

**Dirección de Usuarios**

# Reporte diario de atención a usuarios al 08 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 miércoles 08 de noviembre: 515

## Oficinas de Sunass

|                             |            |
|-----------------------------|------------|
| Lima Metropolitana y Callao | 223        |
| Piura                       | 46         |
| Arequipa                    | 38         |
| Lambayeque                  | 36         |
| La Libertad                 | 28         |
| Junín                       | 24         |
| Lima provincias             | 22         |
| Tacna                       | 18         |
| Áncash - Chimbote           | 14         |
| San Martín                  | 8          |
| Cajamarca                   | 7          |
| Ayacucho                    | 7          |
| Tumbes                      | 7          |
| Moquegua                    | 5          |
| Loreto                      | 5          |
| Madre de Dios               | 4          |
| Puno                        | 4          |
| Huánuco                     | 3          |
| Amazonas                    | 3          |
| Huancavelica                | 3          |
| Apurímac                    | 3          |
| Áncash – Huaraz             | 2          |
| Pasco                       | 2          |
| Cusco                       | 2          |
| Ica                         | 1          |
| <b>TOTAL</b>                | <b>515</b> |

## Por canal

|                        |   |     |
|------------------------|---|-----|
| Presencial             |  | 116 |
| Telefónico             |  | 314 |
| WhatsApp               |  | 6   |
| Correo electrónico     |  | 4   |
| Mesa de partes         |  | 4   |
| Campaña de orientación |  | 0   |
| Campaña en prestador   |  | 69  |
| Redes Sociales         |  | 2   |
| <b>TOTAL</b>           | <b>515</b>  |     |

## Por tipo de casos

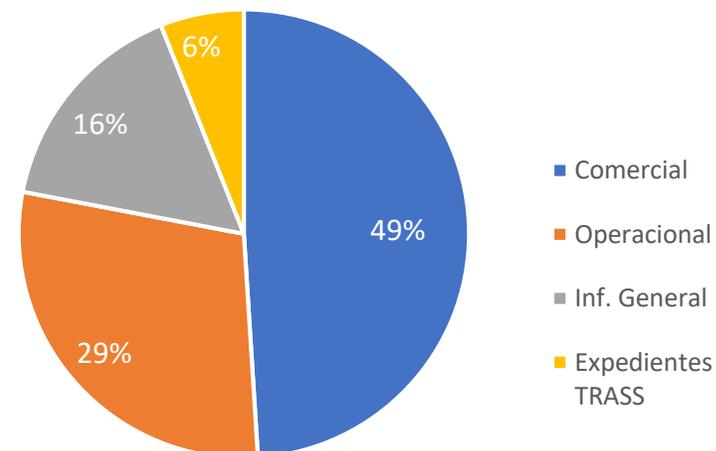
|                   |   |     |
|-------------------|---|-----|
| Comercial         |  | 252 |
| Operacional       |  | 150 |
| Otros             |  | 83  |
| Expedientes TRASS |  | 30  |
| <b>TOTAL</b>      | <b>515</b>  |     |

En lo que va del 2023...  
**104833 orientaciones**

## Casos operacionales más frecuentes del miércoles 08 de noviembre

| OPERACIONALES                           | N°         | %           |
|---|------------|-------------|
| Falta de agua en la zona                | 69         | 46%         |
| Problemas con alcantarillado            | 24         | 16%         |
| Aniego por rotura de tubería de agua    | 12         | 8%          |
| Falta de agua en conexión domiciliar    | 11         | 7%          |
| Aniego por rotura de tubería de desagüe | 6          | 4%          |
| Otros                                   | 28         | 19%         |
| <b>TOTAL</b>                            | <b>150</b> | <b>100%</b> |

Tipos de casos atendidos  
(08 noviembre 2023)



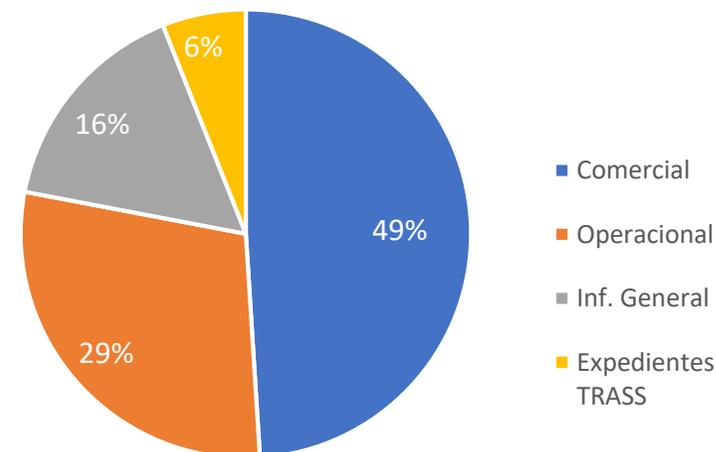
En lo que va de 2023...

