

Dirección de Usuarios

Reporte diario de atención a usuarios al 02 de abril de 2024

- ✓ 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 2023



N° Atenciones del martes 02 de abril: 491

Oficinas de Sunass		
Lima Metropolitana y Callao	246	
Piura	58	
Junín	21	
Áncash - Chimbote	17	
Lambayeque	15	
Ayacucho	14	
Arequipa	13	
Lima provincias	12	
Huánuco	12	
La Libertad	11	
Tacna	8	
Áncash – Huaraz	7	
Apurímac	7	
Huancavelica	6	
Loreto	6	
Amazonas	5	
Cusco	5	
Cajamarca	5	
San Martín	4	
Tumbes	4	
Ica	4	
Ucayali	4	
Pasco	3	
Puno	3	
Moquegua	1	
TOTAL		 491

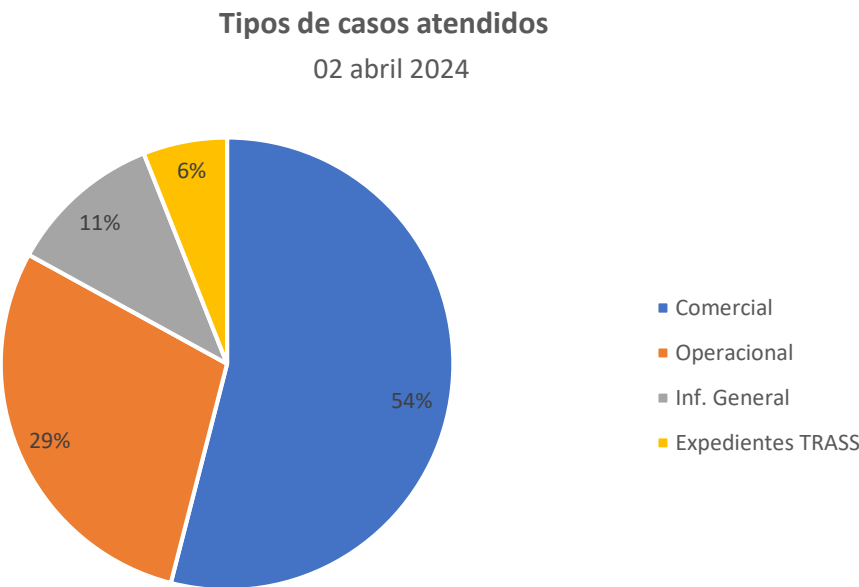
Por canal		
Presencial		119
Telefónico		310
WhatsApp		9
Correo electrónico		6
Mesa de partes		1
Campaña de orientación		0
Campaña en prestador		45
Redes Sociales		1
 TOTAL		491

Por tipo de casos		
Comercial		267
Operacional		140
Otros		53
Expedientes TRASS		31
 TOTAL		491

En lo que va del 2024...
36026 orientaciones

Casos operacionales más frecuentes martes 02 de abril

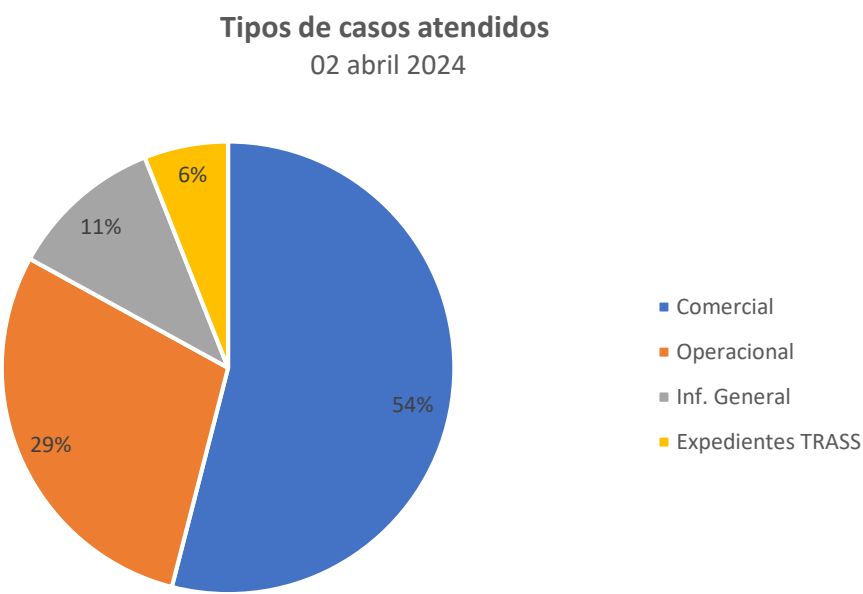
OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	40	29%
Problemas con alcantarillado	34	24%
Aniego por rotura de tubería de agua	17	12%
Falta de agua en conexión domiciliaria	15	11%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	4	3%
Otros	30	21%
TOTAL	140	100%



