Dirección de Usuarios

# Reporte diario de atención a usuarios al 09 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 miércoless 09 de octubre: 604

| Oficinas de Sunass | |
|---|---|
| Lima Metropolitana y Callao | 245 |
| Lambayeque | 45 |
| Cajamarca | 36 |
| Piura | 36 |
| Áncash - Chimbote | 30 |
| Junín | 26 |
| San Martín | 20 |
| Tacna | 18 |
| La Libertad | 16 |
| Lima provincias | 16 |
| Madre de Dios | 15 |
| Arequipa | 13 |
| Huánuco | 11 |
| Tumbes | 11 |
| Ucayali | 11 |
| Cusco | 10 |
| Amazonas | 8 |
| Ayacucho | 7 |
| Puno | 6 |
| Ica | 6 |
| Apurímac | 6 |
| Loreto | 5 |
| Huancavelica | 4 |
| Moquegua | 2 |
| Pasco | 1 |
| TOTAL | 604 |

| Por canal | |
|---|---|
| Presencial | 183 |
| Telefónico | 321 |
| WhatsApp | 13 |
| Correo electrónico | 1 |
| Mesa de partes | 2 |
| Campaña de orientación | 39 |
| Campaña en prestador | 45 |
| Redes sociales | 0 |
| TOTAL | 604 |

| Por tipo de casos | |
|---|---|
| Comercial | 327 |
| Operacional | 149 |
| Otros | 89 |
| Expedientes TRASS | 39 |
| TOTAL | 604 |

*En lo que va del 2024...*

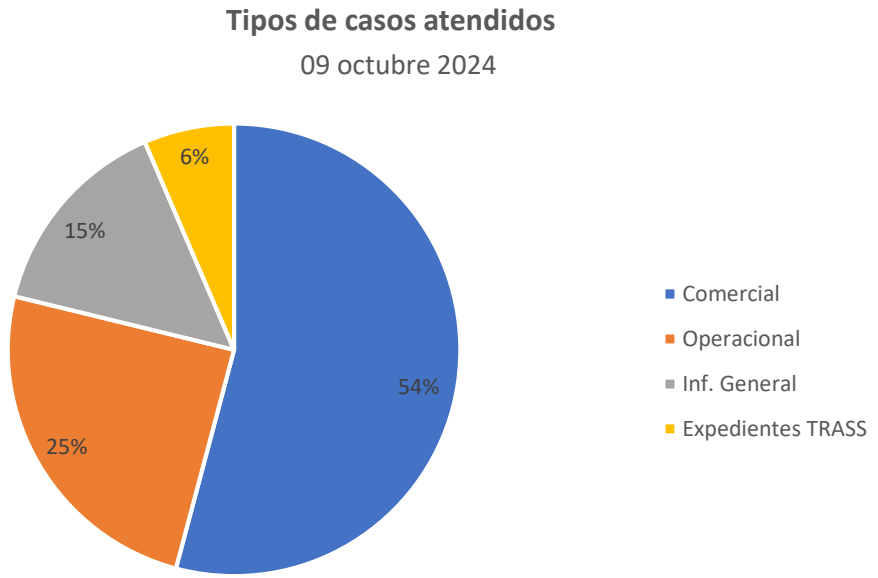
**111590 orientaciones**

*Fuente: Plataforma de atención al usuario (ODS – OAU) / Dirección de Usuarios – Sunass* **|Fecha: 09/10/2024**

Sunass
El regulador del agua potable

# Casos operacionales más frecuentes del miércoles 09 de octubre

| OPERACIONALES | N° | % |
|---|---|---|
| Falta de agua en la zona | 80 | 54% |
| Problemas con alcantarillado | 32 | 21% |
| Aniego por rotura de tubería de agua | 7 | 5% |
| Falta de agua en conexión domiciliaria | 7 | 5% |
| Aniego por rotura de tubería de desagüe | 6 | 4% |
| Otros | 17 | 11% |
| **TOTAL** | **149** | **100%** |



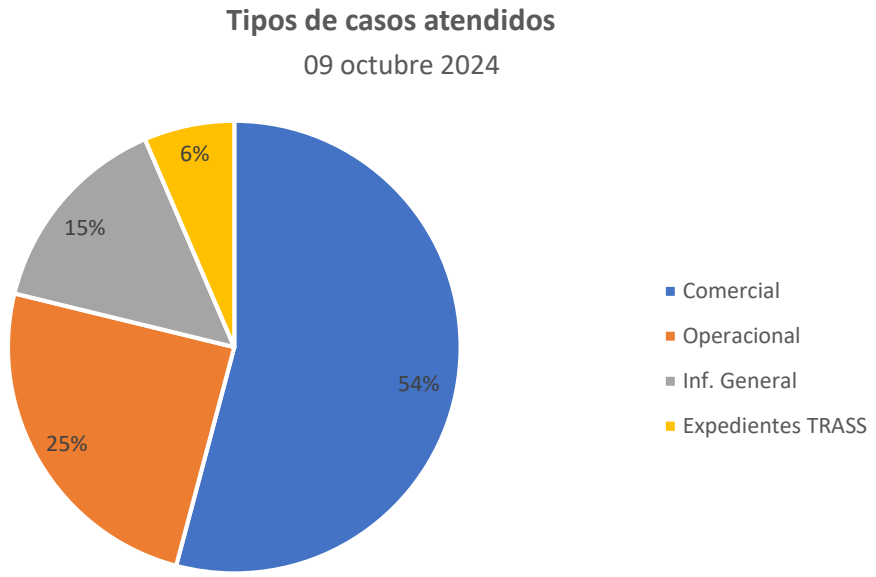

*En lo que va de 2024...*
***33600 casos** operacionales*

*Fuente: Plataforma de atención al usuario (ODS – OAU) / Dirección de Usuarios – Sunass* ***|Fecha: 09/10/2024***

Sunass
El regulador del agua potable

# Casos comerciales más frecuentes del miércoles 09 de octubre

| COMERCIALES | N° | % |
|---|---|---|
| Consumo elevado | 98 | 30% |
| Procedimiento de reclamos | 91 | 28% |
| Facturación indebida | 26 | 8% |
| Facturación excesiva | 24 | 7% |
| Problemas con la facturación | 21 | 6% |
| Problemas con el acceso al servicio | 20 | 6% |
| Desacuerdo con resolución del TRASS | 13 | 4% |
| Demora reposición del servicio (deuda cancelada) | 13 | 4% |
| Pedido de medidor | 11 | 3% |
| Información sobre tarifas de agua | 6 | 2% |
| Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP) | 2 | 1% |
| Incumplimiento de Resolución del TRASS | 2 | 1% |
| **TOTAL** | **327** | **100%** |




