

Dirección de Usuarios

Reporte diario de atención a usuarios al 23 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 jueves 23 de noviembre: 503

Oficinas de Sunass

Lima Metropolitana y Callao	243
Piura	55
Arequipa	35
Tacna	22
Lima provincias	21
Ayacucho	17
Lambayeque	16
Áncash - Chimbote	13
La Libertad	12
Cusco	12
Junín	10
Áncash – Huaraz	8
Loreto	6
Ica	5
Huánuco	4
Moquegua	4
Huancavelica	3
Cajamarca	3
Ucayali	3
Amazonas	3
Puno	3
Apurímac	2
San Martín	2
Tumbes	1

TOTAL  503

Por canal

Presencial		85
Telefónico		376
WhatsApp		14
Correo electrónico		3
Mesa de partes		1
Campaña de orientación		6
Campaña en prestador		18
Redes Sociales		0

 TOTAL 503

Por tipo de casos

Comercial		252
Operacional		141
Otros		77
Expedientes TRASS		33

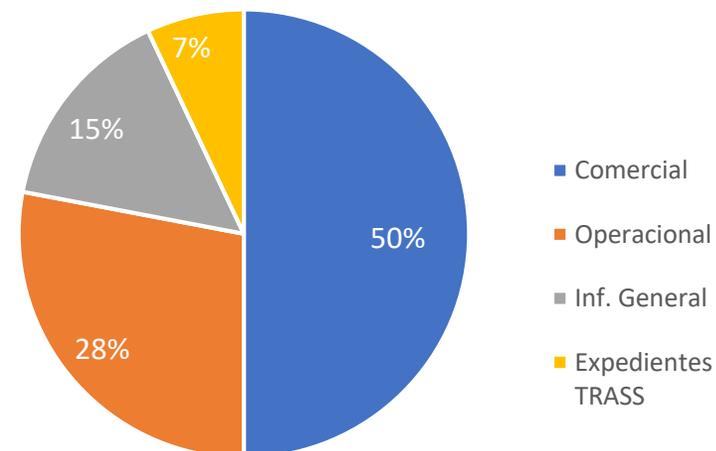
 TOTAL 503

En lo que va del 2023...
110691 orientaciones

Casos operacionales más frecuentes del jueves 23 de noviembre

OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	40	28%
Problemas con alcantarillado	29	21%
Falta de agua en conexión domiciliaria	27	19%
Aniego por rotura de tubería de agua	8	6%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	7	5%
Otros	30	21%
TOTAL	141	100%

Tipos de casos atendidos
(23 noviembre 2023)



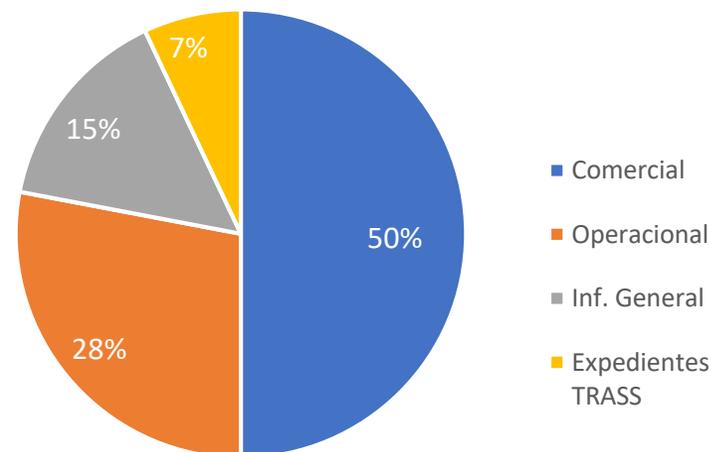
En lo que va de 2023...

