

**Dirección de Usuarios**

# **Reporte diario de atención a usuarios al 25 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 25 de noviembre: 72

| Oficinas de Sunass          |                                                                                      |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Lima Metropolitana y Callao | 64                                                                                   |
| Lima provincias             | 8                                                                                    |
| TOTAL                       |  72 |

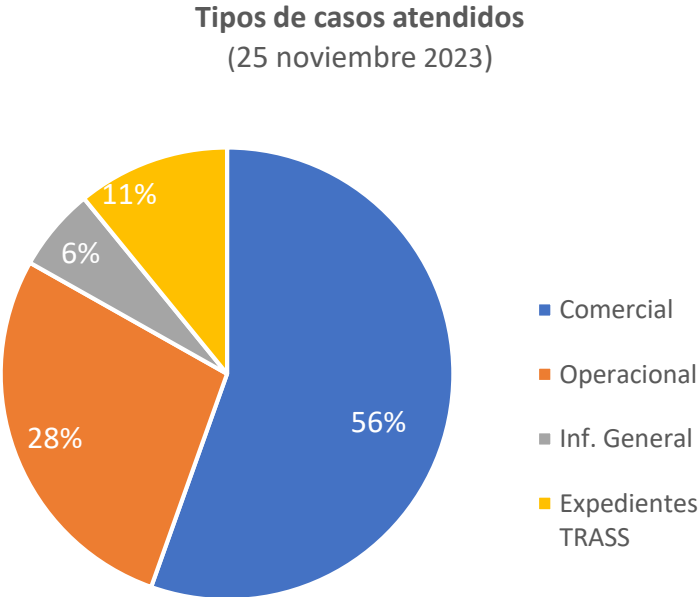
| Por canal                                                                                   |                                                                                     |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Presencial                                                                                  |  | 14 |
| Telefónico                                                                                  |  | 56 |
| WhatsApp                                                                                    |  | 0  |
| Correo electrónico                                                                          |  | 1  |
| Mesa de partes                                                                              |  | 1  |
| Campaña de orientación                                                                      |  | 0  |
| Campaña en prestador                                                                        |  | 0  |
| Redes Sociales                                                                              |  | 0  |
|  TOTAL |                                                                                     | 72 |

| Por tipo de casos                                                                         |                                                                                     |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Comercial                                                                                 |  | 40 |
| Operacional                                                                               |  | 20 |
| Otros                                                                                     |  | 4  |
| Expedientes TRASS                                                                         |  | 8  |
|  TOTAL |                                                                                     | 72 |

En lo que va del 2023...  
**111230 orientaciones**

# Casos operacionales más frecuentes del sábado 25 de noviembre

| OPERACIONALES                               | N°        | %           |
|---------------------------------------------|-----------|-------------|
| Problemas con alcantarillado                | 6         | 30%         |
| Falta de agua en la zona                    | 5         | 25%         |
| Incumplimiento de horario de abastecimiento | 3         | 15%         |
| Aniego por rotura de tubería de agua        | 2         | 10%         |
| Falta de agua en conexión domiciliaria      | 2         | 10%         |
| Monitoreo de restablecimiento del servicio  | 1         | 5%          |
| Información por corte programado            | 1         | 5%          |
| <b>TOTAL</b>                                | <b>20</b> | <b>100%</b> |

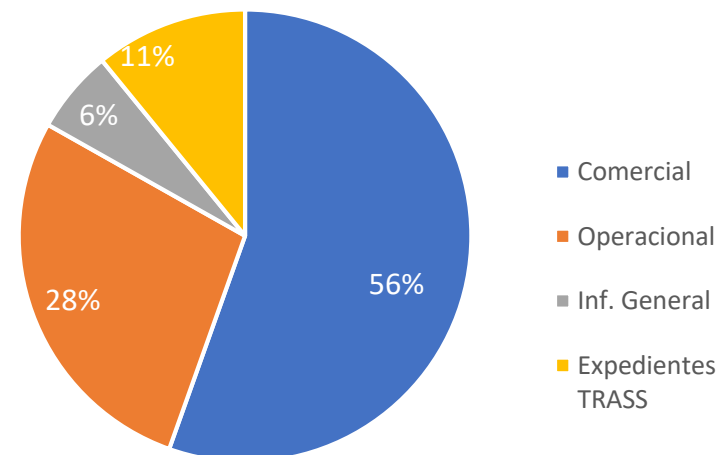


En lo que va de 2023...  
**32268 casos** operacionales

## Casos comerciales más frecuentes del sábado 25 de noviembre

| COMERCIALES                                      | N°        | %           |
|--------------------------------------------------|-----------|-------------|
| Problemas con el acceso al servicio              | 10        | 25%         |
| Consumo elevado                                  | 9         | 23%         |
| Demora reposición del servicio (deuda cancelada) | 7         | 18%         |
| Desacuerdo con resolución del TRASS              | 4         | 10%         |
| Procedimiento de reclamos                        | 3         | 8%          |
| Pedido de medidor                                | 3         | 8%          |
| Problemas con la facturación                     | 2         | 5%          |
| Facturación excesiva                             | 1         | 3%          |
| Facturación indebida                             | 1         | 3%          |
| <b>TOTAL</b>                                     | <b>40</b> | <b>100%</b> |

Tipos de casos atendidos  
(25 noviembre 2023)



En lo que va de 2023...

