

**Dirección de Usuarios**

# Reporte diario de atención a usuarios al 27 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 lunes 27 de noviembre: 661

## Oficinas de Sunass

Lima Metropolitana y Callao	328
Piura	60
Lima provincias	53
Lambayeque	43
Junín	21
La Libertad	21
Arequipa	17
Ica	16
Áncash – Huaraz	13
Ayacucho	13
Tacna	12
Cusco	10
Áncash - Chimbote	9
Madre de Dios	6
Puno	5
Cajamarca	5
Ucayali	5
Huánuco	5
San Martín	4
Pasco	4
Huancavelica	3
Amazonas	3
Moquegua	3
Tumbes	2

TOTAL  661

## Por canal

Presencial		137
Telefónico		443
WhatsApp		10
Correo electrónico		7
Mesa de partes		0
Campaña de orientación		39
Campaña en prestador		25
Redes Sociales		0

 TOTAL 661

## Por tipo de casos

Comercial		252
Operacional		243
Otros		111
Expedientes TRASS		55

 TOTAL 661

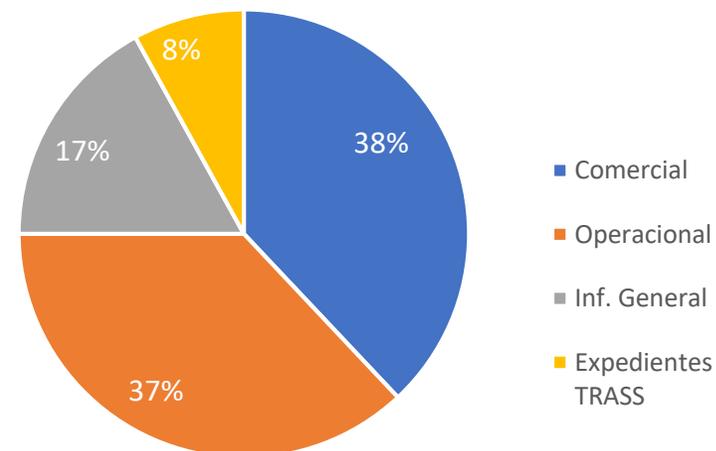
En lo que va del 2023...

**111892 orientaciones**

## Casos operacionales más frecuentes del lunes 27 de noviembre

OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	107	44%
Problemas con alcantarillado	35	14%
Falta de agua en conexión domiciliaria	29	12%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	12	5%
Aniego por rotura de tubería de agua	7	3%
Otros	53	22%
<b>TOTAL</b>	<b>243</b>	<b>100%</b>

Tipos de casos atendidos  
(27 noviembre 2023)

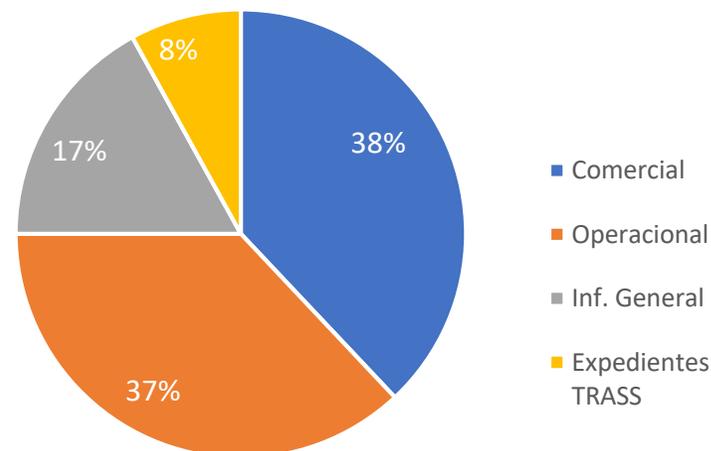


En lo que va de 2023...  
**32511 casos** operacionales

# Casos comerciales más frecuentes del lunes 27 de noviembre

COMERCIALES	N°	%
Consumo elevado	89	35%
Procedimiento de reclamos	42	17%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	31	12%
Problemas con el acceso al servicio	30	12%
Problemas con la facturación	17	7%
Facturación excesiva	10	4%
Pedido de medidor	10	4%
Facturación indebida	8	3%
Desacuerdo con resolución del TRASS	6	2%
Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP)	4	2%
Información sobre tarifas de agua	3	1%
Información sobre Valores máximos admisibles	1	0%
Fraccionamiento D.U. 036-2020	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>252</b>	<b>100%</b>

Tipos de casos atendidos  
(27 noviembre 2023)



En lo que va de 2023...

**56914 casos** comerciales

# Seguimiento a casos operacionales de mayor relevancia (1)

Región	Acción adoptada	Estado
<b>CAÑETE</b>  Junta de Usuarios de Cañete ha anunciado la realización de la segunda limpia general de sus canales, por lo que no se contará con el servicio de agua potable, en los distritos de Imperial y Nuevo Imperial, en las fechas del 19 de noviembre al 26 de noviembre.  <b>(Redes Sociales)</b>	<p>Continuando con el monitoreo del caso reportado el día 27.11.23, la Oficina de Atención al Usuario (OAU) Cañete, se comunicó con el personal de operaciones de la EP Emapa Cañete, quienes informaron que, mientras se realiza la limpieza de los canales se sigue realizando la distribución de agua potable a través de camión cisterna en los distritos afectados.</p> <p>Por otro lado, la OAU Cañete el día 24.11.2023 ha realizado acompañamiento al personal de la Dirección de Fiscalización para el monitoreo del reparto de agua, en el distrito de Imperial y Nuevo Imperial. Esta supervisión tuvo como objetivo verificar el cumplimiento del cronograma establecido por el prestador. Las zonas visitadas fueron: La Florida, Augusto B. Leguía, el Centro de Salud del distrito de Nuevo Imperial y el área central de Nuevo Imperial. En el distrito de Imperial, se visitaron Asunción 8, la Urbanización Sindicato de Choferes, la Urbanización Rezola y la Urbanización Los Portales.</p> <p>La OAU Cañete continuará con el monitoreo del caso.</p>	<b>PENDIENTE</b>

