

Dirección de Usuarios

Reporte diario de atención a usuarios al 08 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 lunes 08 de abril: 540

Oficinas de Sunass

Lima Metropolitana y Callao	252
Piura	52
Lambayeque	25
Lima provincias	20
Puno	19
Cajamarca	15
Junín	15
Arequipa	13
Amazonas	12
Huánuco	12
Loreto	11
Áncash - Chimbote	11
La Libertad	10
Ayacucho	9
Cusco	8
Madre de Dios	8
Áncash – Huaraz	7
San Martín	6
Ucayali	6
Apurímac	5
Tumbes	5
Tacna	5
Pasco	5
Huancavelica	4
Ica	4
Moquegua	1

TOTAL



540

Por canal

Presencial		148
Telefónico		320
WhatsApp		4
Correo electrónico		8
Mesa de partes		2
Campaña de orientación		20
Campaña en prestador		38
Redes Sociales		0



TOTAL

540

Por tipo de casos

Comercial		313
Operacional		129
Otros		54
Expedientes TRASS		44



TOTAL

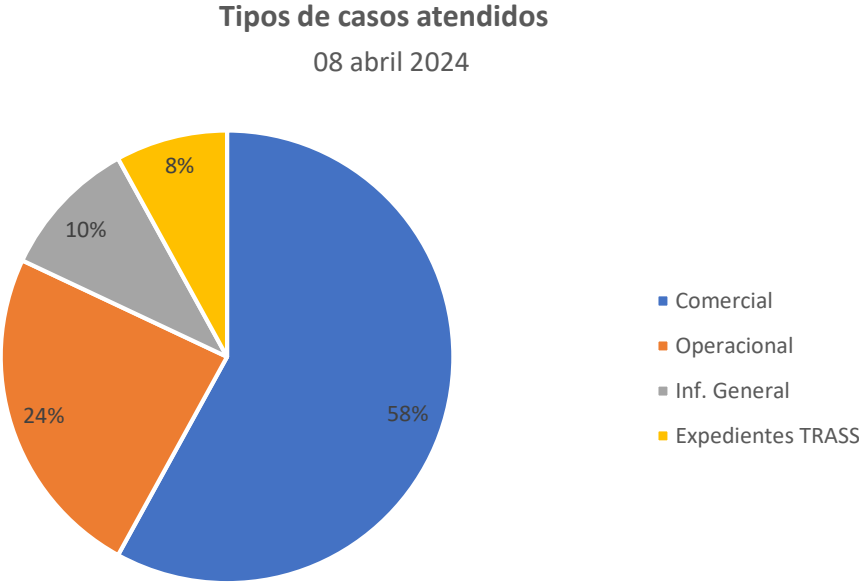
540

En lo que va del 2024...

38216 orientaciones

Casos operacionales más frecuentes lunes 08 de abril

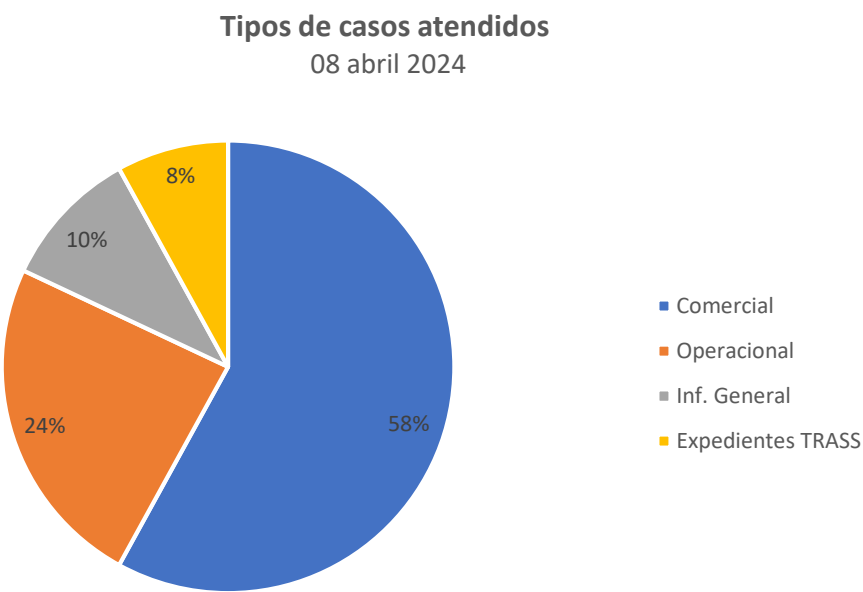
OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	47	36%
Problemas con alcantarillado	28	22%
Aniego por rotura de tubería de agua	8	6%
Falta de agua en conexión domiciliaria	7	5%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	3	2%
Otros	36	28%
TOTAL	129	100%