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

***56872 casos comerciales***

*Fuente: Plataforma de atención al usuario (ODS – OAU) / Dirección de Usuarios – Sunass* ***| Fecha 09/10/2024***

Sunass
El regulador del agua potable

# Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

| Región / Provincia / Distrito | Acción adoptada | Estado |
|---|---|---|
| **Lima / Cañete / Imperial**<br><br>Se informa sobre la suspensión del servicio de agua potable el día 9 de octubre debido a la rotura de una tubería en el sector Virgen del Carmen. La interrupción del servicio se llevará a cabo desde las 2:00 p.m. hasta las 5:00 p.m.<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 S.A., sobre la restricción del servicio de agua potable en los sectores Virgen del Carmen, María Magdalena (Sector 1 y 2), Asentamiento Humano Buenos Aires, Urbanización Popular El Sol y Mi Pequeño Paraíso, en el distrito de Imperial. Esta restricción se debió a la rotura de una tubería en el sector Virgen del Carmen.<br><br>Al respecto, la OAU Cañete se comunicó con el jefe de operaciones de la EP, Sr. Carlos Cubillas, quien confirmó el motivo de la restricción y señaló que el servicio fue restablecido a las 16:30 horas. | **FINALIZADO** |
| **Lima / Cañete / Nuevo Imperial**<br><br>Se informa sobre la suspensión del servicio de agua potable el día 9 de octubre debido a un corte de energía eléctrica por parte de la empresa Luz del Sur. La suspensión del servicio será desde las 10:00 a.m. hasta las 6:00 p.m.<br><br>**(Redes Sociales)** | SUNASS, a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) Cañete, tomó conocimiento, mediante las redes sociales de la EPS Emapa Cañete S.A., sobre la restricción del servicio de agua potable en el Centro Poblado Augusto B. Leguía, en el distrito de Nuevo Imperial, debido a un corte de energía eléctrica por parte de la empresa Luz del Sur. Al respecto, la OAU Cañete se comunicó con el jefe de operaciones de la EPS, Sr. Carlos Cubilla, quien confirmó el motivo de la restricción y señaló que el servicio fue restablecido a las 17:30 horas. | **FINALIZADO** |

*7Fuente: Plataforma de atención al usuario (ODS – OAU) / Dirección de Usuarios – Sunass* | ***Fecha:09/10/2024***

# Seguimiento a casos de mayor relevancia (2)

| Región / Provincia / Distrito | Acción adoptada | Estado |
|---|---|---|
| **Lima / Lima / Ate**<br><br>Vecinos de Ate se quejan de constantes aniegos de aguas servidas. Los vecinos de Santa Clara en Ate están cansados debido a los constantes aniegos de aguas servidas que provocan malos olores y contaminan el ambiente en la avenida Pedro Ruiz Gallo y Nicolás Ayllón, cuya capa asfáltica se encuentra completamente deteriorada.<br><br>**(RPP)** | SUNASS, a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) Ate, solicitó información al jefe del equipo de operaciones y mantenimiento de redes de Sedapal en Ate, Francisco Quezada, quien informó que la EPS no ha registrado un reporte de aniego en la zona en los últimos seis meses. Además, indicó que enviaría una cuadrilla para verificar la situación y determinar si la atención corresponde a su competencia. Hasta las 5:15 p.m. de hoy, no se cuenta con mayor información.<br><br>Asimismo, la OAU Ate se desplazó a la Av. Pedro Ruiz Gallo y Nicolás Ayllón, donde conversó con los pobladores de la zona. Estos precisaron que el problema se debe a canales de regadío, cuya fiscalización recae en la Municipalidad Distrital de Ate. Además, se constató que los predios aledaños al lugar del incidente no cuentan con redes secundarias de agua potable ni alcantarillado, por lo que son abastecidos mediante camiones cisterna. No obstante, se hará seguimiento a la respuesta de Sedapal.<br><br>Por otro lado, se detectó un buzón roto junto a la pista, lo cual representa un riesgo para los transeúntes. Ante esta situación, se envió un mensaje vía WhatsApp a la Central de Serenazgo de la Municipalidad Distrital de Ate, solicitando la atención del problema.<br><br>La OAU Ate continuará con el seguimiento de esta incidencia. | **PENDIENTE** |

*ZFuente: Plataforma de atención al usuario (ODS – OAU) / Dirección de Usuarios – Sunass* | ***Fecha:09/10/2024***

# Seguimiento a casos de mayor relevancia (3)

| Región / Provincia / Distrito | Acción adoptada | Estado |
|---|---|---|
| **Lima / Lima / Surquillo**<br><br>Vecinos de Ate se quejan de constantes aniegos de aguas servidas. Los vecinos de Santa Clara en Ate están cansados debido a los constantes aniegos de aguas servidas que provocan malos olores y contaminan el ambiente en la avenida Pedro Ruiz Gallo y Nicolás Ayllón, cuya capa asfáltica se encuentra completamente deteriorada.<br><br>**(Perú 21)** | SUNASS, a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) Surquillo, derivó el caso al equipo de operación y mantenimiento de redes de SEDAPAL Surquillo, quienes señalaron que la tubería no está bajo su administración. En respuesta, la OAU se comunicó con la gerencia de comunicaciones e imagen institucional de la Municipalidad de Miraflores, quienes manifestaron que la tubería expuesta forma parte del canal de regadío de la municipalidad y que no representa ningún riesgo para el servicio de saneamiento en la zona. Además, precisaron que la atención de esta incidencia corresponde a la Empresa Municipal de Apoyo a Proyectos Estratégicos (EMAPE), la Marina de Guerra y la Municipalidad de Miraflores, quienes están realizando coordinaciones al respecto. | **FINALIZADO** |
| **Callao / Callao / Callao**<br><br>Callao: vecinos preocupados por buzón sin tapa en la avenida Tomás Valle. Armando Barcelli se contactó con el Rotafono de RPP para informar que hay un buzón de desagüe destapado en medio de la pista de la avenida Tomás Valle en el Callao, aproximadamente a 200 metros cerca del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, desde hace 3 meses.<br><br>**(RPP)** | SUNASS, a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) Callao, se comunicó con el equipo de operaciones y mantenimiento de redes de Sedapal Callao, quienes confirmaron que el buzón en cuestión corresponde a cables de telefonía y no está bajo su responsabilidad.<br><br>Ante esta situación, la OAU se puso en contacto con OSIPTEL, que indicó que estos casos son atendidos por la Municipalidad de Callao. Por lo tanto, se derivó la atención al área de fiscalización de la municipalidad, ingresando a mesa de partes el enlace y la noticia correspondiente para que gestionen las acciones correctivas y las sanciones pertinentes hacia la empresa operadora de comunicaciones. | **FINALIZADO** |

