Dirección de Usuarios

Reporte diario de atención a usuarios al 26 de noviembre 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 martes 26 de noviembre: 617

Oficinas de Sunass	
Lima Metropolitana y Callao	332
Pasco	45
Piura	26
Huancavelica	24
Áncash - Chimbote	22
Junín	22
Lima provincias	19
La Libertad	14
Madre de Dios	12
Tacna	10
Lambayeque	10
Loreto	9
Cusco	8
Ica	8
Arequipa	7
Ucayali	6
Ayacucho	6
Amazonas	6
Cajamarca	5
Apurímac	5
Huánuco	5
Moquegua	4
Puno	3
Tumbes	3
San Martín	3
Áncash – Huaraz	3
TOTAL	617

Por canal	
Presencial	154
Telefónico	289
WhatsApp	10
Correo electrónico	4
Mesa de partes	0
Campaña de orientación	64
Campaña en prestador	92
Redes sociales	4
TOTAL	617

Por tipo de casos	
Comercial	310
Operacional	160
Otros	120
Expedientes TRASS	27
TOTAL	617

En lo que va del 2024...

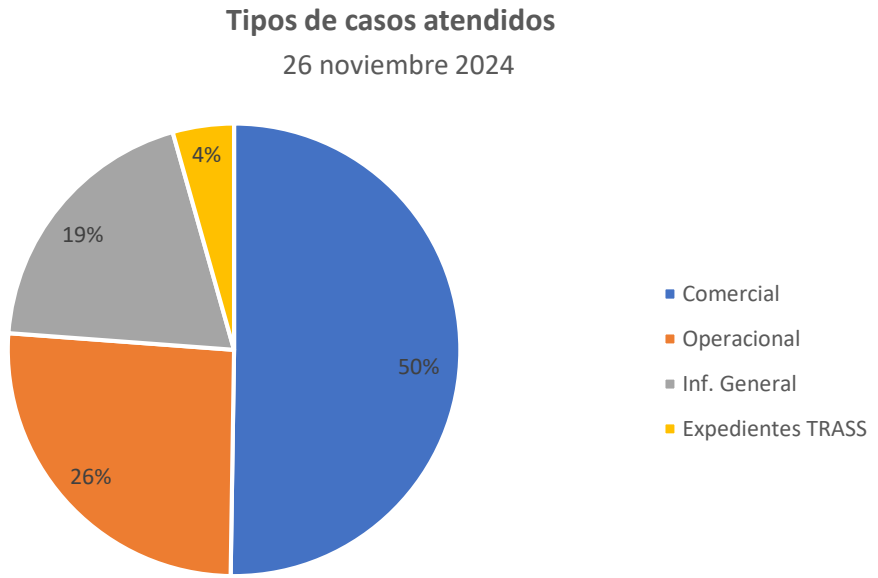
130723 orientaciones

Fuente: Plataforma de atención al usuario (ODS – OAU) / Dirección de Usuarios – Sunass **|Fecha: 26/11/2024**

Sunass
El regulador del agua potable

Casos operacionales más frecuentes del martes 26 de noviembre

OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	67	37%
Problemas con alcantarillado	42	23%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	12	7%
Aniego por rotura de tubería de agua	9	5%
Falta de agua en conexión domiciliaria	8	4%
Otros	45	25%
TOTAL	**160**	**100%**



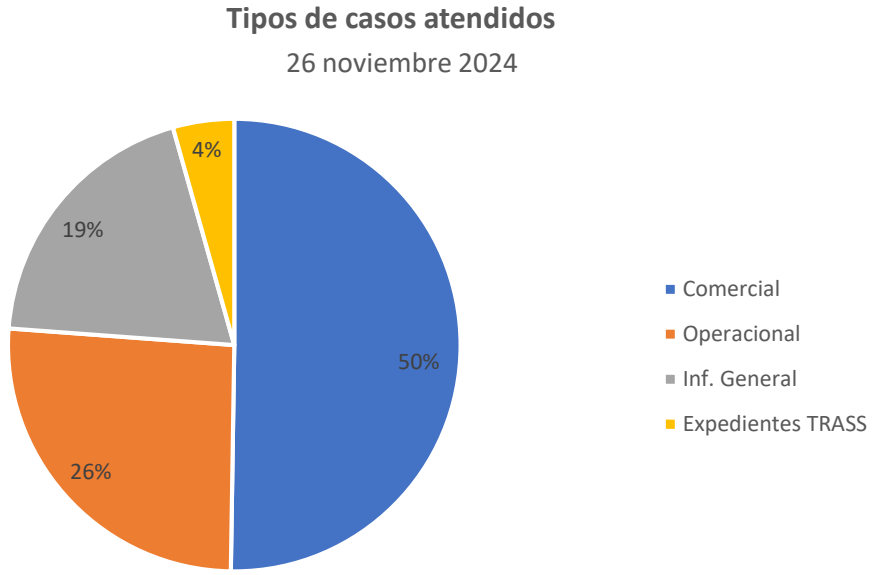
En lo que va de 2024...
***39196 casos** operacionales*