**30583 casos** operacionales

# Casos comerciales más frecuentes del miércoles 08 de noviembre

| COMERCIALES  | N°         | %           |
|--|------------|-------------|
| Consumo elevado  | 76         | 30%         |
| Procedimiento de reclamos  | 62         | 25%         |
| Problemas con la facturación   | 30         | 12%         |
| Demora reposición del servicio (deuda cancelada)                             | 22         | 9%          |
| Problemas con el acceso al servicio  | 15         | 6%          |
| Facturación excesiva   | 14         | 6%          |
| Facturación indebida   | 10         | 4%          |
| Desacuerdo con resolución del TRASS  | 8          | 3%          |
| Fraccionamiento D.U. 036-2020  | 7          | 3%          |
| Pedido de medidor  | 6          | 2%          |
| Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP) | 1          | 0%          |
| Información sobre tarifas de agua  | 1          | 0%          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>252</b> | <b>100%</b> |

Tipos de casos atendidos  
(08 noviembre 2023)



En lo que va de 2023...  
**53537 casos** comerciales

# Seguimiento a casos operacionales de mayor relevancia (1)

| Región   | Acción adoptada  | Estado                   |
|--|--|--------------------------|
| <p><b>LIMA:</b></p> <p>Usuarios reclamaron a través de medios de comunicación obras inconclusas que estarían dificultando el libre tránsito y acceso de vehículos.</p> <p>(ATV)</p>  | <p>SUNASS, a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) Villa El Salvador, ha contactado al coordinador de la obra, Ángel García, quien informa que los trabajos de reposición de pavimento flexible en el Jr. Ica están en proceso y se prevé que se concluyan mañana.</p> <p>La OAU Villa El Salvador ha coordinado con la empresa de agua una visita a la zona afectada, con el fin de dar seguimiento a la conclusión de los trabajos de reposición de pavimento flexible y comunicar esta información a las 48 familias afectadas. Se continuará con el monitoreo del caso.</p>                    | <p><b>PENDIENTE</b></p>  |
| <p><b>LIMA:</b></p> <p>San Juan de Lurigancho: Vecinos de Ampliación Santa María no tienen agua desde hace cuatro días. Aida Maribel Riquelme 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>(RPP)</p> | <p>Continuando con las acciones de monitoreo del caso reportado el 04.11.23, SUNASS, a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) San Juan de Lurigancho, al realizar el monitoreo del caso reportado sobre la falta de agua y baja presión, se puso en contacto con el Analista Comercial del Equipo Comercial de Sedapal San Juan de Lurigancho. Este informó que se llevó a cabo la inspección para el empadronamiento, verificando que el pilón N° 6712109 abastece a 147 pobladores, incluyendo a la señora Aida Riquelme.</p> <p>Asimismo, se confirmó con la usuaria que ya cuenta con agua.</p> | <p><b>FINALIZADO</b></p> |

## Seguimiento a casos operacionales de mayor relevancia (2)

| Región  | Acción adoptada   | Estado                   |
|---|---|--------------------------|
| <p><b>HUANCAVELICA</b></p> <p>Rotura de gran magnitud de la tubería de alta presión de 16" de diámetro, debido a los trabajos de excavación (calicatas) realizado por la Municipalidad Distrital de Ascensión.</p> <p><b>(Redes Sociales)</b></p> | <p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Huancavelica, inició las acciones de monitoreo para los trabajos de reparación de la tubería rota que afectó a 7500 conexiones, así como el seguimiento al reparto de agua potable con camión cisterna en las zonas afectadas por la interrupción del servicio. Además, se emitió un oficio dirigido a la Municipalidad Distrital de Ascensión y al Gobierno Regional de Huancavelica.</p> <p>Por la tarde, la ODS se comunicó con el personal de la EP EMAPA HUANCAVELICA, quienes informaron que los trabajos de reparación de la tubería matriz afectada han concluido y que la restitución del servicio de agua potable será progresiva en las partes altas e intermedias de la ciudad.</p> <p>Finalmente, la ODS confirmó el restablecimiento a los usuarios.</p> | <p><b>FINALIZADO</b></p> |

## Seguimiento a casos operacionales de mayor relevancia (3)

| Región   | Acción adoptada  | Estado           |
|--|--|------------------|
| <b>PIURA</b><br><br>Fallas en EBAR's restringen el servicio de agua en Piura y Veintiséis de Octubre.<br><br>(RPP) | <p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Piura, tomó conocimiento de falta de agua en Urb. Santa Margarita que afecta a 15 mil usuarios, por lo que solicitó información a EP Grau del problema, reportando fallas en Cbar Las Dalas y Cbar San José. Por lo que emitió la nota de prensa fallas en las Estaciones de Bombeo de Aguas Residuales (EBAR) Las Dalias, lo que ocasionó la paralización de los pozos Las Dalias, Néstor Martos, Santa Margarita y el reservorio Buenos Aires.</p> <p>Asimismo, mencionaron que la EBAR San José se tuvo que paralizar de manera momentánea, debido a una falla en el motor de la bomba. Mientras que en Las Dalias se restringió el servicio de las fuentes cercanas hasta que disminuyan los niveles de desagües a fin de evitar afloramiento de aguas servidas.</p> <p>La EPS Grau indicó que una vez solucionados los problemas, se procederá a reiniciar la operación de los pozos y reservorios paralizados para la posterior distribución paulatina del servicio de agua potable.</p> <p>La ODS Piura realiza el monitoreo para verificar que el servicio ya se haya restablecido.</p> | <b>PENDIENTE</b> |

