

**Dirección de Usuarios**

# Reporte diario de atención a usuarios al 22 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 miércoles 22 de noviembre: 547

## Oficinas de Sunass

Lima Metropolitana y Callao	272
Piura	54
Lambayeque	40
Arequipa	26
Lima provincias	24
Tacna	21
Junín	13
La Libertad	13
Áncash – Huaraz	10
Huancavelica	9
Ucayali	8
Áncash - Chimbote	7
Ayacucho	6
San Martín	5
Huánuco	4
Cajamarca	4
Ica	4
Tumbes	4
Madre de Dios	4
Moquegua	4
Loreto	4
Amazonas	3
Puno	3
Cusco	3
Apurímac	1
Pasco	1

TOTAL

 547

## Por canal

Presencial		140
Telefónico		343
WhatsApp		4
Correo electrónico		0
Mesa de partes		0
Campaña de orientación		30
Campaña en prestador		30
Redes Sociales		0

 TOTAL 547

## Por tipo de casos

Comercial		307
Operacional		145
Otros		59
Expedientes TRASS		36

 TOTAL 547

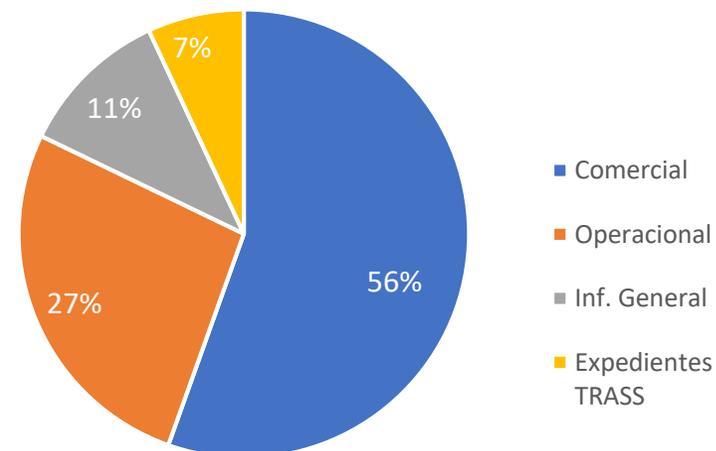
En lo que va del 2023...

**110189 orientaciones**

## Casos operacionales más frecuentes del miércoles 22 de noviembre

OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en conexión domiciliaria	40	28%
Falta de agua en la zona	36	25%
Problemas con alcantarillado	25	17%
Aniego por rotura de tubería de agua	10	7%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	5	3%
Otros	29	20%
<b>TOTAL</b>	<b>145</b>	<b>100%</b>

Tipos de casos atendidos  
(22 noviembre 2023)



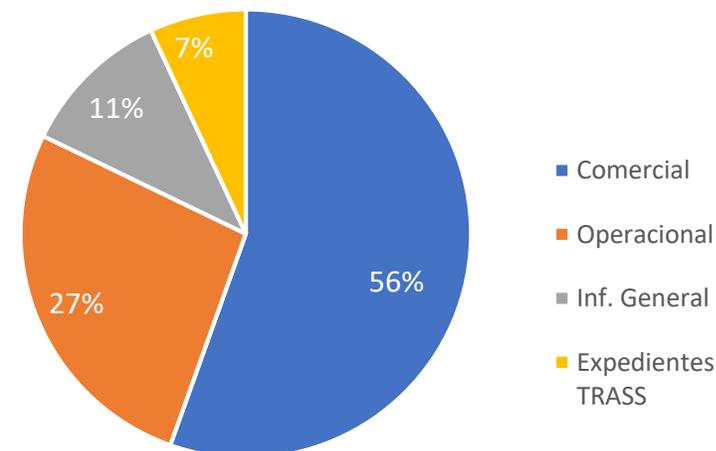
En lo que va de 2023...