Fuente: Plataforma de atención al usuario (ODS – OAU) / Dirección de Usuarios – Sunass ***|Fecha: 26/11/2024***

Sunass
El regulador del agua potable

Casos comerciales más frecuentes del martes 26 de noviembre

COMERCIALES	N°	%
Procedimiento de reclamos	104	34%
Consumo elevado	63	21%
Problemas con el acceso al servicio	21	7%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	20	7%
Pedido de medidor	19	6%
Problemas con la facturación	17	6%
Facturación indebida	16	5%
Facturación excesiva	15	5%
Desacuerdo con resolución del TRASS	9	3%
Información sobre tarifas de agua	7	2%
Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP)	4	1%
Fraccionamiento D.U. 036-2020	3	1%
Información sobre Valores máximos admisibles	3	1%
Incumplimiento de Resolución del TRASS	1	0%
TOTAL	**310**	**100%**



En lo que va de 2024…

66635 casos comerciales

Fuente: Plataforma de atención al usuario (ODS – OAU) / Dirección de Usuarios – Sunass ***|Fecha 26/11/2024***

Sunass
El regulador del agua potable

Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Lima / Lima / Villa El Salvador Vecinos reportan obras inconclusas por pistas sin parchar en la zona de Nueva Esperanza del distrito de Villa María del Triunfo. **(RPP)**	SUNASS, a través de su Oficina de atención al Usuario (OAU) Villa El Salvador, se comunicó con el equipo de ejecución de obras de La Atarjea y con representantes del Consorcio San Miguel. Según informaron, en esta zona se está llevando a cabo la obra de ampliación y mejoramiento de las redes de agua potable y alcantarillado de Nueva Rinconada. Asimismo, indicaron que, en este punto específico, se estima que las obras concluirán en febrero de 2025. Por ahora, se están habilitando vías para facilitar el acceso a los usuarios residentes en la zona; sin embargo, aún no sería posible reponer el pavimento debido a la necesidad de continuar con las pruebas de presión y operatividad de las redes. La OAU Villa El Salvador trasladará esta información a los usuarios del sector y pondrá a su disposición los canales de atención de SUNASS para que puedan reportar posibles incumplimientos en la ejecución de la obra.	**PENDIENTE**

ZFuente: Plataforma de atención al usuario (ODS – OAU) / Dirección de Usuarios – Sunass | ***Fecha:26/11/2024***

Seguimiento a casos de mayor relevancia (2)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Ancash / Santa / Nuevo Chimbote Nuevo Chimbote: restringirán abastecimiento de agua durante 4 días y abastecerán con cisternas a la población del distrito de Nuevo Chimbote sufrirá una restricción en el servicio de agua potable durante cuatro días debido a los trabajos de mantenimiento que el Proyecto Especial Chinecas comenzó a ejecutar este lunes 25 de noviembre en el canal principal La Huaca-Nepeña. Estos trabajos se extenderán hasta el viernes 29 de noviembre. . **(RSD)**	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Chimbote, se comunicó con la empresa prestadora Seda Chimbote, la cual informó que se comunicó a los usuarios afectados del corte del servicio programado entre los días 25 al 29 de noviembre del 2024. Este corte se debe a labores de mantenimiento realizado por el Proyecto Especial Chinecas, correspondiente a la quinta seca programada. Actualmente, la ODS Chimbote está monitoreando el cumplimiento del abastecimiento mediante cisternas. Este monitoreo se lleva a cabo en coordinación con el personal operativo de la empresa prestadora y utilizando el aplicativo DRIVIN. Asimismo, se está contactando telefónicamente a los usuarios afectados para confirmar el cumplimiento del cronograma de reparto de agua. La ODS continuará con el monitoreo del caso.	**PENDIENTE**

ZFuente: Plataforma de atención al usuario (ODS – OAU) / Dirección de Usuarios – Sunass | ***Fecha:26/11/2024***

