

**Dirección de Usuarios**

# Reporte diario de atención a usuarios al 16 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 16 de abril: 595

## Oficinas de Sunass

Lima Metropolitana y Callao	198
Piura	109
Arequipa	36
Lambayeque	27
Huancavelica	21
Junín	19
Apurímac	18
Áncash - Chimbote	17
San Martín	14
Huánuco	14
Cusco	13
Amazonas	13
Tacna	13
Cajamarca	13
Puno	10
Madre de Dios	9
La Libertad	9
Lima provincias	8
Tumbes	6
Ayacucho	6
Áncash – Huaraz	5
Ucayali	4
Loreto	4
Moquegua	3
Pasco	3
Ica	3

TOTAL

 595

## Por canal

Presencial		129
Telefónico		300
WhatsApp		10
Correo electrónico		4
Mesa de partes		2
Campaña de orientación		26
Campaña en prestador		123
Redes sociales		1

 TOTAL 595

## Por tipo de casos

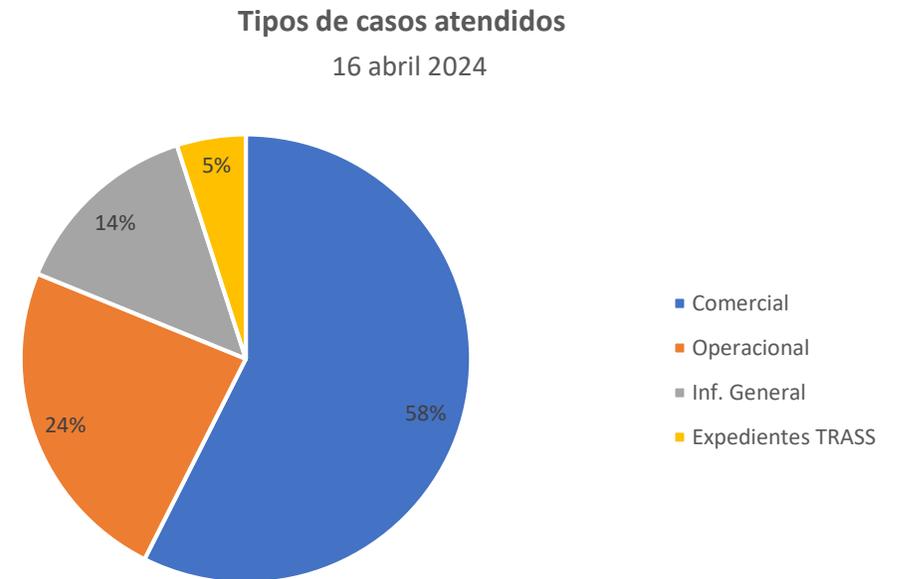
Comercial		343
Operacional		141
Otros		82
Expedientes TRASS		29

 TOTAL 595

En lo que va del 2024...  
**41609 orientaciones**

# Casos operacionales más frecuentes martes 16 de abril

OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	49	35%
Problemas con alcantarillado	37	26%
Aniego por rotura de tubería de agua	14	10%
Falta de agua en conexión domiciliaria	7	5%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	4	3%
Otros	30	21%
<b>TOTAL</b>	<b>141</b>	<b>100%</b>