En lo que va de 2024...
12975 casos operacionales

Casos comerciales más frecuentes del martes 02 de abril

COMERCIALES	N°	%
Consumo elevado	79	30%
Procedimiento de reclamos	75	28%
Problemas con la facturación	26	10%
Facturación excesiva	25	9%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	17	6%
Facturación indebida	13	5%
Problemas con el acceso al servicio	11	4%
Desacuerdo con resolución del TRASS	8	3%
Pedido de medidor	5	2%
Información sobre tarifas de agua	3	1%
Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP)	2	1%
Información sobre Valores máximos admisibles	2	1%
Incumplimiento de Resolución del TRASS	1	0.5%
TOTAL	267	100%



En lo que va de 2024...
16735 casos comerciales

Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Callao / Callao / Callao Callao. Vecinos del A. H Santa Rosa señalaron que no tienen luz por filtraciones de agua. (Prensa Chalaca)	SUNASS, a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) Callao, se contactó con el encargado del Equipo de Operaciones de Sedapal Callao, Alex Rosales, quien informó que el incidente fue causado por una fuga en la toma, la cual ya ha sido reparada. Queda pendiente el proceso de resanado del pavimento, el cual se espera completar mañana. La OAU verificó que no se reportan daños materiales en propiedades afectadas.	FINALIZADO

Seguimiento a casos de mayor relevancia (2)

Región / Provincia / Distrito4	Acción adoptada	Estado
Piura / Piura / Piura Piura: contaminación por desagüe afecta a ciudadanos de Zona Industrial. Una vez más, los colapsos de desagües en las calles de Piura se convierten en el dolor de cabeza de los ciudadanos. Esta vez el problema ocurre en la calle 6 de la segunda Zona Industrial, detrás del local de la Sunat. (Cutivalú)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Piura, recibió un reporte del problema el 25.03.24 solicitando acciones a la jefatura zonal. Se informó que los desbordes en la parte exterior del local de la SUNAT en la Zona Industrial se debían al colapso por hundimiento de 24 metros lineales de tubería de concreto de 12 pulgadas en la Calle 4, al lado de la fábrica de cementos Pacasmayo, Sunat y Aduanas. El 27.03.24, se coordinó con la EP la visita del equipo de ingeniería para que realizara la evaluación, verificando el hundimiento del colector. La EPS ha propuesto como solución definitiva contratar el servicio de Rehabilitación de Red de CNS en 24 metros lineales. Según los términos de referencia (TDR), la empresa contratista tendrá 5 días hábiles para realizar los trabajos de excavación profunda y rehabilitación del tramo hundido. Como medida temporal, el 01.04.24, la EPS ha colocado una motobomba para trasvasar las aguas residuales de dicho sector operacional, de manera que los caudales ya no lleguen al tramo hundido y no se sigan produciendo desbordes en la parte posterior de la SUNAT. La ODS está coordinando la intervención del hidrojet, ya que el equipo ha estado atendiendo emergencias en el cercado (cabe precisar que solo hay 1 hidrojet en la localidad de Piura). Respecto a la solicitud de reubicación y/o nuevo punto de desagüe, se tomarán contactos con ellos para explicar el procedimiento y las instancias a recurrir en caso de negativa de factibilidad y el seguimiento que se podrá brindar al expediente de reclamo.	PENDIENTE

Seguimiento a casos de mayor relevancia (3)

Región / Provincia / Distrito4	Acción adoptada	Estado
Tacna / Tacna / Tacna Tacna: Patrullero colisiona con obra en Alto de la Alianza. Vecinos del distrito Alto de la Alianza informaron que un patrullero colisionó contra calaminas que son usadas como cerco de obra en la plaza de la zona. Testigos creen que el accidente de tránsito pudo ocurrir debido a un buzón de desagüe sin tapa que, en anteriores ocasiones, transportistas han tratado de esquivar, despistándose de la vía. (Uno)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Tacna, realizó coordinaciones con la EP TACNA para conocer las acciones efectuadas para la atención del problema. Indicaron que al tomar conocimiento del incidente del 01.04.24, se apersonaron a la zona e iniciaron el trabajo de reposición de la tapa del buzón de alcantarillado al mediodía, dando por atendido el incidente. La ODS corroboró la atención del caso mediante tomas fotográficas.	FINALIZADO