## Seguimiento a casos operacionales de mayor relevancia (2)

Región	Acción adoptada	Estado
<p><b>JUNÍN</b></p> <p>La EP Sedam Huancayo S.A. informó a través de sus redes sociales que se produciría un corte programado el domingo 26 de noviembre debido a trabajos realizados por el Gobierno Regional de Junín y solicitado por Electrocentro.</p> <p><b>(Redes Sociales)</b></p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Junín, al tomar conocimiento de la falta de agua que afecta a 10.000 conexiones, se comunicó con el responsable del abastecimiento con cisterna de la EP Sedam Huancayo, quienes informaron que se abasteció del servicio mediante camión cisterna en todo el distrito de El Tambo, debido a que las estaciones de bombeo del distrito afectaron su producción ante el corte de energía eléctrica producido ayer. Agregaron, que el servicio se estará restableciendo progresivamente.</p> <p>Finalmente, la empresa de agua manifestó que el servicio se brindará con normalidad el 28.11.23. La ODS continuará con el seguimiento del caso.</p>	<p><b>PENDIENTE</b></p>
<p><b>HUANCAVELICA</b></p> <p>Rotura de tubería de agua de 110 mm en el Jr. Colmenares de del distrito de Ascensión.</p> <p><b>(Redes Sociales)</b></p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Huancavelica, realizó el monitoreo In situ de la reparación de tubería de 10 mm en el Jr. Colmenares del distrito de Ascensión que afectó a 35 conexiones debido a los trabajos de excavación para realizar una conexión domiciliaria en el lugar.</p> <p>La ODS pudo constatar la culminación de la reparación de tubería a cargo del personal de la EP EMAPA HUANCAVELICA S.A., también el restablecimiento del servicio afectado.</p>	<p><b>FINALIZADO</b></p>

# Seguimiento a casos operacionales de mayor relevancia (3)

Región	Acción adoptada	Estado
<b>TUMBES</b>  Obras inconclusas en Tumbes. En Zarumilla, el sistema de desagüe se encuentra inundado por agua empozada.  (Latina)	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Tumbes, se contactó con la UE Agua Tumbes quienes informaron que el problema se originó debido a la contratista de la obra de saneamiento, quien instaló un buzón nuevo sin realizar los empalmes correspondientes a la red antigua en funcionamiento. Para resolver definitivamente la situación, se realizaron tres conexiones de tubería de 9 metros de buzón a buzón, permitiendo que las aguas servidas continúen su flujo normal dentro del sistema de alcantarillado y no se derramen fuera del mismo.</p> <p>La ODS procedió a visitar de inmediato la zona afectada para dialogar con los 677 usuarios perjudicados y verificar directamente la situación. Esta inspección se realizó en colaboración con el personal operativo de la oficina zonal Sur de la UE, específicamente de la provincia de Zarumilla. Se brindaron recomendaciones al personal operativo para abordar el problema y se sugirió transmitir las a la Gerencia de Operaciones para tomar las acciones correspondientes.</p>	<b>PENDIENTE</b>
<b>PIURA</b>  Piura: todavía no llueve y ya los desagües están colapsando en la región. El colapso de desagües está perjudicando a decenas de personas del asentamiento humano El Rosal, en la región Piura. Este problema ha provocado la aparición de roedores y cucarachas.  (Redes Sociales)	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Piura, solicitó atención del problema a través del monitoreo del área de supervisión a la EP Grau, quienes informaron que hoy lunes se ha solucionado los afloramientos de desagües registrados recientemente en el asentamiento humano El Rosal.</p> <p>Los trabajos de mantenimiento correctivo del alcantarillado se ejecutaron con apoyo de personal técnico y la máquina hidrojet del Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento (OTASS), efectuando la limpieza en alrededor de 500 metros lineales de redes de desagüe, además de intervenir en cuatro (4) buzones y diez (10) tramos de tubería de 8 pulgadas de diámetro. El mantenimiento correctivo se llevó a cabo el 26 y 27.11.23, principalmente a lo largo de la calle Los Eucaliptos, en la manzana “J” del A.H. El Rosa.</p> <p>Finalmente, la ODS confirmó la atención del caso.</p>	<b>FINALIZADO</b>

## Seguimiento a casos operacionales de mayor relevancia (4)

Región	Acción adoptada	Estado
<p><b>PIURA</b></p> <p>EPS Grau suspenderá el servicio de agua potable en 21 sectores de la ciudad. A partir de este lunes 27 de noviembre, el servicio de agua quedará suspendido en 21 sectores de la ciudad de Piura. Así lo informó la empresa de saneamiento, señalando que realizará trabajos de limpieza y recuperación hidráulica en la estación de bombeo de aguas residuales (EBAR). Ello generará la paralización de los reservorios Buenos Aires y Santa Rosa, a partir de la 1 de la tarde.</p> <p><b>(Redes Sociales)</b></p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Piura, realizará seguimiento del cumplimiento del corte programado de acuerdo a las notas de prensa comunicadas el 25.11.23. La EPS Grau ha programado para este lunes 27 los trabajos de limpieza y recuperación hidráulica en la Estación de Bombeo de Aguas Residuales (EBAR) San José, lo que obligará a la paralización de los reservorios Buenos Aires (R8) y Santa Rosa (R4) y un total de diez reservorios de agua potable serán sometidos a trabajos de limpieza y desinfección con el fin de mantener la óptima calidad en la distribución del agua potable para los usuarios.</p> <p>Esta tarea se desarrollará entre el martes 28.11.23 y 06.12.23, según lo ha programado la Zonal Piura. El cronograma de limpieza y desinfección es como sigue: reservorio Santa Rosa (28 de noviembre), reservorio Buenos Aires (29 de noviembre), reservorio Pachitea (30 de noviembre), reservorio Niño Héroe (1 de diciembre).</p> <p>De igual modo, reservorios elevado y apoyado de Las Lomas (2 de diciembre), reservorio Cortijo (4 de diciembre), reservorios Las Mercedes Cossío del Pomar (5 de diciembre) y reservorio Los Algarrobos (6 de diciembre).</p> <p>La ODS continuará con el monitoreo del caso.</p>	<p><b>PENDIENTE</b></p>