Seguimiento a casos de mayor relevancia (3)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
San Martín / San Martín / Tarapoto Torrencial lluvia obstruye buzón de desagüe y afecta a una familia. Una familia que radica en la cuadra siete del jirón Los Pinos, urbanización Los Jardines de Tarapoto, sufrió una inundación de aguas servidas que dejó su vivienda inhabitable. El colapso del sistema de desagüe, obstruido por palos y sábanas, provocó que las aguas residuales inundaran la casa por casi seis horas. . **(Voces)**	Continuando con el monitoreo del caso reportado el 25.11.24, SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) San Martín, se comunicó con la encargada del área operativa de la empresa prestadora Emapa San Martín, Analyn García, quien indicó que, el día de hoy, se culminó con el desatoro del buzón. Cabe mencionar que se encontraron palos, telas, bolsas, entre otros objetos, lo que provocó el atoro. Para evitar que este tipo de hechos se repitan, la empresa prestadora está colocando la tapa del buzón.	**FINALIZADO**

Sunass
El regulador del agua potable

ZFuente: Plataforma de atención al usuario (ODS – OAU) / Dirección de Usuarios – Sunass | ***Fecha:26/11/2024***

Atención por canal de atención del martes 26 de noviembre

OFICINA SUNASS	Presencial	Telefónico	Redes Sociales	Correo elect.	Mesa partes	Campaña	Prestador	WhatsApp	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	0	0	0	0	0	6	0	0	6	2308
Áncash - Chimbote	6	5	0	0	0	0	11	0	22	3379
Áncash – Huaraz	0	2	0	0	0	0	0	1	3	1612
Apurímac	3	2	0	0	0	0	0	0	5	1540
Arequipa	6	1	0	0	0	0	0	0	7	5803
Ayacucho	2	4	0	0	0	0	0	0	6	2041
Cajamarca	0	2	0	2	0	0	0	1	5	1572
Cusco	5	3	0	0	0	0	0	0	8	2536
Huancavelica	10	3	0	0	0	11	0	0	24	1529
Huánuco	1	4	0	0	0	0	0	0	5	2258
Ica	0	6	0	0	0	0	0	2	8	1770
Junín	10	12	0	0	0	0	0	0	22	3919
La Libertad	5	9	0	0	0	0	0	0	14	3560
Lambayeque	3	7	0	0	0	0	0	0	10	4923
Lima Metropolitana y Callao	65	195	0	2	0	29	39	2	332	56452
Lima provincias	2	0	0	0	0	17	0	0	19	4996
Loreto	9	0	0	0	0	0	0	0	9	1595
Madre de Dios	3	9	0	0	0	0	0	0	12	1877
Moquegua	2	2	0	0	0	0	0	0	4	1706
Pasco	1	1	0	0	0	1	42	0	45	1660
Piura	8	14	0	0	0	0	0	4	26	13326
Puno	3	0	0	0	0	0	0	0	3	1806
San Martín	3	0	0	0	0	0	0	0	3	2331
Tacna	1	5	4	0	0	0	0	0	10	2548
Tumbes	3	0	0	0	0	0	0	0	3	2084
Ucayali	3	3	0	0	0	0	0	0	6	1592
TOTAL	154	289	4	4	0	64	92	10	617	130723

Sunass
El regulador del agua potable

Atención por tipo de casos del martes 26 de noviembre

OFICINA SUNASS	Operacional	Comercial	TRASS	INFO. GRAL.	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	0	0	0	6	6	2308
Áncash - Chimbote	8	12	0	2	22	3379
Áncash – Huaraz	1	2	0	0	3	1612
Apurímac	3	2	0	0	5	1540
Arequipa	1	6	0	0	7	5803
Ayacucho	2	4	0	0	6	2041
Cajamarca	4	1	0	0	5	1572
Cusco	3	2	1	2	8	2536
Huancavelica	7	2	0	15	24	1529
Huánuco	2	1	0	2	5	2258
Ica	6	1	0	1	8	1770
Junín	6	13	1	2	22	3919
La Libertad	1	12	0	1	14	3560
Lambayeque	5	5	0	0	10	4923
Lima Metropolitana y Callao	88	195	24	25	332	56452
Lima provincias	1	0	1	17	19	4996
Loreto	0	9	0	0	9	1595
Madre de Dios	4	6	0	2	12	1877
Moquegua	2	2	0	0	4	1706
Pasco	1	2	0	42	45	1660
Piura	12	13	0	1	26	13326
Puno	0	3	0	0	3	1806
San Martín	0	3	0	0	3	2331
Tacna	0	8	0	2	10	2548
Tumbes	0	3	0	0	3	2084
Ucayali	3	3	0	0	6	1592
TOTAL	160	310	27	120	617	130723

