

Dirección de Usuarios

Reporte diario de atención a usuarios al 13 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 lunes 13 de noviembre: 541

Oficinas de Sunass

Lima Metropolitana y Callao	229
Piura	61
Tacna	33
Junín	23
Arequipa	22
Lima provincias	19
Lambayeque	19
Huánuco	17
La Libertad	15
Tumbes	14
Cusco	12
Cajamarca	12
Ayacucho	11
Áncash - Chimbote	8
Puno	7
Ica	7
San Martín	7
Moquegua	5
Madre de Dios	4
Amazonas	3
Huancavelica	3
Loreto	3
Apurímac	2
Pasco	2
Áncash – Huaraz	2
Ucayali	1

TOTAL

 541

Por canal

Presencial		152
Telefónico		359
WhatsApp		12
Correo electrónico		6
Mesa de partes		0
Campaña de orientación		3
Campaña en prestador		9
Redes Sociales		0

 TOTAL 541

Por tipo de casos

Comercial		249
Operacional		178
Otros		74
Expedientes TRASS		40

 TOTAL 541

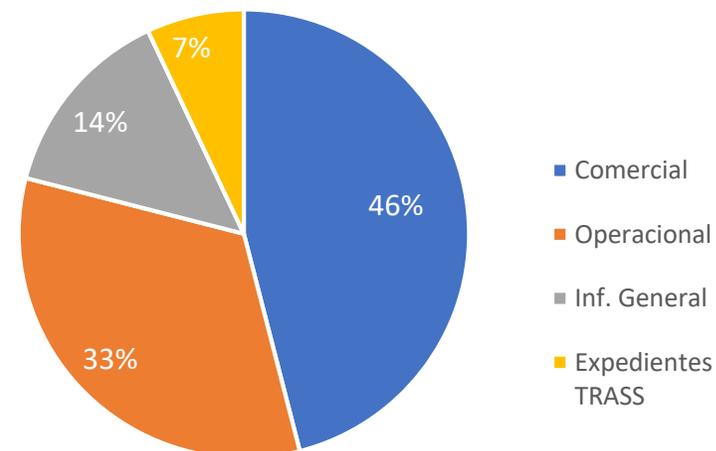
En lo que va del 2023...

106396 orientaciones

Casos operacionales más frecuentes del lunes 13 de noviembre

OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	71	40%
Problemas con alcantarillado	44	25%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	17	10%
Falta de agua en conexión domiciliar	15	8%
Aniego por rotura de tubería de agua	6	3%
Otros	25	14%
TOTAL	178	100%

Tipos de casos atendidos
(13 noviembre 2023)

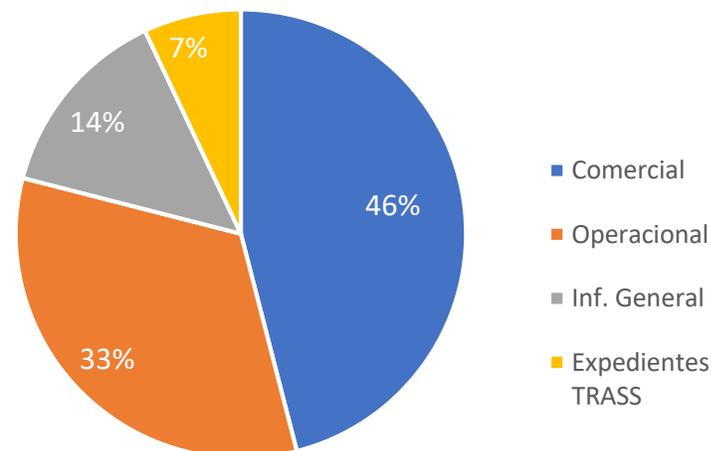


En lo que va de 2023...
31066 casos operacionales

Casos comerciales más frecuentes del lunes 13 de noviembre

COMERCIALES	N°	%
Consumo elevado	91	37%
Procedimiento de reclamos	47	19%
Problemas con la facturación	29	12%
Facturación excesiva	22	9%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	13	5%
Pedido de medidor	13	5%
Facturación indebida	11	4%
Problemas con el acceso al servicio	11	4%
Desacuerdo con resolución del TRASS	6	2%
Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP)	4	2%
Fraccionamiento D.U. 036-2020	1	0%
Información sobre tarifas de agua	1	0%
TOTAL	249	100%

Tipos de casos atendidos
(13 noviembre 2023)



En lo que va de 2023...