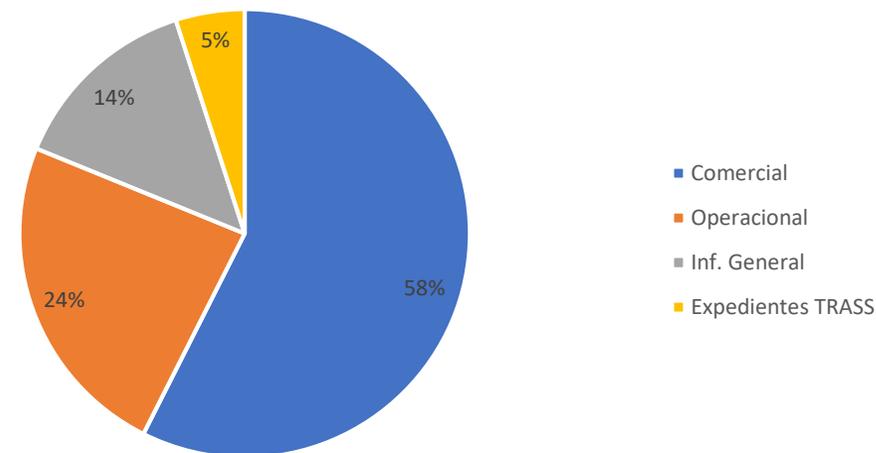


En lo que va de 2024...  
**14371 casos operacionales**

## Casos comerciales más frecuentes del martes 16 de abril

COMERCIALES	N°	%
Consumo elevado	91	27%
Procedimiento de reclamos	88	26%
Facturación excesiva	52	15%
Problemas con la facturación	38	11%
Problemas con el acceso al servicio	22	6%
Pedido de medidor	13	4%
Facturación indebida	12	3%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	10	3%
Desacuerdo con resolución del TRASS	5	1%
Información sobre tarifas de agua	5	1%
Falta de agua en conexión domiciliaria	3	1%
Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP)	3	1%
Información sobre Valores máximos admisibles	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>343</b>	<b>100%</b>

Tipos de casos atendidos  
16 abril 2024



En lo que va de 2024...

**19899 casos** comerciales

# Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p><b>Lima / Lima / Comas</b></p> <p>Vecinos de Carabaylo piden agua y desagüe. Los vecinos del asentamiento humano Los Girasoles de Carabaylo pidieron a las autoridades contar con los servicios de agua, desagüe y alumbrado público.</p> <p><b>(Redes Sociales)</b></p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) Comas, se comunicó con el Equipo Gestión Social de Proyectos de Sedapal Atarjea, José Antonio, quien informó que existe un proyecto en Carabaylo denominado "Mejoramiento y Ampliación del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado de los Sectores 359 y 360 y Nuevas Habilitaciones Esquema Integral Carabaylo - Sectores 352, 353, 355, 356, 357, 358. Distrito de San Antonio (Huarochiri) Distrito de Carabaylo que se encuentra a cargo el Programa Agua Segura para Lima y Callao (PASLC) para su ejecución.</p> <p>Es preciso señalar que el año pasado, en el mes de marzo, se solicitó información al PASLC sobre el estado del proyecto y se encontraba en la etapa del expediente técnico. Dada la necesidad de los vecinos de Carabaylo de contar con servicios de agua potable y alcantarillado, se va a enviar nuevamente un oficio para solicitar la situación actual del proyecto.</p> <p>La OAU Comas está solicitando el número de contacto de los vecinos que reportaron el caso en los medios de comunicación.</p>	<p><b>FINALIZADO</b></p>

## Seguimiento a casos de mayor relevancia (2)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p><b>Lima / Lima / San Juan de Lurigancho</b></p> <p>Siguen loa Robos de medidores en varios domicilios esta madrugada a la altura del paradero 08 de Las Flores, San Juan de Lurigancho..</p> <p><b>(Redes Sociales)</b></p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) San Juan de Lurigancho, respecto al reporte en el medio de comunicación sobre robo de medidores a la altura del paradero 08 de Las Flores, procedió a comunicarse con el Equipo Comercial de Sedapal de San Juan de Lurigancho, Leyce Gonzales, quien informó que el 16.04.24 se realizó una supervisión por robo de medidor, en base a reporte vecinal, donde se pudo constatar que los robos de medidor sucedieron el 12.04.24. Asimismo, verificaron que fueron 3 los servicios afectados y coordinaron con el equipo de Operaciones y Mantenimiento de San Juan Lurigancho para brindarles la atención necesaria.</p>	<p><b>PENDIENTE</b></p>

