

Dirección de Usuarios

Reporte diario de atención a usuarios al 29 de noviembre de 2023

- ✓ Atenciones por región, canal y tipo de consulta.
- ✓ Casos frecuentes y seguimiento a los de mayor relevancia.
- ✓ Atenciones por tipo de prestador y territorio (urbano, rural y pequeñas ciudades).
- ✓ Atenciones en el ámbito de Sedapal (por distrito y tipo de casos).
- ✓ Evolución anual de atenciones y balance 2022



N° Atenciones del miércoles 29 de noviembre: 539

Oficinas de Sunass

Lima Metropolitana y Callao	269
Piura	58
Tacna	26
Arequipa	25
Lambayeque	22
Lima provincias	16
Junín	14
Ayacucho	12
Apurímac	11
Huánuco	11
La Libertad	11
Moquegua	10
Loreto	7
Áncash – Huaraz	6
Puno	5
San Martín	5
Cajamarca	4
Cusco	4
Amazonas	4
Tumbes	3
Pasco	3
Madre de Dios	3
Ucayali	3
Áncash - Chimbote	3
Ica	2
Huancavelica	2

TOTAL



539

Por canal

Presencial		138
Telefónico		328
WhatsApp		12
Correo electrónico		10
Mesa de partes		1
Campaña de orientación		13
Campaña en prestador		37
Redes Sociales		0

TOTAL

539

Por tipo de casos

Comercial		266
Operacional		137
Otros		91
Expedientes TRASS		45



TOTAL

539

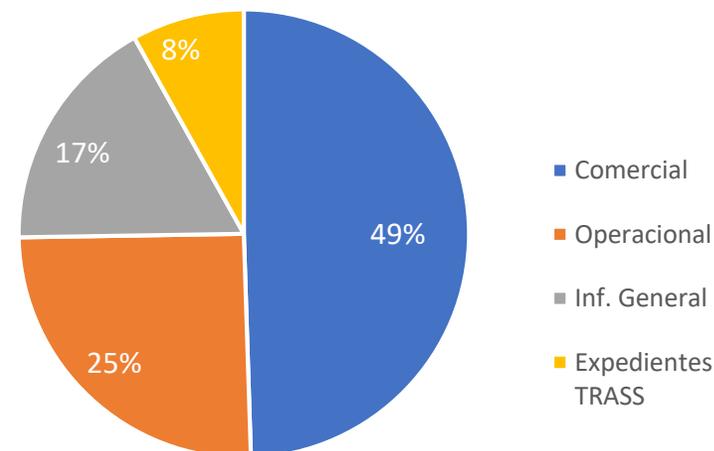
En lo que va del 2023...

113007 orientaciones

Casos operacionales más frecuentes del miércoles 29 de noviembre

OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	60	44%
Falta de agua en conexión domiciliaria	21	15%
Problemas con alcantarillado	21	15%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	9	7%
Aniego por rotura de tubería de agua	8	6%
Otros	18	13%
TOTAL	137	100%

Tipos de casos atendidos
(29 noviembre 2023)



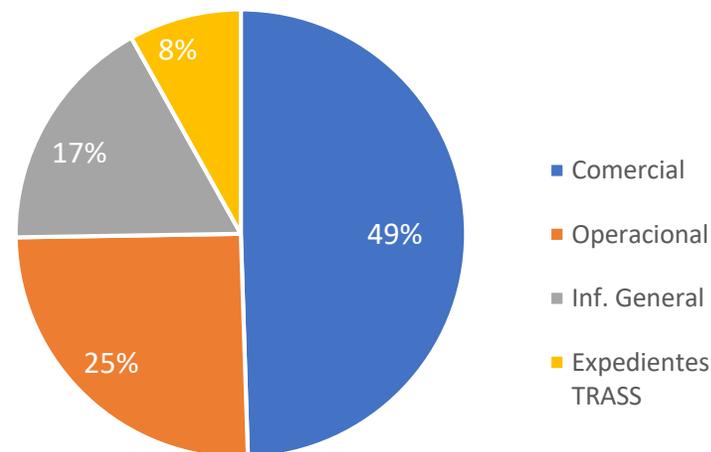
En lo que va de 2023...