En lo que va de 2024...
13555 casos operacionales

Casos comerciales más frecuentes del lunes 08 de abril

COMERCIALES	N°	%
Procedimiento de reclamos	90	29%
Consumo elevado	85	27%
Problemas con la facturación	39	12%
Facturación indebida	22	7%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	19	6%
Facturación excesiva	16	5%
Pedido de medidor	16	5%
Problemas con el acceso al servicio	12	4%
Desacuerdo con resolución del TRASS	6	2%
Información sobre tarifas de agua	4	1%
Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP)	3	1%
Información sobre Valores máximos admisibles	1	0.5%
TOTAL	313	100%



En lo que va de 2024...
17944 casos comerciales

Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Lima / Lima / Magdalena del Mar Se reporta un aniego producido por un atoro de aguas residuales en la Cuadra 3 de la Calle Roca de Vergallo en el distrito de Magdalena del Mar. (Canales de atención)	SUNASS, a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) Magdalena, ante el reporte enviado sobre aniego de aguas residuales en la cuadra 3 de la Calle De la Roca de Vergallo - Magdalena, se ha puesto en contacto con el Equipo Operación y Mantenimiento de Redes Breña, quienes informaron que en la zona se ha reportado el colapso del colector de 6", debido a que se trata de una tubería antigua. Sedapal indicó que se encuentra realizando el cambio del colector, por lo que están canalizando las tuberías hasta la instalación del nuevo colector y han enviado un camión hidrojet para agilizar la obra de cambio de colector. Asimismo, informan que no hay interrupción del servicio de agua potable en la zona. La OAU Magdalena ha corroborado la información proporcionada por Sedapal en la zona donde se llevará a cabo el cambio del colector. Se ha visualizado el uso del camión hidrojet y también la presencia del personal en la obra. Además, se ha realizado la difusión mediante volanteo de nuestros canales de orientación y ubicación de la oficina a los usuarios de la zona.	FINALIZADO
Lima / Lima / Chorrillos Chorrillos: un conductor denunció que su auto quedó atascado debido a obras de mantenimiento. El conductor presentó una denuncia policial y llamó la atención a la Municipalidad de Chorrillos y a Sedapal por la presunta falta de señalización, expresando su temor de que pueda ocurrir un accidente de mayor gravedad. Asimismo, espera una pronta respuesta de Sedapal, considerando que es un hecho grave que no se puede dejar pasar. (RPP)	SUNASS, a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) Magdalena, se comunicó con el equipo técnico liderado por Marlon Flores del Equipo de Operación y Mantenimiento de Redes Surquillo de Sedapal, quien informó que los trabajos de reparación de la conexión de agua potable en el cruce de la Calle Ferrari Olcese con Prolongación Paseo de la República estaban debidamente señalizados para prevenir la circulación del tránsito vehicular. A pesar de ello, señaló que algunos conductores han hecho caso omiso a las indicaciones y optan por vías no autorizadas. Los trabajos han culminado según lo establecido y se espera que el tránsito vehicular se restablezca el día de mañana.	FINALIZADO



Seguimiento a casos de mayor relevancia (2)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Amazonas / Utcubamba / Bagua Grande Interrupción del servicio de agua potable en el sector San Martín Alto (parada municipal) y cerca a la I.E. Pedro Emilio Paulet Mostajo, debido a los trabajos de reparación que realiza el personal operativo, en una válvula de sectorización , ubicada en el Jr. Condorcanqui C-11. (Redes Sociales)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Amazonas, al tomar conocimiento de la suspensión del servicio, se comunicó con el personal de operaciones de la EPS S.A. quienes informaron que la suspensión se debe a los trabajos de reparación que realiza el personal operativo en una válvula de sectorización, ubicada en el Jr. Condorcanqui C-11. Asimismo, informaron que el restablecimiento se realizará en horas de la tarde y que se realizará el abastecimiento alterno (cisterna) en la zona. La ODS, pasada la hora de restablecimiento del servicio programado para el 08.04.24 a las 14 horas, se comunicó con usuarios de las C-15 y 16 del Jr. Francisco Bolognesi - sector San Martín Alto, quienes indicaron que no habían sido abastecidos con cisterna y no contaban con el servicio por red. Se procedió a gestionar atención ante el área de operaciones de la EPS, quienes manifestaron que a partir de las 18:00 horas se brindará el servicio a las cuadras reportadas. La ODS continuará con el monitoreo y seguimiento.	PENDIENTE
Tumbes / Tumbes / Corrales Tumbes: vecinos viven en medio de aguas servidas desde hace más de dos semanas por el colapso del desagüe. Los vecinos del asentamiento humano 11 de Noviembre, Cinthia Mercedes Céspedes Estrada, en el distrito de Corrales, denunciaron que viven en medio de aguas servidas desde hace más de dos semanas, debido al colapso del alcantarillado. (Hechicera)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Tumbes, trasladó la información de la nota periodística a la jefa de Recolección y Tratamiento de Aguas Residuales de Agua Tumbes. Al respecto, Agua Tumbes precisó que han hecho un recorrido en la zona y no ha encontrado ningún sector que se llame A.H 11 de noviembre. Agregaron que operadores hicieron un recorrido y no han ubicado la dirección. Se presume que Agua Tumbes no brinda el servicio en la zona.	FINALIZADO

