	0	0	0	0	278
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	0	0	0	0	0	238
	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	29
33	EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.	Junín	1	1	0	0	2	129
34	EPSSMU S.A.	Amazonas	11	0	0	0	11	415
35	EPS MARAÑON S.R.L.	Cajamarca	0	3	0	0	3	248
36	EPS SEDAJULIACA S.A.	Puno	5	4	0	1	10	166
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	0	0	0	0	0	360
38	EMSAP CHANKA S.A.	Apurímac	0	0	0	0	0	58
39	EPS SIERRA CENTRAL S.R.L	Junín	0	0	0	0	0	53
40	EPS MOYOBAMBA S.A.	San Martín	0	0	0	0	0	99
41	EPS NOR PUNO S.A.	Puno	0	1	0	0	1	44
42	EMAPAB S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	144
43	EPS EMAQ S.R.L.	Cusco	0	0	0	0	0	27
44	EPS RIOJA S.A.	San Martín	0	0	0	0	0	43
45	EMSAPA YAULI LA OROYA S.R.L.	Junín	0	0	0	0	0	24
46	EMAPAVIGS S.A.	Ica	0	0	0	0	0	23
47	EMSAPA CALCA S.A	Cusco	0	0	0	0	0	7
48	EMPSSAPAL S.A.	Cusco	0	0	0	0	0	9
49	EMAPA Y S.R.L.	Puno	0	0	0	0	0	19
50	EPS AGUAS DEL ALTIPLANO S.R.L.	Puno	0	0	0	0	0	45
TOTAL			166	218	41	58	483	92316

Fuente: Plataforma de atención al usuario (ODS – OAU) / Dirección de Usuarios – Sunass | ***Fecha: 28/08/2024***

Tipo de casos en Sedapal *(Lima y Callao)*

Nº	DISTRITO	28 agosto de 2024					En lo que va de 2024
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	1	7	1	0	9	2364
2	Comas	4	6	3	3	16	2314
3	San Juan De Lurigancho	1	5	4	2	12	4238
4	Villa El Salvador	0	3	1	0	4	906
5	Independencia	0	1	1	0	2	795
6	Callao	0	2	3	0	5	2095
7	Puente Piedra	3	9	1	0	13	1341
8	Ate	1	6	1	0	8	961
9	Ventanilla	1	4	0	0	5	750
10	Santiago De Surco	1	1	0	0	2	574
11	Lima	3	0	1	1	5	950
12	Carabayllo	2	5	1	0	8	1398
13	Los Olivos	2	5	2	1	10	1091
14	La Victoria	0	0	0	0	0	399
15	Villa María Del Triunfo	0	5	0	1	6	790
16	La Molina	0	0	0	0	0	316
17	Santa Anita	1	2	0	0	3	296
18	Ancón	0	0	0	0	0	102
19	Bellavista	0	0	0	0	0	268
20	Lurín	0	0	1	0	1	132
21	Breña	1	4	0	0	5	320
22	Rímac	7	3	1	0	11	997
23	Chorrillos	0	1	0	0	1	444
24	San Bartolo	0	0	0	0	0	28
25	Otros	3	17	4	1	25	3860
	TOTAL	**31**	**86**	**25**	**9**	**151**	27729

Fuente: Plataforma de atención al usuario (ODS – OAU) / Dirección de Usuarios – Sunass ***|Fecha: 28/08/2024***

