

**Dirección de Usuarios**

# Reporte diario de atención a usuarios al 03 de noviembre de 2023

- ✓ 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 2022



# N° Atenciones del viernes 03 de noviembre: 540

## Oficinas de Sunass

Lima Metropolitana y Callao	251
Piura	46
Arequipa	45
Lambayeque	30
Junín	24
Lima provincias	17
Tacna	16
Áncash - Chimbote	14
Ica	14
San Martín	12
La Libertad	12
Madre de Dios	9
Ayacucho	8
Pasco	7
Huancavelica	5
Cusco	5
Moquegua	4
Puno	4
Huánuco	3
Amazonas	3
Loreto	3
Ucayali	2
Tumbes	2
Áncash – Huaraz	2
Cajamarca	2

**TOTAL**  **540**

## Por canal

Presencial		136
Telefónico		356
WhatsApp		18
Correo electrónico		3
Mesa de partes		0
Campaña de orientación		0
Campaña en prestador		26
Redes Sociales		1

**TOTAL**  **540**

## Por tipo de casos

Comercial		207
Operacional		209
Otros		83
Expedientes TRASS		41

**TOTAL**  **540**

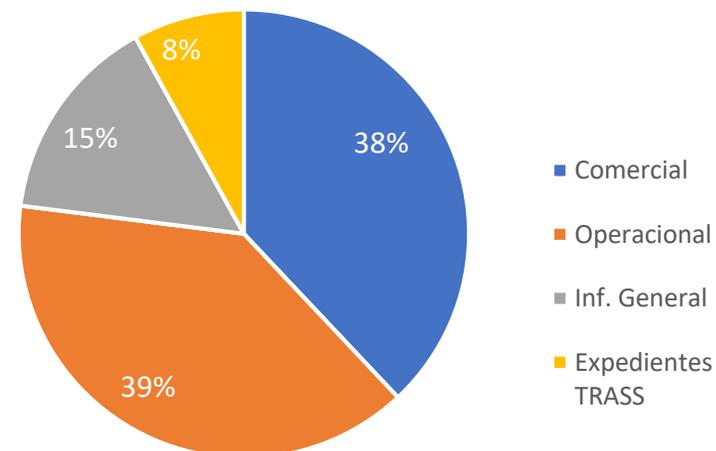
En lo que va del 2023...

**103132 orientaciones**

## Casos operacionales más frecuentes del viernes 03 de noviembre

OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	137	66%
Problemas con alcantarillado	17	8%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	10	5%
Falta de agua en conexión domiciliar	10	5%
Aniego por rotura de tubería de agua	5	2%
Otros	30	14%
<b>TOTAL</b>	<b>209</b>	<b>100%</b>

Tipos de casos atendidos  
(03 noviembre 2023)



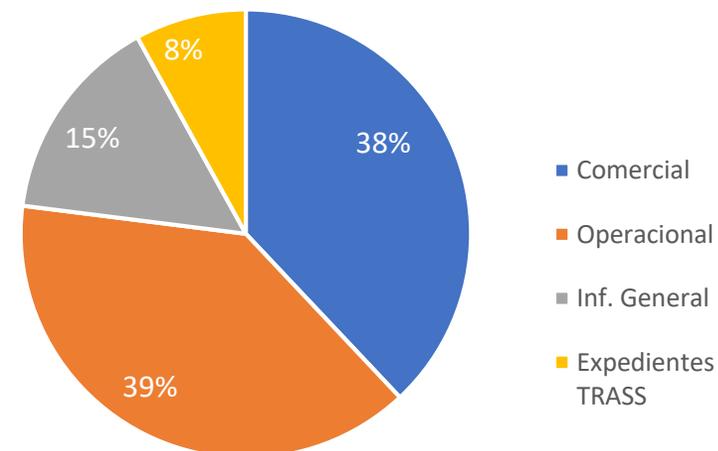
En lo que va de 2023...

**29998 casos** operacionales

## Casos comerciales más frecuentes del viernes 03 de noviembre

COMERCIALES	N°	%
Consumo elevado	72	35%
Procedimiento de reclamos	43	21%
Problemas con la facturación	31	15%
Facturación indebida	12	6%
Problemas con el acceso al servicio	11	5%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	10	5%
Desacuerdo con resolución del TRASS	10	5%
Facturación excesiva	9	4%
Pedido de medidor	4	2%
Fraccionamiento D.U. 036-2020	2	1%
Información sobre tarifas de agua	2	1%
Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP)	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>207</b>	<b>100%</b>

Tipos de casos atendidos  
(03 noviembre 2023)



En lo que va de 2023...