# Seguimiento a casos operacionales de mayor relevancia (5)

Región	Acción adoptada	Estado
<p><b>LAMBAYEQUE</b></p> <p>Corte de agua en Chiclayo: ¿que zonas se verán afectadas del 27 al 30 de noviembre? Epsel ejecuta el cronograma de corte de agua en la provincia de Chiclayo desde el lunes 27 de noviembre al jueves 30 de noviembre, con la finalidad de reparación y empalmes de las redes de agua potable.</p> <p>(La República)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Lambayeque, ha mantenido contacto con la EP EPSEL S.A. para dar seguimiento a la reparación de la tubería de la línea de aducción en el PJ La Pradera. Como resultado, se informó que el servicio de agua se ha suspendido en el distrito de Pimentel (1000 usuarios) debido a estos trabajos en curso. La ODS ha realizado una verificación de las labores en desarrollo y está monitoreando el abastecimiento mediante el uso de cisternas.</p> <p>En relación con los comunicados sobre la suspensión del servicio en los pueblos jóvenes de José Leonardo Ortiz, se ha anunciado que a partir de mañana se realizarán empalmes y reparaciones en las tuberías. La ODS continuará con el seguimiento de estos trabajos.</p>	<p><b>PENDIENTE</b></p>
<p><b>AREQUIPA</b></p> <p>Corte de agua programado para este martes afectara al 60% de la población en Arequipa. La Junta de Usuarios del Chili Regulado anunció la limpieza del canal de Zamacola; por ello, Sedapar realizara la desinfección de los reservorios (R9 y R9A) más grandes de la planta La Tomilla. El corte de agua afectará a los distritos más poblados de Arequipa.</p> <p>(Redes Sociales)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Arequipa, tomó conocimiento de la incidencia de falta de agua por corte programado para el 28.11.23 que afectará a 200.000 conexiones. La empresa de agua a comunicado la suspensión del servicio a través de su página web, redes sociales y medios de comunicación masiva. Se estima que el restablecimiento del servicio sea a las 06.00 horas del 29.11.23.</p> <p>La ODS Arequipa está monitoreando el abastecimiento temporal mediante el uso de cisternas.</p>	<p><b>PENDIENTE</b></p>

# Seguimiento a casos operacionales de mayor relevancia (6)

Región	Acción adoptada	Estado
<p><b>TACNA</b></p> <p>Tacna: Sunass supervisa trabajos de reposición de agua potable. La Sunass supervisó los trabajos de reposición del servicio de agua potable en el cercado de Tacna y su distribución alternativa para atender a la población afectada por el corte imprevisto del servicio.</p> <p><b>(Crónica Viva)</b></p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Tacna, informó que desde el domingo 19.11.23 se ha presentado un problema operativo en el equipo de bombeo del pozo de la Av. Manuel Odría, por el colapso de motor de la bomba sumergible, lo que ha generado la reducción de la continuidad de servicio y el abastecimiento, por zonas y horarios, con 3 camiones cisternas.</p> <p>La cantidad de usuarios afectados es aproximadamente 3800 del cercado de Tacna. El restablecimiento del servicio, de acuerdo con lo informado por el prestador, será posiblemente el 28.11.23. La ODS ha estado realizando el monitoreo de distribución por cisternas y la verificación de los trabajos en la estación de bombeo.</p> <p>La ODS continuará con el monitoreo del caso.</p>	<p><b>PENDIENTE</b></p>
<p><b>TACNA</b></p> <p>Conviven con agua de desagüe desde hace cinco días y EPS no atiende la emergencia, informa adulta mayor desde el distrito Gregorio Albarracín. Problema es la I etapa de Alfonso Ugarte, Mz- A4, LT 16, a un costado del municipio.</p> <p><b>(UNO)</b></p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Tacna, tomó conocimiento del aniego que afectó a 8 usuarios y coordinó con la EP Tacna la atención de problema operacional. El prestador mencionó que se atendió incidente el 24.11.2023 haciendo uso de un equipo hidrojete para limpieza de buzón de alcantarillado.</p> <p>La ODS corroboró la información con tomas fotográficas y con usuarios del sector.</p>	<p><b>FINALIZADO</b></p>

# Atención por canal de atención del lunes 27 de noviembre

OFICINA SUNASS									TOTAL	En lo que va de 2023
	Presencial	Telefónico	Redes Sociales	Correo elect.	Mesa partes	Campaña	Prestador	WhatsApp		
Amazonas	1	2	0	0	0	0	0	0	3	819
Áncash - Chimbote	9	0	0	0	0	0	0	0	9	2122
Áncash – Huaraz	6	2	0	0	0	5	0	0	13	1169
Apurímac	0	0	0	0	0	0	0	0	0	507
Arequipa	7	9	0	0	0	0	0	1	17	5732
Ayacucho	3	10	0	0	0	0	0	0	13	1946
Cajamarca	1	4	0	0	0	0	0	0	5	1022
Cusco	7	3	0	0	0	0	0	0	10	2157
Huancavelica	1	2	0	0	0	0	0	0	3	666
Huánuco	1	4	0	0	0	0	0	0	5	1580
Ica	2	14	0	0	0	0	0	0	16	1441
Junín	0	21	0	0	0	0	0	0	21	4123
La Libertad	10	10	0	1	0	0	0	0	21	3477
Lambayeque	6	10	0	0	0	0	25	2	43	4531
Lima Metropolitana y Callao	52	268	0	5	0	0	0	3	328	54314
Lima provincias	5	14	0	0	0	34	0	0	53	4637
Loreto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1190
Madre de Dios	2	4	0	0	0	0	0	0	6	740
Moquegua	3	0	0	0	0	0	0	0	3	894
Pasco	0	4	0	0	0	0	0	0	4	541
Piura	5	51	0	0	0	0	0	4	60	9697
Puno	1	4	0	0	0	0	0	0	5	1197
San Martín	3	1	0	0	0	0	0	0	4	1770
Tacna	6	5	1	0	0	0	0	0	12	3582
Tumbes	1	1	0	0	0	0	0	0	2	1309
Ucayali	5	0	0	0	0	0	0	0	5	729
<b>TOTAL</b>	<b>137</b>	<b>443</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>39</b>	<b>25</b>	<b>10</b>	<b>661</b>	<b>111892</b>