**56661 casos** comerciales

# Seguimiento a casos operacionales de mayor relevancia (1)

| Región                                                                                                                                         | Acción adoptada                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Estado                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| <p><b>RÍMAC</b></p> <p>Vecinos reportan aniego de desagüe en la Calle 5 Mz. A Lt. 3, Cerro Palomares Rímac.</p> <p><b>(Redes Sociales)</b></p> | <p>SUNASS, a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) Comas, al tomar conocimiento del aniego que afectaba a la Calle 5 mz. A Lt. 3, Cerro Palomares (1 conexión), se contactó con el Equipo de Recolección de Sedapal Comas, quienes informaron que el aniego fue debido a una rotura en la tubería principal del sistema de alcantarillado.</p> <p>En respuesta, el personal de la contratista ACEA Lima Norte se encuentra presente en el lugar para ejecutar las labores de reparación necesarias. Además, se identificó un predio en la zona por donde ingresaron las aguas servidas, el cual será sometido a una limpieza y desinfección correspondiente.</p> <p>La OAU Comas estará realizando un seguimiento continuo del caso.</p> | <p><b>PENDIENTE</b></p> |

# Atención por canal de atención del sábado 25 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         | 816                  |
| Áncash - Chimbote           | 0                                                                                            | 0                                                                                            | 0                                                                                                  | 0                                                                                                 | 0                                                                                               | 0                                                                                           | 0                                                                                             | 0                                                                                            | 0         | 2113                 |
| Áncash – Huaraz             | 0                                                                                            | 0                                                                                            | 0                                                                                                  | 0                                                                                                 | 0                                                                                               | 0                                                                                           | 0                                                                                             | 0                                                                                            | 0         | 1156                 |
| Apurímac                    | 0                                                                                            | 0                                                                                            | 0                                                                                                  | 0                                                                                                 | 0                                                                                               | 0                                                                                           | 0                                                                                             | 0                                                                                            | 0         | 507                  |
| Arequipa                    | 0                                                                                            | 0                                                                                            | 0                                                                                                  | 0                                                                                                 | 0                                                                                               | 0                                                                                           | 0                                                                                             | 0                                                                                            | 0         | 5715                 |
| Ayacucho                    | 0                                                                                            | 0                                                                                            | 0                                                                                                  | 0                                                                                                 | 0                                                                                               | 0                                                                                           | 0                                                                                             | 0                                                                                            | 0         | 1933                 |
| Cajamarca                   | 0                                                                                            | 0                                                                                            | 0                                                                                                  | 0                                                                                                 | 0                                                                                               | 0                                                                                           | 0                                                                                             | 0                                                                                            | 0         | 1017                 |
| Cusco                       | 0                                                                                            | 0                                                                                            | 0                                                                                                  | 0                                                                                                 | 0                                                                                               | 0                                                                                           | 0                                                                                             | 0                                                                                            | 0         | 2147                 |
| Huancavelica                | 0                                                                                            | 0                                                                                            | 0                                                                                                  | 0                                                                                                 | 0                                                                                               | 0                                                                                           | 0                                                                                             | 0                                                                                            | 0         | 663                  |
| Huánuco                     | 0                                                                                            | 0                                                                                            | 0                                                                                                  | 0                                                                                                 | 0                                                                                               | 0                                                                                           | 0                                                                                             | 0                                                                                            | 0         | 1575                 |
| Ica                         | 0                                                                                            | 0                                                                                            | 0                                                                                                  | 0                                                                                                 | 0                                                                                               | 0                                                                                           | 0                                                                                             | 0                                                                                            | 0         | 1425                 |
| Junín                       | 0                                                                                            | 0                                                                                            | 0                                                                                                  | 0                                                                                                 | 0                                                                                               | 0                                                                                           | 0                                                                                             | 0                                                                                            | 0         | 4101                 |
| La Libertad                 | 0                                                                                            | 0                                                                                            | 0                                                                                                  | 0                                                                                                 | 0                                                                                               | 0                                                                                           | 0                                                                                             | 0                                                                                            | 0         | 3456                 |
| Lambayeque                  | 0                                                                                            | 0                                                                                            | 0                                                                                                  | 0                                                                                                 | 0                                                                                               | 0                                                                                           | 0                                                                                             | 0                                                                                            | 0         | 4488                 |
| Lima Metropolitana y Callao | 13                                                                                           | 50                                                                                           | 0                                                                                                  | 0                                                                                                 | 1                                                                                               | 0                                                                                           | 0                                                                                             | 0                                                                                            | 64        | 53986                |
| Lima provincias             | 1                                                                                            | 6                                                                                            | 0                                                                                                  | 1                                                                                                 | 0                                                                                               | 0                                                                                           | 0                                                                                             | 0                                                                                            | 8         | 4584                 |
| Loreto                      | 0                                                                                            | 0                                                                                            | 0                                                                                                  | 0                                                                                                 | 0                                                                                               | 0                                                                                           | 0                                                                                             | 0                                                                                            | 0         | 1190                 |
| Madre de Dios               | 0                                                                                            | 0                                                                                            | 0                                                                                                  | 0                                                                                                 | 0                                                                                               | 0                                                                                           | 0                                                                                             | 0                                                                                            | 0         | 734                  |
| Moquegua                    | 0                                                                                            | 0                                                                                            | 0                                                                                                  | 0                                                                                                 | 0                                                                                               | 0                                                                                           | 0                                                                                             | 0                                                                                            | 0         | 891                  |
| Pasco                       | 0                                                                                            | 0                                                                                            | 0                                                                                                  | 0                                                                                                 | 0                                                                                               | 0                                                                                           | 0                                                                                             | 0                                                                                            | 0         | 537                  |
| Piura                       | 0                                                                                            | 0                                                                                            | 0                                                                                                  | 0                                                                                                 | 0                                                                                               | 0                                                                                           | 0                                                                                             | 0                                                                                            | 0         | 9637                 |
| Puno                        | 0                                                                                            | 0                                                                                            | 0                                                                                                  | 0                                                                                                 | 0                                                                                               | 0                                                                                           | 0                                                                                             | 0                                                                                            | 0         | 1192                 |
| San Martín                  | 0                                                                                            | 0                                                                                            | 0                                                                                                  | 0                                                                                                 | 0                                                                                               | 0                                                                                           | 0                                                                                             | 0                                                                                            | 0         | 1766                 |
| Tacna                       | 0                                                                                            | 0                                                                                            | 0                                                                                                  | 0                                                                                                 | 0                                                                                               | 0                                                                                           | 0                                                                                             | 0                                                                                            | 0         | 3570                 |
| Tumbes                      | 0                                                                                            | 0                                                                                            | 0                                                                                                  | 0                                                                                                 | 0                                                                                               | 0                                                                                           | 0                                                                                             | 0                                                                                            | 0         | 1307                 |
| Ucayali                     | 0                                                                                            | 0                                                                                            | 0                                                                                                  | 0                                                                                                 | 0                                                                                               | 0                                                                                           | 0                                                                                             | 0                                                                                            | 0         | 724                  |
| <b>TOTAL</b>                | <b>14</b>                                                                                    | <b>56</b>                                                                                    | <b>0</b>                                                                                           | <b>1</b>                                                                                          | <b>1</b>                                                                                        | <b>0</b>                                                                                    | <b>0</b>                                                                                      | <b>0</b>                                                                                     | <b>72</b> | <b>111230</b>        |