Tipo de casos por EPS (1)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	26 noviembre de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	42	155	18	18	233	37852
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	14	11	1	2	28	10890
3	EPS GRAU S.A.	Piura	44	26	0	2	72	19403
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	1	9	3	1	14	7176
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	0	11	0	3	14	2931
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	2	14	2	1	19	5759
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	7	13	1	4	25	5009
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	5	6	1	2	14	3351
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	3	4	0	0	7	2552
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	8	14	0	2	24	3578
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	0	2	0	1	3	1509
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	0	0	0	17	17	2100
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	0	4	0	0	4	2398
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	0	9	0	0	9	1520
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	1	0	1	0	2	1641
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	3	0	0	0	3	1116
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	0	3	0	0	3	2214
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	0	1	0	0	1	1219
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	1	3	0	0	4	1266
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	4	3	0	0	7	1592
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	2	1	0	0	3	1256
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	1	1	0	1	3	496
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	3	0	0	0	3	1342
24	EMAPA HUANCAVELICA S.A.	Huancavelica	5	2	0	4	11	777
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	826

Fuente: Plataforma de atención al usuario (ODS – OAU) / Dirección de Usuarios – Sunass ***Fecha 26/11/2024***

Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	26 noviembre de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
26	EPS SEMAPACH S.A.	Ica	3	0	0	2	5	695
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	1	0	0	0	1	448
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	1	3	0	42	46	1076
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	3	3	0	0	6	1027
30	EMAPISCO S.A.	Ica	2	0	0	0	2	556
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	0	1	0	0	1	332
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	0	3	0	0	3	328
	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Pasco	1	0	0	0	1	50
33	EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.	Junín	0	0	0	0	0	151
34	EPSSMU S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	653
35	EPS MARAÑON S.R.L.	Cajamarca	0	0	0	0	0	302
36	EPS SEDAJULIACA S.A.	Puno	0	2	0	0	2	434
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	1	2	0	0	3	454
38	EMSAP CHANKA S.A.	Apurímac	0	0	0	0	0	76
39	EPS SIERRA CENTRAL S.R.L	Junín	0	0	0	0	0	69
40	EPS MOYOBAMBA S.A.	San Martín	0	0	0	0	0	113
41	EPS NOR PUNO S.A.	Puno	0	0	0	0	0	62
42	EMAPAB S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	178
43	EPS EMAQ S.R.L.	Cusco	0	0	0	0	0	35
44	EPS RIOJA S.A.	San Martín	0	0	0	0	0	46
45	EMSAPA YAULI LA OROYA S.R.L.	Junín	0	0	0	0	0	51
46	EMAPAVIGS S.A.	Ica	0	0	0	0	0	43
47	EMSAPA CALCA S.A	Cusco	0	0	0	0	0	14
48	EMPSSAPAL S.A.	Cusco	0	0	0	0	0	19
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	51
TOTAL			158	306	27	102	593	127055

Fuente: Plataforma de atención al usuario (ODS – OAU) / Dirección de Usuarios – Sunass ***Fecha: 26/11/2024***

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

Nº	DISTRITO	26 noviembre de 2024					En lo que va de 2024
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	4	11	0	1	16	3130
2	Comas	2	6	2	1	11	3177
3	San Juan De Lurigancho	3	37	0	4	44	5544
4	Villa El Salvador	0	1	0	0	1	1215
5	Independencia	1	0	1	1	3	1042
6	Callao	6	4	3	0	13	2952
7	Puente Piedra	0	8	2	4	14	1793
8	Ate	2	9	1	3	15	1393
9	Ventanilla	0	0	1	0	1	1009
10	Santiago De Surco	2	0	2	0	4	748
11	Lima	1	5	0	1	7	1323
12	Carabayllo	1	3	0	0	4	1940
13	Los Olivos	1	3	0	0	4	1446
14	La Victoria	1	2	0	0	3	582
15	Villa María Del Triunfo	0	6	0	0	6	1136
16	La Molina	1	1	1	0	3	437
17	Santa Anita	5	0	0	0	5	417
18	Ancón	0	0	0	0	0	143
19	Bellavista	4	1	0	0	5	400
20	Lurín	1	1	0	0	2	181
21	Breña	1	4	0	0	5	478
22	Rímac	2	2	3	1	8	1336
23	Chorrillos	0	4	0	0	4	640
24	San Bartolo	0	0	0	0	0	37
25	Otros	4	47	2	2	55	5353
	TOTAL	**42**	**155**	**18**	**18**	**233**	37852

Fuente: Plataforma de atención al usuario (ODS – OAU) / Dirección de Usuarios – Sunass ***Fecha: 26/11/2024***

