

Dirección de Usuarios

Reporte diario de atención a usuarios al 14 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 martes 14 de noviembre: 577

Oficinas de Sunass

Lima Metropolitana y Callao	238
Áncash - Chimbote	56
Arequipa	40
Piura	33
Lambayeque	33
La Libertad	30
Tacna	19
Junín	17
Lima provincias	17
Huánuco	15
San Martín	12
Cusco	9
Puno	8
Loreto	8
Ayacucho	7
Tumbes	6
Cajamarca	6
Ica	5
Amazonas	4
Madre de Dios	4
Moquegua	3
Huancavelica	3
Pasco	2
Ucayali	1
Apurímac	1

TOTAL  577

Por canal

Presencial		117
Telefónico		308
WhatsApp		0
Correo electrónico		4
Mesa de partes		1
Campaña de orientación		22
Campaña en prestador		125
Redes Sociales		0

 TOTAL 577

Por tipo de casos

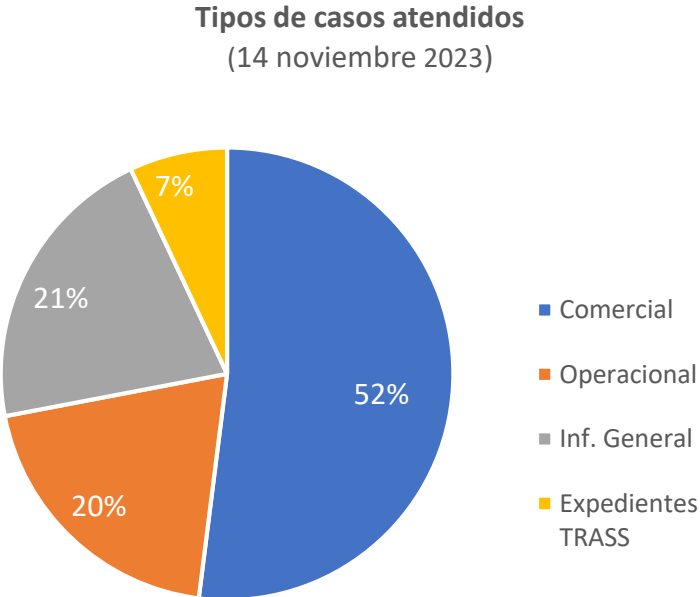
Comercial		298
Operacional		116
Otros		120
Expedientes TRASS		43

 TOTAL 577

En lo que va del 2023...
106973 orientaciones

Casos operacionales más frecuentes del martes 14 de noviembre

OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	44	38%
Problemas con alcantarillado	22	19%
Falta de agua en conexión domiciliaria	20	17%
Aniego por rotura de tubería de agua	7	6%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	3	3%
Otros	20	17%
TOTAL	116	100%

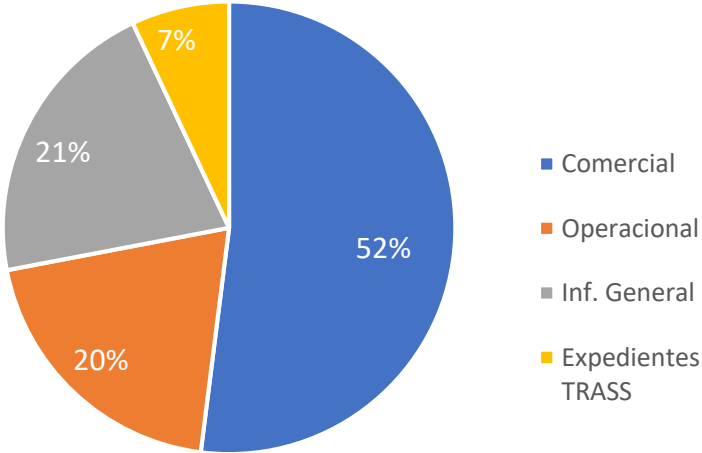


En lo que va de 2023...
31182 casos operacionales

Casos comerciales más frecuentes del martes 14 de noviembre

COMERCIALES	N°	%
Consumo elevado	114	38%
Procedimiento de reclamos	62	21%
Facturación excesiva	30	10%
Problemas con la facturación	30	10%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	13	4%
Problemas con el acceso al servicio	11	4%
Pedido de medidor	11	4%
Desacuerdo con resolución del TRASS	10	3%
Facturación indebida	9	3%
Información sobre tarifas de agua	4	1%
Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP)	3	1%
Incumplimiento de Resolución del TRASS	1	0%
TOTAL	298	100%

Tipos de casos atendidos
(14 noviembre 2023)



En lo que va de 2023...

