

Dirección de Usuarios

Reporte diario de atención a usuarios al 09 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 09 de abril: 543

Oficinas de Sunass

Lima Metropolitana y Callao	195
Piura	76
Arequipa	48
Áncash – Huaraz	20
Huánuco	20
Junín	18
Lambayeque	16
Áncash - Chimbote	16
Apurímac	15
Lima provincias	15
Cajamarca	13
Ica	11
Amazonas	11
Madre de Dios	9
Tacna	8
Loreto	8
Ayacucho	6
San Martín	6
Puno	6
La Libertad	6
Huancavelica	5
Moquegua	5
Tumbes	4
Ucayali	2
Cusco	2
Pasco	2

TOTAL

 **543**

Por canal

Presencial		130
Telefónico		282
WhatsApp		7
Correo electrónico		5
Mesa de partes		1
Campaña de orientación		49
Campaña en prestador		68
Redes Sociales		1

 **TOTAL 543**

Por tipo de casos

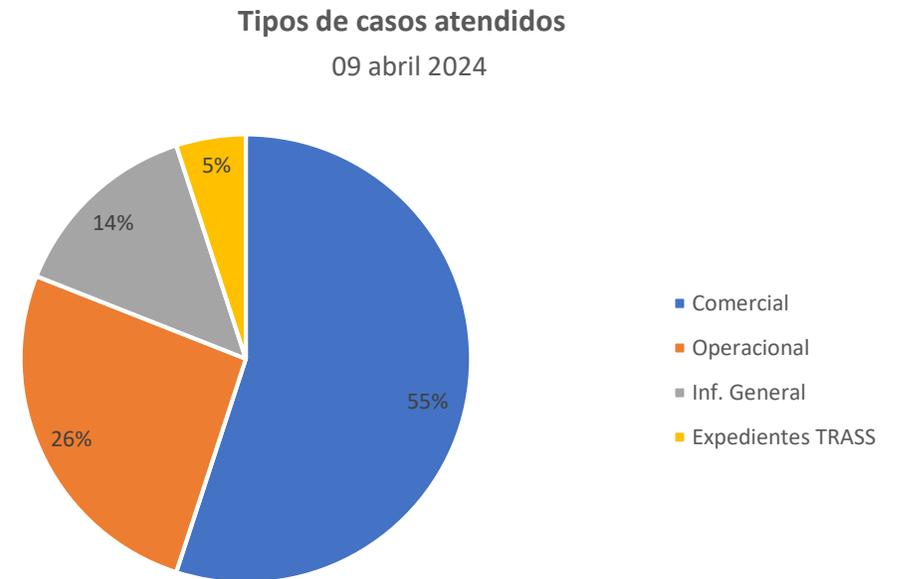
Comercial		301
Operacional		139
Otros		78
Expedientes TRASS		25

 **TOTAL 543**

En lo que va del 2024...
38759 orientaciones

Casos operacionales más frecuentes martes 09 de abril

OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	46	33%
Problemas con alcantarillado	28	20%
Falta de agua en conexión domiciliaria	10	7%
Aniego por rotura de tubería de agua	10	7%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	6	4%
Otros	39	28%
TOTAL	139	100%

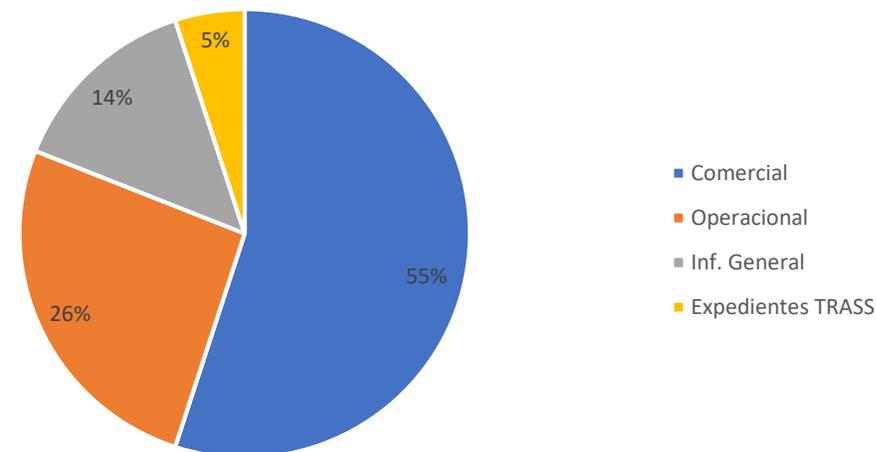


En lo que va de 2024...
13694 casos operacionales

Casos comerciales más frecuentes del martes 09 de abril

COMERCIALES	N°	%
Procedimiento de reclamos	89	30%
Consumo elevado	70	23%
Problemas con la facturación	34	11%
Facturación excesiva	29	10%
Problemas con el acceso al servicio	29	10%
Pedido de medidor	14	5%
Facturación indebida	11	4%
Desacuerdo con resolución del TRASS	10	3%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	8	3%
Incumplimiento de Resolución del TRASS	5	2%
Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP)	2	1%
TOTAL	301	100%

Tipos de casos atendidos
09 abril 2024



En lo que va de 2024...