Seguimiento a casos de mayor relevancia (3)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Junín / Chupaca / Huamancaca Chico Junín: pobladores de Huamancaca Chico consumen agua subterránea. Decenas de vecinos de los sectores Vista Hermosa y 1ro de Mayo II etapa reclaman a la Municipalidad Distrital Huamancaca Chico su inclusión al proyecto de saneamiento básico y el cumplimiento de las promesas de campana del alcalde. (Exitosa)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Junín, revisó la información emitida por el medio de comunicación, donde se denota que el tomar agua subterránea no es un aspecto negativo debido a que es una fuente de captación. La responsabilidad de la prestación de los servicios de saneamiento recaen en los gobiernos locales, para ello debe ser la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico quien realice acciones para incluir a los sectores afectados en un proyecto integral, ya que no es una competencia de la Sunass.	PENDIENTE

Atención por canal de atención del lunes 08 de abril

OFICINA SUNASS	 Presencial	 Telefónico	 Redes Sociales	 Correo elect.	 Mesa partes	 Campaña	 Prestador	 WhatsApp	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	1	11	0	0	0	0	0	0	12	582
Áncash - Chimbote	9	2	0	0	0	0	0	0	11	916
Áncash – Huaraz	7	0	0	0	0	0	0	0	7	489
Apurímac	3	1	0	0	0	0	1	0	5	465
Arequipa	10	3	0	0	0	0	0	0	13	1490
Ayacucho	1	8	0	0	0	0	0	0	9	620
Cajamarca	3	1	0	0	0	11	0	0	15	430
Cusco	6	2	0	0	0	0	0	0	8	629
Huancavelica	0	4	0	0	0	0	0	0	4	457
Huánuco	0	12	0	0	0	0	0	0	12	570
Ica	1	3	0	0	0	0	0	0	4	497
Junín	1	13	0	1	0	0	0	0	15	1112
La Libertad	7	3	0	0	0	0	0	0	10	1140
Lambayeque	11	12	0	0	2	0	0	0	25	1208
Lima Metropolitana y Callao	48	165	0	7	0	0	29	3	252	18190
Lima provincias	6	11	0	0	0	0	3	0	20	1627
Loreto	6	0	0	0	0	0	5	0	11	464
Madre de Dios	1	7	0	0	0	0	0	0	8	501
Moquegua	1	0	0	0	0	0	0	0	1	469
Pasco	0	5	0	0	0	0	0	0	5	454
Piura	6	45	0	0	0	0	0	1	52	2837
Puno	3	7	0	0	0	9	0	0	19	509
San Martín	5	1	0	0	0	0	0	0	6	740
Tacna	4	1	0	0	0	0	0	0	5	843
Tumbes	4	1	0	0	0	0	0	0	5	519
Ucayali	4	2	0	0	0	0	0	0	6	458
TOTAL	148	320	0	8	2	20	38	4	540	38216

