

Dirección de Usuarios

Reporte diario de atención a usuarios al 30 de noviembre de 2023

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



N° Atenciones del jueves 30 de noviembre: 537

Oficinas de Sunass

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

TOTAL



Por canal

Presencial		157
Telefónico		286
WhatsApp		7
Correo electrónico		3
Mesa de partes		5
Campaña de orientación		16
Campaña en prestador		62
Redes Sociales		1



537

Por tipo de casos

Comercial		280
Operacional		145
Otros		71
Expedientes TRASS		41



TOTAL

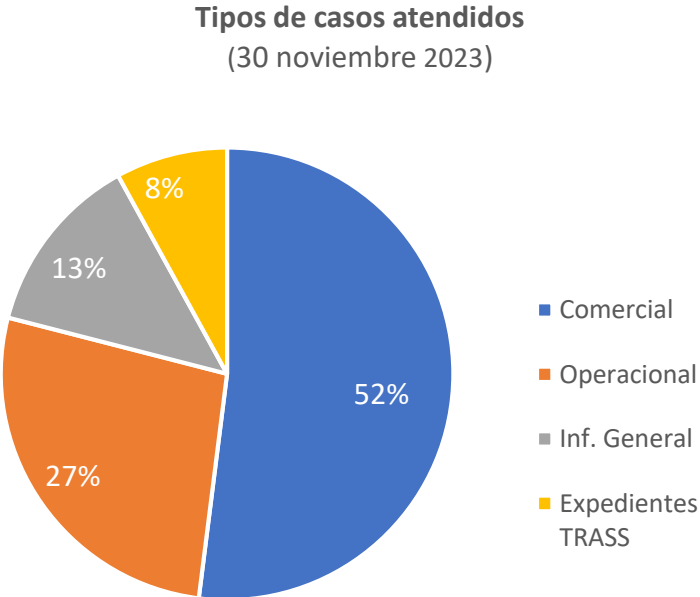
537

En lo que va del 2023...

113544 orientaciones

Casos operacionales más frecuentes del jueves 30 de noviembre

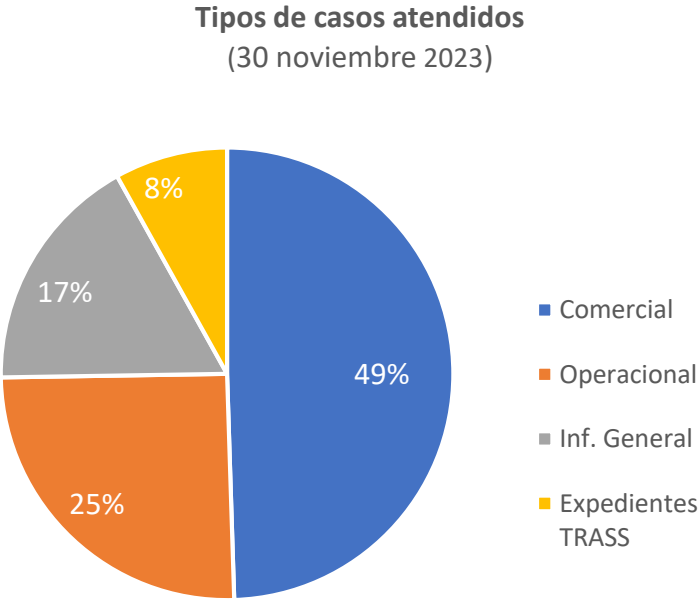
OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	49	32%
Falta de agua en conexión domiciliaria	37	24%
Problemas con alcantarillado	22	14%
Aniego por rotura de tubería de agua	9	6%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	3	2%
Otros	34	22%
TOTAL	154	100%