## Seguimiento a casos de mayor relevancia (3)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<b>Huancavelica / Huancavelica / Huancavelica</b>  Suspensión temporal del servicio de agua potable por rotura de abrazadera en la tubería de 4" de diámetro, ubicada en el Jr. Manuel Chuyapo - Ccachuana.  (Redes Sociales)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Huancavelica, se volvió a comunicar con el personal de la EPS EMAPA HUANCVELICA, Esteban Surichaqui, quien informó que el 15.04.2024 se solucionó el problema operativo y que el servicio de agua potable se encuentra con normalidad.	<b>FINALIZADO</b>
<b>Puno / Puno / Puno</b>  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.  (Diario sin Fronteras)	Continuando con las acciones de monitoreo del caso reportado el 05.04.24, SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Puno, ha estado monitoreando de cerca la situación mediante comunicaciones telefónicas y visitas in situ en la zona afectada, tanto con los usuarios identificados como con la EP EMSAPUNO. En este sentido, el 15.04.24 la EP logró identificar y resolver las obstrucciones generadas en las redes debido a la rotura de una tubería ocasionada por trabajos realizados por la Municipalidad Provincial de Puno.  Finalmente, el prestador anunció a través de sus plataformas de redes sociales el progresivo restablecimiento del servicio en la zona.	<b>FINALIZADO</b>

# Atención por canal de atención del martes 16 de abril

OFICINA SUNASS									TOTAL	En lo que va de 2024
	Presencial	Telefónico	Redes Sociales	Correo elect.	Mesa partes	Campaña	Prestador	WhatsApp		
Amazonas	0	6	0	0	0	7	0	0	13	667
Áncash - Chimbote	5	2	0	0	0	0	10	0	17	1011
Áncash – Huaraz	0	5	0	0	0	0	0	0	5	545
Apurímac	3	0	0	0	0	15	0	0	18	514
Arequipa	8	7	0	1	0	0	20	0	36	1658
Ayacucho	1	5	0	0	0	0	0	0	6	658
Cajamarca	6	6	1	0	0	0	0	0	13	482
Cusco	13	0	0	0	0	0	0	0	13	699
Huancavelica	2	4	0	0	0	3	12	0	21	518
Huánuco	1	13	0	0	0	0	0	0	14	654
Ica	0	2	0	0	0	0	0	1	3	538
Junín	0	19	0	0	0	0	0	0	19	1224
La Libertad	4	5	0	0	0	0	0	0	9	1217
Lambayeque	8	6	0	0	1	0	11	1	27	1363
Lima Metropolitana y Callao	37	150	0	2	0	1	4	4	198	19520
Lima provincias	5	3	0	0	0	0	0	0	8	1732
Loreto	4	0	0	0	0	0	0	0	4	488
Madre de Dios	1	7	0	0	0	0	0	1	9	551
Moquegua	3	0	0	0	0	0	0	0	3	481
Pasco	0	3	0	0	0	0	0	0	3	462
Piura	4	38	0	0	0	0	66	1	109	3338
Puno	0	9	0	0	0	0	0	1	10	555
San Martín	12	0	0	1	0	0	0	1	14	793
Tacna	3	9	0	0	1	0	0	0	13	912
Tumbes	5	1	0	0	0	0	0	0	6	554
Ucayali	4	0	0	0	0	0	0	0	4	475
<b>TOTAL</b>	<b>129</b>	<b>300</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>26</b>	<b>123</b>	<b>10</b>	<b>595</b>	<b>41609</b>

## Atención por tipo de casos del martes 16 de abril

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	4	1	0	8	13	667
Áncash - Chimbote	0	17	0	0	17	1011
Áncash – Huaraz	3	1	0	1	5	545
Apurímac	0	18	0	0	18	514
Arequipa	2	27	1	6	36	1658
Ayacucho	3	1	1	1	6	658
Cajamarca	2	7	0	4	13	482
Cusco	0	10	2	1	13	699
Huancavelica	5	13	0	3	21	518
Huánuco	4	9	1	0	14	654
Ica	2	1	0	0	3	538
Junín	7	11	0	1	19	1224
La Libertad	2	5	2	0	9	1217
Lambayeque	6	15	2	4	27	1363
Lima Metropolitana y Callao	53	113	18	14	198	19520
Lima provincias	4	4	0	0	8	1732
Loreto	0	4	0	0	4	488
Madre de Dios	3	5	1	0	9	551
Moquegua	1	2	0	0	3	481
Pasco	0	1	1	1	3	462
Piura	24	60	0	25	109	3338
Puno	9	1	0	0	10	555
San Martín	2	8	0	4	14	793
Tacna	1	6	0	6	13	912
Tumbes	4	2	0	0	6	554
Ucayali	0	1	0	3	4	475
<b>TOTAL</b>	<b>141</b>	<b>343</b>	<b>29</b>	<b>82</b>	<b>595</b>	<b>41609</b>