32135 casos operacionales

Casos comerciales más frecuentes del jueves 23 de noviembre

COMERCIALES	N°	%
Consumo elevado	85	34%
Procedimiento de reclamos	37	15%
Problemas con la facturación	37	15%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	28	11%
Facturación excesiva	18	7%
Pedido de medidor	13	5%
Facturación indebida	12	5%
Problemas con el acceso al servicio	9	4%
Desacuerdo con resolución del TRASS	8	3%
Información sobre tarifas de agua	2	1%
Fraccionamiento D.U. 036-2020	1	0%
Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP)	1	0%
Incumplimiento de Resolución del TRASS	1	0%
TOTAL	252	100%

Tipos de casos atendidos
(23 noviembre 2023)



En lo que va de 2023...
56353 casos comerciales

Seguimiento a casos operacionales de mayor relevancia (1)

Región	Acción adoptada	Estado
<p>PUNO</p> <p>Puno: Huancané sin agua hace casi una semana. La población de la zona urbana de la provincia de Huancané no cuenta con el servicio de agua potable hace casi una semana. En la ciudad no hay liquido elemento desde el pasado jueves y en la zona alta esta situación se agrava desde el martes.</p> <p>(Pachamama)</p>	<p>Continuando con las acciones de monitoreo del caso reportado el 20.11.23, SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Puno, se apersonó a la localidad de Huancané para entrevistarse con el administrador de la EP NORPUNO, quien manifestó que se produjo una rotura en la línea de conducción antigua de abastecimiento ocasionando pérdidas en las redes de distribución, motivo por el cual el personal técnico se apersonó a la zona en vías de solución de dicho problema, realizando trabajos de mantenimiento y reparación.</p> <p>La ODS Puno brindó orientación respectiva a usuarios afectados y se les informó sobre sus deberes y derechos ante la empresa prestadora. Asimismo, se estará haciendo el seguimiento respectivo hasta la reparación total que estiman que sea el lunes 27.11.23.</p>	<p>PENDIENTE</p>
<p>HUARAZ</p> <p>Ancash: intensas lluvias ocasionan el colapso de buzones de desagüe en distrito de Chaccho. Las intensas lluvias produjeron el colapso de los buzones de desagüe en el barrio San Francisco, del distrito de Chaccho, en la provincia ancashina de Antonio Raimondi.</p> <p>(RSD)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Huaraz, al tomar conocimiento de la incidencia que afectó a 6 usuarios, solicitó información al responsable del Área Técnica Municipal para indagar respecto de los alcances del problema. Informó que ya se están realizando acciones de apoyo a la población afectada y que el servicio de agua potable no fue afectado, ya que actualmente están utilizando las redes de agua potable antiguas.</p> <p>La ODS confirmó que las instancias competentes ya están realizando las acciones que corresponden. Actualmente, conectaron la red afectada a la red matriz, por lo que ya no afectará a más usuarios de dicho sector.</p>	<p>PENDIENTE</p>

Seguimiento a casos operacionales de mayor relevancia (2)

Región	Acción adoptada	Estado
LORETO Loreto: vecinos protestan por desabastecimiento de agua potable. Los vecinos de la intersección de las calles Magdalena del Mar con Las Flores del sector El Terminal, en el distrito de San Juan Bautista, protestaron contra Sedaloreto debido al desabastecimiento del servicio de agua potable en su vecindario. (La Región)	Continuando con las acciones de monitoreo del caso reportado el 27.10.23, SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Loreto, volvió a solicitar información al encargado de la Gerencia de Operaciones de la EP SEDALORETO, Ramiro Ramírez, quien informó que luego de las medidas adoptadas como el cierre de conexiones clandestinas y el bloque de la conexión del usuario que se dedicaba a la venta ilegal del agua, el servicio en el sector se ha normalizado con dos horarios de abastecimiento de 06:00 a 07:00 horas y de 16:00 a 17:00 horas.	FINALIZADO
HUANCAVELICA Fuga de agua en tubería matriz de 6" de diámetro ubicada en Av. Celestino Manchego Manchego Muñoz del barrio de Santa Ana. (Redes Sociales)	Continuando con las acciones de monitoreo del caso reportado el 23.11.23, SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Huancavelica, continua con el monitoreo de la reparación de tubería por fuga de agua en tubería matriz de 6" de diámetro en la Av. Celestino Manchego Muñoz, constatando la culminación de la misma, así como el restablecimiento del servicio de agua potable. Finalmente, la ODS confirmó la atención del caso.	FINALIZADO