En lo que va de 2023...
32989 casos operacionales

Casos comerciales más frecuentes del jueves 30 de noviembre

COMERCIALES	N°	%
Consumo elevado	87	31%
Procedimiento de reclamos	56	20%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	36	13%
Problemas con la facturación	27	10%
Facturación excesiva	22	8%
Problemas con el acceso al servicio	17	6%
Pedido de medidor	9	3%
Desacuerdo con resolución del TRASS	8	3%
Facturación indebida	7	3%
Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP)	5	2%
Fraccionamiento D.U. 036-2020	4	1%
Información sobre Valores máximos admisibles	1	0%
Información sobre tarifas de agua	1	0%
TOTAL	280	100%



En lo que va de 2023...
57521 casos comerciales

Seguimiento a casos operacionales de mayor relevancia (1)

Región	Acción adoptada	Estado
JUNÍN Reportan el cierre de la captación de agua en por fuga de agua en un sector de la tubería expuesta en la obra de pavimentación de la carretera Vilcacoto.-Pariahuanca. (Redes Sociales)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Junín, tomó conocimiento del corte del servicio el 01.12.23 a las 04:00 horas y se contacto con la Gerencia Operacional de la EP SEDAM HUANCAYO, quienes informaron hubo un cierre en la captación de agua debido a una fuga en un sector de la tubería expuesta durante las labores de pavimentación de la carretera Vilcacoto-Pariahuanca. En consecuencia no habrá agua en la zona media y alta de Huancayo, El Tambo y Chilca. Asimismo, manifestaron que se ha ordenado la distribución de agua potable con tres camiones cisterna. La ODS programó una visita para ver qué áreas y cuántos usuarios se vieron afectados. También seguirá de cerca las reparaciones y confirmará con los usuarios cuando el restablecimiento del servicio.	PENDIENTE
JUNÍN Huancayo: colegio utiliza agua de lluvia ante escasez del servicio en la institución. La institución educativa María Inmaculada solicita el apoyo de las autoridades del Gobierno Regional de Junín, pues no cuentan con el servicio de agua potable desde el pasado lunes. Se comunicaron con Sedam Huancayo y les prometieron enviar una cisterna con agua, aunque esta no había llegado a la institución educativa. (Correo)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Huancayo, se comunicó con el jefe del área de operaciones de la EP Sedam Huancayo. Según la comunicación, ayer se llevó agua en cisterna al colegio alrededor de las 11:00 horas, pero se informó que no necesitaban el agua en ese momento. Sin embargo, dos horas más tarde, el director del colegio solicitó agua con un camión y la empresa de agua ordenó abastecer al colegio con el camión cisterna a la 13:00 horas. Actualmente, se ha restablecido de manera parcial con baja presión y menor cantidad de horas del servicio. La ODS confirmó la atención del caso.	FINALIZADO

Seguimiento a casos operacionales de mayor relevancia (2)

Región	Acción adoptada	Estado
LORETO Vecinos de Iquitos protestaron por falta de agua potable. La primera protesta se registró en la calle 24 de Enero del asentamiento humano Violeta Correa en el distrito de Belén. Asimismo, los vecinos del pasaje Maynas, en el asentamiento humano Munich del sector oeste de Iquitos, alzaron su voz de protesta. Otro hecho que representó un llamado a la empresa SedaLoreto fue el robo de medidores ocurrido en la cuadra cuatro de la calle Arica en el distrito de Iquitos. (Redes Sociales)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Loreto, solicitó información al Gerente Comercial de la EP SEDALORETO. Este informó que, durante la visita realizada el martes y miércoles pasados al AA.HH MUNICH, ubicado en Ampliación Maynas, se constató la ausencia del servicio. Al inspeccionar el pasaje Maynas, se verificó que tras la construcción de la calle Maynas, el pasaje quedó sin servicio de agua. Al parecer, la constructora desconectó la red al iniciar la obra y no la volvió a conectar al finalizar la misma. Se tiene previsto iniciar hoy trabajos de rotura de la pista para poder localizar la red y determinar la causa exacta de la falta de suministro de agua. La Gerencia Comercial ha solicitado a la Gerencia de Operaciones un Informe Técnico sobre el caso, con el fin de suspender la facturación mientras se resuelve el problema. Para cubrir temporalmente la carencia, se está abasteciendo con camiones cisterna en ambos sectores afectados.	PENDIENTE