## Atención por tipo de casos del sábado 25 de noviembre

| OFICINA SUNASS              |  Operacional |  Comercial |  TRASS |  INFO. GRAL. | TOTAL     | En lo que va de 2023 |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------|
| Amazonas                    | 0                                                                                             | 0                                                                                           | 0                                                                                       | 0                                                                                               | 0         | 816                  |
| Áncash - Chimbote           | 0                                                                                             | 0                                                                                           | 0                                                                                       | 0                                                                                               | 0         | 2113                 |
| Áncash – Huaraz             | 0                                                                                             | 0                                                                                           | 0                                                                                       | 0                                                                                               | 0         | 1156                 |
| Apurímac                    | 0                                                                                             | 0                                                                                           | 0                                                                                       | 0                                                                                               | 0         | 507                  |
| Arequipa                    | 0                                                                                             | 0                                                                                           | 0                                                                                       | 0                                                                                               | 0         | 5715                 |
| Ayacucho                    | 0                                                                                             | 0                                                                                           | 0                                                                                       | 0                                                                                               | 0         | 1933                 |
| Cajamarca                   | 0                                                                                             | 0                                                                                           | 0                                                                                       | 0                                                                                               | 0         | 1017                 |
| Cusco                       | 0                                                                                             | 0                                                                                           | 0                                                                                       | 0                                                                                               | 0         | 2147                 |
| Huancavelica                | 0                                                                                             | 0                                                                                           | 0                                                                                       | 0                                                                                               | 0         | 663                  |
| Huánuco                     | 0                                                                                             | 0                                                                                           | 0                                                                                       | 0                                                                                               | 0         | 1575                 |
| Ica                         | 0                                                                                             | 0                                                                                           | 0                                                                                       | 0                                                                                               | 0         | 1425                 |
| Junín                       | 0                                                                                             | 0                                                                                           | 0                                                                                       | 0                                                                                               | 0         | 4101                 |
| La Libertad                 | 0                                                                                             | 0                                                                                           | 0                                                                                       | 0                                                                                               | 0         | 3456                 |
| Lambayeque                  | 0                                                                                             | 0                                                                                           | 0                                                                                       | 0                                                                                               | 0         | 4488                 |
| Lima Metropolitana y Callao | 16                                                                                            | 37                                                                                          | 8                                                                                       | 3                                                                                               | 64        | 53986                |
| Lima provincias             | 4                                                                                             | 3                                                                                           | 0                                                                                       | 1                                                                                               | 8         | 4584                 |
| Loreto                      | 0                                                                                             | 0                                                                                           | 0                                                                                       | 0                                                                                               | 0         | 1190                 |
| Madre de Dios               | 0                                                                                             | 0                                                                                           | 0                                                                                       | 0                                                                                               | 0         | 734                  |
| Moquegua                    | 0                                                                                             | 0                                                                                           | 0                                                                                       | 0                                                                                               | 0         | 891                  |
| Pasco                       | 0                                                                                             | 0                                                                                           | 0                                                                                       | 0                                                                                               | 0         | 537                  |
| Piura                       | 0                                                                                             | 0                                                                                           | 0                                                                                       | 0                                                                                               | 0         | 9637                 |
| Puno                        | 0                                                                                             | 0                                                                                           | 0                                                                                       | 0                                                                                               | 0         | 1192                 |
| San Martín                  | 0                                                                                             | 0                                                                                           | 0                                                                                       | 0                                                                                               | 0         | 1766                 |
| Tacna                       | 0                                                                                             | 0                                                                                           | 0                                                                                       | 0                                                                                               | 0         | 3570                 |
| Tumbes                      | 0                                                                                             | 0                                                                                           | 0                                                                                       | 0                                                                                               | 0         | 1307                 |
| Ucayali                     | 0                                                                                             | 0                                                                                           | 0                                                                                       | 0                                                                                               | 0         | 724                  |
| <b>TOTAL</b>                | <b>20</b>                                                                                     | <b>40</b>                                                                                   | <b>8</b>                                                                                | <b>4</b>                                                                                        | <b>72</b> | <b>111230</b>        |