Atención por canal de atención del jueves 23 de noviembre

OFICINA SUNASS									TOTAL	En lo que va de 2023
	Presencial	Telefónico	Redes Sociales	Correo elect.	Mesa partes	Campaña	Prestador	WhatsApp		
Amazonas	1	2	0	0	0	0	0	0	3	813
Áncash - Chimbote	0	12	0	0	0	1	0	0	13	2106
Áncash – Huaraz	2	5	0	0	0	0	1	0	8	1144
Apurímac	0	1	0	0	0	0	1	0	2	502
Arequipa	6	21	0	0	0	1	5	2	35	5697
Ayacucho	3	13	0	0	0	0	1	0	17	1917
Cajamarca	0	2	0	0	0	1	0	0	3	1015
Cusco	3	8	0	0	0	0	1	0	12	2131
Huancavelica	1	2	0	0	0	0	0	0	3	661
Huánuco	1	2	0	0	0	0	0	1	4	1571
Ica	1	4	0	0	0	0	0	0	5	1422
Junín	2	5	0	1	0	0	1	1	10	4085
La Libertad	2	9	0	0	0	0	0	1	12	3448
Lambayeque	4	11	0	0	0	0	1	0	16	4472
Lima Metropolitana y Callao	35	193	0	2	0	2	5	6	243	53680
Lima provincias	5	16	0	0	0	0	0	0	21	4555
Loreto	0	5	0	0	0	1	0	0	6	1184
Madre de Dios	0	0	0	0	0	0	0	0	0	733
Moquegua	1	3	0	0	0	0	0	0	4	891
Pasco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	536
Piura	13	40	0	0	1	0	0	1	55	9606
Puno	1	1	0	0	0	0	1	0	3	1186
San Martín	1	1	0	0	0	0	0	0	2	1760
Tacna	1	19	0	0	0	0	1	1	22	3553
Tumbes	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1305
Ucayali	1	1	0	0	0	0	0	1	3	718
TOTAL	85	376	0	3	1	6	18	14	503	110691

Atención por tipo de casos del jueves 23 de noviembre

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	TOTAL	En lo que va de 2023
Amazonas	0	2	0	1	3	813
Áncash - Chimbote	0	8	0	5	13	2106
Áncash – Huaraz	5	1	1	1	8	1144
Apurímac	0	1	0	1	2	502
Arequipa	0	20	1	14	35	5697
Ayacucho	10	5	0	2	17	1917
Cajamarca	2	1	0	0	3	1015
Cusco	5	4	2	1	12	2131
Huancavelica	2	0	0	1	3	661
Huánuco	0	4	0	0	4	1571
Ica	1	1	0	3	5	1422
Junín	4	6	0	0	10	4085
La Libertad	3	1	3	5	12	3448
Lambayeque	5	6	0	5	16	4472
Lima Metropolitana y Callao	62	143	20	18	243	53680
Lima provincias	11	6	2	2	21	4555
Loreto	0	6	0	0	6	1184
Madre de Dios	0	0	0	0	0	733
Moquegua	3	1	0	0	4	891
Pasco	0	0	0	0	0	536
Piura	21	23	1	10	55	9606
Puno	2	1	0	0	3	1186
San Martín	0	2	0	0	2	1760
Tacna	4	9	1	8	22	3553
Tumbes	1	0	0	0	1	1305
Ucayali	0	1	2	0	3	718
TOTAL	141	252	33	77	503	110691



Tipo de casos por EPS (1)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	23 noviembre de 2023					En lo que va de 2023
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	25	74	21	8	146	40765
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	15	46	1	9	71	10541
3	EPS GRAU S.A.	Piura	32	44	0	14	90	12755
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	5	27	3	12	47	5840
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	4	10	2	5	21	3752
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	4	20	5	9	38	3799
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	6	14	0	2	22	3640
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	4	10	3	1	18	2817
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	3	5	0	2	10	2254
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	0	21	1	24	46	2283
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	2	2	0	0	4	1607
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	8	5	1	0	14	1926
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	1	3	0	3	7	1758
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	1	3	0	0	4	1209
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	0	3	0	0	3	1696
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	0	0	0	0	0	868
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	9	0	0	0	9	1420
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	3	7	0	0	10	898
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	0	3	0	1	4	1109
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	0	2	0	0	2	716
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	0	1	0	0	1	815
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	0	0	0	0	0	475
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	3	3	0	0	6	806
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	1	3	0	2	6	465
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	0	1	0	0	1	497

Tipo de casos por EPS (2)