Atención por canal de atención del martes 02 de abril

OFICINA SUNASS	 Presencial	 Telefónico	 Redes Sociales	 Correo elect.	 Mesa partes	 Campaña	 Prestador	 WhatsApp	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	5	0	0	0	0	0	0	0	5	533
Áncash - Chimbote	5	2	0	0	0	0	10	0	17	836
Áncash – Huaraz	6	1	0	0	0	0	0	0	7	469
Apurímac	1	0	0	0	0	0	6	0	7	434
Arequipa	6	7	0	0	0	0	0	0	13	1443
Ayacucho	2	12	0	0	0	0	0	0	14	585
Cajamarca	1	3	1	0	0	0	0	0	5	400
Cusco	2	3	0	0	0	0	0	0	5	605
Huancavelica	2	4	0	0	0	0	0	0	6	434
Huánuco	0	12	0	0	0	0	0	0	12	519
Ica	0	4	0	0	0	0	0	0	4	471
Junín	0	21	0	0	0	0	0	0	21	1042
La Libertad	3	8	0	0	0	0	0	0	11	1089
Lambayeque	6	7	0	1	0	0	0	1	15	1147
Lima Metropolitana y Callao	52	164	0	1	1	0	24	4	246	17265
Lima provincias	3	9	0	0	0	0	0	0	12	1538
Loreto	5	1	0	0	0	0	0	0	6	437
Madre de Dios	0	0	0	0	0	0	0	0	0	479
Moquegua	1	0	0	0	0	0	0	0	1	460
Pasco	2	1	0	0	0	0	0	0	3	437
Piura	7	39	0	4	0	0	5	3	58	2492
Puno	1	2	0	0	0	0	0	0	3	464
San Martín	3	1	0	0	0	0	0	0	4	709
Tacna	2	6	0	0	0	0	0	0	8	814
Tumbes	1	3	0	0	0	0	0	0	4	501
Ucayali	3	0	0	0	0	0	0	1	4	423
TOTAL	119	310	1	6	1	0	45	9	491	36026

Atención por tipo de casos del martes 02 de abril

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	TOTAL	En lo que va de 2023
Amazonas	2	1	0	2	5	533
Áncash - Chimbote	1	15	0	1	17	836
Áncash – Huaraz	1	4	0	2	7	469
Apurímac	0	7	0	0	7	434
Arequipa	1	8	2	2	13	1443
Ayacucho	6	3	0	5	14	585
Cajamarca	1	3	1	0	5	400
Cusco	2	2	1	0	5	605
Huancavelica	3	0	0	3	6	434
Huánuco	1	11	0	0	12	519
Ica	0	0	0	4	4	471
Junín	8	11	0	2	21	1042
La Libertad	3	2	5	1	11	1089
Lambayeque	5	7	2	1	15	1147
Lima Metropolitana y Callao	60	151	18	17	246	17265
Lima provincias	2	3	1	6	12	1538
Loreto	1	5	0	0	6	437
Madre de Dios	0	0	0	0	0	479
Moquegua	0	1	0	0	1	460
Pasco	2	1	0	0	3	437
Piura	32	22	0	4	58	2492
Puno	2	1	0	0	3	464
San Martín	0	4	0	0	4	709
Tacna	2	2	1	3	8	814
Tumbes	4	0	0	0	4	501
Ucayali	1	3	0	0	4	423
TOTAL	140	267	31	53	491	36026



Tipo de casos por EPS (1)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	02 abril de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	36	128	19	12	195	10907
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	11	16	2	3	32	2903
3	EPS GRAU S.A.	Piura	41	24	0	5	70	4789
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	1	9	2	2	14	2613
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	2	6	1	3	12	913
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	6	3	5	3	17	1656
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	9	14	0	1	24	1222
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	4	1	1	0	6	826
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	8	3	0	6	17	717
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	1	15	0	1	17	883
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	2	11	0	0	13	429
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	2	0	0	2	4	498
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	0	4	0	0	4	679
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	1	5	0	0	6	445
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	0	2	0	0	2	427
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	0	2	1	0	3	282
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	4	0	0	0	4	565
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	2	1	0	0	3	394
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	2	4	0	0	6	418
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	1	3	0	0	4	417
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	0	1	0	3	4	309
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	0	0	0	0	0	125
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	0	3	0	2	5	356
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	0	0	0	1	1	240
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	2	1	0	2	5	245

Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	02 abril de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
26	EPS SEMAPACH S.A.	Ica	0	0	0	2	2	198
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	0	0	0	0	0	110
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	1	1	0	0	2	302
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	0	7	0	0	7	360
30	EMAPISCO S.A.	Ica	1	0	0	0	1	168
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	1	0	0	1	2	87
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	0	0	0	0	0	76
	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	5
33	EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.	Junín	0	0	0	0	0	56
34	EPSSMU S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	155
35	EPS MARAÑÓN S.R.L.	Cajamarca	2	2	0	0	4	91
36	EPS SEDA JULIACA S.A.	Puno	0	0	0	0	0	56
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	0	0	0	0	0	149
38	EMSAP CHANKA S.A.	Apurímac	0	0	0	0	0	16
39	EPS SIERRA CENTRAL S.R.L.	Junín	0	0	0	1	1	29
40	EPS MOYOBAMBA S.A.	San Martín	0	0	0	0	0	76
41	EPS NOR PUNO S.A.	Puno	0	0	0	0	0	14
42	EMAPAB S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	39
43	EPS EMAQ S.R.L.	Cusco	0	1	0	0	1	9
44	EPS RIOJA S.A.	San Martín	0	0	0	0	0	26
45	EMSAPA YAULI LA OROYA S.R.L.	Junín	0	0	0	0	0	13
46	EMAPAVIGS S.A.	Ica	0	0	0	0	0	7
47	EMSAPA CALCA S.A.	Cusco	0	0	0	0	0	3
48	EMPSSAPAL S.A.	Cusco	0	0	0	0	0	3
49	EMAPA Y S.R.L.	Puno	0	0	0	0	0	3
50	EPS AGUAS DEL ALTIPLANO S.R.L.	Puno	0	0	0	0	0	6
TOTAL			140	267	31	50	488	35322

Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

Nº	DISTRITO	02 abril de 2024					En lo que va de 2024
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	3	9	1	0	13	973
2	Comas	0	15	1	3	19	919
3	San Juan De Lurigancho	6	15	3	2	26	1473
4	Villa El Salvador	1	5	0	0	6	337
5	Independencia	2	3	1	1	7	335
6	Callao	6	12	1	1	20	698
7	Puente Piedra	2	10	2	0	14	539
8	Ate	3	2	0	0	5	458
9	Ventanilla	1	2	1	0	4	404
10	Santiago De Surco	1	2	0	0	3	257
11	Lima	1	3	0	3	7	413
12	Carabayllo	2	7	0	0	9	586
13	Los Olivos	1	8	1	0	10	407
14	La Victoria	1	0	1	0	2	124
15	Villa María Del Triunfo	0	3	0	0	3	292
16	La Molina	1	2	0	0	3	139
17	Santa Anita	0	0	1	0	1	129
18	Ancón	0	2	0	0	2	51
19	Bellavista	0	0	1	0	1	110
20	Lurín	0	0	0	0	0	63
21	Breña	0	1	0	0	1	112
22	Rímac	1	8	0	0	9	358
23	Chorrillos	0	1	0	0	1	171
24	San Bartolo	0	0	0	0	0	7
25	Otros	4	18	5	2	29	3520
TOTAL		36	128	19	12	195	10907

Tipo de casos fuera del ámbito de EP

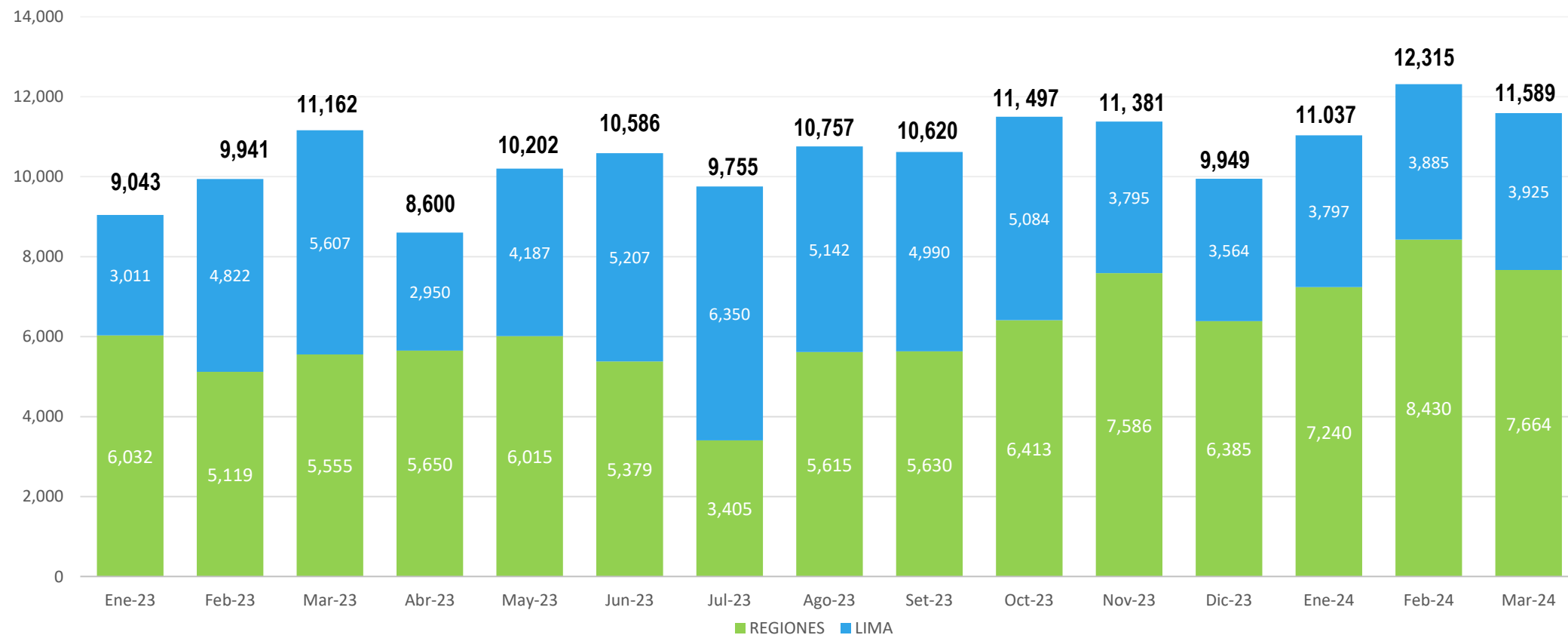
en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano



