


Quédate en casa,
nosotros te atenderemos mediante:




 FONO SUNASS

614 31 80 / 614 31 81

 LÍNEA GRATUITA

0800 00 121 (Solo provincias)

 CORREO ELECTRÓNICO

sunass@sunass.gob.pe

REDES SOCIALES OFICIALES



Facebook



Twitter

Reporte N° 03–DU Abril 2020

Datos al 03 de Abril 2020

Gestión de la atención a usuarios en período de emergencia – COVID 19

- Reporte diario de atención a usuarios (telefónico/redes/email)
- Incidencias operativas de mayor envergadura
- Evolución semanal de atención a usuarios

Dirección de Usuarios

REPORTE DIARIO DE LA GESTIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS A NIVEL NACIONAL

Reporte N° 03–DU Abril 2020

Total de atenciones Viernes 3 abril: **76**

CANAL DE ATENCIÓN	N°
Telefónico	69
Redes sociales	3
Correo electrónico	4
Total Nacional	76

TIPO DE PROBLEMA	N°
Operacional	41
Comercial	10
Otros (consulta Expedientes, tarifas)	25
Total Nacional	76

Lima	44
Regiones	32
Total Nacional	76

PROBLEMAS OPERATIVOS MÁS FRECUENTES	%
Falta de agua en la zona	78%
Problemas con el alcantarillado	18%
Aniego por rotura de tubería de agua	2%
Otros	2%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	0%
Falta de agua en conexión domiciliaria	0%
Total Nacional	100%

ATENCIÓN POR REGIÓN	N°
Lima	43
Lambayeque	7
Junín	6
Tacna	4
Cusco	3
Piura	3
Tumbes	3
Puno	2
Ayacucho	2
Callao	1
Arequipa	1
Huancavelica	1
Total Nacional	76

Fuente: Plataforma de atención al Usuario (ODS – OAU) / Dirección de Usuarios - SUNASS

PRINCIPALES PROBLEMAS OPERATIVOS POR REGIÓN

Día: Viernes 3 de abril 2020

Reportado por canales de atención:

REPORTE POR REGIÓN	ACCIONES REALIZADAS	ESTADO DE LA SITUACIÓN
LIMA – SEDE CENTRAL: Vecinos de Independencia se comunicaron con Sunass ante la falta de agua en sus viviendas, el día de hoy viernes 03.04.20, a horas 11:00 a.m.	SUNASS realizó la coordinación con el Equipo de Operaciones de SEDAPAL COMAS, a través del técnico Ricardo Luna y del equipo de Radio Comas, quienes informaron que hubo un corte de servicio imprevisto por rotura de tubería de agua potable afectando el cuadrante de Av. Túpac Amaru con la Av. Chinchaysuyo. Siendo la hora de restablecimiento a las 4.00 pm. Se confirmó con los usuarios mencionados que ya cuentan con el servicio de agua, de acuerdo a la hora que informaron.	Solucionado
LIMA – SEDE CENTRAL Vecinos de Pachacamac - Manchay , reportaron un corte imprevisto en la zona, el día de hoy viernes 03.04.20, al mediodía.	SUNASS se contactó con el Ing. Isaac Mendoza y con el Equipo de Radio de SEDAPAL V.E.S, quienes informaron que el problema era la válvula de reducción de presión, la cual fue reparada. La incidencia afectó al AAHH La Portada de Manchay. El abastecimiento se regularizará en cuanto se recupere el nivel de la línea de abastecimiento, previsto en horas de la noche. De otro lado, el Alcalde de Pachacamac informó que viene abasteciendo de agua potable a través de camiones cisterna en Portada 3 de Manchay, donde las familias no cuentan con conexión domiciliaria.	Solucionado