## Atención por tipo de casos del lunes 27 de noviembre

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	TOTAL	En lo que va de 2023
Amazonas	1	2	0	0	3	819
Áncash - Chimbote	0	5	0	4	9	2122
Áncash – Huaraz	3	7	3	0	13	1169
Apurímac	0	0	0	0	0	507
Arequipa	1	12	1	3	17	5732
Ayacucho	8	4	0	1	13	1946
Cajamarca	2	2	0	1	5	1022
Cusco	1	6	3	0	10	2157
Huancavelica	0	0	0	3	3	666
Huánuco	2	3	0	0	5	1580
Ica	11	0	0	5	16	1441
Junín	19	2	0	0	21	4123
La Libertad	4	7	8	2	21	3477
Lambayeque	7	14	0	22	43	4531
Lima Metropolitana y Callao	120	137	39	32	328	54314
Lima provincias	31	8	0	14	53	4637
Loreto	0	0	0	0	0	1190
Madre de Dios	3	3	0	0	6	740
Moquegua	0	1	0	2	3	894
Pasco	3	1	0	0	4	541
Piura	23	25	1	11	60	9697
Puno	3	2	0	0	5	1197
San Martín	0	3	0	1	4	1770
Tacna	0	6	0	6	12	3582
Tumbes	1	0	0	1	2	1309
Ucayali	0	2	0	3	5	729
<b>TOTAL</b>	<b>243</b>	<b>252</b>	<b>55</b>	<b>111</b>	<b>661</b>	<b>111892</b>



# Tipo de casos por EPS (1)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	27 noviembre de 2023				TOTAL	En lo que va de 2023
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.		
1	SEDAPAL	Lima	24	110	37	23	194	41163
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	15	24	0	13	52	10636
3	EPS GRAU S.A.	Piura	44	33	2	14	93	12908
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	1	11	1	3	16	5879
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	0	7	0	6	13	3788
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	9	11	8	4	32	3847
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	73	4	0	0	77	3737
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	2	7	3	1	13	2850
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	9	5	0	1	15	2288
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	0	5	0	4	9	2300
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	2	2	0	0	4	1615
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	27	0	0	1	28	1970
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	0	3	0	1	4	1767
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	0	0	0	0	0	1216
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	2	7	0	1	10	1714
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	2	2	0	1	5	875
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	1	1	0	1	3	1425
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	3	1	0	0	4	907
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	3	7	3	0	13	1134
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	0	2	0	2	4	727
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	3	1	0	4	8	826
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	0	2	0	0	2	477
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	0	2	0	2	4	810
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	0	0	0	0	0	467
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	1	2	0	0	3	501

## Tipo de casos por EPS (2)

N°	PRESTADOR	REGIÓN	27 noviembre de 2023					En lo que va de 2023
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
26	EPS SEMAPACH S.A.	Ica	2	0	0	1	3	506
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	2	0	0	0	2	353
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	7	0	0	0	7	389
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	0	0	0	0	0	356
30	EMAPISCO S.A.	Ica	0	0	0	0	0	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	1	0	1	158
36	EPS SEDAJULIACA S.A.	Puno	0	0	0	0	0	224
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	1	0	0	1	2	154
38	EMSAP CHANKA S.A.	Apurímac	0	0	0	0	0	48
39	EPS SIERRA CENTRAL S.R.L	Junín	0	0	0	0	0	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	1	0	0	1	2	24
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	2	0	0	0	2	28
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
<b>TOTAL</b>			<b>236</b>	<b>249</b>	<b>55</b>	<b>85</b>	<b>625</b>	<b>109963</b>

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

N°	DISTRITO	27 noviembre de 2023					En lo que va de 2023
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	1	5	6	4	16	4127
2	Comas	1	6	10	9	26	4245
3	San Juan De Lurigancho	0	33	4	3	40	4671
4	Villa El Salvador	0	5	0	1	6	1371
5	Independencia	1	6	0	1	8	1389
6	Callao	2	8	3	0	13	2312
7	Puente Piedra	1	5	1	0	7	2041
8	Ate	6	3	1	0	10	1645
9	Ventanilla	1	4	0	1	6	1000
10	Santiago De Surco	1	1	1	0	3	824
11	Lima	1	2	0	0	3	1393
12	Carabayllo	2	4	3	1	10	2336
13	Los Olivos	1	5	2	0	8	2012
14	La Victoria	0	0	0	0	0	547
15	Villa María Del Triunfo	1	5	0	0	6	1403
16	La Molina	0	2	0	0	2	600
17	Santa Anita	0	1	0	0	1	377
18	Ancón	0	0	0	0	0	143
19	Bellavista	0	0	1	0	1	467
20	Lurín	1	0	0	0	1	225
21	Breña	0	0	1	0	1	329
22	Rímac	0	1	1	1	3	1173
23	Chorrillos	0	2	0	1	3	750
24	San Bartolo	0	0	0	0	0	52
25	Otros	4	12	3	1	20	5714
TOTAL		24	110	37	23	194	41163