## Tipo de casos por EPS (1)

| Nº | PRESTADOR                                            | REGIÓN        | 25 noviembre de 2023 |           |            |            |       | En lo que va de 2023 |
|----|------------------------------------------------------|---------------|----------------------|-----------|------------|------------|-------|----------------------|
|    |                                                      |               | OPERACIONAL          | COMERCIAL | EXP. TRASS | INF. GRAL. | TOTAL |                      |
| 1  | SEDAPAL                                              | Lima          | 7                    | 33        | 8          | 1          | 49    | 40969                |
| 2  | EPSEL S.A.                                           | Lambayeque    | 4                    | 3         | 0          | 1          | 8     | 10584                |
| 3  | EPS GRAU S.A.                                        | Piura         | 1                    | 0         | 0          | 0          | 1     | 12815                |
| 4  | SEDAPAR S.A.                                         | Arequipa      | 0                    | 0         | 0          | 0          | 0     | 5863                 |
| 5  | EPS TACNA S.A.                                       | Tacna         | 0                    | 1         | 0          | 0          | 1     | 3775                 |
| 6  | SEDALIB S.A.                                         | La Libertad   | 0                    | 0         | 0          | 0          | 0     | 3815                 |
| 7  | SEDAM HUANCAYO S.A.                                  | Junín         | 0                    | 0         | 0          | 0          | 0     | 3660                 |
| 8  | SEDA CUSCO S.A.                                      | Cusco         | 1                    | 0         | 0          | 0          | 1     | 2837                 |
| 9  | SEDA AYACUCHO S.A.                                   | Ayacucho      | 1                    | 0         | 0          | 0          | 1     | 2273                 |
| 10 | SEDACHIMBOTE S.A.                                    | Ancash        | 0                    | 0         | 0          | 1          | 1     | 2291                 |
| 11 | SEDA HUANUCO S.A.                                    | Huánuco       | 0                    | 0         | 0          | 0          | 0     | 1611                 |
| 12 | EMAPA CAÑETE S.A.                                    | Lima          | 4                    | 1         | 0          | 1          | 6     | 1942                 |
| 13 | EMAPA SAN MARTIN S.A.                                | San Martín    | 0                    | 0         | 0          | 0          | 0     | 1763                 |
| 14 | EPS SEDALORETO S.A.                                  | Loreto        | 0                    | 1         | 0          | 0          | 1     | 1216                 |
| 15 | EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.                         | Lima          | 0                    | 0         | 0          | 0          | 0     | 1704                 |
| 16 | EPS SEDACAJ S.A.                                     | Cajamarca     | 0                    | 0         | 0          | 0          | 0     | 870                  |
| 17 | UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.) | Tumbes        | 0                    | 0         | 0          | 0          | 0     | 1422                 |
| 18 | EMSAPUNO S.A.                                        | Puno          | 0                    | 0         | 0          | 0          | 0     | 903                  |
| 19 | EPS CHAVIN S.A.                                      | Ancash        | 0                    | 0         | 0          | 0          | 0     | 1121                 |
| 20 | EMAPACOP S.A.                                        | Ucayali       | 0                    | 0         | 0          | 0          | 0     | 723                  |
| 21 | EPS EMAPICA S.A.                                     | Ica           | 0                    | 0         | 0          | 0          | 0     | 818                  |
| 22 | EPS EMAPAT S.A.                                      | Madre de Dios | 0                    | 0         | 0          | 0          | 0     | 475                  |
| 23 | EPS MOQUEGUA S.A.                                    | Moquegua      | 0                    | 0         | 0          | 0          | 0     | 806                  |
| 24 | EMAPA HUANCVELICA S.A.                               | Huancavelica  | 0                    | 0         | 0          | 0          | 0     | 467                  |
| 25 | EMUSAP S.A.                                          | Amazonas      | 0                    | 0         | 0          | 0          | 0     | 498                  |