Sunass
El regulador del agua potable

*ZFuente: Plataforma de atención al usuario (ODS – OAU) / Dirección de Usuarios – Sunass* | ***Fecha:09/10/2024***

# Seguimiento a casos de mayor relevancia (4)

| Región / Provincia / Distrito | Acción adoptada | Estado |
|---|---|---|
| **Tacna / Tacna / Gregorio Albarracín**<br><br>Buzón sin tapa en avenida Zarumilla es un peligro.<br><br>**(Uno)** | SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Tacna, ante el reporte recibido de un medio de comunicación, coordinó con la EPS Tacna, quienes informaron que se designó al personal de la División de Distribución para la reposición de la tapa del buzón, proporcionando además evidencia de que dicha atención fue realizada el 09.10.24, aproximadamente a las 10:45 a.m. | **FINALIZADO** |
| **Ica / Ica / Ica**<br><br>Ica: vecinos reportan aniego y grandes huecos en las calles de El Huarango. Vecinos del asentamiento humano El Huarango, en el distrito y región de Ica, se comunicaron con el Rotafono de RPP para reportar su molestia tras registrarse la filtración de agua que amenaza con llegar a sus casas.<br><br>**(RPP)** | SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Ica, se comunicó con el coordinador de la EP Emapica, Martín Vílchez, quien informó que el incidente de aniego en sectores del Asentamiento Humano El Huarango, ocurrido el 07.10.24, fue causado por la rotura de una línea de agua potable durante la ejecución de una obra de renovación de redes de agua y alcantarillado a cargo de la municipalidad provincial de Ica. Asimismo, confirmó que la atención al caso se realizó durante el mismo día.<br><br>La ODS confirmó la atención. | **FINALIZADO** |

Sunass
El regulador del agua potable

*ZFuente: Plataforma de atención al usuario (ODS – OAU) / Dirección de Usuarios – Sunass* | ***Fecha:09/10/2024***

# Seguimiento a casos de mayor relevancia (5)

| Región / Provincia / Distrito | Acción adoptada | Estado |
|---|---|---|
| **Moquegua / Mariscal Nieto / Moquegua**<br><br>Moquegua: Agua de la presa Pasto Grande contiene elementos dañinos para el consumo humano. La Contraloría General alertó al Proyecto Especial Regional Pasto Grande (PERPG) sobre la presencia de metales pesados en el agua embalsada en la presa Pasto Grande. Como operador hidráulico mayor, la entidad debería desarrollar proyectos para proteger la calidad del agua, que es destinada al consumo poblacional y agrícola. La Contraloría también solicitó información a la EPS Moquegua, pero no recibió respuesta hasta el cierre del servicio de control.<br><br>**(Prensa Regional)** | SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Moquegua, se comunicó con la gerencia general de la EPS Moquegua, quienes informaron que se viene realizando un monitoreo constante de las fuentes de agua. Dicho monitoreo garantiza que el servicio brindado sea de calidad y que los niveles de presencia de factores externos se mantengan dentro de los límites máximos permisibles.<br><br>Asimismo, señalaron que la información solicitada por la Contraloría General de la República está siendo recopilada y sistematizada por la EPS, y será remitida al órgano de control esta semana. | **FINALIZADO** |

*7Fuente: Plataforma de atención al usuario (ODS – OAU) / Dirección de Usuarios – Sunass* | ***Fecha:09/10/2024***

# Seguimiento a casos de mayor relevancia (6)

| Región / Provincia / Distrito | Acción adoptada | Estado |
|---|---|---|
| **Huánuco / Huánuco / Huánuco**<br><br>Vecino reporta un buzón del sistema de desagüe sin tapa en la intersección de los jirones Dos de Mayo y 14 de Agosto (Las Moras), de la ciudad de Huánuco.<br><br>**(Tu Diario)** | SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Huánuco, reportó el incidente a la EP Seda Huánuco. La empresa informó que el problema fue solucionado y proporcionó evidencia fotográfica, mostrando que el buzón ya cuenta con tapa. | **FINALIZADO** |
| **Ica / Ica / Ica**<br><br>Ica: vecinos reportan aniego y grandes huecos en las calles de El Huarango. Vecinos del asentamiento humano El Huarango, en el distrito y región de Ica, se comunicaron con el Rotafono de RPP para reportar su molestia tras registrarse la filtración de agua que amenaza con llegar a sus casas.<br><br>**(RPP)** | SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Ica, se comunicó con el coordinador de la EP Emapica, Martín Vílchez, quien informó que el incidente de aniego en sectores del Asentamiento Humano El Huarango, ocurrido el 07.10.24, fue causado por la rotura de una línea de agua potable durante la ejecución de una obra de renovación de redes de agua y alcantarillado a cargo de la municipalidad provincial de Ica. Asimismo, confirmó que la atención al caso se realizó durante el mismo día.<br><br>La ODS confirmó la atención. | **FINALIZADO** |

Sunass
El regulador del agua potable

*ZFuente: Plataforma de atención al usuario (ODS – OAU) / Dirección de Usuarios – Sunass* | ***Fecha:09/10/2024***