**52730 casos** comerciales

# Seguimiento a casos operacionales de mayor relevancia (1)

Región	Acción adoptada	Estado
<p><b>LIMA:</b></p> <p>San Juan de Lurigancho: Vecinos de Ampliación Santa María no tienen agua desde hace cuatro días. Aida Maribel Requelme Vega se puso en contacto con el Rotafono de RPP Noticias para solicitar apoyo para las familias que viven en el asentamiento humano Santa María Ampliación Primero de Agosto, ubicado en el distrito limeño de San Juan de Lurigancho, debido a que no tienen agua desde el último lunes 30 de octubre.</p> <p><b>(RPP)</b></p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) San Juan de Lurigancho, procedió a comunicarse con el Analista Comercial del Equipo Comercial de Sedapal, Hernán Bazán, quien informó que el sector antes mencionado se abastece a través de un pilar con N° Suministro: 6712109, el cual se encuentra en proceso de renovación y se llevará a cabo el 04.11.2023 con el empadronamiento de los usuarios beneficiados.</p> <p>Además, la OAU se comunicó con el Sr. José Santos López, quien indicó que el día de hoy Sedapal estaría abasteciendo a la señora Aida Riquelme. Asimismo, mencionó que este problema se debe a que el predio de la señora es uno de los últimos lotes (parte alta) y que tienen problemas con la presión para abastecer su lote.</p> <p>Finalmente, la OAU San Juan de Lurigancho ha propuesto la posibilidad de una microaudiencia con ambos pobladores y Sedapal.</p>	<p><b>PENDIENTE</b></p>

# Seguimiento a casos operacionales de mayor relevancia (2)

Región	Acción adoptada	Estado
<p><b>LAMBAYEQUE</b></p> <p>Chiclayo, Pimentel, La Victoria y José Leonardo Ortiz, sin servicio de agua por falta de energía eléctrica, debido a la ocurrencia de un corto circuito por un gato que ingreso a la sub-estación.</p> <p><b>(Redes Sociales)</b></p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Lambayeque, tomó conocimiento de la suspensión del servicio de agua en las localidades de Chiclayo, Pimentel, La Victoria y José Leonardo Ortiz, debido a averías eléctricas ocasionadas por la entrada de un felino a la subestación de la Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP).</p> <p>La ODS Lambayeque se apersonó a la PTAP para verificar la reparación de la avería eléctrica. Posteriormente, EPSEL reinició el bombeo alrededor de las 7:00 horas, y se espera que el servicio se restablezca de forma gradual a medida que las redes de agua se llenen. Además, el personal de la ODS está supervisando el abastecimiento mediante cisternas.</p>	<p><b>PENDIENTE</b></p>
<p><b>TACNA</b></p> <p>EPS anuncia a última hora que dejará sin agua al cercado de Tacna. Servicio se normalizará a partir de las 05:00 a. m. del 03 de noviembre.</p> <p><b>(Radio Uno)</b></p>	<p>Continuando con las acciones de monitoreo del caso reportado el 02.11.2023, SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Tacna, efectuó la verificación de la distribución del agua por intermedio de (2) Bladers ubicados en Pachía en congruencia a su comunicado difundido el día de ayer. En el caso del cercado de Tacna el servicio continua con normalidad y respecto al sector de Pachía el servicio se ha normalizado.</p>	<p><b>FINALIZADO</b></p>

# Atención por canal de atención del viernes 03 de noviembre

OFICINA SUNASS									TOTAL	En lo que va de 2023
	Presencial	Telefónico	Redes Sociales	Correo elect.	Mesa partes	Campaña	Prestador	WhatsApp		
Amazonas	0	2	0	0	0	0	0	1	3	772
Áncash - Chimbote	12	2	0	0	0	0	0	0	14	1881
Áncash – Huaraz	0	2	0	0	0	0	0	0	2	1089
Apurímac	0	0	0	0	0	0	0	0	0	479
Arequipa	12	7	0	0	0	0	26	0	45	5288
Ayacucho	0	7	0	1	0	0	0	0	8	1822
Cajamarca	0	1	1	0	0	0	0	0	2	940
Cusco	2	2	0	0	0	0	0	1	5	2021
Huancavelica	0	5	0	0	0	0	0	0	5	611
Huánuco	0	3	0	0	0	0	0	0	3	1481
Ica	5	9	0	0	0	0	0	0	14	1354
Junín	7	16	0	0	0	0	0	1	24	3802
La Libertad	3	9	0	0	0	0	0	0	12	3134
Lambayeque	9	12	0	0	0	0	0	9	30	4053
Lima Metropolitana y Callao	50	198	0	2	0	0	0	1	251	50194
Lima provincias	7	10	0	0	0	0	0	0	17	4288
Loreto	3	0	0	0	0	0	0	0	3	1118
Madre de Dios	1	8	0	0	0	0	0	0	9	687
Moquegua	3	1	0	0	0	0	0	0	4	791
Pasco	1	6	0	0	0	0	0	0	7	506
Piura	8	33	0	0	0	0	0	5	46	8932
Puno	0	4	0	0	0	0	0	0	4	1089
San Martín	6	6	0	0	0	0	0	0	12	1637
Tacna	6	10	0	0	0	0	0	0	16	3273
Tumbes	0	2	0	0	0	0	0	0	2	1208
Ucayali	1	1	0	0	0	0	0	0	2	682
<b>TOTAL</b>	<b>136</b>	<b>356</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>26</b>	<b>18</b>	<b>540</b>	<b>103132</b>