## Tipo de casos por EPS (2)

| Nº    | PRESTADOR                      | REGIÓN     | 25 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     | 351                  |
| 28    | EMAPA PASCO S.A.               | Pasco      | 0                    | 0         | 0          | 0          | 0     | 382                  |
| 29    | EMUSAP ABANCAY S.A.            | Apurímac   | 0                    | 0         | 0          | 0          | 0     | 356                  |
| 30    | EMAPISCO S.A.                  | Ica        | 2                    | 0         | 0          | 0          | 2     | 550                  |
| 31    | EMAPA HUARAL S.A.              | Lima       | 0                    | 0         | 0          | 0          | 0     | 295                  |
| 32    | EPS SELVA CENTRAL S.A.         | Junín      | 0                    | 0         | 0          | 0          | 0     | 247                  |
|       | 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          | 0          | 0     | 210                  |
| 35    | EPS MARAÑÓN S.R.L.             | Cajamarca  | 0                    | 0         | 0          | 0          | 0     | 157                  |
| 36    | EPS SEDA JULIACA S.A.          | Puno       | 0                    | 0         | 0          | 0          | 0     | 224                  |
| 37    | EPS ILO S.A.                   | Moquegua   | 0                    | 0         | 0          | 0          | 0     | 152                  |
| 38    | EMSAP CHANKA S.A.              | Apurímac   | 0                    | 0         | 0          | 0          | 0     | 48                   |
| 39    | EPS SIERRA CENTRAL S.R.L.      | Junín      | 0                    | 1         | 0          | 0          | 1     | 90                   |
| 40    | EPS MOYOBAMBA S.A.             | San Martín | 0                    | 0         | 0          | 0          | 0     | 36                   |
| 41    | EPS NOR PUNO S.A.              | Puno       | 0                    | 0         | 0          | 0          | 0     | 41                   |
| 42    | EMAPAB S.A.                    | Amazonas   | 0                    | 0         | 0          | 0          | 0     | 41                   |
| 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                    | 0         | 0          | 0          | 0     | 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       | 0                    | 0         | 0          | 0          | 0     | 17                   |
| TOTAL |                                |            | 20                   | 40        | 8          | 4          | 72    | 109338               |

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

| Nº    | DISTRITO                | 25 noviembre de 2023 |           |            |            |       | En lo que va de 2023 |
|-------|-------------------------|----------------------|-----------|------------|------------|-------|----------------------|
|       |                         | OPERACIONAL          | COMERCIAL | EXP. TRASS | INF. GRAL. | TOTAL |                      |
| 1     | San Martín De Porres    | 0                    | 3         | 0          | 0          | 3     | 4111                 |
| 2     | Comas                   | 1                    | 3         | 1          | 0          | 5     | 4219                 |
| 3     | San Juan De Lurigancho  | 1                    | 13        | 1          | 1          | 16    | 4631                 |
| 4     | Villa El Salvador       | 0                    | 2         | 0          | 0          | 2     | 1365                 |
| 5     | Independencia           | 1                    | 1         | 0          | 0          | 2     | 1381                 |
| 6     | Callao                  | 0                    | 0         | 1          | 0          | 1     | 2299                 |
| 7     | Puente Piedra           | 1                    | 1         | 0          | 0          | 2     | 2034                 |
| 8     | Ate                     | 0                    | 0         | 0          | 0          | 0     | 1635                 |
| 9     | Ventanilla              | 0                    | 1         | 0          | 0          | 1     | 994                  |
| 10    | Santiago De Surco       | 0                    | 2         | 0          | 0          | 2     | 821                  |
| 11    | Lima                    | 0                    | 1         | 1          | 0          | 2     | 1390                 |
| 12    | Carabayllo              | 0                    | 1         | 0          | 0          | 1     | 2326                 |
| 13    | Los Olivos              | 0                    | 0         | 2          | 0          | 2     | 2004                 |
| 14    | La Victoria             | 0                    | 0         | 0          | 0          | 0     | 547                  |
| 15    | Villa María Del Triunfo | 0                    | 0         | 0          | 0          | 0     | 1397                 |
| 16    | La Molina               | 0                    | 0         | 0          | 0          | 0     | 598                  |
| 17    | Santa Anita             | 0                    | 0         | 0          | 0          | 0     | 376                  |
| 18    | Ancón                   | 0                    | 0         | 0          | 0          | 0     | 143                  |
| 19    | Bellavista              | 0                    | 0         | 0          | 0          | 0     | 466                  |
| 20    | Lurín                   | 0                    | 0         | 0          | 0          | 0     | 224                  |
| 21    | Breña                   | 0                    | 0         | 0          | 0          | 0     | 328                  |
| 22    | Rímac                   | 1                    | 2         | 1          | 0          | 4     | 1170                 |
| 23    | Chorrillos              | 0                    | 0         | 0          | 0          | 0     | 747                  |
| 24    | San Bartolo             | 0                    | 0         | 0          | 0          | 0     | 52                   |
| 25    | Otros                   | 2                    | 3         | 1          | 0          | 6     | 5694                 |
| TOTAL |                         | 7                    | 33        | 8          | 1          | 49    | 40969                |