54558 casos comerciales

Seguimiento a casos operacionales de mayor relevancia (3)

Región	Acción adoptada	Estado
TUMBES Tumbes: vecinos denuncian que Otass deja desmonte en plena vía pública. Una queja ciudadana que se ha vuelto reiterativa durante los últimos meses por la presunta responsabilidad de los trabajadores del Otass, quienes luego de realizar trabajos de mantenimiento en los sistemas de agua y alcantarillado en diferentes sectores, dejan el desmonte obstaculizando la vía pública. (RPP)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Tumbes, tomó conocimiento del problema que afecta a 150 vecinos se ha solicitado información a la UE "Agua Tumbes", y se viene haciendo el seguimiento de las acciones por parte del prestador, las cuales se confirmaran el día miércoles 15.11.23. La ODS continuará con el monitoreo del caso.	PENDIENTE
LAMBAYEQUE Reportan problema de aniego de la red de alcantarillado. (RPP)	Continuando con las acciones de monitoreo del caso reportado el 13.11.23, SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Lambayeque, ha estado coordinando con la EP EPSEL. Han informado que actualmente se están llevando a cabo trabajos en el empalme hacia el nuevo colector, los cuales se estima que tomarán alrededor de 3 días. Además, el personal a cargo de la EP ha asegurado que una vez finalizados estos trabajos, se resolverá definitivamente el problema de alcantarillado que afectaba al Hospital Almanzor y que tenía repercusiones en la I.E. Karl Weiss. Por el momento, se continúa bombeando las descargas hacia el colector nuevo para evitar posibles inundaciones. Se continuará con el monitoreo del caso.	PENDIENTE

Atención por canal de atención del martes 14 de noviembre

OFICINA SUNASS	 Presencial	 Telefónico	 Redes Sociales	 Correo elect.	 Mesa partes	 Campaña	 Prestador	 WhatsApp	TOTAL	En lo que va de 2023
Amazonas	1	3	0	0	0	0	0	0	4	793
Áncash - Chimbote	10	3	0	0	0	1	42	0	56	2012
Áncash – Huaraz	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1103
Apurímac	1	0	0	0	0	0	0	0	1	492
Arequipa	6	8	0	0	0	0	26	0	40	5497
Ayacucho	0	4	0	0	0	0	0	0	7	1870
Cajamarca	4	2	0	0	0	0	0	0	6	984
Cusco	9	0	0	0	0	0	0	0	9	2074
Huancavelica	2	1	0	0	0	0	0	0	3	632
Huánuco	0	5	0	0	0	0	10	0	15	1533
Ica	0	5	0	0	0	0	0	0	5	1391
Junín	0	17	0	0	0	0	0	0	17	3997
La Libertad	1	9	0	0	0	20	0	0	30	3273
Lambayeque	7	6	0	0	0	1	19	0	33	4255
Lima Metropolitana y Callao	39	170	1	0	0	0	28	0	238	51918
Lima provincias	5	12	0	0	0	0	0	0	17	4425
Loreto	8	0	0	0	0	0	0	0	8	1159
Madre de Dios	1	3	0	0	0	0	0	0	4	717
Moquegua	1	2	0	0	0	0	0	0	3	817
Pasco	1	1	0	0	1	0	0	0	2	527
Piura	4	28	0	0	0	0	0	0	33	9269
Puno	1	7	0	0	0	0	0	0	8	1136
San Martín	9	3	0	0	0	0	0	0	12	1717
Tacna	6	13	0	0	0	0	0	0	19	3423
Tumbes	0	6	0	0	0	0	0	0	6	1261
Ucayali	1	0	0	0	0	0	0	0	1	698
TOTAL	117	308	1	0	1	22	125	0	577	106973