# Tipo de casos por EPS (1)

N°	PRESTADOR	REGIÓN	16 abril de 2024				TOTAL	En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.		
1	SEDAPAL	Lima	35	88	20	8	151	12548
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	13	29	2	7	51	3378
3	EPS GRAU S.A.	Piura	31	67	0	26	124	5823
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	2	28	1	6	37	2843
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	1	8	0	6	15	1019
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	3	8	3	0	14	1863
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	6	12	0	3	21	1410
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	2	10	2	2	16	948
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	3	1	1	0	5	809
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	0	18	0	0	18	1060
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	4	7	0	0	11	549
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	1	2	0	0	3	595
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	2	8	0	4	14	765
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	0	4	0	0	4	494
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	1	1	0	0	2	490
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	1	6	0	2	9	336
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	4	3	0	0	7	623
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	8	1	0	0	9	471
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	3	2	0	1	6	469
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	0	1	0	2	3	465
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	0	2	0	0	2	364
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	3	1	0	0	4	146
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	1	2	0	0	3	378
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	4	11	0	2	17	283
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	1	0	0	1	2	306

## Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	16 abril de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
26	EPS SEMAPACH S.A.	Ica	3	0	1	0	4	219
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	2	0	0	2	399
30	EMAPISCO S.A.	Ica	0	0	0	0	0	179
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	0	0	0	0	0	90
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	1	3	0	0	4	96
	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	5
33	EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.	Junín	0	0	0	0	0	65
34	EPSSMU S.A.	Amazonas	3	0	0	0	3	199
35	EPS MARAÑÓN S.R.L.	Cajamarca	0	0	0	2	2	109
36	EPS SEDA JULIACA S.A.	Puno	0	0	0	0	0	59
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	0	0	0	0	0	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	23
42	EMAPAB S.A.	Amazonas	1	0	0	0	1	41
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	17
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			137	325	30	72	564	40711

## Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

N°	DISTRITO	16 abril de 2024					En lo que va de 2024
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	3	6	2	0	11	1112
2	Comas	2	12	2	2	18	1085
3	San Juan De Lurigancho	3	17	1	0	21	1738
4	Villa El Salvador	3	5	0	0	8	399
5	Independencia	0	2	1	0	3	387
6	Callao	1	7	1	0	9	794
7	Puente Piedra	4	6	1	0	11	610
8	Ate	3	1	1	0	5	515
9	Ventanilla	1	4	1	0	6	436
10	Santiago De Surco	0	1	1	0	2	292
11	Lima	0	2	1	2	5	482
12	Carabayllo	1	1	1	0	3	650
13	Los Olivos	0	4	1	0	5	464
14	La Victoria	0	2	2	1	5	156
15	Villa María Del Triunfo	3	2	1	1	7	354
16	La Molina	0	1	0	0	1	162
17	Santa Anita	0	1	1	0	2	142
18	Ancón	0	1	0	0	1	53
19	Bellavista	0	0	0	0	0	124
20	Lurín	0	0	0	0	0	69
21	Breña	0	0	0	0	0	125
22	Rímac	2	0	0	0	2	402
23	Chorrillos	4	2	1	0	7	210
24	San Bartolo	0	0	0	0	0	7
25	Otros	5	11	1	2	19	3749
TOTAL		35	88	20	8	151	12549