**31994 casos** operacionales

## Casos comerciales más frecuentes del miércoles 22 de noviembre

COMERCIALES	N°	%
Consumo elevado	106	35%
Problemas con la facturación	43	14%
Procedimiento de reclamos	43	14%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	36	12%
Pedido de medidor	22	7%
Facturación excesiva	21	7%
Problemas con el acceso al servicio	14	5%
Facturación indebida	11	4%
Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP)	6	2%
Desacuerdo con resolución del TRASS	4	1%
Fraccionamiento D.U. 036-2020	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>307</b>	<b>100%</b>

Tipos de casos atendidos  
(22 noviembre 2023)



En lo que va de 2023...

**56102 casos** comerciales

# Seguimiento a casos operacionales de mayor relevancia (1)

Región	Acción adoptada	Estado
<b>CUSCO</b>  En la emisión del canal de noticias "Latina noticias", se ha indicado el descenso del nivel de agua de la laguna de Piuray, que abastece al 40% de la ciudad del Cusco, ello en base a lo declarado por el Sr. Leonardo Levita dirigente de la comunidad de Piuray, a su vez, indicó que faltan pocos centímetros para que el nivel de agua llegue a la bocatoma y que no se pueda extraer el agua.  (Latina)	<p>Continuando con las acciones de monitoreo del caso reportado el 19.10.23, SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Cusco, se comunicó con la EP SEDA CUSCO, quienes informaron que el nivel de la laguna experimentó una disminución entre los meses de julio y octubre del 2023. No obstante, a partir de noviembre, se han registrado precipitaciones pluviales que contribuirán al incremento del nivel de agua en dicha fuente. Es importante destacar que, aunque estas precipitaciones son beneficiosas, la recuperación total no será inmediata. Se anticipa que se requerirá la continuidad de las lluvias para lograr una recuperación sostenida en el nivel de la fuente de agua.</p> <p>La ODS Cusco continuará con el monitoreo del caso.</p>	<b>PENDIENTE</b>
<b>HUANCAVELICA</b>  Fuga de agua en tubería matriz de 6" de diámetro ubicada en Av. Celestino Manchego Manchego Muñoz del barrio de Santa Ana.  (Redes Sociales)	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Huancavelica, realizó el monitoreo In situ de la reparación de tubería por fuga de agua en tubería matriz de 6" de diámetro, que afectó a 40 conexiones. Durante la inspección, la ODS pudo constatar que el personal de la EP EMAPA HUANCAVELICA S.A se encuentra realizando labores de excavación y reparación en concreto, tierra y otras áreas relevantes para solventar este problema operativo. Como consecuencia de estas acciones, el suministro de agua potable en el área se encuentra temporalmente suspendido.</p> <p>La ODS esta monitoreando el abastecimiento temporal hasta la solución del problema.</p>	<b>PENDIENTE</b>