02 abril del 2024							
Nº	PRESTADOR	OPERACIONAL COMERCIAL		EXP. TRASS	INF. GRAL.	Total	En lo que va de 2024
1	ZONAS RURALES	0	0	0	2	2	559
2	PEQUEÑAS CIUDADES	0	0	0	1	1	105
3	OTRO ÁMBITO URBANO	0	0	0	0	0	40
TOTAL		0	0	0	3	3	704

Evolución mensual de atenciones 2023 -2024

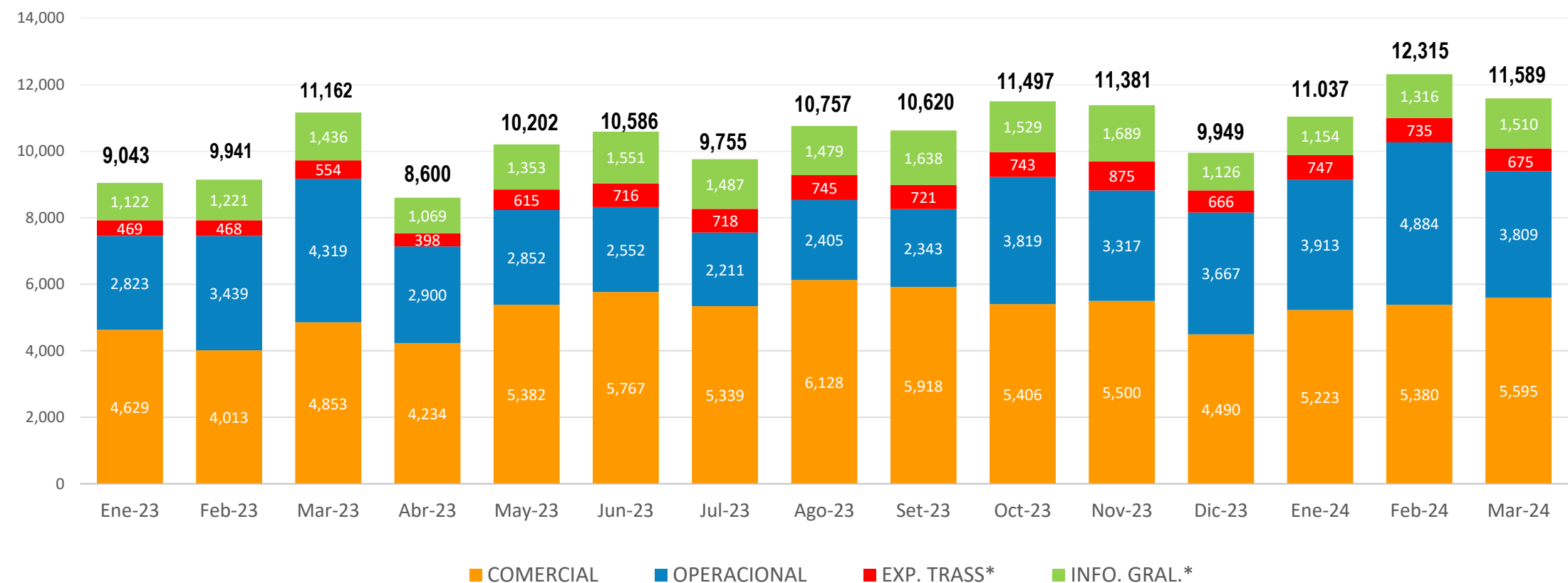
LIMA | REGIONES 2023 - 2024



En marzo 2024 se evidencia un crecimiento del **3%**, en relación a marzo 2023. En el acumulado del periodo enero - marzo 2024 se registró un crecimiento del 16% en comparación al 2023.