18245 casos comerciales

Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p>Lima / Lima / San Martín de Porres</p> <p>San Martín de Porres: Vecinos de Santa Virginia no cuentan con agua desde hace varios meses. Raúl César Rivera Ramírez se comunicó con el Rotafono de RPP Noticias para informar que desde agosto del año pasado los vecinos del asentamiento humano Santa Virginia, ubicado en San Martín de Porres, no tienen agua. Por ello, hace esta denuncia pública para que Sedapal actúe de inmediato.</p> <p>(RPP)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) Comas, se comunicó con el Gerente de Servicios Norte de Sedapal Comas, quien informó que en el A.H Santa Virginia, se abastece a través de un pilón, pero debido a la ubicación en una pendiente parte alta, la presión no llegaba adecuadamente al pilón. Aclaró que el problema no era por falta de agua, sino por baja presión.</p> <p>El día de hoy, se acercaron al lugar y llevaron a cabo las acciones pertinentes para aumentar la presión. Se indicó que los usuarios requerían mayor presión para que el servicio llegara hasta sus viviendas, sin embargo, Sedapal estaba cumpliendo con la presión de acuerdo al reglamento.</p> <p>La OAU Comas se comunicó con el Sr. Raúl César Rivera Ramírez, quien confirmó que personal del prestador había estado en el lugar y había aumentado la presión, pero no sería suficiente para que los usuarios pudieran abastecerse adecuadamente. Ante esta situación, se coordinó una visita al campo para el día siguiente a las 11:00 horas, con el fin de verificar si se estaba cumpliendo con la presión adecuada y brindar información sobre los deberes y derechos en los servicios de saneamiento.</p> <p>Por otro lado, el Sr. Rivera manifestó que habían presentado un escrito a la EP el 05.01.24, pero hasta la fecha no habían recibido respuesta. En ese sentido, se remitió un reporte a Sedapal para que se cumpliera con brindar atención al escrito.</p>	<p>PENDIENTE</p>

Seguimiento a casos de mayor relevancia (2)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p>Lima / Lima / Los Olivos</p> <p>Lima: pierde el control de su auto tras choque. Un conductor choco contra un montículo de piedras que se encontraba al borde de una obra de mantenimiento de alcantarillado de Sedapal y que estaría mal señalizada. La obra se encuentra ubicada en la cuadra 14 de la avenida Antúnez de Mayolo en Los Olivos.</p> <p>(Latina)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) Comas, se comunicó con el Responsable de Equipo de Recolección de Sedapal Comas, quien ha informado sobre el incidente ocurrido el día de hoy en la Av. Antúnez de Mayolo 1463. Se ha reportado que el colector secundario de alcantarillado ha colapsado, lo que ha llevado a la ejecución del cambio de tramo en una longitud aproximada de 57 metros. Se ha informado que el día anterior se completó la excavación de la zanja.</p> <p>Desde el inicio de los trabajos, la zona ha estado debidamente señalizada. Posterior a la ocurrencia, el personal de la Autoridad de Educación en el Agua y Alcantarillado (ACEA) se ha presentado en el lugar para verificar la señalización. Se espera que los trabajos se culminen en un plazo de 8 días, durante los cuales se llevará a cabo la compactación y el resane de la pista afectada.</p> <p>La OAU Comas, realizará el seguimiento del caso.</p>	<p>PENDIENTE</p>

Seguimiento a casos de mayor relevancia (3)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p>Lima / Cañete / San Vicente de Cañete</p> <p>Suspensión de servicio de agua potable en el distrito de San Vicente.</p> <p>(Redes Sociales)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) Cañete, tomó conocimiento mediante las redes sociales de la EP Emapa Cañete sobre la suspensión de servicio en el distrito de San Vicente en los sectores de: El Progreso, Madre del Amor Hermoso, Nuevo Horizonte y San Leonardo, a horas 10:00 horas, debido a una rotura de una tubería de agua potable en El Progreso.</p> <p>Ante esta situación, la OAU se comunicó con el jefe de operaciones de la EP Emapa, quien indicó que el servicio se restableció a las 11:00 horas. Además, llevaron a cabo un monitoreo mediante llamadas telefónicas a los usuarios de las zonas afectadas, quienes confirmaron el restablecimiento del servicio.</p>	<p>FINALIZADO</p>