# Atención por canal de atención del miércoles 08 de noviembre

| OFICINA SUNASS              |  |  |  |  |  |  |  |  | TOTAL      | En lo que va de 2023 |
|-----------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|------------|----------------------|
|                             | Presencial  | Telefónico  | Redes Sociales  | Correo elect.   | Mesa partes   | Campaña   | Prestador   | WhatsApp  |            |                      |
| Amazonas                    | 0   | 3   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 3          | 782                  |
| Áncash - Chimbote           | 5   | 1   | 0   | 0   | 0   | 0   | 8   | 0   | 14         | 1936                 |
| Áncash – Huaraz             | 0   | 2   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 2          | 1099                 |
| Apurímac                    | 3   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 3          | 484                  |
| Arequipa                    | 7   | 3   | 0   | 0   | 0   | 0   | 28  | 0   | 38         | 5386                 |
| Ayacucho                    | 1   | 3   | 2   | 1   | 0   | 0   | 0   | 0   | 7          | 1846                 |
| Cajamarca                   | 5   | 2   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 7          | 955                  |
| Cusco                       | 0   | 2   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 2          | 2039                 |
| Huancavelica                | 1   | 2   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 3          | 621                  |
| Huánuco                     | 0   | 3   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 3          | 1492                 |
| Ica                         | 0   | 1   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 1          | 1366                 |
| Junín                       | 5   | 17  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 2   | 24         | 3919                 |
| La Libertad                 | 3   | 5   | 0   | 0   | 0   | 0   | 20  | 0   | 28         | 3203                 |
| Lambayeque                  | 4   | 19  | 0   | 0   | 0   | 0   | 13  | 0   | 36         | 4132                 |
| Lima Metropolitana y Callao | 48  | 166   | 0   | 3   | 4   | 0   | 0   | 2   | 223        | 50952                |
| Lima provincias             | 1   | 20  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 1   | 22         | 4341                 |
| Loreto                      | 5   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 5          | 1139                 |
| Madre de Dios               | 2   | 2   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 4          | 699                  |
| Moquegua                    | 1   | 4   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 5          | 806                  |
| Pasco                       | 2   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 2          | 519                  |
| Piura                       | 8   | 38  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 46         | 9077                 |
| Puno                        | 0   | 4   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 4          | 1110                 |
| San Martín                  | 7   | 1   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 8          | 1680                 |
| Tacna                       | 7   | 10  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 1   | 18         | 3334                 |
| Tumbes                      | 1   | 6   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 7          | 1225                 |
| Ucayali                     | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0          | 691                  |
| <b>TOTAL</b>                | <b>116</b>  | <b>314</b>  | <b>2</b>  | <b>4</b>  | <b>4</b>  | <b>0</b>  | <b>69</b>   | <b>6</b>  | <b>515</b> | <b>104833</b>        |

## Atención por tipo de casos del miércoles 08 de noviembre

| OFICINA SUNASS              |  Operacional |  Comercial |  TRASS |  INFO. GRAL. | TOTAL      | En lo que va de 2023 |
|-----------------------------|---|---|---|---|------------|----------------------|
| Amazonas                    | 2   | 1   | 0   | 0   | 3          | 782                  |
| Áncash - Chimbote           | 0   | 11  | 0   | 3   | 14         | 1936                 |
| Áncash – Huaraz             | 1   | 1   | 0   | 0   | 2          | 1099                 |
| Apurímac                    | 0   | 2   | 0   | 1   | 3          | 484                  |
| Arequipa                    | 0   | 21  | 3   | 14  | 38         | 5386                 |
| Ayacucho                    | 6   | 1   | 0   | 0   | 7          | 1846                 |
| Cajamarca                   | 1   | 5   | 0   | 1   | 7          | 955                  |
| Cusco                       | 1   | 1   | 0   | 0   | 2          | 2039                 |
| Huancavelica                | 2   | 1   | 0   | 0   | 3          | 621                  |
| Huánuco                     | 2   | 1   | 0   | 0   | 3          | 1492                 |
| Ica                         | 0   | 0   | 0   | 1   | 1          | 1366                 |
| Junín                       | 16  | 8   | 0   | 0   | 24         | 3919                 |
| La Libertad                 | 2   | 17  | 1   | 8   | 28         | 3203                 |
| Lambayeque                  | 10  | 18  | 0   | 8   | 36         | 4132                 |
| Lima Metropolitana y Callao | 61  | 116   | 22  | 24  | 223        | 50952                |
| Lima provincias             | 10  | 9   | 1   | 2   | 22         | 4341                 |
| Loreto                      | 0   | 5   | 0   | 0   | 5          | 1139                 |
| Madre de Dios               | 1   | 3   | 0   | 0   | 4          | 699                  |
| Moquegua                    | 3   | 1   | 0   | 1   | 5          | 806                  |
| Pasco                       | 2   | 0   | 0   | 0   | 2          | 519                  |
| Piura                       | 17  | 16  | 3   | 10  | 46         | 9077                 |
| Puno                        | 2   | 1   | 0   | 1   | 4          | 1110                 |
| San Martín                  | 0   | 8   | 0   | 0   | 8          | 1680                 |
| Tacna                       | 4   | 5   | 0   | 9   | 18         | 3334                 |
| Tumbes                      | 7   | 0   | 0   | 0   | 7          | 1225                 |
| Ucayali                     | 0   | 0   | 0   | 0   | 0          | 691                  |
| <b>TOTAL</b>                | <b>150</b>  | <b>252</b>  | <b>30</b>   | <b>83</b>   | <b>515</b> | <b>104833</b>        |



