

Dirección de Usuarios

Reporte diario de atención a usuarios al 10 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 10 de noviembre: 447

Oficinas de Sunass

Lima Metropolitana y Callao	205
Piura	50
Lambayeque	39
Junín	20
Lima provincias	19
Tacna	16
La Libertad	14
Arequipa	12
San Martín	8
Cajamarca	7
Ica	7
Puno	6
Tumbes	6
Áncash - Chimbote	6
Loreto	6
Huánuco	4
Cusco	4
Madre de Dios	4
Ayacucho	4
Apurímac	3
Huancavelica	3
Ucayali	1
Moquegua	1
Áncash – Huaraz	1
Amazonas	1

TOTAL  447

Por canal

Presencial		116
Telefónico		290
WhatsApp		8
Correo electrónico		4
Mesa de partes		0
Campaña de orientación		2
Campaña en prestador		26
Redes Sociales		1

 TOTAL 447

Por tipo de casos

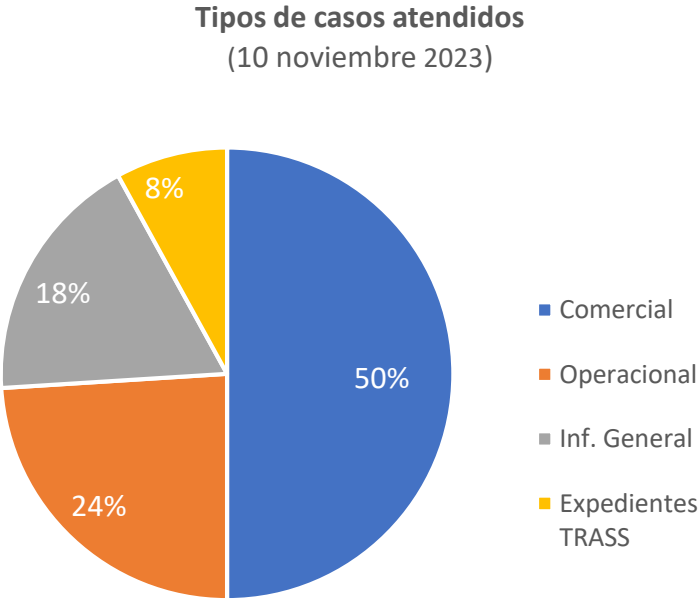
Comercial		224
Operacional		107
Otros		79
Expedientes TRASS		37

 TOTAL 447

En lo que va del 2023...
105749 orientaciones

Casos operacionales más frecuentes del viernes 10 de noviembre

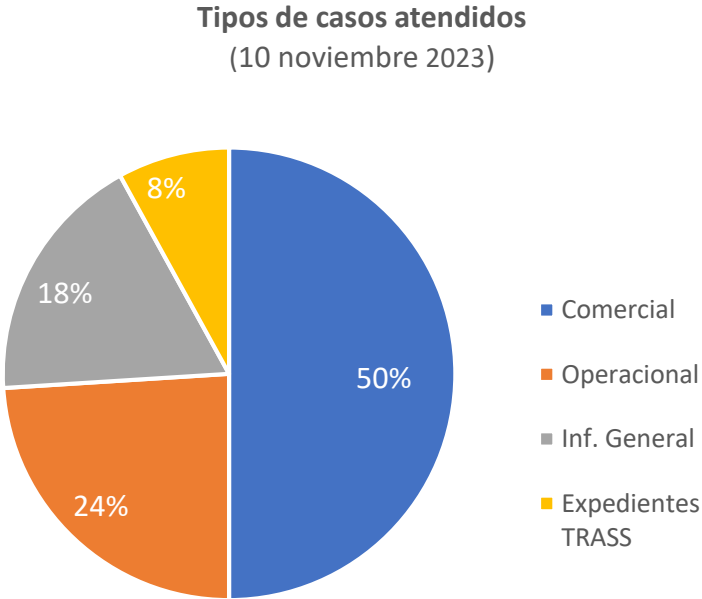
OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	41	38%
Problemas con alcantarillado	24	22%
Falta de agua en conexión domiciliaria	15	14%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	6	6%
Aniego por rotura de tubería de agua	4	4%
Otros	17	16%
TOTAL	107	100%