# Seguimiento a casos de mayor relevancia *(7)*

| Región / Provincia / Distrito | Acción adoptada | Estado |
|---|---|---|
| **Pasco / Pasco / Yanacancha**<br><br>Pasco: Piden apoyo por problemas en el sistema de desagüe en Los Próceres en Yanacancha. Vecina pide ayuda a la Municipalidad del Distrito de Yanacancha y provincial. Afirma que existe la obstrucción que origina el colapso. Existe el temor a enfermedades y que la vivienda caiga.<br><br>**(Pasco Libre)** | SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Pasco, visitó la vivienda de la usuaria afectada por el colapso del desagüe, confirmando lo expuesto en el video difundido. Se ha coordinado una visita conjunta con el área de operaciones de EMAPA Pasco para encontrar una solución al problema y comunicar al Gobierno Regional y a la Municipalidad, como entidades ejecutoras de estas obras.<br><br>La ODS se puso en contacto con EMAPA Pasco para verificar la situación en el lugar indicado. La empresa informó que las tuberías de desagüe forman parte de dos obras que no han sido entregadas a la entidad y que, hasta la fecha, se encuentran paralizadas por el Gobierno Regional de Pasco y la Municipalidad de Yanacancha.<br><br>Se continuará con el monitoreo del caso. | **PENDIENTE** |

*7Fuente: Plataforma de atención al usuario (ODS – OAU) / Dirección de Usuarios – Sunass* | ***Fecha:09/10/2024***

# Atención por canal de atención del miércoles 09 de octubre

| OFICINA SUNASS | Presencial | Telefónico | Redes Sociales | Correo elect. | Mesa partes | Campaña | Prestador | WhatsApp | TOTAL | En lo que va de 2024 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Amazonas | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | 0 | 0 | 8 | 2038 |
| Áncash - Chimbote | 12 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 17 | 0 | 30 | 2767 |
| Áncash – Huaraz | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1386 |
| Apurímac | 5 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 1344 |
| Arequipa | 12 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 13 | 5506 |
| Ayacucho | 0 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 7 | 1794 |
| Cajamarca | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 | 32 | 0 | 0 | 36 | 1362 |
| Cusco | 4 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 | 2188 |
| Huancavelica | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 1312 |
| Huánuco | 2 | 9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 11 | 1919 |
| Ica | 1 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 1506 |
| Junín | 5 | 21 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 26 | 3217 |
| La Libertad | 8 | 8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 16 | 3034 |
| Lambayeque | 12 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 20 | 6 | 45 | 4341 |
| Lima Metropolitana y Callao | 56 | 178 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 | 3 | 245 | 47975 |
| Lima provincias | 9 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 16 | 4309 |
| Loreto | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 1359 |
| Madre de Dios | 0 | 15 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 15 | 1623 |
| Moquegua | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1491 |
| Pasco | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1412 |
| Piura | 6 | 26 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 3 | 36 | 10862 |
| Puno | 2 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 1469 |
| San Martín | 19 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 20 | 2016 |
| Tacna | 6 | 10 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 18 | 2236 |
| Tumbes | 4 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 11 | 1764 |
| Ucayali | 7 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 11 | 1360 |
| TOTAL | 183 | 321 | 0 | 1 | 2 | 39 | 45 | 13 | 604 | 111590 |

Sunass
El regulador del agua potable

# Atención por tipo de casos del miércoles 09 de octubre

| OFICINA SUNASS | Operacional | Comercial | TRASS | INFO. GRAL. | TOTAL | En lo que va de 2024 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Amazonas | 6 | 2 | 0 | 0 | 8 | 2038 |
| Áncash - Chimbote | 1 | 26 | 0 | 3 | 30 | 2767 |
| Áncash – Huaraz | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1386 |
| Apurímac | 0 | 4 | 0 | 2 | 6 | 1344 |
| Arequipa | 0 | 11 | 2 | 0 | 13 | 5506 |
| Ayacucho | 0 | 4 | 0 | 3 | 7 | 1794 |
| Cajamarca | 0 | 3 | 1 | 32 | 36 | 1362 |
| Cusco | 2 | 8 | 0 | 0 | 10 | 2188 |
| Huancavelica | 4 | 0 | 0 | 0 | 4 | 1312 |
| Huánuco | 1 | 8 | 0 | 2 | 11 | 1919 |
| Ica | 2 | 1 | 0 | 3 | 6 | 1506 |
| Junín | 12 | 12 | 0 | 2 | 26 | 3217 |
| La Libertad | 1 | 12 | 0 | 3 | 16 | 3034 |
| Lambayeque | 14 | 23 | 3 | 5 | 45 | 4341 |
| Lima Metropolitana y Callao | 65 | 133 | 23 | 24 | 245 | 47975 |
| Lima provincias | 3 | 9 | 3 | 1 | 16 | 4309 |
| Loreto | 0 | 5 | 0 | 0 | 5 | 1359 |
| Madre de Dios | 3 | 7 | 4 | 1 | 15 | 1623 |
| Moquegua | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 | 1491 |
| Pasco | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1412 |
| Piura | 15 | 18 | 1 | 2 | 36 | 10862 |
| Puno | 3 | 2 | 0 | 1 | 6 | 1469 |
| San Martín | 1 | 17 | 0 | 2 | 20 | 2016 |
| Tacna | 2 | 14 | 1 | 1 | 18 | 2236 |
| Tumbes | 8 | 3 | 0 | 0 | 11 | 1764 |
| Ucayali | 5 | 3 | 1 | 2 | 11 | 1360 |
| TOTAL | 149 | 327 | 39 | 89 | 604 | 111590 |