# Tipo de casos fuera del ámbito de EP

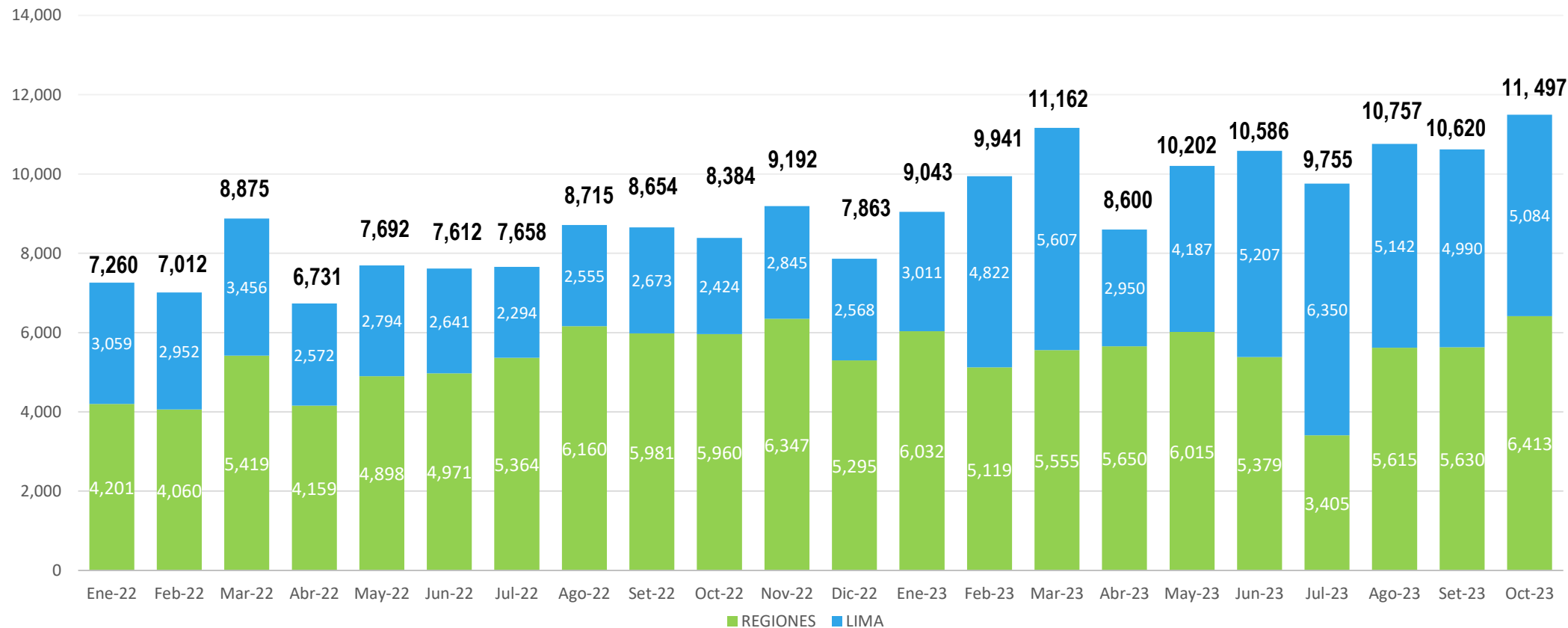
en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano



| 25 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          | 0     | 1302                 |
| 2                     | PEQUEÑAS CIUDADES  | 0           | 0 | 0         | 0          | 0          | 0     | 490                  |
| 3                     | OTRO ÁMBITO URBANO | 0           | 0 | 0         | 0          | 0          | 0     | 203                  |
| TOTAL                 |                    | 0           | 0 | 0         | 0          | 0          | 0     | 1995                 |

# Evolución mensual de atenciones 2022 -2023

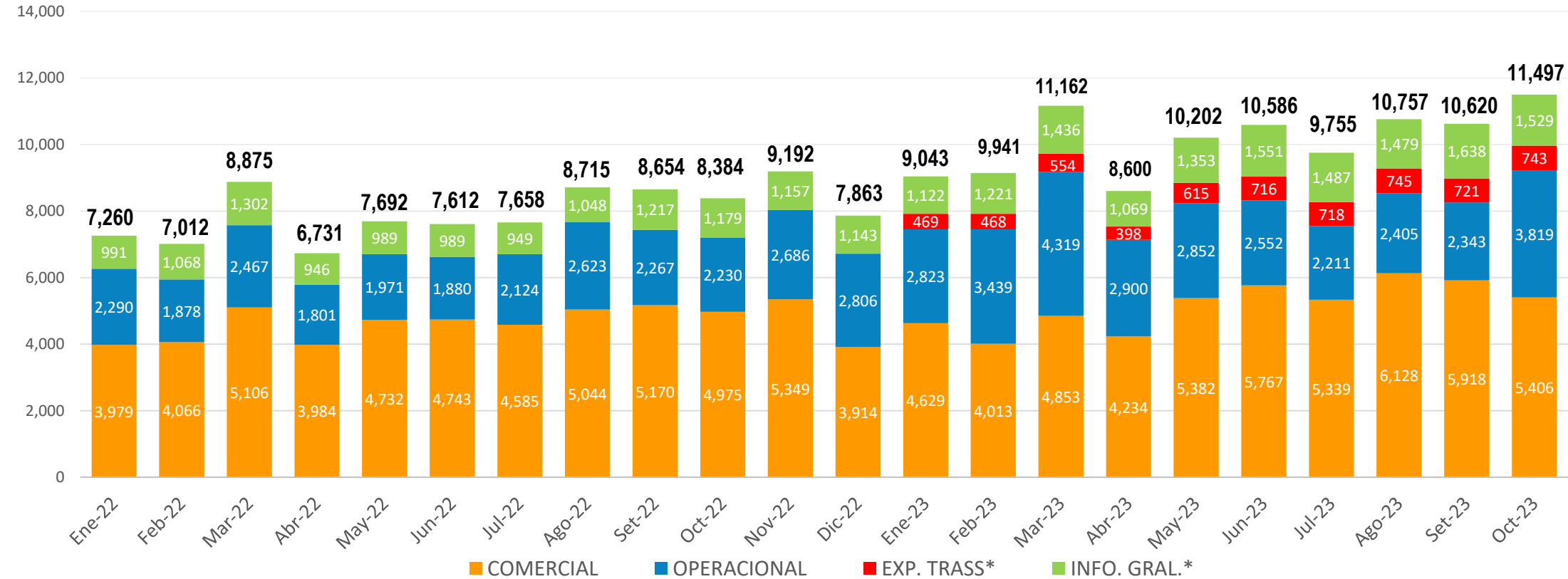
## LIMA | REGIONES 2022 - 2023



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%**.