En lo que va de 2023...
30829 casos operacionales

Casos comerciales más frecuentes del viernes 10 de noviembre

COMERCIALES	N°	%
Consumo elevado	88	39%
Procedimiento de reclamos	48	21%
Problemas con la facturación	21	9%
Facturación excesiva	17	8%
Pedido de medidor	11	5%
Desacuerdo con resolución del TRASS	10	4%
Facturación indebida	10	4%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	8	4%
Problemas con el acceso al servicio	3	1%
Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP)	3	1%
Fraccionamiento D.U. 036-2020	2	1%
Incumplimiento de Resolución del TRASS	2	1%
Información sobre Valores máximos admisibles	1	0%
TOTAL	224	100%



En lo que va de 2023...
53980 casos comerciales

Seguimiento a casos operacionales de mayor relevancia (1)

Región	Acción adoptada	Estado
PIURA Piura: colapso de desagües en Paita. Un vecino de Paita alta denunció el colapso de desagües entre la urbanización Isabel Barreto segunda etapa y el asentamiento humano La Molina. Preciso que el problema comenzó hace tres meses. (RPP)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Piura, se comunicó con la EP Grau, quien informó que el problema se originó debido a una falla en la electrobomba encargada de trasvasar los desagües en un tramo averiado del colector Ramiro Prialé, causando problemas de anegamiento en el sistema de desagüe que afecta a 120 usuarios. La empresa de agua Grau dispuso de un equipo hidrojet de OTASS, para apoyar en bajar niveles de aniego de la esquina de las calles Ramiro Prialé y Las Begonias. Finalmente la ODS confirmó la atención del caso el mismo día.	PENDIENTE
AYACUCHO La EP SEDA Ayacucho informó la suspensión de agua potable, para realizar trabajos de empalme de la red de agua potable en obra ejecutada por la Municipalidad de Huamanga en el barrio de Belén. (Redes Sociales)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Ayacucho, tomó conocimiento que la EP SEDA AYACUCHO y la contratista decidieron suspender los trabajos de empalme de la red de agua potable en el Barrio Belén para el lunes 13.11.23 desde las 7:00 a 19:00 horas. Esta decisión se ha tomado debido a problemas técnicos y descoordinación en el desarrollo de la obra. Por otro lado, la ODS se comunicó con el presidente de la comisión de gestión en este sector, quien informó que la empresa de agua ha instalado piletas para que la población afectada pueda abastecerse de agua potable. Sin embargo, se ha observado un uso irracional de las piletas por parte de la contratista. En respuesta a esto, los usuarios del sector han presentado un memorial considerando que pagan por el consumo de agua.	PENDIENTE

Seguimiento a casos operacionales de mayor relevancia (2)

Región	Acción adoptada	Estado
SAN MARTÍN Reporte sobre emanación de malos olores en el Jr. Colón cuadra 3 – distrito de Tarapoto. (Redes Sociales)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) San Martín, se comunicó con el jefe del Área de Distribución y Recolección de la Empresa Prestadora, quienes informaron de dio la obstrucción del colector del sistema de alcantarillado sanitario el 6.11.2023, lo que ocasionó el colapso en una caja domiciliaria, sin embargo no se removió las aguas residuales que discurrieron al sistema de drenaje pluvial, ocasionando la emanación de malos olores que afectaban a 8 usuarios del Jr. Colón C.03 – Tarapoto – Sector 10. La ODS solicitó la remoción de las aguas residuales al prestador, manifestando que en horas de la tarde enviarían una cuadrilla para solucionar el problema. Finalmente, la ODS confirmó con los usuarios la atención del caso.	FINALIZADO
TACNA Reportan atoro red de alcantarillado en la Av. Internacional con Calle Yapeyú. (Redes Sociales)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Tacna, tomó conocimiento de la incidencia y coordinó con la EP TACNA los trabajos de descolmatación mediante el uso de 02 hidrojets. Además, llevaron a cabo coordinaciones para la desinfección de las 2 viviendas afectadas. Los usuarios fueron contactados y a las 11:50 a.m. informando que sus predios fueron desinfectadas por una cuadrilla enviada por la EP. La ODS confirmó la atención del caso.	FINALIZADO