# Tipo de casos por EPS (1)

| N° | PRESTADOR  | REGIÓN        | 08 noviembre de 2023 |           |            |            |       | En lo que va de 2023 |
|----|--|---------------|----------------------|-----------|------------|------------|-------|----------------------|
|    |  |               | OPERACIONAL          | COMERCIAL | EXP. TRASS | INF. GRAL. | TOTAL |                      |
| 1  | SEDAPAL  | Lima          | 17                   | 73        | 22         | 18         | 130   | 39058                |
| 2  | EPSEL S.A.   | Lambayeque    | 25                   | 37        | 0          | 5          | 67    | 9874                 |
| 3  | EPS GRAU S.A.  | Piura         | 40                   | 35        | 4          | 16         | 95    | 11864                |
| 4  | SEDAPAR S.A.   | Arequipa      | 0                    | 21        | 3          | 14         | 38    | 5507                 |
| 5  | EPS TACNA S.A.                                       | Tacna         | 4                    | 5         | 0          | 9          | 18    | 3511                 |
| 6  | SEDALIB S.A.   | La Libertad   | 2                    | 18        | 1          | 8          | 29    | 3475                 |
| 7  | SEDAM HUANCAYO S.A.                                  | Junín         | 26                   | 8         | 0          | 0          | 34    | 3384                 |
| 8  | SEDA CUSCO S.A.                                      | Cusco         | 2                    | 1         | 0          | 0          | 3     | 2666                 |
| 9  | SEDA AYACUCHO S.A.                                   | Ayacucho      | 7                    | 3         | 0          | 0          | 10    | 2172                 |
| 10 | SEDACHIMBOTE S.A.                                    | Ancash        | 0                    | 11        | 0          | 3          | 14    | 2069                 |
| 11 | SEDA HUANUCO S.A.                                    | Huánuco       | 2                    | 1         | 0          | 0          | 3     | 1553                 |
| 12 | EMAPA CAÑETE S.A.                                    | Lima          | 2                    | 0         | 0          | 0          | 2     | 1840                 |
| 13 | EMAPA SAN MARTIN S.A.                                | San Martín    | 0                    | 10        | 0          | 0          | 10    | 1674                 |
| 14 | EPS SEDALORETO S.A.                                  | Loreto        | 0                    | 5         | 0          | 0          | 5     | 1165                 |
| 15 | EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.                         | Lima          | 0                    | 1         | 0          | 0          | 1     | 1646                 |
| 16 | EPS SEDACAJ S.A.                                     | Cajamarca     | 0                    | 5         | 0          | 0          | 5     | 823                  |
| 17 | UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.) | Tumbes        | 7                    | 0         | 0          | 0          | 7     | 1322                 |
| 18 | EMSAPUNO S.A.  | Puno          | 1                    | 1         | 0          | 1          | 3     | 823                  |
| 19 | EPS CHAVIN S.A.                                      | Ancash        | 1                    | 1         | 0          | 0          | 2     | 1076                 |
| 20 | EMAPACOP S.A.  | Ucayali       | 0                    | 0         | 0          | 0          | 0     | 691                  |
| 21 | EPS EMAPICA S.A.                                     | Ica           | 0                    | 0         | 0          | 1          | 1     | 769                  |
| 22 | EPS EMAPAT S.A.                                      | Madre de Dios | 0                    | 2         | 0          | 0          | 2     | 465                  |
| 23 | EPS MOQUEGUA S.A.                                    | Moquegua      | 0                    | 1         | 0          | 0          | 1     | 707                  |
| 24 | EMAPA HUANCVELICA S.A.                               | Huancavelica  | 2                    | 1         | 0          | 0          | 3     | 434                  |
| 25 | EMUSAP S.A.  | Amazonas      | 4                    | 1         | 0          | 0          | 5     | 485                  |

## Tipo de casos por EPS (2)

| N°           | PRESTADOR                      | REGIÓN     | 08 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          | 495                  |
| 27           | EPS BARRANCA S.A.              | Lima       | 0                    | 0          | 0          | 0          | 0          | 334                  |
| 28           | EMAPA PASCO S.A.               | Pasco      | 2                    | 0          | 0          | 0          | 2          | 370                  |
| 29           | EMUSAP ABANCAY S.A.            | Apurímac   | 0                    | 2          | 0          | 1          | 3          | 332                  |
| 30           | EMAPISCO S.A.                  | Ica        | 0                    | 0          | 0          | 0          | 0          | 511                  |
| 31           | EMAPA HUARAL S.A.              | Lima       | 0                    | 0          | 0          | 0          | 0          | 287                  |
| 32           | EPS SELVA CENTRAL S.A.         | Junín      | 0                    | 1          | 0          | 0          | 1          | 220                  |
|              | EPS SELVA CENTRAL S.A.         | Pasco      | 0                    | 0          | 0          | 0          | 0          | 33                   |
| 33           | EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.     | Junín      | 0                    | 0          | 0          | 0          | 0          | 186                  |
| 34           | EPSSMU S.A.                    | Amazonas   | 0                    | 0          | 0          | 0          | 0          | 200                  |
| 35           | EPS MARAÑÓN S.R.L.             | Cajamarca  | 0                    | 0          | 0          | 0          | 0          | 139                  |
| 36           | EPS SEDAJULIACA S.A.           | Puno       | 1                    | 0          | 0          | 0          | 1          | 217                  |
| 37           | EPS ILO S.A.                   | Moquegua   | 3                    | 1          | 0          | 1          | 5          | 150                  |
| 38           | EMSAP CHANKA S.A.              | Apurímac   | 0                    | 0          | 0          | 0          | 0          | 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          | 35                   |
| 42           | EMAPAB S.A.                    | Amazonas   | 0                    | 0          | 0          | 0          | 0          | 35                   |
| 43           | EPS EMAQ S.R.L.                | Cusco      | 0                    | 0          | 0          | 0          | 0          | 19                   |
| 44           | EPS RIOJA S.A.                 | San Martín | 0                    | 0          | 0          | 0          | 0          | 37                   |
| 45           | EMSAPA YAULI LA OROYA S.R.L.   | Junín      | 0                    | 0          | 0          | 0          | 0          | 58                   |
| 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          | 15                   |
| <b>TOTAL</b> |                                |            | <b>148</b>           | <b>245</b> | <b>30</b>  | <b>77</b>  | <b>500</b> | <b>102955</b>        |