Seguimiento a casos de mayor relevancia (4)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p>Lambayeque / Chiclayo / Chiclayo</p> <p>Chiclayo: Usuarios denuncian a empresa Epsel por cobros excesivos en recibos de agua potable.</p> <p>(Exitosa Noticias)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Lambayeque, al tomar conocimiento de la denuncia por cobros excesivos de agua potable, se apersonó a la oficina comercial de la EP EPSEL S.A., donde se efectuó orientación sobre lectura de recibos, tipo de facturaciones y el procedimiento de reclamos por parte del equipo de orientación de la ODS.</p> <p>Asimismo, el equipo de supervisión se entrevistó con el Gerente Comercial, José Alejandría, quien informó que existe una alta morosidad de usuarios ascendiendo a un 29% del total de usuarios de Chiclayo con dos facturaciones vencidas. Además, se han tercerizado los servicios de toma de lectura, reparto de recibos, cortes y reconexiones a través de una empresa externa. Por otro lado, se han habilitado dos ventanillas adicionales para la atención de adultos mayores ante la alta demanda de reclamos. Se debe precisar que los usuarios fueron informados que conforme al Reglamento de Reclamos, para que puedan reclamar tienen que acreditar su condición como tal con la presentación de ciertos documentos conforme a lo indicado en el artículo 4.</p> <p>La ODS continuará con el seguimiento del caso.</p>	<p>PENDIENTE</p>
<p>Tumbes / Tumbes / Corrales</p> <p>Nuevo Tumbes: exigen a Otass solucionar el problema del agua. Los pobladores de Luis Araujo Moran y otros asentamientos humanos de Nuevo Tumbes exigen a Otass que solucione el problema del agua potable que los aqueja desde varios meses.</p> <p>(Hechicera)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Tumbes, ha identificado algunos sectores, como el Asentamiento Humano Virgen del Cisne, la Asentamiento Humano Ciudadela Noe, Andrés Araujo y el Pasaje Manuel Gonzales, que actualmente carecen del servicio de agua. En respuesta a esta situación, la ODS Tumbes ha iniciado acciones de fiscalización en contra de Agua Tumbes, la empresa responsable del suministro de agua en la zona.</p> <p>Se ha establecido que, de manera provisional, se está abasteciendo a estas zonas mediante camiones cisterna. Sin embargo, la ODS Tumbes está supervisando este abastecimiento provisional y coordinando con la Gerencia Operacional de Agua Tumbes para incluir en el cronograma de suministro aquellos sectores que son atendidos a través del FONO SUNASS.</p>	<p>PENDIENTE</p>

Seguimiento a casos de mayor relevancia (5)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p>Puno / Puno / Puno</p> <p>Vecinos del barrio Huáscar de la ciudad de Puno, cuestionaron a la empresa EMSA Puno, por constantes cortes de servicio de agua potable hecho que viene afectando a los vecinos y escolares en dicha zona. “Ya son tres días que no tenemos agua potable y no solo ahora, sino las anteriores semanas igual no tenemos agua dos días tres días se corta”, denunciaron los vecinos a diario Sin Fronteras.</p> <p>(Diario Sin Fronteras)</p>	<p>Continuando con las acciones de monitoreo del caso reportado el 05.04.24, SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Puno, ha continuado con la labor de monitoreo ante la denuncia pública conocida. Con fecha 08.04.2024, se identificaron usuarios afectados por el problema de falta de agua en las zonas aledañas al barrio Huáscar, tales como Jr. 9 de Agosto, Jr. Egipto, Jr. Marco Polo, y Jr. Eloy G. Ureta, todas pertenecientes a la Urb. Cristo Rey. Ante esta situación, se conoció a través de los usuarios que el problema se habría dado a raíz de una rotura de tubería provocada por los trabajos de pavimentación que estaría realizando la Municipalidad Provincial de Puno.</p> <p>En respuesta, la EP EMSAPUNO informó que el problema solo sería de baja presión. Sin embargo, al haberse evidenciado falta de agua en las zonas mencionadas, se coordinó el envío de camiones cisterna para abastecer a la población. Asimismo, se envió un oficio de exhortación a la EP para que cumpla con sus obligaciones normativas. La ODS Puno continuará monitoreando el problema de falta de agua hasta su solución.</p>	<p>PENDIENTE</p>