Seguimiento a casos operacionales de mayor relevancia (3)

Región	Acción adoptada	Estado
HUANCVELICA Rotura de tubería de 3" de diámetro ubicada entre Cruz Pata y Gina Apumayta, debido a los trabajos que viene realizando la obra Niño Lachocc. (Diario Voces)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Huancavelica, realizó el monitoreo In situ del problema operativo rotura de tubería de 3" de diámetro ubicada entre Cruz Pata y Gina Apumayt, que afectó a 60 conexiones. Este incidente ocurrió como consecuencia de los trabajos realizados en una obra a cargo de la Municipalidad Provincial de Huancavelica. Finalmente, la ODS constató la reparación de tubería en dicho sector y se contactó con los usuarios, confirmando el restablecimiento del servicio.	FINALIZADO

Atención por canal de atención del viernes 10 de noviembre

OFICINA SUNASS	 Presencial	 Telefónico	 Redes Sociales	 Correo elect.	 Mesa partes	 Campaña	 Prestador	 WhatsApp	TOTAL	En lo que va de 2023
Amazonas	0	0	0	0	0	1	0	0	1	786
Áncash - Chimbote	6	0	0	0	0	0	0	0	6	1948
Áncash – Huaraz	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1101
Apurímac	3	0	0	0	0	0	0	0	3	489
Arequipa	5	7	0	0	0	0	0	0	12	5435
Ayacucho	1	2	1	0	0	0	0	0	4	1852
Cajamarca	4	3	0	0	0	0	0	0	7	966
Cusco	3	1	0	0	0	0	0	0	4	2053
Huancavelica	1	2	0	0	0	0	0	0	3	626
Huánuco	0	3	0	0	0	0	0	1	4	1501
Ica	0	7	0	0	0	0	0	0	7	1379
Junín	5	14	0	0	0	0	0	1	20	3957
La Libertad	5	9	0	0	0	0	0	0	14	3228
Lambayeque	4	7	0	0	0	1	26	1	39	4203
Lima Metropolitana y Callao	45	155	0	3	0	0	0	2	205	51355
Lima provincias	6	13	0	0	0	0	0	0	19	4379
Loreto	6	0	0	0	0	0	0	0	6	1148
Madre de Dios	0	4	0	0	0	0	0	0	4	709
Moquegua	1	0	0	0	0	0	0	0	1	809
Pasco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	523
Piura	7	40	0	1	0	0	0	2	50	9175
Puno	0	6	0	0	0	0	0	0	6	1121
San Martín	6	2	0	0	0	0	0	0	8	1698
Tacna	7	8	0	0	0	0	0	1	16	3371
Tumbes	1	5	0	0	0	0	0	0	6	1241
Ucayali	0	1	0	0	0	0	0	0	1	696
TOTAL	116	290	1	4	0	2	26	8	447	105749

Atención por tipo de casos del viernes 10 de noviembre

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	TOTAL	En lo que va de 2023
Amazonas	0	0	0	1	1	786
Áncash - Chimbote	1	3	0	2	6	1948
Áncash – Huaraz	0	0	0	1	1	1101
Apurímac	0	3	0	0	3	489
Arequipa	1	5	4	2	12	5435
Ayacucho	2	2	0	0	4	1852
Cajamarca	2	4	0	1	7	966
Cusco	1	2	1	0	4	2053
Huancavelica	0	2	0	1	3	626
Huánuco	2	0	0	2	4	1501
Ica	0	1	0	6	7	1379
Junín	7	10	0	3	20	3957
La Libertad	1	9	3	1	14	3228
Lambayeque	5	16	0	18	39	4203
Lima Metropolitana y Callao	52	111	22	20	205	51355
Lima provincias	4	8	3	4	19	4379
Loreto	0	5	1	0	6	1148
Madre de Dios	3	1	0	0	4	709
Moquegua	0	0	0	1	1	809
Pasco	0	0	0	0	0	523
Piura	11	32	1	6	50	9175
Puno	5	1	0	0	6	1121
San Martín	1	5	1	1	8	1698
Tacna	4	3	1	8	16	3371
Tumbes	5	1	0	0	6	1241
Ucayali	0	0	0	1	1	696
TOTAL	107	224	37	79	447	105749