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

| N°    | DISTRITO                | 08 noviembre de 2023 |           |            |            | TOTAL | En lo que va de 2023 |
|-------|-------------------------|----------------------|-----------|------------|------------|-------|----------------------|
|       |                         | OPERACIONAL          | COMERCIAL | EXP. TRASS | INF. GRAL. |       |                      |
| 1     | San Martín De Porres    | 0                    | 5         | 2          | 2          | 9     | 3976                 |
| 2     | Comas                   | 2                    | 7         | 3          | 4          | 16    | 4015                 |
| 3     | San Juan De Lurigancho  | 1                    | 14        | 3          | 1          | 19    | 4352                 |
| 4     | Villa El Salvador       | 0                    | 5         | 1          | 2          | 8     | 1310                 |
| 5     | Independencia           | 2                    | 1         | 0          | 1          | 4     | 1344                 |
| 6     | Callao                  | 1                    | 0         | 2          | 1          | 4     | 2127                 |
| 7     | Puente Piedra           | 1                    | 2         | 1          | 1          | 5     | 1953                 |
| 8     | Ate                     | 1                    | 8         | 0          | 1          | 10    | 1541                 |
| 9     | Ventanilla              | 1                    | 0         | 0          | 0          | 1     | 948                  |
| 10    | Santiago De Surco       | 0                    | 3         | 2          | 0          | 5     | 786                  |
| 11    | Lima                    | 1                    | 3         | 0          | 1          | 5     | 1334                 |
| 12    | Carabaylo               | 1                    | 1         | 2          | 1          | 5     | 2250                 |
| 13    | Los Olivos              | 0                    | 0         | 1          | 0          | 1     | 1921                 |
| 14    | La Victoria             | 0                    | 1         | 1          | 0          | 2     | 522                  |
| 15    | Villa María Del Triunfo | 1                    | 4         | 0          | 0          | 5     | 1336                 |
| 16    | La Molina               | 0                    | 0         | 0          | 0          | 0     | 576                  |
| 17    | Santa Anita             | 0                    | 3         | 0          | 0          | 3     | 358                  |
| 18    | Ancón                   | 0                    | 1         | 0          | 0          | 1     | 134                  |
| 19    | Bellavista              | 0                    | 0         | 1          | 0          | 1     | 434                  |
| 20    | Lurín                   | 0                    | 1         | 0          | 0          | 1     | 207                  |
| 21    | Breña                   | 0                    | 1         | 0          | 1          | 2     | 305                  |
| 22    | Rímac                   | 0                    | 0         | 0          | 0          | 0     | 1131                 |
| 23    | Chorrillos              | 0                    | 3         | 0          | 0          | 3     | 722                  |
| 24    | San Bartolo             | 0                    | 1         | 0          | 0          | 1     | 52                   |
| 25    | Otros                   | 5                    | 9         | 3          | 2          | 19    | 5422                 |
| TOTAL |                         | 17                   | 73        | 22         | 18         | 130   | 39058                |

