


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](mailto:sunass@sunass.gob.pe)

REDES SOCIALES OFICIALES



Facebook



Twitter

## Reporte N° 02–DU Abril 2020

Datos al 02 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° 02–DU Abril 2020

Total de atenciones Jueves 2 abril: **91**

CANAL DE ATENCIÓN	N°
Telefónico	88
Redes sociales	1
Correo electrónico	2
<b>Total Nacional</b>	<b>91</b>

TIPO DE PROBLEMA	N°
Operacional	52
Comercial	12
Otros (consulta Expedientes, tarifas)	27
<b>Total Nacional</b>	<b>91</b>

Lima	57
Regiones	34
<b>Total Nacional</b>	<b>91</b>

PROBLEMAS OPERATIVOS MÁS FRECUENTES	%
Falta de agua en la zona	62%
Problemas con el alcantarillado	25%
Falta de agua en conexión domiciliaria	4%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	4%
Otros	4%
Aniego por rotura de tubería de agua	2%
<b>Total Nacional</b>	<b>100%</b>

ATENCIÓN POR REGIÓN	N°
Lima	49
Junín	14
Callao	8
Tacna	8
La Libertad	4
Tumbes	3
Lambayeque	2
San Martín	2
Puno	1
<b>Total Nacional</b>	<b>91</b>

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

# PRINCIPALES PROBLEMAS OPERATIVOS POR REGIÓN

Día: jueves 2 de abril 2020

## Reportado en medios de comunicación:

REPORTE POR REGIÓN	ACCIONES REALIZADAS	ESTADO DE LA SITUACIÓN
<p><b>JUNIN:</b> Denuncian falta de agua en el sector de Aza, El Tambo - Huancayo, mediante llamadas telefónicas, los vecinos señalaron el corte de agua desde el día de ayer. Solicitan que se restablezca el servicio ante la emergencia que se está viviendo. (Radio 1550. Hora: 07:45 am)</p>	<p>La OD Junín reportó el problema al fiscal de la JASS AZA. Hubo un corte del servicio por el arrastre de lodo y ramas a la captación 24, la misma que comparte con las EP SEDAM HUANCAYO S.A , Saños Grande, Saños Chico y San Martín. Se viene realizando los trabajos de limpieza en el punto de captación (toma 24). Se ha restablecido el servicio de manera parcial (por sectores y con baja presión).</p>	<p>Pendiente</p>
<p><b>PUNO:</b> JULIACA. Vecinos del cercado de la ciudad de Juliaca denuncian inundación de vías que viene afectando a sus viviendas por el colapso de algunas tuberías de la empresa Seda Juliaca. (SurNoticias Peru)</p>	<p>La OD Puno se comunicó con el Ing. Samuel F. Mamani Quispe, Área de Distribución del agua potable de la EP. SEDA JULIACA S.A, quien manifestó que en la Av. Jorge Chávez II cuadra, se produjo una rotura de tubería de aducción de agua potable. Se está realizando las pruebas respectivas y se solucionará paulatinamente la dotación del servicio de agua potable en el transcurso de día de hoy.</p>	<p>Pendiente</p>
<p><b>PIURA:</b> Restringirán servicio de agua potable en varios Asentamientos Humanos. La EPS Grau ante la situación sucedida en la CBAR Sur Medio, decidió restringir parcialmente y de manera temporal el funcionamiento del pozo Fátima con la finalidad de evitar el afloramiento de aguas residuales en zonas aledañas. (El Regional de Piura)</p>	<p>La OD Piura solicitó a la Gerencia General de EPS Grau vía correo, informe la problemática y acciones a realizar por parte de la empresa. Ing. Susana Bastarrachea informa el servicio parcial de agua potable del pozo Fátima y ejecución de montaje en equipo de bombeo de la CBAR Sur Medio. El servicio se restablecerá mañana 03.04.2020. El reparto de cisternas viene realizándose desde las 8:00 a.m. y será hasta las 4:00 p.m.</p>	<p>Pendiente</p>

