

**Dirección de Usuarios**

# Reporte diario de atención a usuarios al 18 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 jueves 18 de abril: 533

Oficinas de Sunass	
Lima Metropolitana y Callao	228
Piura	53
Lambayeque	33
Arequipa	26
Áncash - Chimbote	22
Junín	17
Huánuco	17
Áncash – Huaraz	15
Lima provincias	13
Puno	11
Ica	10
La Libertad	10
Ayacucho	9
Pasco	8
Madre de Dios	7
Apurímac	7
Amazonas	7
Cajamarca	6
San Martín	6
Cusco	6
Loreto	5
Tacna	5
Tumbes	5
Moquegua	3
Ucayali	2
Huancavelica	2
<b>TOTAL</b>	<b>533</b>

Por canal		
Presencial		136
Telefónico		306
WhatsApp		7
Correo electrónico		3
Mesa de partes		8
Campaña de orientación		6
Campaña en prestador		67
Redes sociales		0
<b>TOTAL</b>		<b>533</b>

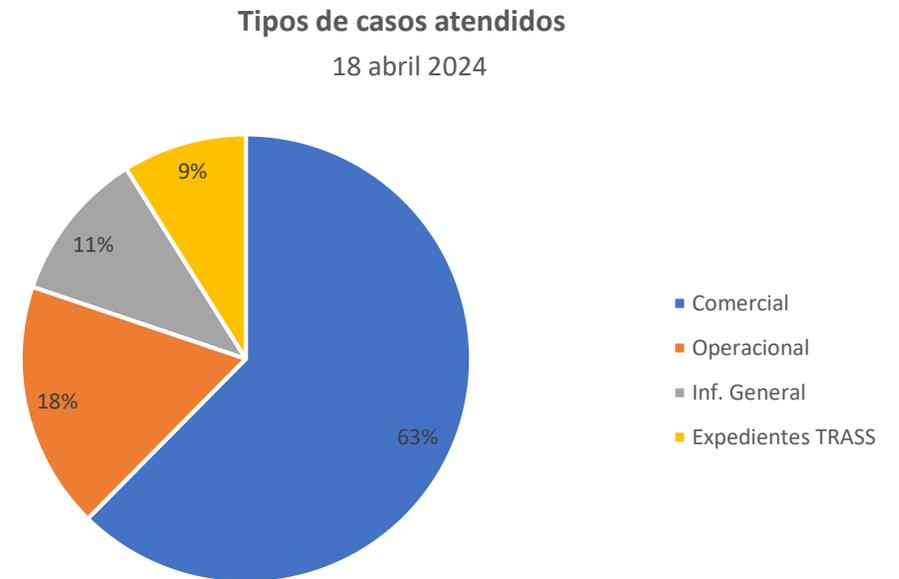
Por tipo de casos		
Comercial		334
Operacional		96
Otros		56
Expedientes TRASS		47
<b>TOTAL</b>		<b>533</b>

En lo que va del 2024...  
**42631 orientaciones**



# Casos operacionales más frecuentes jueves 18 de abril

OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	34	35%
Problemas con alcantarillado	17	18%
Aniego por rotura de tubería de agua	8	8%
Falta de agua en conexión domiciliaria	7	7%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	4	4%
Otros	26	27%
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