32884 casos operacionales

Casos comerciales más frecuentes del miércoles 29 de noviembre

COMERCIALES	N°	%
Consumo elevado	94	35%
Procedimiento de reclamos	37	14%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	28	11%
Problemas con la facturación	25	9%
Pedido de medidor	19	7%
Problemas con el acceso al servicio	16	6%
Facturación excesiva	15	6%
Facturación indebida	12	5%
Desacuerdo con resolución del TRASS	9	3%
Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP)	6	2%
Información sobre tarifas de agua	5	2%
TOTAL	259	100%

Tipos de casos atendidos
(29 noviembre 2023)



En lo que va de 2023...

57441 casos comerciales

Seguimiento a casos operacionales de mayor relevancia (1)

Región	Acción adoptada	Estado
LIMA Clausura del Centro de Servicios Comas por la Municipalidad distrital de Comas. (Redes Sociales)	<p>SUNASS, a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) Comas, realizó campaña en prestador brindando orientación sobre deberes y derechos, procedimiento de reclamos y canales de atención. Asimismo, se comunicaron con la Jefa de Atención al Cliente, Silvana Minaya, quién manifiesta que el motivo del cierre del local sería que la medida cautelar interpuesta por la EP. Esto condujo a una acción inmediata por parte de la municipalidad, que volvió a clausurar el Centro de Servicio Sedapal Comas, la empresa de agua, ha manifestado su intención de tomar medidas legales, incluyendo la presentación de un Habeas Corpus, para lograr la reapertura del local.</p> <p>Como respuesta a esta situación, se implementará una medida de contingencia a partir de mañana, donde se habilitará la atención en el Centro de Servicio de Sedapal en Breña (con dos ventanillas disponibles). Además, se continuará la atención en el Centro Comercial Mall Comas (MAC).</p> <p>La OAU Comas, con enfoque en la atención ciudadana, estará realizando un seguimiento detallado para establecer las medidas estratégicas necesarias y asegurar la continuidad en la atención a los usuarios en la zona de Lima Norte.</p>	PENDIENTE

Seguimiento a casos operacionales de mayor relevancia (2)

Región	Acción adoptada	Estado
ICA Ica: denuncian que les brindan agua con óxido en el distrito de Yauca del Rosario. Pobladores de los sectores Santuario y Cocharcas Baja, en el distrito de Yauca del Rosario, denuncian que son abastecidos con agua que contiene múltiples restos de óxido. Temen enfermarse. Owen Moquillaza, vecino del distrito, indicó que desde hace más de 10 años padecen por el mal servicio de agua potable. (Correo)	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Ica, solicitó información al responsable del ATM de la Municipalidad de Yauca del Rosario sobre la presente denuncia. El referido funcionario indicó encontrarse de vacaciones, por lo tanto, se comprometió en remitir el reporte sobre el caso en un plazo de 24 horas.</p> <p>Por otro lado, la ODS estará realizando una visita de campo al municipio para recabar la información de las acciones acerca del caso que afecta a 300 familias.</p> <p>La ODS Ica continuará con el monitoreo del caso.</p>	PENDIENTE
PIURA Usuarios en Piura arrojan basura al desagüe y provocan colapso del alcantarillado en Catacaos. Debido al mal uso que algunos residentes hacen del sistema de alcantarillado, el pasado fin de semana se produjo un atasco en la red de desagües en el asentamiento humano Monte Sullón, en el distrito de Catacaos, donde se encontró una gran cantidad de residuos sólidos en las redes. (Correo)	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Piura, tomó conocimiento del problema de colapso de desagüe que afectó a 250 usuarios. Ante esta situación, la ODS se puso en contacto con la administradora de la oficina comercial de la EP Grau en el distrito de Catacaos, quien manifestó que el problema fue ocasionado por un colapso en la red de desagüe ubicada en las calles Maynas, Las Sechuras y Las Patricias. La situación fue abordada mediante el uso de equipo hidrojet proporcionado por la OTASS.</p> <p>Asimismo, se llevó a cabo la desinfección exhaustiva de las áreas afectadas para garantizar la seguridad y salud de los usuarios. La ODS confirmó la atención del caso.</p>	FINALIZADO

Seguimiento a casos operacionales de mayor relevancia (3)

