

Dirección de Usuarios

Reporte diario de atención a usuarios al 13 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 sábado 13 de abril: 80

Oficinas de Sunass	
Lima Metropolitana y Callao	50
Piura	22
Lima provincias	8
TOTAL	 80

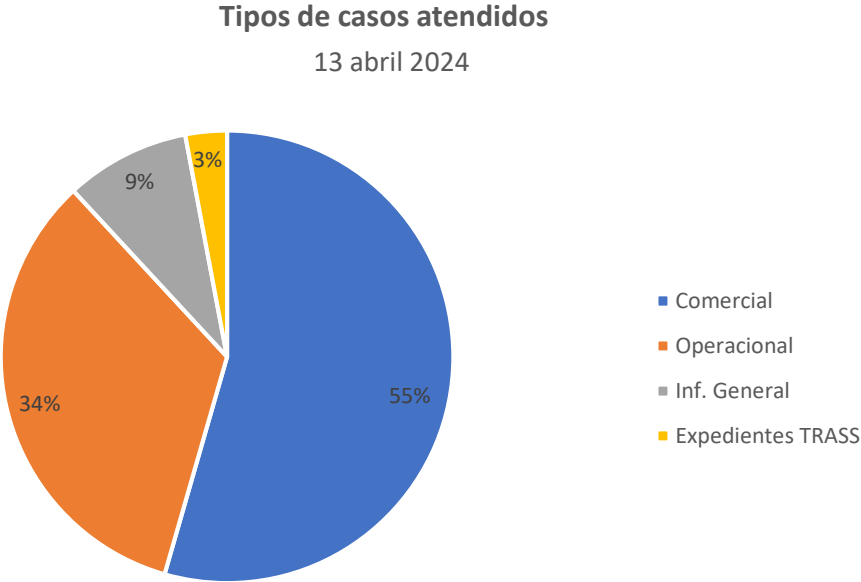
Por canal		
Presencial		20
Telefónico		59
WhatsApp		1
Correo electrónico		0
Mesa de partes		0
Campaña de orientación		0
Campaña en prestador		0
Redes Sociales		0
 TOTAL		80

Por tipo de casos		
Comercial		44
Operacional		27
Otros		7
Expedientes TRASS		2
 TOTAL		80

En lo que va del 2024...
40453 orientaciones

Casos operacionales más frecuentes sábado 13 de abril

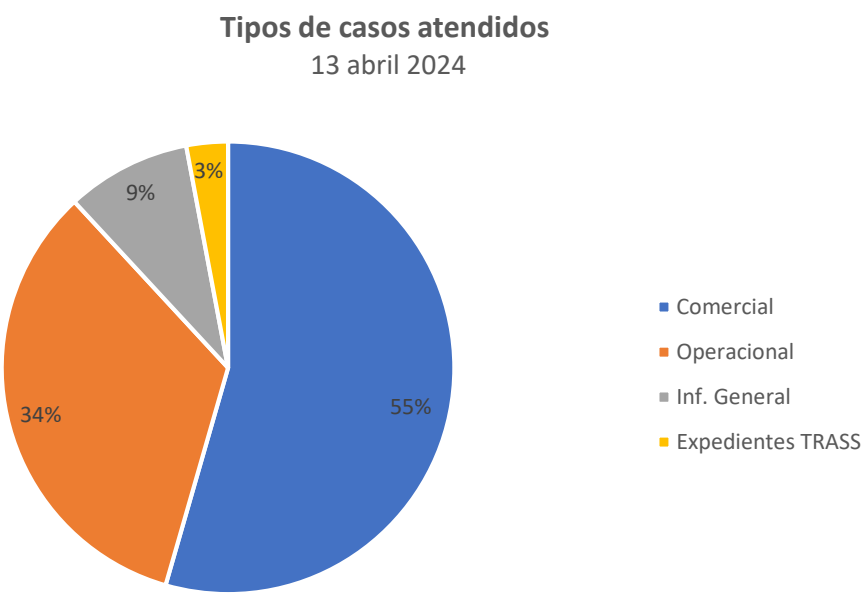
OPERACIONALES	N°	%
Problemas con alcantarillado	9	33%
Falta de agua en la zona	8	30%
Aniego por rotura de tubería de agua	2	7%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	1	4%
Incumplimiento de horario de abastecimiento	3	11%
Otros	4	15%
TOTAL	27	100%