Atención por tipo de casos del lunes 08 de abril

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	TOTAL	En lo que va de 2023
Amazonas	5	5	0	2	12	582
Áncash - Chimbote	1	10	0	0	11	916
Áncash – Huaraz	1	3	1	2	7	489
Apurímac	1	3	0	1	5	465
Arequipa	1	7	5	0	13	1490
Ayacucho	4	3	1	1	9	620
Cajamarca	1	5	0	9	15	430
Cusco	2	3	2	1	8	629
Huancavelica	3	0	0	1	4	457
Huánuco	7	5	0	0	12	570
Ica	2	1	0	1	4	497
Junín	5	7	0	3	15	1112
La Libertad	0	4	6	0	10	1140
Lambayeque	4	13	6	2	25	1208
Lima Metropolitana y Callao	44	168	21	19	252	18190
Lima provincias	5	15	0	0	20	1627
Loreto	2	9	0	0	11	464
Madre de Dios	2	4	0	2	8	501
Moquegua	0	1	0	0	1	469
Pasco	1	4	0	0	5	454
Piura	16	27	2	7	52	2837
Puno	16	1	0	2	19	509
San Martín	0	5	0	1	6	740
Tacna	0	5	0	0	5	843
Tumbes	4	1	0	0	5	519
Ucayali	2	4	0	0	6	458
TOTAL	129	313	44	54	540	38216



Tipo de casos por EPS (1)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	08 abril de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	31	123	17	13	184	11569
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	13	39	6	3	61	3063
3	EPS GRAU S.A.	Piura	20	37	3	10	70	5216
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	1	9	5	0	15	2668
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	0	6	0	0	6	944
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	1	12	8	0	21	1738
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	5	4	0	3	12	1307
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	2	4	2	1	9	855
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	4	5	1	2	12	760
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	2	10	0	0	12	964
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	7	5	0	0	12	479
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	2	6	0	1	9	538
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	0	5	1	1	7	710
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	2	9	0	0	11	472
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	1	6	0	0	7	448
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	1	2	0	2	5	301
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	4	1	0	0	5	584
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	16	1	0	1	18	430
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	1	3	1	0	5	436
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	1	3	0	0	4	449
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	1	1	0	0	2	338
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	0	1	0	0	1	133
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	0	1	0	0	1	363
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	2	0	0	1	3	250
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	0	2	0	1	3	271

Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	08 abril de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
26	EPS SEMAPACH S.A.	Ica	1	1	0	0	2	10915
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	2	0	0	0	2	2907
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	4796
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	1	3	0	1	5	2635
30	EMAPISCO S.A.	Ica	0	0	0	1	1	916
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	0	1	0	0	1	1658
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	0	1	0	0	1	1231
	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	826
33	EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.	Junín	1	0	0	0	1	718
34	EPSSMU S.A.	Amazonas	3	2	0	0	5	900
35	EPS MARAÑÓN S.R.L.	Cajamarca	0	3	0	0	3	439
36	EPS SEDA JULIACA S.A.	Puno	0	0	0	0	0	501
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	1	0	0	0	1	686
38	EMSAP CHANKA S.A.	Apurímac	0	0	0	0	0	448
39	EPS SIERRA CENTRAL S.R.L	Junín	0	0	0	0	0	427
40	EPS MOYOBAMBA S.A.	San Martín	0	0	0	0	0	282
41	EPS NOR PUNO S.A.	Puno	0	0	0	0	0	566
42	EMAPAB S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	396
43	EPS EMAQ S.R.L.	Cusco	0	0	0	0	0	418
44	EPS RIOJA S.A.	San Martín	0	0	0	0	0	417
45	EMSAPA YAULI LA OROYA S.R.L.	Junín	0	1	0	0	1	311
46	EMAPAVIGS S.A.	Ica	0	0	0	0	0	126
47	EMSAPA CALCA S.A	Cusco	0	0	0	0	0	356
48	EMPSSAPAL S.A.	Cusco	0	0	0	1	1	243
49	EMAPA Y S.R.L.	Puno	0	0	0	0	0	245
50	EPS AGUAS DEL ALTIPLANO S.R.L.	Puno	0	0	0	0	0	6
TOTAL			126	307	44	42	519	36967

Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

Nº	DISTRITO	08 abril de 2024					En lo que va de 2024
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	2	14	0	0	16	1029
2	Comas	2	13	0	0	15	992
3	San Juan De Lurigancho	2	24	3	3	32	1570
4	Villa El Salvador	1	3	1	0	5	361
5	Independencia	1	3	0	1	5	354
6	Callao	1	7	1	0	9	741
7	Puente Piedra	0	3	0	0	3	559
8	Ate	1	10	0	1	12	488
9	Ventanilla	1	1	0	0	2	415
10	Santiago De Surco	3	1	0	0	4	272
11	Lima	4	3	2	1	10	435
12	Carabayllo	2	7	3	1	13	620
13	Los Olivos	1	4	1	1	7	427
14	La Victoria	0	0	0	1	1	134
15	Villa María Del Triunfo	2	2	0	0	4	307
16	La Molina	0	1	0	1	2	148
17	Santa Anita	2	0	0	0	2	133
18	Ancón	0	0	0	0	0	51
19	Bellavista	0	1	0	1	2	120
20	Lurín	1	0	0	0	1	67
21	Breña	0	0	0	0	0	115
22	Rímac	1	6	0	0	7	382
23	Chorrillos	0	3	1	0	4	185
24	San Bartolo	0	0	0	0	0	7
25	Otros	4	17	5	2	28	3625
TOTAL		31	123	17	13	184	11569