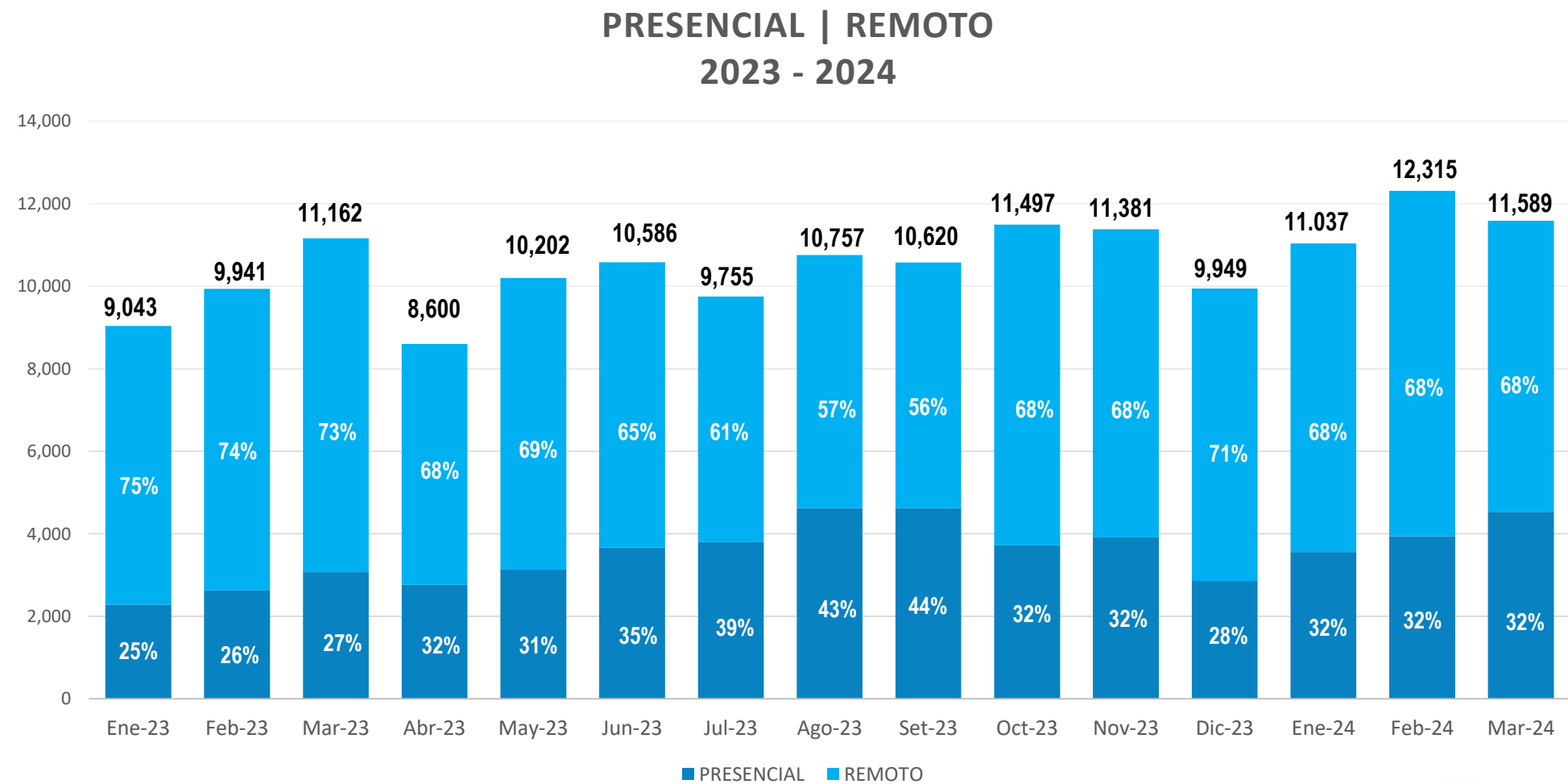
Evolución mensual por tipos de casos 2023 - 2024

