

Dirección de Usuarios

Reporte diario de atención a usuarios al 09 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 jueves 09 de noviembre: 469

Oficinas de Sunass

Lima Metropolitana y Callao	198
Piura	48
Arequipa	37
Lambayeque	32
Tacna	21
Lima provincias	19
Junín	18
La Libertad	11
San Martín	10
Tumbes	10
Cusco	10
Ica	6
Áncash - Chimbote	6
Madre de Dios	6
Huánuco	5
Puno	5
Ucayali	4
Cajamarca	4
Pasco	4
Amazonas	3
Loreto	3
Ayacucho	2
Huancavelica	2
Apurímac	2
Moquegua	2
Áncash – Huaraz	1

TOTAL

 **469**

Por canal

Presencial		106
Telefónico		299
WhatsApp		14
Correo electrónico		2
Mesa de partes		1
Campaña de orientación		2
Campaña en prestador		44
Redes Sociales		1

 **TOTAL 469**

Por tipo de casos

Comercial		214
Operacional		144
Otros		80
Expedientes TRASS		31

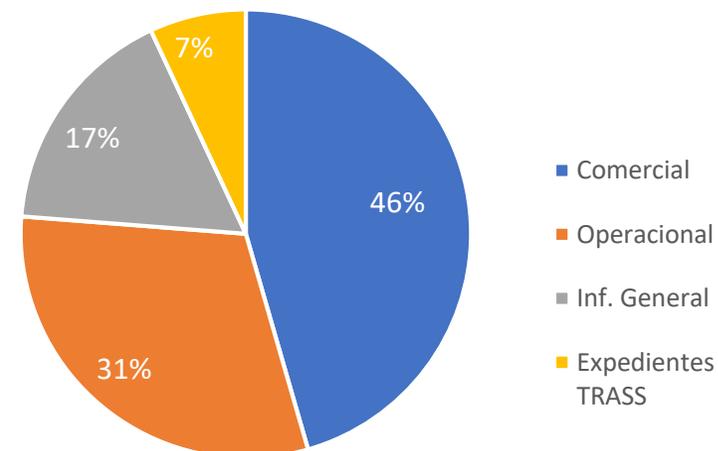
 **TOTAL 469**

En lo que va del 2023...
105302 orientaciones

Casos operacionales más frecuentes del jueves 09 de noviembre

OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	57	40%
Problemas con alcantarillado	26	18%
Falta de agua en conexión domiciliar	16	11%
Aniego por rotura de tubería de agua	12	8%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	10	7%
Otros	23	16%
TOTAL	144	100%

Tipos de casos atendidos
(09 noviembre 2023)



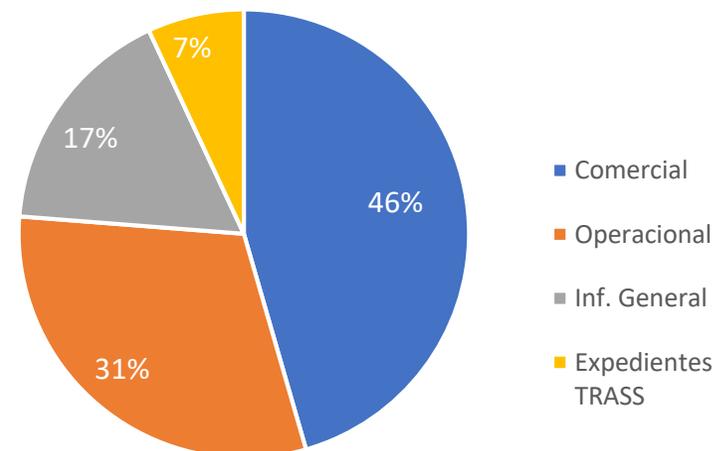
En lo que va de 2023...

30722 casos operacionales

Casos comerciales más frecuentes del jueves 09 de noviembre

COMERCIALES	N°	%
Consumo elevado	74	35%
Procedimiento de reclamos	40	19%
Problemas con la facturación	20	9%
Problemas con el acceso al servicio	18	8%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	16	7%
Facturación excesiva	16	7%
Facturación indebida	15	7%
Pedido de medidor	6	3%
Desacuerdo con resolución del TRASS	4	2%
Información sobre Valores máximos admisibles	2	1%
Incumplimiento de Resolución del TRASS	1	0%
Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP)	1	0%
Otros	1	0%
TOTAL	214	100%

Tipos de casos atendidos
(09 noviembre 2023)



En lo que va de 2023...