Región	Acción adoptada	Estado
AMAZONAS Suspensión temporal del servicio desde el martes 28 (5:00 a.m.) al jueves 30 (5:00 p.m.) de noviembre, debido a la ejecución de pruebas hidráulicas en la línea de conducción de Tilacancha, con el fin de mejorar la calidad del servicio. (Redes Sociales)	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Amazonas, tomó conocimiento sobre la suspensión del servicio del 28 al 30 de noviembre, debido a trabajos programados que afectará a 400 conexiones. La ODS se apersonó a la EP EMUSAP para solicitar información sobre la suspensión del servicio y coordinar las acciones que se tomarán a fin de que la población no quede desabastecida.</p> <p>La empresa de agua informó que la suspensión no afectará a la zonas céntricas de la ciudad y que se realizará el abastecimiento alterno con cisterna, en caso algún usuario reporte falta de agua, se comunicará al prestador para que envíe un reten de agua potable al lugar.</p> <p>Por otro lado, la ODS evidenció que el día 28.11.23 si se contó con el servicio, y la suspensión recién se ejecutó el 29.11.23. La EP ha dado inicio a la distribución mediante cisternas y unidades vehiculares que trasportan tanques de Rotoplas.</p> <p>Se continuará con el monitoreo del caso.</p>	PENDIENTE

Seguimiento a casos operacionales de mayor relevancia (4)

Región	Acción adoptada	Estado
<p>TACNA</p> <p>En Tacna: unos trabajos de limpieza mal realizados provocaron un aniego de desagüe en Alto de la Alianza. Alberto Vega, jefe de imagen de la EPS, comunicó que el hecho sería responsabilidad de la municipalidad de Alto de la Alianza, ya que llevaron a cabo labores de limpieza en reservorios sin coordinación previa con la EPS. Esto desencadenó el colapso de los buzones de desagüe. Vega señaló que, lamentablemente, este tipo de acciones son comunes.</p> <p>(UNO)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Tacna, inició coordinaciones con la EP Tacna sobre la atención del caso. La empresa de agua manifestó que el desborde de los buzones en la zona afectada se debió a trabajos realizados por la municipalidad de Alto de la Alianza. Estos trabajos incluyeron la limpieza del reservorio, lo que generó un atoro en las redes de desagüe. Sin embargo, la EP logró controlar el aniego y proporcionó una explicación detallada sobre el incidente que afectaba a 30 familias.</p> <p>La ODS confirmó la solución del problema.</p>	<p>FINALIZADO</p>

Atención por canal de atención del miércoles 29 de noviembre

OFICINA SUNASS									TOTAL	En lo que va de 2023
	Presencial	Telefónico	Redes Sociales	Correo elect.	Mesa partes	Campaña	Prestador	WhatsApp		
Amazonas	1	3	0	0	0	0	0	0	4	826
Áncash - Chimbote	3	0	0	0	0	0	0	0	3	2160
Áncash – Huaraz	2	2	0	0	0	2	0	0	6	1185
Apurímac	7	1	0	0	0	3	0	0	11	529
Arequipa	9	14	0	0	0	0	0	2	25	5773
Ayacucho	1	9	0	0	0	2	0	0	12	1969
Cajamarca	4	0	0	0	0	0	0	0	4	1029
Cusco	0	3	0	0	0	0	0	1	4	2176
Huancavelica	2	0	0	0	0	0	0	0	2	671
Huánuco	0	3	0	0	0	0	8	0	11	1601
Ica	0	2	0	0	0	0	0	0	2	1446
Junín	0	14	0	0	0	0	0	0	14	4150
La Libertad	3	7	0	0	1	0	0	0	11	3509
Lambayeque	12	10	0	0	0	0	0	0	22	4562
Lima Metropolitana y Callao	57	183	0	2	0	0	24	3	269	54883
Lima provincias	3	8	0	0	0	0	5	0	16	4677
Loreto	7	0	0	0	0	0	0	0	7	1206
Madre de Dios	1	2	0	0	0	0	0	0	3	745
Moquegua	3	1	0	0	0	6	0	0	10	905
Pasco	0	3	0	0	0	0	0	0	3	547
Piura	7	37	0	8	0	0	0	6	58	9792
Puno	0	5	0	0	0	0	0	0	5	1207
San Martín	4	1	0	0	0	0	0	0	5	1784
Tacna	8	18	0	0	0	0	0	0	26	3623
Tumbes	1	2	0	0	0	0	0	0	3	1315
Ucayali	3	0	0	0	0	0	0	0	3	737
TOTAL	138	328	0	10	1	13	37	12	539	113007