En lo que va de 2024...
14092 casos operacionales

Casos comerciales más frecuentes del sábado 13 de abril

COMERCIALES	N°	%
Consumo elevado	16	36%
Procedimiento de reclamos	7	16%
Facturación excesiva	5	11%
Problemas con la facturación	5	11%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	3	7%
Facturación indebida	2	5%
Pedido de medidor	2	5%
Problemas con el acceso al servicio	2	5%
Falta de agua en conexión domiciliaria	1	2%
Información sobre tarifas de agua	1	2%
TOTAL	44	100%



En lo que va de 2024...
19226 casos comerciales

Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Callao / Callao / Callao Rotura de tubería inunda estadio municipal en el Callao. Se ha registrado la rotura de una tubería de agua que inundó el Estadio Municipal de la urbanización Preví en el Callao lo que ha dejado sin agua a los vecinos de la zona. (Exitosa)	SUNASS a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) Callao, tomó conocimiento del incidente y se contactó con el Equipo de Radio Callao, quienes informaron que el aniego de agua se debió a una rotura de tubería de 10" en el Estadio Municipal de Preví por obras de mejoramiento de la Municipalidad Provincial del Callao, que afectó a varias urbanizaciones del sector 113. Por lo tanto, Sedapal procedió a realizar el corte del circuito de agua. Se reparó la tubería por la tarde del 12 de abril de 2024, siendo el servicio restablecido al mediodía del 13 de abril de 2024. La OAU Callao corroboró esta información con usuarios afectados de la zona, quienes confirmaron el restablecimiento del servicio. No hubo predios afectados ni daños materiales.	FINALIZADO

Atención por canal de atención del sábado 13 de abril

OFICINA SUNASS	 Presencial	 Telefónico	 Redes Sociales	 Correo elect.	 Mesa partes	 Campaña	 Prestador	 WhatsApp	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	632
Áncash - Chimbote	0	0	0	0	0	0	0	0	0	989
Áncash – Huaraz	0	0	0	0	0	0	0	0	0	537
Apurímac	0	0	0	0	0	0	0	0	0	489
Arequipa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1608
Ayacucho	0	0	0	0	0	0	0	0	0	647
Cajamarca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	464
Cusco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	672
Huancavelica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	493
Huánuco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	630
Ica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	526
Junín	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1188
La Libertad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1199
Lambayeque	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1311
Lima Metropolitana y Callao	19	30	0	0	0	0	0	1	50	19072
Lima provincias	1	7	0	0	0	0	0	0	8	1683
Loreto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	481
Madre de Dios	0	0	0	0	0	0	0	0	0	535
Moquegua	0	0	0	0	0	0	0	0	0	478
Pasco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	458
Piura	0	22	0	0	0	0	0	0	22	3173
Puno	0	0	0	0	0	0	0	0	0	527
San Martín	0	0	0	0	0	0	0	0	0	765
Tacna	0	0	0	0	0	0	0	0	0	888
Tumbes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	538
Ucayali	0	0	0	0	0	0	0	0	0	470
TOTAL	20	59	0	0	0	0	0	1	80	40453

Atención por tipo de casos del sábado 13 de abril

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	0	0	0	0	0	632
Áncash - Chimbote	0	0	0	0	0	989
Áncash – Huaraz	0	0	0	0	0	537
Apurímac	0	0	0	0	0	489
Arequipa	0	0	0	0	0	1608
Ayacucho	0	0	0	0	0	647
Cajamarca	0	0	0	0	0	464
Cusco	0	0	0	0	0	672
Huancavelica	0	0	0	0	0	493
Huánuco	0	0	0	0	0	630
Ica	0	0	0	0	0	526
Junín	0	0	0	0	0	1188
La Libertad	0	0	0	0	0	1199
Lambayeque	0	0	0	0	0	1311
Lima Metropolitana y Callao	12	33	2	3	50	19072
Lima provincias	0	7	0	1	8	1683
Loreto	0	0	0	0	0	481
Madre de Dios	0	0	0	0	0	535
Moquegua	0	0	0	0	0	478
Pasco	0	0	0	0	0	458
Piura	15	4	0	3	22	3173
Puno	0	0	0	0	0	527
San Martín	0	0	0	0	0	765
Tacna	0	0	0	0	0	888
Tumbes	0	0	0	0	0	538
Ucayali	0	0	0	0	0	470
TOTAL	143	321	32	46	80	40453