54260 casos comerciales

Seguimiento a casos operacionales de mayor relevancia (1)

Región	Acción adoptada	Estado
<p>VILLA EL SALVADOR</p> <p>Usuarios reportaron que sus casas fueron inundadas con aguas servidas por el aniego tras el atoro del alcantarillado en el Jr. 2 de mayo Mz. 174A Lt. 2, del distrito de Villa María del Triunfo.</p> <p>(RPP)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) Villa El Salvador, se apersonó al sector y recibió las consultas de los 5 familias afectadas, 4 de ellas ubicadas en un mismo predio. Se proporcionó la información necesaria para la activación del seguro de la EP. Asimismo, la OAU puso pudo advertir que hizo la constatación policial y SEDAPAL ya habían levantado las actas correspondientes.</p> <p>La OAU confirmó con los usuarios la atención del caso.</p>	<p>FINALIZADO</p>
<p>CAÑETE</p> <p>EP Emapa Cañete reporta suspensión del servicio de agua potable, en la zonas de Villa condestable, Casuarinas, Frutales y Nueva Esperanza del Distrito de Mala</p> <p>(Redes Sociales)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) Cañete, se comunicó con el jefe de distribución de la EP Emapa Cañete, Carlos Cubillas, quien informó que el problema se originó por una rotura de tubería en el parque de Villa Condestable, afectando a 2000 usuarios.</p> <p>AL respecto, la empresa de agua envió al personal de emergencia para realizar los trabajos de reparación, logrando restablecer el servicio.</p> <p>La OAU Cañete confirmó con los usuarios la atención brindada por el prestador.</p>	<p>FINALIZADO</p>

Seguimiento a casos operacionales de mayor relevancia (2)

Región	Acción adoptada	Estado
<p>CAÑETE</p> <p>EP Emapa Cañete reporta suspensión del servicio de agua potable en la zonas de 28 de julio, Beatita Melchorita, San Martín, Pasaje aguirre, Las margaritas, Pasaje la Mar del distrito de San Luis.</p> <p>(Redes Sociales)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) Cañete, se comunicó con el jefe de distribución de la EP Emapa Cañete, Carlos Cubillas, quien informó que, el problema se originó por una rotura de tubería de agua potable de 110 milímetros que afectó a 1500 usuarios.</p> <p>La empresa de agua manifestó que personal de emergencia ya realizó los trabajos de reparación, logrando restablecer el servicio.</p> <p>La OAU Cañete confirmó la atención del caso.</p>	<p>FINALIZADO</p>

Seguimiento a casos operacionales de mayor relevancia (3)

Región	Acción adoptada	Estado
<p>PIURA</p> <p>Piura. Usuaría de Monte Sullon en Catacaos denunció constantes colapsos de desagüe.</p> <p>(RPP)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Piura, se comunicó con la EP GRAU para abordar el problema que afecta a 100 familias. Según la información proporcionada, se llevó a cabo la atención del caso utilizando un equipo hidrojet durante la mañana. Además, se procedió a la desinfección del área, ya que los usuarios del sector indicaron que el problema había iniciado una semana atrás.</p> <p>La ODS confirmó la atención del caso.</p>	<p>FINALIZADO</p>
<p>LAMBAYEQUE</p> <p>Reportan problema de aniego de la red de alcantarillado.</p> <p>(RPP)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Lambayeque, reportado al subgerente operacional de EPSEL, quien indicó que el problema se originó debido al bombeo de Essalud hacia un colector antiguo en lugar del nuevo, afectando a 20 usuarios. Se destacó que la obra de renovación de Mariscal Nieto, que tiene 10 años, no fue empalmada, y a partir de hoy se llevarán a cabo las acciones necesarias para realizar dicho empalme.</p> <p>La EP EPSEL está abordando la emergencia mediante la instalación de una bomba para descargar hacia el colector nuevo.</p>	<p>PENDIENTE</p>