53756 casos comerciales

Seguimiento a casos operacionales de mayor relevancia (1)

Región	Acción adoptada	Estado
Villa María del Triunfo Villa María del Triunfo: Vecinos reportan rotura de tubería en la cuadra 38 de la avenida Pachacútec. Susana Huamaní se comunicó con el Rotafono de RPP Noticias para informar que en el cruce de la cuadra 38 de la avenida Pachacútec y la avenida César Vallejo, en la urbanización César Vallejo del distrito de Villa María del Triunfo, se rompió una tubería principal que está afectando a los residentes de la zona. (RPP)	<p>SUNASS, a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) Villa El Salvador, al tomar conocimiento de la incidencia de una rotura de tubería en la Av. Cesar Vallejo, se apersonó al lugar y verificó la afectación de 3 familias. Asimismo, brindó orientación al usuario Mirco Caballero, quien fue el más afectado por el aniego, confirmando que ya tuvo una inspección policial y una verificación por parte de la empresa de agua. La OAU hará el seguimiento respectivo hasta la activación de los protocolos del seguro de SEDAPAL.</p> <p>La OAU continuará con el monitoreo del caso.</p>	PENDIENTE
Villa María del Triunfo Usuarios reclamaron a través de medios de comunicación obras inconclusas que estarían dificultando el libre tránsito y acceso de vehículos. (ATV)	<p>Continuando con las acciones de monitoreo del caso reportado el 09.11.23, SUNASS, a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) Villa El Salvador, se ha apersonado al Jr. Ica para verificar que las labores en calles paralelas aún se encuentran en ejecución. En relación con estos hechos, el supervisor de la obra, Raúl Vásquez, manifestó que SEDAPAL les habría brindado un plazo máximo de 48 horas para culminar con las labores de reposición de pavimento y veredas. Esta información fue trasladada a los usuarios afectados, la OAU continuará con el seguimiento de la incidencia.</p>	PENDIENTE

Seguimiento a casos operacionales de mayor relevancia (2)

Región	Acción adoptada	Estado
<p>LIMA:</p> <p>San Miguel: Vecinos preocupados por obras inconclusas en calles. Vecinos del distrito de San Miguel están mortificados. Los trabajos de rehabilitación de pistas y veredas que comenzaron en agosto en diversas calles aledañas a la avenida La Paz aún no concluyen. Dichos trabajos incluyen cambios de tuberías antiguas de agua potable y desagüe, los cuales están a cargo de Sedapal.</p> <p>(RPP)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) Magdalena, se puso en contacto con Jefe de EOMR - Sedapal Breña, Rómulo Aranda, quien informó que los 250 vecinos de cuadra 2 de la Calle Echenique han sido afectados por los trabajos de pavimentación llevados a cabo por el Municipio de San Miguel.</p> <p>Con respecto al aniego reportado en la Calle Echenique, se indicó que fue ocasionado por una afectación externa de Sedapal y ya ha sido debidamente atendido el 07.11.23. Además, la empresa de agua precisó que envió una carta el 07.09.23 al Municipio de San Miguel solicitando el informe situacional de los trabajos.</p> <p>Respecto al estado actual del cambio de redes de agua y alcantarillado, Sedapal ya ha completado los cambios programados. No obstante, en la Calle San Martín cuadra 2, los trabajos de la red de alcantarillado aún se encuentran en proceso de cambio.</p> <p>La OAU Magdalena continuará monitoreando el caso, hasta la solución del problema</p>	<p>PENDIENTE</p>

Seguimiento a casos operacionales de mayor relevancia (3)