Atención por canal de atención del jueves 30 de noviembre

OFICINA SUNASS	 Presencial	 Telefónico	 Redes Sociales	 Correo elect.	 Mesa partes	 Campaña	 Prestador	 WhatsApp	TOTAL	En lo que va de 2023
Amazonas	1	1	0	0	0	0	0	0	2	828
Áncash - Chimbote	1	2	0	0	0	0	0	0	3	2163
Áncash – Huaraz	0	4	0	0	0	3	0	0	7	1192
Apurímac	1	0	0	0	0	0	0	0	1	530
Arequipa	12	9	0	0	0	0	0	0	21	5794
Ayacucho	1	8	0	0	0	0	0	0	9	1978
Cajamarca	0	2	1	0	1	0	0	0	4	1033
Cusco	4	0	0	0	0	0	0	0	4	2180
Huancavelica	0	2	0	0	0	0	0	0	2	673
Huánuco	0	4	0	0	0	0	23	0	27	1628
Ica	3	4	0	0	0	0	0	0	7	1453
Junín	0	14	0	0	0	0	0	0	14	4164
La Libertad	2	8	0	0	0	0	20	0	30	3539
Lambayeque	2	19	0	0	0	0	15	2	38	4600
Lima Metropolitana y Callao	91	161	0	3	3	0	4	1	263	55146
Lima provincias	4	6	0	0	0	13	0	0	23	4700
Loreto	8	0	0	0	0	0	0	0	8	1214
Madre de Dios	1	4	0	0	0	0	0	0	5	750
Moquegua	0	1	0	0	0	0	0	0	1	906
Pasco	1	0	0	0	0	0	0	0	1	548
Piura	4	22	0	0	0	0	0	4	30	9822
Puno	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1207
San Martín	6	0	0	0	0	0	0	0	6	1790
Tacna	6	9	0	0	1	0	0	0	16	3639
Tumbes	2	6	0	0	0	0	0	0	8	1323
Ucayali	7	0	0	0	0	0	0	0	7	744
TOTAL	157	286	1	3	5	16	62	7	537	113544

Atención por tipo de casos del jueves 30 de noviembre

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	TOTAL	En lo que va de 2023
Amazonas	0	2	0	0	2	828
Áncash - Chimbote	0	3	0	0	3	2163
Áncash – Huaraz	1	5	1	0	7	1192
Apurímac	1	0	0	0	1	530
Arequipa	1	14	2	4	21	5794
Ayacucho	4	3	0	2	9	1978
Cajamarca	2	2	0	0	4	1033
Cusco	1	2	0	1	4	2180
Huancavelica	0	0	0	2	2	673
Huánuco	11	15	0	1	27	1628
Ica	1	0	0	6	7	1453
Junín	10	4	0	0	14	4164
La Libertad	5	14	1	10	30	3539
Lambayeque	7	27	0	4	38	4600
Lima Metropolitana y Callao	61	150	29	23	263	55146
Lima provincias	11	9	0	3	23	4700
Loreto	1	5	2	0	8	1214
Madre de Dios	1	1	2	1	5	750
Moquegua	1	0	0	0	1	906
Pasco	0	1	0	0	1	548
Piura	14	10	1	5	30	9822
Puno	0	0	0	0	0	1207
San Martín	0	4	0	2	6	1790
Tacna	5	5	3	3	16	3639
Tumbes	7	1	0	0	8	1323
Ucayali	0	3	0	4	7	744
TOTAL	145	280	41	71	537	113544