Atención por canal de atención del lunes 13 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	3	0	0	3	789
Áncash - Chimbote	7	1	0	0	0	0	0	0	8	1956
Áncash – Huaraz	0	2	0	0	0	0	0	0	2	1103
Apurímac	1	1	0	0	0	0	0	0	2	491
Arequipa	9	13	0	0	0	0	0	0	22	5457
Ayacucho	1	9	0	1	0	0	0	0	11	1863
Cajamarca	9	3	0	0	0	0	0	0	12	978
Cusco	7	5	0	0	0	0	0	0	12	2065
Huancavelica	1	2	0	0	0	0	0	0	3	629
Huánuco	0	8	0	0	0	0	9	0	17	1518
Ica	3	4	0	0	0	0	0	0	7	1386
Junín	0	19	0	2	0	0	0	2	23	3980
La Libertad	4	11	0	0	0	0	0	0	15	3243
Lambayeque	5	13	0	0	0	0	0	1	19	4222
Lima Metropolitana y Callao	53	173	0	1	0	0	0	2	229	51680
Lima provincias	8	10	0	1	0	0	0	0	19	4408
Loreto	3	0	0	0	0	0	0	0	3	1151
Madre de Dios	0	4	0	0	0	0	0	0	4	713
Moquegua	5	0	0	0	0	0	0	0	5	814
Pasco	0	2	0	0	0	0	0	0	2	525
Piura	12	43	0	1	0	0	0	5	61	9236
Puno	0	7	0	0	0	0	0	0	7	1128
San Martín	6	1	0	0	0	0	0	0	7	1705
Tacna	18	14	0	0	0	0	0	1	33	3404
Tumbes	0	13	0	0	0	0	0	1	14	1255
Ucayali	0	1	0	0	0	0	0	0	1	697
TOTAL	152	359	0	6	0	3	9	12	541	106396

Atención por tipo de casos del lunes 13 de noviembre

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	TOTAL	En lo que va de 2023
Amazonas	0	1	0	2	3	789
Áncash - Chimbote	1	4	0	3	8	1956
Áncash – Huaraz	1	1	0	0	2	1103
Apurímac	1	1	0	0	2	491
Arequipa	5	11	3	3	22	5457
Ayacucho	5	2	2	2	11	1863
Cajamarca	2	8	0	2	12	978
Cusco	3	4	4	1	12	2065
Huancavelica	1	0	0	2	3	629
Huánuco	5	10	0	2	17	1518
Ica	2	3	0	2	7	1386
Junín	16	6	0	1	23	3980
La Libertad	3	8	3	1	15	3243
Lambayeque	10	9	0	0	19	4222
Lima Metropolitana y Callao	65	109	26	29	229	51680
Lima provincias	5	12	0	2	19	4408
Loreto	0	3	0	0	3	1151
Madre de Dios	1	3	0	0	4	713
Moquegua	0	3	0	2	5	814
Pasco	1	1	0	0	2	525
Piura	27	27	2	5	61	9236
Puno	5	1	0	1	7	1128
San Martín	0	3	0	4	7	1705
Tacna	5	18	0	10	33	3404
Tumbes	14	0	0	0	14	1255
Ucayali	0	1	0	0	1	697
TOTAL	178	249	40	74	541	106396



Tipo de casos por EPS (1)

N°	PRESTADOR	REGIÓN	13 noviembre de 2023					En lo que va de 2023
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	23	80	24	18	145	39512
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	20	18	0	0	38	10047
3	EPS GRAU S.A.	Piura	46	39	3	8	96	12133
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	5	11	3	3	22	5581
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	5	19	0	10	34	3584
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	3	10	4	2	19	3530
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	13	9	0	2	24	3470
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	10	5	4	1	20	2706
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	7	2	1	2	12	2192
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	1	5	0	5	11	2098
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	1	9	0	1	11	1573
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	0	6	0	0	6	1860
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	0	2	0	4	6	1696
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	0	3	0	0	3	1177
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	3	4	0	1	8	1661
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	0	8	0	2	10	842
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	15	0	0	0	15	1354
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	5	1	0	1	7	843
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	1	0	0	0	1	1081
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	0	0	0	0	0	696
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	0	3	0	2	5	790
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	0	0	0	0	0	466
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	1	3	1	2	7	721
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	0	0	0	1	1	437
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	1	0	0	0	1	486

Tipo de casos por EPS (2)