Atención por tipo de casos del martes 14 de noviembre

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	TOTAL	En lo que va de 2023
Amazonas	2	1	0	1	4	793
Áncash - Chimbote	4	10	0	42	56	2012
Áncash – Huaraz	0	0	0	0	0	1103
Apurímac	0	0	0	1	1	492
Arequipa	2	27	1	10	40	5497
Ayacucho	4	3	0	0	7	1870
Cajamarca	1	3	0	2	6	984
Cusco	1	5	3	0	9	2074
Huancavelica	1	0	0	2	3	632
Huánuco	4	11	0	0	15	1533
Ica	0	1	0	4	5	1391
Junín	8	8	0	1	17	3997
La Libertad	2	16	2	10	30	3273
Lambayeque	3	26	0	4	33	4255
Lima Metropolitana y Callao	44	133	35	26	238	51918
Lima provincias	4	9	1	3	17	4425
Loreto	1	7	0	0	8	1159
Madre de Dios	2	2	0	0	4	717
Moquegua	0	3	0	0	3	817
Pasco	0	0	1	1	2	527
Piura	16	16	0	1	33	9269
Puno	6	1	0	1	8	1136
San Martín	2	7	0	3	12	1717
Tacna	3	9	0	7	19	3423
Tumbes	6	0	0	0	6	1261
Ucayali	0	0	0	1	1	698
TOTAL	116	298	43	120	577	106973



Tipo de casos por EPS (1)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	14 noviembre de 2023					En lo que va de 2023
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	17	90	34	20	161	39673
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	12	40	0	6	58	10105
3	EPS GRAU S.A.	Piura	28	27	0	3	58	12191
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	2	30	1	10	43	5624
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	3	12	0	7	22	3606
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	4	21	4	12	41	3571
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	10	10	0	2	22	3492
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	2	7	3	0	12	2718
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	6	4	0	0	10	2202
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	4	11	0	42	57	2155
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	0	10	0	0	10	1583
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	0	2	0	2	4	1864
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	2	7	0	3	12	1708
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	1	7	0	0	8	1185
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	2	2	0	0	4	1665
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	2	3	0	1	6	848
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	6	0	0	0	6	1360
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	6	1	0	1	8	851
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	0	0	0	0	0	1081
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	0	0	0	1	1	697
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	1	0	0	2	3	793
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	0	2	0	0	2	468
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	0	3	1	0	4	725
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	1	0	0	2	3	440
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	0	1	0	0	1	487

Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	14 noviembre de 2023					En lo que va de 2023
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
26	EPS SEMAPACH S.A.	Ica	1	0	0	1	2	501
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	1	3	0	0	4	342
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	0	0	0	1	1	374
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	0	0	0	0	0	337
30	EMAPISCO S.A.	Ica	0	4	0	1	5	523
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	0	0	0	0	0	289
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	4	0	0	0	4	238
	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	0	0	204
35	EPS MARAÑÓN S.R.L.	Cajamarca	0	0	0	0	0	144
36	EPS SEDA JULIACA S.A.	Puno	0	0	0	0	0	218
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	0	0	0	0	0	151
38	EMSAP CHANKA S.A.	Apurímac	0	0	0	0	0	44
39	EPS SIERRA CENTRAL S.R.L.	Junín	0	0	0	0	0	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	1	0	0	1	2	39
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	40
45	EMSAPA YAULI LA OROYA S.R.L.	Junín	0	0	0	0	0	58
46	EMAPAVIGS S.A.	Ica	0	1	0	0	1	25
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			116	298	43	118	575	105076

Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

Nº	DISTRITO	14 noviembre de 2023					En lo que va de 2023
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	1	4	2	2	9	4006
2	Comas	1	7	11	2	21	4098
3	San Juan De Lurigancho	6	18	3	2	29	4453
4	Villa El Salvador	0	4	1	0	5	1324
5	Independencia	0	0	0	1	1	1352
6	Callao	1	6	2	0	9	2186
7	Puente Piedra	1	6	2	0	9	1983
8	Ate	2	2	0	3	7	1565
9	Ventanilla	0	2	2	0	4	964
10	Santiago De Surco	0	2	3	2	7	799
11	Lima	0	3	0	0	3	1349
12	Carabayllo	1	2	1	0	4	2265
13	Los Olivos	0	2	1	0	3	1942
14	La Victoria	0	1	0	0	1	530
15	Villa María Del Triunfo	1	2	0	2	5	1355
16	La Molina	0	0	0	0	0	581
17	Santa Anita	0	0	0	0	0	364
18	Ancón	0	0	0	0	0	134
19	Bellavista	0	2	0	0	2	447
20	Lurín	0	1	0	0	1	211
21	Breña	0	1	0	1	2	308
22	Rímac	0	2	0	0	2	1142
23	Chorrillos	1	4	1	0	6	734
24	San Bartolo	0	0	0	0	0	52
25	Otros	2	19	5	5	31	5527
TOTAL		17	90	34	20	161	39673