# Tipo de casos fuera del ámbito de EP

en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano

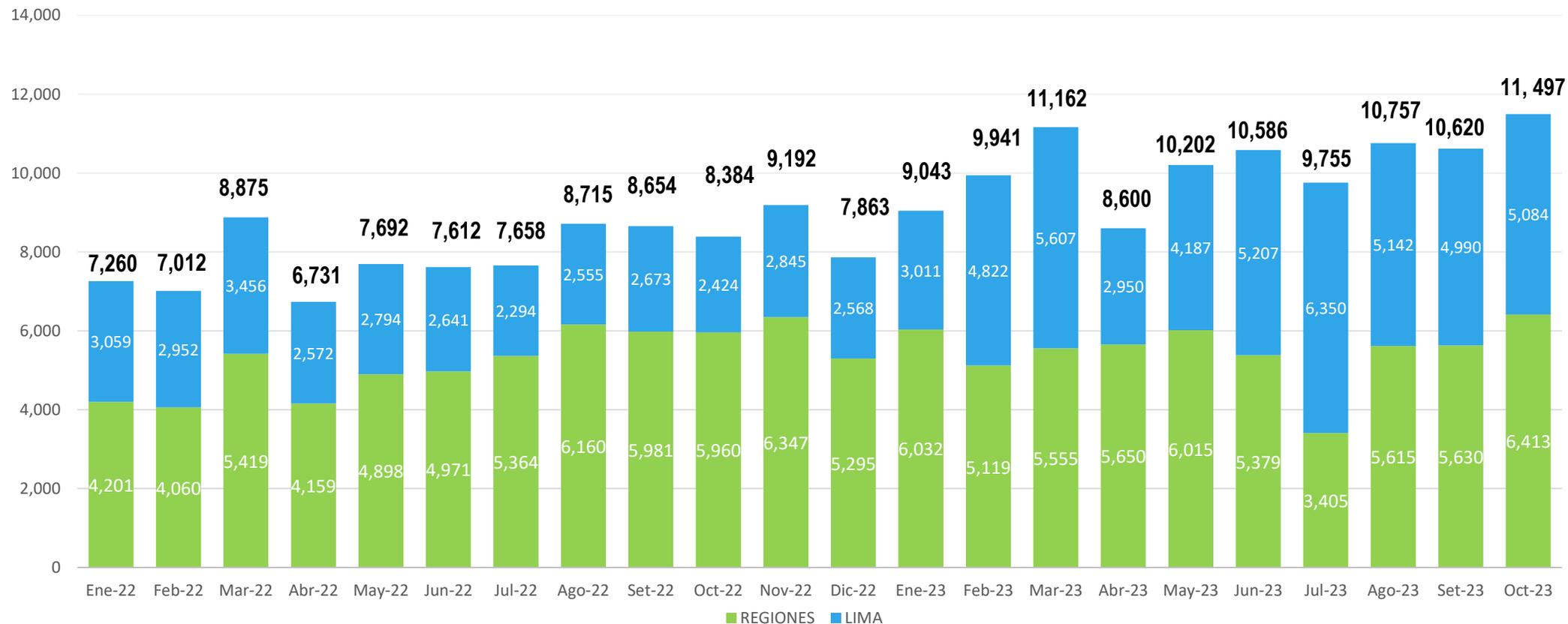


08 noviembre del 2023

| Nº           | PRESTADOR          | OPERACIONAL | COMERCIAL | EXP. TRASS | INF. GRAL. | TOTAL     | En lo que va de 2023 |
|--------------|--------------------|-------------|-----------|------------|------------|-----------|----------------------|
| 1            | ZONAS RURALES      | 0           | 1         | 0          | 0          | 1         | 1253                 |
| 2            | PEQUEÑAS CIUDADES  | 1           | 6         | 0          | 6          | 13        | 435                  |
| 3            | OTRO ÁMBITO URBANO | 1           | 0         | 0          | 0          | 1         | 190                  |
| <b>TOTAL</b> |                    | <b>2</b>    | <b>7</b>  | <b>0</b>   | <b>6</b>   | <b>15</b> | <b>1878</b>          |