Tipo de casos por EPS (1)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	10 noviembre de 2023					En lo que va de 2023
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	26	69	21	15	131	39289
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	15	21	0	20	56	9998
3	EPS GRAU S.A.	Piura	20	54	1	11	86	12035
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	1	7	4	2	14	5559
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	4	3	1	8	16	3550
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	2	11	5	1	19	3509
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	12	14	0	3	29	3446
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	2	4	1	0	7	2685
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	2	3	0	0	5	2179
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	1	8	0	2	11	2086
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	2	1	0	2	5	1562
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	0	4	0	2	6	1851
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	1	5	1	1	8	1690
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	0	5	1	0	6	1174
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	0	0	1	0	1	1651
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	1	4	0	1	6	832
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	5	1	0	0	6	1339
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	6	2	0	0	8	836
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	0	1	0	1	2	1080
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	0	0	0	0	0	696
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	1	0	0	5	6	784
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	0	0	0	0	0	466
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	0	1	0	1	2	714
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	0	0	0	0	0	436
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	485

Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	10 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	1	0	0	1	335
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	0	0	1	0	1	372
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	0	3	0	0	3	336
30	EMAPISCO S.A.	Ica	0	1	0	0	1	513
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	1	0	0	0	1	288
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	2	0	0	0	2	223
	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	33
33	EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.	Junín	0	0	0	0	0	187
34	EPSSMU S.A.	Amazonas	0	0	0	1	1	203
35	EPS MARAÑÓN S.R.L.	Cajamarca	0	0	0	0	0	140
36	EPS SEDA JULIACA S.A.	Puno	0	0	0	0	0	217
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	0	0	0	0	0	151
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	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	0	0	0	0	0	21
44	EPS RIOJA S.A.	San Martín	0	0	0	0	0	39
45	EMSAPA YAULI LA OROYA S.R.L.	Junín	0	0	0	0	0	58
46	EMAPAVIGS S.A.	Ica	0	1	0	1	2	24
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			104	224	37	77	442	103860

Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

Nº	DISTRITO	10 noviembre de 2023					En lo que va de 2023
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	1	2	1	3	7	3984
2	Comas	3	4	2	4	13	4045
3	San Juan De Lurigancho	4	17	1	1	23	4387
4	Villa El Salvador	1	1	0	0	2	1314
5	Independencia	0	3	0	0	3	1349
6	Callao	4	7	3	0	14	2149
7	Puente Piedra	3	2	2	0	7	1967
8	Ate	0	1	4	0	5	1552
9	Ventanilla	0	1	0	0	1	949
10	Santiago De Surco	1	1	0	0	2	789
11	Lima	0	3	1	0	4	1341
12	Carabaylo	0	2	2	1	5	2258
13	Los Olivos	0	4	1	3	8	1935
14	La Victoria	0	3	0	0	3	527
15	Villa María Del Triunfo	0	2	1	1	4	1344
16	La Molina	1	1	0	0	2	580
17	Santa Anita	0	1	0	0	1	362
18	Ancón	0	0	0	0	0	134
19	Bellavista	2	0	1	0	3	438
20	Lurín	0	0	0	0	0	208
21	Breña	0	0	0	0	0	306
22	Rímac	2	1	0	0	3	1134
23	Chorrillos	0	0	1	1	2	724
24	San Bartolo	0	0	0	0	0	52
25	Otros	4	13	1	1	19	5459
TOTAL		26	69	21	15	131	39289