Atención por tipo de casos del miércoles 29 de noviembre

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	TOTAL	En lo que va de 2023
Amazonas	1	3	0	0	4	826
Áncash - Chimbote	0	2	0	1	3	2160
Áncash – Huaraz	1	5	0	0	6	1185
Apurímac	0	1	0	10	11	529
Arequipa	4	17	3	1	25	5773
Ayacucho	6	2	1	3	12	1969
Cajamarca	0	4	0	0	4	1029
Cusco	3	1	0	0	4	2176
Huancavelica	0	0	0	2	2	671
Huánuco	1	10	0	0	11	1601
Ica	0	0	0	2	2	1446
Junín	10	3	0	1	14	4150
La Libertad	1	3	5	2	11	3509
Lambayeque	4	11	1	6	22	4562
Lima Metropolitana y Callao	66	139	30	34	269	54883
Lima provincias	7	7	1	1	16	4677
Loreto	0	5	2	0	7	1206
Madre de Dios	1	2	0	0	3	745
Moquegua	2	3	0	5	10	905
Pasco	0	2	0	1	3	547
Piura	22	32	1	3	58	9792
Puno	0	3	0	2	5	1207
San Martín	1	2	0	2	5	1784
Tacna	4	7	1	14	26	3623
Tumbes	3	0	0	0	3	1315
Ucayali	0	2	0	1	3	737
TOTAL	137	266	45	91	539	113007



Tipo de casos por EPS (1)

N°	PRESTADOR	REGIÓN	29 noviembre de 2023				TOTAL	En lo que va de 2023
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.		
1	SEDAPAL	Lima	28	105	27	29	189	41520
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	9	22	2	8	41	10709
3	EPS GRAU S.A.	Piura	31	41	2	4	78	13056
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	5	17	3	2	27	5922
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	4	7	1	14	26	3830
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	2	5	5	2	14	3888
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	28	11	0	3	42	3845
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	5	3	0	0	8	2879
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	7	4	1	3	15	2317
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	0	3	0	1	4	2341
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	1	8	0	0	9	1633
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	6	2	0	0	8	1985
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	2	2	0	1	5	1781
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	0	5	2	0	7	1232
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	0	1	1	0	2	1729
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	0	3	0	0	3	880
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	3	0	0	0	3	1431
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	0	3	0	2	5	917
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	1	6	0	0	7	1151
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	0	2	0	1	3	735
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	0	0	0	1	1	830
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	0	1	0	0	1	479
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	2	3	0	2	7	818
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	0	0	0	2	2	470
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	0	1	0	0	1	503

Tipo de casos por EPS (2)

N°	PRESTADOR	REGIÓN	29 noviembre de 2023					En lo que va de 2023
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
26	EPS SEMAPACH S.A.	Ica	0	1	0	0	1	507
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	1	4	0	0	5	360
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	389
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	0	1	0	9	10	380
30	EMAPISCO S.A.	Ica	0	0	0	1	1	552
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	0	0	0	0	0	297
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	0	0	1	0	1	248
	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	33
33	EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.	Junín	0	0	0	0	0	189
34	EPSSMU S.A.	Amazonas	0	2	0	0	2	214
35	EPS MARAÑÓN S.R.L.	Cajamarca	0	0	0	0	0	158
36	EPS SEDAJULIACA S.A.	Puno	0	1	0	0	1	226
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	1	0	0	0	1	155
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	0	0	0	0	0	25
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	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
TOTAL			136	264	45	85	530	111063

Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

N°	DISTRITO	29 noviembre de 2023					En lo que va de 2023
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	0	6	5	3	14	4158
2	Comas	0	9	3	8	20	4284
3	San Juan De Lurigancho	4	25	2	3	34	4721
4	Villa El Salvador	0	2	0	0	2	1383
5	Independencia	0	1	0	0	1	1394
6	Callao	1	2	4	0	7	2335
7	Puente Piedra	2	5	0	2	9	2059
8	Ate	6	3	2	4	15	1667
9	Ventanilla	1	6	0	0	7	1007
10	Santiago De Surco	1	1	0	0	2	832
11	Lima	4	3	0	1	8	1406
12	Carabayllo	1	6	3	3	13	2355
13	Los Olivos	1	5	1	0	7	2027
14	La Victoria	1	1	0	0	2	551
15	Villa María Del Triunfo	0	3	2	1	6	1420
16	La Molina	2	1	0	0	3	604
17	Santa Anita	0	2	0	1	3	381
18	Ancón	0	0	0	0	0	145
19	Bellavista	0	0	0	1	1	469
20	Lurín	0	0	0	0	0	225
21	Breña	0	0	0	0	0	330
22	Rímac	1	2	1	0	4	1182
23	Chorrillos	0	0	0	0	0	752
24	San Bartolo	0	0	0	0	0	52
25	Otros	3	22	4	2	31	5764
TOTAL		28	105	27	29	189	41520

