Dirección de Usuarios

# Reporte diario de atención a usuarios al 03 de octubre 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 jueves 03 de octubre: 558

| Oficinas de Sunass | |
|---|---|
| Lima Metropolitana y Callao | 226 |
| Piura | 98 |
| Lima provincias | 37 |
| Áncash - Chimbote | 23 |
| Lambayeque | 21 |
| Arequipa | 17 |
| Puno | 15 |
| Junín | 13 |
| Pasco | 12 |
| Huánuco | 11 |
| Apurímac | 11 |
| San Martín | 11 |
| Madre de Dios | 11 |
| La Libertad | 7 |
| Tacna | 6 |
| Cusco | 6 |
| Ucayali | 5 |
| Áncash – Huaraz | 5 |
| Ayacucho | 5 |
| Loreto | 4 |
| Cajamarca | 4 |
| Ica | 4 |
| Amazonas | 2 |
| Tumbes | 2 |
| Huancavelica | 1 |
| Moquegua | 1 |
| TOTAL | 558 |

| Por canal | |
|---|---|
| Presencial | 136 |
| Telefónico | 258 |
| WhatsApp | 6 |
| Correo electrónico | 0 |
| Mesa de partes | 0 |
| Campaña de orientación | 70 |
| Campaña en prestador | 88 |
| Redes sociales | 6 |
| TOTAL | 558 |

| Por tipo de casos | |
|---|---|
| Comercial | 297 |
| Operacional | 123 |
| Otros | 101 |
| Expedientes TRASS | 37 |
| TOTAL | 558 |

*En lo que va del 2024...*

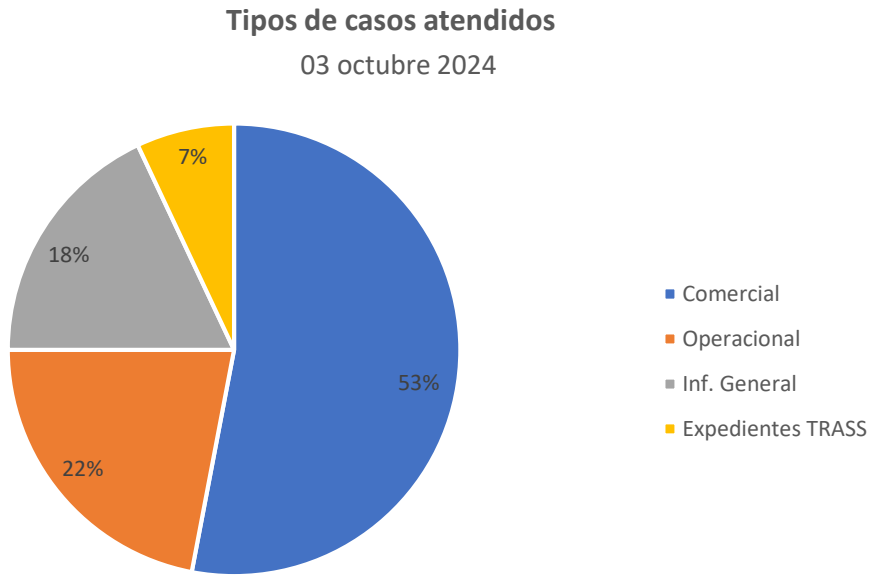
**109895 orientaciones**

*Fuente: Plataforma de atención al usuario (ODS – OAU) / Dirección de Usuarios – Sunass* ***|Fecha: 03/10/2024***

Sunass
El regulador del agua potable

# Casos operacionales más frecuentes del jueves 03 de octubre

| OPERACIONALES | N° | % |
|---|---|---|
| Falta de agua en la zona | 51 | 41% |
| Problemas con alcantarillado | 29 | 23% |
| Falta de agua en conexión domiciliaria | 11 | 9% |
| Aniego por rotura de tubería de agua | 3 | 2% |
| Aniego por rotura de tubería de desagüe | 1 | 1% |
| Otros | 29 | 23% |
| **TOTAL** | **123** | **100%** |



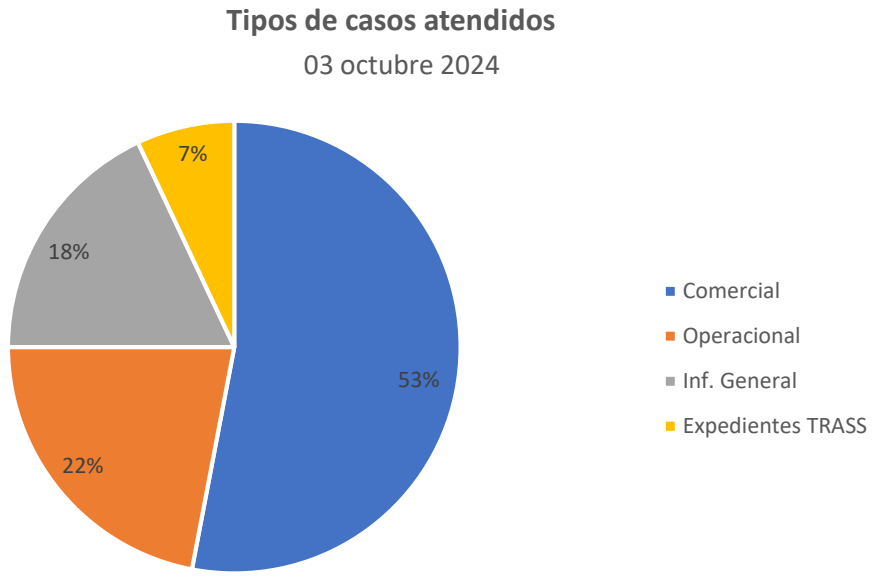

*En lo que va de 2024...*
***33183 casos** operacionales*

*Fuente: Plataforma de atención al usuario (ODS – OAU) / Dirección de Usuarios – Sunass* ***|Fecha: 03/10/2024***