Tipo de casos fuera del ámbito de EP

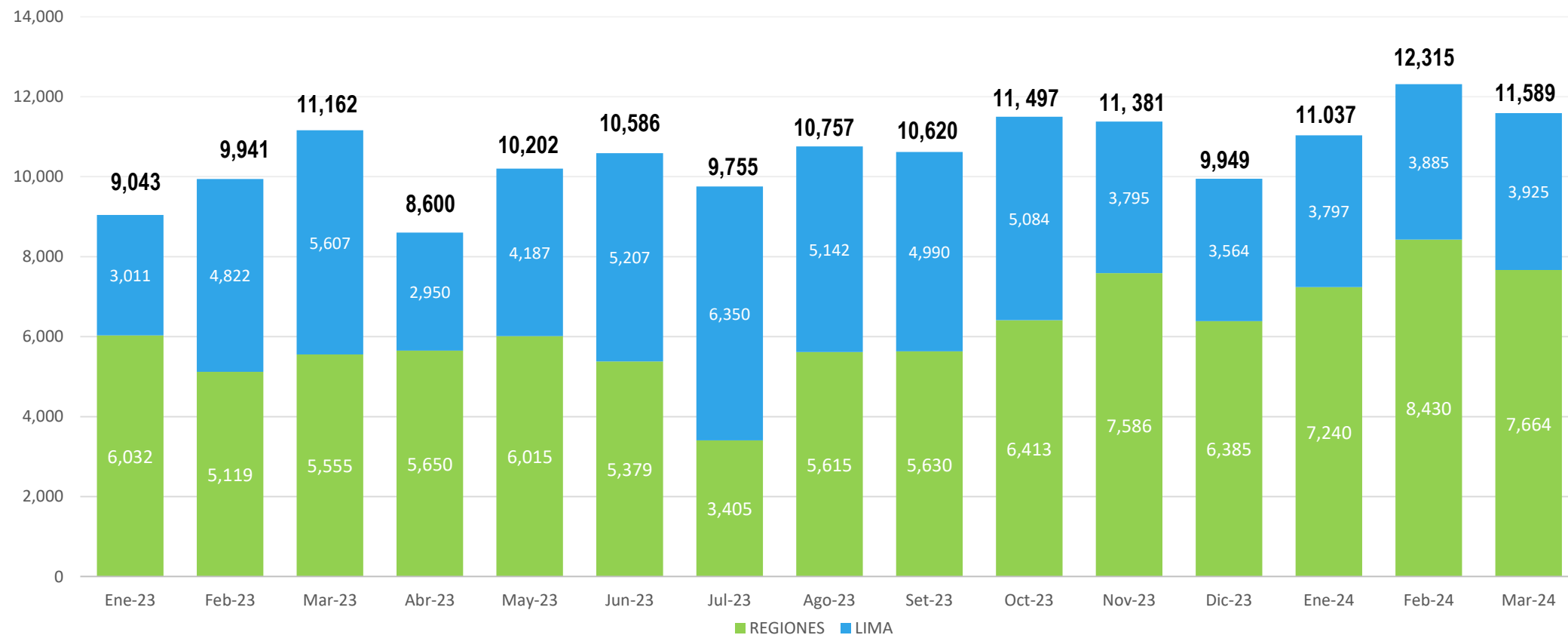
en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano



08 abril del 2024							
Nº	PRESTADOR	OPERACIONAL COMERCIAL		EXP. TRASS	INF. GRAL.	Total	En lo que va de 2024
1	ZONAS RURALES	3	5	0	11	19	605
2	PEQUEÑAS CIUDADES	0	1	0	0	1	113
3	OTRO ÁMBITO URBANO	0	0	0	1	1	44
TOTAL		3	6	0	12	21	762