# Tipo de casos fuera del ámbito de EP

en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano

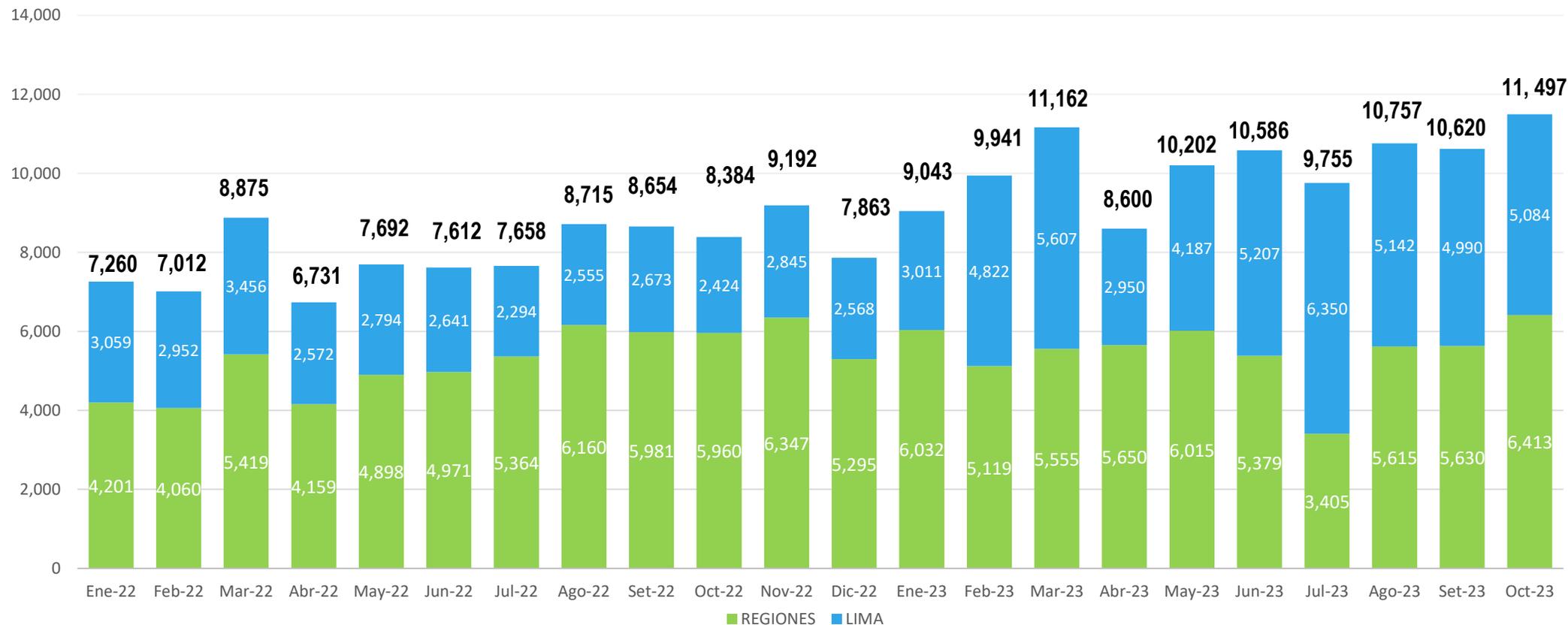


27 noviembre del 2023

Nº	PRESTADOR	OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	En lo que va de 2023
1	ZONAS RURALES	1	2	0	13	16	1318
2	PEQUEÑAS CIUDADES	6	1	0	13	20	510
3	OTRO ÁMBITO URBANO	0	0	0	0	0	203
<b>TOTAL</b>		<b>7</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>26</b>	<b>36</b>	<b>2031</b>