Atención por canal de atención del martes 09 de abril

OFICINA SUNASS									TOTAL	En lo que va de 2024
	Presencial	Telefónico	Redes Sociales	Correo elect.	Mesa partes	Campaña	Prestador	WhatsApp		
Amazonas	0	5	0	0	0	6	0	0	11	593
Áncash - Chimbote	4	1	0	0	0	0	11	0	16	932
Áncash – Huaraz	0	1	0	0	0	19	0	0	20	509
Apurímac	0	1	0	0	0	14	0	0	15	480
Arequipa	14	4	0	0	0	0	30	0	48	1538
Ayacucho	0	6	0	0	0	0	0	0	6	626
Cajamarca	3	1	1	0	0	8	0	0	13	443
Cusco	2	0	0	0	0	0	0	0	2	631
Huancavelica	1	4	0	0	0	0	0	0	5	462
Huánuco	1	19	0	0	0	0	0	0	20	590
Ica	7	4	0	0	0	0	0	0	11	508
Junín	5	12	0	1	0	0	0	0	18	1130
La Libertad	4	2	0	0	0	0	0	0	6	1146
Lambayeque	2	11	0	0	1	0	0	2	16	1224
Lima Metropolitana y Callao	43	143	0	4	0	0	0	5	195	18385
Lima provincias	9	6	0	0	0	0	0	0	15	1642
Loreto	7	1	0	0	0	0	0	0	8	472
Madre de Dios	2	7	0	0	0	0	0	0	9	510
Moquegua	4	1	0	0	0	0	0	0	5	474
Pasco	1	1	0	0	0	0	0	0	2	456
Piura	8	41	0	0	0	0	27	0	76	2913
Puno	1	3	0	0	0	2	0	0	6	515
San Martín	6	0	0	0	0	0	0	0	6	746
Tacna	5	3	0	0	0	0	0	0	8	851
Tumbes	1	3	0	0	0	0	0	0	4	523
Ucayali	0	2	0	0	0	0	0	0	2	460
TOTAL	130	282	1	5	1	49	68	7	543	38759

Atención por tipo de casos del martes 09 de abril

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	TOTAL	En lo que va de 2023
Amazonas	9	2	0	0	11	593
Áncash - Chimbote	1	12	0	3	16	932
Áncash – Huaraz	6	3	0	11	20	509
Apurímac	1	14	0	0	15	480
Arequipa	0	35	1	12	48	1538
Ayacucho	4	0	0	2	6	626
Cajamarca	0	5	2	6	13	443
Cusco	0	2	0	0	2	631
Huancavelica	1	2	1	1	5	462
Huánuco	8	12	0	0	20	590
Ica	4	0	0	7	11	508
Junín	6	10	0	2	18	1130
La Libertad	1	0	3	2	6	1146
Lambayeque	9	5	2	0	16	1224
Lima Metropolitana y Callao	46	123	14	12	195	18385
Lima provincias	4	9	1	1	15	1642
Loreto	2	6	0	0	8	472
Madre de Dios	0	7	0	2	9	510
Moquegua	1	4	0	0	5	474
Pasco	0	1	0	1	2	456
Piura	27	42	1	6	76	2913
Puno	5	0	0	1	6	515
San Martín	0	6	0	0	6	746
Tacna	0	1	0	7	8	851
Tumbes	4	0	0	0	4	523
Ucayali	0	0	0	2	2	460
TOTAL	139	301	25	78	543	38759



Tipo de casos por EPS (1)

N°	PRESTADOR	REGIÓN	09 abril de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	24	102	14	7	147	11716
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	15	14	0	1	30	3093
3	EPS GRAU S.A.	Piura	39	47	2	6	94	5310
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	0	37	1	12	50	2718
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	0	2	0	8	10	954
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	1	6	5	2	14	1752
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	7	15	0	2	24	1331
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	1	3	0	0	4	859
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	4	0	0	2	6	766
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	1	12	0	3	16	980
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	7	10	0	0	17	496
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	2	2	0	2	6	544
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	0	6	0	0	6	716
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	2	6	0	0	8	480
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	2	6	0	2	10	458
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	0	1	2	2	5	306
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	5	0	0	0	5	589
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	5	0	0	1	6	436
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	1	0	0	0	1	437
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	0	0	0	2	2	451
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	2	0	0	7	9	347
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	0	2	0	0	2	135
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	1	4	0	0	5	368
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	0	0	0	1	1	251
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	7	0	0	0	7	278

Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	09 abril de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
26	EPS SEMAPACH S.A.	Ica	2	0	0	0	2	10917
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	0	0	1	0	1	2908
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	0	1	0	0	1	4797
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	1	0	0	0	1	2636
30	EMAPISCO S.A.	Ica	0	0	0	0	0	916
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	0	0	0	0	0	1658
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	0	0	0	0	0	1231
	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	826
33	EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.	Junín	0	0	0	0	0	718
34	EPSSMU S.A.	Amazonas	2	0	0	0	2	902
35	EPS MARAÑÓN S.R.L.	Cajamarca	0	1	0	0	1	440
36	EPS SEDAJULIACA S.A.	Puno	0	0	0	0	0	501
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	1	0	0	0	1	687
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	1	0	0	0	1	567
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	0	0	0	0	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	0	0	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			133	277	25	60	495	37949

Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

N°	DISTRITO	09 abril de 2024					En lo que va de 2024
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	1	5	0	1	7	1036
2	Comas	1	12	5	1	19	1011
3	San Juan De Lurigancho	2	19	4	0	25	1595
4	Villa El Salvador	0	7	0	1	8	369
5	Independencia	1	2	0	0	3	357
6	Callao	1	6	0	1	8	749
7	Puente Piedra	4	1	1	0	6	565
8	Ate	0	3	3	0	6	494
9	Ventanilla	0	3	0	0	3	418
10	Santiago De Surco	2	1	0	1	4	276
11	Lima	2	8	1	1	12	447
12	Carabayllo	1	3	0	0	4	624
13	Los Olivos	0	5	0	0	5	432
14	La Victoria	2	1	0	0	3	137
15	Villa María Del Triunfo	3	5	0	0	8	315
16	La Molina	0	2	0	0	2	150
17	Santa Anita	0	2	0	0	2	135
18	Ancón	0	1	0	0	1	52
19	Bellavista	0	0	0	0	0	120
20	Lurín	0	0	0	0	0	67
21	Breña	1	1	0	1	3	118
22	Rímac	0	2	0	0	2	384
23	Chorrillos	0	0	0	0	0	185
24	San Bartolo	0	0	0	0	0	7
25	Otros	3	13	0	0	16	3641
TOTAL		24	102	14	7	147	11716