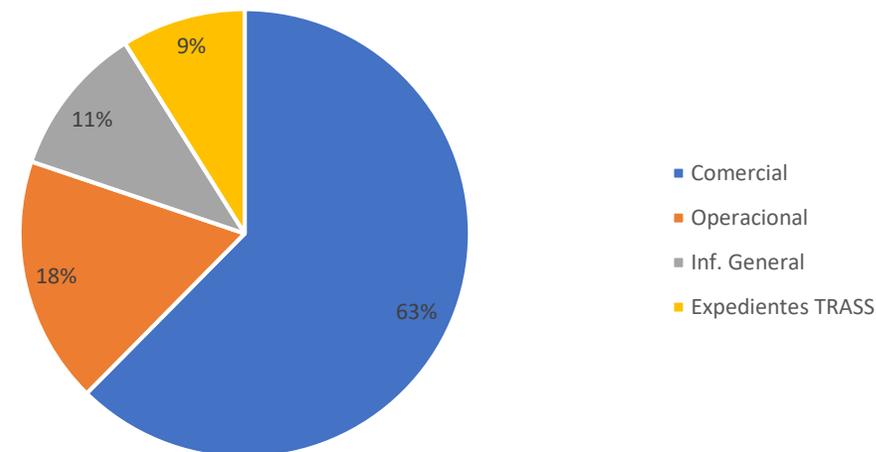


En lo que va de 2024...  
**14569 casos** operacionales

## Casos comerciales más frecuentes del jueves 18 de abril

COMERCIALES	N°	%
Consumo elevado	97	29%
Procedimiento de reclamos	92	28%
Facturación excesiva	28	8%
Problemas con la facturación	28	8%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	23	7%
Facturación indebida	14	4%
Falta de agua en conexión domiciliaria	13	4%
Problemas con el acceso al servicio	12	4%
Pedido de medidor	12	4%
Desacuerdo con resolución del TRASS	8	2%
Incumplimiento de Resolución del TRASS	4	1%
Información sobre Valores máximos admisibles	2	1%
Información sobre tarifas de agua	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>334</b>	<b>100%</b>

Tipos de casos atendidos  
18 abril 2024



En lo que va de 2024...

**20527 casos** comerciales

# Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p><b>Lima / Lima / San Juan de Lurigancho</b></p> <p>Jicamarca: vecinos sobreviven sin el servicio de agua potable desde hace mas de 25 anos. Exitosa llego hasta Jicamarca, donde vecinos de la zona denuncian que no cuentan con el servicio de agua potable desde hace mas de 25 años.</p> <p><b>(Exitosa)</b></p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) San Juan de Lurigancho, se comunicó con el Equipo de Operación y Mantenimiento de Redes SJL, Isaías Hinojosa, quien informó que existe en la zona la obra denominada "Esquema Anexo 22 - Pampa de Jicamarca". En la actualidad, la Contratista IVC viene subsanando las observaciones para la recepción del Programa Agua Segura para Lima y Callao (PASLC) del Ministerio de Vivienda y culminar con la transferencia a la administración de Sedapal.</p> <p>Es preciso señalar que, en enero del presente año, se solicitó información al Equipo de Obras de la Gerencia de Proyectos y Obras de Sedapal, Julio Dávila, quien indicó que, la obra contempla la instalación de 7,156 conexiones domiciliarias, estimando un aproximado de 30 mil beneficiarios con los servicios de agua y desagüe. Y que, surgieron problemas externos que generaron atraso en la obra, teniendo proyectada la transferencia a Sedapal al mes de julio de 2024.</p> <p>Respecto al abasteciendo mediante "Servicio de Distribución gratuita de agua potable mediante camiones cisterna", el Ing. Erick Cáceres del Equipo de Sedapal SJL refiere que, está dirigido a la población del ámbito urbano que no cuente el servicio de agua potable y que se encuentre en condición de pobreza y pobreza extrema, lo que no incluye comercios y otros. Y si bien SEDAPAL tiene la facultad de vender agua a cisternas al 50% de la tarifa comercial con el fin que sea vendida por cisternas particulares a comercios de Jicamarca Anexo 22, también existen cisternas particulares no gestionados por SEDAPAL para ello.</p> <p>La OAU San Juan de Lurigancho seguirá dando seguimiento de la obra "Esquema Anexo 22 - Pampa de Jicamarca".</p>	<p><b>FINALIZADO</b></p>

## Seguimiento a casos de mayor relevancia (2)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p><b>Lima / Lima / Comas</b></p> <p>Colapso de desagüe afecto a colegio de Comas. El colapso de un desagüe inundó el centro educativo Canadá ubicado en el distrito de Comas.</p> <p><b>(Exitosa)</b></p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) Comas, se apersonó a la zona y conversó con los vecinos de los alrededores, quienes manifestaron que los problemas con el alcantarillado se presentan desde hace varios meses en la zona, pero desde el 2024 ya van cuatro veces, siendo la más perjudicial la del pasado lunes 15.04.2024. Solicitan se cambie la red de alcantarillado, dado que sería muy antigua.</p> <p>El representante de la Gerencia de Servicios Norte, manifestó que coordinará con el Equipo de Operaciones y Mantenimiento de Redes una evaluación técnica para la verificación del estado de las redes. Asimismo, de los 2 predios afectados realizarán el seguimiento correspondiente para la atención al resarcimiento de daños. Agregaron, que ya se sostuvo diálogo con UGEL 04 y director de la Institución Educativa 3047 República de Canadá y se han comprometido a reparar el cerco perimetral afectado. A la fecha se viene realizando limpieza en las inmediaciones del colegio y en los siguientes días realizarán la desinfección.</p> <p>La OAU Comas conversó con el Sr. Jorge Vilca Rabanal, director de la institución educativa afectada, quien confirmó la versión de Sedapal. Señaló que por el momento las clases se están brindando de manera virtual. Se facilitó información de la línea directa y se le invitó al Programa Educativo Colegio con Agua Segura.</p> <p>Finalmente, la OAU Comas se comprometió con vecinos y director del colegio a realizar el monitoreo y seguimiento de la atención de Sedapal, recibiendo el agradecimiento correspondiente.</p>	<p><b>FINALIZADO</b></p>