Sunass
El regulador del agua potable

# Casos comerciales más frecuentes del jueves 03 de octubre

| COMERCIALES | N° | % |
|---|---|---|
| Consumo elevado | 73 | 25% |
| Procedimiento de reclamos | 72 | 24% |
| Facturación excesiva | 56 | 19% |
| Problemas con la facturación | 20 | 7% |
| Problemas con el acceso al servicio | 18 | 6% |
| Pedido de medidor | 14 | 5% |
| Desacuerdo con resolución del TRASS | 12 | 4% |
| Demora reposición del servicio (deuda cancelada) | 11 | 4% |
| Facturación indebida | 8 | 3% |
| Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP) | 7 | 2% |
| Información sobre tarifas de agua | 5 | 2% |
| Información sobre Valores máximos admisibles | 1 | 0% |
| **TOTAL** | **297** | **100%** |




***En lo que va de 2024...***

***56038 casos comerciales***

*Fuente: Plataforma de atención al usuario (ODS – OAU) / Dirección de Usuarios – Sunass* ***|Fecha 03/10/2024***

Sunass
El regulador del agua potable

# Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

| Región / Provincia / Distrito | Acción adoptada | Estado |
|---|---|---|
| **Callao / Callao / Ventanilla**<br><br>Vecinos del A.H Keiko Sofía 2da etapa del distrito de Ventanilla denuncian que una filtración de desagüe ha causado varios agujeros con aguas servidas estancadas cerca a sus viviendas. “Las aguas residuales están filtrándose por debajo de nuestras casas. Además, hay un gran agujero con agua de desagüe estancada, lo que genera un olor nauseabundo.<br><br>**(Canales de atención)** | SUNASS, a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) Callao, al tomar conocimiento de la incidencia, coordinó con el Equipo de Operaciones y Mantenimiento de Redes (EOMR) de SEDAPAL Callao. El equipo informó que el incidente fue atendido el 02.10.2024, sin que se registraran viviendas afectadas. Asimismo, en comunicación telefónica con el Ing. Jean Oscorima, Supervisor de Recolección de la Contratista ACEA, se precisó que el incidente fue provocado por la rotura de una tubería de 8”, por lo cual se llevaron a cabo los trabajos de reparación correspondientes con la OT 61115381, sin generar daños en las viviendas.<br><br>Debido a lo señalado por la denunciante, personal de la OAU Callao se apersonó al lugar, constatando que la rotura de la tubería ocurrió en la esquina de la Av. Los Arquitectos con una calle sin nombre, frente a la Mza. T1 lote 1 del A.H. Keiko Sofía II, Etapa Pachacútec, Ventanilla. Se observó que los trabajos de reparación, realizados por la contratista, estaban en la etapa de cierre. En interacción con los vecinos de la Mz a. T1, se corroboró que no hubo afectación a viviendas ni otros daños a raíz del incidente. | **FINALIZADO** |

*7Fuente: Plataforma de atención al usuario (ODS – OAU) / Dirección de Usuarios – Sunass* | ***Fecha:03/10/2024***

# Seguimiento a casos de mayor relevancia (2)

| Región / Provincia / Distrito | Acción adoptada | Estado |
|---|---|---|
| **Lima / Lima / Villa El Salvador**<br><br>Villa El Salvador. Cruce de avenidas El Sol con Los Forestales sin asfaltar, tras cambio de tuberías por parte de Sedapal, según funcionario de la municipalidad de VES.<br><br>**(Latina)** | SUNASS, a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) Villa El Salvador, solicitó información al prestador, quien indicó que, durante la ejecución de la obra en la Av. El Sol, se encontraron diferencias entre el expediente técnico y las dimensiones reales de la vía, así como en el material que debe utilizarse para reponer el asfaltado. Por este motivo, se está tramitando una adenda que ampliaría el plazo de ejecución de la obra por aproximadamente cuatro meses, hasta enero de 2025.<br><br>La ODS continuará con el seguimiento del caso. | **PENDIENTE** |
| **Lima / Lima / Villa El Salvador**<br><br>Villa El Salvador: vecinos reportan falta de agua tras aniego por rotura de tubería. Los vecinos del distrito limeño de Villa El Salvador se encuentran molestos tras el aniego suscitado la madrugada del 1 de octubre, que afectó gravemente las casas del asentamiento humano de Mamacona Alta. A través del Rotafono de RPP, se contaron todos los detalles.<br><br>**(RPP)** | SUNASS, a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) Villa El Salvador, solicitó información al prestador, quienes informaron que la rotura de la tubería de agua se produjo alrededor de la 1:00 a. m. del 1 de octubre de 2024, debido a obras ejecutadas por la Municipalidad de Villa El Salvador. La rotura fue controlada mediante el corte del abastecimiento, y, tras las reparaciones, el servicio se restableció alrededor de las 11:00 a. m. del mismo día, por lo que no fue necesario recurrir al abastecimiento alternativo con camiones cisterna. Asimismo, indicaron que no se registraron daños por aniego en los predios aledaños. | **FINALIZADO** |

*ZFuente: Plataforma de atención al usuario (ODS – OAU) / Dirección de Usuarios – Sunass* | ***Fecha:03/10/2024***

Sunass
El regulador del agua potable

# Seguimiento a casos de mayor relevancia (3)

| Región / Provincia / Distrito | Acción adoptada | Estado |
|---|---|---|
| **Lima / Cañete / Nuevo Imperial**<br><br>Suspensión del servicio de agua potable desde el día miércoles 02 de octubre al 04 de octubre, desde las 7:00 p.m. hasta las 6:00 a.m., por motivos de restricción del servicio debido a fallas electromecánicas presentadas en la bomba de agua que abastece al C.P. La Florida, del distrito de Nuevo Imperial.<br><br>**(Redes Sociales)** | SUNASS, a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) Cañete, tomó conocimiento, mediante las redes sociales de la EP Emapa Cañete, sobre la restricción del servicio de agua potable en el Centro Poblado La Florida, en el distrito de Nuevo Imperial. El motivo de la restricción fue una falla electromecánica en la bomba de agua que abastece al centro poblado.<br><br>La OAU Cañete realizó un monitoreo a través de llamadas telefónicas a los usuarios de las zonas afectadas, con el fin de corroborar el cumplimiento del abastecimiento mediante camiones cisterna. Asimismo, gestionó la atención de usuarios que reportaron no haber recibido agua.<br><br>La OAU continuará realizando el seguimiento de este caso. | **PENDIENTE** |