Tipo de casos por EPS (1)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	30 noviembre de 2023					En lo que va de 2023
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	37	112	28	21	198	41718
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	14	48	1	4	67	10776
3	EPS GRAU S.A.	Piura	24	15	1	7	47	13103
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	1	14	2	4	21	5943
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	5	5	3	3	16	3846
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	5	17	2	11	35	3923
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	12	4	0	0	16	3861
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	1	5	0	0	6	2885
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	4	9	0	2	15	2332
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	0	3	0	0	3	2344
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	11	14	0	1	26	1659
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	2	1	0	0	3	1988
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	0	3	0	2	5	1786
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	1	5	2	0	8	1240
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	2	8	0	1	11	1740
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	1	1	0	0	2	882
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	8	1	0	0	9	1440
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	0	0	0	0	0	917
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	1	7	1	0	9	1160
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	0	3	0	3	6	741
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	1	0	0	3	4	834
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	0	0	1	0	1	480
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	5	0	0	1	6	824
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	0	0	0	0	0	470
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	0	2	0	0	2	505

Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	30 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	2	2	509
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	2	0	0	1	3	363
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	0	1	0	0	1	390
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	1	0	0	0	1	381
30	EMAPISCO S.A.	Ica	1	0	0	0	1	553
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	0	0	0	0	0	297
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	214
35	EPS MARAÑÓN S.R.L.	Cajamarca	2	1	0	0	3	161
36	EPS SEDA JULIACA S.A.	Puno	0	0	0	0	0	226
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	0	0	0	0	0	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	1	0	0	1	37
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			141	280	41	66	528	111489

Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

Nº	DISTRITO	30 noviembre de 2023					En lo que va de 2023
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	2	13	4	3	22	4180
2	Comas	0	8	7	6	21	4305
3	San Juan De Lurigancho	0	24	2	0	26	4747
4	Villa El Salvador	0	4	0	0	4	1387
5	Independencia	3	2	2	1	8	1402
6	Callao	3	3	0	1	7	2342
7	Puente Piedra	1	12	1	1	15	2074
8	Ate	3	3	0	0	6	1673
9	Ventanilla	3	3	2	1	9	1016
10	Santiago De Surco	1	2	1	0	4	836
11	Lima	0	2	0	2	4	1410
12	Carabayllo	2	8	3	2	15	2370
13	Los Olivos	1	8	0	1	10	2037
14	La Victoria	3	2	0	0	5	556
15	Villa María Del Triunfo	5	5	0	1	11	1431
16	La Molina	0	0	2	0	2	606
17	Santa Anita	4	0	0	0	4	385
18	Ancón	0	0	0	0	0	145
19	Bellavista	2	0	1	0	3	472
20	Lurín	0	1	0	0	1	226
21	Breña	0	0	0	1	1	331
22	Rímac	1	2	1	0	4	1186
23	Chorrillos	0	1	0	0	1	753
24	San Bartolo	0	0	0	0	0	52
25	Otros	3	9	2	1	15	5779
TOTAL		37	112	28	21	198	41718