Tipo de casos fuera del ámbito de EP

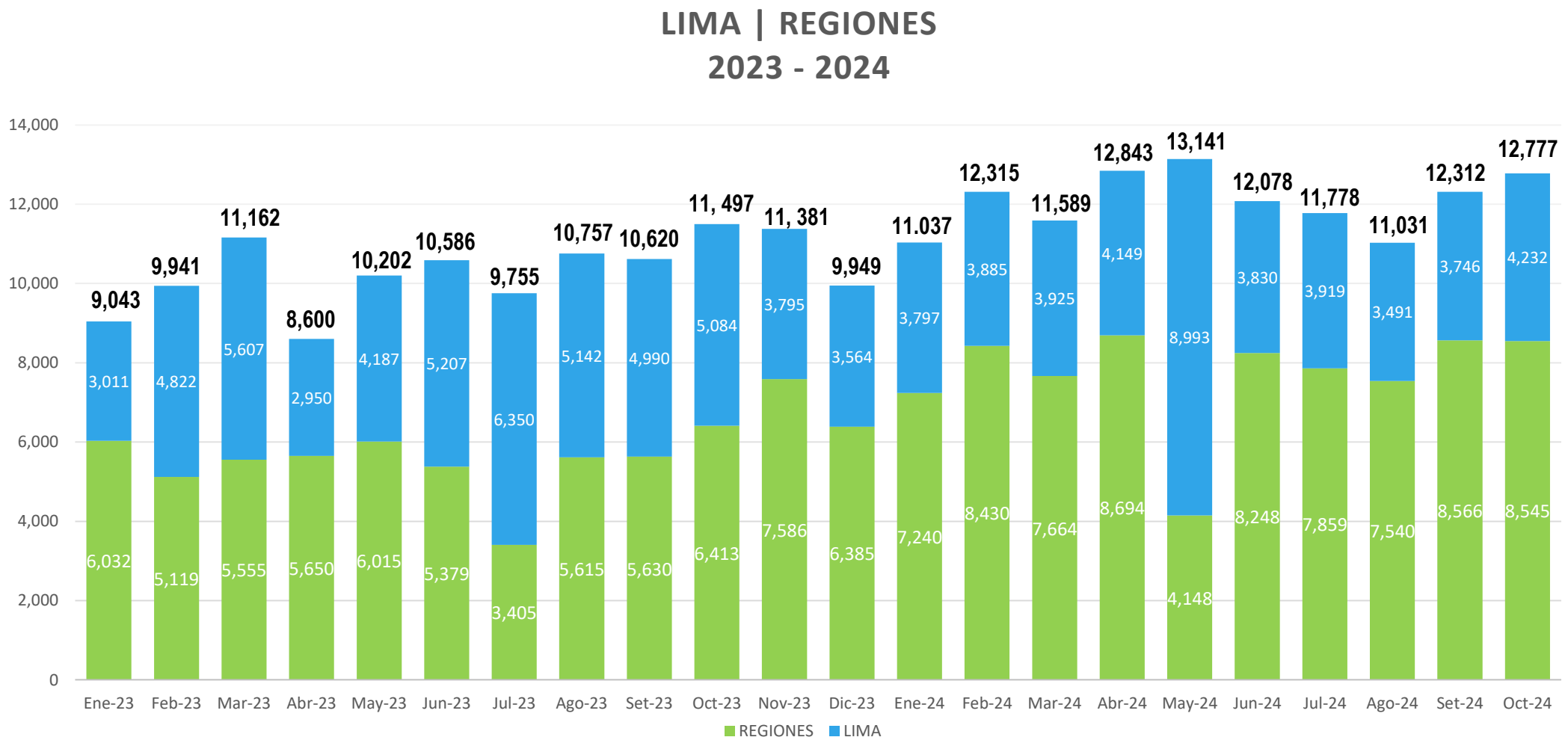
en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano

26 noviembre de 2024							
Nº	PRESTADOR	OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	Total	En lo que va de 2024
1	ZONAS RURALES	1	3	0	14	18	**2745**
2	PEQUEÑAS CIUDADES	1	1	0	3	5	**643**
3	OTRO ÁMBITO URBANO	0	0	0	1	1	**280**
	TOTAL	2	4	0	18	24	**3668**

Fuente: Plataforma de atención al usuario (ODS – OAU) / Dirección de Usuarios – Sunass ***Fecha 26/11/2024***