Región	Acción adoptada	Estado
<p>PIURA</p> <p>Piura: familias del A. H. La Península viven en medio de aguas servidas. Los moradores del asentamiento humano La Península, ubicado en el distrito de Veintiséis de Octubre, enfrentan una emergencia de salubridad pues hace más de 20 días viven en medio de una inmensa laguna de aguas servidas debido al colapso de desagüe.</p> <p>(RPP)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Piura, se comunicó con la EP Grau, quien informó que los problemas de desbordes que afecta a 500 familias del A.H La Península están relacionados con la cámara de desagües Los Robles, la cual es gestionada por la Municipalidad Provincial de Piura. Actualmente, la cámara no está operativa desde septiembre. Sin embargo, el prestador si tiene a su cargo la red de alcantarillado y ha enviado en tres ocasiones equipos hidrojet para la atención. No obstante, debido a la paralización de la cámara, el sistema está represado.</p> <p>La empresa de agua ha comunicado que está coordinando con la municipalidad, la cual se ha comprometido a solucionar el funcionamiento de la cámara en un plazo de 15 días.</p>	<p>PENDIENTE</p>
<p>TACNA</p> <p>Usuarios reportan falta de presión y continuidad del servicio de agua en Urb. Santa Teresa y Villa el Sol.</p> <p>(Fono Sunass)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Tacna, se apersonó a las zonas afectadas, recabando información respecto a la falta del servicio de agua potable que afecta a 120 usuarios. Asimismo, coordinó con la EP para la distribución de agua mediante camiones cisterna, para la distribución de agua mediante camiones cisterna, y se compartió un comunicado sobre el horario de distribución en los grupos de WhatsApp de las juntas vecinales afectadas.</p> <p>La ODS continuará con el monitoreo del caso.</p>	<p>PENDIENTE</p>

Seguimiento a casos operacionales de mayor relevancia (4)

Región	Acción adoptada	Estado
<p>LA LIBERTAD</p> <p>La Libertad: desagües siguen contaminando Panamericana en cruce El Milagro. Se sigue esperando una solución al problema de contaminación en cruce El Milagro, jurisdicción de San Pedro de Lloc, luego de que colapsara su alcantarillado hace varias semanas.</p> <p>(Diario Voces)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) La Libertad, al tomar conocimiento de la incidencia que afecta a 500 usuarios, se comunicó con la Municipalidad Provincial de San Pedro de Lloc, entidad responsable de la administración del servicio, para recabar información sobre la incidencia presentada y llevar a cabo las gestiones necesarias para su atención.</p> <p>La ODS está monitoreando la situación.</p>	<p>PENDIENTE</p>

Atención por canal de atención del jueves 09 de noviembre

OFICINA SUNASS									TOTAL	En lo que va de 2023
	Presencial	Telefónico	Redes Sociales	Correo elect.	Mesa partes	Campaña	Prestador	WhatsApp		
Amazonas	0	0	0	0	0	1	1	1	3	785
Áncash - Chimbote	5	1	0	0	0	0	0	0	6	1942
Áncash – Huaraz	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1100
Apurímac	2	0	0	0	0	0	0	0	2	486
Arequipa	2	6	0	0	0	0	28	1	37	5423
Ayacucho	1	1	0	0	0	0	0	0	2	1848
Cajamarca	0	2	1	0	1	0	0	0	4	959
Cusco	4	5	0	0	0	0	0	1	10	2049
Huancavelica	1	1	0	0	0	0	0	0	2	623
Huánuco	0	3	0	0	0	0	2	0	5	1497
Ica	5	1	0	0	0	0	0	0	6	1372
Junín	2	16	0	0	0	0	0	0	18	3937
La Libertad	4	7	0	0	0	0	0	0	11	3214
Lambayeque	5	13	0	0	0	1	13	0	32	4164
Lima Metropolitana y Callao	35	160	0	1	0	0	0	2	198	51150
Lima provincias	5	14	0	0	0	0	0	0	19	4360
Loreto	3	0	0	0	0	0	0	0	3	1142
Madre de Dios	1	5	0	0	0	0	0	0	6	705
Moquegua	2	0	0	0	0	0	0	0	2	808
Pasco	1	3	0	0	0	0	0	0	4	523
Piura	5	33	0	1	0	0	0	9	48	9125
Puno	2	3	0	0	0	0	0	0	5	1115
San Martín	8	2	0	0	0	0	0	0	10	1690
Tacna	7	14	0	0	0	0	0	0	21	3355
Tumbes	4	6	0	0	0	0	0	0	10	1235
Ucayali	2	2	0	0	0	0	0	0	4	695
TOTAL	106	299	1	2	1	2	44	14	469	105302