## Atención por tipo de casos del viernes 03 de noviembre

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	TOTAL	En lo que va de 2023
Amazonas	2	1	0	0	3	772
Áncash - Chimbote	1	8	4	1	14	1881
Áncash – Huaraz	0	2	0	0	2	1089
Apurímac	0	0	0	0	0	479
Arequipa	1	25	2	17	45	5288
Ayacucho	4	3	0	1	8	1822
Cajamarca	1	0	0	1	2	940
Cusco	3	2	0	0	5	2021
Huancavelica	5	0	0	0	5	611
Huánuco	1	1	0	1	3	1481
Ica	5	4	0	5	14	1354
Junín	7	11	0	6	24	3802
La Libertad	3	5	2	2	12	3134
Lambayeque	20	9	0	1	30	4053
Lima Metropolitana y Callao	114	92	25	20	251	50194
Lima provincias	5	6	1	5	17	4288
Loreto	0	2	1	0	3	1118
Madre de Dios	6	1	0	2	9	687
Moquegua	0	4	0	0	4	791
Pasco	3	3	1	0	7	506
Piura	23	12	4	7	46	8932
Puno	1	1	0	2	4	1089
San Martín	1	7	0	4	12	1637
Tacna	2	6	1	7	16	3273
Tumbes	1	1	0	0	2	1208
Ucayali	0	1	0	1	2	682
<b>TOTAL</b>	<b>209</b>	<b>207</b>	<b>41</b>	<b>83</b>	<b>540</b>	<b>103132</b>



# Tipo de casos por EPS (1)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	03 noviembre de 2023					En lo que va de 2023
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	42	83	26	11	162	38592
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	95	13	0	5	113	9691
3	EPS GRAU S.A.	Piura	35	19	5	8	67	11575
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	1	27	2	17	47	5402
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	2	6	1	7	16	3449
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	3	5	2	2	12	3398
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	6	10	0	6	22	3234
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	3	3	0	0	6	2646
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	5	3	0	1	9	2141
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	1	8	4	1	14	2010
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	0	0	0	0	0	1544
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	1	1	0	2	4	1835
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	1	7	0	5	13	1632
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	0	2	1	0	3	1144
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	0	2	0	0	2	1638
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	0	0	0	0	0	811
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	2	1	0	0	3	1305
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	1	1	0	1	3	806
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	0	3	0	0	3	1067
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	0	1	0	3	4	684
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	1	4	0	4	9	759
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	1	1	0	0	2	462
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	0	3	0	0	3	699
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	0	0	0	0	0	426
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	1	1	0	0	2	474

## Tipo de casos por EPS (2)

N°	PRESTADOR	REGIÓN	03 noviembre de 2023					En lo que va de 2023
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
26	EPS SEMAPACH S.A.	Ica	0	0	0	0	0	494
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	0	0	0	0	0	331
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	362
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	0	1	0	2	3	327
30	EMAPISCO S.A.	Ica	0	1	0	0	1	505
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	0	0	0	0	0	286
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	0	0	0	0	0	217
	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	33
33	EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.	Junín	2	0	0	0	2	185
34	EPSSMU S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	199
35	EPS MARAÑÓN S.R.L.	Cajamarca	0	0	0	0	0	137
36	EPS SEDAJULIACA S.A.	Puno	0	0	0	0	0	216
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	0	0	0	0	0	140
38	EMSAP CHANKA S.A.	Apurímac	1	0	0	0	1	43
39	EPS SIERRA CENTRAL S.R.L	Junín	0	0	0	0	0	85
40	EPS MOYOBAMBA S.A.	San Martín	0	0	0	0	0	35
41	EPS NOR PUNO S.A.	Puno	0	0	0	0	0	34
42	EMAPAB S.A.	Amazonas	1	0	0	0	1	33
43	EPS EMAQ S.R.L.	Cusco	0	0	0	0	0	19
44	EPS RIOJA S.A.	San Martín	5	0	0	0	5	34
45	EMSAPA YAULI LA OROYA S.R.L.	Junín	0	0	0	0	0	57
46	EMAPAVIGS S.A.	Ica	0	0	0	0	0	22
47	EMSAPA CALCA S.A	Cusco	0	0	0	0	0	7
48	EMPSSAPAL S.A.	Cusco	0	0	0	0	0	22
49	EMAPA Y S.R.L.	Puno	0	0	0	0	0	8
50	EPS AGUAS DEL ALTIPLANO S.R.L.	Puno	0	0	0	0	0	14
<b>TOTAL</b>			<b>110</b>	<b>221</b>	<b>34</b>	<b>51</b>	<b>416</b>	<b>101276</b>