Sunass
El regulador del agua potable

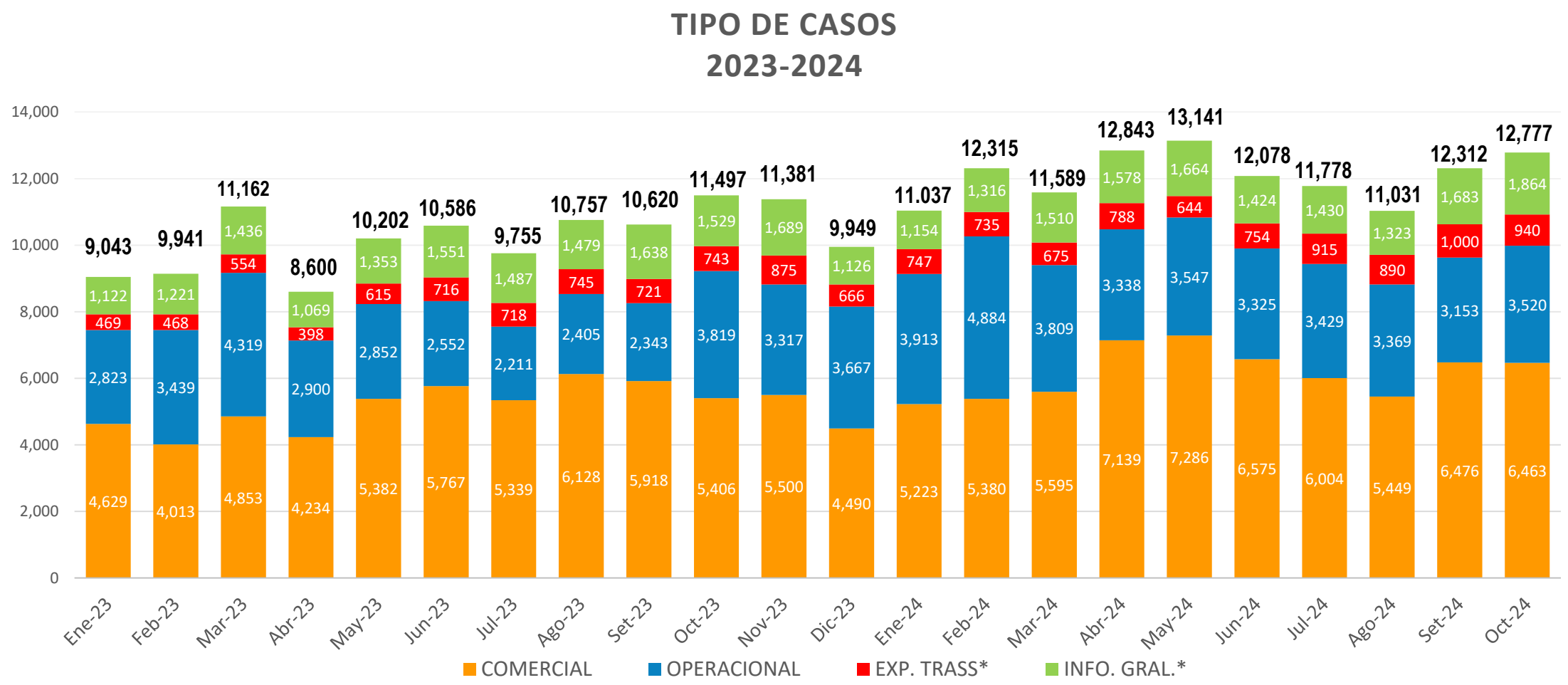
Evolución mensual de atenciones 2023 -2024



En octubre 2024 se evidencia un crecimiento del ***11%****, en relación a octubre 2023. En el acumulado del periodo enero - octubre 2024 se registró un crecimiento del 18% en comparación al 2023.*