N°	PRESTADOR	REGIÓN	13 noviembre de 2023					En lo que va de 2023
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
26	EPS SEMAPACH S.A.	Ica	1	1	0	1	3	499
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	0	3	0	0	3	338
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	1	0	0	0	1	373
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	0	1	0	0	1	337
30	EMAPISCO S.A.	Ica	4	1	0	0	5	518
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	1	0	0	0	1	289
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	8	2	0	1	11	234
	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	1	0	0	1	204
35	EPS MARAÑÓN S.R.L.	Cajamarca	2	0	0	1	3	144
36	EPS SEDAJULIACA S.A.	Puno	0	1	0	0	1	218
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	0	0	0	0	0	151
38	EMSAP CHANKA S.A.	Apurímac	1	0	0	0	1	44
39	EPS SIERRA CENTRAL S.R.L	Junín	0	0	0	1	1	87
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	2	2	37
43	EPS EMAQ S.R.L.	Cusco	0	0	0	0	0	21
44	EPS RIOJA S.A.	San Martín	0	1	0	0	1	40
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	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			178	248	40	71	537	104501

Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

N°	DISTRITO	13 noviembre de 2023					En lo que va de 2023
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	1	9	1	0	11	3997
2	Comas	8	10	3	7	28	4077
3	San Juan De Lurigancho	3	16	5	6	30	4424
4	Villa El Salvador	0	3	0	0	3	1319
5	Independencia	1	0	0	0	1	1351
6	Callao	0	5	2	0	7	2177
7	Puente Piedra	0	1	2	1	4	1974
8	Ate	3	1	1	0	5	1558
9	Ventanilla	1	3	2	1	7	960
10	Santiago De Surco	0	1	0	1	2	792
11	Lima	0	3	1	0	4	1346
12	Carabayllo	0	2	0	0	2	2261
13	Los Olivos	0	1	1	0	2	1939
14	La Victoria	1	1	0	0	2	529
15	Villa María Del Triunfo	0	4	0	0	4	1350
16	La Molina	0	0	0	0	0	581
17	Santa Anita	0	2	0	0	2	364
18	Ancón	0	0	0	0	0	134
19	Bellavista	0	1	1	0	2	445
20	Lurín	1	1	0	0	2	210
21	Breña	0	0	0	0	0	306
22	Rímac	0	4	1	0	5	1140
23	Chorrillos	0	2	1	1	4	728
24	San Bartolo	0	0	0	0	0	52
25	Otros	4	10	3	1	18	5496
TOTAL		23	80	24	18	145	39512