# Atención por canal de atención del miércoles 22 de noviembre

OFICINA SUNASS									TOTAL	En lo que va de 2023
	Presencial	Telefónico	Redes Sociales	Correo elect.	Mesa partes	Campaña	Prestador	WhatsApp		
Amazonas	1	0	0	0	0	2	0	0	3	810
Áncash - Chimbote	4	3	0	0	0	0	0	0	7	2093
Áncash – Huaraz	2	1	0	0	0	7	0	0	10	1136
Apurímac	1	0	0	0	0	0	0	0	1	500
Arequipa	7	5	0	0	0	14	0	0	26	5662
Ayacucho	3	3	0	0	0	0	0	0	6	1900
Cajamarca	2	2	0	0	0	0	0	0	4	1012
Cusco	0	3	0	0	0	0	0	0	3	2119
Huancavelica	2	0	0	0	0	7	0	0	9	658
Huánuco	0	4	0	0	0	0	0	0	4	1567
Ica	0	4	0	0	0	0	0	0	4	1417
Junín	0	13	0	0	0	0	0	0	13	4076
La Libertad	2	11	0	0	0	0	0	0	13	3436
Lambayeque	8	13	0	0	0	0	19	0	40	4456
Lima Metropolitana y Callao	62	197	0	0	0	0	11	2	272	53437
Lima provincias	9	15	0	0	0	0	0	0	24	4534
Loreto	4	0	0	0	0	0	0	0	4	1178
Madre de Dios	1	3	0	0	0	0	0	0	4	733
Moquegua	3	1	0	0	0	0	0	0	4	887
Pasco	0	1	0	0	0	0	0	0	1	536
Piura	6	47	0	0	0	0	0	1	54	9551
Puno	0	3	0	0	0	0	0	0	3	1183
San Martín	5	0	0	0	0	0	0	0	5	1758
Tacna	12	9	0	0	0	0	0	0	21	3531
Tumbes	0	3	0	0	0	0	0	1	4	1304
Ucayali	6	2	0	0	0	0	0	0	8	715
<b>TOTAL</b>	<b>140</b>	<b>343</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>4</b>	<b>547</b>	<b>110189</b>

## Atención por tipo de casos del miércoles 22 de noviembre

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	TOTAL	En lo que va de 2023
Amazonas	0	3	0	0	3	810
Áncash - Chimbote	1	5	1	0	7	2093
Áncash – Huaraz	3	4	0	3	10	1136
Apurímac	1	0	0	0	1	500
Arequipa	6	18	0	2	26	5662
Ayacucho	3	3	0	0	6	1900
Cajamarca	1	1	1	1	4	1012
Cusco	2	1	0	0	3	2119
Huancavelica	0	3	0	6	9	658
Huánuco	0	3	0	1	4	1567
Ica	3	1	0	0	4	1417
Junín	4	9	0	0	13	4076
La Libertad	5	4	4	0	13	3436
Lambayeque	4	29	1	6	40	4456
Lima Metropolitana y Callao	69	154	26	23	272	53437
Lima provincias	11	9	3	1	24	4534
Loreto	0	4	0	0	4	1178
Madre de Dios	2	2	0	0	4	733
Moquegua	1	3	0	0	4	887
Pasco	1	0	0	0	1	536
Piura	20	27	0	7	54	9551
Puno	2	1	0	0	3	1183
San Martín	0	4	0	1	5	1758
Tacna	3	12	0	6	21	3531
Tumbes	3	1	0	0	4	1304
Ucayali	0	6	0	2	8	715
<b>TOTAL</b>	<b>145</b>	<b>307</b>	<b>36</b>	<b>59</b>	<b>547</b>	<b>110189</b>



# Tipo de casos por EPS (1)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	22 noviembre de 2023					En lo que va de 2023
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	35	108	27	19	189	40619
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	10	48	1	7	66	10470
3	EPS GRAU S.A.	Piura	33	42	0	8	83	12665
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	0	13	0	3	16	5793
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	4	12	0	6	22	3731
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	5	9	4	0	18	3761
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	11	10	0	0	21	3618
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	7	1	0	0	8	2799
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	3	3	0	0	6	2244
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	1	5	1	0	7	2237
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	0	2	0	0	2	1603
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	10	3	0	0	13	1912
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	0	4	0	1	5	1751
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	0	4	0	0	4	1205
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	0	3	2	0	5	1693
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	1	1	1	0	3	868
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	3	1	0	0	4	1411
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	3	1	0	0	4	888
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	1	2	0	0	3	1105
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	0	7	0	2	9	714
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	2	1	0	0	3	814
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	0	1	0	0	1	475
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	2	4	0	0	6	800
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	0	2	0	6	8	459
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	0	1	0	1	2	496