Tipo de casos por EPS (1)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	13 abril de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	6	25	2	2	36	12213
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	4	6	0	0	10	3277
3	EPS GRAU S.A.	Piura	15	5	0	4	24	5614
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	0	0	0	0	0	2791
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	0	0	0	0	0	992
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	0	0	0	0	0	1834
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	0	0	0	0	0	1371
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	1	1	0	0	2	915
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	0	1	0	0	1	799
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	0	0	0	0	0	1037
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	0	0	0	0	0	529
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	0	2	0	1	3	560
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	0	0	0	0	0	735
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	0	0	0	0	0	487
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	0	2	0	0	2	483
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	0	0	0	0	0	321
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	0	0	0	0	0	604
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	0	0	0	0	0	450
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	0	0	0	0	0	461
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	0	0	0	0	0	461
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	0	0	0	0	0	356
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	0	0	0	0	0	139
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	0	0	0	0	0	375
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	0	0	0	0	0	264
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	302

Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	13 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	0	0	213
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	0	0	0	0	0	118
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	310
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	0	0	0	0	0	391
30	EMAPISCO S.A.	Ica	0	0	0	0	0	178
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	0	0	0	0	0	88
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	0	0	0	0	0	92
	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	5
33	EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.	Junín	0	0	0	0	0	64
34	EPSSMU S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	178
35	EPS MARAÑÓN S.R.L.	Cajamarca	0	1	0	0	1	107
36	EPS SEDA JULIACA S.A.	Puno	0	0	0	0	0	59
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	1	0	0	0	1	160
38	EMSAP CHANKA S.A.	Apurímac	0	0	0	0	0	20
39	EPS SIERRA CENTRAL S.R.L.	Junín	0	0	0	0	0	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	16
42	EMAPAB S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	40
43	EPS EMAQ S.R.L.	Cusco	0	0	0	0	0	10
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	15
46	EMAPAVIGS S.A.	Ica	0	0	0	0	0	9
47	EMSAPA CALCA S.A.	Cusco	0	0	0	0	0	3
48	EMPSSAPAL S.A.	Cusco	0	0	0	0	0	4
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			27	43	2	8	80	39590

Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

Nº	DISTRITO	13 abril de 2024					En lo que va de 2024
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	0	2	0	0	2	1068
2	Comas	1	3	0	0	4	1049
3	San Juan De Lurigancho	0	5	2	0	7	1704
4	Villa El Salvador	2	1	0	0	3	387
5	Independencia	0	3	0	0	3	377
6	Callao	0	1	0	0	1	777
7	Puente Piedra	1	2	0	0	3	592
8	Ate	1	0	0	0	1	502
9	Ventanilla	0	0	0	0	0	423
10	Santiago De Surco	0	0	0	0	0	286
11	Lima	0	1	0	0	1	469
12	Carabayllo	0	1	0	0	1	636
13	Los Olivos	0	1	0	0	1	449
14	La Victoria	0	0	0	0	0	148
15	Villa María Del Triunfo	0	4	0	0	4	339
16	La Molina	0	1	0	0	1	158
17	Santa Anita	0	0	0	0	0	137
18	Ancón	0	0	0	0	0	52
19	Bellavista	0	0	0	0	0	124
20	Lurín	0	0	0	0	0	69
21	Breña	0	0	0	0	0	123
22	Rímac	0	0	0	0	0	394
23	Chorrillos	0	0	0	1	1	199
24	San Bartolo	0	0	0	0	0	7
25	Otros	1	0	0	1	2	3711
TOTAL		6	25	2	2	35	12212