Tipo de casos fuera del ámbito de EP

en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano

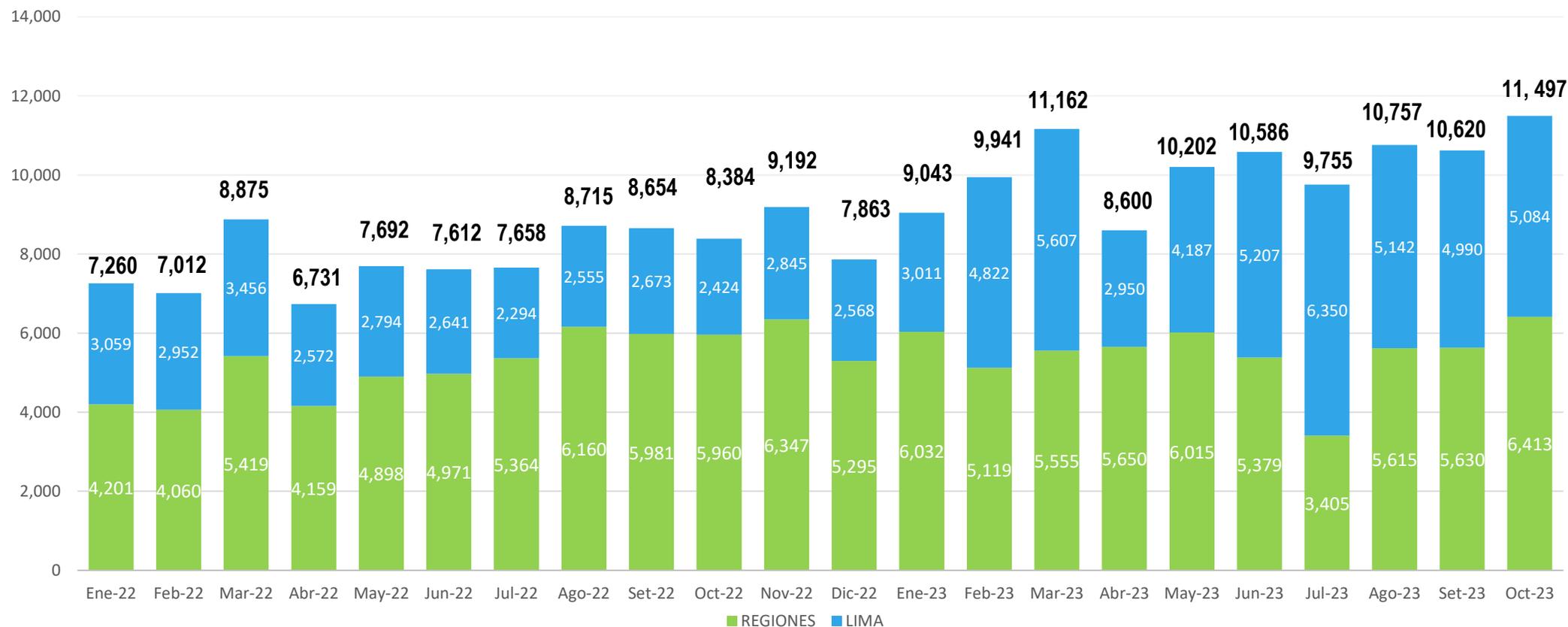


13 noviembre del 2023

Nº	PRESTADOR	OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	En lo que va de 2023
1	ZONAS RURALES	0	1	0	1	2	1263
2	PEQUEÑAS CIUDADES	0	0	0	2	2	440
3	OTRO ÁMBITO URBANO	0	0	0	0	0	192
TOTAL		0	1	0	3	4	1895