Tipo de casos fuera del ámbito de EP

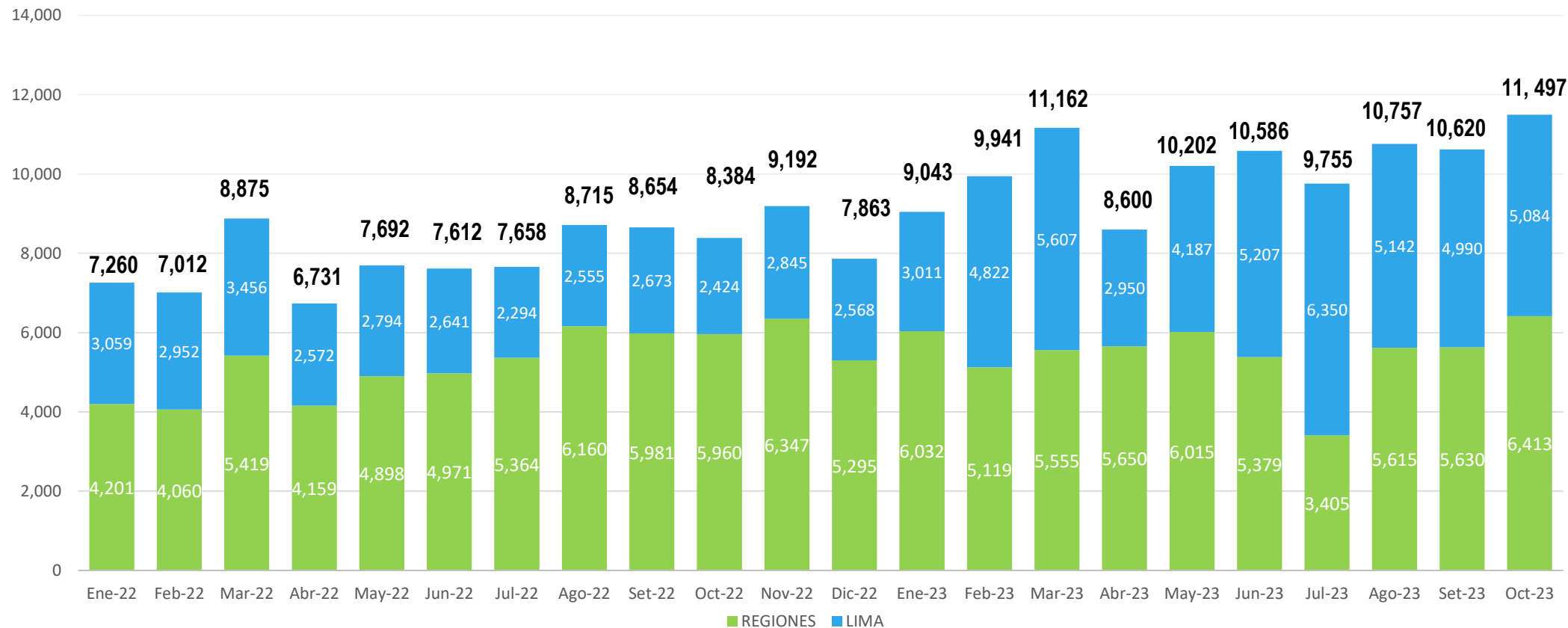
en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano



10 noviembre del 2023							En lo que va de 2023
Nº	PRESTADOR	OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	ZONAS RURALES	2	0	0	1	3	1260
2	PEQUEÑAS CIUDADES	0	0	0	1	1	437
3	OTRO ÁMBITO URBANO	1	0	0	0	1	192
TOTAL		3	0	0	2	5	1889