# Tipo de casos fuera del ámbito de EP

en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano

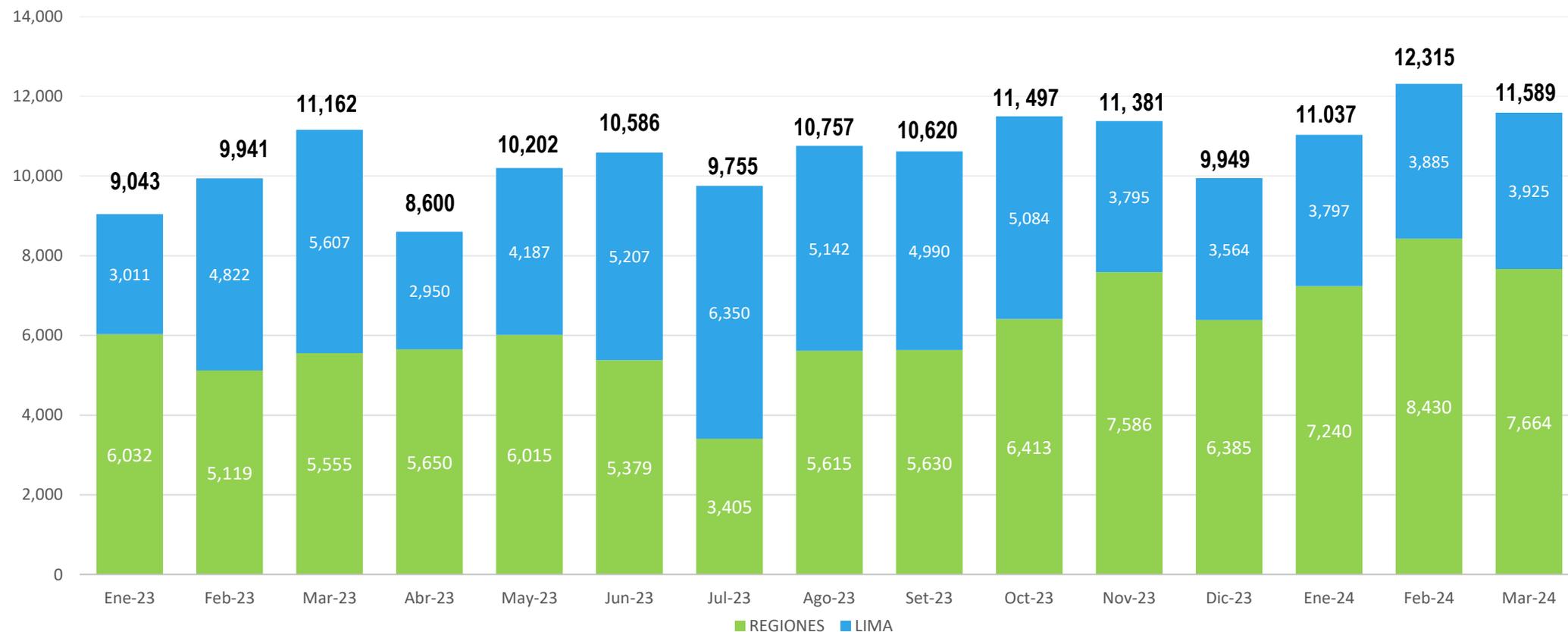


16 abril del 2024

Nº	PRESTADOR	OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	Total	En lo que va de 2024
1	ZONAS RURALES	0	16	0	9	25	704
2	PEQUEÑAS CIUDADES	3	2	0	0	5	132
3	OTRO ÁMBITO URBANO	1	0	0	0	1	62
<b>TOTAL</b>		<b>4</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>31</b>	<b>898</b>