## Seguimiento a casos de mayor relevancia (3)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<b>Lima / Cañete / San Vicente de Cañete</b>  Falta de agua en la Urb. Santa Rosa debido a una rotura de tubería matriz.  <b>(Redes Sociales)</b>	<p>SUNASS, a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) Cañete, tomó conocimiento a través de las redes sociales de la EP Emapa Cañete, sobre la suspensión de servicio de agua potable el día 17.03.24 en la urb. Santa Rosa a horas 22:00 horas, debido a la rotura de una tubería matriz causada durante la ejecución de pistas y veredas que se viene realizando en la zona.</p> <p>Al respecto, la OAU se comunicó con el personal de operaciones de la EP Emapa, quién indicó que el servicio fue restablecido a las 5:00 horas. Finalmente, el personal de la OAU realizó el monitoreo mediante llamada telefónica a los usuarios de la zona afectada y confirmaron el restablecimiento de servicio.</p>	<b>FINALIZADO</b>

# Seguimiento a casos de mayor relevancia (4)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p><b>Ucayali / Padre Abad / Irazola</b></p> <p>Ucayali: Amaneció bloqueado el kilómetro 114 de la carretera Federico Basadre en el sector San Alejandro, Irazola, Provincia de Padre Abad. Tras una protesta por parte de la población en contra de sus autoridades por temas de agua y desagüe, ya que las obras de este sector se encuentran paralizadas hace varios años. Por otro lado, aproximadamente 9,850 personas están siendo perjudicadas al no contar con el servicio de agua desde hace 15 días, porque el equipo de bombeo presentó fallas. Manifiestan que esta medida será de manera indefinida.</p> <p><b>(Roque Noticias – Pucallpa)</b></p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Ucayali, al tomar conocimiento del caso se contactó con el responsable del Sistema de Agua y Desagüe de la Municipalidad del Distrito de Irazola, quien confirmó el hecho reportado y manifestó que, por la paralización de las obras, el acceso a los servicios de saneamiento es limitado y esto ha conllevado a las protestas por parte de la población. También se viene realizando el monitoreo a través de los medios de comunicación.</p> <p>En cuanto al problema, la carretera Federico Basadre amaneció bloqueada por pobladores de la localidad de San Alejandro, como medida de protesta para exigir al Gobierno Regional el Mejoramiento y Ampliación del Sistema de Agua y Desagüe. Asimismo, en la capital del distrito no cuentan con servicio desde hace 15 días debido al colapso de la bomba sumergible del antiguo sistema de agua. La ODS Ucayali se comunicó con el responsable de la administración del sistema de agua de la Municipalidad de Irazola, quien informó que la bomba sumergible ya está siendo instalada, y que no han estado brindando servicio alternativo, por lo que los mismos usuarios están comprando bidones de agua (20 litros) o abasteciéndose de pozos artesanales privados.</p> <p>Hoy llegó a San Alejandro una comisión del Gobierno Regional; sin embargo, no fue recibida por los manifestantes, quienes exigen la presencia del gobernador. Es importante precisar que, en el marco del Plan de Contingencia del Sistema de Agua aprobado como modificación convencional del contrato, ofrecida por el Gobierno Regional, se tenía previsto concluir el 28.03.24, pero hasta la fecha las bombas italianas que se requieren para dicho sistema de contingencia llegarán en el transcurso de esta semana.</p> <p>La ODS continuará con el monitoreo del caso.</p>	<p><b>PENDIENTE</b></p>