Tipo de casos fuera del ámbito de EP

en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano

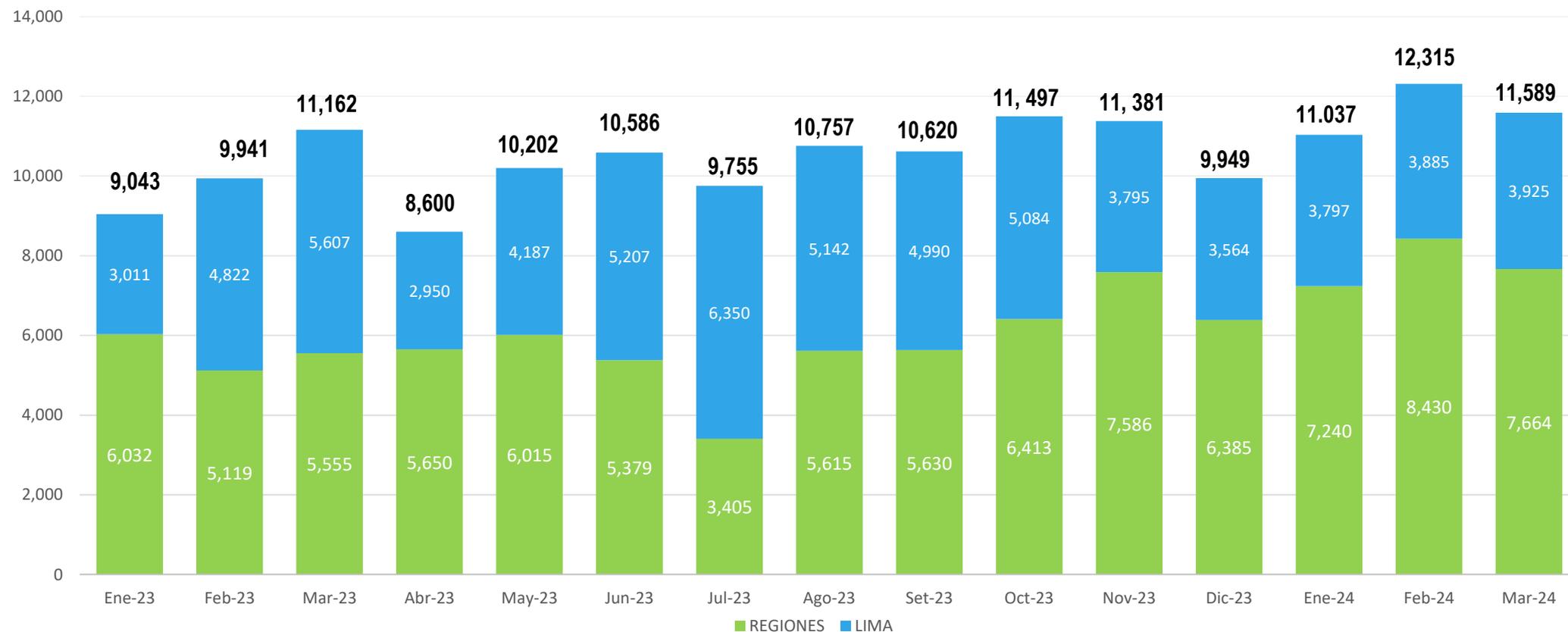


09 abril del 2024

N°	PRESTADOR	OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	Total	En lo que va de 2024
1	ZONAS RURALES	7	20	0	17	44	649
2	PEQUEÑAS CIUDADES	0	2	0	0	2	115
3	OTRO ÁMBITO URBANO	0	1	0	1	2	46
TOTAL		7	23	0	18	48	810

