

Dirección de Usuarios

Reporte diario de atención a usuarios al 18 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 sábado 18 de noviembre: 57

Oficinas de Sunass	
Lima Metropolitana y Callao	46
Lima Provincias	11
TOTAL	57

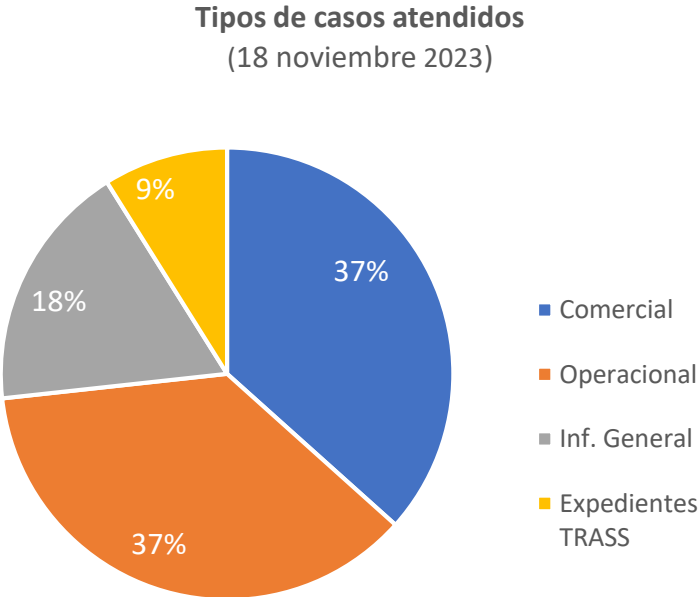
Por canal		
Presencial		10
Telefónico		45
WhatsApp		0
Correo electrónico		1
Mesa de partes		1
Campaña de orientación		0
Campaña en prestador		0
Redes Sociales		0
TOTAL		57

Por tipo de casos		
Comercial		21
Operacional		21
Otros		10
Expedientes TRASS		5
TOTAL		57

En lo que va del 2023...
108439 orientaciones

Casos operacionales más frecuentes del sábado 18 de noviembre

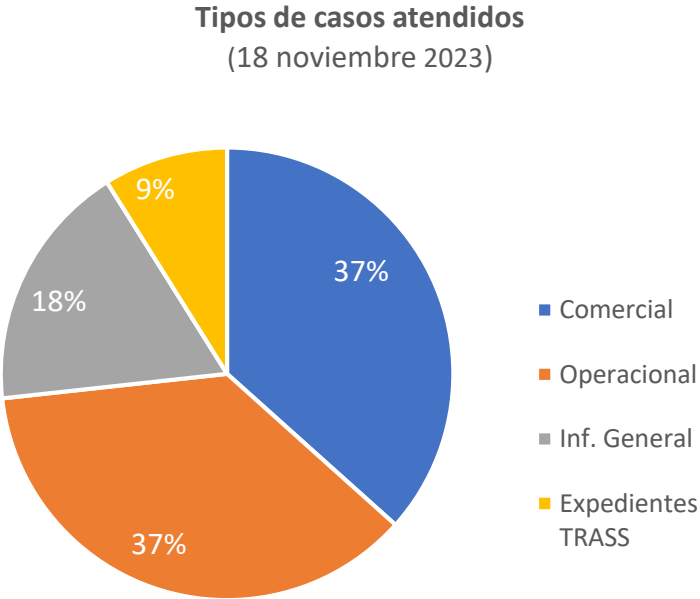
OPERACIONALES	N°	%
Problemas con alcantarillado	5	24%
Falta de agua en la zona	10	48%
Falta de agua en conexión domiciliaria	3	14%
Conexión domiciliaria	1	5%
Aniego por rotura de tubería de agua	2	10%
TOTAL	21	100%