TIPO DE CASOS
2023-2024

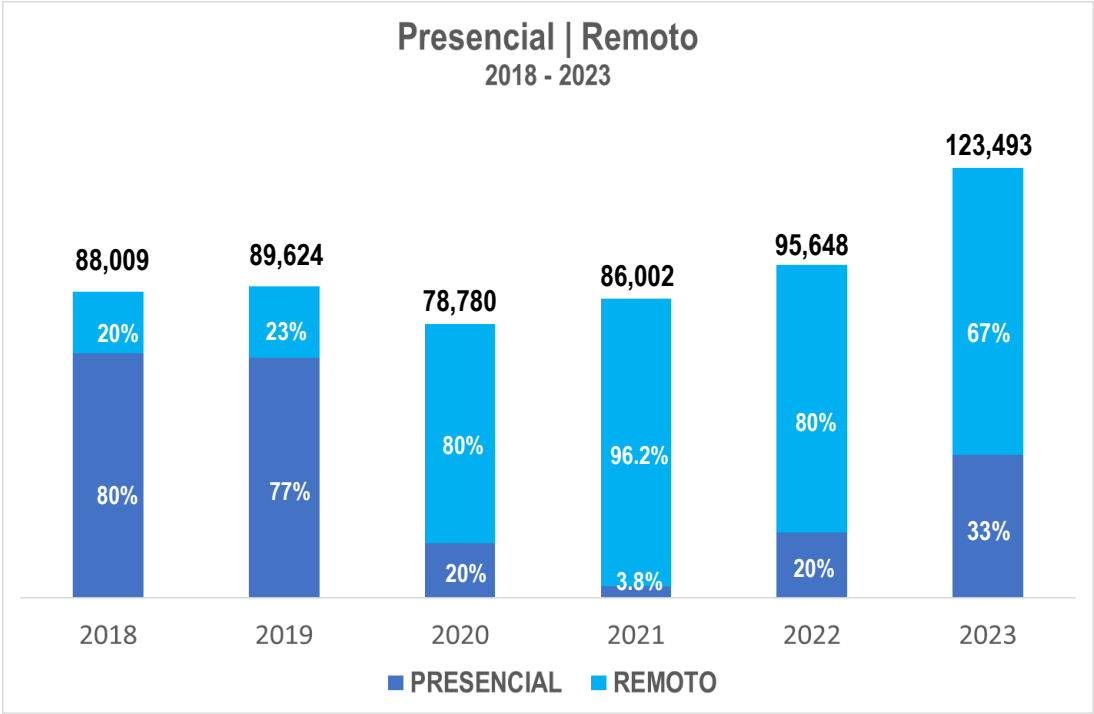
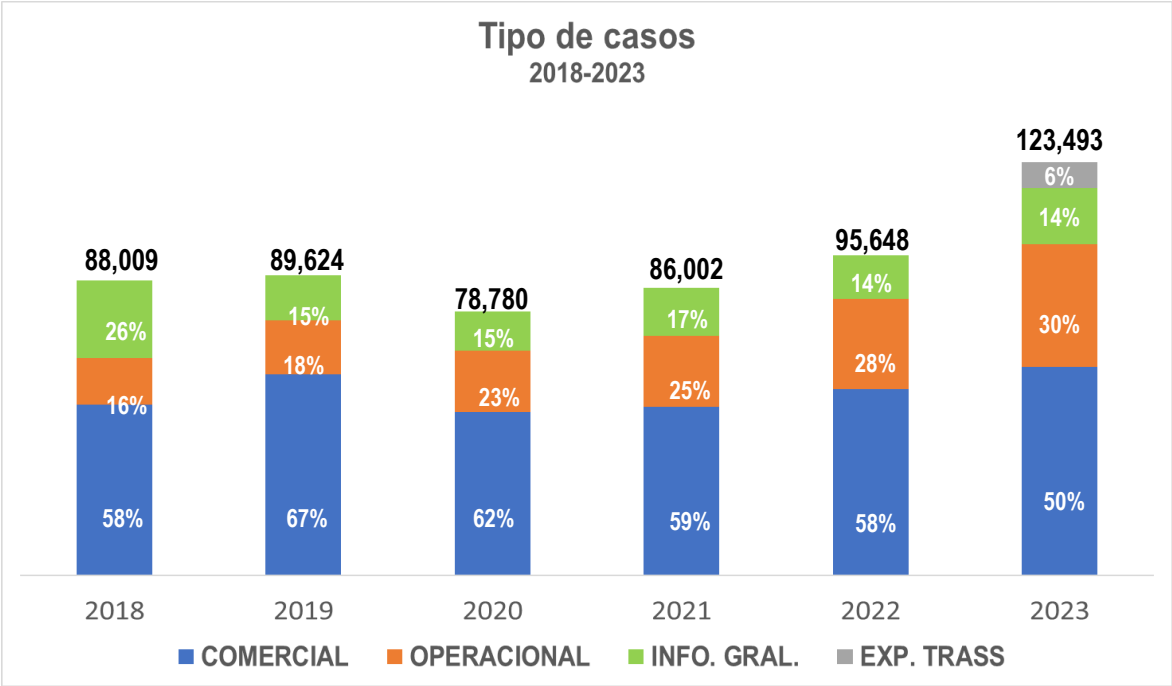


* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".

Evolución mensual por modalidad de atención 2023 - 2024



Evolución anual por tipo de casos y modalidad de atención 2018 - 2023

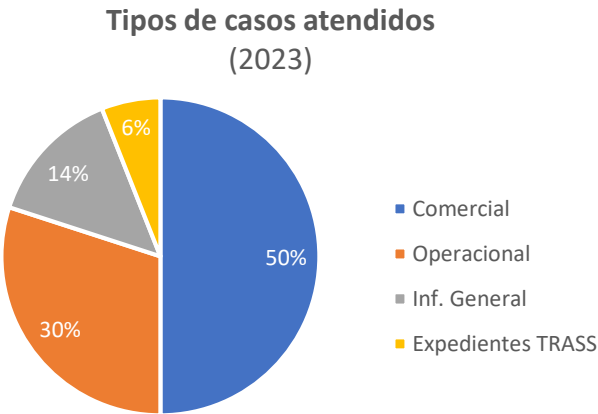


Resultados 2023

N° Atenciones 2023: 123,493

Por canal		
Presencial		31330
Telefónico		77041
Redes sociales		238
Correo electrónico		819
Mesa de partes		621
Campaña de orientación		2922
Campaña en prestador		6866
WhatsApp		3656
 TOTAL		123493