Tipo de casos fuera del ámbito de EP

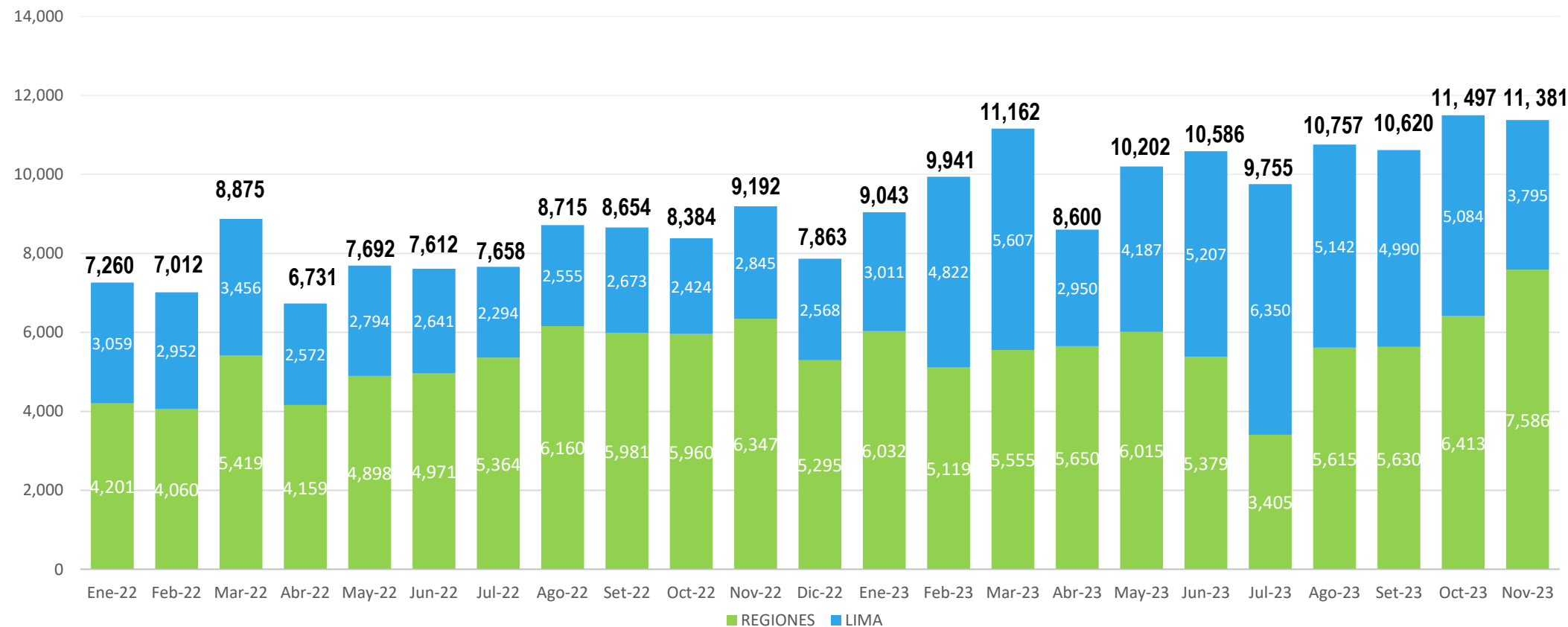
en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano



30 noviembre del 2023							En lo que va de 2023
Nº	PRESTADOR	OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	ZONAS RURALES	0	0	0	2	2	1332
2	PEQUEÑAS CIUDADES	4	0	0	2	6	516
3	OTRO ÁMBITO URBANO	0	0	0	1	1	207
TOTAL		4	0	0	5	9	2055