Evolución mensual de atenciones 2022 -2023

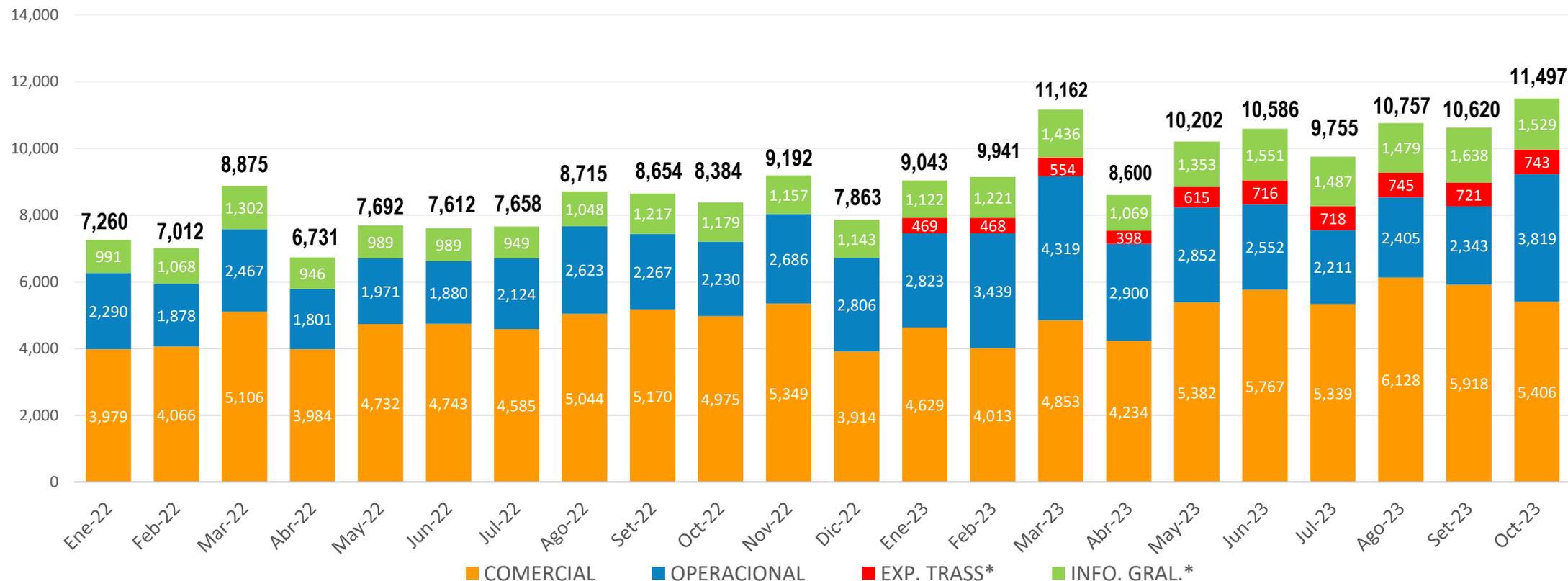
LIMA | REGIONES 2022 - 2023



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