Tipo de casos fuera del ámbito de EP

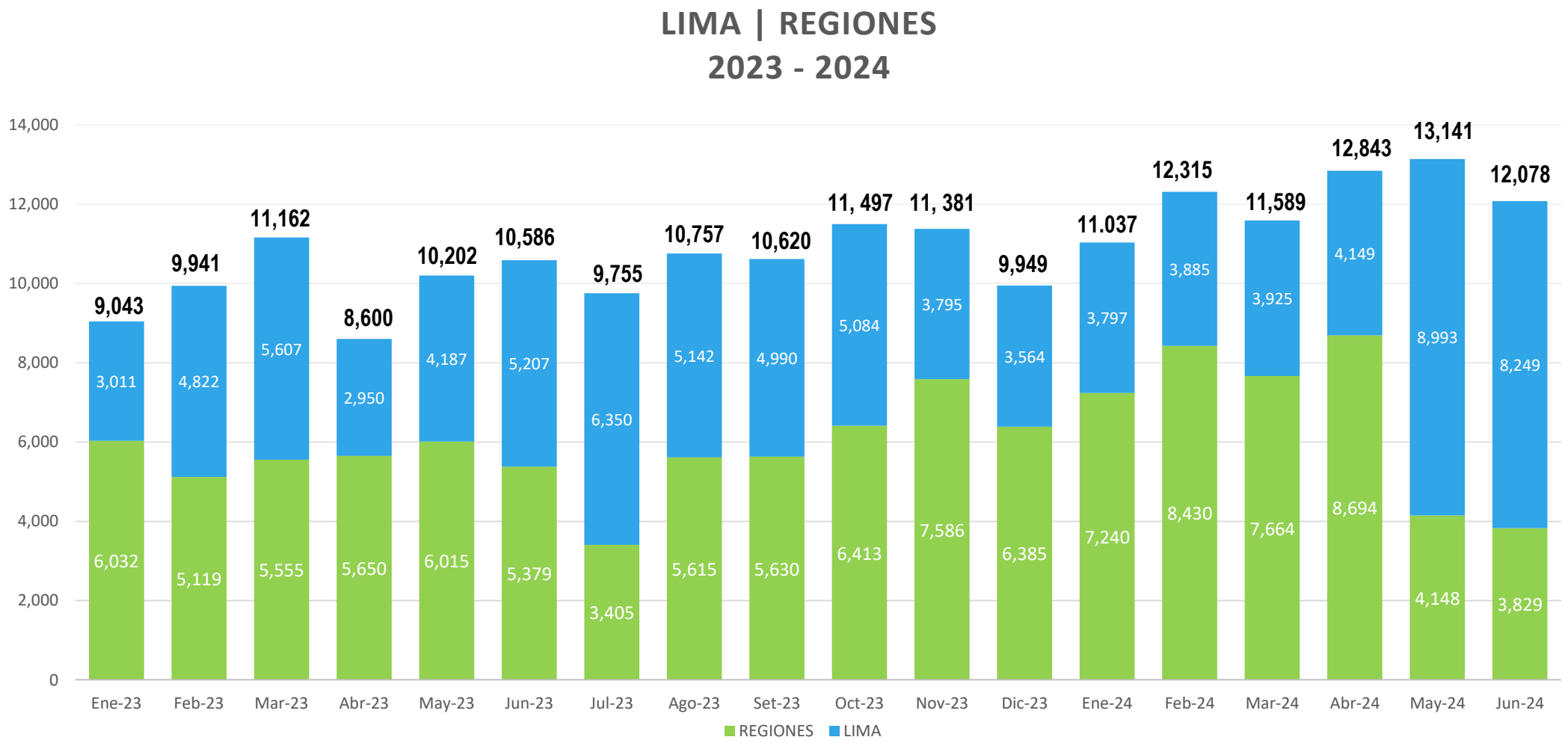
en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano

28 agosto de 2024							
Nº	PRESTADOR	OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	Total	En lo que va de 2024
1	ZONAS RURALES	3	0	0	10	13	2074
2	PEQUEÑAS CIUDADES	0	1	0	0	1	434
3	OTRO ÁMBITO URBANO	0	0	0	0	0	222
	TOTAL	3	1	0	10	14	**2730**

Fuente: Plataforma de atención al usuario (ODS – OAU) / Dirección de Usuarios – Sunass ***\|Fecha 28/08/2024***