En lo que va de 2023...
31570 casos operacionales

Casos comerciales más frecuentes del sábado 18 de noviembre

COMERCIALES	N°	%
Consumo elevado	11	52%
Desacuerdo con resolución del TRASS	2	10%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	2	10%
Procedimiento de reclamos	2	10%
Facturación excesiva	1	5%
Problemas con la facturación	1	5%
Problemas con el acceso al servicio	1	5%
Pedido de medidor	1	5%
TOTAL	21	100%



En lo que va de 2023...
55192 casos comerciales

Atención por canal de atención del sábado 18 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	0	0	0	0	801
Áncash - Chimbote	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2037
Áncash – Huaraz	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1112
Apurímac	0	0	0	0	0	0	0	0	0	495
Arequipa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5568
Ayacucho	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1882
Cajamarca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1003
Cusco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2096
Huancavelica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	639
Huánuco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1550
Ica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1408
Junín	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4035
La Libertad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3358
Lambayeque	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4329
Lima Metropolitana y Callao	8	36	1	1	0	0	0	0	46	52652
Lima provincias	2	9	0	0	0	0	0	0	11	4478
Loreto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1166
Madre de Dios	0	0	0	0	0	0	0	0	0	727
Moquegua	0	0	0	0	0	0	0	0	0	827
Pasco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	531
Piura	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9393
Puno	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1162
San Martín	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1741
Tacna	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3469
Tumbes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1280
Ucayali	0	0	0	0	0	0	0	0	0	700
TOTAL	10	45	1	1	0	0	0	0	57	108439

Atención por tipo de casos del sábado 18 de noviembre

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	TOTAL	En lo que va de 2023
Amazonas	0	0	0	0	0	801
Áncash - Chimbote	0	0	0	0	0	2037
Áncash – Huaraz	0	0	0	0	0	1112
Apurímac	0	0	0	0	0	495
Arequipa	0	0	0	0	0	5568
Ayacucho	0	0	0	0	0	1882
Cajamarca	0	0	0	0	0	1003
Cusco	0	0	0	0	0	2096
Huancavelica	0	0	0	0	0	639
Huánuco	0	0	0	0	0	1550
Ica	0	0	0	0	0	1408
Junín	0	0	0	0	0	4035
La Libertad	0	0	0	0	0	3358
Lambayeque	0	0	0	0	0	4329
Lima Metropolitana y Callao	19	15	5	7	46	52652
Lima provincias	2	6	0	3	11	4478
Loreto	0	0	0	0	0	1166
Madre de Dios	0	0	0	0	0	727
Moquegua	0	0	0	0	0	827
Pasco	0	0	0	0	0	531
Piura	0	0	0	0	0	9393
Puno	0	0	0	0	0	1162
San Martín	0	0	0	0	0	1741
Tacna	0	0	0	0	0	3469
Tumbes	0	0	0	0	0	1280
Ucayali	0	0	0	0	0	700
TOTAL	21	21	5	10	57	108439



Tipo de casos por EPS (1)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	18 noviembre de 2023					En lo que va de 2023
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	7	12	5	7	31	40116
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	2	3	0	3	8	10265
3	EPS GRAU S.A.	Piura	5	1	0	0	6	12414
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	1	0	0	0	1	5705
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	1	0	0	0	1	3663
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	0	0	0	0	0	3668
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	0	1	0	0	1	3548
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	1	0	0	0	1	2759
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	0	0	0	0	0	2220
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	0	0	0	0	0	2180
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	0	0	0	0	0	1593
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	0	0	0	0	0	1872
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	1	0	0	0	1	1734
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	0	0	0	0	0	1193
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	0	4	0	0	4	1680
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	0	0	0	0	0	861
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	1	0	0	0	1	1386
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	0	0	0	0	0	869
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	0	0	0	0	0	1091
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	0	0	0	0	0	699
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	2	0	0	0	2	809
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	0	0	0	0	0	474
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	0	0	0	0	0	737
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	0	0	0	0	0	444
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	493

Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	18 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	503
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	0	0	0	0	0	347
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	375
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	0	0	0	0	0	341
30	EMAPISCO S.A.	Ica	0	0	0	0	0	530
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	0	0	0	0	0	289
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	0	0	0	0	0	242
	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	149
36	EPS SEDA JULIACA S.A.	Puno	0	0	0	0	0	222
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	89
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	36
42	EMAPAB S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	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	59
46	EMAPAVIGS S.A.	Ica	0	0	0	0	0	26
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			21	21	5	10	57	106497

Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

Nº	DISTRITO	18 noviembre de 2023					En lo que va de 2023
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	1	0	1	0	2	4036
2	Comas	0	4	1	1	6	4139
3	San Juan De Lurigancho	3	1	0	1	5	4491
4	Villa El Salvador	0	0	0	0	0	1335
5	Independencia	0	0	0	2	2	1360
6	Callao	0	0	1	0	1	2241
7	Puente Piedra	0	0	0	0	0	1995
8	Ate	0	1	0	0	1	1589
9	Ventanilla	0	2	0	0	2	979
10	Santiago De Surco	0	0	0	0	0	804
11	Lima	1	1	0	0	2	1370
12	Carabayllo	0	0	0	1	1	2285
13	Los Olivos	0	1	1	0	2	1960
14	La Victoria	0	0	0	0	0	534
15	Villa María Del Triunfo	0	0	0	1	1	1366
16	La Molina	0	1	0	0	1	594
17	Santa Anita	0	0	0	0	0	371
18	Ancón	0	0	0	0	0	137
19	Bellavista	0	0	0	0	0	453
20	Lurín	0	0	0	0	0	220
21	Breña	0	0	0	0	0	322
22	Rímac	0	0	0	0	0	1147
23	Chorrillos	0	0	0	0	0	742
24	San Bartolo	0	0	0	0	0	52
25	Otros	2	1	1	1	5	5577
TOTAL		7	12	5	7	31	40116

Tipo de casos fuera del ámbito de EP

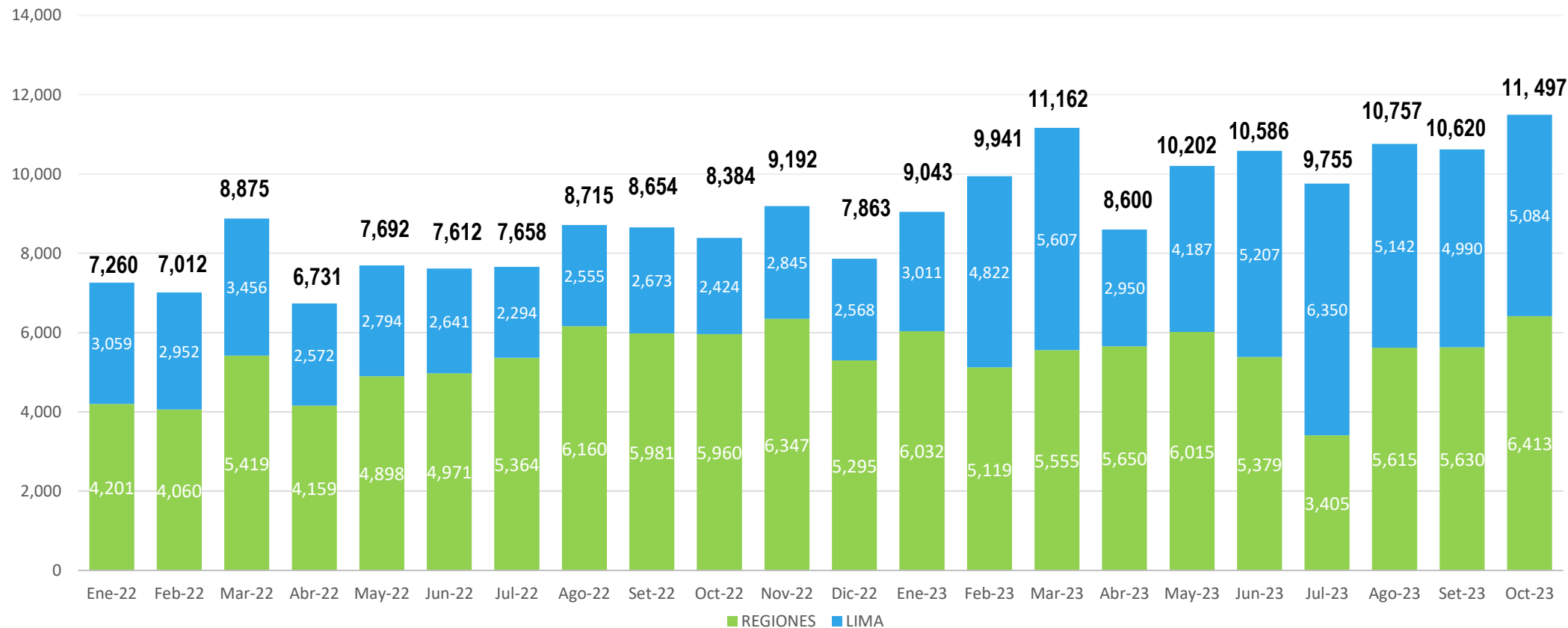
en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano



18 noviembre del 2023							
Nº	PRESTADOR	OPERACIONAL COMERCIAL		EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	En lo que va de 2023
1	ZONAS RURALES	0	0	0	0	0	1274
2	PEQUEÑAS CIUDADES	0	0	0	0	0	474
3	OTRO ÁMBITO URBANO	0	0	0	0	0	194
TOTAL		0	0	0	0	0	1942

Evolución mensual de atenciones 2022 -2023

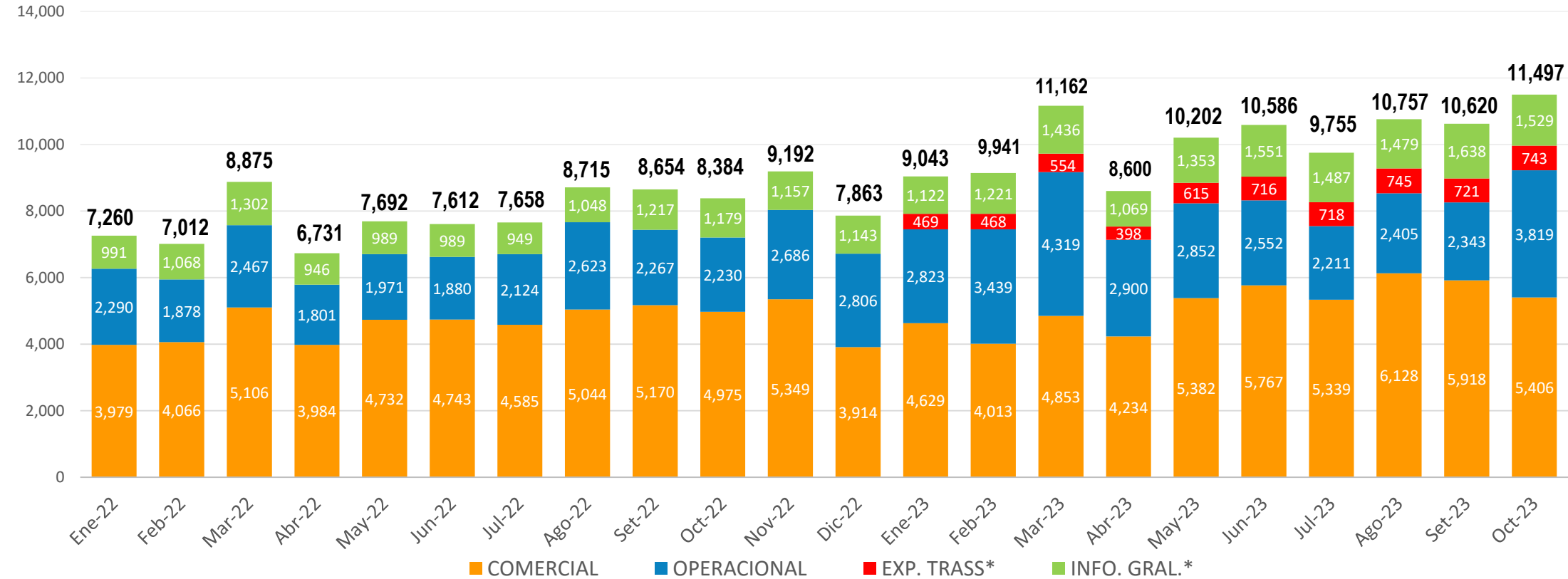
LIMA | REGIONES 2022 - 2023



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%**.

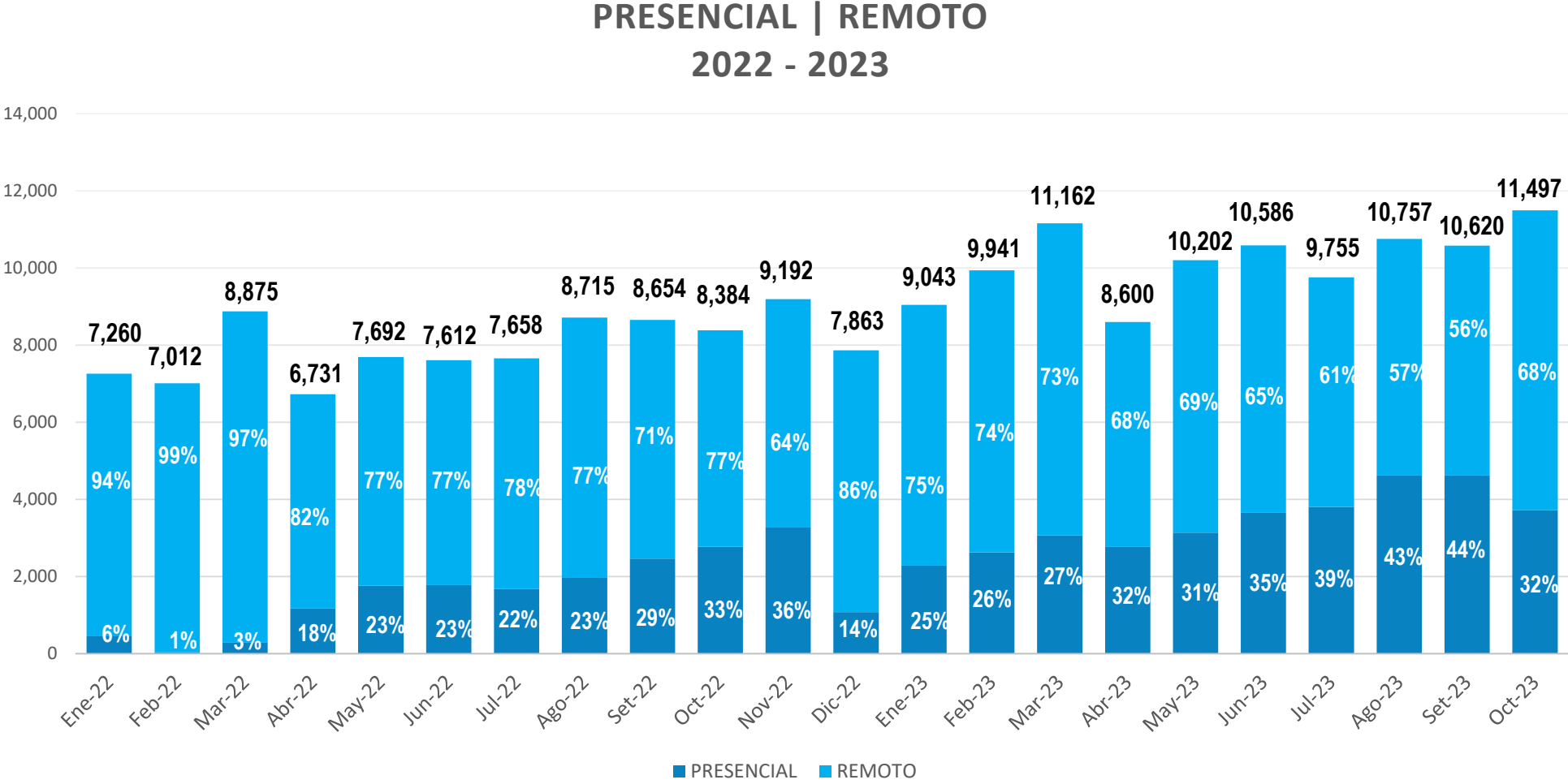
Evolución mensual por tipos de casos 2022 - 2023