Tipo de casos fuera del ámbito de EP

en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano

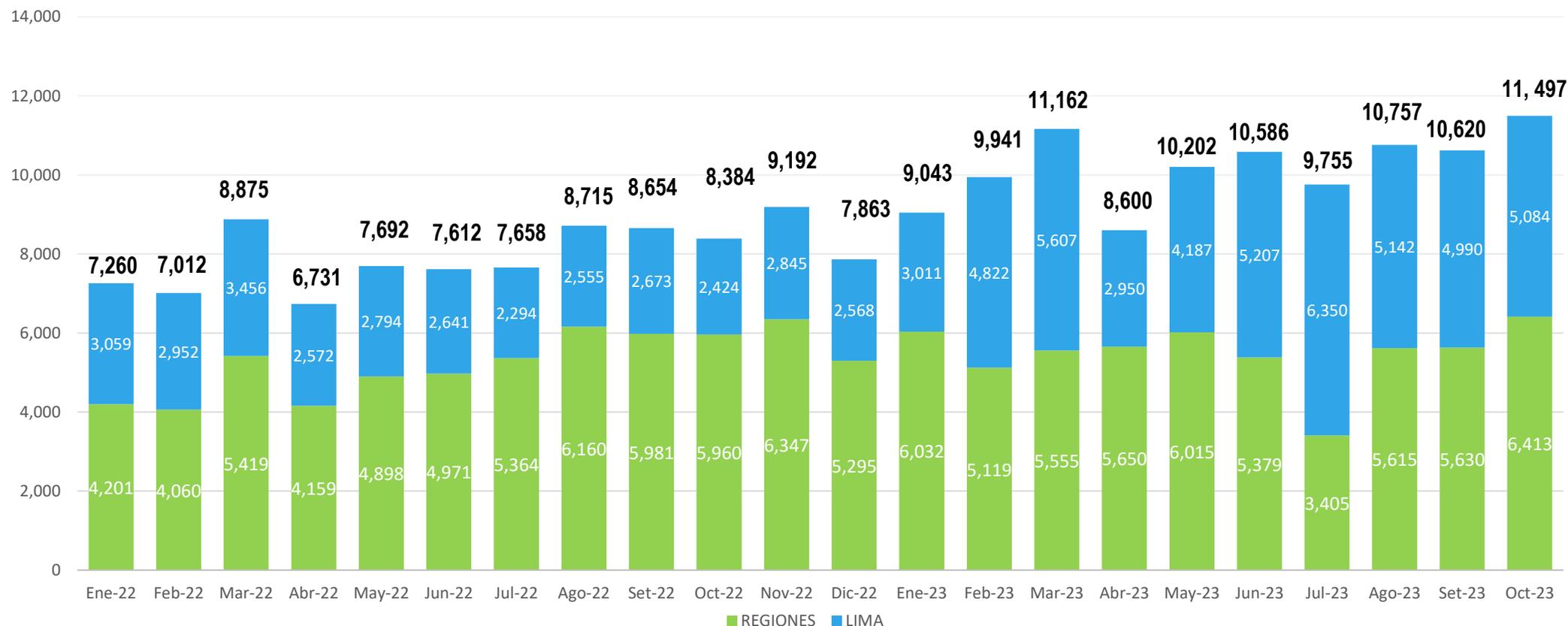


29 noviembre del 2023

Nº	PRESTADOR	OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	En lo que va de 2023
1	ZONAS RURALES	1	2	0	5	8	1330
2	PEQUEÑAS CIUDADES	0	0	0	0	0	510
3	OTRO ÁMBITO URBANO	0	0	0	1	1	206
TOTAL		1	2	0	6	9	2046