# Evolución mensual de atenciones 2022 -2023

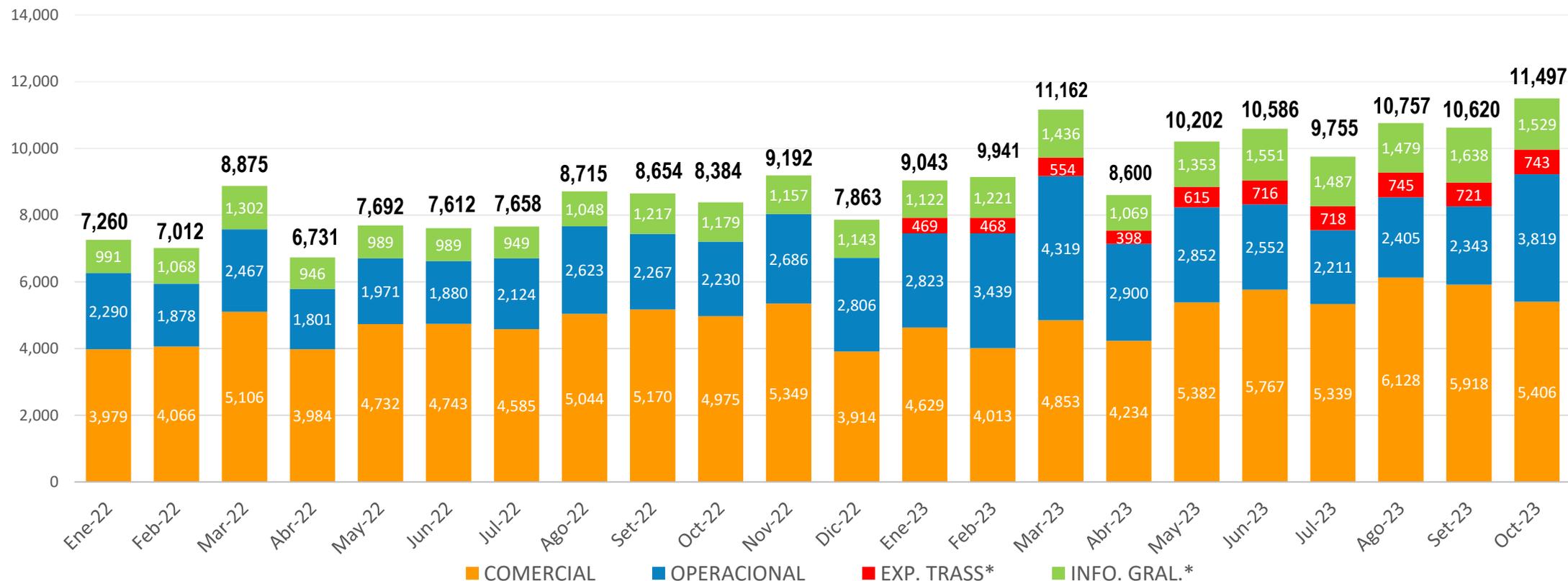
## LIMA | REGIONES 2022 - 2023



En octubre 2023 se evidencia un crecimiento del **37%**, en relación a octubre 2022. En el acumulado del enero- octubre 2023 se registró un crecimiento de **30%**.