*ZFuente: Plataforma de atención al usuario (ODS – OAU) / Dirección de Usuarios – Sunass* | ***Fecha:03/10/2024***

# Seguimiento a casos de mayor relevancia (4)

| Región / Provincia / Distrito | Acción adoptada | Estado |
|---|---|---|
| **Ucayali / Coronel Portillo / Manantay**<br><br>Noticiero informa que en Jr. Iparia 377 San Fernando en el distrito de Manantay viene desbordándose el desagüe, los vecinos manifiestan que ya reportaron a la empresa prestadora EMAPACOP SA y hasta el momento no solucionan el problema.<br><br>**(Semana Informativa)** | SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Ucayali, coordinó con la EP la atención del problema reportado por los medios de comunicación. La ODS, junto con personal de la EP, acudió al lugar de los hechos, y el equipo de operaciones procedió a desatorar y restablecer el sistema de desagüe, dejándolo nuevamente operativo.<br><br>Se verificó la solución del problema en el lugar, donde se realizaron los trabajos de desatoro del desagüe. Además, se dialogó con los comerciantes del área, a quienes se les recomendó que, ante cualquier inconveniente futuro, se comuniquen directamente al Fono Sunass. | **FINALIZADO** |
| **Ica / Ica / Ica**<br><br>Ica: aniego en urbanización Los Portales causa hundimiento de camión. La madrugada del pasado martes, un inesperado aniego sorprendió a los residentes de la urbanización Los Portales, inundando varias calles del sector y generando una situación de emergencia. El incidente se agravó cuando un camión que transportaba balones de gas, identificado con la placa ALV-869, terminó hundido en un forado que se formó en la pista.<br><br>**(Correo)** | SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Ica, se comunicó con el coordinador de la EP EMAPICA, Martín Vílchez, quien confirmó que la fuga de agua en la Urb. Los Portales fue causada por la rotura de la red matriz en la zona, que afectaba a 50 familias. Sin embargo, indicó que el prestador solucionó el incidente el mismo día. | **FINALIZADO** |

*7Fuente: Plataforma de atención al usuario (ODS – OAU) / Dirección de Usuarios – Sunass* | ***Fecha:03/10/2024***

# Seguimiento a casos de mayor relevancia (5)

| Región / Provincia / Distrito | Acción adoptada | Estado |
|---|---|---|
| **Junín / Huancayo / Chilca**<br><br>Vecinos temen ser inundados por obra de desagüe de Sedam Huancayo. Más de 11 vecinos del barrio Cahuide, en el distrito de Chilca, presentaron su denuncia ante la Fiscalía de Prevención del Delito de Huancayo, al no ser escuchados, por una obra que ejecuta Sedam Huancayo y generaría posteriores inundaciones de sus predios con la llegada de lluvias. Este sector se inunda con cada lluvia que cae sobre la Incontrastable. Municipio de Chilca lo declaró en alto riesgo.<br><br>**(Correo)** | SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Junín, se comunicó con el gerente de Proyectos y Obras de la EP SEDAM HUANCAYO, Edwin Gutiérrez, quien informó que se encuentran ejecutando un proyecto (en su etapa final) cofinanciado por la Municipalidad Distrital de Chilca y la Municipalidad Provincial de Huancayo. Este proyecto consiste en el cambio de tuberías a diámetros de 12, 15 y 18 pulgadas, las cuales están siendo conectadas a las redes de desagüe de Chilca. Sin embargo, este proceso ha generado inconformidad entre los vecinos, quienes se oponen a los empalmes de las redes de desagüe de Huancayo con las de Chilca.<br><br>El prestador indicó que el proyecto no sería el responsable de las inundaciones en la zona, ya que los vecinos han conectado sus desagües pluviales a las redes de alcantarillado sanitario, lo que ha provocado el desborde de estas. | **FINALIZADO** |
| **Piura / Talara / Pariñas**<br><br>Desagües inundan mercados de Talara.<br><br>**(Correo)** | SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Piura, realizó el monitoreo del colapso en las redes de alcantarillado del mercado La Parada, que afecta a 69 usuarios. Personal de la EPS Grau, zonal Talara, llevó a cabo el mantenimiento correspondiente y evaluó las redes, encontrando una gran cantidad de residuos sólidos producto de la actividad comercial de la zona, como piedras, palos, grasas solidificadas, trapos, bolsas, entre otros objetos que provocan atoros y posteriores roturas de tuberías. Asimismo, en los mercadillos de Talara Alta y Acapulco, el personal de la EPS Grau se apersonó para solucionar los problemas en esas áreas.<br><br>Finalmente, la ODS confirmó la atención del caso. | **FINALIZADO** |

Sunass
El regulador del agua potable

*ZFuente: Plataforma de atención al usuario (ODS – OAU) / Dirección de Usuarios – Sunass* | ***Fecha:03/10/2024***