Sunass
El regulador del agua potable

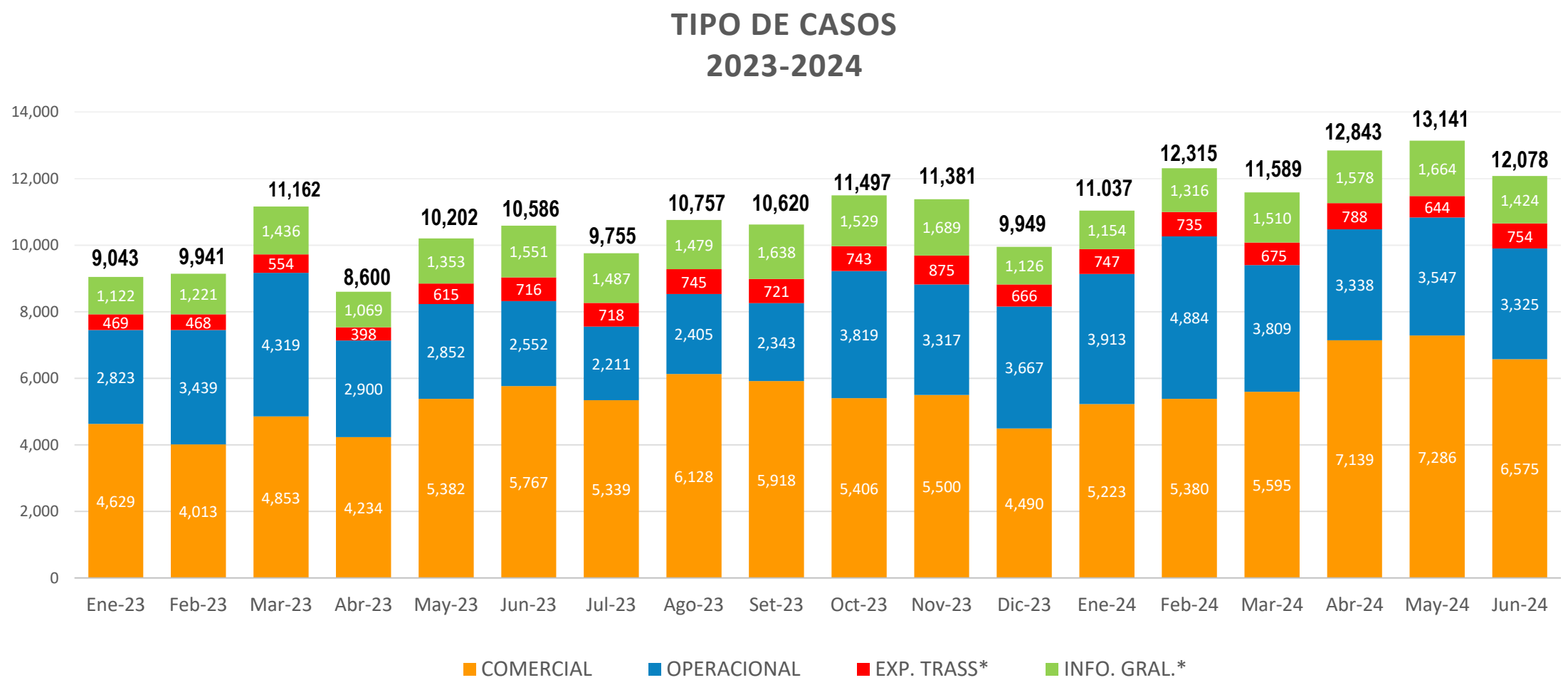
Evolución mensual de atenciones 2023 -2024



En junio 2024 se evidencia un crecimiento del ***14%*** *, en relación a junio 2023. En el acumulado del periodo enero - junio 2024 se registró un crecimiento del 23% en comparación al 2023.*