# Evolución mensual por tipos de casos 2022 - 2023

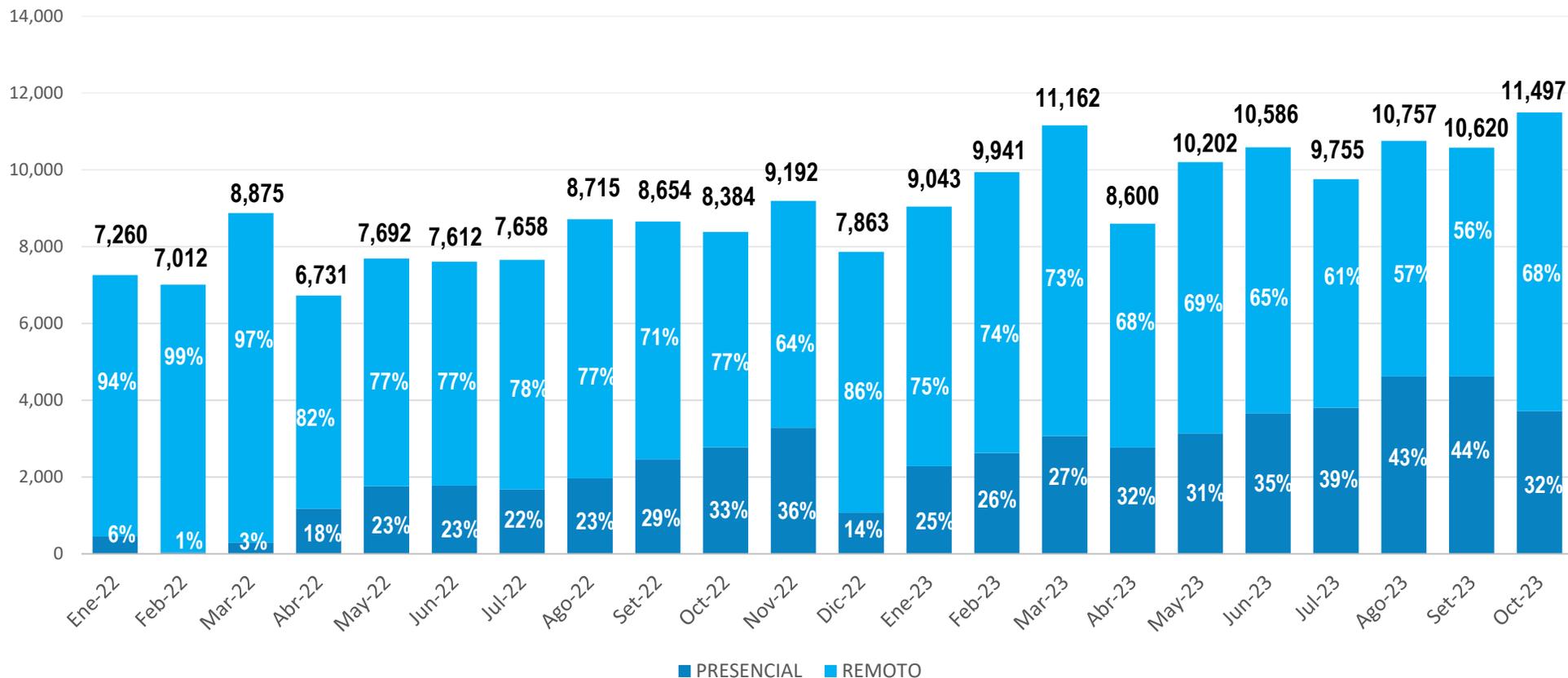
## TIPO DE CASOS 2022-2023



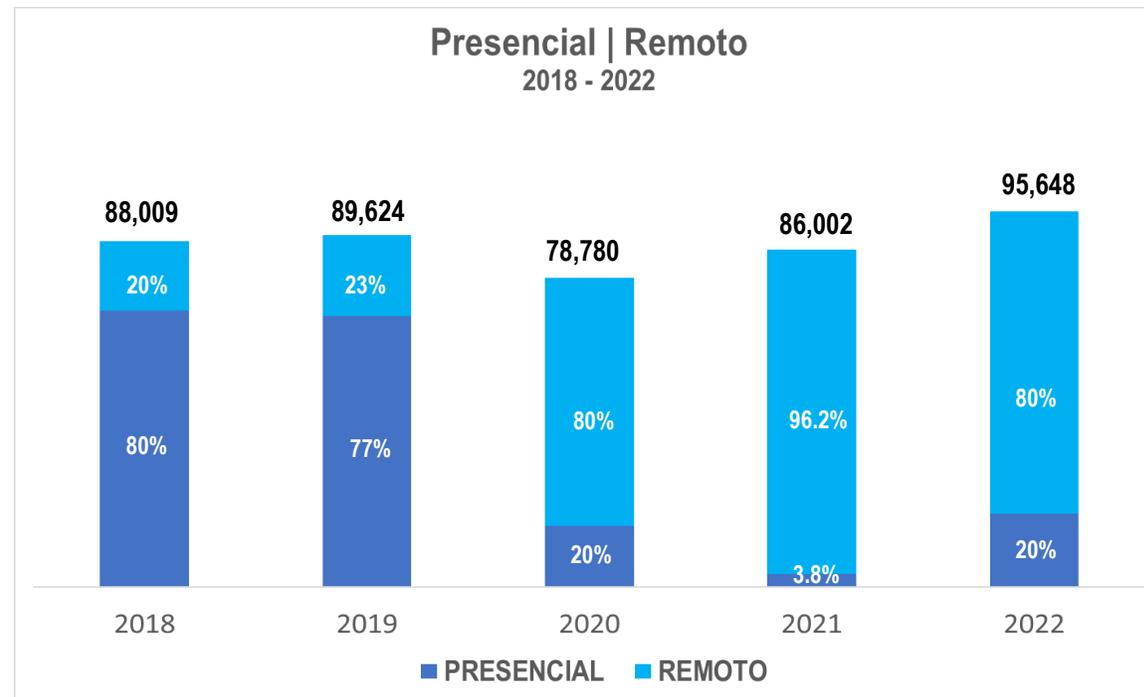
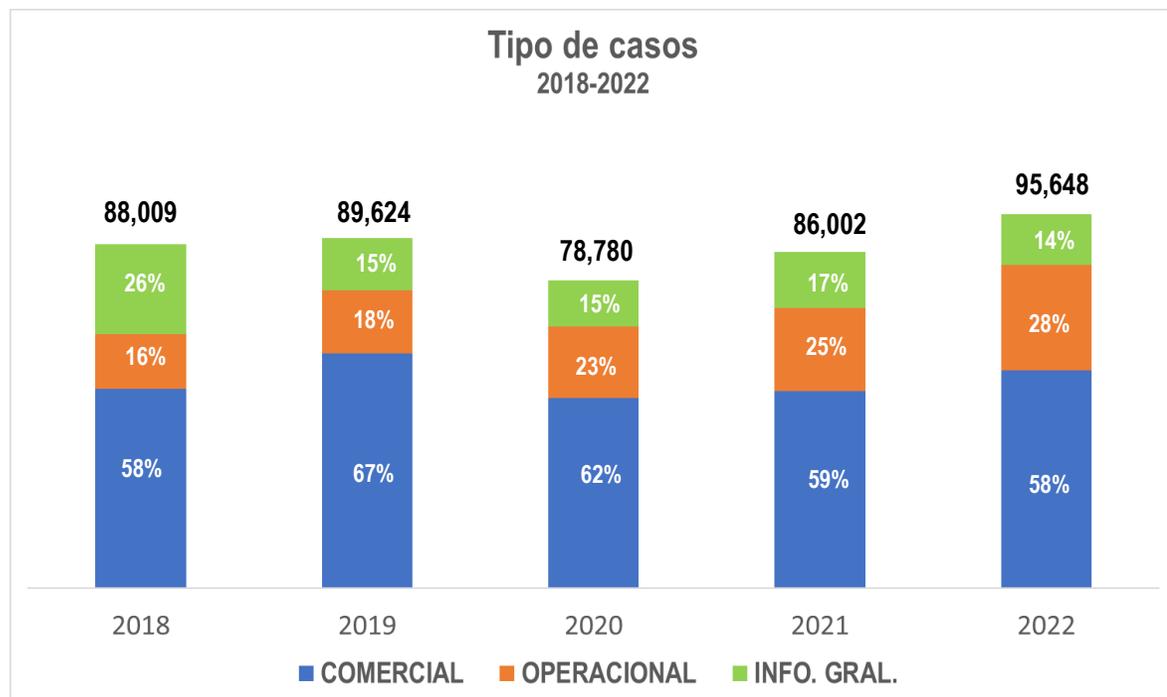
\* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".

# Evolución mensual por modalidad de atención 2022 - 2023

PRESENCIAL | REMOTO  
2022 - 2023



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



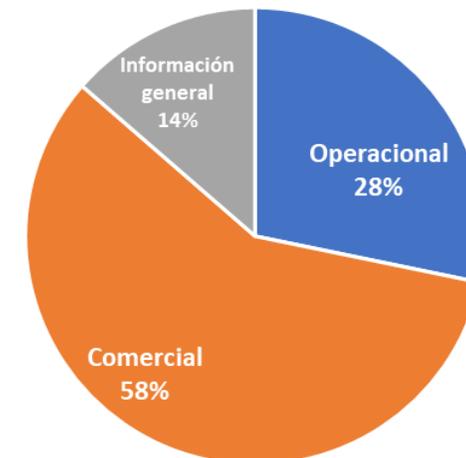
# ***Resultados 2022***

---

# N° Atenciones 2022: 95,648

Por canal		
Presencial		15530
Telefónico		72678
Redes sociales		611
Correo electrónico		621
Mesa de partes		1121
Campaña de orientación		1002
Campaña en prestador		2232
WhatsApp		1853
 TOTAL		95648

Por tipo de casos		
Operacional		27023
Comercial		55647
Información general		12978
 TOTAL		95648



En relación con el año anterior, en el 2022 las orientaciones a usuarios crecieron en **9,646 (+11%)**