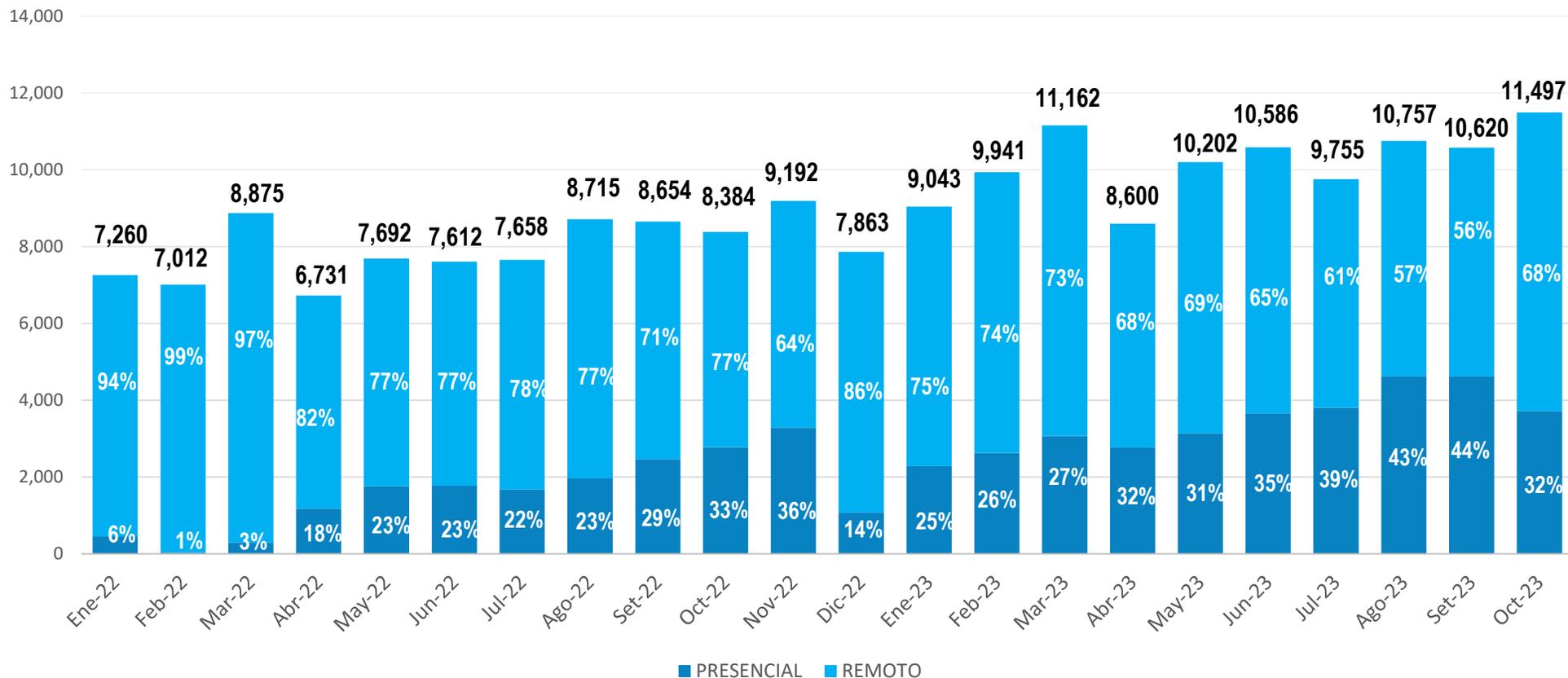
TIPO DE CASOS 2022-2023



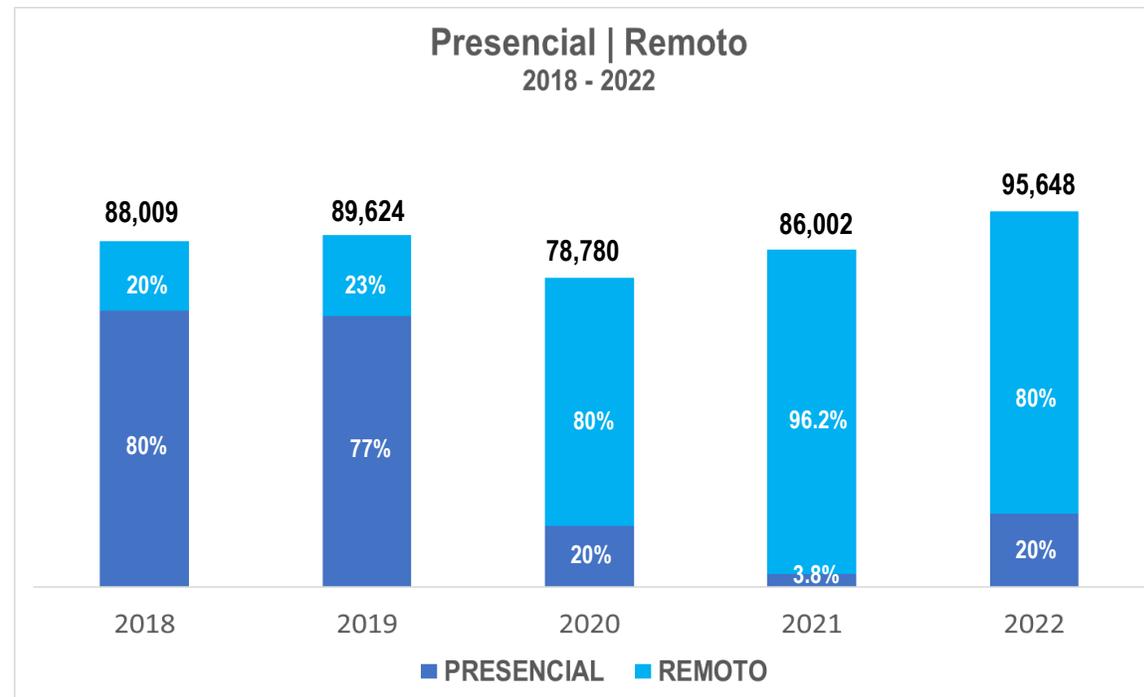
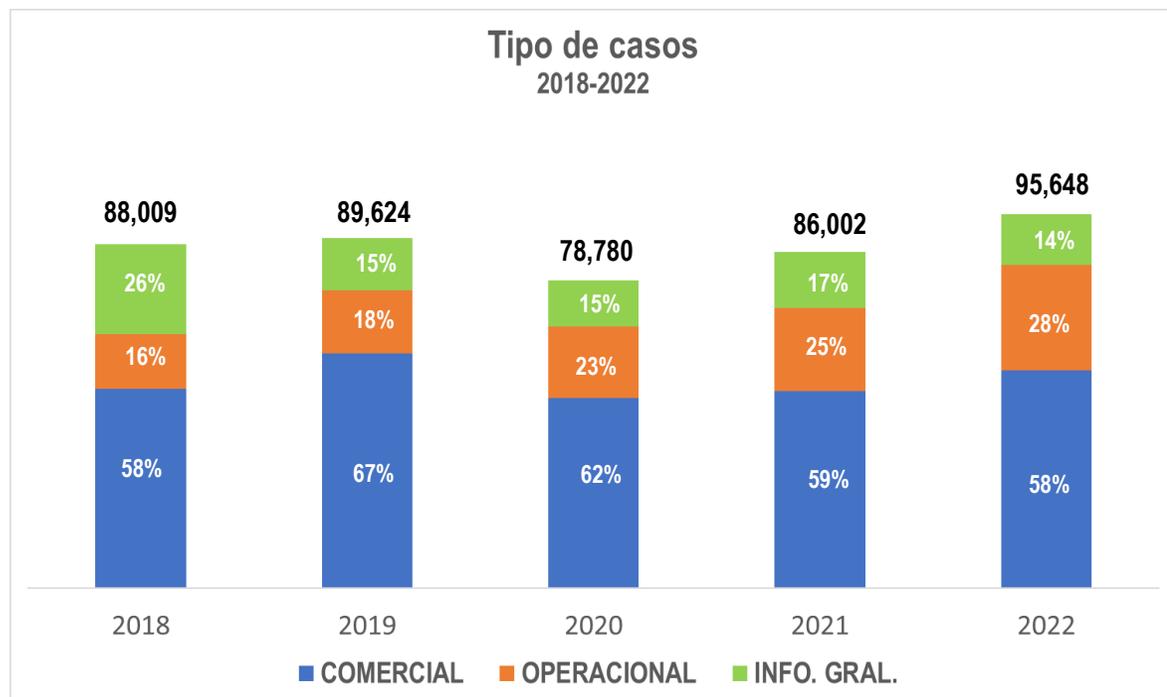
* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".