## Tipo de casos por EPS (2)

N°	PRESTADOR	REGIÓN	22 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	1	1	349
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	1	0	0	0	1	382
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	1	0	0	0	1	347
30	EMAPISCO S.A.	Ica	2	0	0	0	2	537
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	1	2	0	0	3	292
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	0	0	0	0	0	244
	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	33
33	EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.	Junín	0	0	0	0	0	188
34	EPSSMU S.A.	Amazonas	0	2	0	0	2	208
35	EPS MARAÑÓN S.R.L.	Cajamarca	0	0	0	1	1	153
36	EPS SEDAJULIACA S.A.	Puno	0	0	0	0	0	223
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	0	1	0	0	1	152
38	EMSAP CHANKA S.A.	Apurímac	0	0	0	0	0	46
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	38
42	EMAPAB S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	39
43	EPS EMAQ S.R.L.	Cusco	1	0	0	0	1	22
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	60
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	16
<b>TOTAL</b>			137	293	36	55	521	108200

## Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

N°	DISTRITO	22 noviembre de 2023					En lo que va de 2023
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	3	13	3	0	19	4083
2	Comas	4	11	2	5	22	4186
3	San Juan De Lurigancho	5	15	2	1	23	4558
4	Villa El Salvador	0	4	2	0	6	1356
5	Independencia	0	2	0	0	2	1371
6	Callao	3	7	2	2	14	2273
7	Puente Piedra	2	2	1	0	5	2015
8	Ate	4	0	1	0	5	1623
9	Ventanilla	1	3	1	1	6	987
10	Santiago De Surco	0	2	2	1	5	815
11	Lima	1	4	0	1	6	1384
12	Carabayllo	3	6	1	2	12	2316
13	Los Olivos	1	9	3	3	16	1989
14	La Victoria	0	3	0	0	3	542
15	Villa María Del Triunfo	4	4	0	0	8	1382
16	La Molina	0	1	0	0	1	595
17	Santa Anita	0	2	0	0	2	376
18	Ancón	1	0	0	0	1	141
19	Bellavista	0	2	3	0	5	463
20	Lurín	0	0	0	0	0	223
21	Breña	0	0	0	1	1	325
22	Rímac	1	1	1	0	3	1158
23	Chorrillos	0	0	0	0	0	743
24	San Bartolo	0	0	0	0	0	52
25	Otros	2	17	3	2	24	5646
TOTAL		35	108	27	19	189	40619