Por tipo de casos		
Operacional		36672
Comercial		62195
Información general		16939
Expediente TRASS		7687
TOTAL		123493



En relación con el año anterior, en el 2023 las orientaciones a usuarios crecieron en **27,845 (+29%)**

Atención en oficinas por canal de atención 2023

OFICINA SUNASS									TOTAL	RESULTADOS 2023	
	Presencial	Telefónico	Redes Sociales	Correo elect.	Mesa partes	Campaña	Prestador	WhatsApp		TOTAL 2022	CRECIMIENTO 2023
Amazonas	166	469	21	0	0	200	50	18	924	758	23%
Áncash - Chimbote	1509	575	5	1	0	21	195	21	2327	1566	49%
Áncash – Huaraz	310	620	0	0	0	227	109	11	1277	898	42%
Apurímac	206	184	0	0	3	151	30	0	574	503	14%
Arequipa	1832	1978	42	16	17	203	2158	48	6294	6271	0%
Ayacucho	639	1183	44	111	4	79	119	9	2188	2118	3%
Cajamarca	575	472	43	1	9	2	0	3	1105	1010	10%
Cusco	1180	1024	0	0	0	22	76	48	2350	2558	-8%
Huancavelica	488	144	0	0	0	40	56	3	731	653	12%
Huánuco	77	981	0	0	0	3	652	16	1729	1755	-1%
Ica	319	1218	6	5	3	0	0	12	1563	1251	25%
Junín	312	3659	3	19	1	123	159	93	4369	3721	17%
La Libertad	898	2243	2	35	4	82	431	153	3848	3169	21%
Lambayeque	1069	2919	0	43	4	1	318	624	4978	5767	-14%
Lima Metropolitana y Callao	13095	43075	44	487	466	492	1617	1151	60427	39986	51%
Lima provincias	1147	2790	2	12	0	530	520	31	5032	3036	66%
Loreto	1124	161	0	0	0	0	38	4	1327	1201	10%
Madre de Dios	202	288	0	0	0	218	115	8	831	661	26%
Moquegua	384	288	0	1	0	178	113	6	970	841	15%
Pasco	162	219	1	0	0	149	50	3	584	400	47%
Piura	1473	7820	17	71	68	0	26	1178	10653	9615	11%
Puno	278	991	1	3	1	25	14	5	1318	1053	26%
San Martín	1355	444	4	3	0	116	8	16	1946	1365	43%
Tacna	1487	2346	2	10	38	0	0	49	3932	3789	4%
Tumbes	450	742	0	1	3	60	12	142	1410	982	44%
Ucayali	593	208	1	0	0	0	0	4	806	721	12%
TOTAL	31330	77041	238	819	621	2922	6866	3656	123493	95648	29%

Atención en oficinas por tipo de casos 2023

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	TOTAL
Amazonas	357	422	0	145	924
Áncash - Chimbote	255	1532	34	506	2327
Áncash – Huaraz	371	737	12	157	1277
Apurímac	126	157	0	291	574
Arequipa	453	4045	373	1423	6294
Ayacucho	732	1140	49	267	2188
Cajamarca	170	646	40	249	1105
Cusco	641	1231	373	105	2350
Huancavelica	136	224	2	369	731
Huánuco	384	1002	1	342	1729
Ica	603	462	8	490	1563
Junín	1963	1966	6	434	4369
La Libertad	922	1634	703	589	3848
Lambayeque	2134	2285	57	502	4978
Lima Metropolitana y Callao	16983	31326	5549	6569	60427
Lima provincias	1384	2603	112	933	5032
Loreto	176	1113	21	17	1327
Madre de Dios	162	550	19	100	831
Moquegua	226	591	2	151	970
Pasco	255	162	13	154	584
Piura	5510	4113	112	918	10653
Puno	612	472	0	234	1318
San Martín	288	1041	2	615	1946
Tacna	674	1945	153	1160	3932
Tumbes	930	378	0	102	1410
Ucayali	225	418	46	117	806
TOTAL	36672	62195	7687	16939	123493



¿Problemas con el servicio
de agua potable y tu empresa
no responde?

**FONO
SUNASS
1899**

*¡Tu línea directa
con el agua potable!*

Llámanos y consulta sobre:

- ✓ Recibos elevados
- ✓ Cortes del servicio
- ✓ Deberes y derechos

Para problemas operativos, comunícate al Whatsapp  1 614 31 80

Conoce nuestras
nuevas líneas
directas regionales:



FONO SUNASS
(01) 614 31 80 | (01) 614 31 81

LÍNEA GRATUITA
0800 00 121 (línea 4x24)

correo@sunass.gob.pe