# Atención en oficinas por canal de atención 2022

OFICINA SUNASS									TOTAL	RESULTADOS 2022	
	Presencial	Telefónico	Redes Sociales	Correo elect.	Mesa partes	Campaña	Prestador	WhatsApp		TOTAL 2021	CRECIMIENTO 2022
Amazonas	132	550	35	0	0	25	8	8	758	664	14%
Áncash - Chimbote	834	680	14	2	0	15	12	9	1566	1632	-4%
Áncash – Huaraz	131	757	5	0	0	0	0	5	898	960	-6%
Apurímac	165	150	0	0	2	176	10	0	503	489	3%
Arequipa	1455	3650	68	29	46	92	873	58	6271	5637	11%
Ayacucho	621	1381	42	42	5	14	5	8	2118	1923	10%
Cajamarca	293	629	64	2	10	5	0	7	1010	961	5%
Cusco	1085	1411	13	0	8	0	22	19	2558	1904	34%
Huancavelica	372	276	3	1	0	0	0	1	653	622	5%
Huánuco	134	1303	0	1	0	1	312	4	1755	1782	-2%
Ica	175	961	17	29	16	0	0	53	1251	932	34%
Junín	228	3294	9	2	1	65	100	22	3721	3517	6%
La Libertad	743	2254	2	66	8	4	30	62	3169	2885	10%
Lambayeque	805	4485	0	76	11	0	44	346	5767	4936	17%
Lima Metropolitana y Callao	3350	34481	183	152	866	16	347	591	39986	39942	0.11%
Lima provincias	507	2230	2	24	0	155	101	17	3036	2927	4%
Loreto	582	598	15	4	0	0	0	2	1201	911	32%
Madre de Dios	154	175	12	0	0	240	79	1	661	608	9%
Moquegua	191	312	1	2	0	47	285	3	841	504	67%
Pasco	103	228	16	2	2	47	0	2	400	366	9%
Piura	1139	7802	11	91	41	28	0	503	9615	5313	81%
Puno	250	795	0	2	0	1	0	5	1053	971	8%
San Martín	538	704	93	17	0	0	4	9	1365	1547	-12%
Tacna	726	2914	1	26	100	0	0	22	3789	2671	42%
Tumbes	302	454	5	51	5	71	0	94	982	737	33%
Ucayali	515	204	0	0	0	0	0	2	721	661	9%
<b>TOTAL</b>	<b>15530</b>	<b>72678</b>	<b>611</b>	<b>621</b>	<b>1121</b>	<b>1002</b>	<b>2232</b>	<b>1853</b>	<b>95648</b>	<b>86002</b>	<b>11%</b>

# Atención en oficinas por tipo de casos 2022

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 INFO. GRAL.	TOTAL
Amazonas	316	369	73	758
Áncash - Chimbote	149	1213	204	1566
Áncash – Huaraz	329	479	90	898
Apurímac	43	58	402	503
Arequipa	576	4839	856	6271
Ayacucho	542	1306	270	2118
Cajamarca	163	578	269	1010
Cusco	580	1900	78	2558
Huancavelica	98	221	334	653
Huánuco	575	757	423	1755
Ica	439	438	374	1251
Junín	1559	1651	511	3721
La Libertad	521	2380	268	3169
Lambayeque	2132	3229	406	5767
Lima Metropolitana y Callao	11303	23746	4937	39986
Lima provincias	1005	1612	419	3036
Loreto	143	1052	6	1201
Madre de Dios	79	364	218	661
Moquegua	171	615	55	841
Pasco	154	112	134	400
Piura	4250	4611	754	9615
Puno	353	493	207	1053
San Martín	193	695	477	1365
Tacna	698	2131	960	3789
Tumbes	505	359	118	982
Ucayali	147	439	135	721
<b>TOTAL</b>	<b>27023</b>	<b>55647</b>	<b>12978</b>	<b>95648</b>



PARA PROBLEMAS OPERATIVOS  
COMUNÍCATE A NUESTRO WHATSAPP

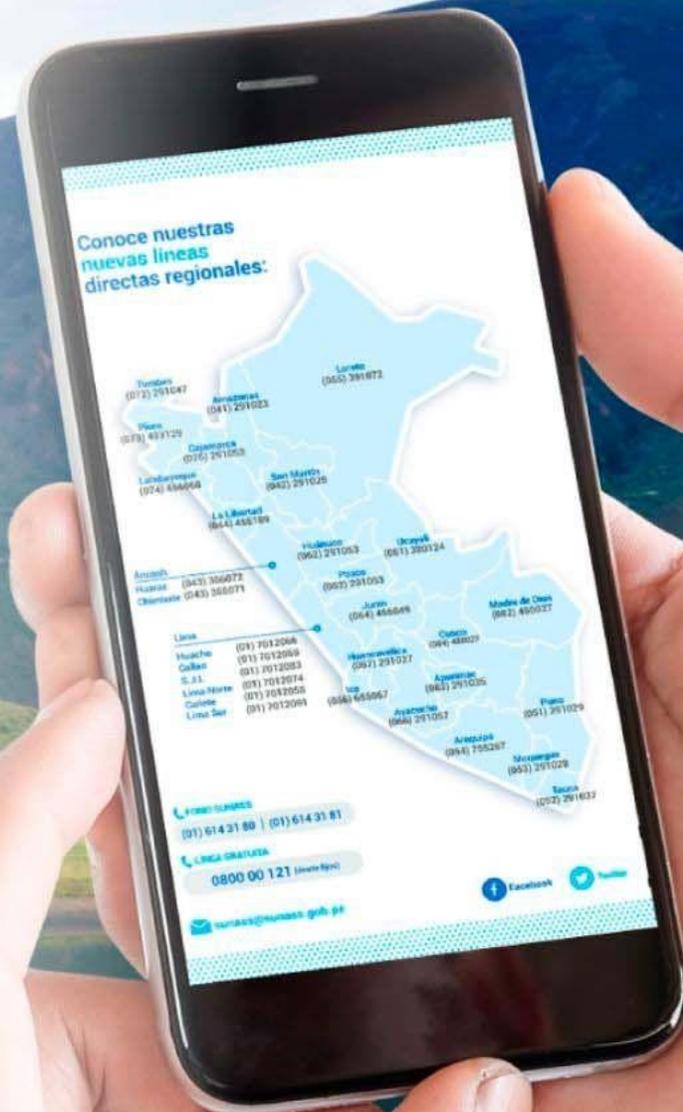


**1 614 31 80**

**FONO SUNASS**



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



Futuro