# Atención por canal de atención del jueves 03 de octubre

| OFICINA SUNASS | Presencial | Telefónico | Redes Sociales | Correo elect. | Mesa partes | Campaña | Prestador | WhatsApp | TOTAL | En lo que va de 2024 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Amazonas | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2017 |
| Áncash - Chimbote | 6 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 15 | 0 | 23 | 2694 |
| Áncash – Huaraz | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 0 | 0 | 5 | 1380 |
| Apurímac | 11 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 11 | 1330 |
| Arequipa | 7 | 2 | 0 | 0 | 0 | 8 | 0 | 0 | 17 | 5478 |
| Ayacucho | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 1773 |
| Cajamarca | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 1319 |
| Cusco | 3 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 6 | 2166 |
| Huancavelica | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1300 |
| Huánuco | 3 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 11 | 1894 |
| Ica | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 1491 |
| Junín | 2 | 11 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 13 | 3154 |
| La Libertad | 2 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | 2996 |
| Lambayeque | 12 | 9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 21 | 4269 |
| Lima Metropolitana y Callao | 55 | 152 | 0 | 0 | 0 | 17 | 0 | 2 | 226 | 47184 |
| Lima provincias | 3 | 14 | 0 | 0 | 0 | 20 | 0 | 0 | 37 | 4198 |
| Loreto | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 1351 |
| Madre de Dios | 0 | 11 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 11 | 1593 |
| Moquegua | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1484 |
| Pasco | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 12 | 0 | 0 | 12 | 1368 |
| Piura | 6 | 18 | 0 | 0 | 0 | 0 | 72 | 2 | 98 | 10736 |
| Puno | 3 | 4 | 0 | 0 | 0 | 8 | 0 | 0 | 15 | 1448 |
| San Martín | 8 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 11 | 1981 |
| Tacna | 5 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 2204 |
| Tumbes | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1739 |
| Ucayali | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 5 | 1348 |
| TOTAL | 136 | 258 | 0 | 0 | 0 | 70 | 88 | 6 | 558 | 109895 |

Sunass
El regulador del agua potable

# Atención por tipo de casos del jueves 03 de octubre

| OFICINA SUNASS | Operacional | Comercial | TRASS | INFO. GRAL. | TOTAL | En lo que va de 2024 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Amazonas | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2017 |
| Áncash - Chimbote | 1 | 22 | 0 | 0 | 23 | 2694 |
| Áncash – Huaraz | 0 | 5 | 0 | 0 | 5 | 1380 |
| Apurímac | 0 | 3 | 0 | 8 | 11 | 1330 |
| Arequipa | 0 | 11 | 6 | 0 | 17 | 5478 |
| Ayacucho | 4 | 0 | 0 | 1 | 5 | 1773 |
| Cajamarca | 0 | 3 | 1 | 0 | 4 | 1319 |
| Cusco | 2 | 4 | 0 | 0 | 6 | 2166 |
| Huancavelica | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1300 |
| Huánuco | 2 | 8 | 0 | 1 | 11 | 1894 |
| Ica | 0 | 0 | 0 | 4 | 4 | 1491 |
| Junín | 5 | 5 | 0 | 3 | 13 | 3154 |
| La Libertad | 0 | 4 | 1 | 2 | 7 | 2996 |
| Lambayeque | 7 | 11 | 1 | 2 | 21 | 4269 |
| Lima Metropolitana y Callao | 60 | 110 | 24 | 32 | 226 | 47184 |
| Lima provincias | 11 | 16 | 0 | 10 | 37 | 4198 |
| Loreto | 2 | 2 | 0 | 0 | 4 | 1351 |
| Madre de Dios | 3 | 7 | 0 | 1 | 11 | 1593 |
| Moquegua | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1484 |
| Pasco | 3 | 0 | 0 | 9 | 12 | 1368 |
| Piura | 10 | 68 | 0 | 20 | 98 | 10736 |
| Puno | 3 | 5 | 0 | 7 | 15 | 1448 |
| San Martín | 2 | 7 | 1 | 1 | 11 | 1981 |
| Tacna | 0 | 5 | 1 | 0 | 6 | 2204 |
| Tumbes | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1739 |
| Ucayali | 3 | 0 | 2 | 0 | 5 | 1348 |
| TOTAL | 123 | 297 | 37 | 101 | 558 | 109895 |

# Tipo de casos por EPS (1)

| Nº | PRESTADOR | REGIÓN | 03 octubre de 2024 | | | | | En lo que va de 2024 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | OPERACIONAL | COMERCIAL | EXP. TRASS | INF. GRAL. | TOTAL | |
| 1 | SEDAPAL | Lima | 37 | 79 | 22 | 22 | 160 | 31859 |
| 2 | EPSEL S.A. | Lambayeque | 16 | 20 | 1 | 9 | 46 | 9323 |
| 3 | EPS GRAU S.A. | Piura | 17 | 0 | 0 | 0 | 115 | 15784 |
| 4 | SEDAPAR S.A. | Arequipa | 0 | 12 | 7 | 0 | 19 | 6750 |
| 5 | EPS TACNA S.A. | Tacna | 2 | 6 | 1 | 0 | 9 | 2483 |
| 6 | SEDALIB S.A. | La Libertad | 0 | 10 | 1 | 2 | 13 | 5000 |
| 7 | SEDAM HUANCAYO S.A. | Junín | 3 | 7 | 0 | 3 | 13 | 3985 |
| 8 | SEDA CUSCO S.A. | Cusco | 4 | 5 | 0 | 0 | 9 | 2867 |
| 9 | SEDA AYACUCHO S.A. | Ayacucho | 5 | 1 | 0 | 1 | 7 | 2134 |
| 10 | SEDACHIMBOTE S.A. | Ancash | 1 | 23 | 0 | 0 | 24 | 2865 |
| 11 | SEDA HUANUCO S.A. | Huánuco | 0 | 4 | 0 | 1 | 5 | 1277 |
| 12 | EMAPA CAÑETE S.A. | Lima | 5 | 0 | 0 | 0 | 5 | 1601 |
| 13 | EMAPA SAN MARTIN S.A. | San Martín | 3 | 7 | 1 | 1 | 12 | 2011 |
| 14 | EPS SEDALORETO S.A. | Loreto | 3 | 3 | 0 | 0 | 6 | 1270 |
| 15 | EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A. | Lima | 2 | 9 | 0 | 2 | 13 | 1323 |
| 16 | EPS SEDACAJ S.A. | Cajamarca | 0 | 4 | 1 | 0 | 5 | 939 |
| 17 | UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.) | Tumbes | 3 | 1 | 0 | 0 | 4 | 1856 |
| 18 | EMSAPUNO S.A. | Puno | 3 | 2 | 0 | 0 | 5 | 1014 |
| 19 | EPS CHAVIN S.A. | Ancash | 0 | 6 | 0 | 0 | 6 | 1068 |
| 20 | EMAPACOP S.A. | Ucayali | 3 | 0 | 2 | 0 | 5 | 1334 |
| 21 | EPS EMAPICA S.A. | Ica | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 1052 |
| 22 | EPS EMAPAT S.A. | Madre de Dios | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 443 |
| 23 | EPS MOQUEGUA S.A. | Moquegua | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 1120 |
| 24 | EMAPA HUANCAVELICA S.A. | Huancavelica | 1 | 0 | 0 | 1 | 2 | 636 |
| 25 | EMUSAP S.A. | Amazonas | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 730 |