N°	PRESTADOR	REGIÓN	23 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	1	0	1	350
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	382
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	0	1	0	2	3	350
30	EMAPISCO S.A.	Ica	4	0	0	1	5	542
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	0	0	0	0	0	292
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	1	0	0	0	1	245
	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	0	0	2	2	210
35	EPS MARAÑÓN S.R.L.	Cajamarca	1	1	0	0	2	155
36	EPS SEDAJULIACA S.A.	Puno	0	1	0	0	1	224
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	0	0	0	0	0	152
38	EMSAP CHANKA S.A.	Apurímac	1	1	0	0	2	48
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	1	0	0	0	1	39
42	EMAPAB S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	39
43	EPS EMAQ S.R.L.	Cusco	0	0	0	0	0	22
44	EPS RIOJA S.A.	San Martín	0	0	0	0	0	40
45	EMSAPA YAULI LA OROYA S.R.L.	Junín	0	1	0	0	1	61
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	1	0	0	0	1	17
TOTAL			135	312	38	97	600	108800

Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

N°	DISTRITO	23 noviembre de 2023				TOTAL	En lo que va de 2023
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.		
1	San Martín De Porres	2	1	2	3	17	4100
2	Comas	0	7	1	1	9	4195
3	San Juan De Lurigancho	3	12	2	0	17	4575
4	Villa El Salvador	0	4	0	0	4	1360
5	Independencia	2	2	1	0	5	1376
6	Callao	3	1	4	0	17	2290
7	Puente Piedra	4	4	2	0	10	2025
8	Ate	2	4	1	1	8	1631
9	Ventanilla	0	1	1	0	2	989
10	Santiago De Surco	0	3	0	0	3	818
11	Lima	0	1	0	0	1	1385
12	Carabayllo	1	2	1	0	4	2320
13	Los Olivos	2	3	3	1	9	1998
14	La Victoria	0	1	1	0	2	544
15	Villa María Del Triunfo	2	5	0	0	7	1389
16	La Molina	0	2	0	1	3	598
17	Santa Anita	0	0	0	0	0	376
18	Ancón	0	2	0	0	2	143
19	Bellavista	0	1	0	0	1	464
20	Lurín	0	0	0	0	0	223
21	Breña	0	0	0	0	0	325
22	Rímac	0	5	0	0	5	1163
23	Chorrillos	0	2	0	1	3	746
24	San Bartolo	0	0	0	0	0	52
25	Otros	4	11	2	0	17	5663
TOTAL		25	74	21	8	146	40765