# Evolución mensual de atenciones 2022 -2023

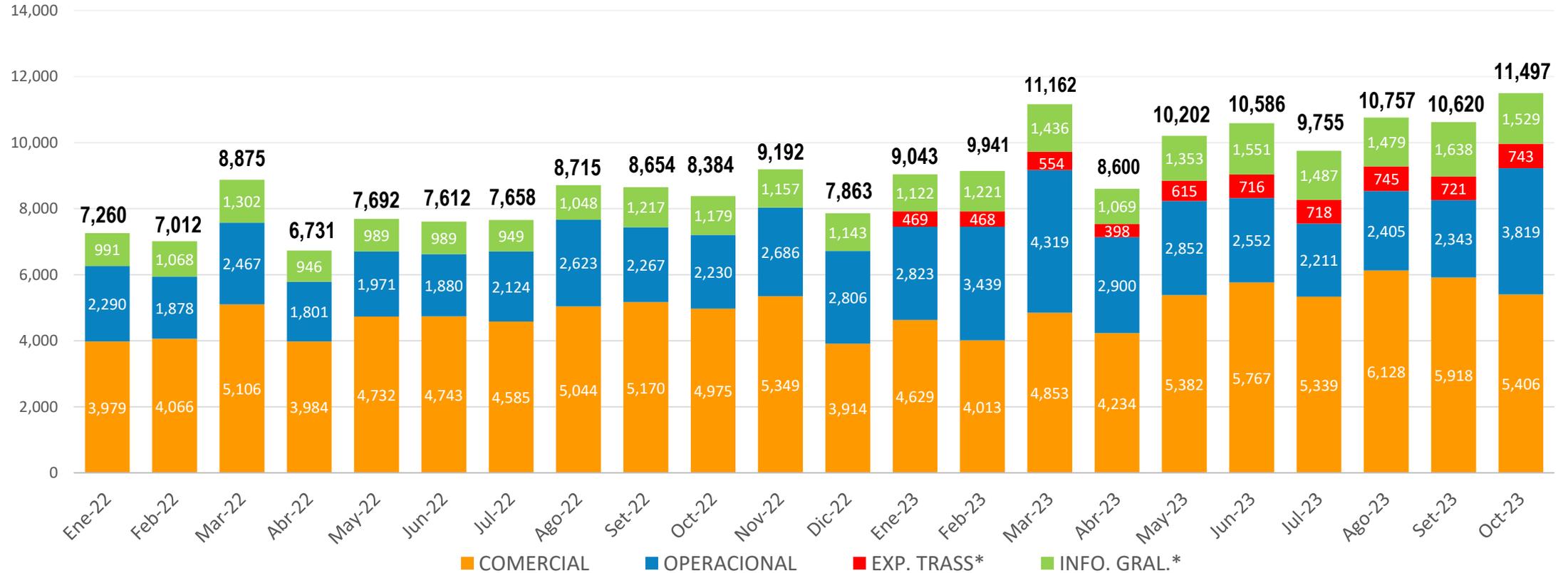
## LIMA | REGIONES 2022 - 2023



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

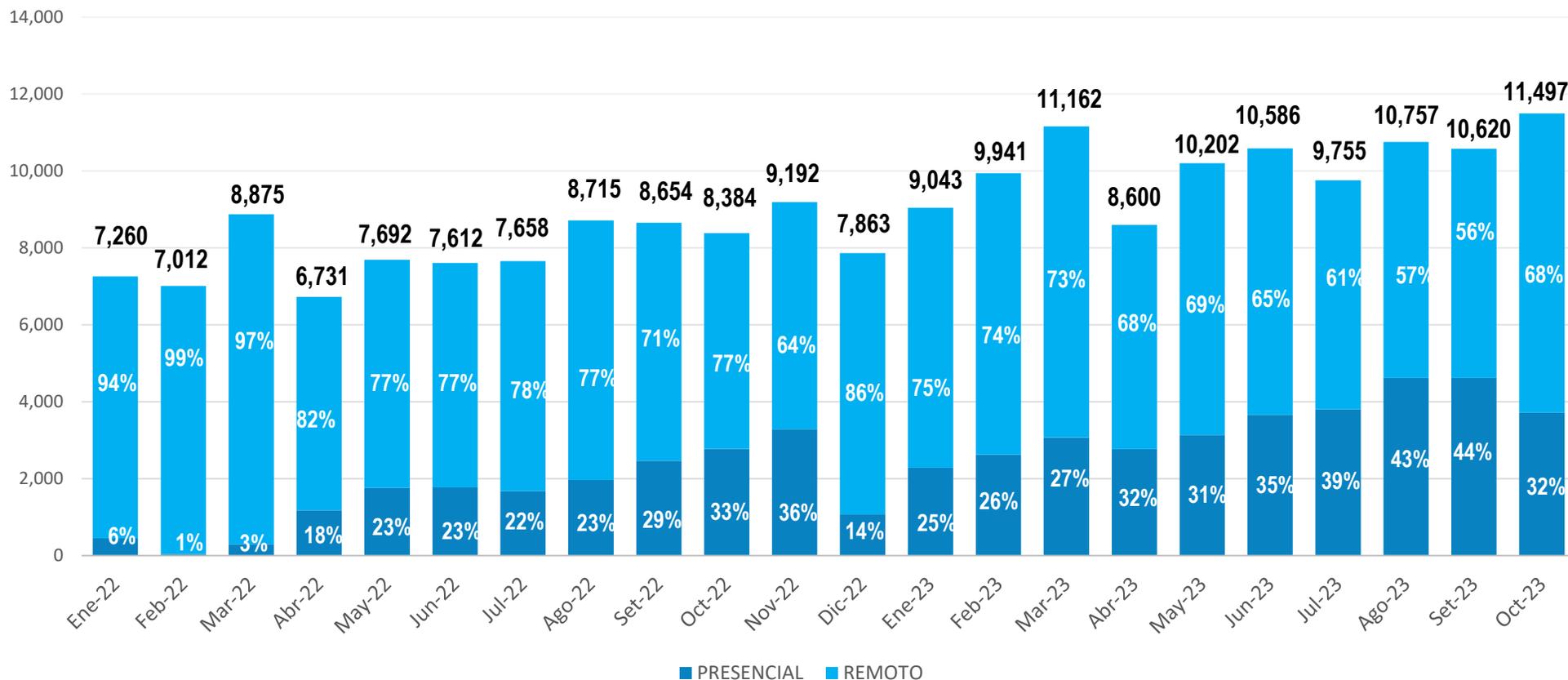
## TIPO DE CASOS 2022-2023



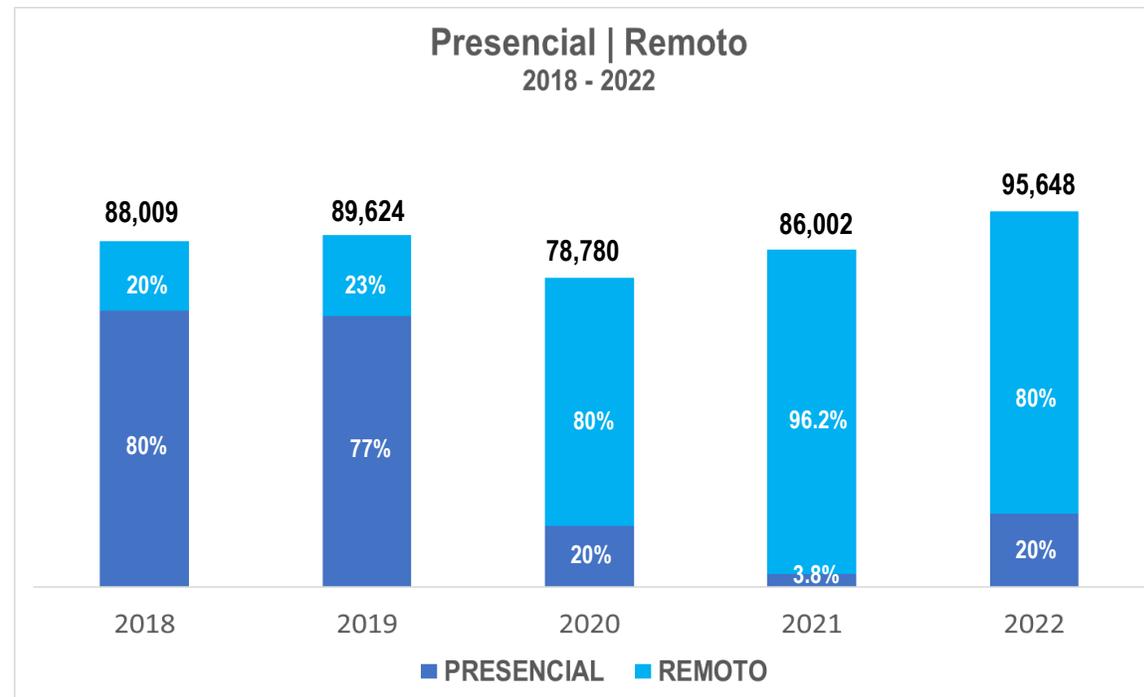
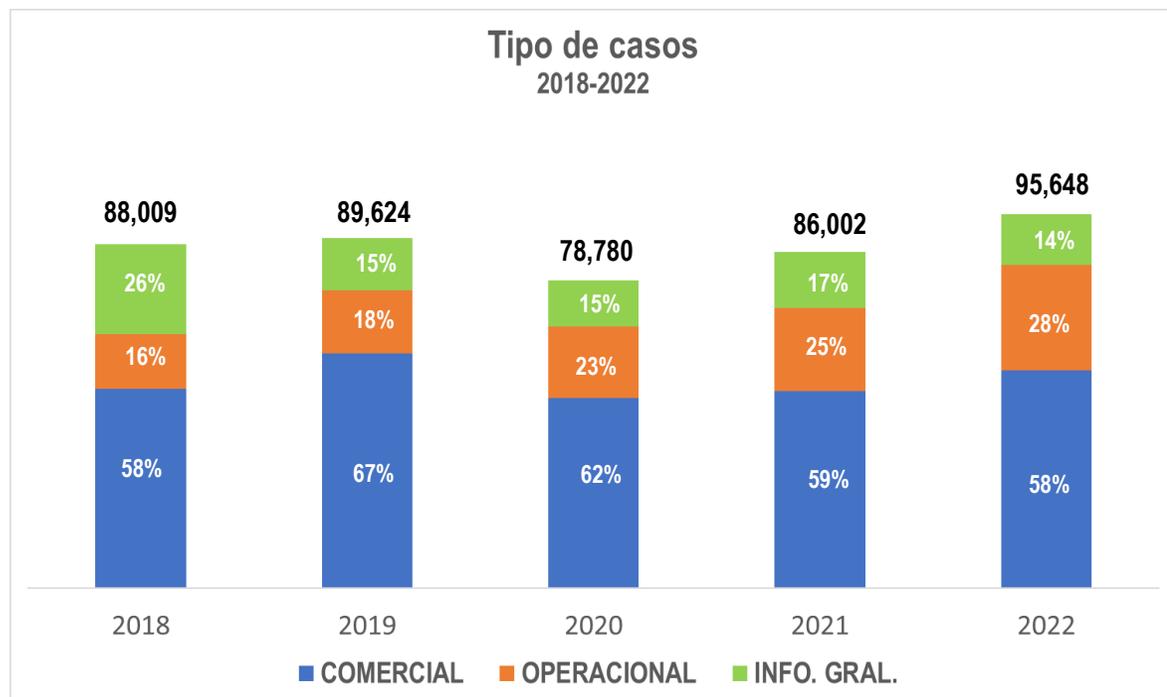
\* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".