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

N°	DISTRITO	03 noviembre de 2023					En lo que va de 2023
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	2	5	4	0	11	3953
2	Comas	1	10	3	0	14	3967
3	San Juan De Lurigancho	11	12	2	2	27	4296
4	Villa El Salvador	0	1	1	0	2	1296
5	Independencia	1	4	1	0	6	1328
6	Callao	9	3	5	4	21	2092
7	Puente Piedra	0	6	1	2	9	1918
8	Ate	1	5	0	0	6	1508
9	Ventanilla	2	3	1	1	7	938
10	Santiago De Surco	0	2	1	0	3	779
11	Lima	3	2	2	0	7	1320
12	Carabaylo	1	2	1	0	4	2226
13	Los Olivos	0	3	1	0	4	1905
14	La Victoria	0	1	0	0	1	516
15	Villa María Del Triunfo	1	10	0	1	12	1317
16	La Molina	0	1	0	0	1	569
17	Santa Anita	0	2	2	0	4	354
18	Ancón	0	0	0	0	0	133
19	Bellavista	4	0	0	0	4	409
20	Lurín	0	0	0	0	0	206
21	Breña	1	0	0	0	1	300
22	Rímac	0	2	1	0	3	1126
23	Chorrillos	1	2	0	0	3	716
24	San Bartolo	0	0	0	0	0	51
25	Otros	4	7	0	1	12	5367
TOTAL		42	83	26	11	162	38592