# Evolución mensual de atenciones 2023 -2024

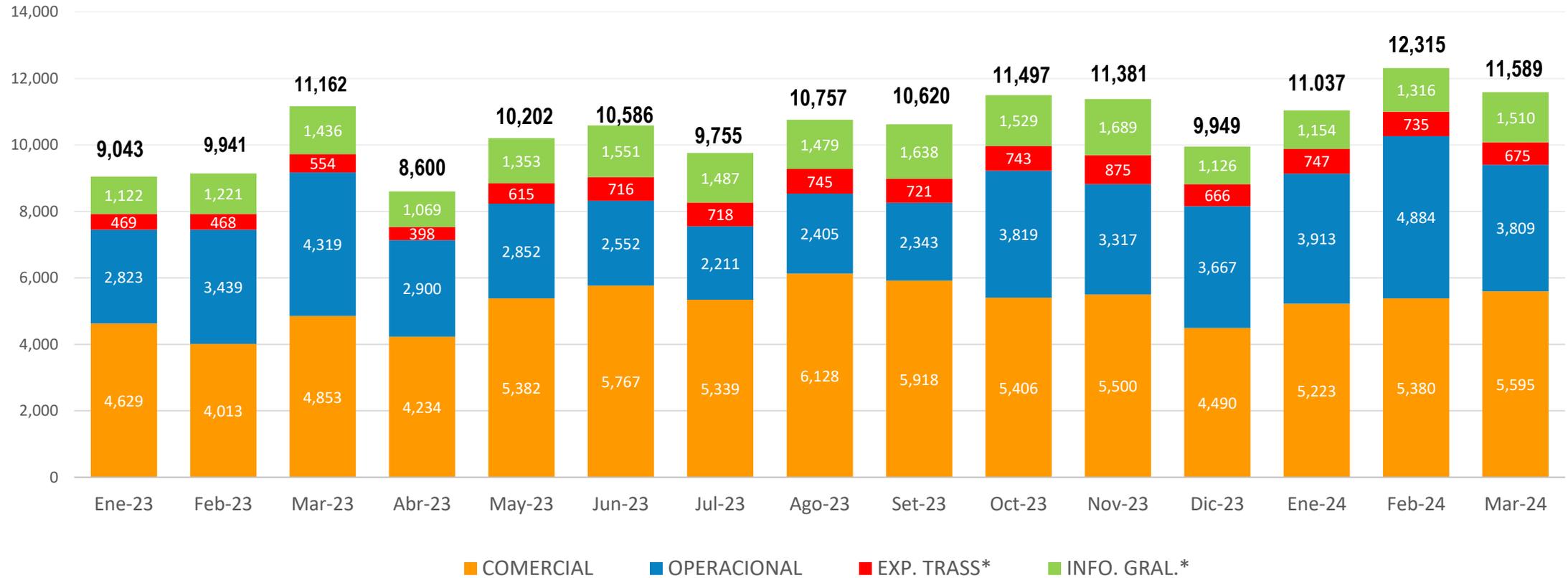
## LIMA | REGIONES 2023 - 2024



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

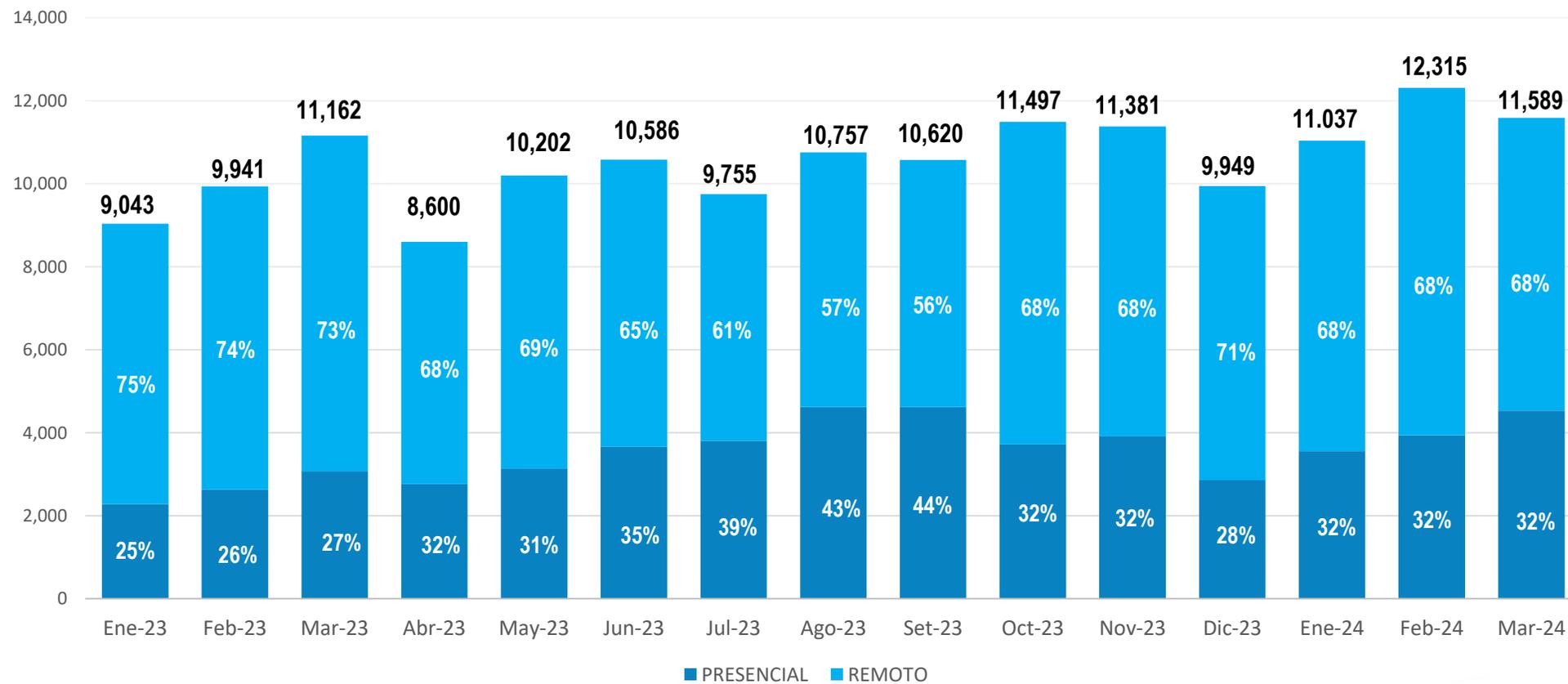
## TIPO DE CASOS 2023-2024



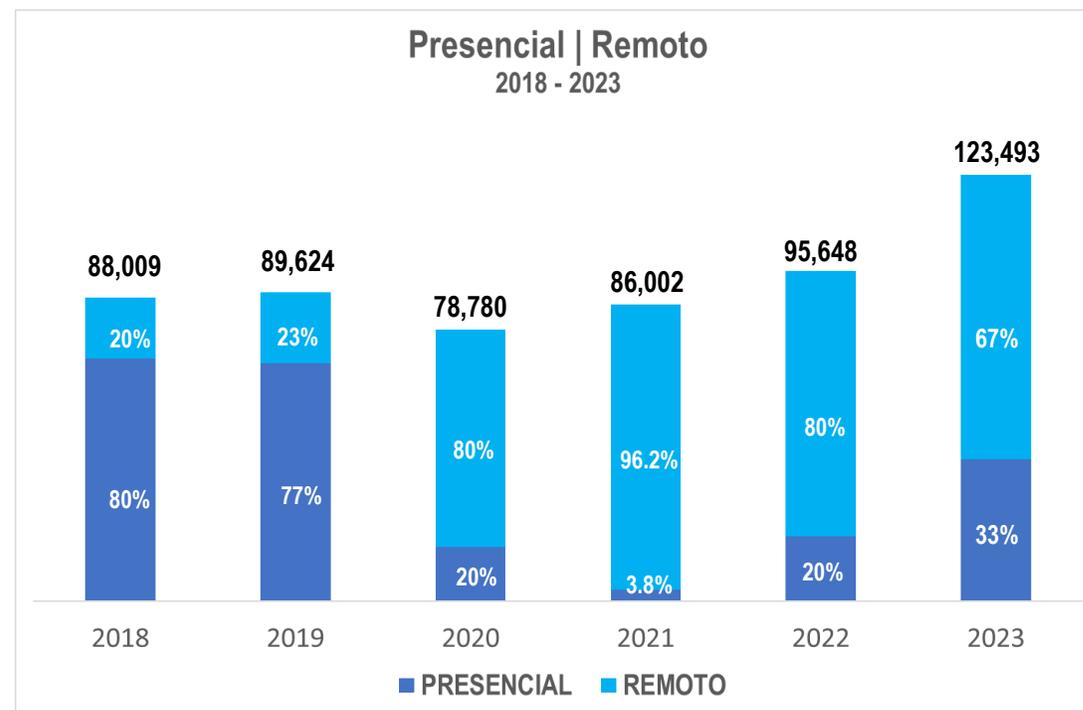