Tipo de casos fuera del ámbito de EP

en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano

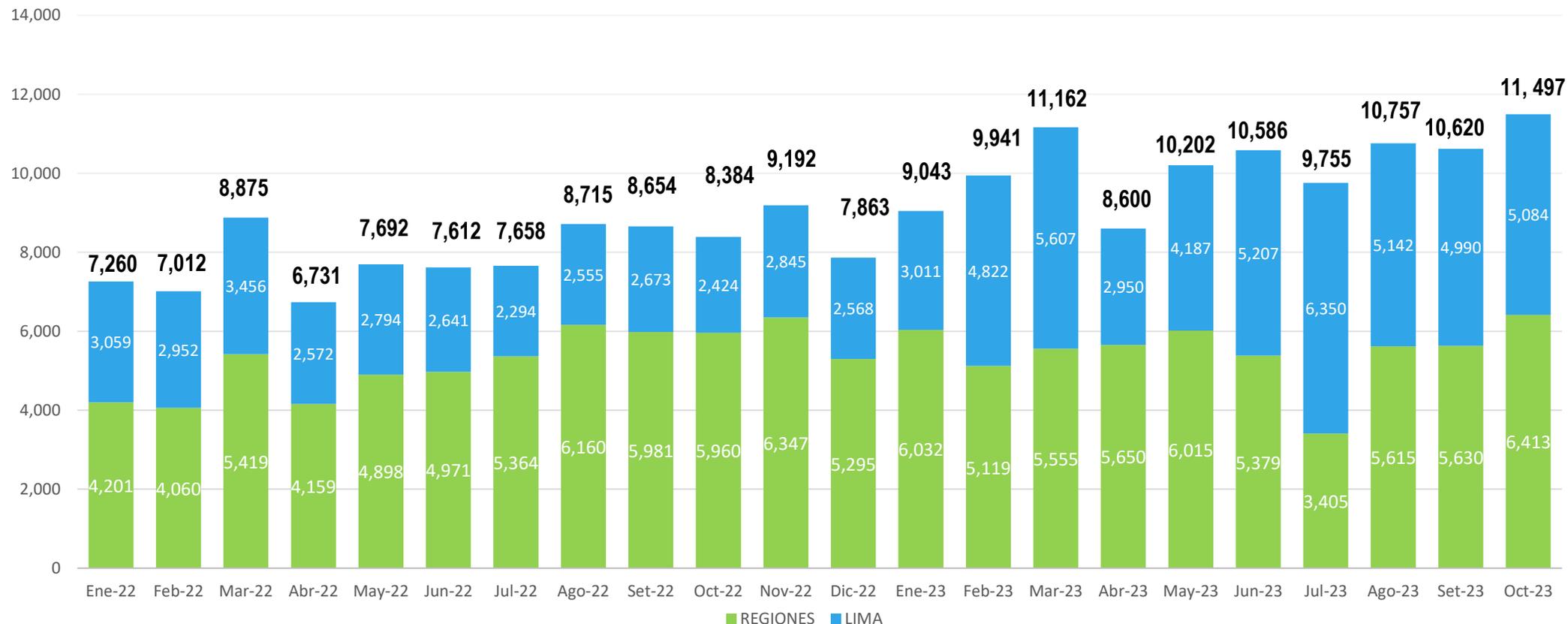


23 noviembre del 2023

Nº	PRESTADOR	OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	En lo que va de 2023
1	ZONAS RURALES	2	0	0	1	3	1301
2	PEQUEÑAS CIUDADES	0	0	0	0	0	490
3	OTRO ÁMBITO URBANO	0	0	0	2	2	203
TOTAL		2	0	0	3	5	1994