# Tipo de casos fuera del ámbito de EP

en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano

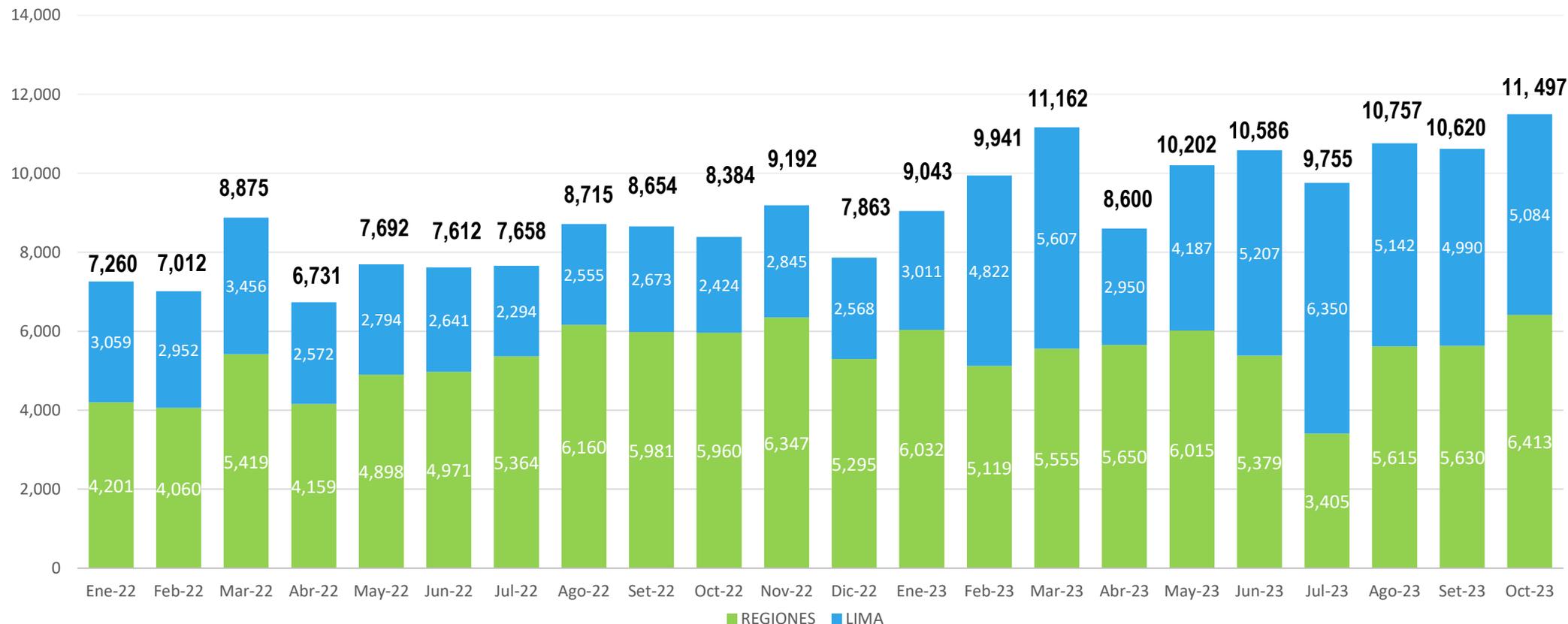


02 noviembre del 2023

Nº	PRESTADOR	OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	En lo que va de 2023
1	ZONAS RURALES	2	1	0	1	4	1250
2	PEQUEÑAS CIUDADES	0	0	0	1	1	419
3	OTRO ÁMBITO URBANO	0	0	0	1	1	187
TOTAL		2	1	0	3	6	1856

# Evolución mensual de atenciones 2022 -2023

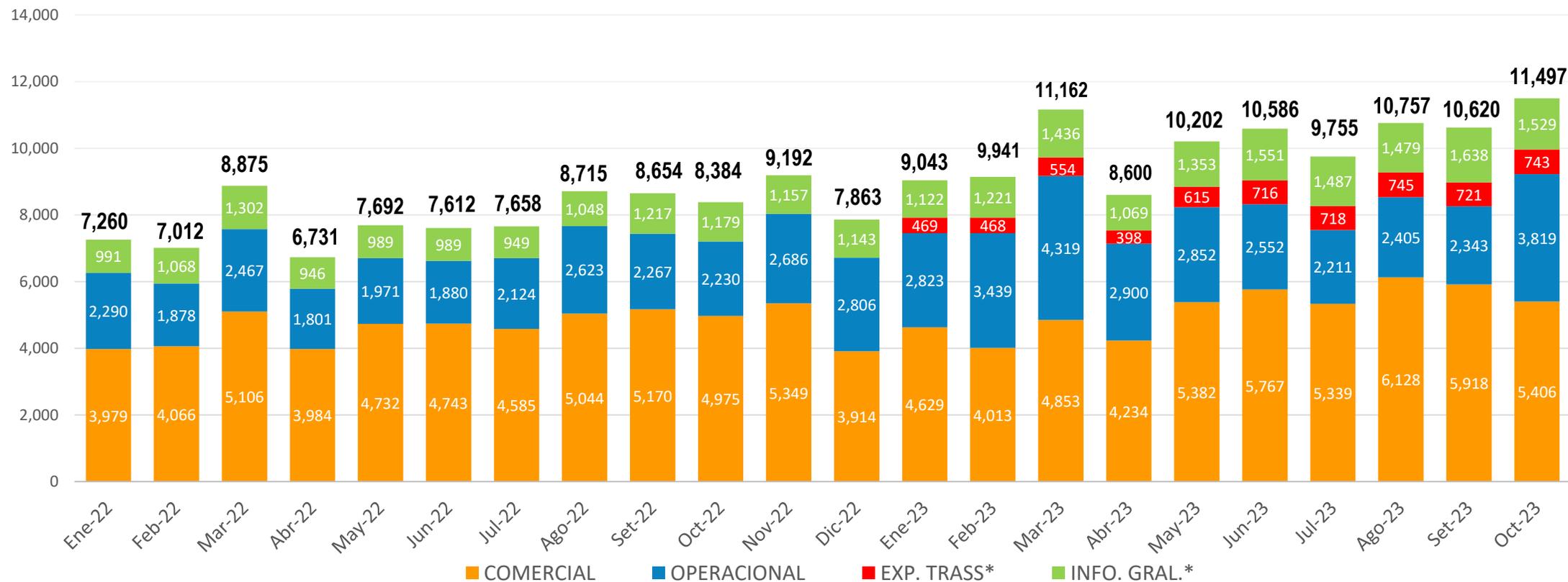
## LIMA | REGIONES 2022 - 2023



En octubre 2023 se evidencia un crecimiento del **37%**, en relación a octubre 2022. En el acumulado del enero- octubre 2023 se registró un crecimiento de **30%**.