*Fuente: Plataforma de atención al usuario (ODS – OAU) / Dirección de Usuarios – Sunass* ***|Fecha 03/10/2024***

# Tipo de casos por EPS (2)

| Nº | PRESTADOR | REGIÓN | 03 octubre de 2024 | | | | | En lo que va de 2024 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | OPERACIONAL | COMERCIAL | EXP. TRASS | INF. GRAL. | TOTAL | |
| 26 | EPS SEMAPACH S.A. | Ica | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 603 |
| 27 | EPS BARRANCA S.A. | Lima | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 357 |
| 28 | EMAPA PASCO S.A. | Pasco | 3 | 0 | 0 | 9 | 12 | 838 |
| 29 | EMUSAP ABANCAY S.A. | Apurímac | 0 | 1 | 0 | 1 | 2 | 871 |
| 30 | EMAPISCO S.A. | Ica | 0 | 2 | 0 | 1 | 3 | 436 |
| 31 | EMAPA HUARAL S.A. | Lima | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 309 |
| 32 | EPS SELVA CENTRAL S.A. | Junín | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 279 |
| | EPS SELVA CENTRAL S.A. | Pasco | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 30 |
| 33 | EPS MUNICIPAL MANTARO S.A. | Junín | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 143 |
| 34 | EPSSMU S.A. | Amazonas | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 549 |
| 35 | EPS MARAÑON S.R.L. | Cajamarca | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 267 |
| 36 | EPS SEDAJULIACA S.A. | Puno | 1 | 3 | 0 | 7 | 11 | 297 |
| 37 | EPS ILO S.A. | Moquegua | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 399 |
| 38 | EMSAP CHANKA S.A. | Apurímac | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 65 |
| 39 | EPS SIERRA CENTRAL S.R.L | Junín | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 58 |
| 40 | EPS MOYOBAMBA S.A. | San Martín | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 103 |
| 41 | EPS NOR PUNO S.A. | Puno | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 45 |
| 42 | EMAPAB S.A. | Amazonas | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 152 |
| 43 | EPS EMAQ S.R.L. | Cusco | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 28 |
| 44 | EPS RIOJA S.A. | San Martín | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 44 |
| 45 | EMSAPA YAULI LA OROYA S.R.L. | Junín | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 44 |
| 46 | EMAPAVIGS S.A. | Ica | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 25 |
| 47 | EMSAPA CALCA S.A | Cusco | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 |
| 48 | EMPSSAPAL S.A. | Cusco | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 14 |
| 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 | 46 |
| TOTAL | | | 117 | 212 | 37 | 64 | 528 | 106752 |

*Fuente: Plataforma de atención al usuario (ODS – OAU) / Dirección de Usuarios – Sunass* ***| Fecha: 03/10/2024***

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

| Nº | DISTRITO | 03 octubre de 2024 | | | | | En lo que va de 2024 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | OPERACIONAL | COMERCIAL | EXP. TRASS | INF. GRAL. | TOTAL | |
| 1 | San Martín De Porres | 4 | 5 | 1 | 0 | 10 | 2669 |
| 2 | Comas | 4 | 7 | 1 | 2 | 14 | 2642 |
| 3 | San Juan De Lurigancho | 2 | 4 | 4 | 4 | 14 | 4761 |
| 4 | Villa El Salvador | 2 | 2 | 0 | 0 | 4 | 1052 |
| 5 | Independencia | 0 | 3 | 0 | 0 | 3 | 895 |
| 6 | Callao | 6 | 14 | 2 | 7 | 29 | 2442 |
| 7 | Puente Piedra | 2 | 5 | 1 | 2 | 10 | 1533 |
| 8 | Ate | 1 | 2 | 0 | 0 | 3 | 1129 |
| 9 | Ventanilla | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 861 |
| 10 | Santiago De Surco | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 635 |
| 11 | Lima | 0 | 1 | 2 | 1 | 4 | 1112 |
| 12 | Carabayllo | 8 | 8 | 2 | 0 | 18 | 1632 |
| 13 | Los Olivos | 0 | 2 | 1 | 0 | 3 | 1232 |
| 14 | La Victoria | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 480 |
| 15 | Villa María Del Triunfo | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 929 |
| 16 | La Molina | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 355 |
| 17 | Santa Anita | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 341 |
| 18 | Ancón | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 126 |
| 19 | Bellavista | 0 | 4 | 0 | 1 | 5 | 338 |
| 20 | Lurín | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 149 |
| 21 | Breña | 0 | 4 | 0 | 1 | 5 | 388 |
| 22 | Rímac | 2 | 1 | 1 | 0 | 4 | 1116 |
| 23 | Chorrillos | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 526 |
| 24 | San Bartolo | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 33 |
| 25 | Otros | 5 | 11 | 7 | 3 | 26 | 4483 |
| | TOTAL | **37** | **79** | **22** | **22** | **160** | 31859 |

*Fuente: Plataforma de atención al usuario (ODS – OAU) / Dirección de Usuarios – Sunass* ***|Fecha: 03/10/2024***