# Tipo de casos fuera del ámbito de EP

en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano

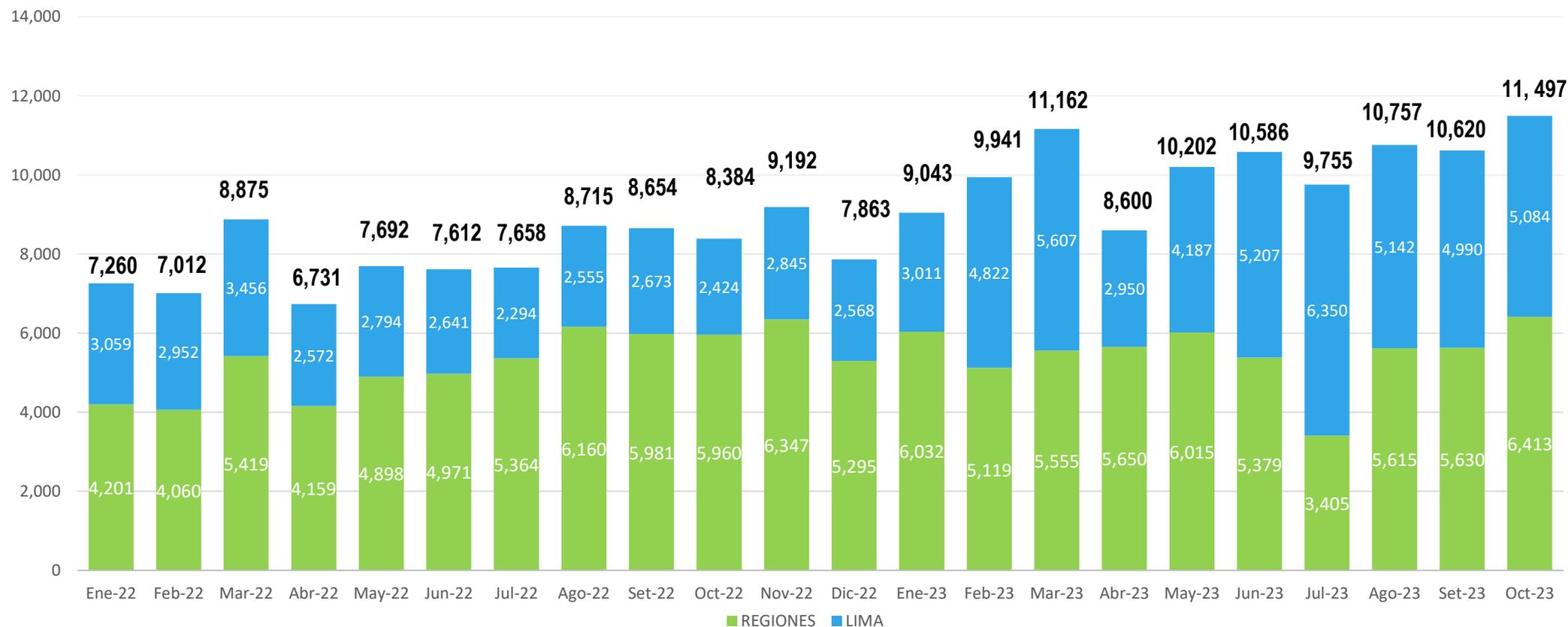


22 noviembre del 2023

Nº	PRESTADOR	OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	En lo que va de 2023
1	ZONAS RURALES	0	3	0	3	6	1298
2	PEQUEÑAS CIUDADES	0	16	0	0	16	490
3	OTRO ÁMBITO URBANO	0	1	0	1	2	201
<b>TOTAL</b>		0	20	0	4	26	<b>1989</b>