# Evolución mensual por tipos de casos 2022 - 2023

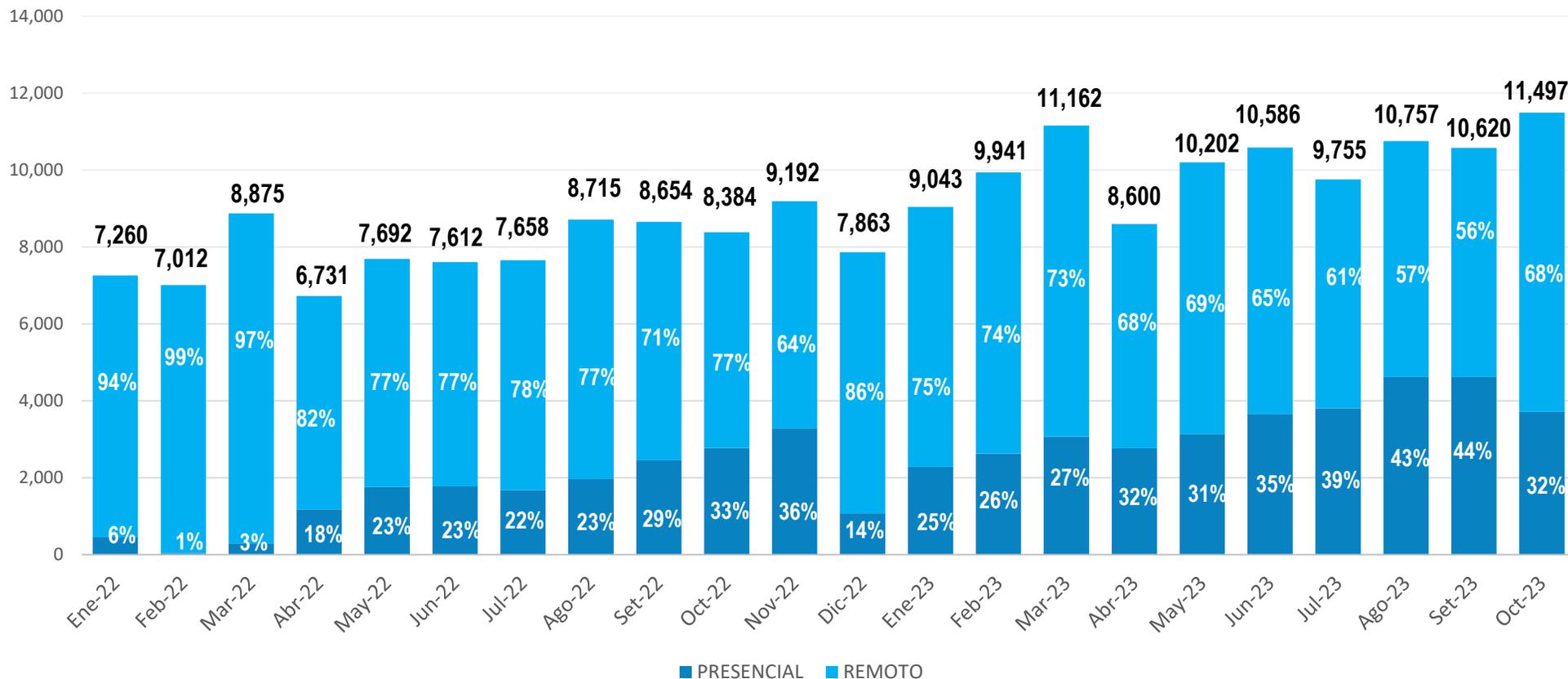
## TIPO DE CASOS 2022-2023



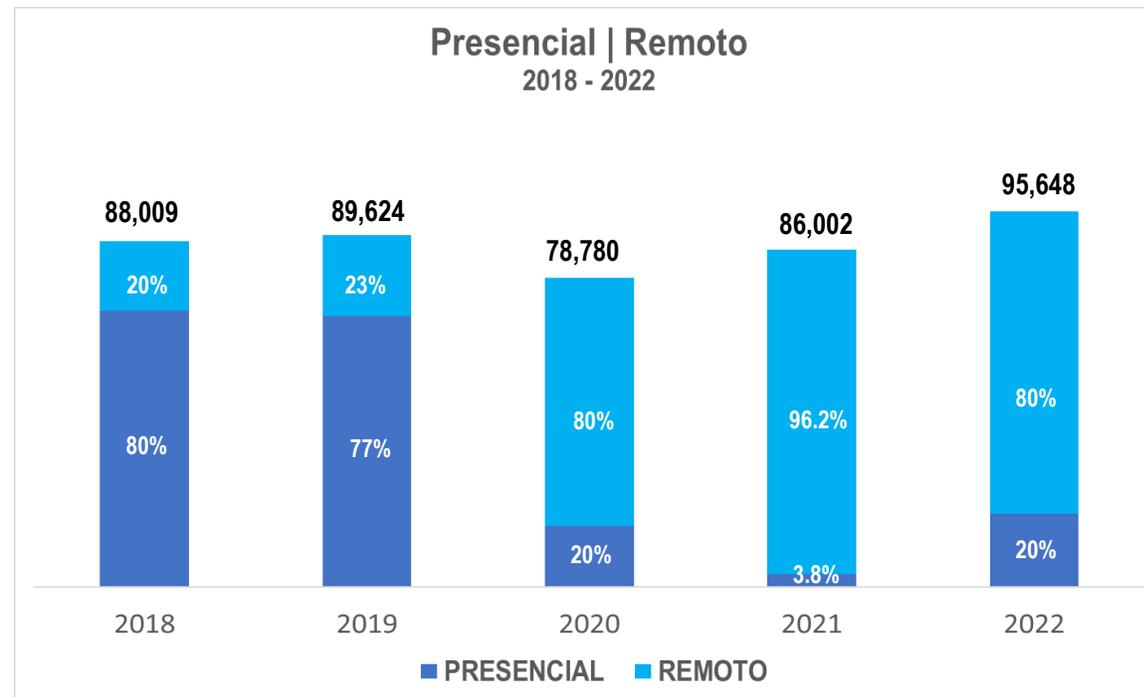
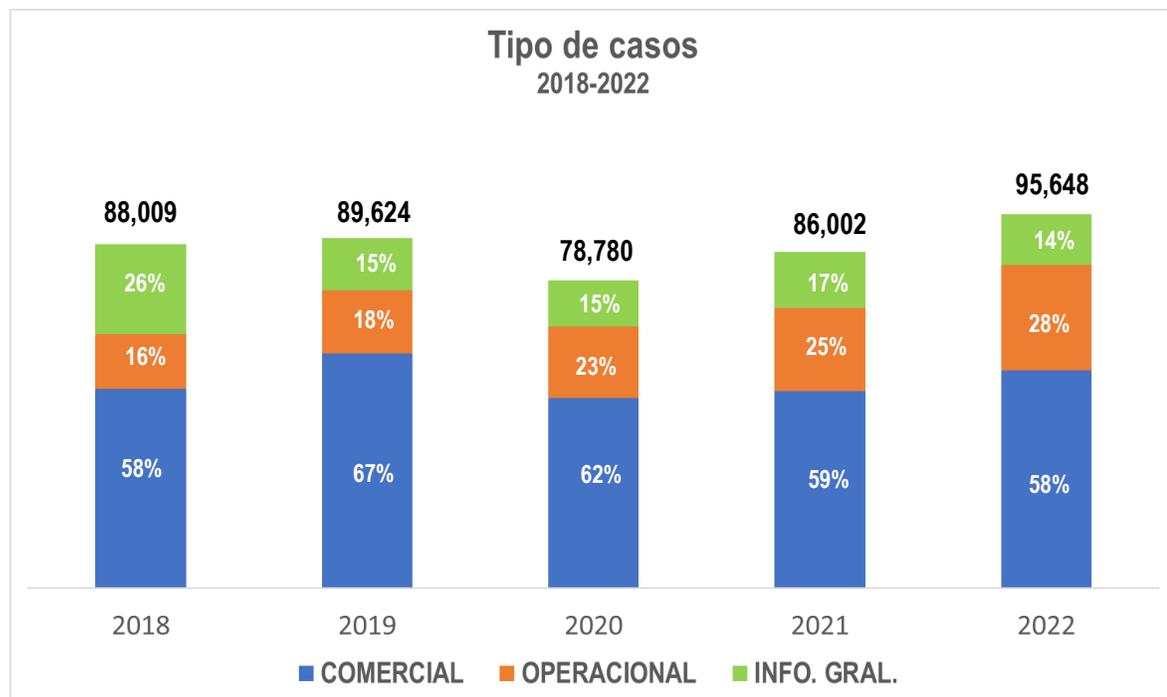
\* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".

# Evolución mensual por modalidad de atención 2022 - 2023

PRESENCIAL | REMOTO  
2022 - 2023



# Evolución anual por tipo de casos y modalidad de atención 2018 - 2022



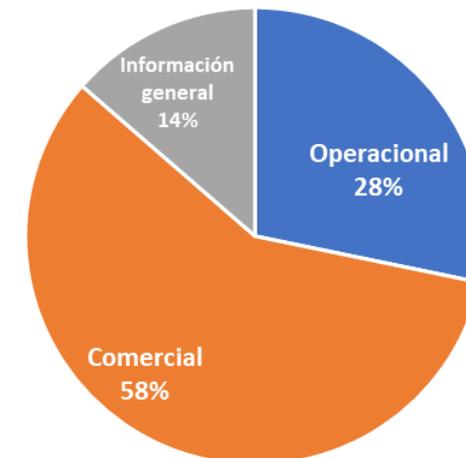
# ***Resultados 2022***

---

# N° Atenciones 2022: 95,648

Por canal		
Presencial		15530
Telefónico		72678
Redes sociales		611
Correo electrónico		621
Mesa de partes		1121
Campaña de orientación		1002
Campaña en prestador		2232
WhatsApp		1853
 TOTAL		95648