Tipo de casos fuera del ámbito de EP

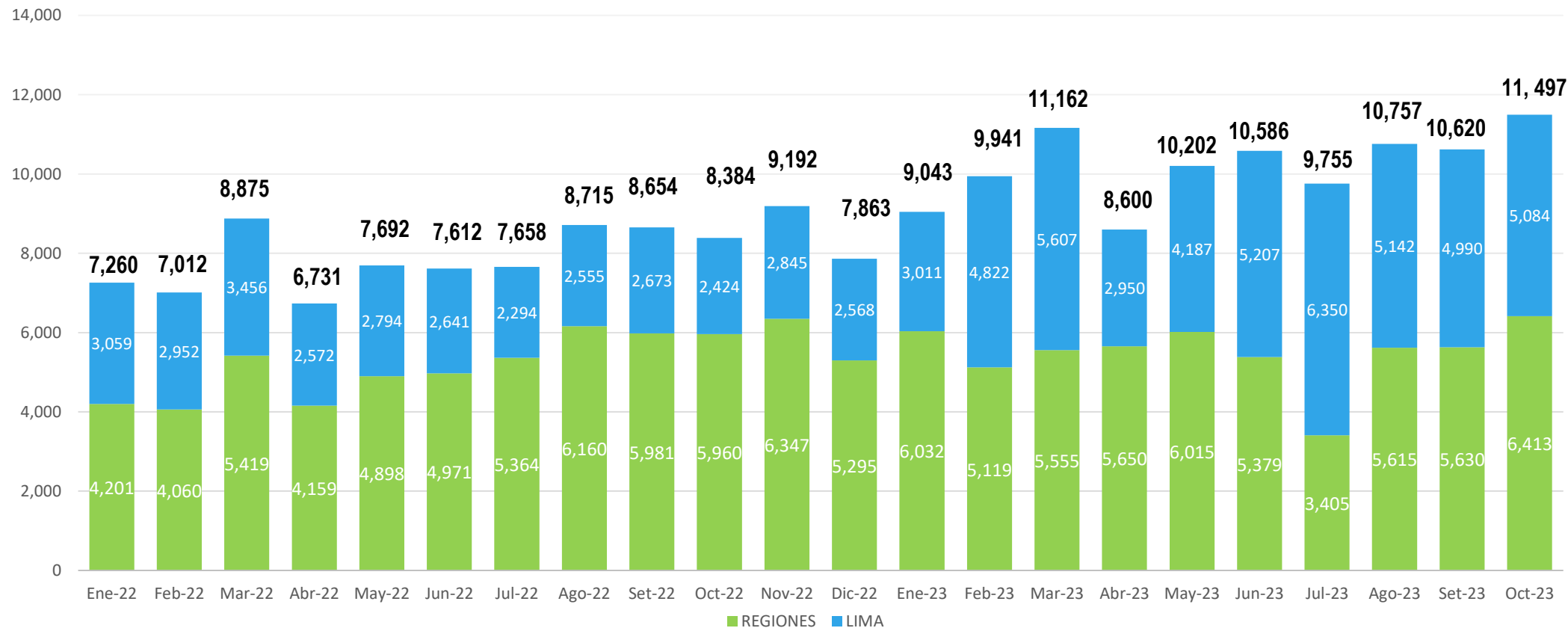
en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano



14 noviembre del 2023							
Nº	PRESTADOR	OPERACIONAL COMERCIAL		EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	En lo que va de 2023
1	ZONAS RURALES	0	0	0	1	1	1264
2	PEQUEÑAS CIUDADES	0	0	0	1	1	441
3	OTRO ÁMBITO URBANO	0	0	0	0	0	192
TOTAL		0	0	0	2	2	1897