Tipo de casos fuera del ámbito de EP

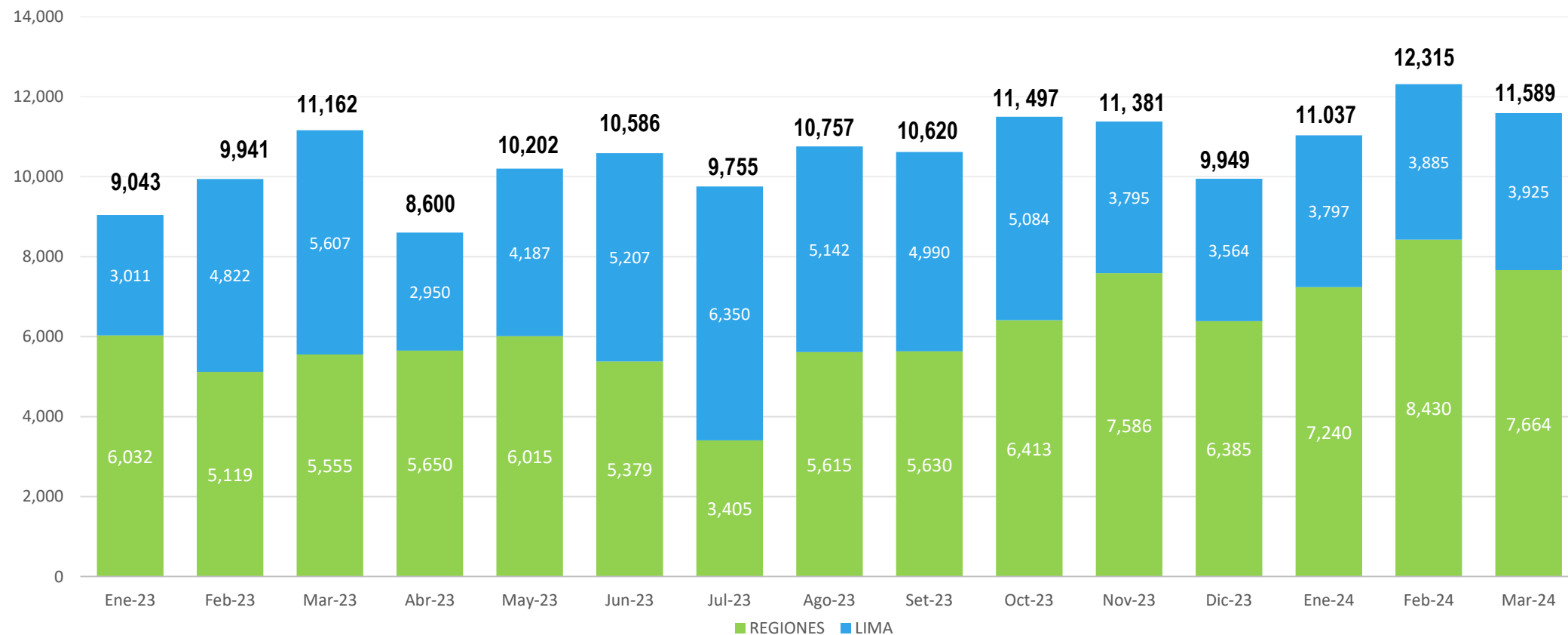
en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano



13 abril del 2024							
Nº	PRESTADOR	OPERACIONAL COMERCIAL		EXP. TRASS	INF. GRAL.	Total	En lo que va de 2024
1	ZONAS RURALES	0	0	0	0	0	676
2	PEQUEÑAS CIUDADES	0	0	0	0	0	126
3	OTRO ÁMBITO URBANO	0	0	0	0	0	61
TOTAL		0	0	0	0	0	863