# Tipo de casos por EPS (1)

| Nº | PRESTADOR | REGIÓN | 09 octubre de 2024 | | | | | En lo que va de 2024 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | OPERACIONAL | COMERCIAL | EXP. TRASS | INF. GRAL. | TOTAL | |
| 1 | SEDAPAL | Lima | 27 | 97 | 26 | 10 | 160 | 32401 |
| 2 | EPSEL S.A. | Lambayeque | 37 | 41 | 3 | 11 | 92 | 9513 |
| 3 | EPS GRAU S.A. | Piura | 25 | 30 | 1 | 5 | 61 | 15957 |
| 4 | SEDAPAR S.A. | Arequipa | 1 | 12 | 2 | 1 | 16 | 6786 |
| 5 | EPS TACNA S.A. | Tacna | 2 | 15 | 1 | 3 | 21 | 2520 |
| 6 | SEDALIB S.A. | La Libertad | 5 | 18 | 1 | 4 | 28 | 5061 |
| 7 | SEDAM HUANCAYO S.A. | Junín | 10 | 12 | 0 | 1 | 23 | 4053 |
| 8 | SEDA CUSCO S.A. | Cusco | 2 | 9 | 0 | 0 | 11 | 2899 |
| 9 | SEDA AYACUCHO S.A. | Ayacucho | 0 | 6 | 0 | 4 | 10 | 2170 |
| 10 | SEDACHIMBOTE S.A. | Ancash | 1 | 26 | 0 | 3 | 30 | 2943 |
| 11 | SEDA HUANUCO S.A. | Huánuco | 2 | 5 | 0 | 1 | 8 | 1296 |
| 12 | EMAPA CAÑETE S.A. | Lima | 0 | 6 | 0 | 1 | 7 | 1636 |
| 13 | EMAPA SAN MARTIN S.A. | San Martín | 2 | 18 | 0 | 2 | 22 | 2050 |
| 14 | EPS SEDALORETO S.A. | Loreto | 0 | 5 | 0 | 0 | 5 | 1279 |
| 15 | EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A. | Lima | 1 | 3 | 2 | 0 | 6 | 1383 |
| 16 | EPS SEDACAJ S.A. | Cajamarca | 0 | 3 | 1 | 11 | 15 | 961 |
| 17 | UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.) | Tumbes | 8 | 3 | 0 | 0 | 11 | 1881 |
| 18 | EMSAPUNO S.A. | Puno | 3 | 1 | 0 | 1 | 5 | 1025 |
| 19 | EPS CHAVIN S.A. | Ancash | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1078 |
| 20 | EMAPACOP S.A. | Ucayali | 5 | 3 | 1 | 2 | 11 | 1346 |
| 21 | EPS EMAPICA S.A. | Ica | 0 | 1 | 0 | 2 | 3 | 1062 |
| 22 | EPS EMAPAT S.A. | Madre de Dios | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 445 |
| 23 | EPS MOQUEGUA S.A. | Moquegua | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 | 1128 |
| 24 | EMAPA HUANCAVELICA S.A. | Huancavelica | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 640 |
| 25 | EMUSAP S.A. | Amazonas | 6 | 2 | 0 | 0 | 8 | 742 |

*Fuente: Plataforma de atención al usuario (ODS – OAU) / Dirección de Usuarios – Sunass* ***|Fecha 09/10/2024***

# Tipo de casos por EPS (2)

| Nº | PRESTADOR | REGIÓN | 09 octubre de 2024 | | | | | En lo que va de 2024 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | OPERACIONAL | COMERCIAL | EXP. TRASS | INF. GRAL. | TOTAL | |
| 26 | EPS SEMAPACH S.A. | Ica | 0 | 1 | 0 | 1 | 2 | 606 |
| 27 | EPS BARRANCA S.A. | Lima | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 364 |
| 28 | EMAPA PASCO S.A. | Pasco | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 883 |
| 29 | EMUSAP ABANCAY S.A. | Apurímac | 0 | 4 | 0 | 1 | 5 | 882 |
| 30 | EMAPISCO S.A. | Ica | 3 | 0 | 0 | 0 | 3 | 446 |
| 31 | EMAPA HUARAL S.A. | Lima | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 309 |
| 32 | EPS SELVA CENTRAL S.A. | Junín | 5 | 0 | 0 | 0 | 5 | 286 |
| | EPS SELVA CENTRAL S.A. | Pasco | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 30 |
| 33 | EPS MUNICIPAL MANTARO S.A. | Junín | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 146 |
| 34 | EPSSMU S.A. | Amazonas | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 556 |
| 35 | EPS MARAÑON S.R.L. | Cajamarca | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 268 |
| 36 | EPS SEDAJULIACA S.A. | Puno | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 308 |
| 37 | EPS ILO S.A. | Moquegua | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 403 |
| 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 | 59 |
| 40 | EPS MOYOBAMBA S.A. | San Martín | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 103 |
| 41 | EPS NOR PUNO S.A. | Puno | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 45 |
| 42 | EMAPAB S.A. | Amazonas | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 152 |
| 43 | EPS EMAQ S.R.L. | Cusco | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 29 |
| 44 | EPS RIOJA S.A. | San Martín | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 44 |
| 45 | EMSAPA YAULI LA OROYA S.R.L. | Junín | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 45 |
| 46 | EMAPAVIGS S.A. | Ica | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 26 |
| 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 | | | 149 | 325 | 39 | 64 | 577 | 108396 |

*Fuente: Plataforma de atención al usuario (ODS – OAU) / Dirección de Usuarios – Sunass* ***|Fecha: 09/10/2024***

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

| Nº | DISTRITO | 09 octubre de 2024 | | | | | En lo que va de 2024 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | OPERACIONAL | COMERCIAL | EXP. TRASS | INF. GRAL. | TOTAL | |
| 1 | San Martín De Porres | 1 | 6 | 2 | 0 | 9 | 2698 |
| 2 | Comas | 0 | 7 | 3 | 0 | 10 | 2673 |
| 3 | San Juan De Lurigancho | 4 | 17 | 7 | 1 | 29 | 4853 |
| 4 | Villa El Salvador | 0 | 3 | 0 | 1 | 4 | 1065 |
| 5 | Independencia | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 904 |
| 6 | Callao | 3 | 7 | 1 | 0 | 11 | 2526 |
| 7 | Puente Piedra | 3 | 2 | 1 | 0 | 6 | 1557 |
| 8 | Ate | 2 | 0 | 1 | 0 | 3 | 1141 |
| 9 | Ventanilla | 0 | 3 | 2 | 0 | 5 | 877 |
| 10 | Santiago De Surco | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 | 641 |
| 11 | Lima | 1 | 8 | 1 | 3 | 13 | 1137 |
| 12 | Carabayllo | 4 | 4 | 2 | 2 | 12 | 1673 |
| 13 | Los Olivos | 0 | 10 | 1 | 2 | 13 | 1261 |
| 14 | La Victoria | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 488 |
| 15 | Villa María Del Triunfo | 2 | 4 | 0 | 0 | 6 | 945 |
| 16 | La Molina | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 359 |
| 17 | Santa Anita | 0 | 4 | 0 | 0 | 4 | 349 |
| 18 | Ancón | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 127 |
| 19 | Bellavista | 0 | 3 | 0 | 0 | 3 | 344 |
| 20 | Lurín | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 149 |
| 21 | Breña | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 392 |
| 22 | Rímac | 1 | 2 | 1 | 0 | 4 | 1128 |
| 23 | Chorrillos | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 538 |
| 24 | San Bartolo | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 33 |
| 25 | Otros | 4 | 13 | 3 | 0 | 20 | 4543 |
| | TOTAL | **27** | **97** | **26** | **10** | **160** | 32401 |