Evolución mensual de atenciones 2022 -2023

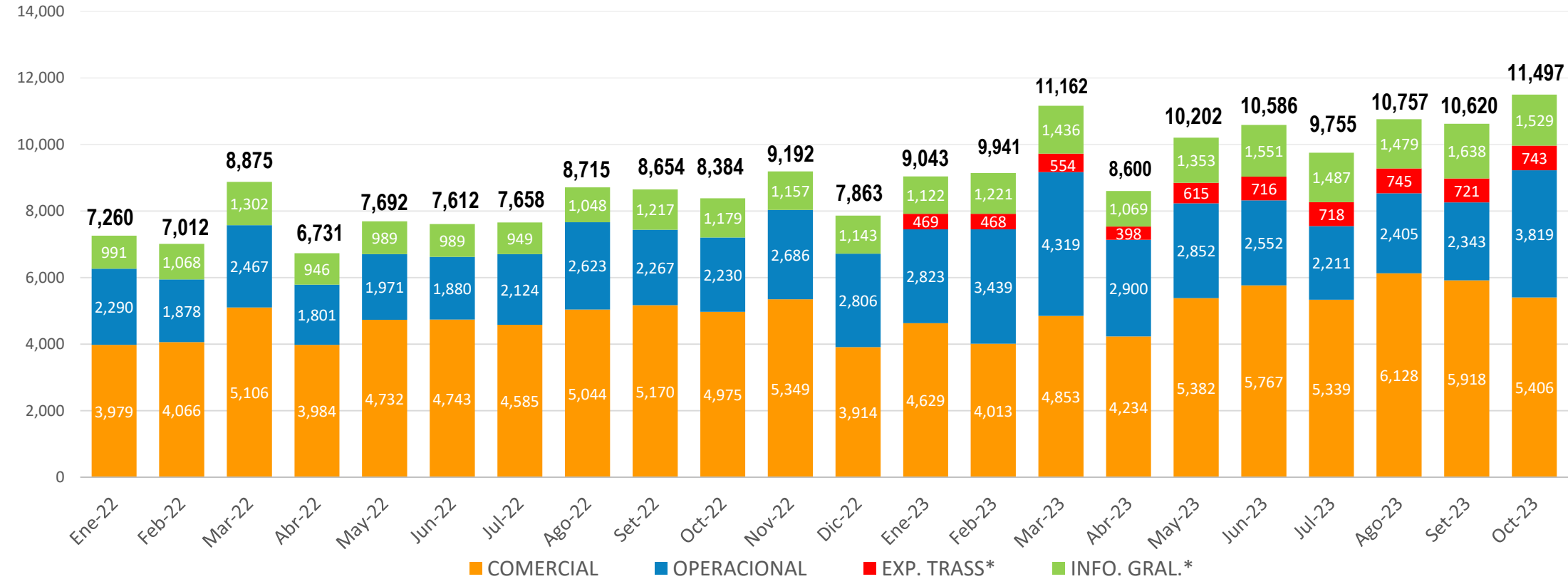
LIMA | REGIONES 2022 - 2023



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%**.