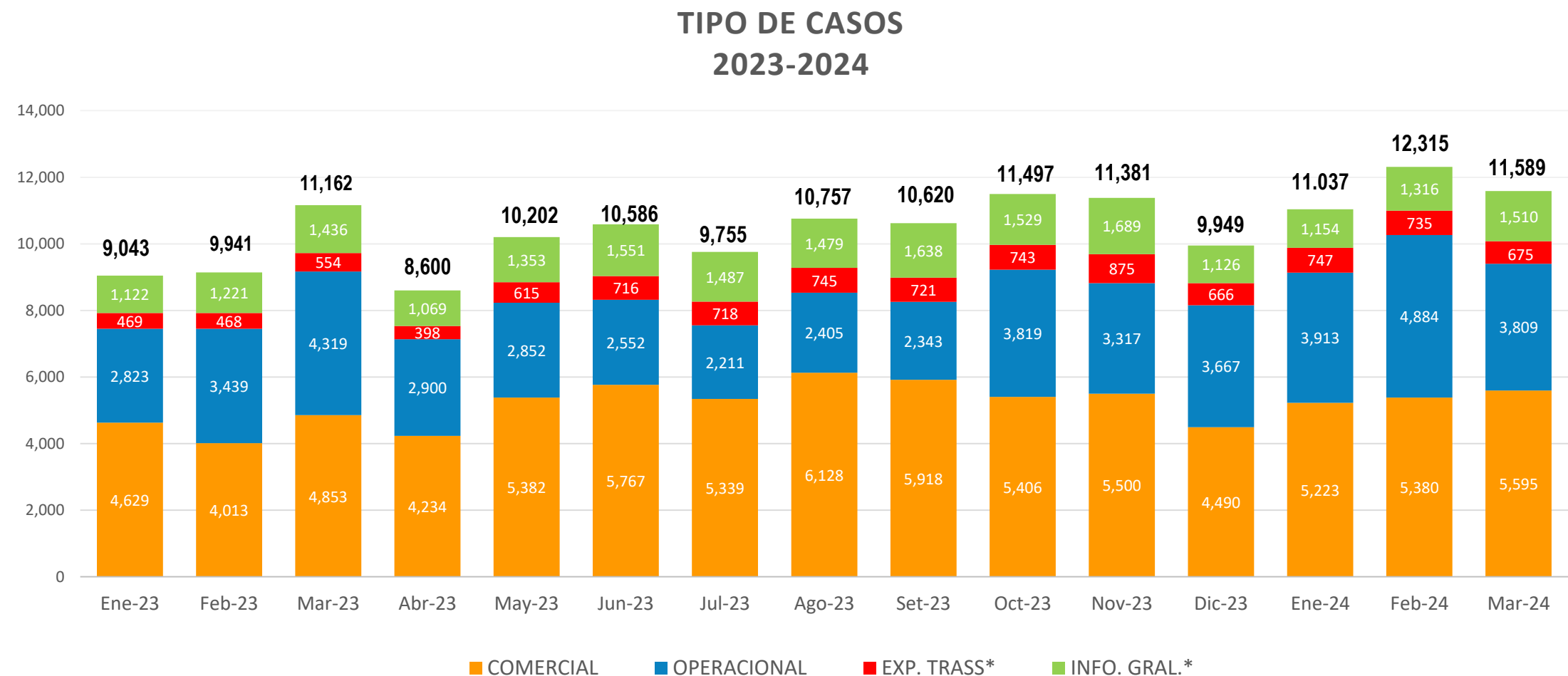
Evolución mensual de atenciones 2023 -2024

LIMA | REGIONES 2023 - 2024



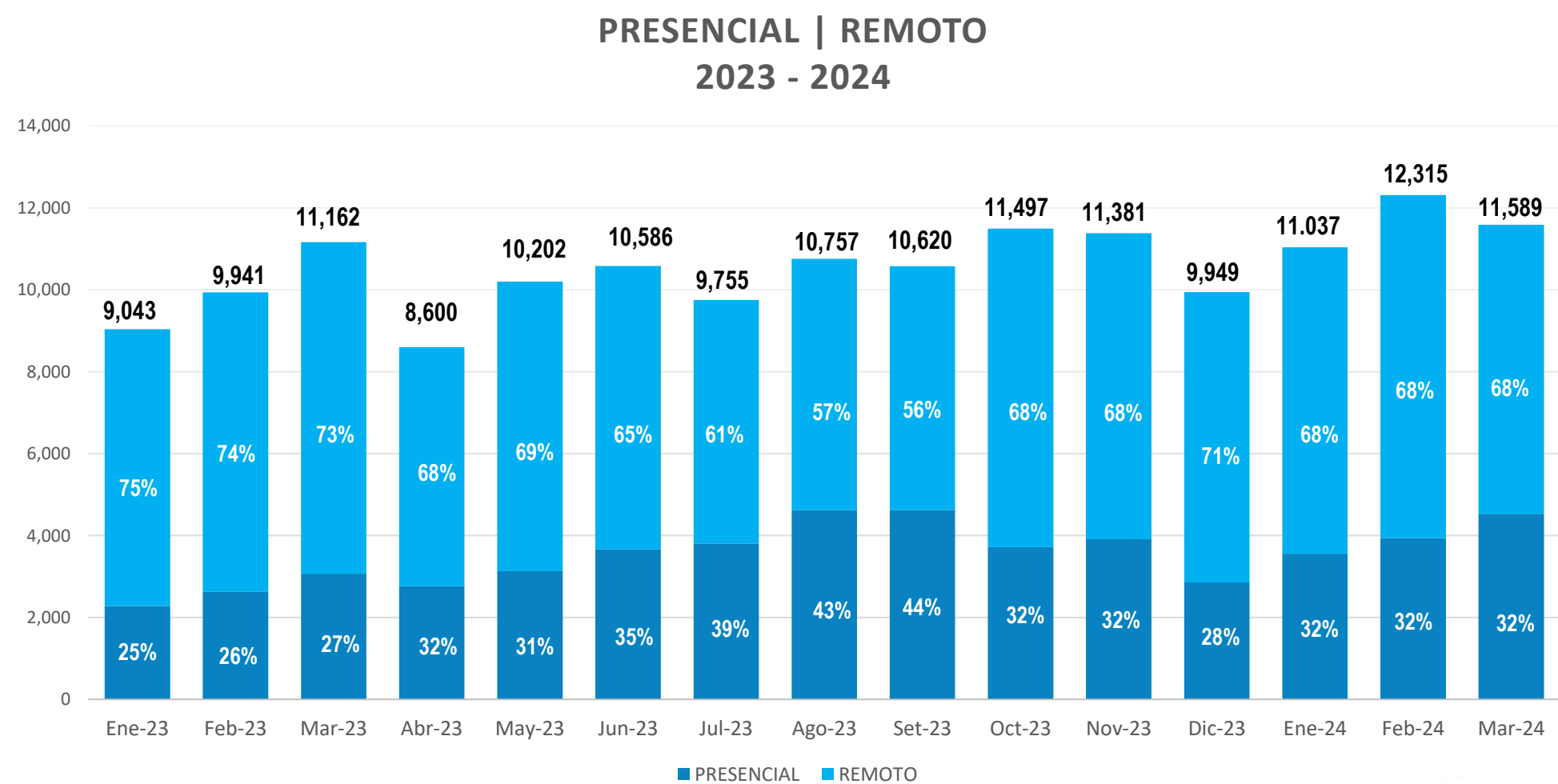
En marzo 2024 se evidencia un crecimiento del **3%**, en relación a marzo 2023. En el acumulado del periodo enero - marzo 2024 se registró un crecimiento del 16% en comparación al 2023.