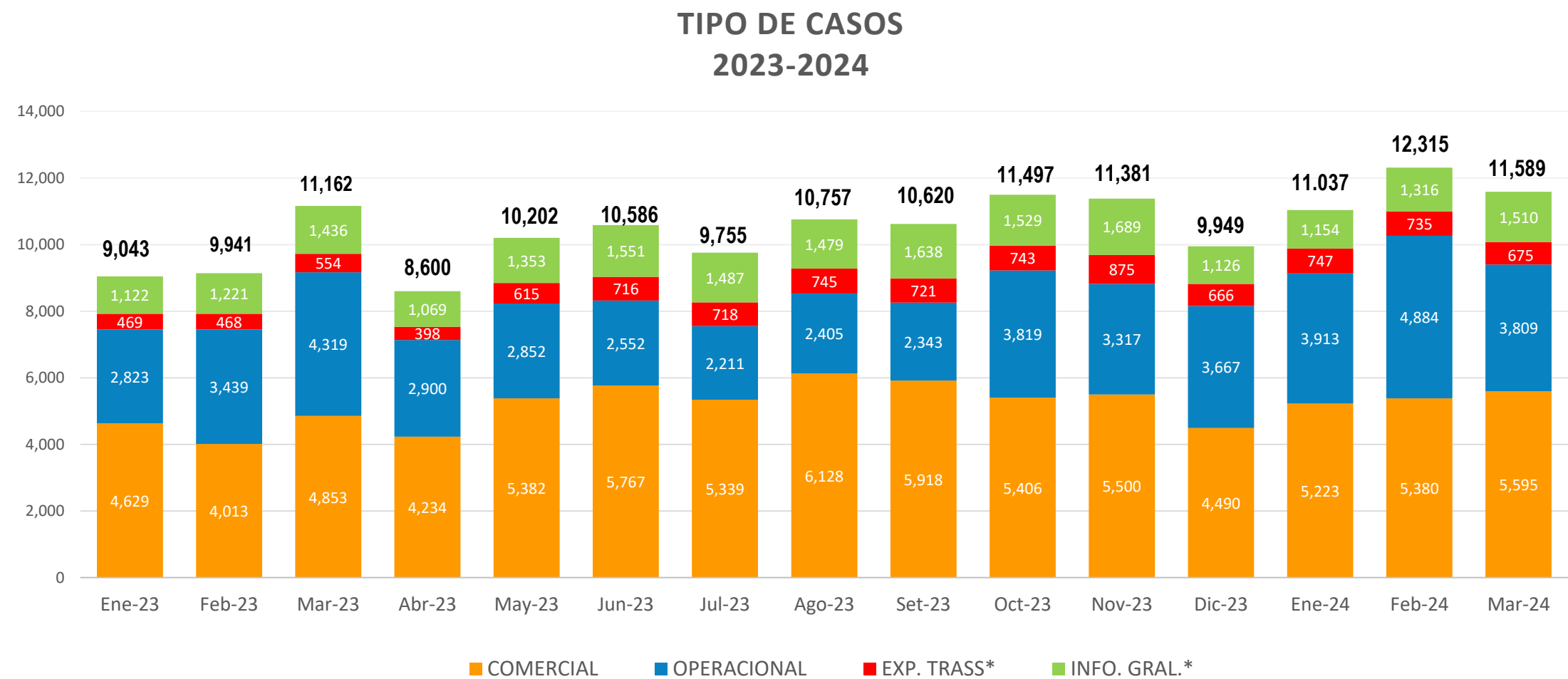
Evolución mensual de atenciones 2023 -2024