Sunass
El regulador del agua potable

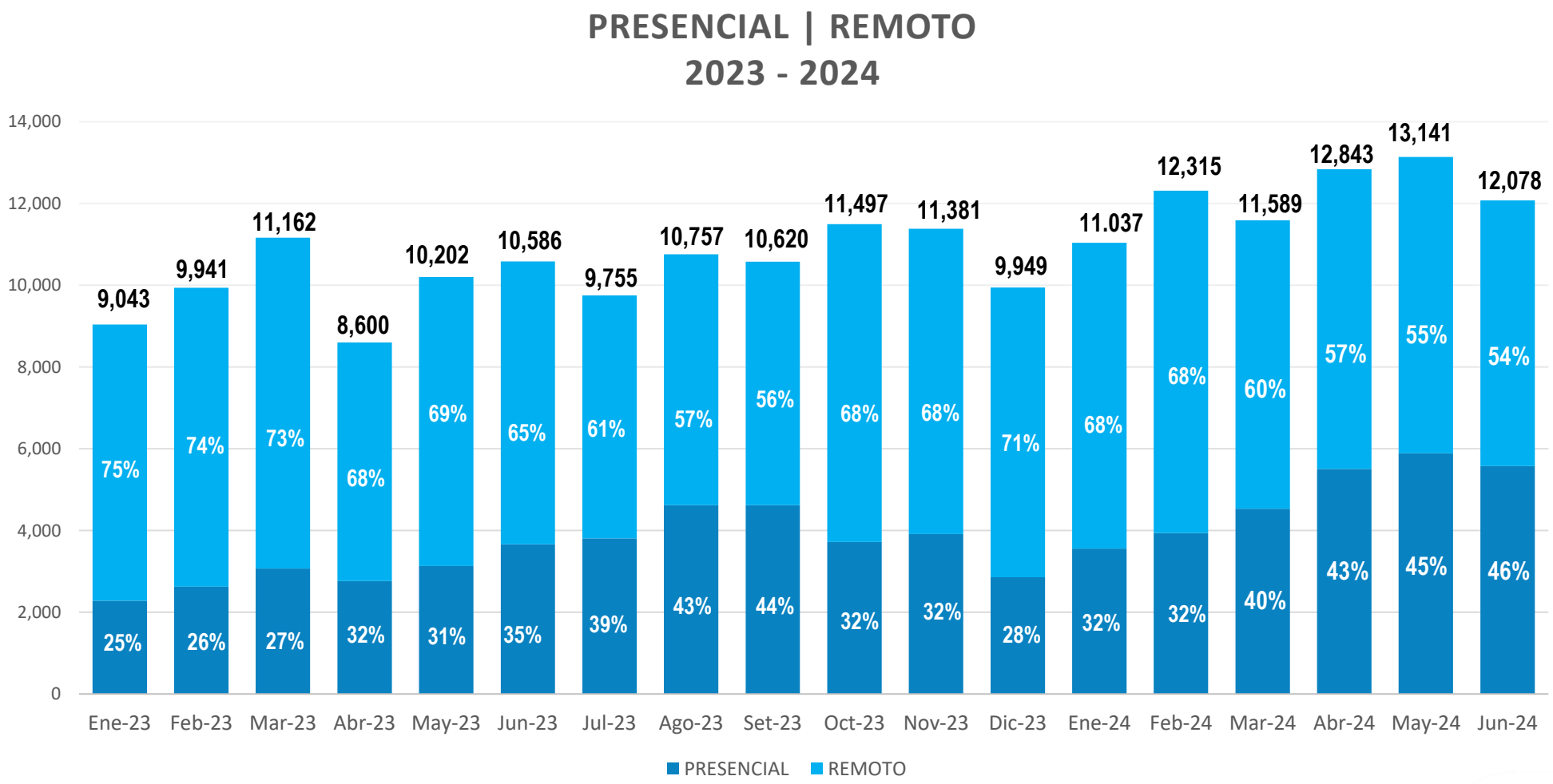
Evolución mensual por tipos de casos 2023 - 2024