Evolución mensual por tipos de casos 2023 - 2024

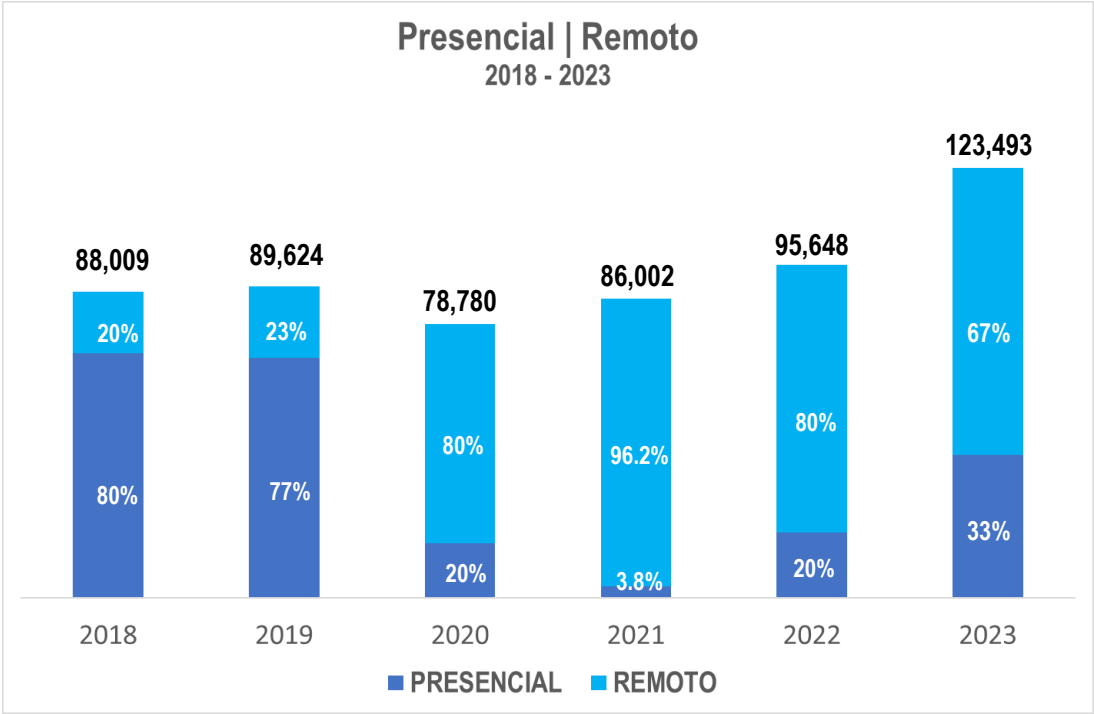
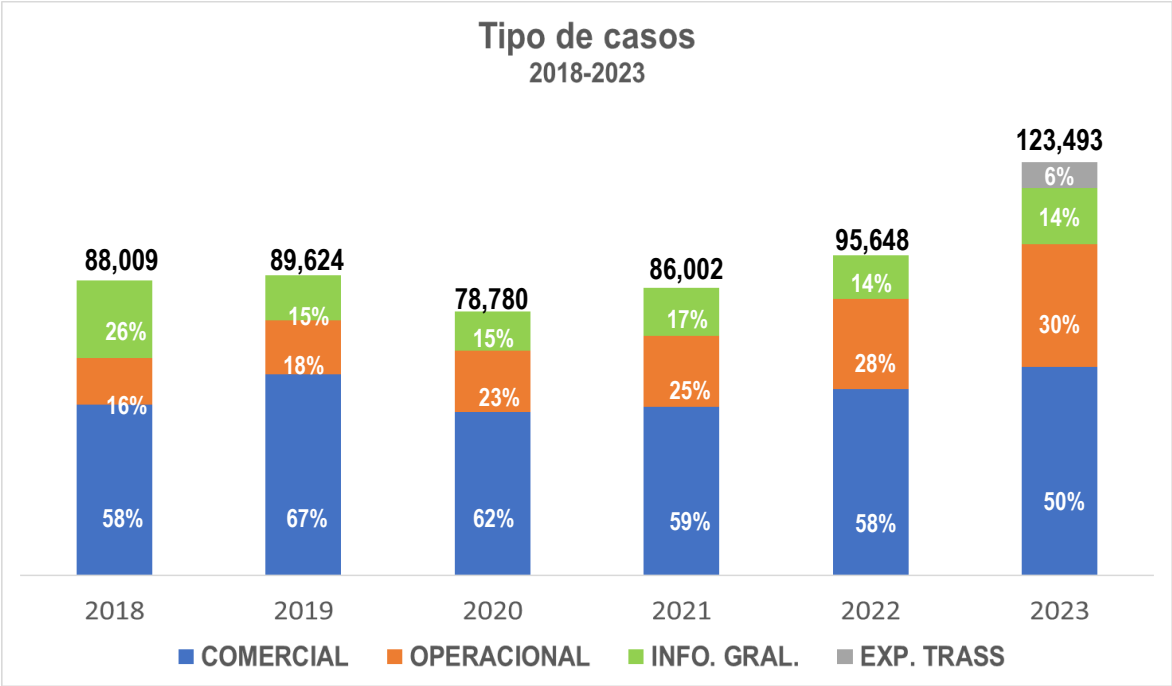


* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".

Evolución mensual por modalidad de atención 2023 - 2024



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

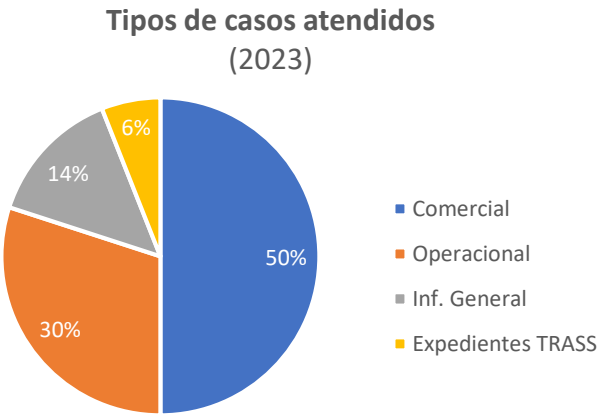


Resultados 2023

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, comunicate al Whatsapp 1 614 31 80

Conoce nuestras
nuevas líneas
directas regionales:



1-800-368-5868 | (713) 614-3181

(01) 614 31 89 (10)

LINEA GRATUITA

0800 00 121

Figure 1

UNIVERSITY OF CALIFORNIA

... ..

100

100

100

100



10



DIREC

DIRECT

DIRECCIÓN DE USUARIOS