*Fuente: Plataforma de atención al usuario (ODS – OAU) / Dirección de Usuarios – Sunass* ***|Fecha: 09/10/2024***

# Tipo de casos fuera del ámbito de EP

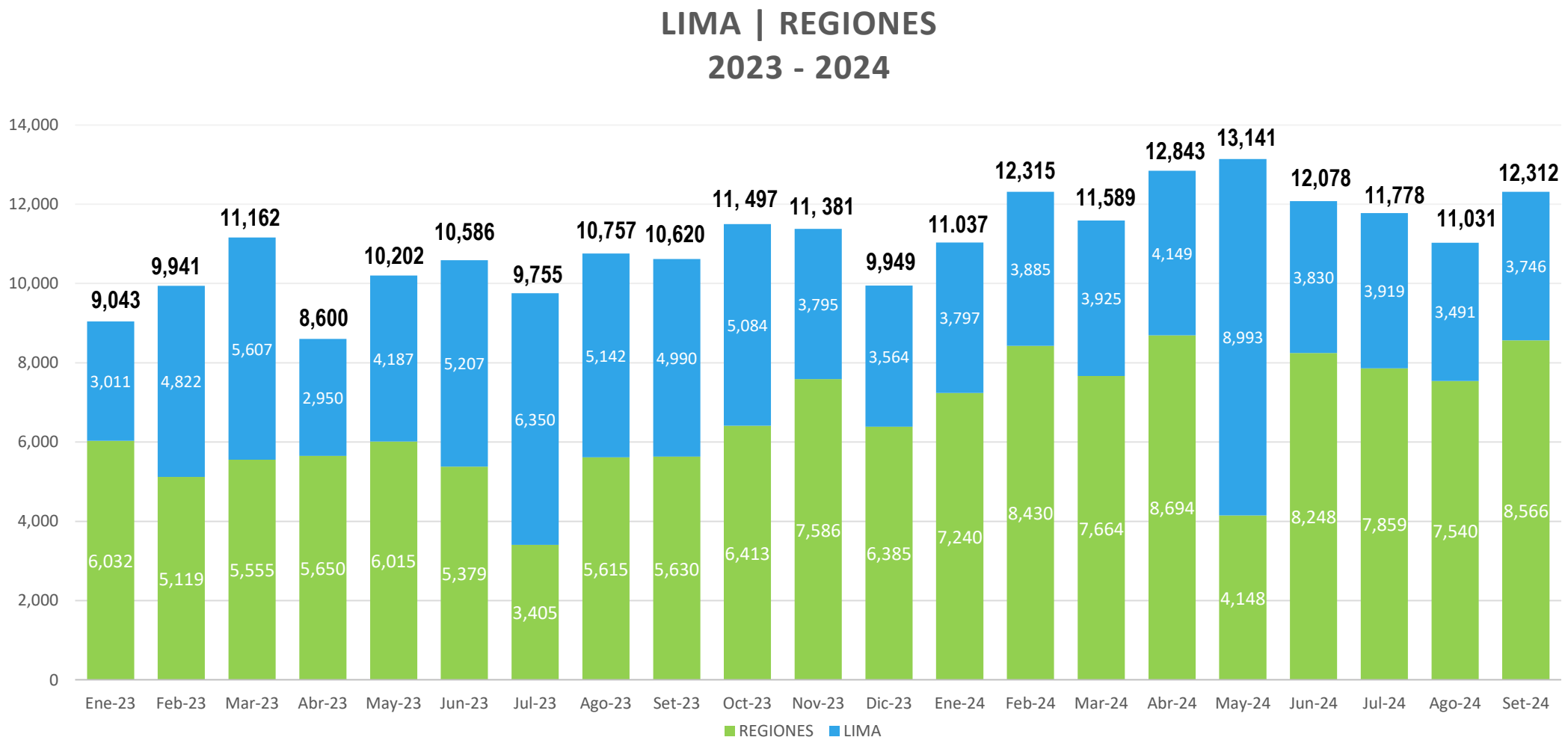
*en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano*

| 09 octubre de 2024 | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Nº | PRESTADOR | OPERACIONAL | COMERCIAL | EXP. TRASS | INF. GRAL. | Total | En lo que va de 2024 |
| 1 | ZONAS RURALES | 0 | 1 | 0 | 2 | 3 | **2396** |
| 2 | PEQUEÑAS CIUDADES | 0 | 1 | 0 | 22 | 23 | **553** |
| 3 | OTRO ÁMBITO URBANO | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | **245** |
| | **TOTAL** | 0 | 2 | 0 | 25 | 27 | **3194** |

*Fuente: Plataforma de atención al usuario (ODS – OAU) / Dirección de Usuarios – Sunass* ***\|Fecha 09/10/2024***