Evolución mensual por modalidad de atención 2022 - 2023

PRESENCIAL | REMOTO
2022 - 2023



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

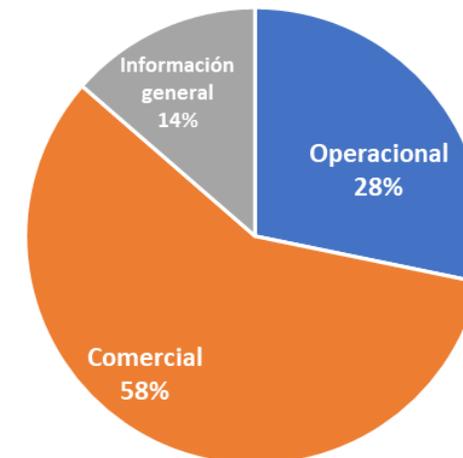


Resultados 2022

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

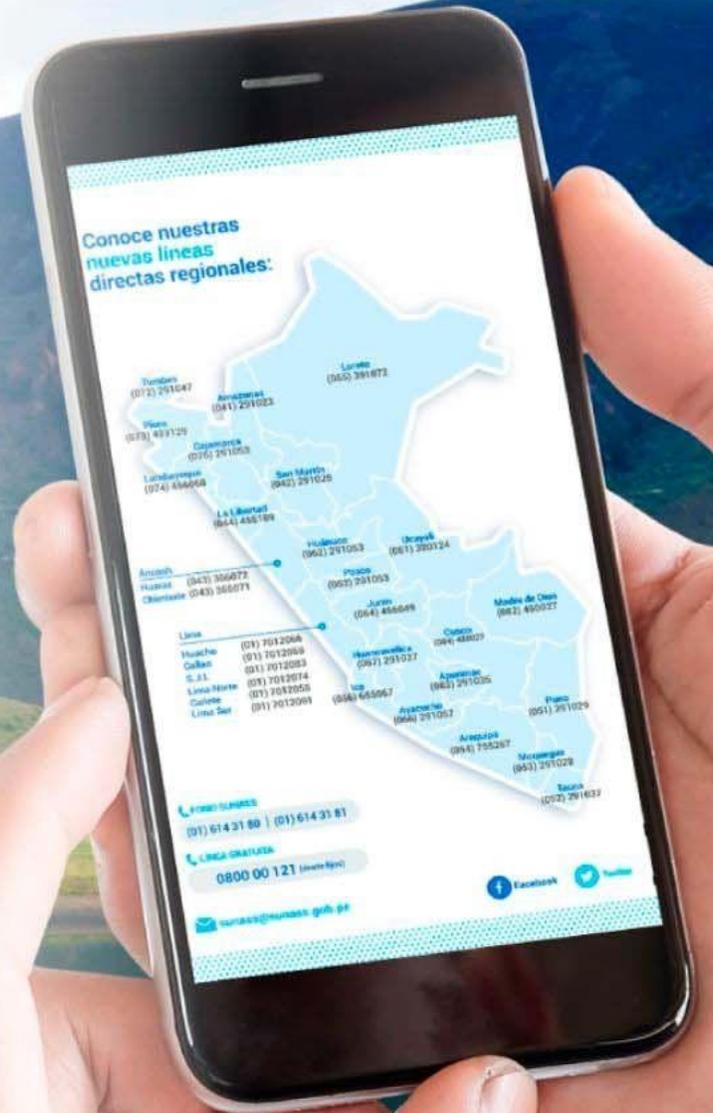


1 614 31 80

FONO SUNASS



NUEVAS LÍNEAS DIRECTAS REGIONALES
Encuéntralas en nuestra web



Futuro