LIMA | REGIONES 2023 - 2024



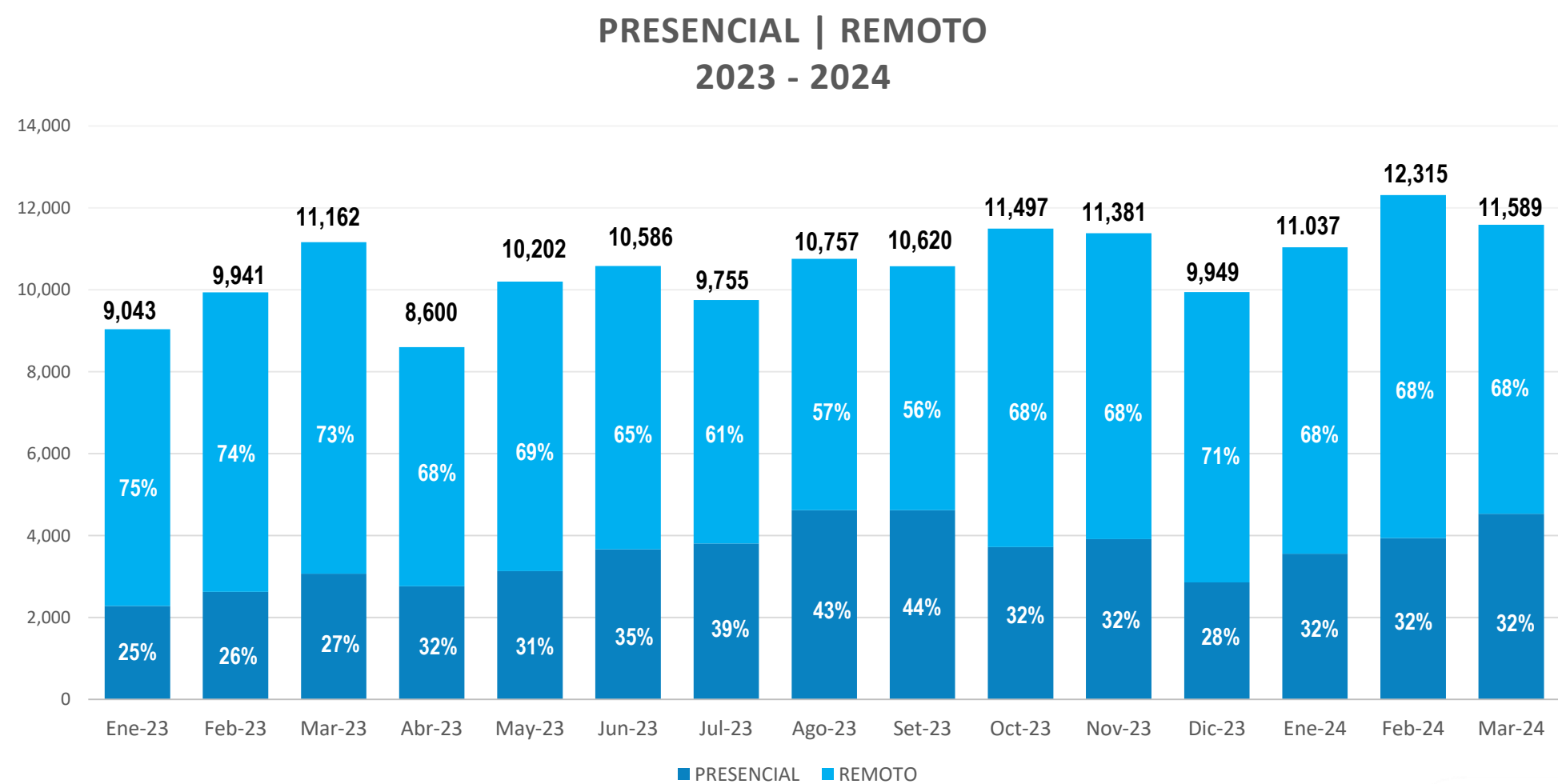
En marzo 2024 se evidencia un crecimiento del **3%**, en relación a marzo 2023. En el acumulado del periodo enero - marzo 2024 se registró un crecimiento del 16% en comparación al 2023.