# Tipo de casos fuera del ámbito de EP

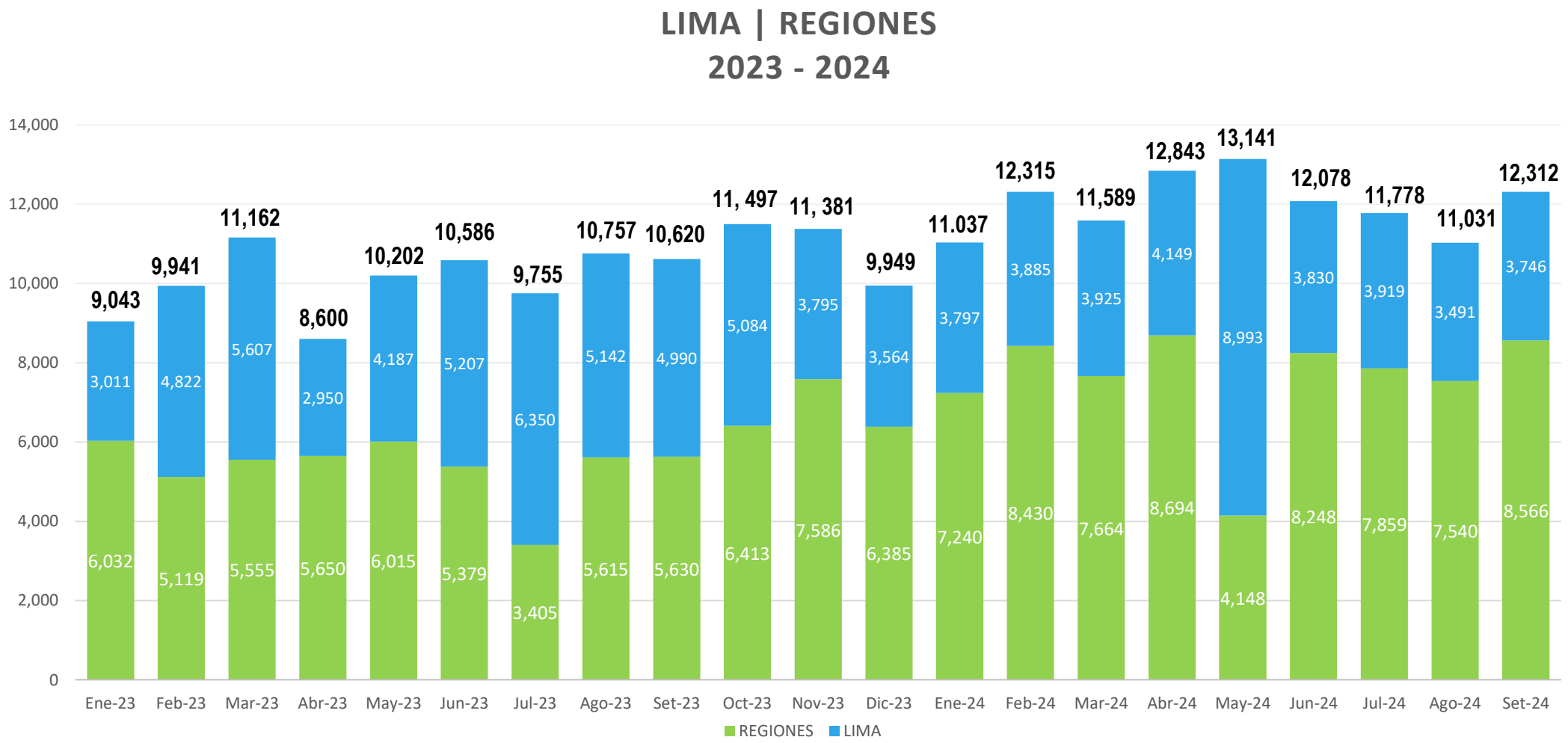
*en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano*

| 03 octubre de 2024 | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Nº | PRESTADOR | OPERACIONAL | COMERCIAL | EXP. TRASS | INF. GRAL. | Total | En lo que va de 2024 |
| 1 | ZONAS RURALES | 2 | 0 | 0 | 5 | 7 | **2367** |
| 2 | PEQUEÑAS CIUDADES | 4 | 5 | 0 | 3 | 12 | **505** |
| 3 | OTRO ÁMBITO URBANO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **241** |
| | **TOTAL** | 6 | 5 | 0 | 8 | 19 | **3113** |

*Fuente: Plataforma de atención al usuario (ODS – OAU) / Dirección de Usuarios – Sunass* ***|Fecha 03/10/2024***

Sunass
El regulador del agua potable

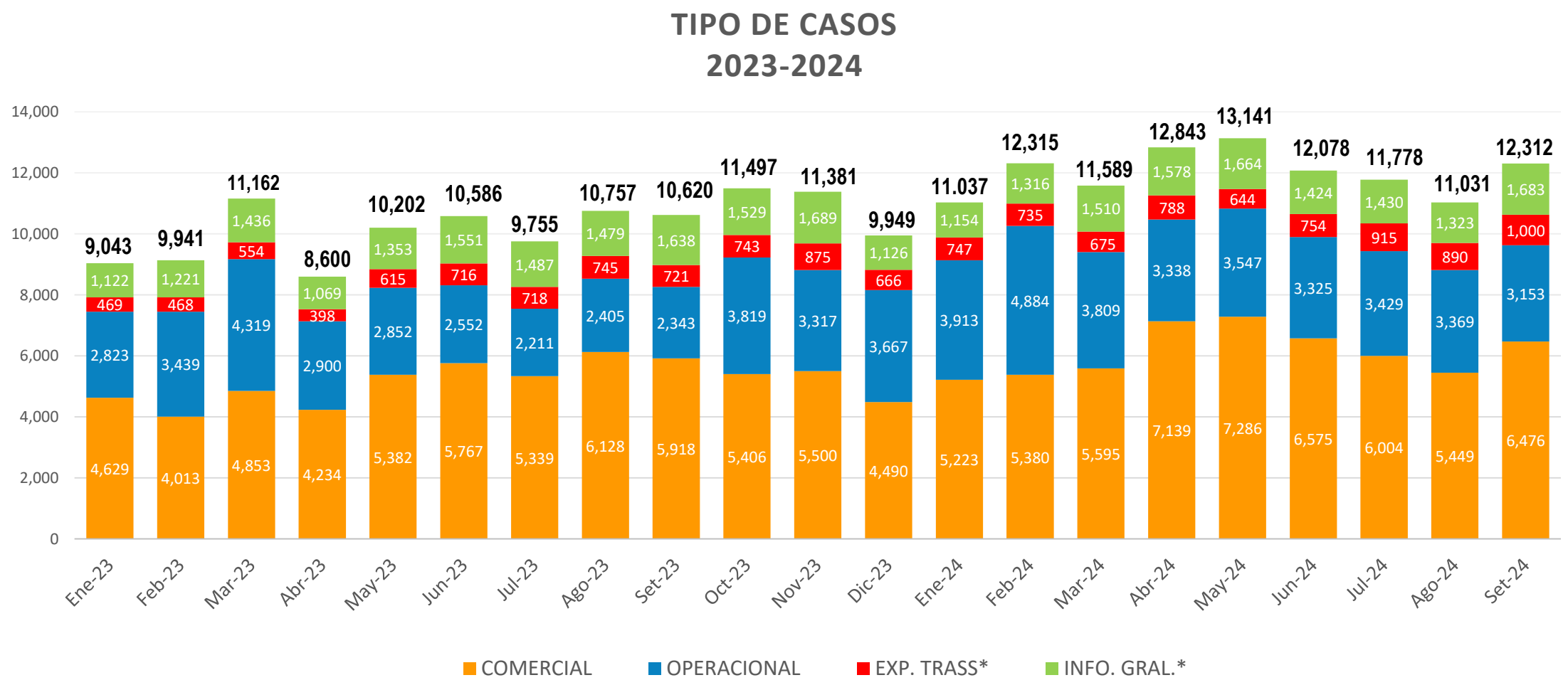
# Evolución mensual de atenciones 2023 -2024