PRINCIPALES PROBLEMAS OPERATIVOS POR REGIÓN

Día: Viernes 3 de abril 2020

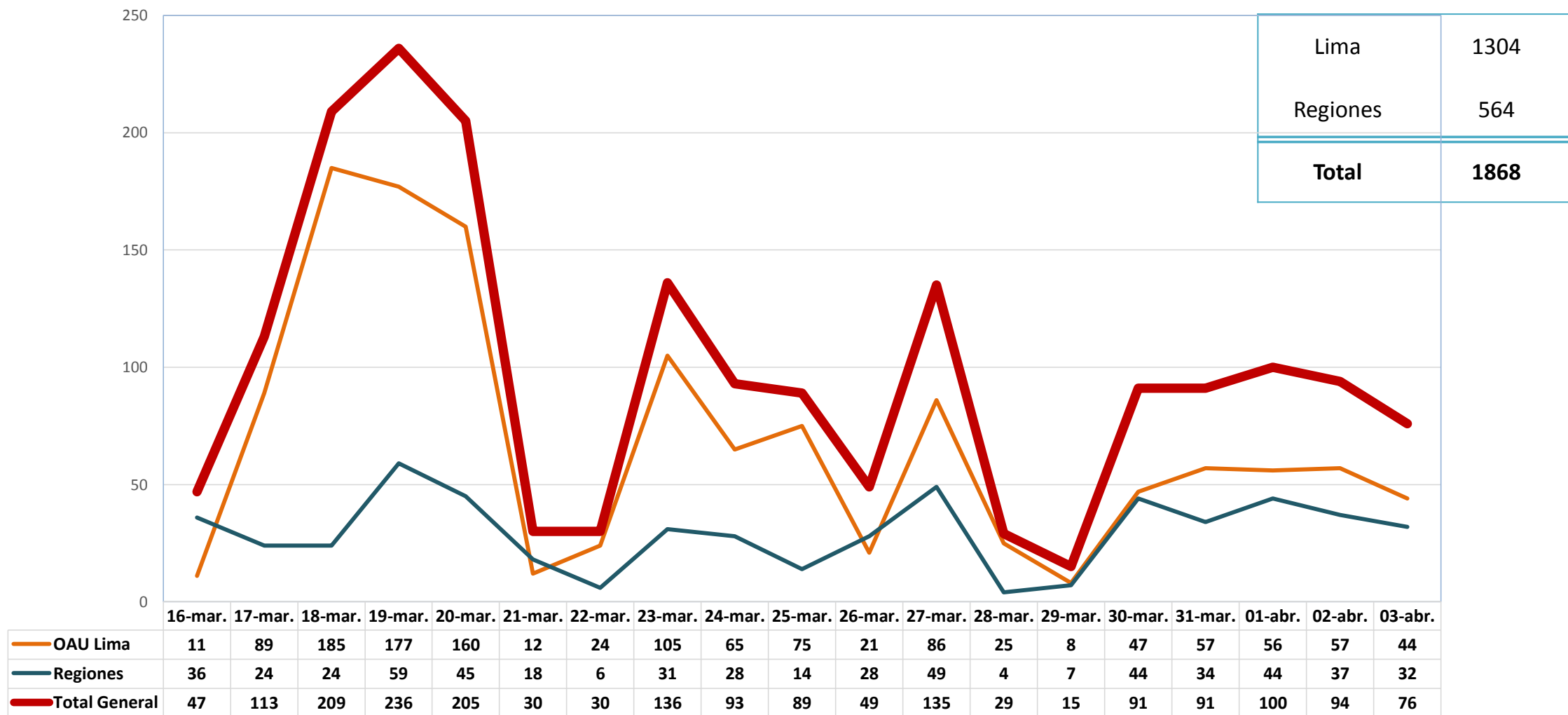
Reportado en medios de comunicación:

REPORTE POR REGIÓN	ACCIONES REALIZADAS	ESTADO DE LA SITUACIÓN
<p>LAMBAYEQUE: Restrungen agua a Santa Victoria y Federico Villarreal. Ayer se iniciaron los trabajos de reparación de la tubería del colector que se ubica en la Av. Víctor Haya de la Torre y Chinchaysuyo, lo cual restringirá el agua a baja presión por una semana. (Diario Correo)</p>	<p>EPSEL a través de su cuenta de facebook publicó el día 01.04.20 el comunicado de la restricción del servicio en las urbanizaciones Santa Victoria y Federico Villarreal. En comunicación con el Sr. César Ayasta (Comunicaciones) se solicitó que en un nuevo comunicado precisen que no existiría corte de servicio, sino baja presión en las conexiones domiciliarias y se brinde el abastecimiento con cisternas. En ese sentido, se han venido desarrollando los trabajos de la EPS sin mayor reporte de incidencias.</p>	<p>Solucionado</p>

Fuente: Plataforma de atención al Usuario (ODS – OAU) / Dirección de Usuarios - SUNASS