Evolución mensual de atenciones 2023 -2024

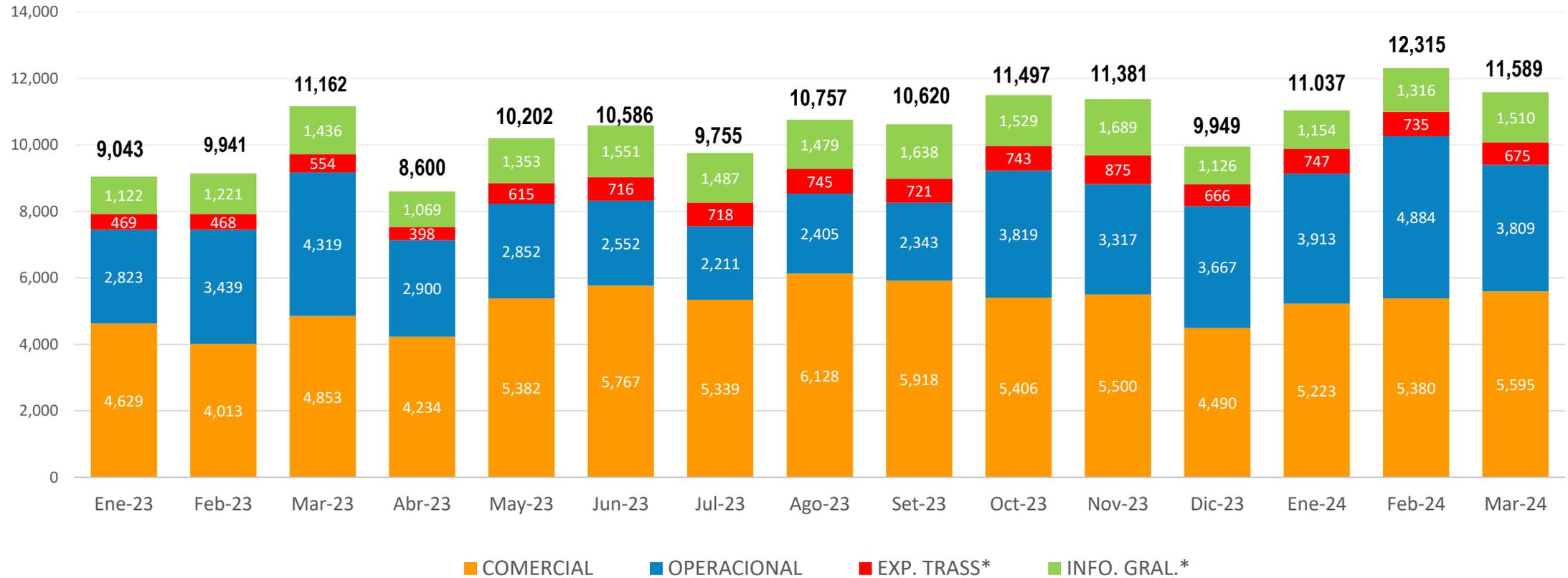
LIMA | REGIONES 2023 - 2024



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

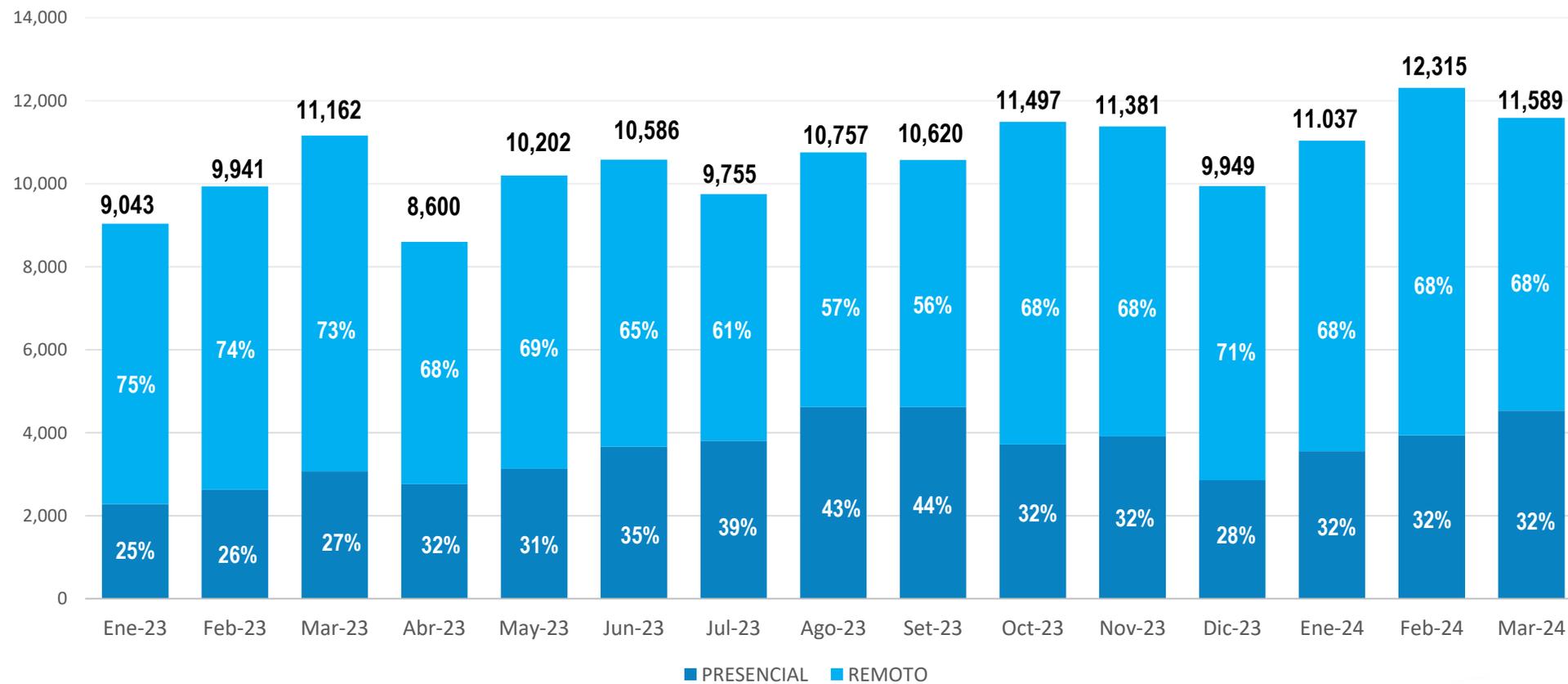
TIPO DE CASOS 2023-2024



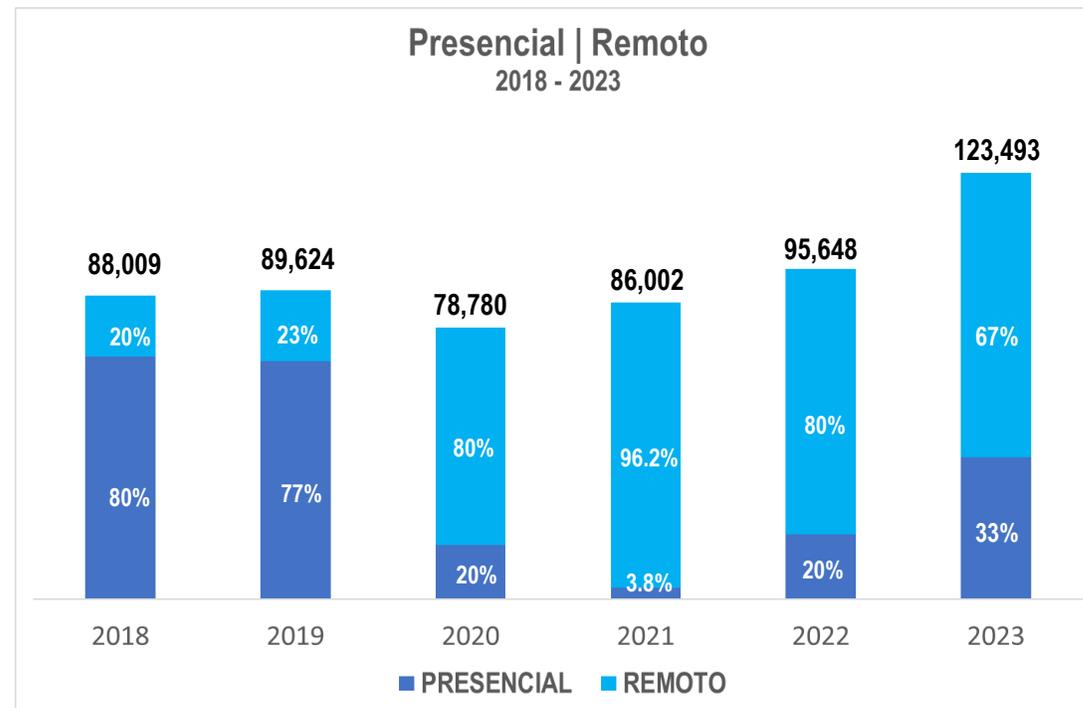
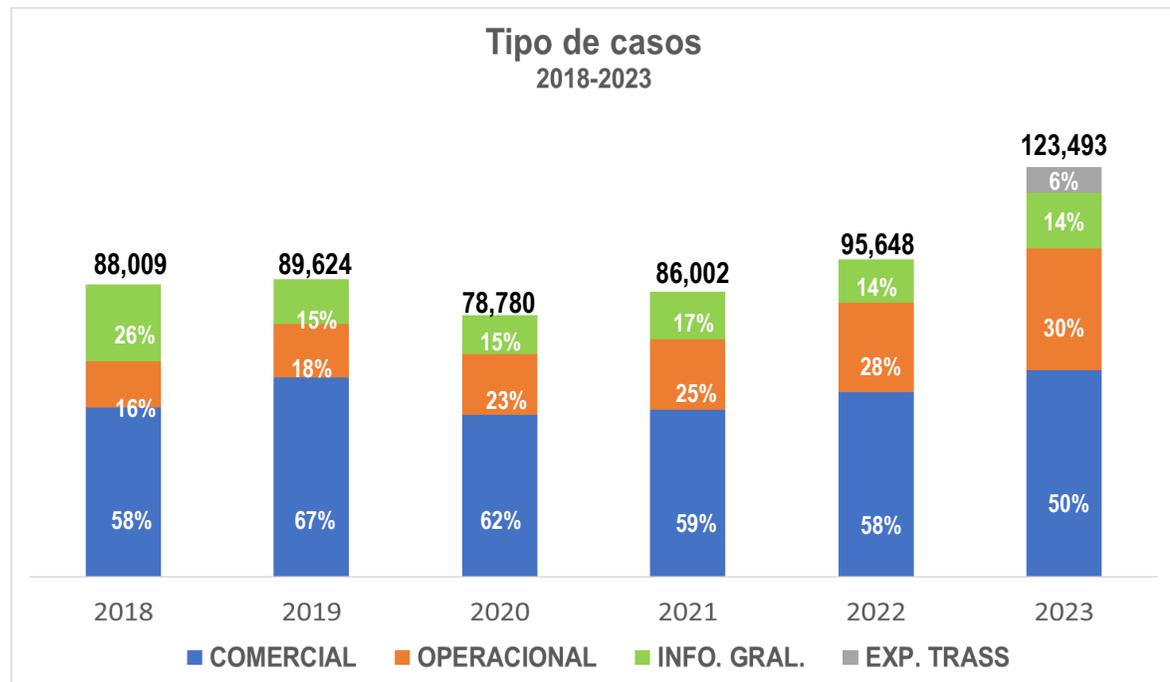
* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".

Evolución mensual por modalidad de atención 2023 - 2024

PRESENCIAL | REMOTO 2023 - 2024



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



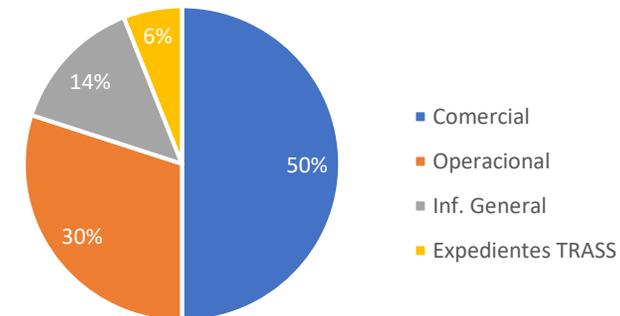
Resultados 2023

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

Tipos de casos atendidos (2023)



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