Sunass
El regulador del agua potable

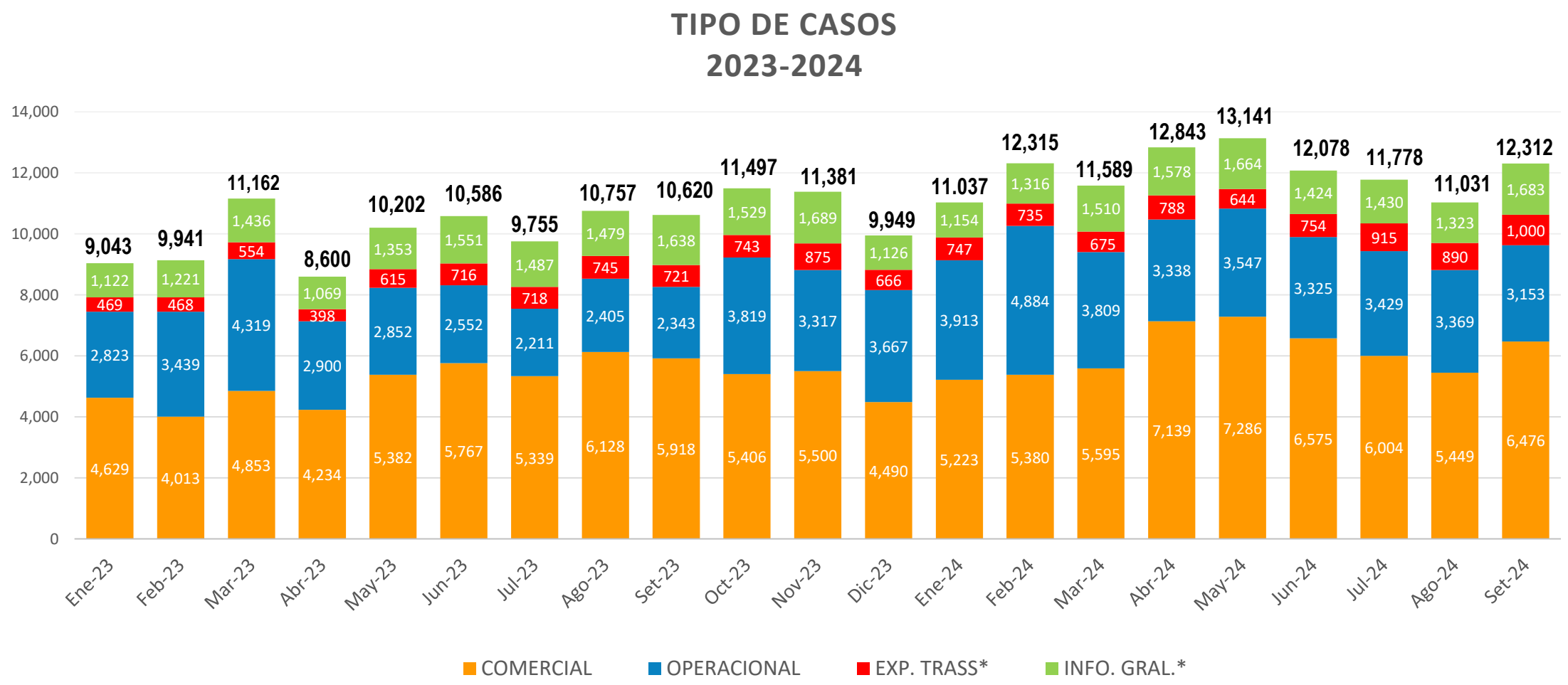
# Evolución mensual de atenciones 2023 -2024




*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

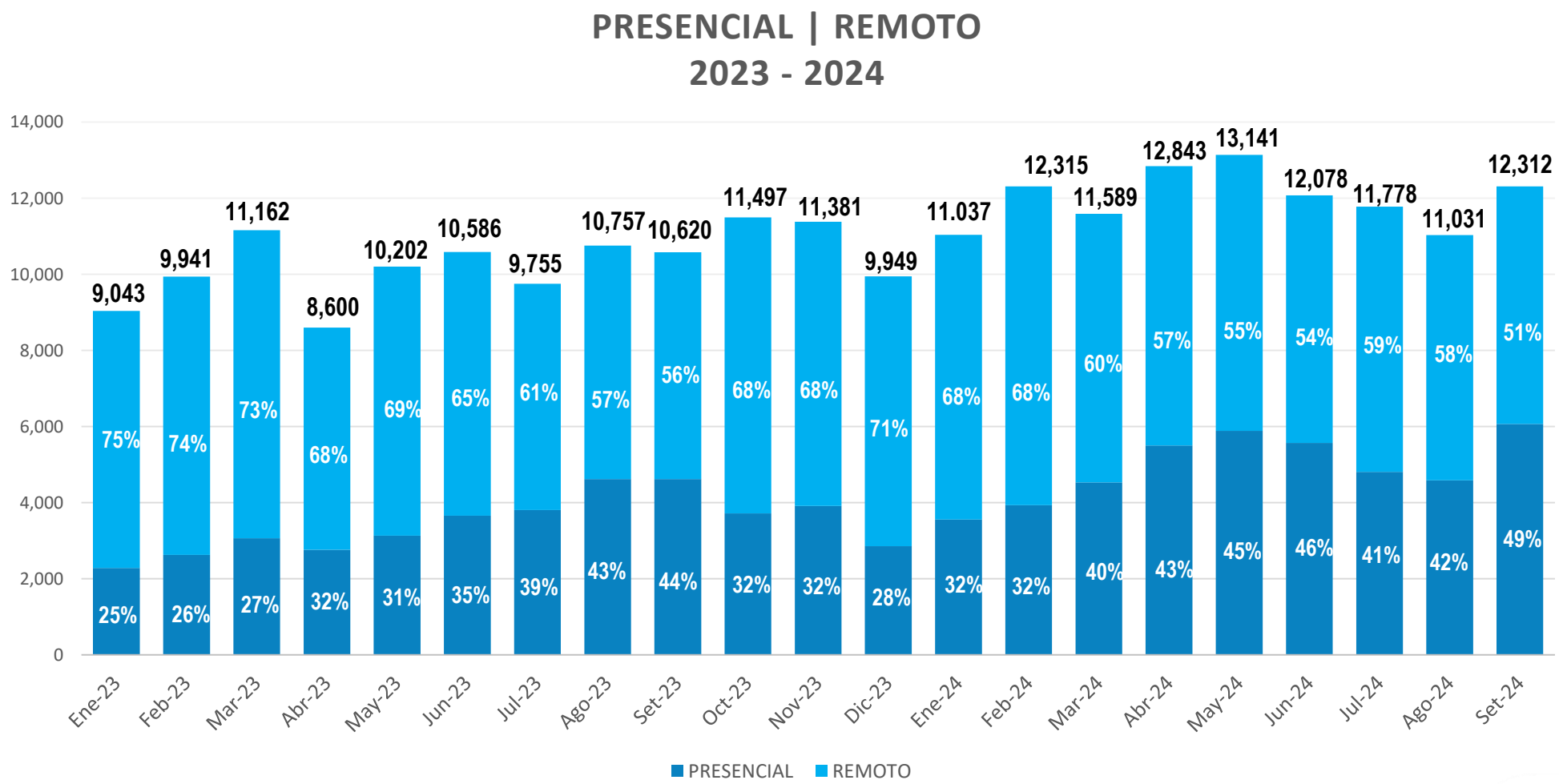
# Evolución mensual por tipos de casos 2023 - 2024