Evolución mensual de atenciones 2022 -2023

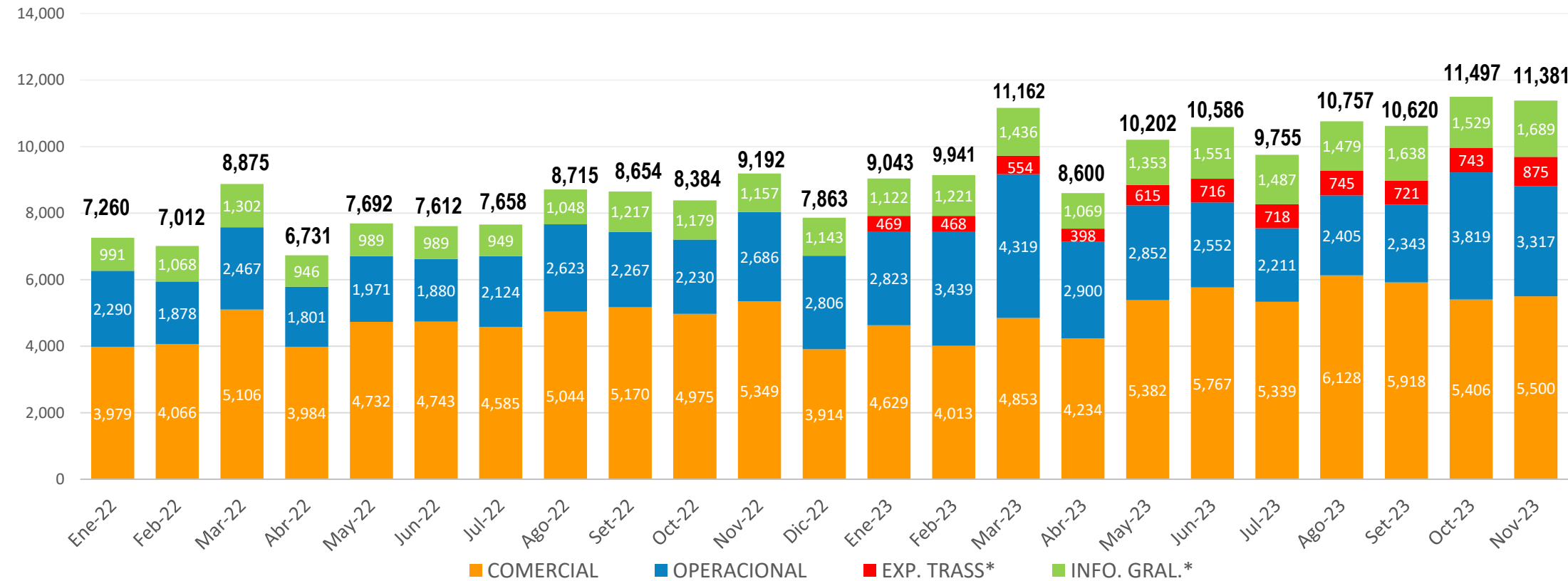
LIMA | REGIONES 2022 - 2023



En noviembre 2023 se evidencia un crecimiento del **24%** , en relación a noviembre 2022. En el acumulado del enero-noviembre 2023 se registró un crecimiento de **29%**.