# Evolución mensual por modalidad de atención 2022 - 2023

PRESENCIAL | REMOTO  
2022 - 2023



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



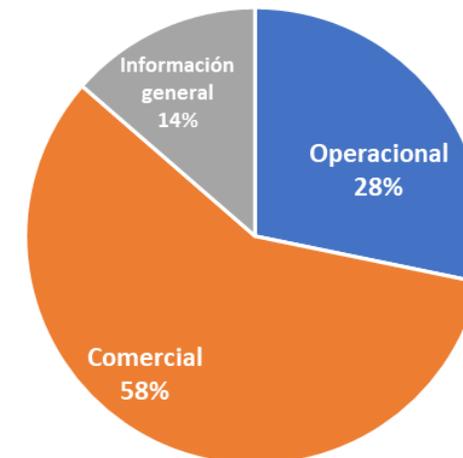
# ***Resultados 2022***

---

# 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

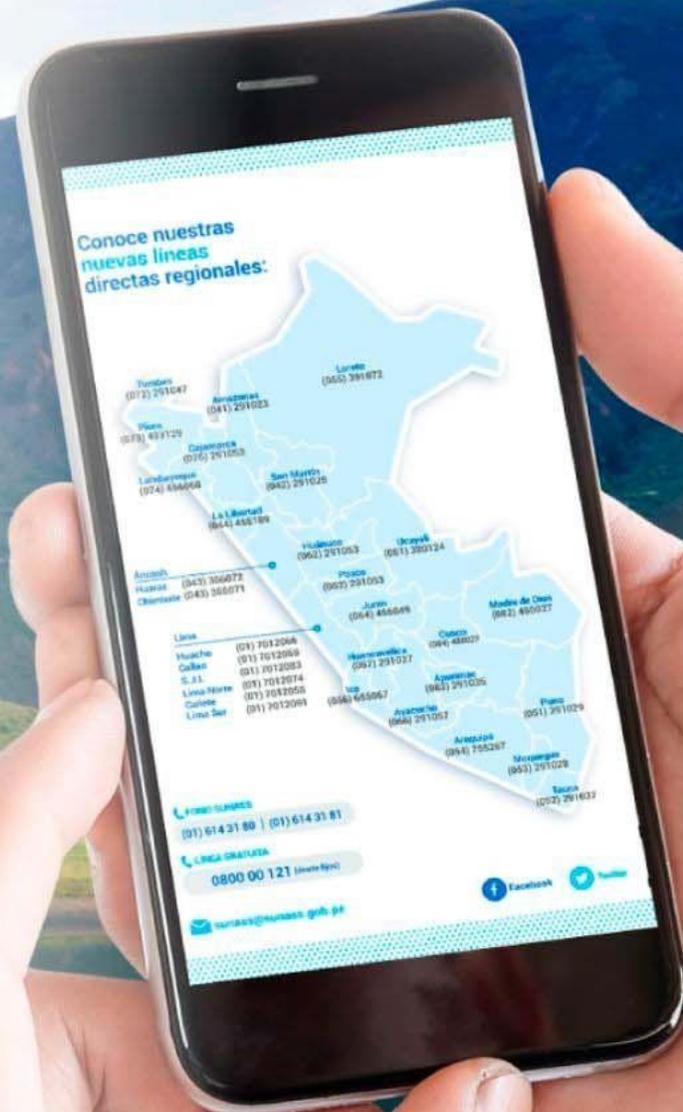


**1 614 31 80**

**FONO SUNASS**



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



Futuro