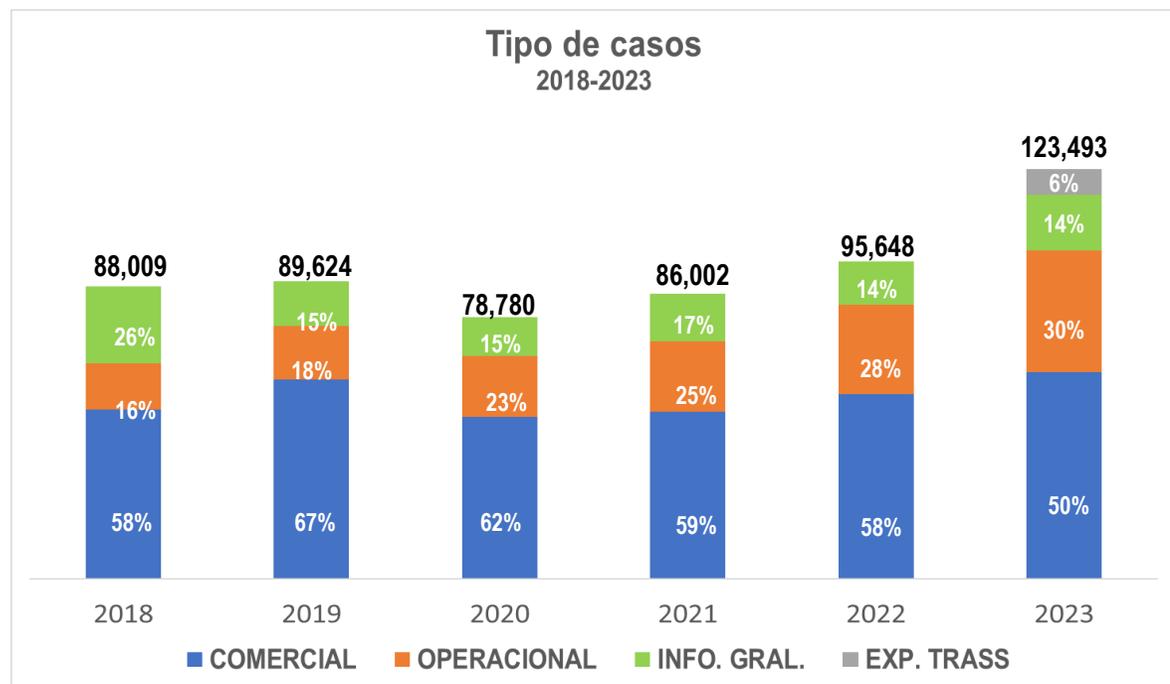
\* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".

# 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***

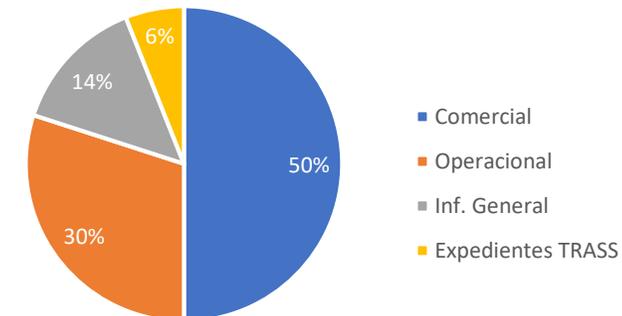
---

# 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
<b>TOTAL</b>		<b>123493</b>

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%
<b>TOTAL</b>	<b>31330</b>	<b>77041</b>	<b>238</b>	<b>819</b>	<b>621</b>	<b>2922</b>	<b>6866</b>	<b>3656</b>	<b>123493</b>	<b>95648</b>	<b>29%</b>

# 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
<b>TOTAL</b>	<b>36672</b>	<b>62195</b>	<b>7687</b>	<b>16939</b>	<b>123493</b>