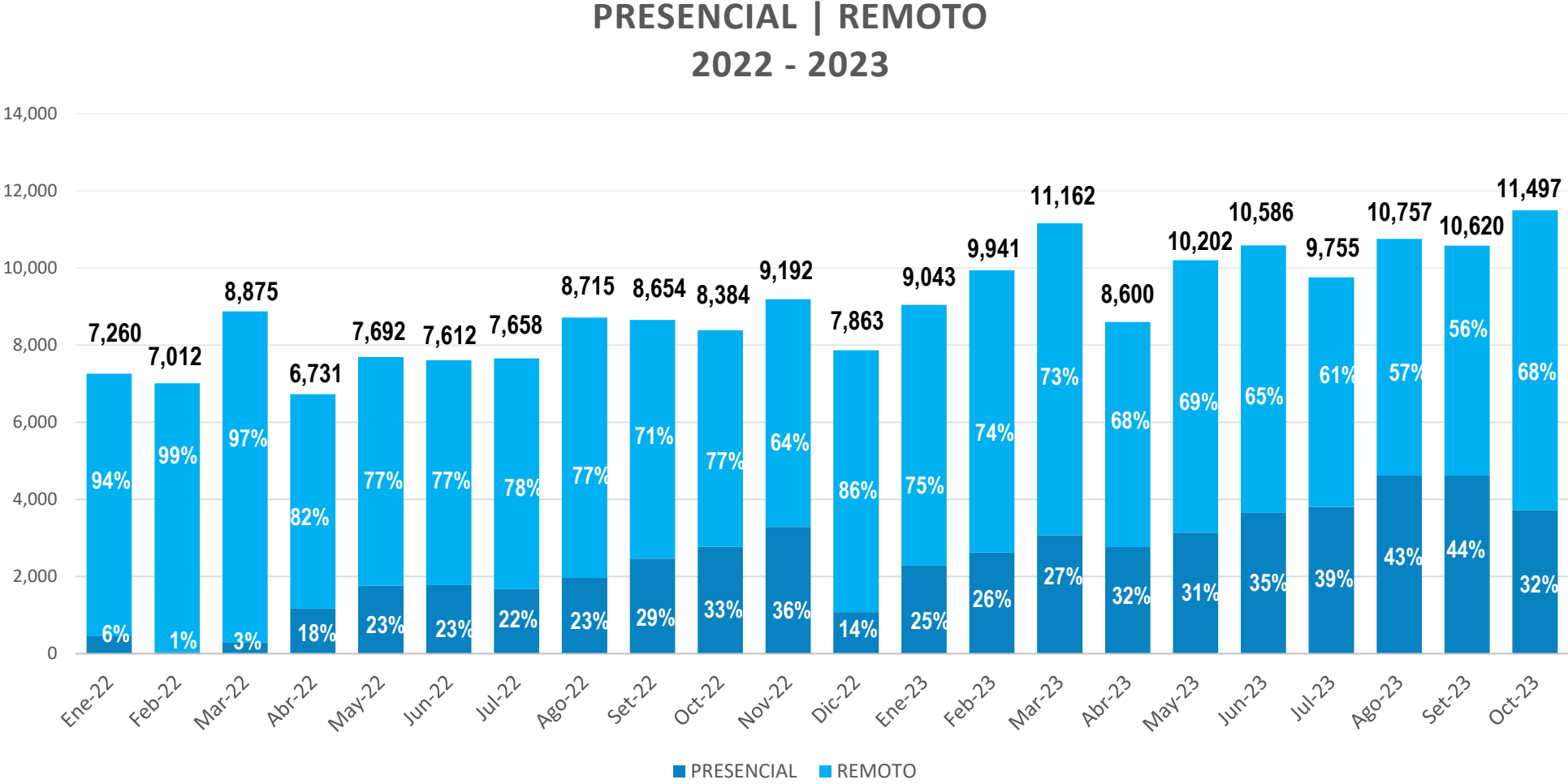
Evolución mensual por tipos de casos 2022 - 2023