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

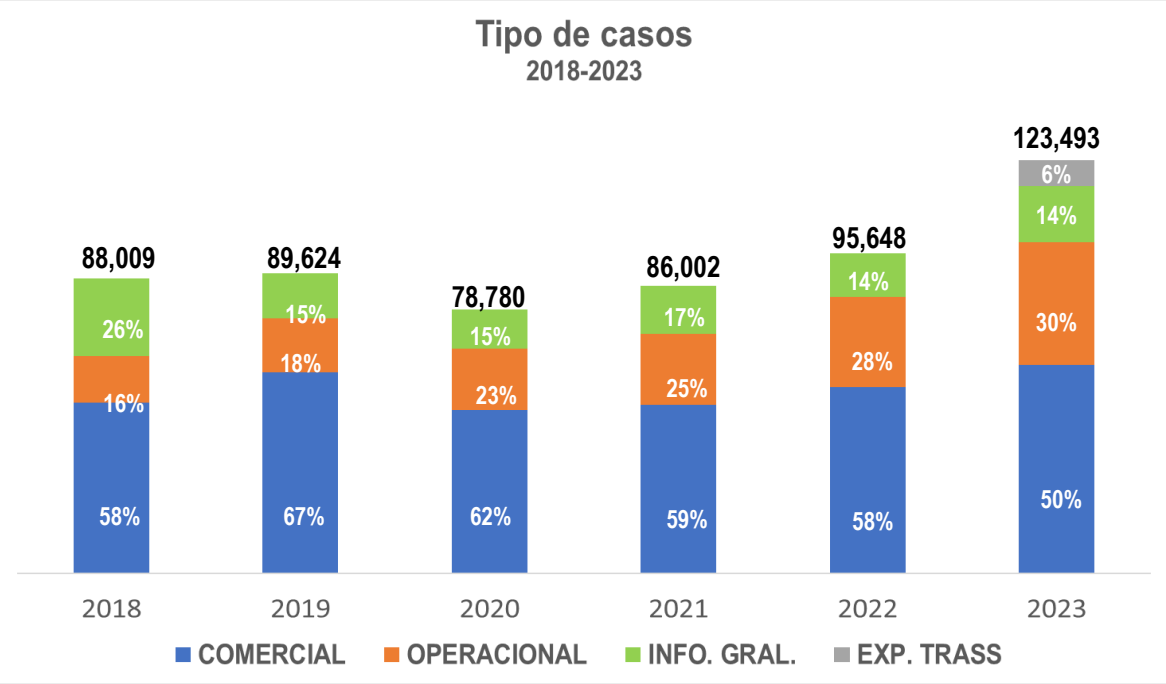
Sunass
El regulador del agua potable

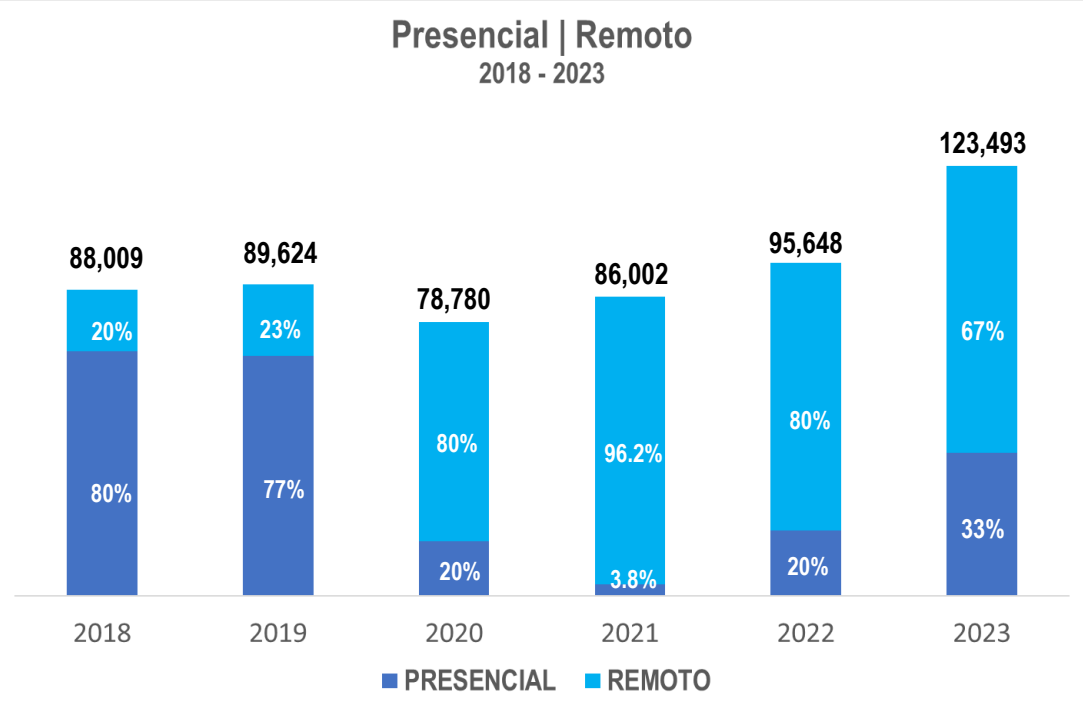
Evolución mensual por modalidad de atención 2023 - 2024



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

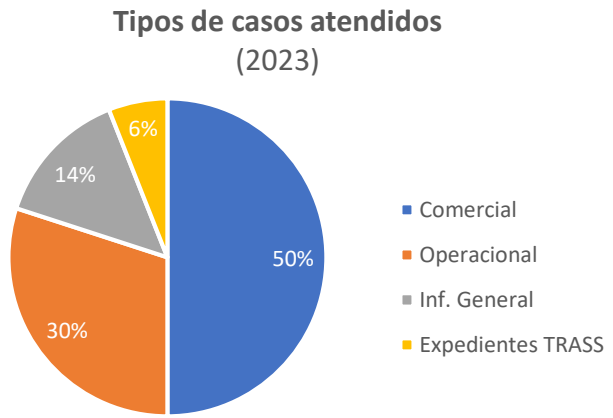
N° Atenciones 2023: 123,493

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