Evolución mensual por tipos de casos 2022 - 2023

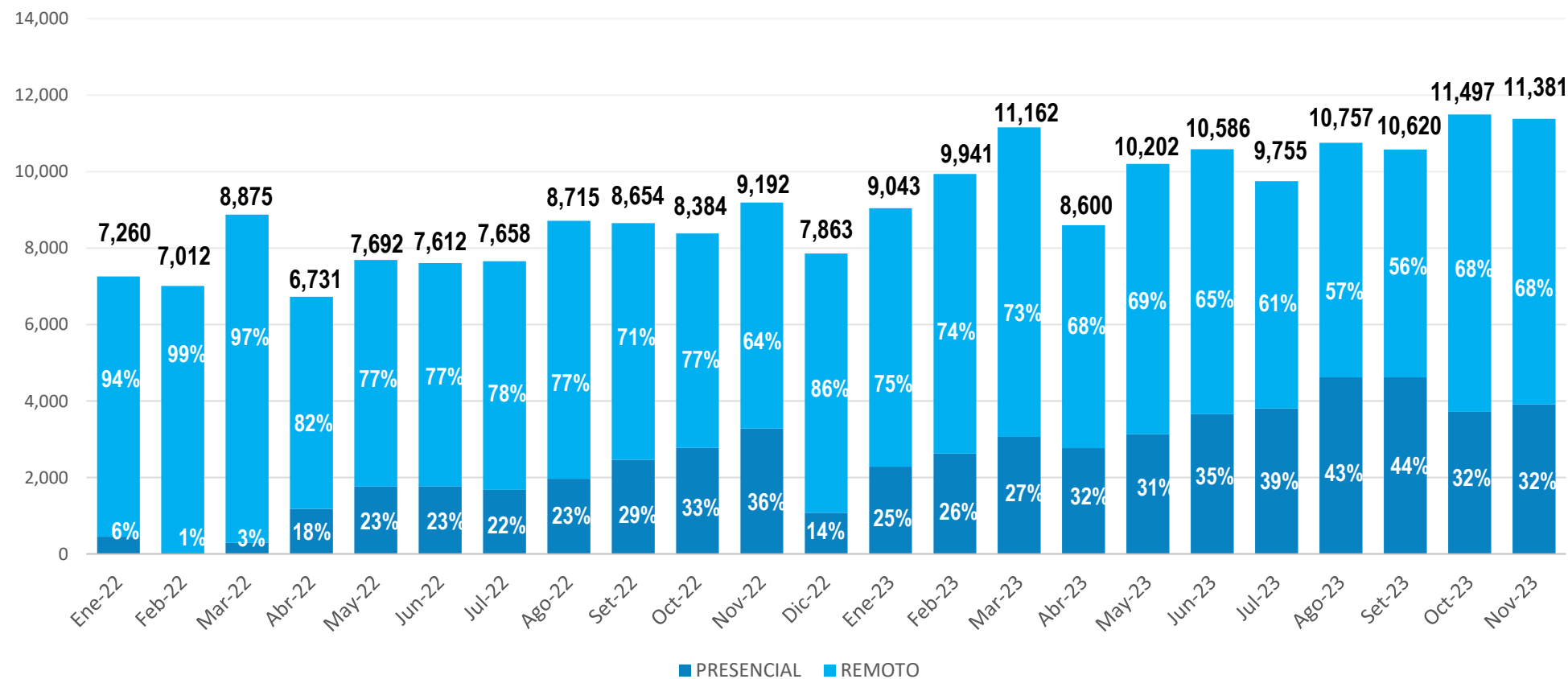
TIPO DE CASOS
2022-2023



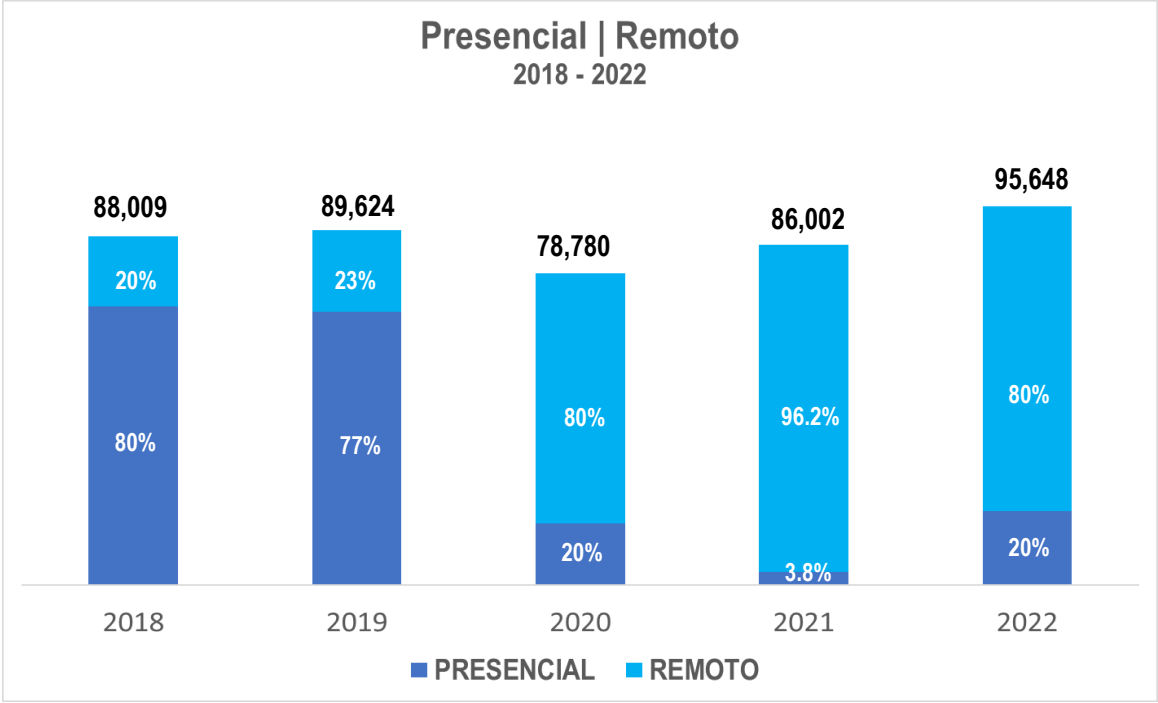
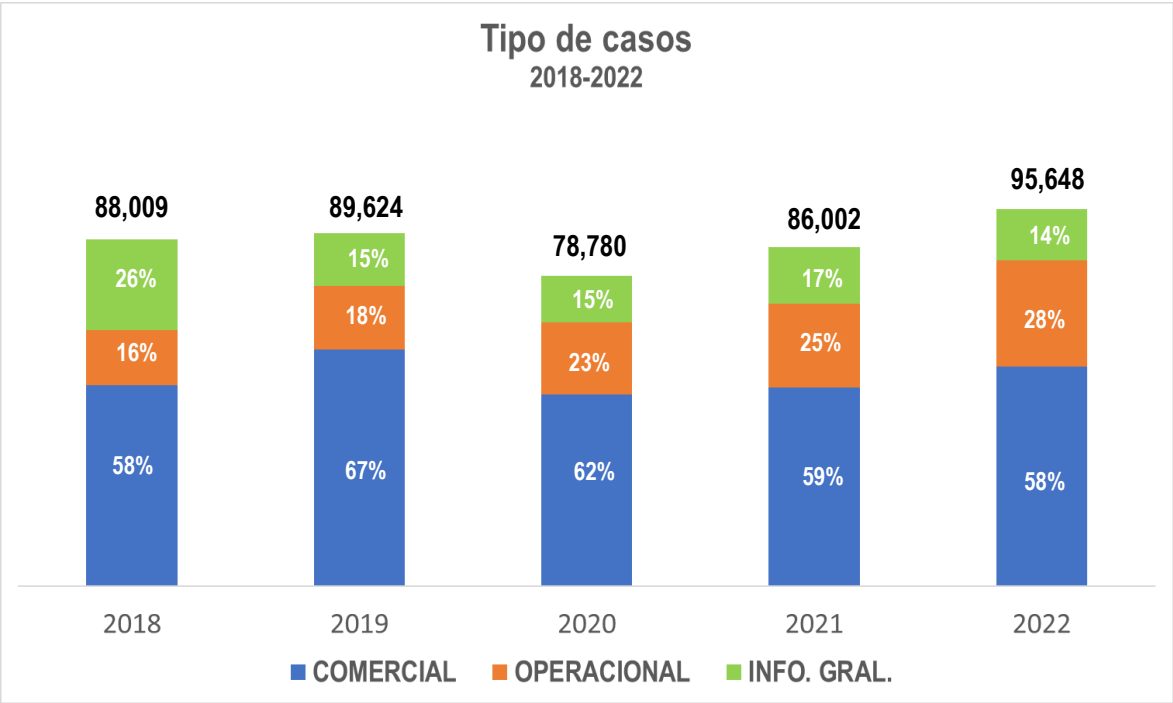
* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".

Evolución mensual por modalidad de atención 2022 - 2023

PRESENCIAL | REMOTO
2022 - 2023



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

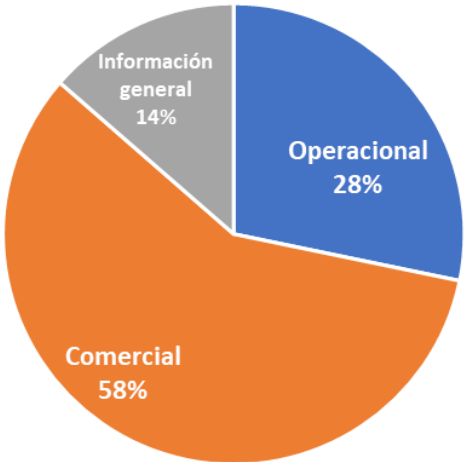


Resultados 2022

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
COMUNÍCANTE A NUESTRO WHATSAPP**



1 614 31 80

FONO SUNASS



NUEVAS LÍNEAS DIRECTAS REGIONALES
Encuéntralas en nuestra web



DIRECCIÓN DE USUARIOS