# Evolución mensual de atenciones 2022 -2023

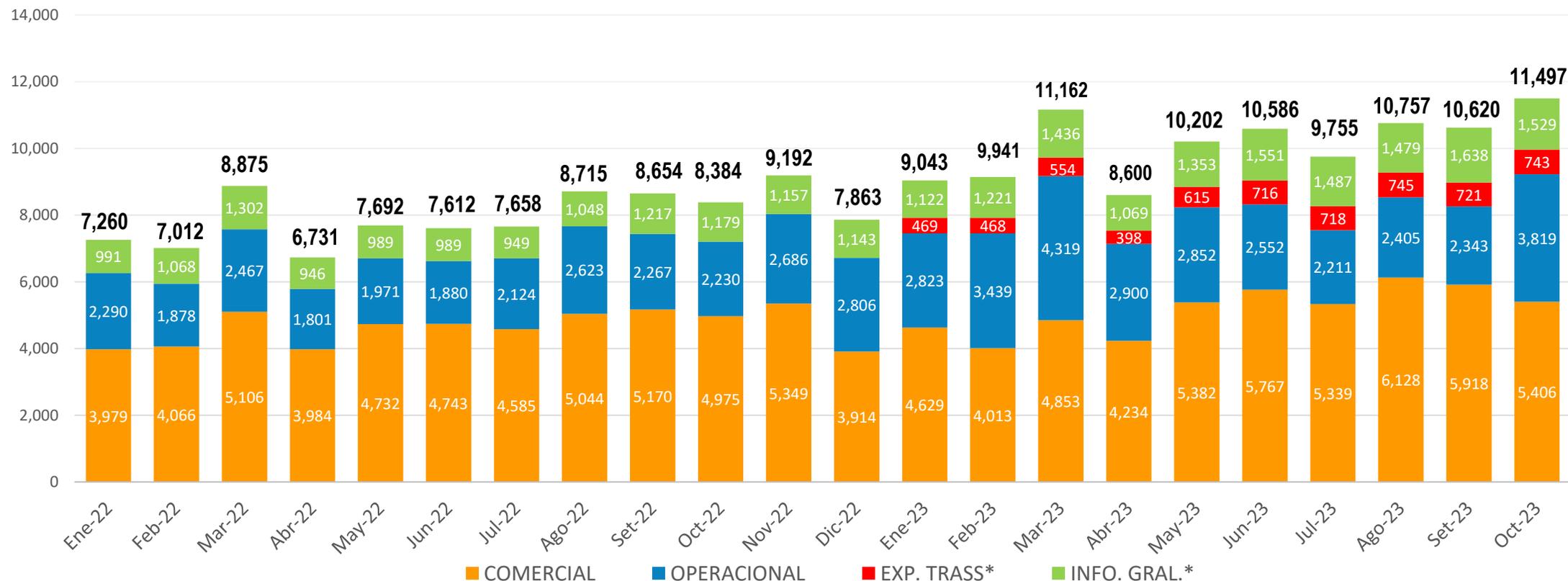
## LIMA | REGIONES 2022 - 2023



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