TIPO DE CASOS
2022-2023

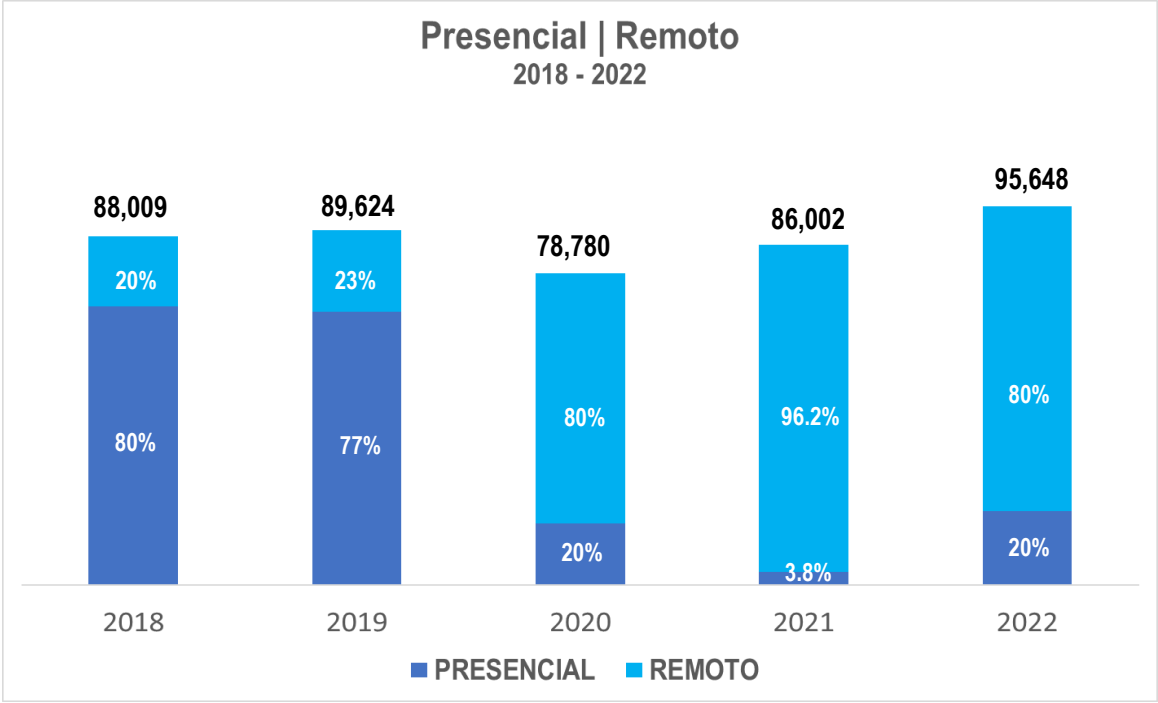
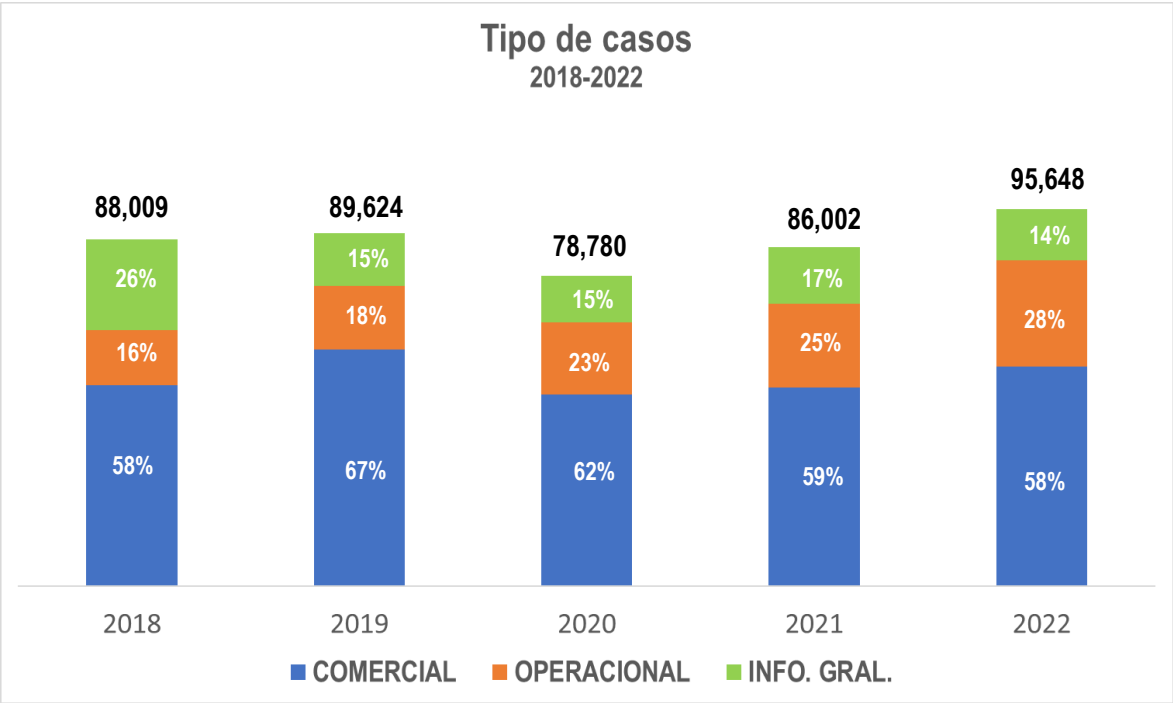


* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".

Evolución mensual por modalidad de atención 2022 - 2023



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



Resultados 2022

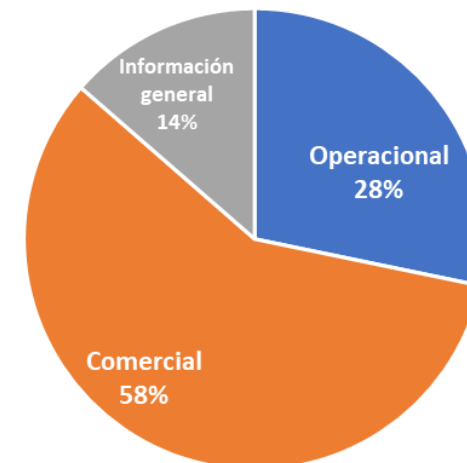
N° Atenciones 2022: 95,648

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
COMUNÍCATE A NUESTRO WHATSAPP



1 614 31 80

FONO SUNASS



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

Futuro