*En septiembre 2024 se evidencia un crecimiento del* ***16%****, en relación a septiembre 2023. En el acumulado del periodo enero - septiembre 2024 se registró un crecimiento del 19% en comparación al 2023.*

Sunass
El regulador del agua potable

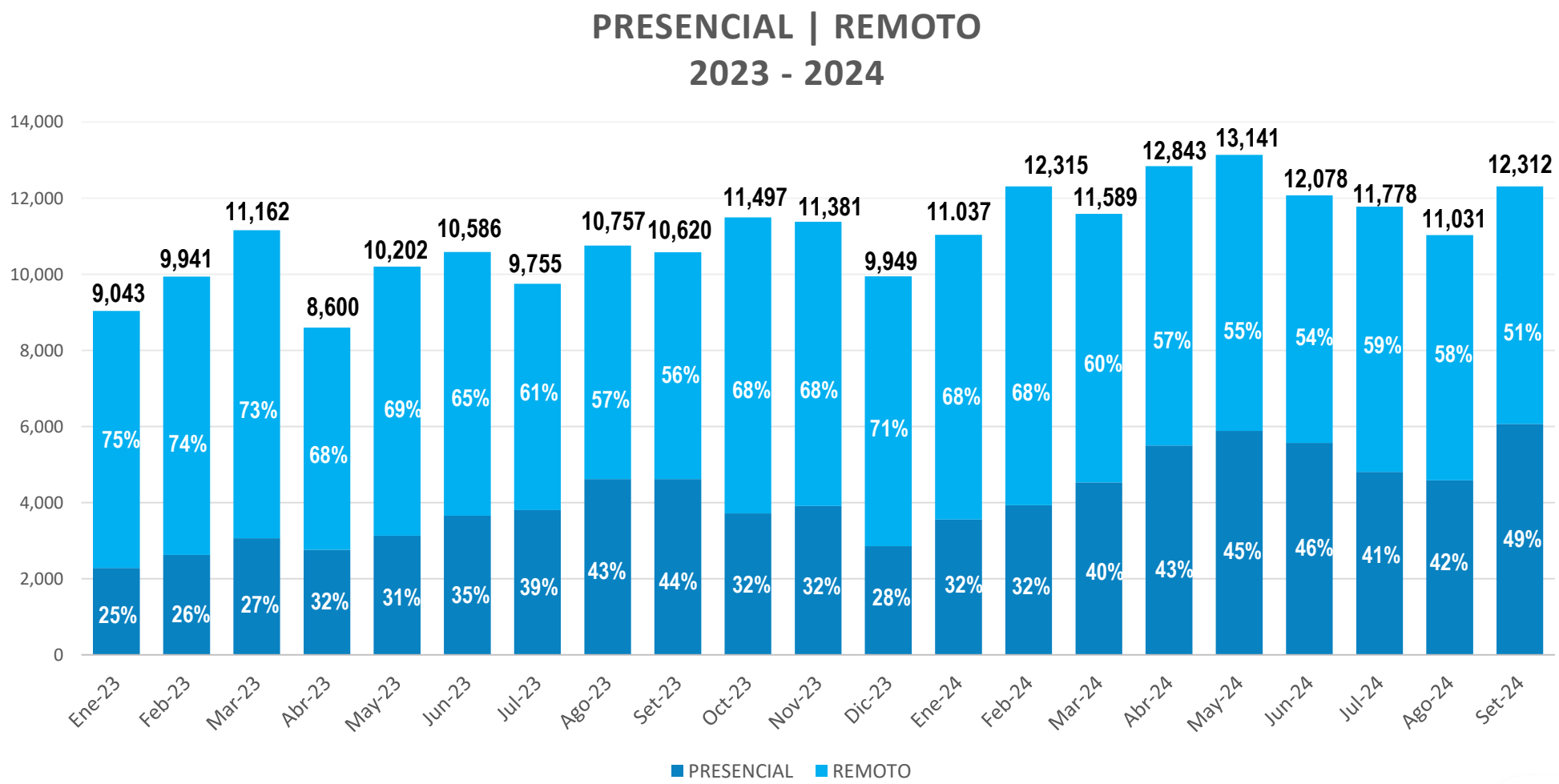
# Evolución mensual por tipos de casos 2023 - 2024