Evolución mensual de atenciones 2022 -2023

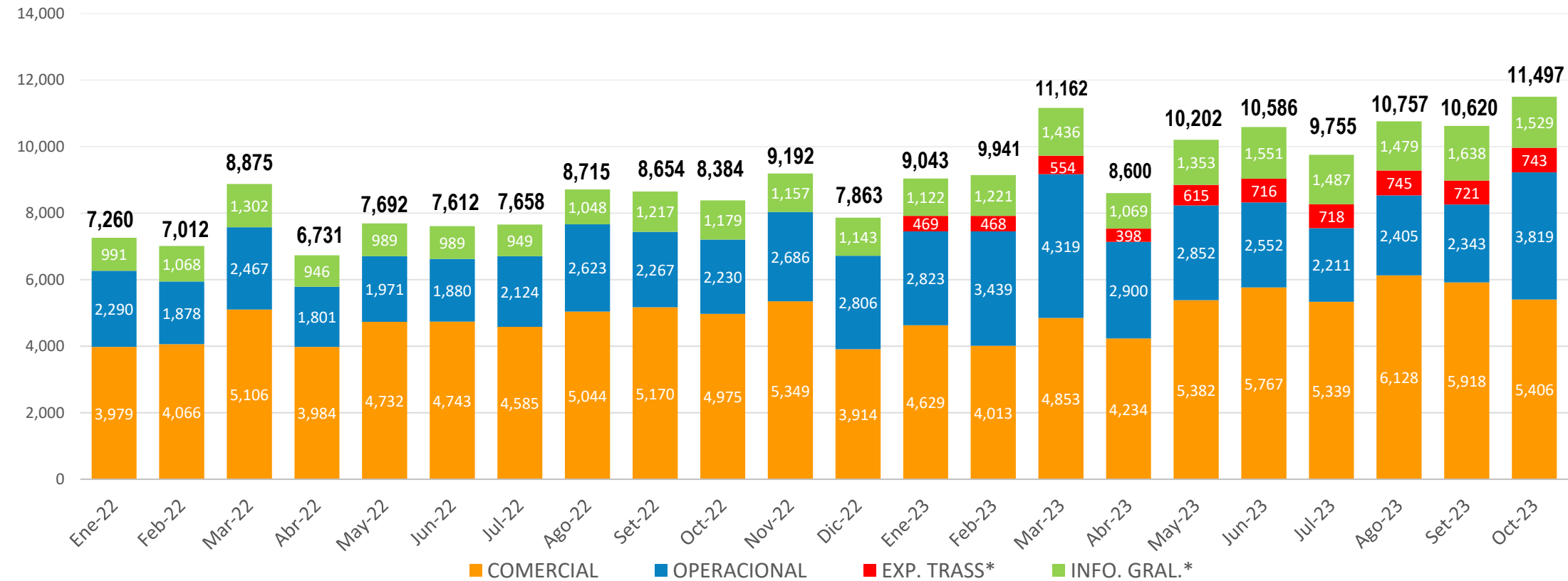
LIMA | REGIONES 2022 - 2023