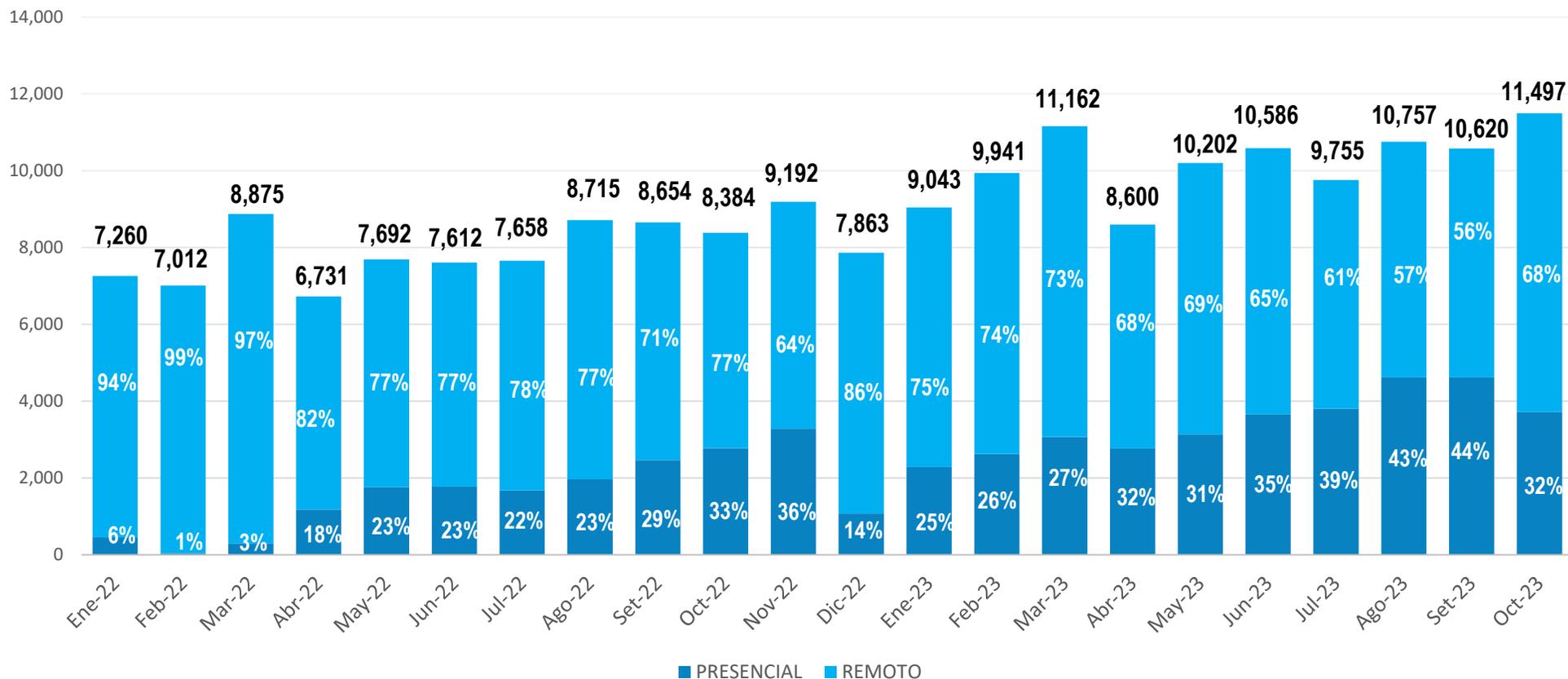
## TIPO DE CASOS 2022-2023



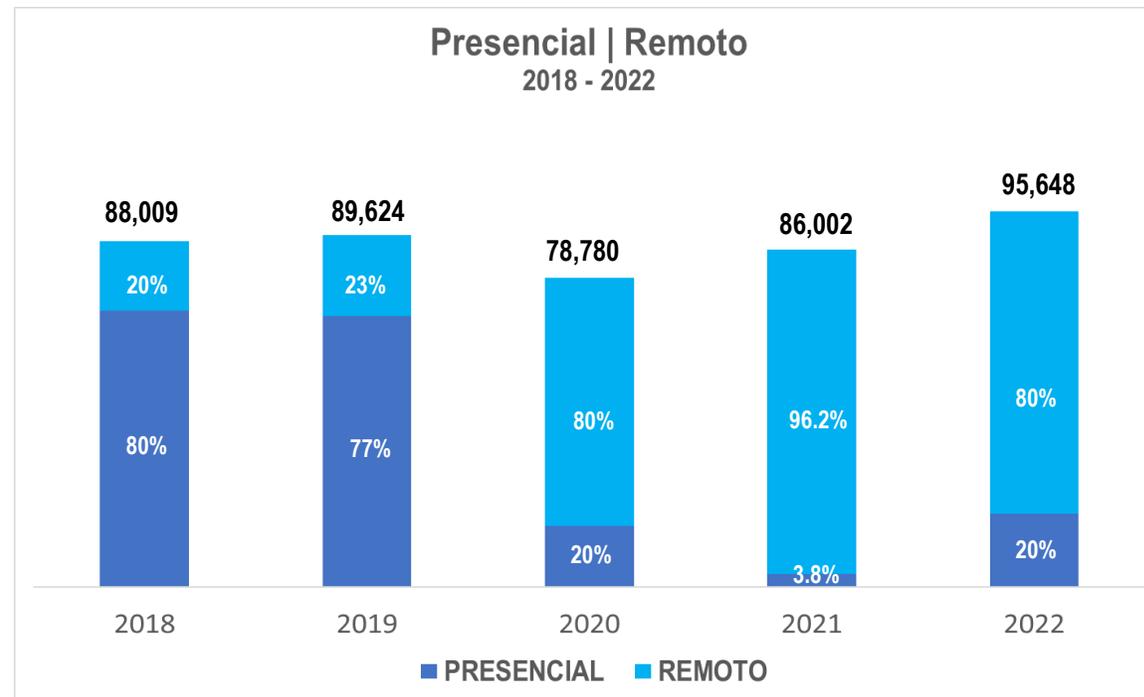
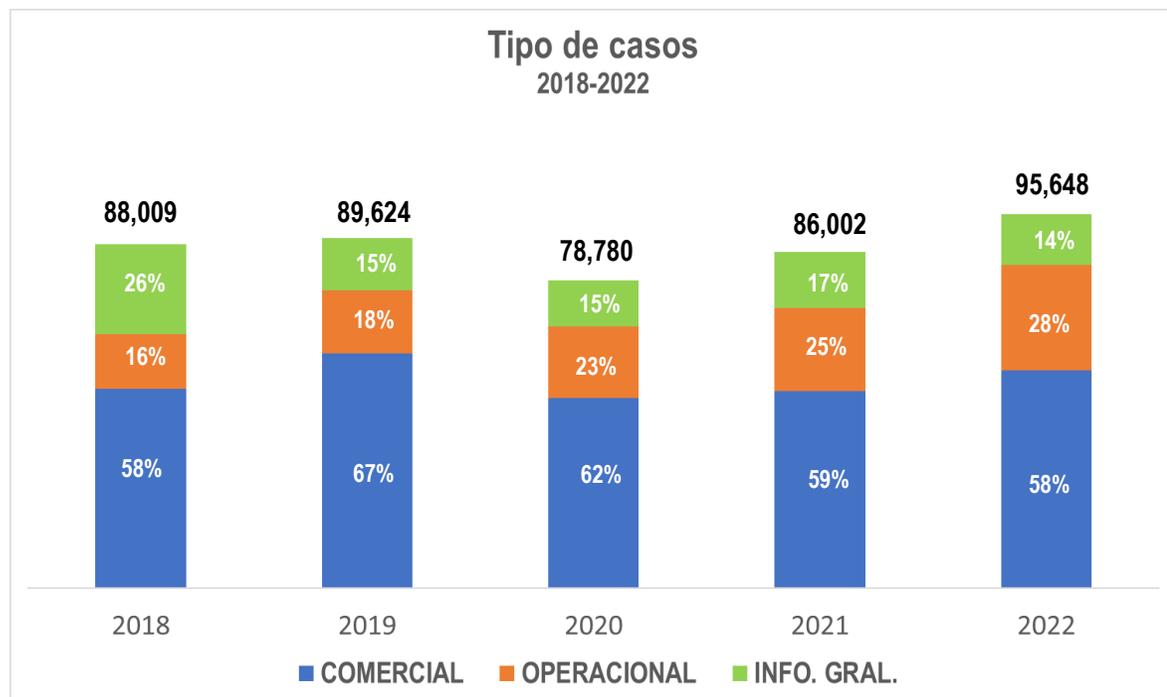
\* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".