Evolución mensual de atenciones 2022 -2023

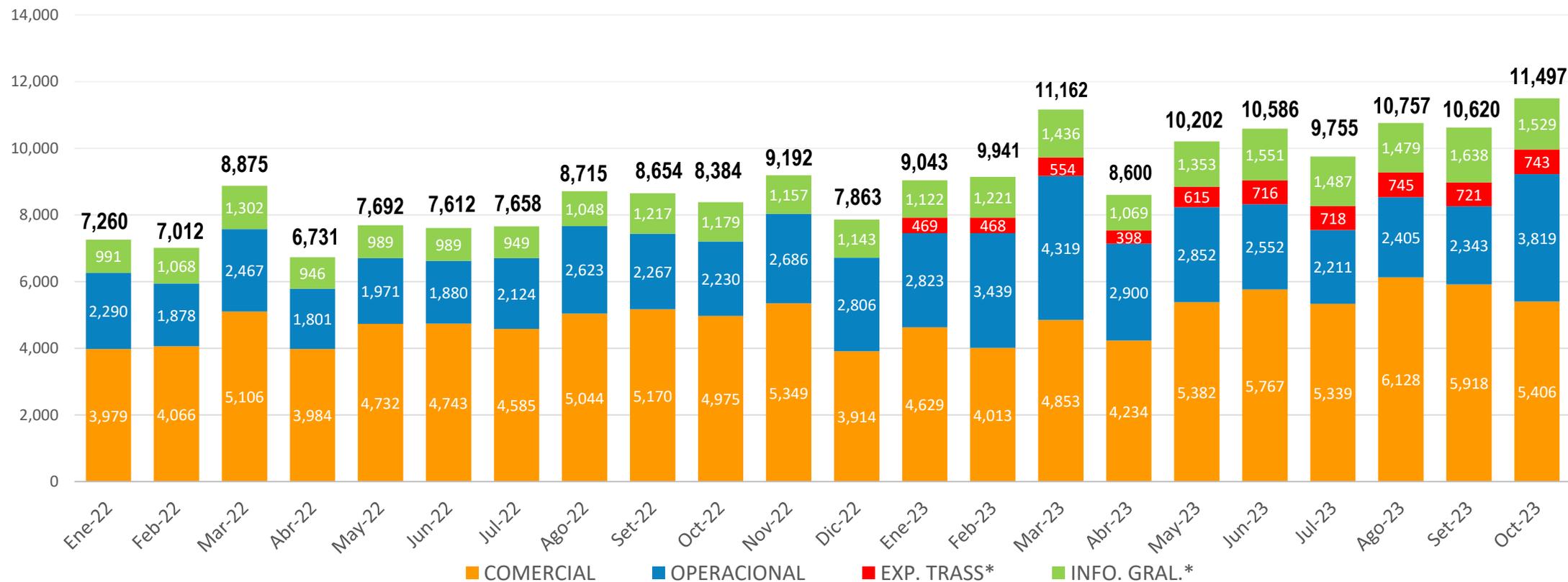
LIMA | REGIONES 2022 - 2023



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

Evolución mensual por tipos de casos 2022 - 2023

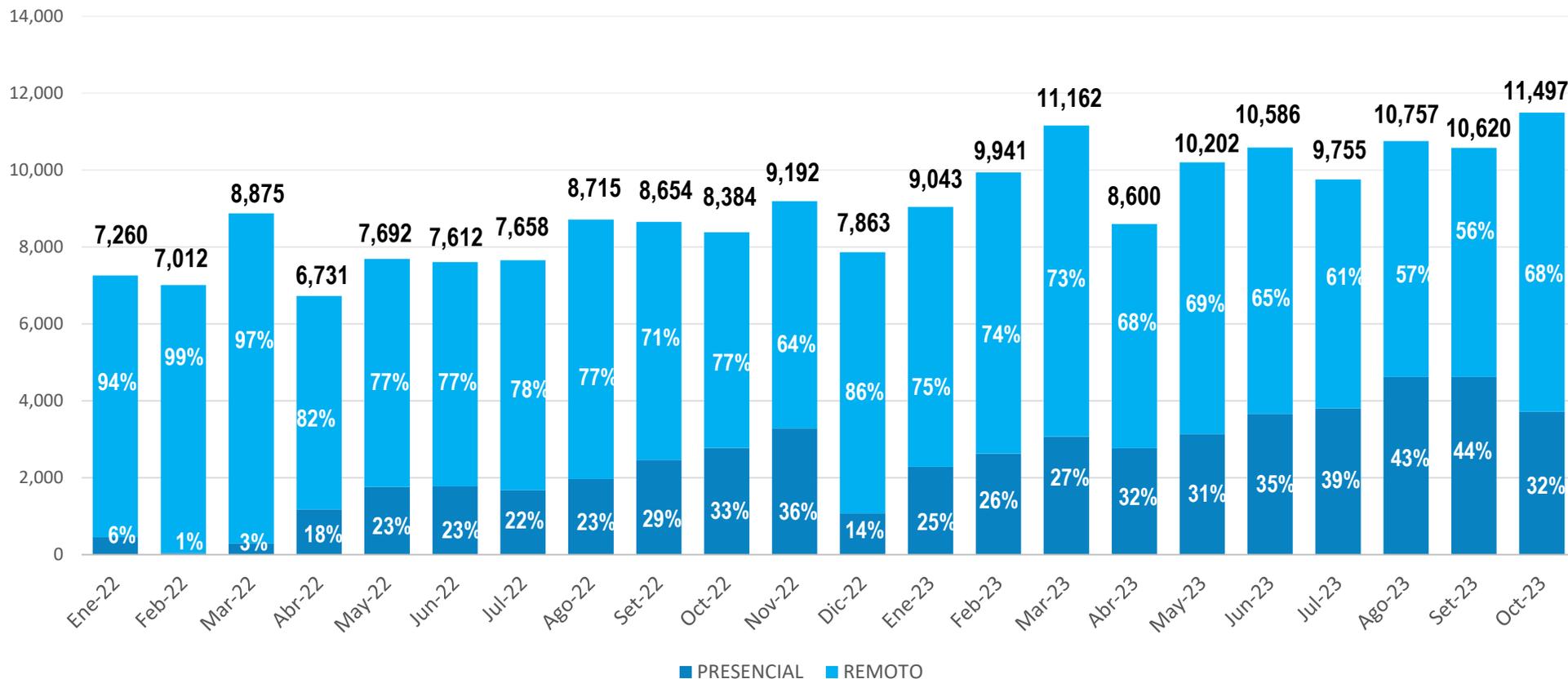
TIPO DE CASOS 2022-2023



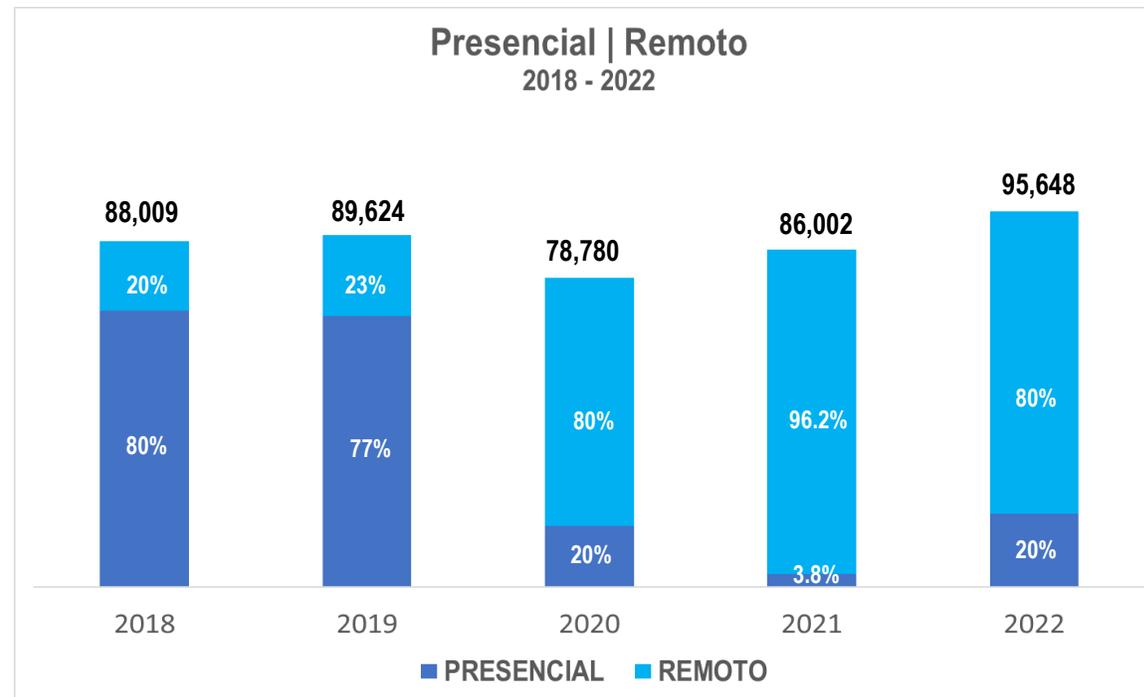
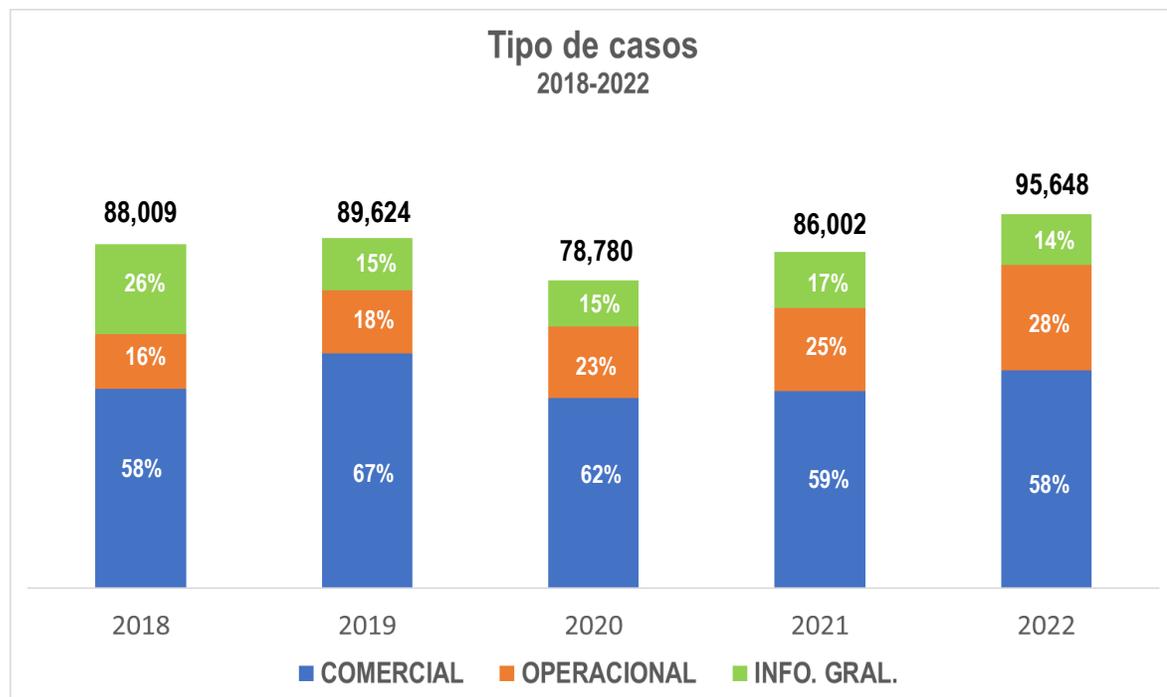
* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".

Evolución mensual por modalidad de atención 2022 - 2023

PRESENCIAL | REMOTO
2022 - 2023



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

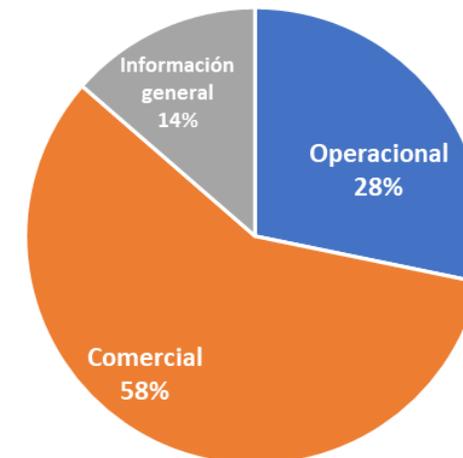


Resultados 2022

N° Atenciones 2022: 95,648

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

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



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

Atención en oficinas por canal de atención 2022

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

Atención en oficinas por tipo de casos 2022

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



PARA PROBLEMAS OPERATIVOS
COMUNÍCATE A NUESTRO WHATSAPP



1 614 31 80

FONO SUNASS



NUEVAS LÍNEAS DIRECTAS REGIONALES
Encuéntralas en nuestra web