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%**.

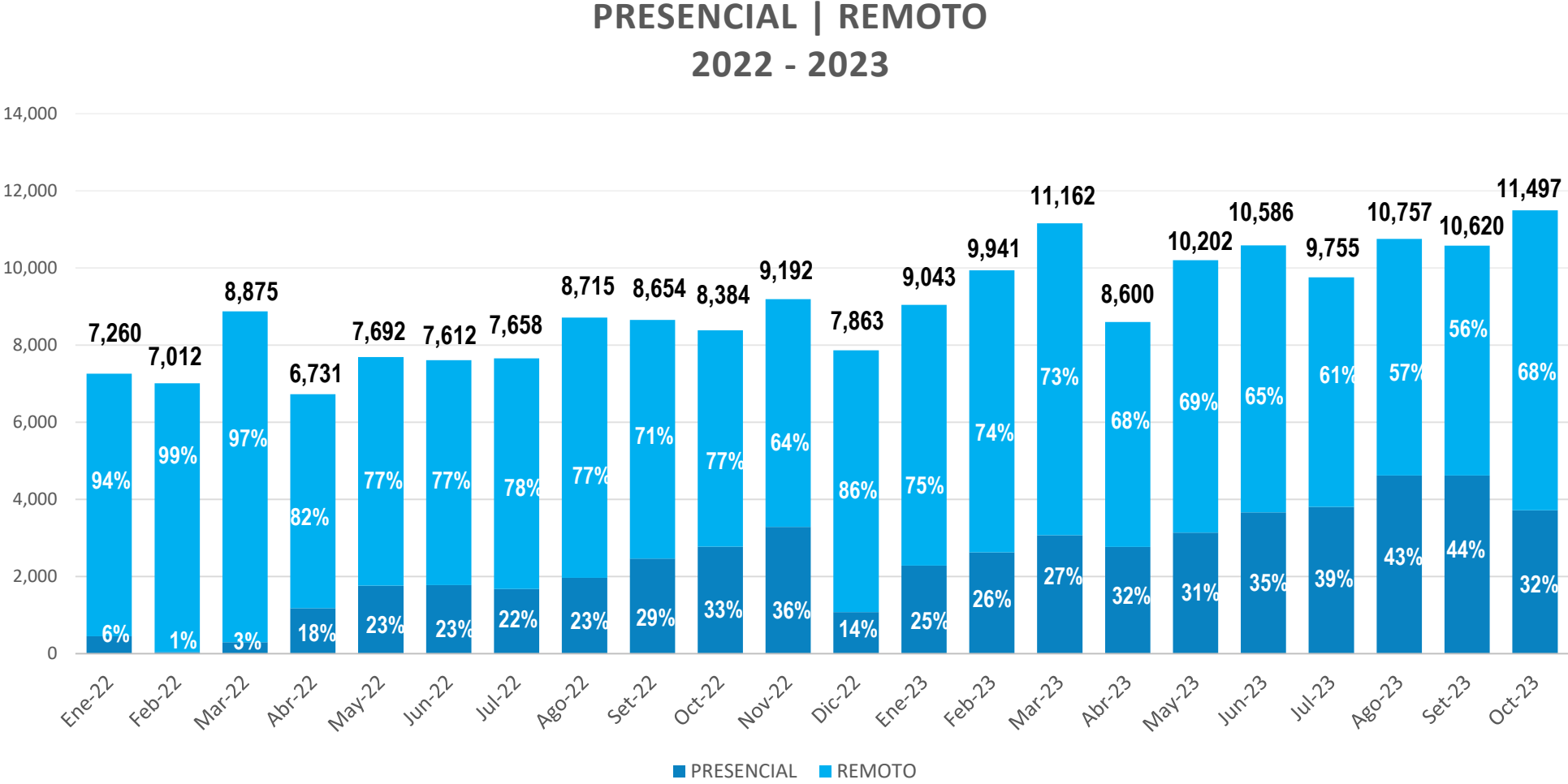
Evolución mensual por tipos de casos 2022 - 2023