Sunass
El regulador del agua potable

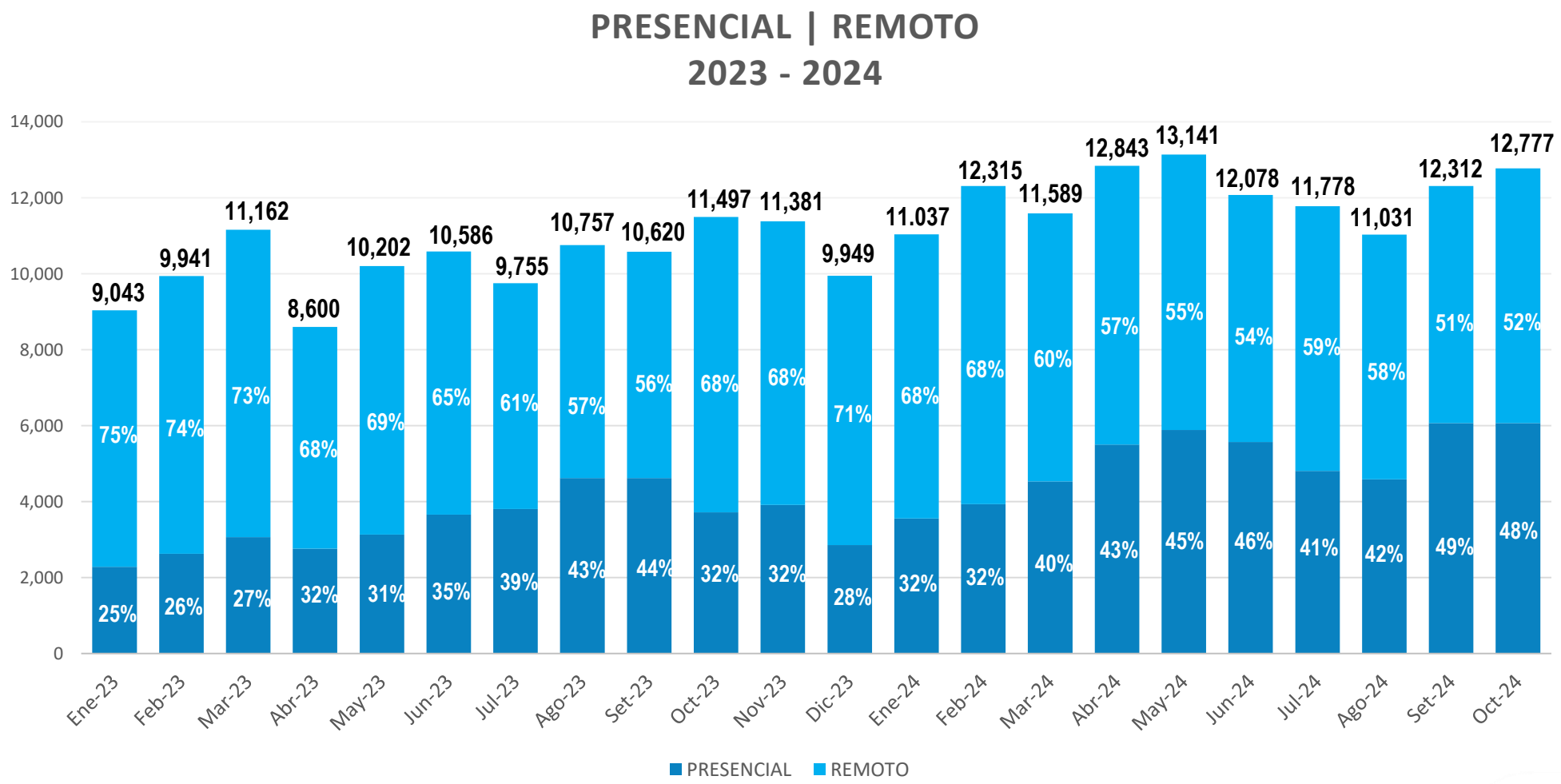
Evolución mensual por tipos de casos 2023 - 2024