EVOLUCIÓN DIARIA DE LA ATENCIÓN A USUARIOS A NIVEL NACIONAL

Del 16/03/20 al 03/04/20



Fuente: Plataforma de atención al Usuario (ODS – OAU) / Dirección de Usuarios - SUNASS

GESTIÓN DE LA DEMANDA DE USUARIOS A NIVEL NACIONAL POR CANAL DE ATENCIÓN

Del 16/03/20 al 03/04/20

CANAL DE ATENCIÓN	1° Semana (16 al 22 marzo)	2° Semana (23 al 29 marzo)	3° Semana (30 mar al 3 abril)
Presencial	8	0	0
Telefónico	790	526	427
Redes sociales	49	9	6
Correo electrónico	23	11	19
Total Nacional	870	546	452

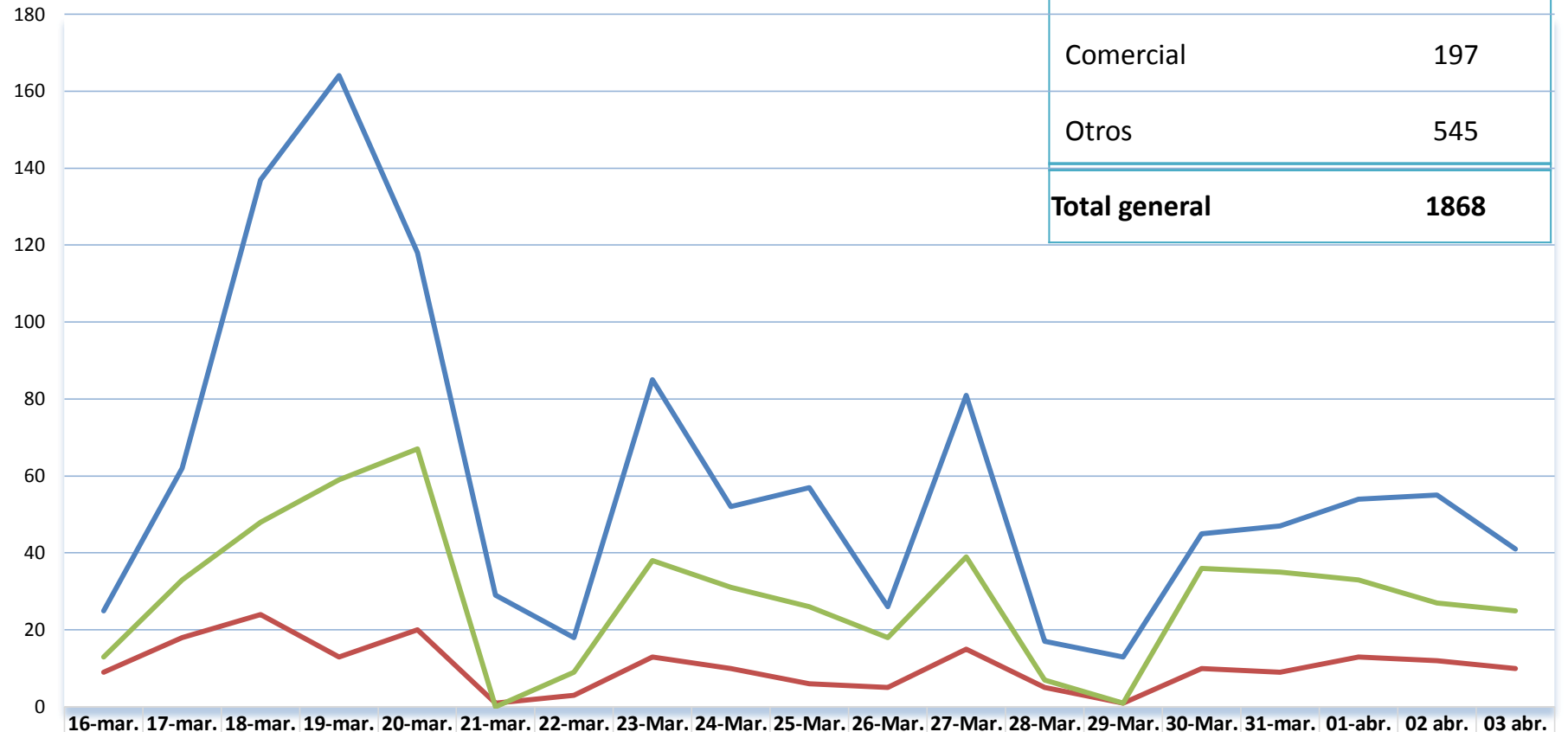
Fuente: Plataforma de atención al Usuario (ODS – OAU) / Dirección de Usuarios - SUNASS