Atención por tipo de casos del jueves 09 de noviembre

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	TOTAL	En lo que va de 2023
Amazonas	1	2	0	0	3	785
Áncash - Chimbote	0	6	0	0	6	1942
Áncash – Huaraz	0	0	0	1	1	1100
Apurímac	0	1	0	1	2	486
Arequipa	3	20	1	13	37	5423
Ayacucho	1	1	0	0	2	1848
Cajamarca	2	1	0	1	4	959
Cusco	6	4	0	0	10	2049
Huancavelica	0	1	0	1	2	623
Huánuco	1	3	0	1	5	1497
Ica	0	0	0	6	6	1372
Junín	11	4	0	3	18	3937
La Libertad	1	4	6	0	11	3214
Lambayeque	13	18	0	1	32	4164
Lima Metropolitana y Callao	61	89	21	27	198	51150
Lima provincias	5	10	3	1	19	4360
Loreto	0	3	0	0	3	1142
Madre de Dios	3	2	0	1	6	705
Moquegua	1	1	0	0	2	808
Pasco	1	3	0	0	4	523
Piura	20	19	0	9	48	9125
Puno	1	4	0	0	5	1115
San Martín	0	8	0	2	10	1690
Tacna	5	6	0	10	21	3355
Tumbes	8	2	0	0	10	1235
Ucayali	0	2	0	2	4	695
TOTAL	144	214	31	80	469	105302



Tipo de casos por EPS (1)

N°	PRESTADOR	REGIÓN	09 noviembre de 2023					En lo que va de 2023
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	22	45	18	15	100	39158
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	26	35	2	5	68	9942
3	EPS GRAU S.A.	Piura	40	34	0	11	85	11949
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	4	20	1	13	38	5545
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	6	6	1	10	23	3534
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	1	7	7	0	15	3490
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	20	10	0	3	33	3417
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	6	5	0	1	12	2678
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	1	1	0	0	2	2174
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	0	6	0	0	6	2075
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	0	3	0	1	4	1557
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	1	2	0	2	5	1845
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	0	6	0	2	8	1682
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	0	3	0	0	3	1168
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	0	3	1	0	4	1650
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	1	1	0	1	3	826
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	8	2	0	1	11	1333
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	1	4	0	0	5	828
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	0	1	0	1	2	1078
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	0	2	0	3	5	696
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	1	1	1	6	9	778
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	0	0	0	1	1	466
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	1	4	0	0	5	712
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	0	2	0	0	2	436
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	485

Tipo de casos por EPS (2)

N°	PRESTADOR	REGIÓN	09 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	0	1	0	0	1	371
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	0	1	0	0	1	333
30	EMAPISCO S.A.	Ica	0	1	0	0	1	512
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	0	0	0	0	0	287
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	0	1	0	0	1	221
	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	33
33	EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.	Junín	0	1	0	0	1	187
34	EPSSMU S.A.	Amazonas	0	2	0	0	2	202
35	EPS MARAÑÓN S.R.L.	Cajamarca	1	0	0	0	1	140
36	EPS SEDAJULIACA S.A.	Puno	0	0	0	0	0	217
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	0	1	0	0	1	151
38	EMSAP CHANKA S.A.	Apurímac	0	0	0	0	0	43
39	EPS SIERRA CENTRAL S.R.L	Junín	0	1	0	0	1	86
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	2	0	0	0	2	21
44	EPS RIOJA S.A.	San Martín	0	2	0	0	2	39
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
TOTAL			142	214	31	76	463	103418

Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

N°	DISTRITO	09 noviembre de 2023					En lo que va de 2023
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	0	1	0	0	1	3977
2	Comas	4	4	1	8	17	4032
3	San Juan De Lurigancho	2	9	1	0	12	4364
4	Villa El Salvador	0	2	0	0	2	1312
5	Independencia	0	2	0	0	2	1346
6	Callao	1	4	3	0	8	2135
7	Puente Piedra	4	0	1	2	7	1960
8	Ate	4	1	0	1	6	1547
9	Ventanilla	0	0	0	0	0	948
10	Santiago De Surco	0	0	1	0	1	787
11	Lima	0	1	1	1	3	1337
12	Carabaylo	0	1	2	0	3	2253
13	Los Olivos	0	4	2	0	6	1927
14	La Victoria	0	1	0	1	2	524
15	Villa María Del Triunfo	1	1	1	1	4	1340
16	La Molina	1	1	0	0	2	578
17	Santa Anita	0	3	0	0	3	361
18	Ancón	0	0	0	0	0	134
19	Bellavista	1	0	0	0	1	435
20	Lurín	0	1	0	0	1	208
21	Breña	0	0	0	1	1	306
22	Rímac	0	0	0	0	0	1131
23	Chorrillos	0	0	0	0	0	722
24	San Bartolo	0	0	0	0	0	52
25	Otros	4	9	5	0	18	5440
TOTAL		22	45	18	15	100	39158