# Evolución mensual por modalidad de atención 2022 - 2023

PRESENCIAL | REMOTO  
2022 - 2023



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



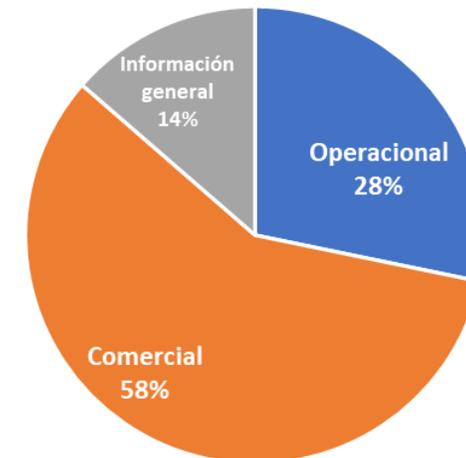
# ***Resultados 2022***

---

# 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%
<b>TOTAL</b>	<b>15530</b>	<b>72678</b>	<b>611</b>	<b>621</b>	<b>1121</b>	<b>1002</b>	<b>2232</b>	<b>1853</b>	<b>95648</b>	<b>86002</b>	<b>11%</b>

# 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
<b>TOTAL</b>	<b>27023</b>	<b>55647</b>	<b>12978</b>	<b>95648</b>



PARA PROBLEMAS OPERATIVOS  
COMUNÍCATE A NUESTRO WHATSAPP



**1 614 31 80**

**FONO SUNASS**



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

Futuro