Evolución mensual de atenciones 2022 -2023

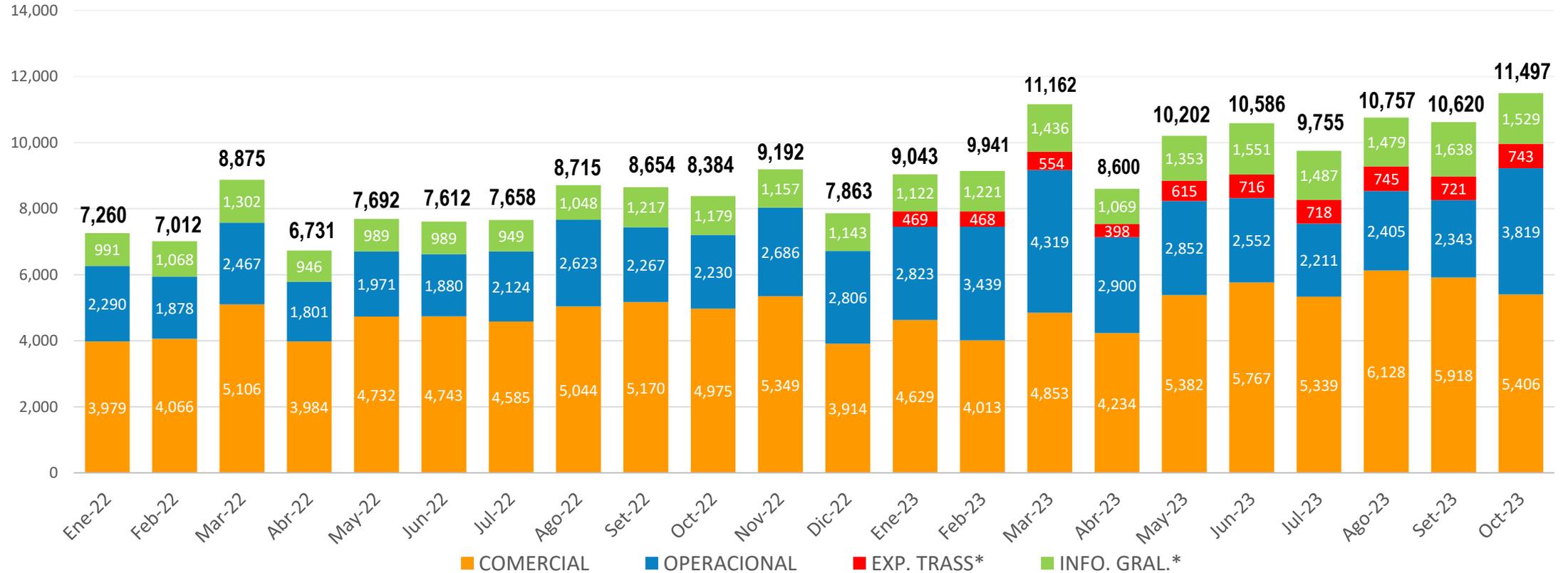
LIMA | REGIONES 2022 - 2023



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