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

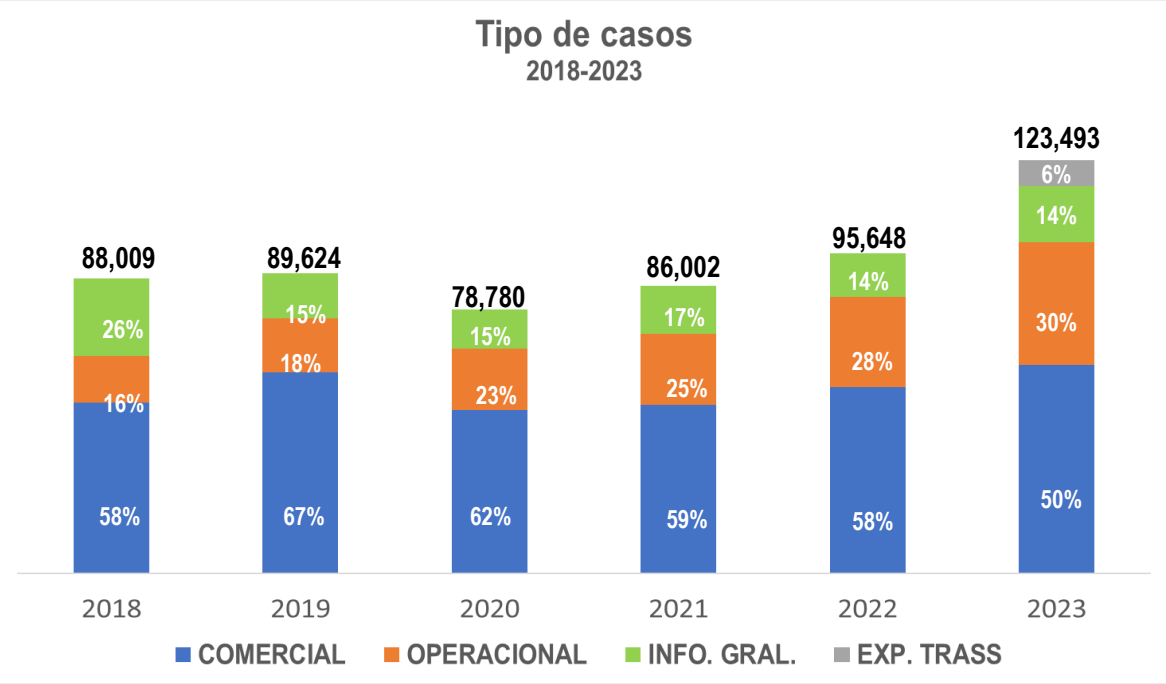
Sunass
El regulador del agua potable

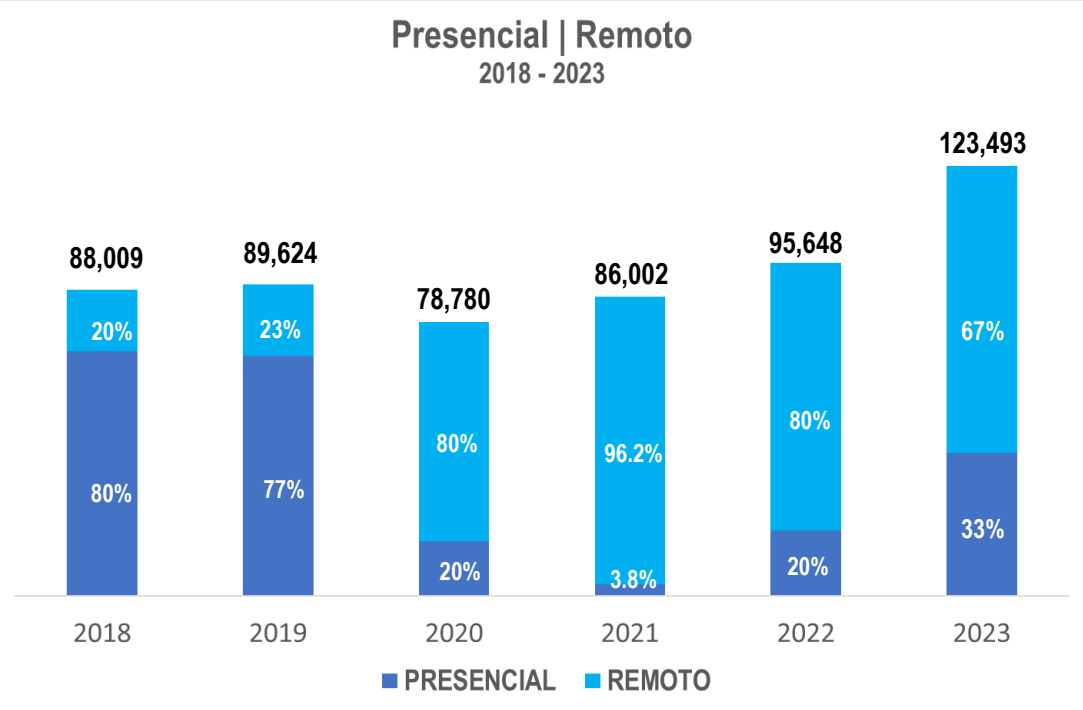
Evolución mensual por modalidad de atención 2023 - 2024



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

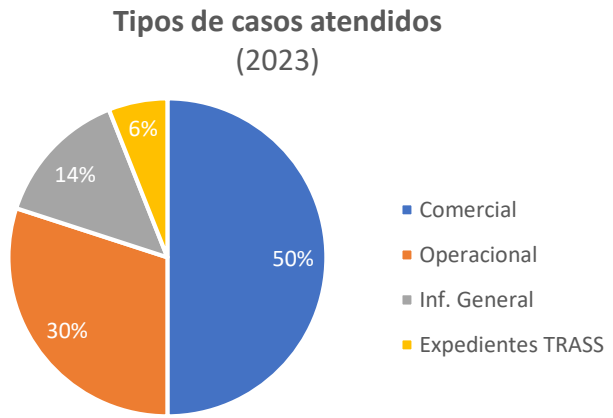
N° Atenciones 2023: 123,493

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