# Seguimiento a casos de mayor relevancia (5)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p><b>Piura / Piura / Piura</b></p> <p>Piura: reportan constantes colapsos de desagües en la urbanización El Chilcal. Los vecinos de esta área claman por ayuda debido a los frecuentes atoros y desbordes de los desagües, los cuales están afectando no solo las calles, sino también sus propias viviendas.</p> <p><b>(Cutivalú)</b></p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Piura, monitoreo el problema identificando que la causa del aniego de desagüe es el desprendimiento de un pequeño tramo de colector de 1.5 m entre 2 buzones en la Av. Grau que afectó a 50 familias. La reparación forma parte de una medida correctiva de una atención de denuncia por lo que la EPS Grau se encuentra en trámite del pedido para atenderlo y darle solución definitiva.</p> <p>La ODS verificó que el día de ayer el problema fue atendido paliativamente con hidrojet.</p>	<p><b>FINALIZADO</b></p>
<p><b>Piura / Piura / Piura</b></p> <p>Comuna de Piura notifica a SUNASS y EPS Grau por aniegos en el centro de la ciudad. La Municipalidad de Piura, a través de la Subgerencia de Promoción y Cultura Ambiental, notificó a SUNASS y EPS Grau sobre las acciones de supervisión realizadas a raíz del aniego de aguas residuales en el jirón Huancavelica, cerca del parque infantil. Se menciona que el municipio constató, al realizar la inspección, que en el centro de la ciudad hay presencia de buzones sin tapa.</p> <p><b>(Correo)</b></p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Piura, tomó conocimiento del caso el 17.04.24 y verificó que la EP Grau atendió el problema de aniegos por el colapso de un buzón con equipo hidrojet en la Av. Cocos, el cual también afectó a la calle Huancavelica. Se constató que el sector afectado por el aniego ya estaba seco.</p> <p>La ODS remitirá un oficio a la Municipalidad de Piura para poner en conocimiento el inicio de una atención de denuncia por los inconvenientes mencionados que vienen afectando a 400 conexiones y realizará seguimiento de la atención para la colocación de tapas en los buzones.</p>	<p><b>FINALIZADO</b></p>

## Seguimiento a casos de mayor relevancia (6)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p><b>Huancavelica / Huancavelica / Huancavelica</b></p> <p>Fuga de agua potable en tubería de 110 mm (4" de diámetro) ubicada en el Jr. Inca Roca.</p> <p><b>(Canales de Atención)</b></p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Huancavelica, en horas de la tarde 17:10 horas realizaron el monitoreo in situ de los trabajos de reparación de tubería de 4" de diámetro en el Jr. Inca Roca de barrio de San Cristóbal, en la cual se constató la culminación de la reparación y el restablecimiento del servicio de agua potable, dicha información fue confirmada con los usuarios.</p>	<p><b>FINALIZADO</b></p>
<p><b>Tumbes / Tumbes / Tumbes</b></p> <p>Desagües continúan colapsados en el centro de Tumbes. Los desagües han empezado a colapsar en la plaza mayor de Tumbes. Ante esta situación, los vecinos llamaron a Otass, pero no han sido escuchados.</p> <p><b>(Exitosa)</b></p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Tumbes, inició la coordinación con la Gerencia Operacional de Agua Tumbes, quienes programaron la intervención mediante un hidrojeteo y se realizó la desinfección en la zona afectada. Con esta intervención, se logró solucionar el desborde detectado y se procedió a succionar las aguas residuales restantes en el pavimento cercano al buzón afectado, dejando la zona completamente limpia. No hubo predios afectados.</p> <p>La ODS confirmó la atención del caso.</p>	<p><b>FINALIZADO</b></p>

# Atención por canal de atención del jueves 18 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	1	0	0	7	681
Áncash - Chimbote	10	0	0	0	0	0	12	0	22	1052
Áncash – Huaraz	0	2	0	0	0	4	9	0	15	565
Apurímac	1	0	0	0	0	0	6	0	7	526
Arequipa	10	4	0	0	0	0	12	0	26	1701
Ayacucho	2	7	0	0	0	0	0	0	9	673
Cajamarca	3	2	0	0	0	0	0	1	6	499
Cusco	5	1	0	0	0	0	0	0	6	715
Huancavelica	0	2	0	0	0	0	0	0	2	528
Huánuco	1	16	0	0	0	0	0	0	17	685
Ica	2	8	0	0	0	0	0	0	10	556
Junín	2	13	0	2	0	0	0	0	17	1261
La Libertad	8	1	0	0	0	0	0	1	10	1236
Lambayeque	10	5	0	0	1	0	16	1	33	1431
Lima Metropolitana y Callao	42	170	0	1	0	0	12	3	228	19934
Lima provincias	2	11	0	0	0	0	0	0	13	1766
Loreto	3	2	0	0	0	0	0	0	5	493
Madre de Dios	2	5	0	0	0	0	0	0	7	565
Moquegua	0	3	0	0	0	0	0	0	3	486
Pasco	1	7	0	0	0	0	0	0	8	470
Piura	14	30	0	0	7	1	0	1	53	3449
Puno	3	8	0	0	0	0	0	0	11	572
San Martín	6	0	0	0	0	0	0	0	6	810
Tacna	4	1	0	0	0	0	0	0	5	929
Tumbes	3	2	0	0	0	0	0	0	5	566
Ucayali	2	0	0	0	0	0	0	0	2	482
<b>TOTAL</b>	<b>136</b>	<b>306</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>67</b>	<b>7</b>	<b>533</b>	<b>42631</b>