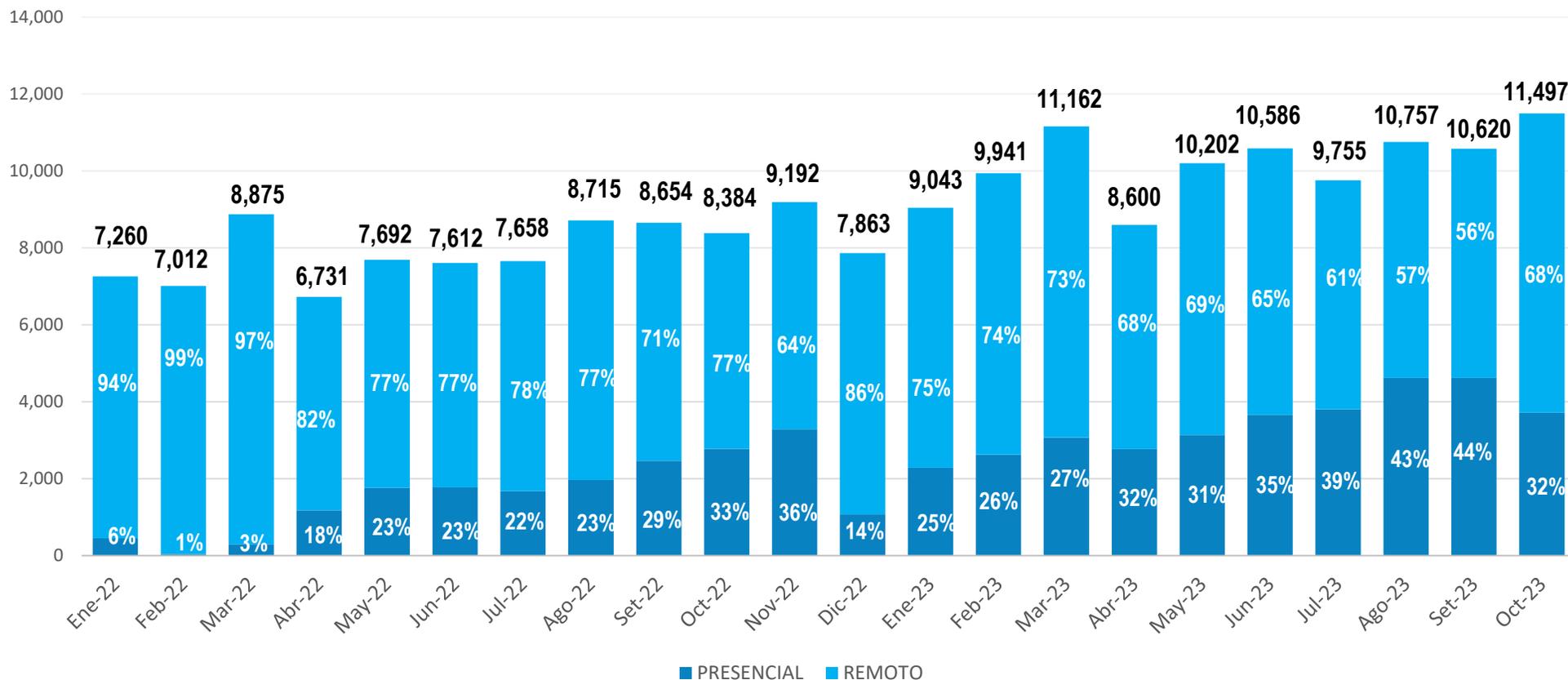
TIPO DE CASOS 2022-2023



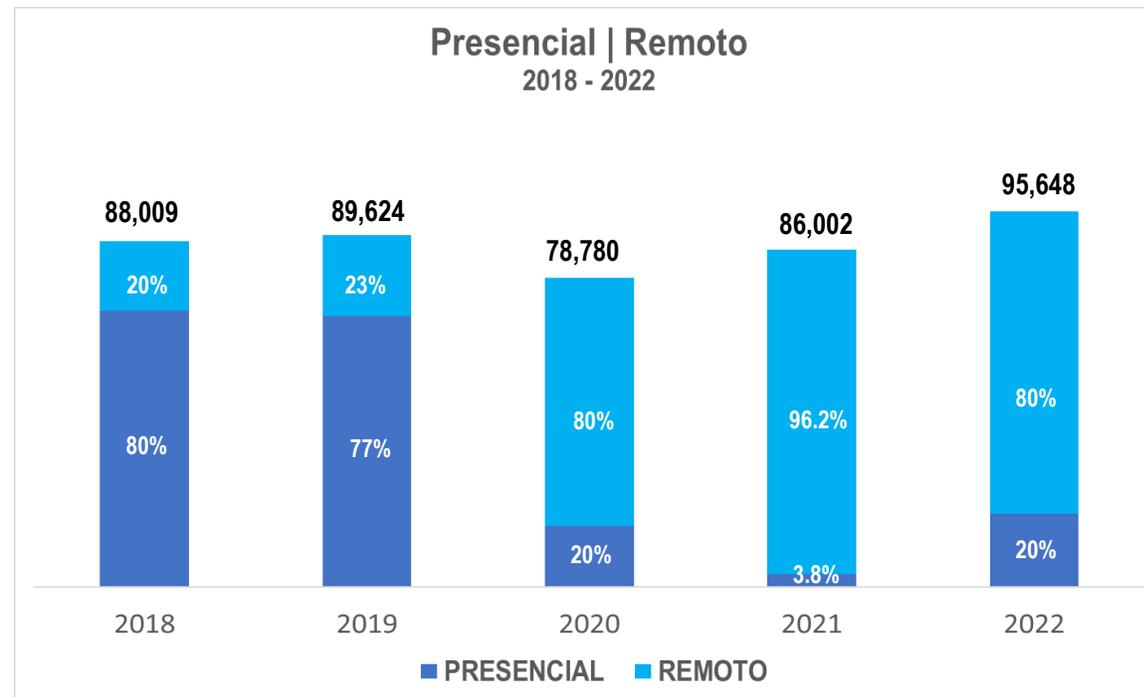
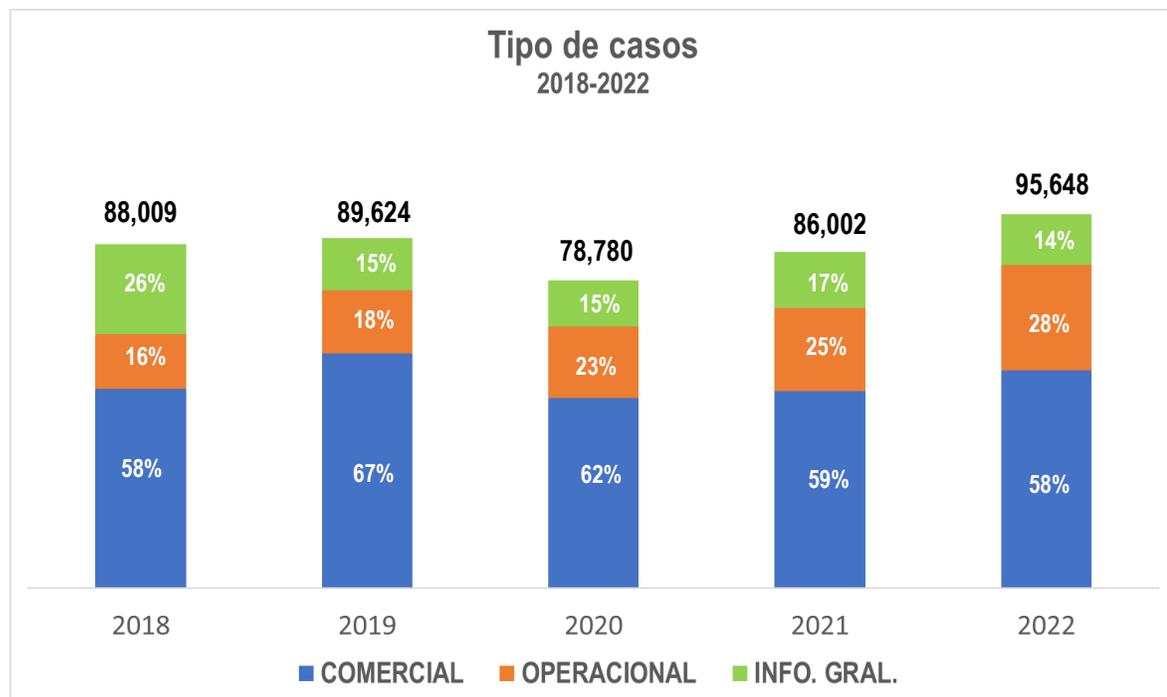
* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".