Por tipo de casos		
Operacional		27023
Comercial		55647
Información general		12978
 TOTAL		95648



En relación con el año anterior, en el 2022 las orientaciones a usuarios crecieron en **9,646 (+11%)**

# Atención en oficinas por canal de atención 2022

OFICINA SUNASS									TOTAL	RESULTADOS 2022	
	Presencial	Telefónico	Redes Sociales	Correo elect.	Mesa partes	Campaña	Prestador	WhatsApp		TOTAL 2021	CRECIMIENTO 2022
Amazonas	132	550	35	0	0	25	8	8	758	664	14%
Áncash - Chimbote	834	680	14	2	0	15	12	9	1566	1632	-4%
Áncash – Huaraz	131	757	5	0	0	0	0	5	898	960	-6%
Apurímac	165	150	0	0	2	176	10	0	503	489	3%
Arequipa	1455	3650	68	29	46	92	873	58	6271	5637	11%
Ayacucho	621	1381	42	42	5	14	5	8	2118	1923	10%
Cajamarca	293	629	64	2	10	5	0	7	1010	961	5%
Cusco	1085	1411	13	0	8	0	22	19	2558	1904	34%
Huancavelica	372	276	3	1	0	0	0	1	653	622	5%
Huánuco	134	1303	0	1	0	1	312	4	1755	1782	-2%
Ica	175	961	17	29	16	0	0	53	1251	932	34%
Junín	228	3294	9	2	1	65	100	22	3721	3517	6%
La Libertad	743	2254	2	66	8	4	30	62	3169	2885	10%
Lambayeque	805	4485	0	76	11	0	44	346	5767	4936	17%
Lima Metropolitana y Callao	3350	34481	183	152	866	16	347	591	39986	39942	0.11%
Lima provincias	507	2230	2	24	0	155	101	17	3036	2927	4%
Loreto	582	598	15	4	0	0	0	2	1201	911	32%
Madre de Dios	154	175	12	0	0	240	79	1	661	608	9%
Moquegua	191	312	1	2	0	47	285	3	841	504	67%
Pasco	103	228	16	2	2	47	0	2	400	366	9%
Piura	1139	7802	11	91	41	28	0	503	9615	5313	81%
Puno	250	795	0	2	0	1	0	5	1053	971	8%
San Martín	538	704	93	17	0	0	4	9	1365	1547	-12%
Tacna	726	2914	1	26	100	0	0	22	3789	2671	42%
Tumbes	302	454	5	51	5	71	0	94	982	737	33%
Ucayali	515	204	0	0	0	0	0	2	721	661	9%
<b>TOTAL</b>	<b>15530</b>	<b>72678</b>	<b>611</b>	<b>621</b>	<b>1121</b>	<b>1002</b>	<b>2232</b>	<b>1853</b>	<b>95648</b>	<b>86002</b>	<b>11%</b>

# Atención en oficinas por tipo de casos 2022

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 INFO. GRAL.	TOTAL
Amazonas	316	369	73	758
Áncash - Chimbote	149	1213	204	1566
Áncash – Huaraz	329	479	90	898
Apurímac	43	58	402	503
Arequipa	576	4839	856	6271
Ayacucho	542	1306	270	2118
Cajamarca	163	578	269	1010
Cusco	580	1900	78	2558
Huancavelica	98	221	334	653
Huánuco	575	757	423	1755
Ica	439	438	374	1251
Junín	1559	1651	511	3721
La Libertad	521	2380	268	3169
Lambayeque	2132	3229	406	5767
Lima Metropolitana y Callao	11303	23746	4937	39986
Lima provincias	1005	1612	419	3036
Loreto	143	1052	6	1201
Madre de Dios	79	364	218	661
Moquegua	171	615	55	841
Pasco	154	112	134	400
Piura	4250	4611	754	9615
Puno	353	493	207	1053
San Martín	193	695	477	1365
Tacna	698	2131	960	3789
Tumbes	505	359	118	982
Ucayali	147	439	135	721
<b>TOTAL</b>	<b>27023</b>	<b>55647</b>	<b>12978</b>	<b>95648</b>



PARA PROBLEMAS OPERATIVOS  
COMUNÍCATE A NUESTRO WHATSAPP



**1 614 31 80**

**FONO SUNASS**



**NUEVAS LÍNEAS DIRECTAS REGIONALES**  
Encuéntralas en nuestra web



Futuro