TIPO DE CASOS
2022-2023

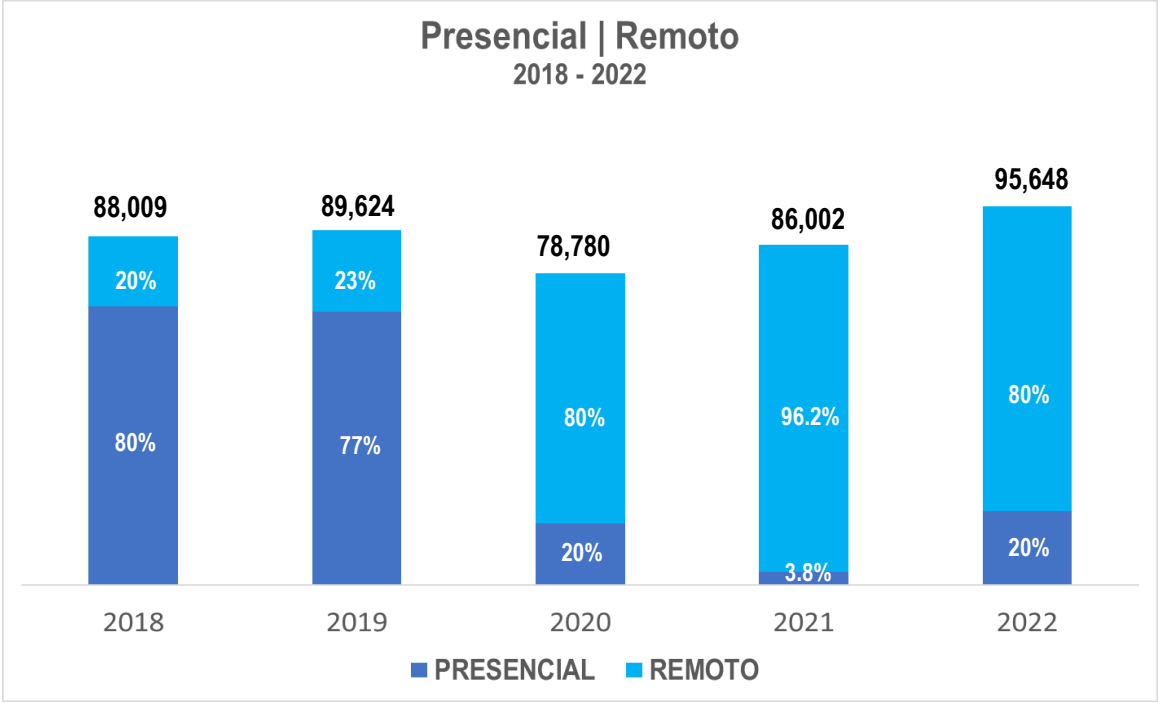
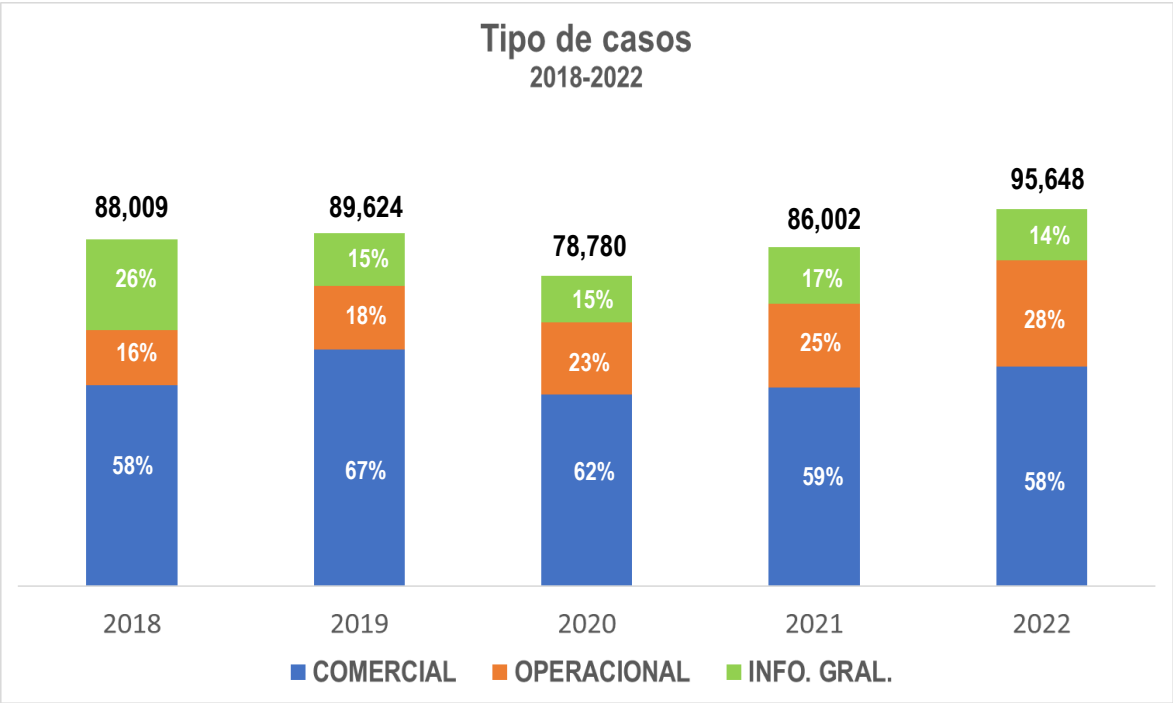


* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".

Evolución mensual por modalidad de atención 2022 - 2023



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



Resultados 2022

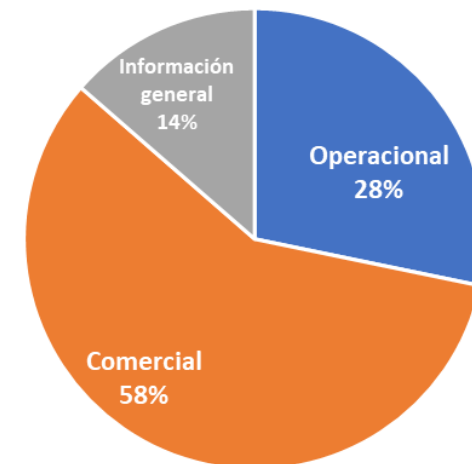
N° Atenciones 2022: 95,648

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
COMUNÍCANOS A NUESTRO WHATSAPP**



1 614 31 80

FONO SUNASS



NUEVAS LÍNEAS DIRECTAS REGIONALES
Encuéntralas en nuestra web



DIRECCIÓN DE USUARIOS