Evolución mensual por modalidad de atención 2022 - 2023

PRESENCIAL | REMOTO
2022 - 2023



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

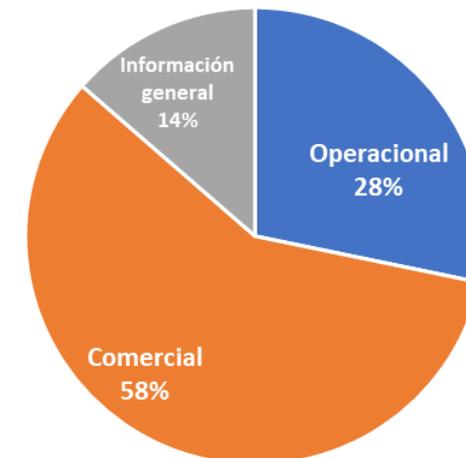


Resultados 2022

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

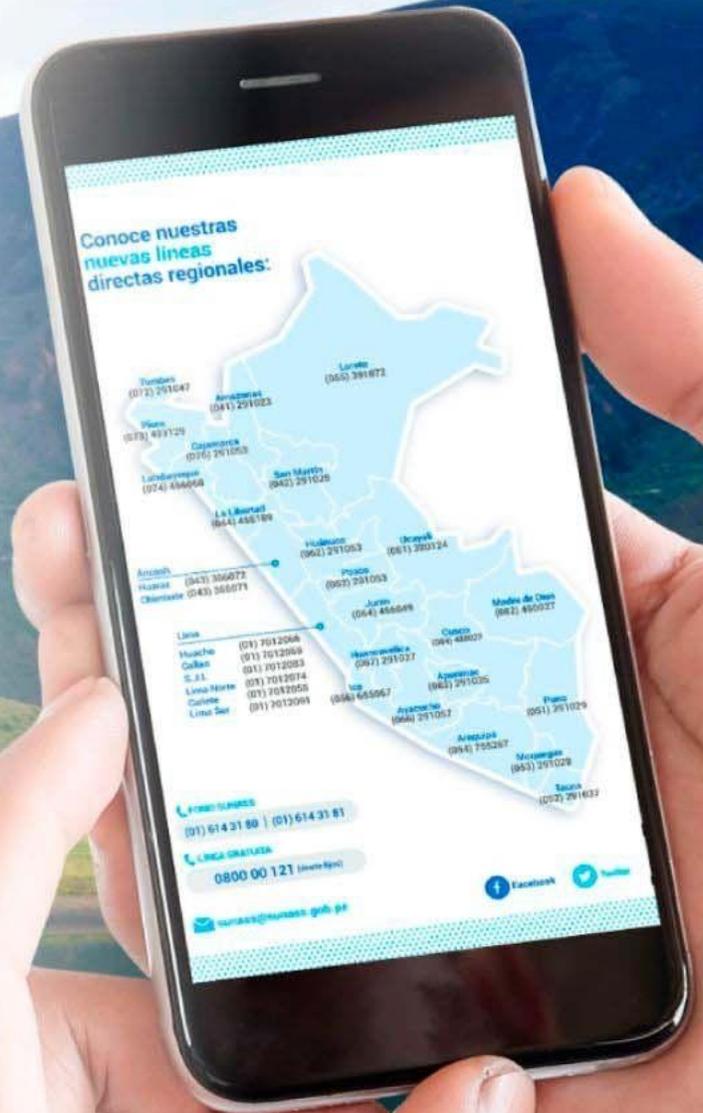


1 614 31 80

FONO SUNASS



NUEVAS LÍNEAS DIRECTAS REGIONALES
Encuéntralas en nuestra web



Futuro