GESTIÓN DE LA DEMANDA DE USUARIOS A NIVEL NACIONAL

POR TIPO DE PROBLEMA

Del 16/03/20 al 03/04/20

Operacional	1126
Comercial	197
Otros	545
Total general	1868



	16-mar.	17-mar.	18-mar.	19-mar.	20-mar.	21-mar.	22-mar.	23-Mar.	24-Mar.	25-Mar.	26-Mar.	27-Mar.	28-Mar.	29-Mar.	30-Mar.	31-mar.	01-abr.	02 abr.	03 abr.
Operacional	25	62	137	164	118	29	18	85	52	57	26	81	17	13	45	47	54	55	41
Comercial	9	18	24	13	20	1	3	13	10	6	5	15	5	1	10	9	13	12	10
Otros (consulta Expedientes, tarifas)	13	33	48	59	67	0	9	38	31	26	18	39	7	1	36	35	33	27	25

Fuente: Plataforma de atención al Usuario (ODS – OAU) / Dirección de Usuarios - SUNASS

GESTIÓN DE LA DEMANDA DE USUARIOS A NIVEL NACIONAL POR TIPO DE PROBLEMA

Del 16/03/20 al 03/04/20

Problemas Operacionales más frecuentes	%
Falta de agua en la zona	73%
Problemas con el alcantarillado	18%
Falta de agua en conexión domiciliaria	4%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	2%
Aniego por rotura de tubería de agua	1%
Otros	2%
TOTAL NACIONAL	100%

Fuente: Plataforma de atención al Usuario (ODS – OAU) / Dirección de Usuarios - SUNASS

N° DE ATENCIONES A USUARIOS POR REGIÓN

Del 16/03/20 al 03/04/20

REGIÓN	N° Atenciones
Lima	1178
Callao	89
Lambayeque	89
Junín	81
Cusco	69
Piura	52
La Libertad	50
Tacna	49
Tumbes	31
San Martín	28
Huánuco	24
Ica	23


REGIÓN	N° Atenciones
Ayacucho	22
Puno	18
Arequipa	17
Madre de Dios	13
Pasco	11
Ancash	7
Loreto	6
Cajamarca	5
Huancavelica	3
Ucayali	2
Amazonas	1
Total Nacional	1868

Números telefónicos de atención a nivel nacional de la Sunass

AMAZONAS	915 181 135	LAMBAYEQUE	914 123 203
ÁNCASH - CHIMBOTE	914 122 884	LORETO	989 299 197
ÁNCASH - HUARAZ	978 895 021	LIMA	914 122 771 977 145 689
APURÍMAC	973 513 584 974 417 994	MADRE DE DIOS	914 122 827
AREQUIPA	989 299 211	MOQUEGUA	950 599 457
AYACUCHO	921 299 231	PASCO	949 669 389
CAJAMARCA	989 299 206	PIURA	914 122 943
CUSCO	914 122 962	PUNO	989 299 199
HUANCAVELICA	918 247 042	SAN MARTÍN	914 123 132
HUÁNUCO	914 122 985	TACNA	914 123 002 914 123 281
ICA	989 288 196	TUMBES	989 299 183
JUNÍN	914 122 889	UCAYALI	914 123 075
LA LIBERTAD	989 299 204		

Quédate en casa,
nosotros te atenderemos mediante:




 FONO SUNASS

614 31 80 / 614 31 81

 LÍNEA GRATUITA

0800 00 121 (Solo provincias)

 CORREO ELECTRÓNICO

sunass@sunass.gob.pe

REDES SOCIALES OFICIALES



Facebook



Twitter

Reporte N° 03–DU Abril 2020

Datos al 03 de Abril de 2020

Gestión de la atención a usuarios en período de emergencia – COVID 19

- Reporte diario de atención a usuarios (telefónico/redes/email)
- Incidencias operativas de mayor envergadura
- Evolución semanal de atención a usuarios

Dirección de Usuarios