Tipo de casos fuera del ámbito de EP

en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano

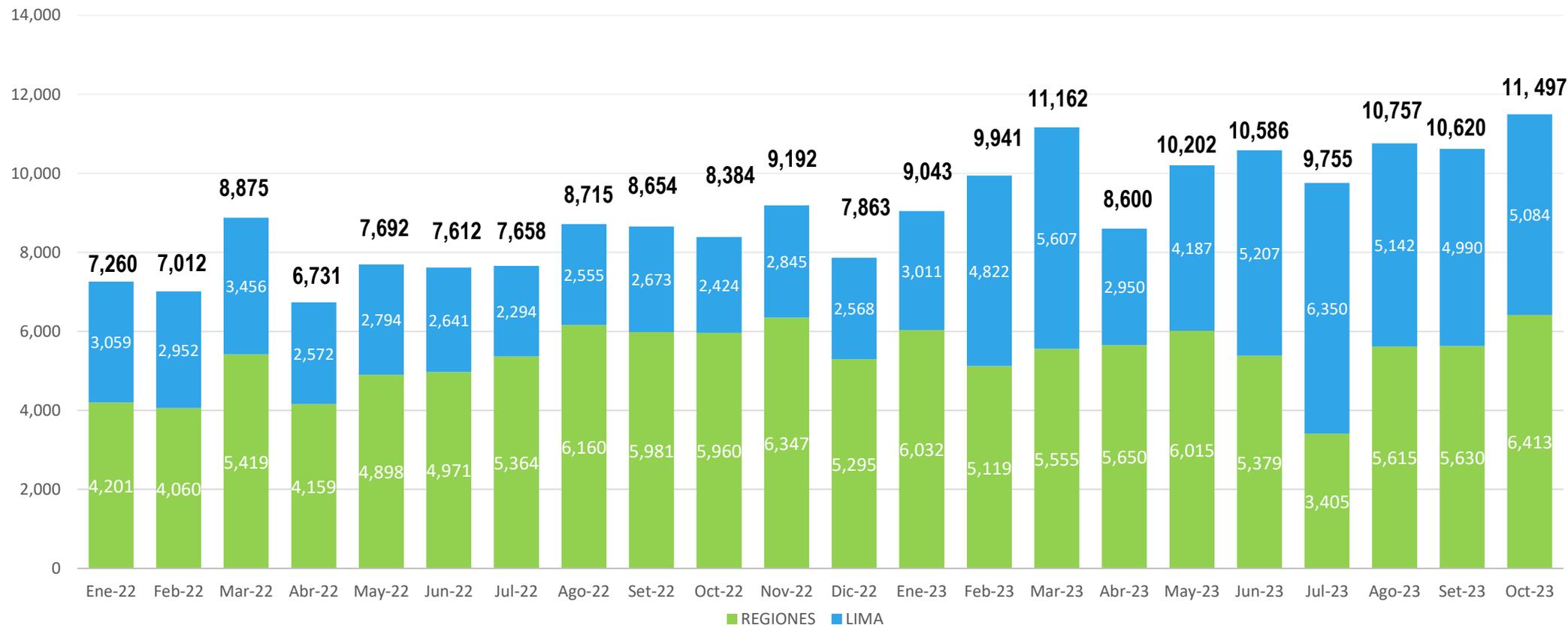


09 noviembre del 2023

N°	PRESTADOR	OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	En lo que va de 2023
1	ZONAS RURALES	2	0	0	2	4	1257
2	PEQUEÑAS CIUDADES	0	0	0	1	1	436
3	OTRO ÁMBITO URBANO	0	0	0	1	1	191
TOTAL		2	0	0	4	6	1884