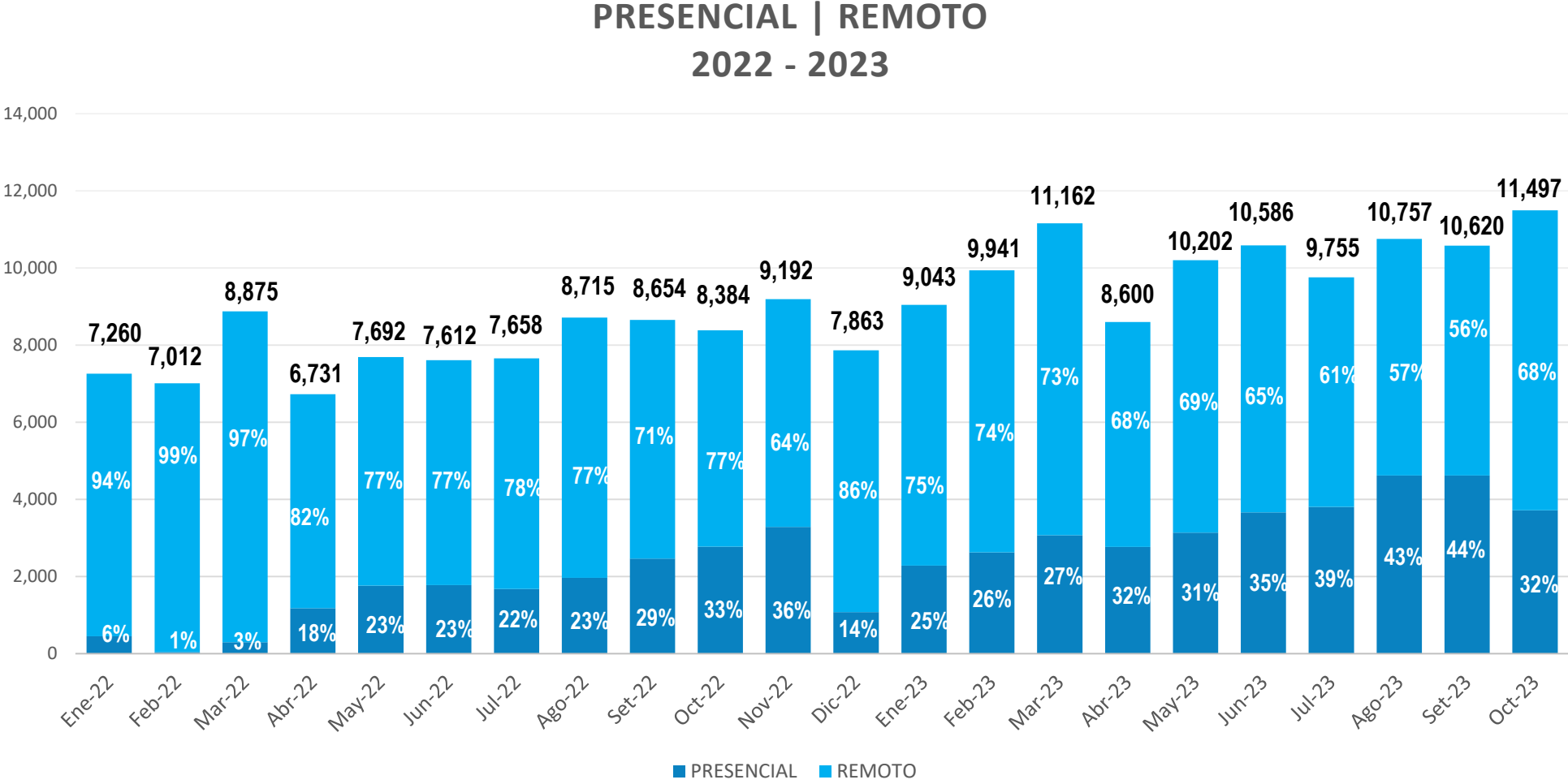
# Evolución mensual por tipos de casos 2022 - 2023