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

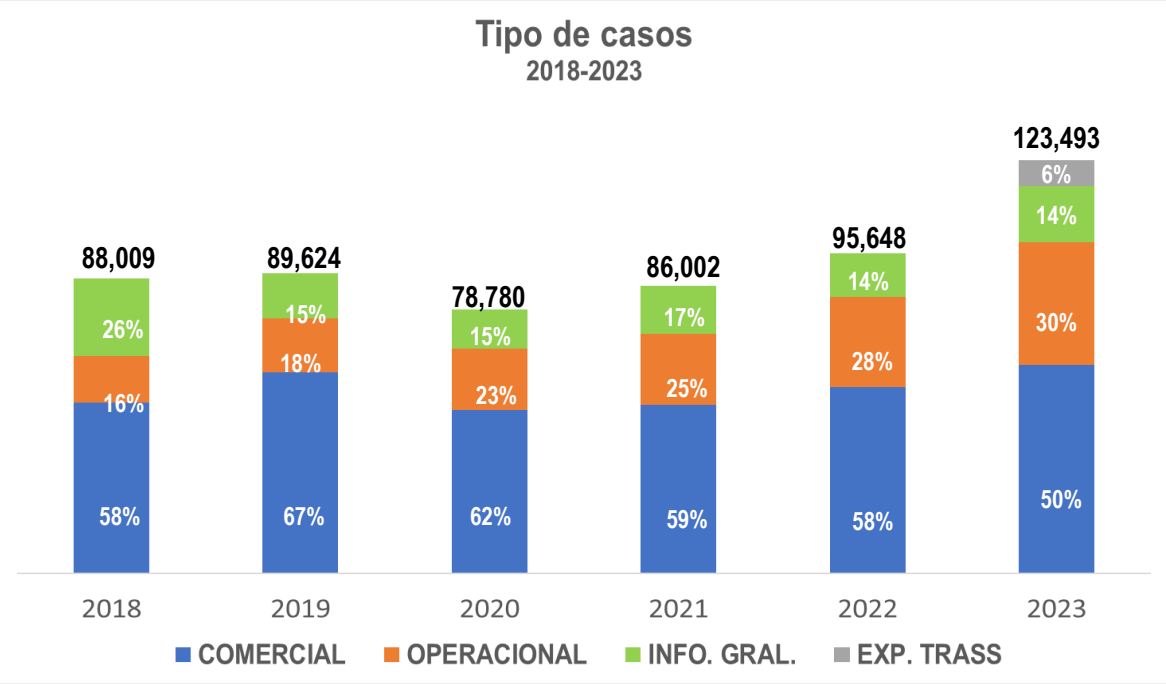
Sunass
El regulador del agua potable

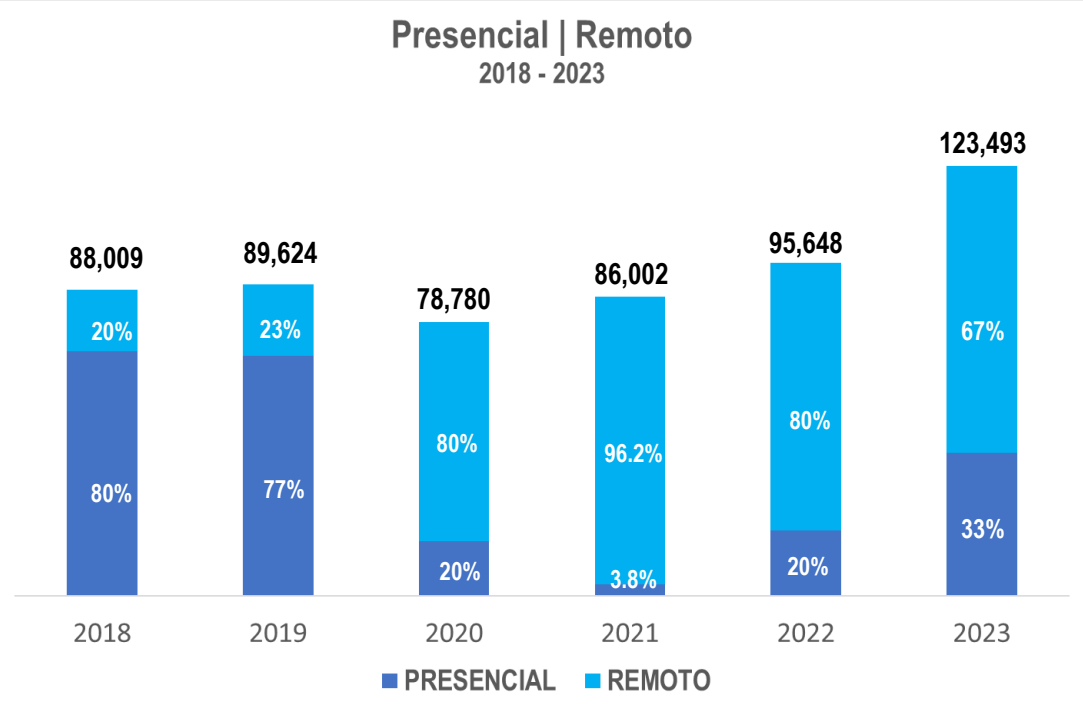
# Evolución mensual por modalidad de atención 2023 - 2024




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

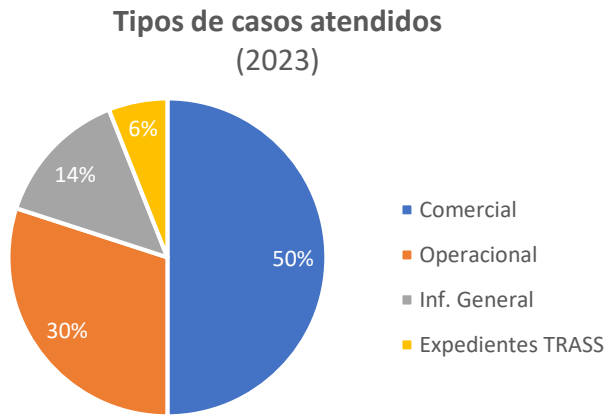
# N° Atenciones 2023: 123,493

## 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