Evolución mensual por tipos de casos 2023 - 2024

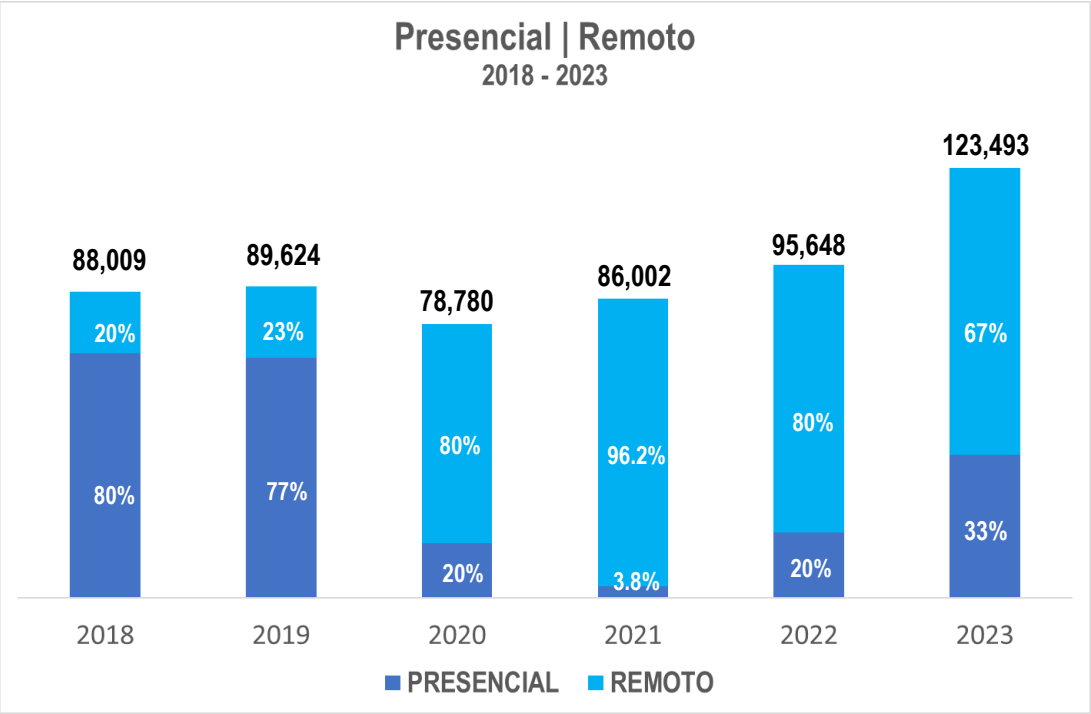
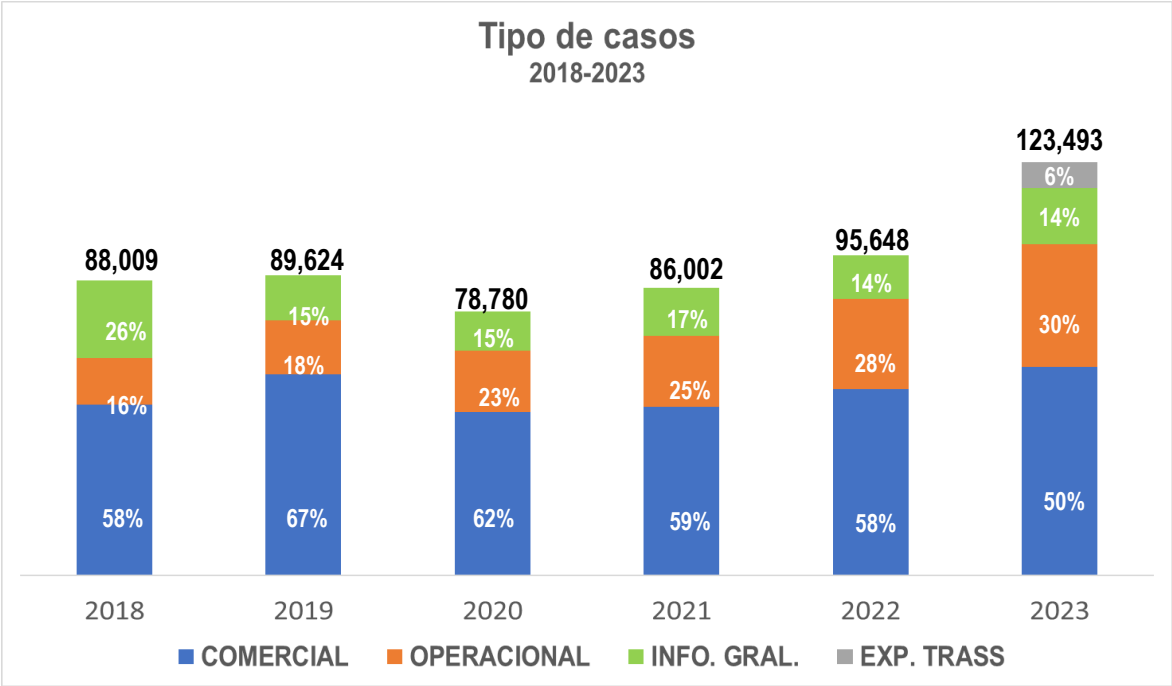


* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".

Evolución mensual por modalidad de atención 2023 - 2024



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

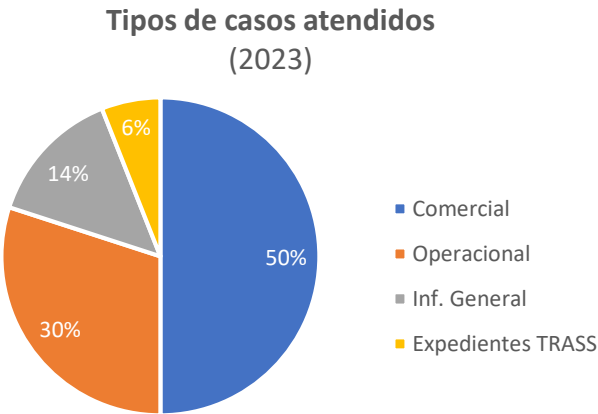


Resultados 2023

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