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

# PRINCIPALES PROBLEMAS OPERATIVOS POR REGIÓN

Día: jueves 2 de abril 2020

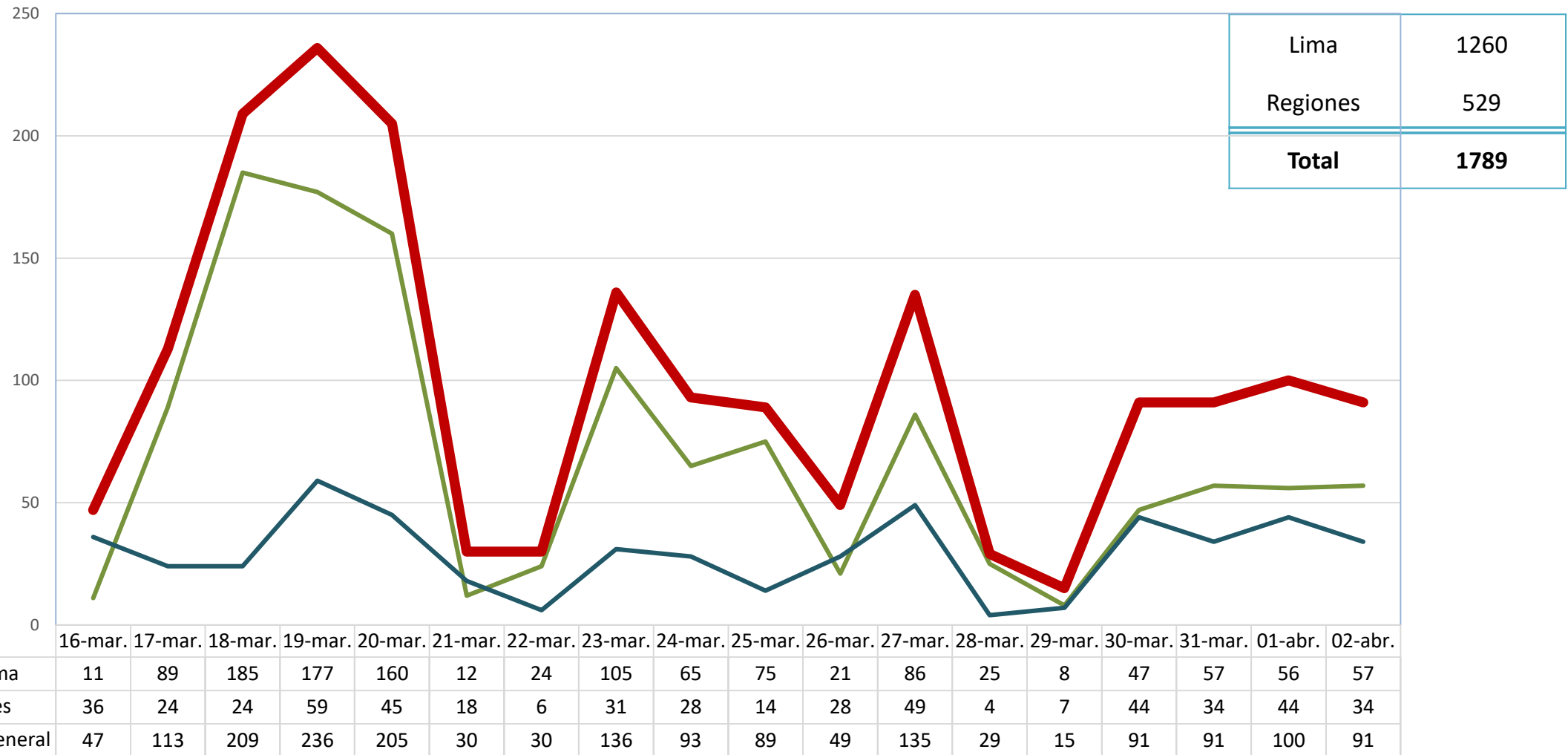
## Reportado por canales de atención:

REPORTE POR REGIÓN	ACCIONES REALIZADAS	ESTADO DE LA SITUACIÓN
<p><b>LIMA:</b> Usuaría Esther Toalino Vera, suministro 5667857, manifiesta que tiene baja presión en su vivienda, afectando a vecinos de la Urb. Las Begonias, entre Av. Angamos y Av. San Luis. (afectando parte del distrito de San Borja). Igualmente reportaron el mismo problema los siguientes usuarios:</p> <p>Elizabeth Manco, de San Borja, Calle Moreno Torroga, Urb. Las Begonias, suministro 6367830,</p> <p>Usuario Víctor Flores Bazán, suministro 5667857, Av. Géminis 351, San Borja.</p>	<p>SUNASS – Sede Central realizó la coordinación con el Equipo de Operaciones de SEDAPAL SURQUILLO, a través del Ing. Heiner Huayta y personal de Radio Surquillo, quienes informaron que la baja presión se debía a la rotura de tubería de agua potable de 4 pulgadas, ocurrido el día 02.04.20 en Av. San Luis 3134, afectando el cuadrante de Av. San Luis con Av. Géminis, San Borja, interrumpiendo el servicio en Urb. Las Begonias a partir de las 9.30 a.m.</p> <p>El servicio de agua potable fue restablecido a las 3.00 pm.</p> <p>Se confirmó la información con los usuarios que reportaron el problema operativo.</p> <p>El reporte de incidencia se encuentra en el aplicativo de reporte para la Dirección de Fiscalización.</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 02/04/20



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 02/04/20

CANAL DE ATENCIÓN	1° Semana (16 al 22 marzo)	2° Semana (23 al 29 marzo)	3° Semana (30 mar al 2 abril)
Presencial	8	0	0
Telefónico	790	526	355
Redes sociales	49	9	3
Correo electrónico	23	11	15
<b>Total Nacional</b>	<b>870</b>	<b>546</b>	<b>373</b>

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 02/04/20

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%
<b>TOTAL NACIONAL</b>	<b>100%</b>

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

# N° DE ATENCIONES A USUARIOS POR REGIÓN

## Del 16/03/20 al 02/04/20


REGIÓN	N° Atenciones
Lima	1135
Callao	88
Lambayeque	80
Junín	75
Cusco	66
La Libertad	50
Piura	48
Tacna	45
San Martín	28
Tumbes	28
Huánuco	24
Ica	23

REGIÓN	N° Atenciones
Ayacucho	20
Puno	16
Arequipa	16
Madre de Dios	13
Pasco	11
Ancash	7
Loreto	6
Cajamarca	5
Ucayali	2
Huancavelica	2
Amazonas	1
<b>Total Nacional</b>	<b>1789</b>



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](mailto:sunass@sunass.gob.pe)

REDES SOCIALES OFICIALES



Facebook



Twitter

## Reporte N° 02–DU Abril 2020

Datos al 02 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