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

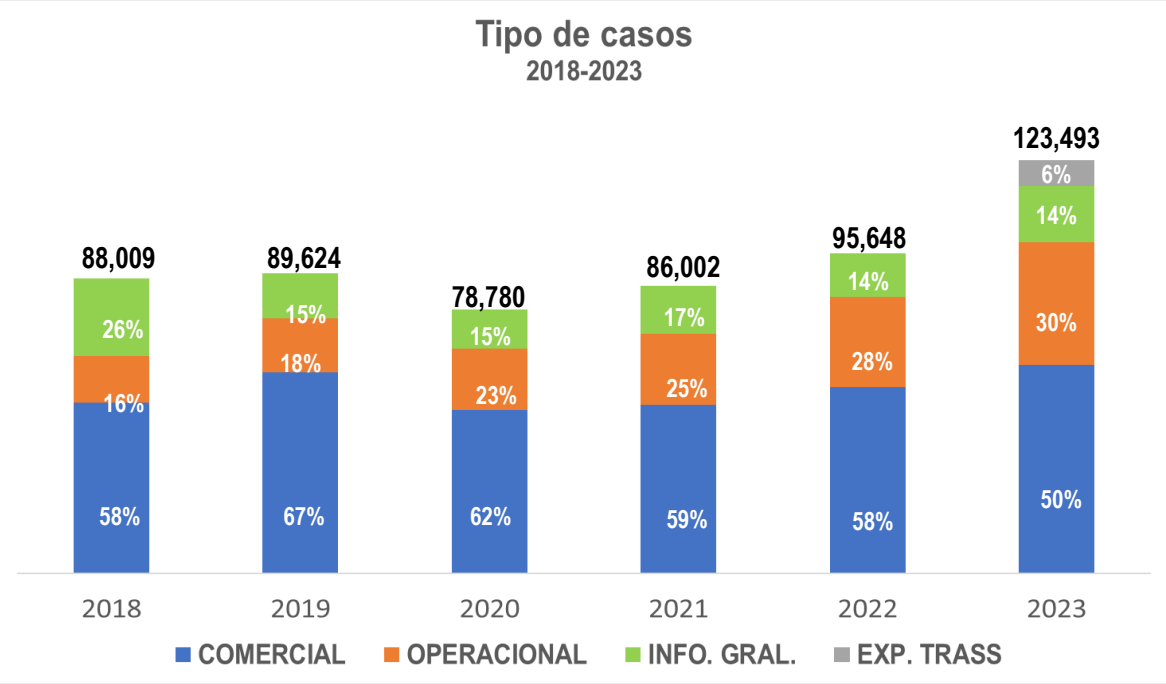
Sunass
El regulador del agua potable

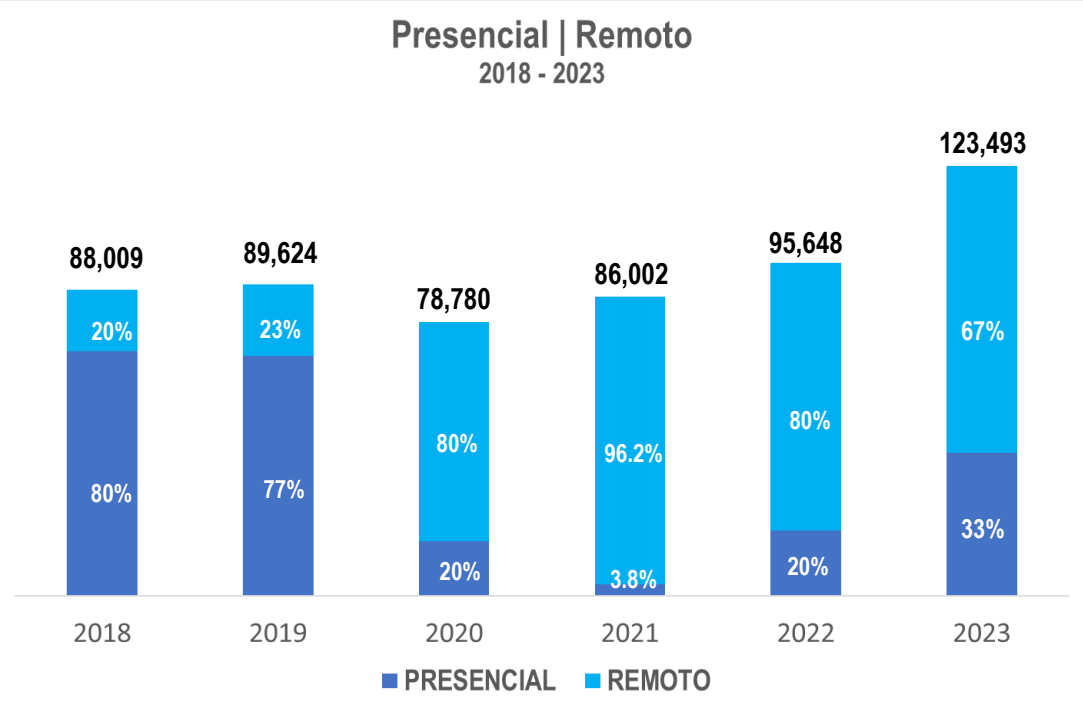
# Evolución mensual por modalidad de atención 2023 - 2024




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

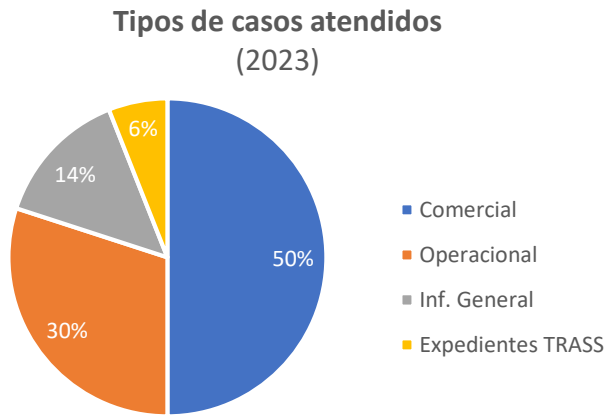
# N° Atenciones 2023: 123,493

## 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