TIPO DE CASOS  
2022-2023

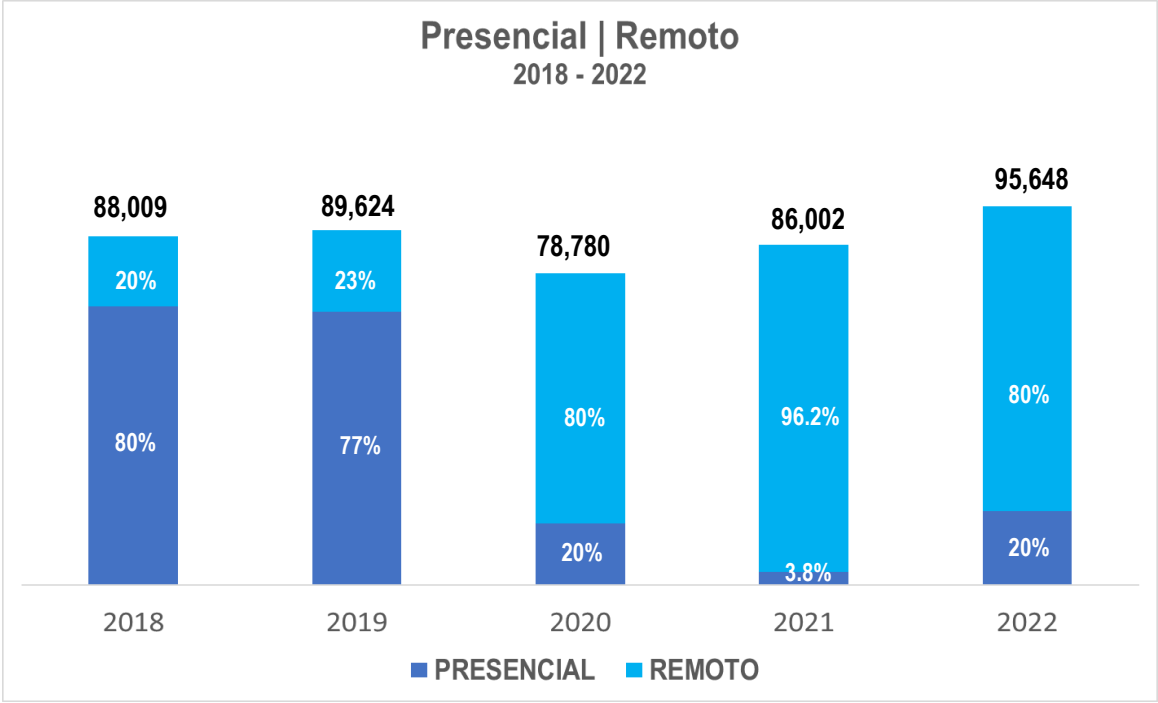
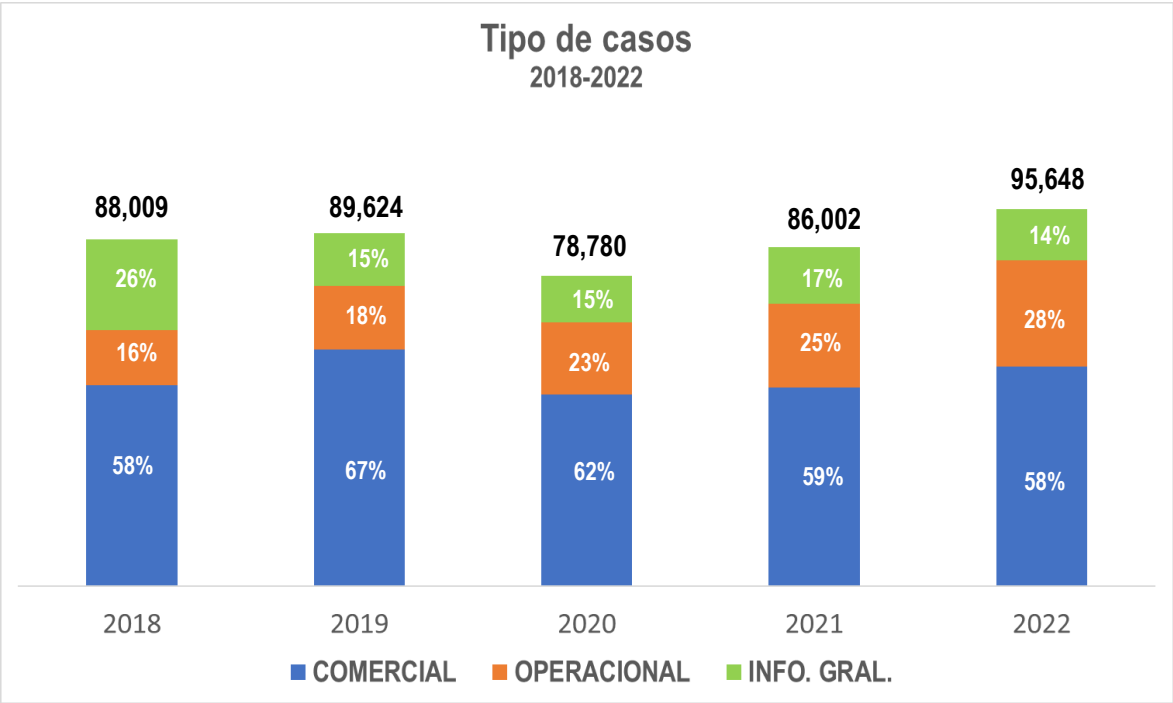


\* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".

# Evolución mensual por modalidad de atención 2022 - 2023



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



# ***Resultados 2022***

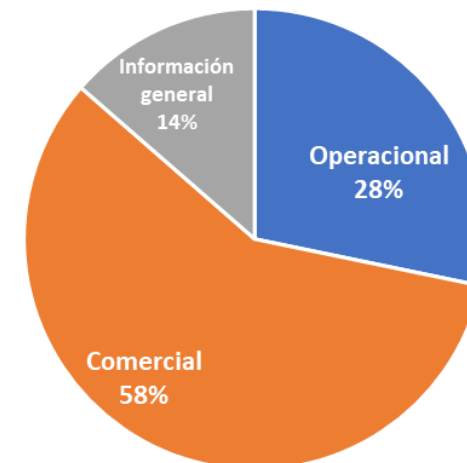
# N° Atenciones 2022: 95,648

## 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%               |
| <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  
COMUNÍCANTE A NUESTRO WHATSAPP**



1 614 31 80

# FONO SUNASS



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



## DIRECCIÓN DE USUARIOS