Evolución mensual de atenciones 2022 -2023

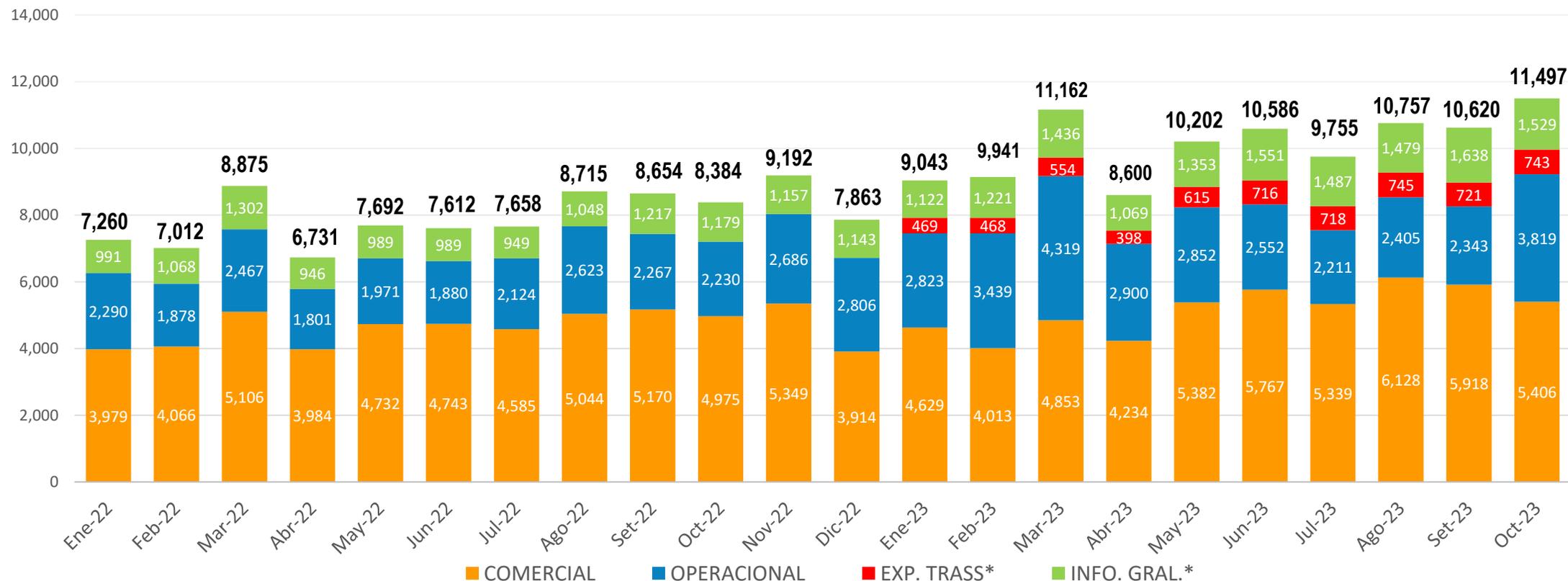
LIMA | REGIONES 2022 - 2023



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

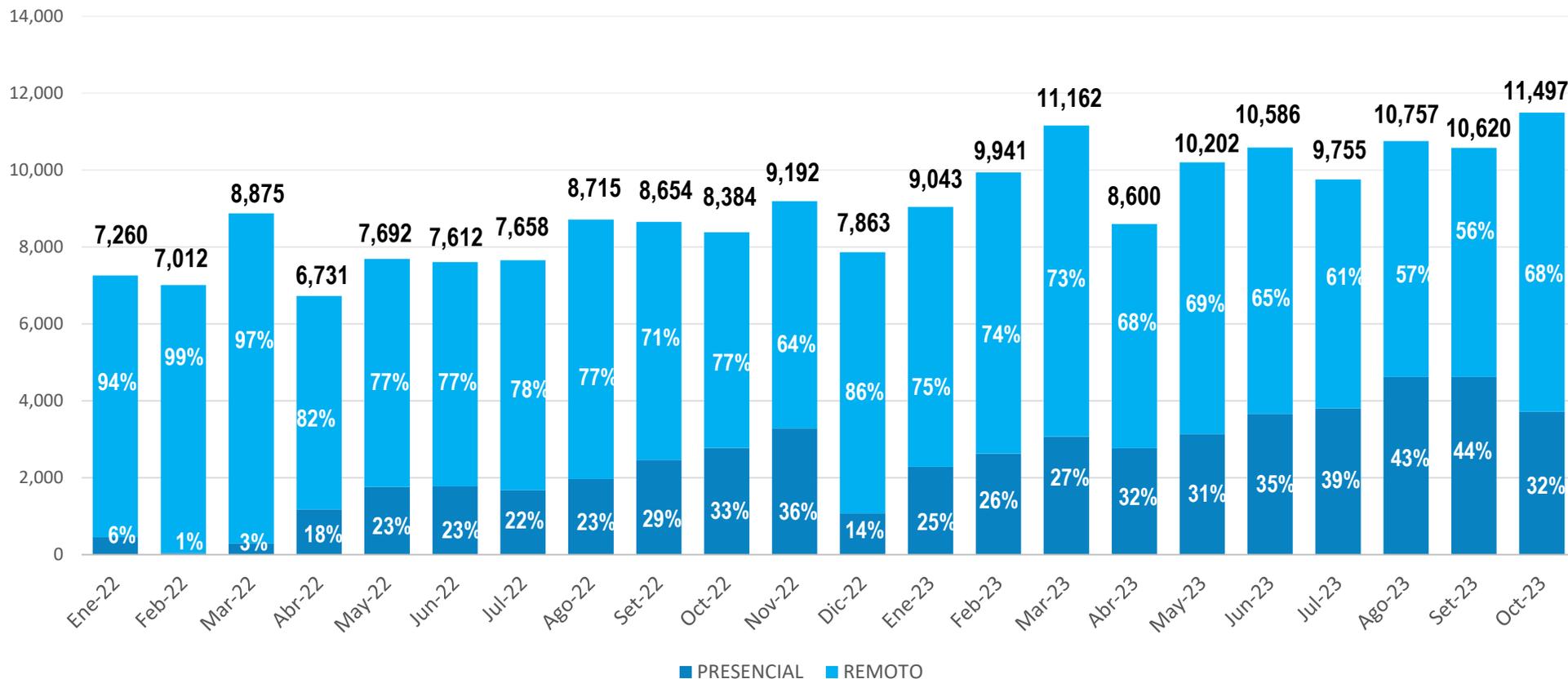
TIPO DE CASOS 2022-2023



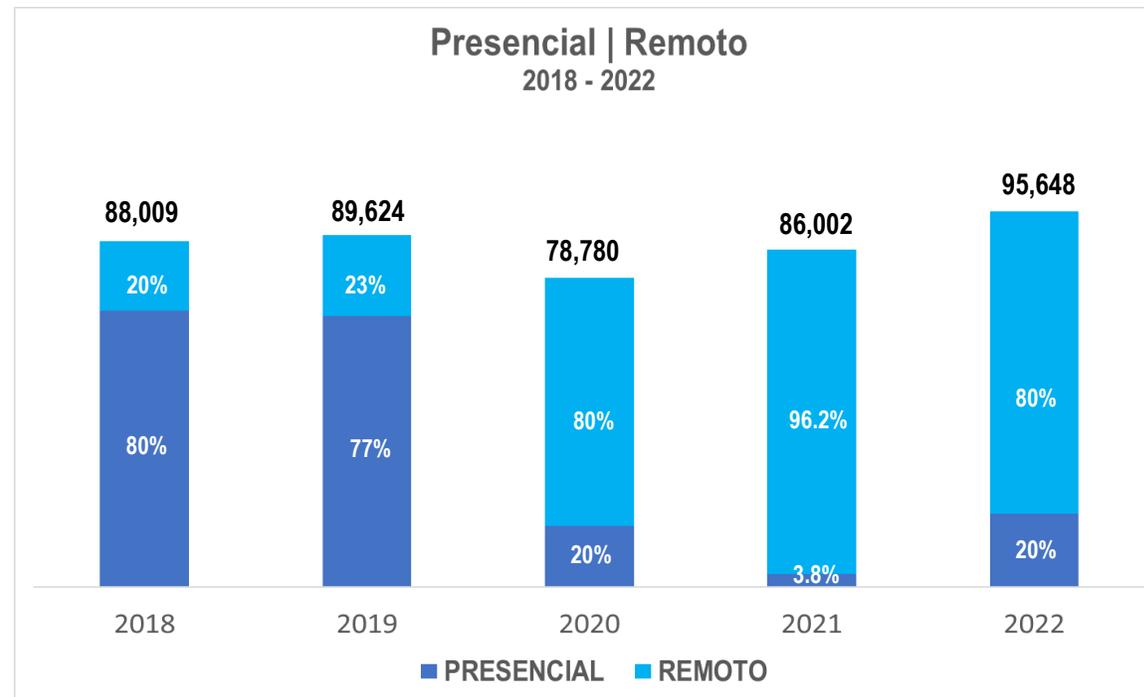
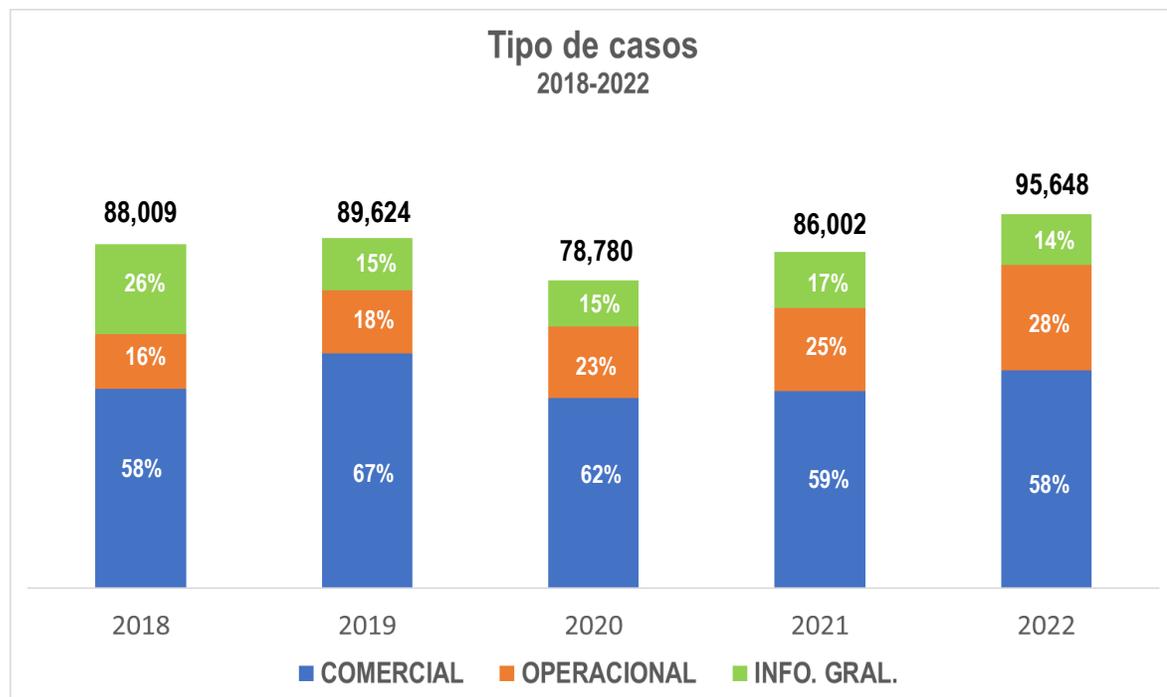
* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".

Evolución mensual por modalidad de atención 2022 - 2023

PRESENCIAL | REMOTO
2022 - 2023



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

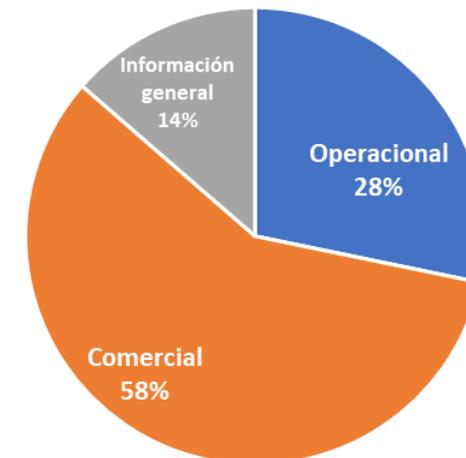


Resultados 2022

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%
TOTAL	15530	72678	611	621	1121	1002	2232	1853	95648	86002	11%

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
TOTAL	27023	55647	12978	95648



PARA PROBLEMAS OPERATIVOS
COMUNÍCATE A NUESTRO WHATSAPP



1 614 31 80

FONO SUNASS



NUEVAS LÍNEAS DIRECTAS REGIONALES
Encuéntralas en nuestra web