TIPO DE CASOS
2022-2023

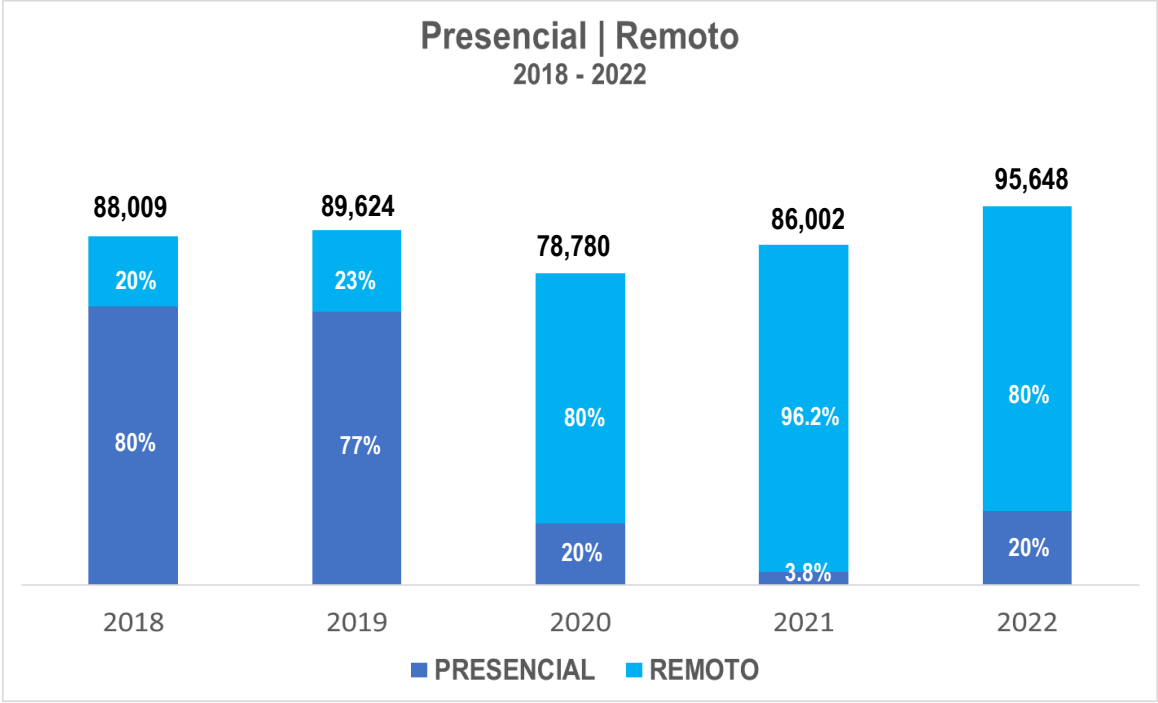
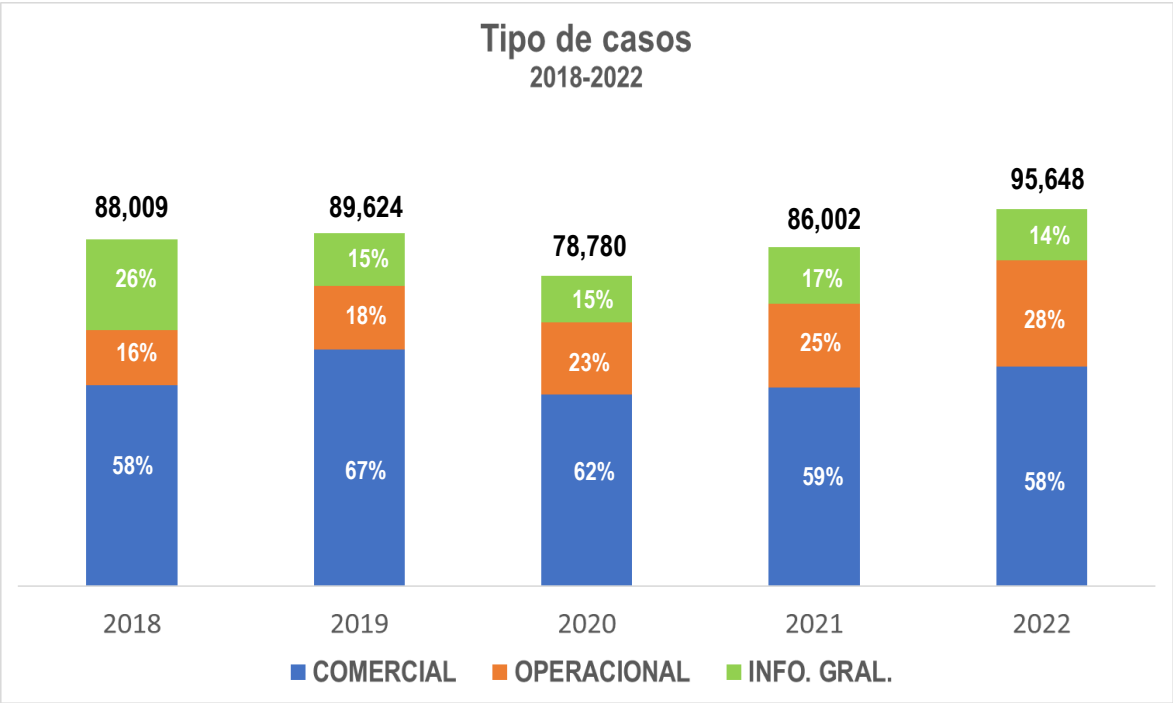


* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".

Evolución mensual por modalidad de atención 2022 - 2023



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



Resultados 2022

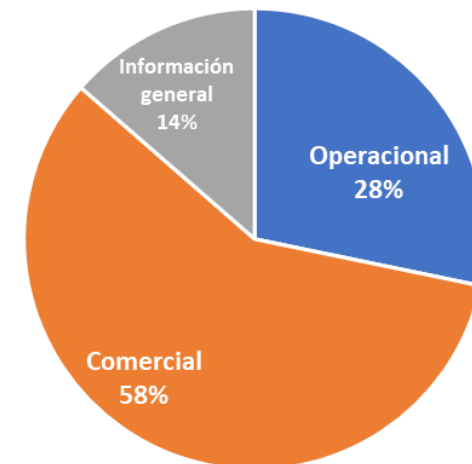
N° Atenciones 2022: 95,648

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
COMUNÍCANTE A NUESTRO WHATSAPP**



1 614 31 80

FONO SUNASS



NUEVAS LÍNEAS DIRECTAS REGIONALES
Encuéntralas en nuestra web



DIRECCIÓN DE USUARIOS