## Atención por tipo de casos del jueves 18 de abril

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	1	4	0	2	7	681
Áncash - Chimbote	3	17	0	2	22	1052
Áncash – Huaraz	2	6	0	7	15	565
Apurímac	0	7	0	0	7	526
Arequipa	1	19	2	4	26	1701
Ayacucho	2	4	2	1	9	673
Cajamarca	2	2	1	1	6	499
Cusco	0	4	1	1	6	715
Huancavelica	0	2	0	0	2	528
Huánuco	4	11	0	2	17	685
Ica	5	3	1	1	10	556
Junín	7	8	1	1	17	1261
La Libertad	1	1	8	0	10	1236
Lambayeque	3	26	2	2	33	1431
Lima Metropolitana y Callao	40	147	25	16	228	19934
Lima provincias	3	10	0	0	13	1766
Loreto	1	4	0	0	5	493
Madre de Dios	1	4	0	2	7	565
Moquegua	0	3	0	0	3	486
Pasco	1	1	0	6	8	470
Piura	13	33	2	5	53	3449
Puno	2	7	0	2	11	572
San Martín	0	6	0	0	6	810
Tacna	0	2	2	1	5	929
Tumbes	4	1	0	0	5	566
Ucayali	0	2	0	0	2	482
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>334</b>	<b>47</b>	<b>56</b>	<b>533</b>	<b>42631</b>



# Tipo de casos por EPS (1)

N°	PRESTADOR	REGIÓN	18 abril de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	15	101	24	5	145	12827
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	10	42	2	5	59	3503
3	EPS GRAU S.A.	Piura	17	47	2	7	73	5970
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	1	20	2	4	27	2891
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	0	2	2	1	5	1037
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	4	9	10	1	24	1903
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	8	12	1	5	26	1460
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	3	8	1	1	13	973
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	2	5	0	0	7	819
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	3	17	0	2	22	1101
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	2	6	0	2	10	569
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	4	1	0	1	6	604
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	0	7	0	0	7	781
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	3	5	0	0	8	503
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	1	5	0	0	6	501
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	1	2	1	0	4	346
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	4	1	0	0	5	635
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	1	6	0	0	7	484
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	2	6	0	3	11	485
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	0	2	0	0	2	471
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	3	2	1	2	8	376
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	0	4	0	0	4	156
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	0	5	0	1	6	385
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	0	0	0	0	0	287
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	0	0	0	1	1	309

## Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	18 abril de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
26	EPS SEMAPACH S.A.	Ica	2	0	1	0	3	225
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	0	0	0	0	0	119
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	0	0	0	2	2	312
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	0	1	0	0	1	398
30	EMAPISCO S.A.	Ica	2	3	0	0	5	185
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	0	4	0	2	6	99
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	2	1	0	0	3	95
	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	5
33	EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.	Junín	1	0	0	0	1	66
34	EPSSMU S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	199
35	EPS MARAÑÓN S.R.L.	Cajamarca	3	0	0	0	3	110
36	EPS SEDAJULIACA S.A.	Puno	1	0	0	0	1	60
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	0	1	0	0	1	165
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	30
40	EPS MOYOBAMBA S.A.	San Martín	0	0	0	0	0	79
41	EPS NOR PUNO S.A.	Puno	0	0	0	1	1	24
42	EMAPAB S.A.	Amazonas	0	2	0	0	2	43
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	1	1	18
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	1	0	0	1	4
50	EPS AGUAS DEL ALTIPLANO S.R.L.	Puno	0	0	0	0	0	7
<b>TOTAL</b>			<b>95</b>	<b>328</b>	<b>47</b>	<b>47</b>	<b>517</b>	<b>41143</b>

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

N°	DISTRITO	18 abril de 2024					En lo que va de 2024
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	2	7	2	1	12	1134
2	Comas	0	8	6	0	14	1114
3	San Juan De Lurigancho	1	15	5	0	21	1781
4	Villa El Salvador	1	6	0	0	7	416
5	Independencia	0	0	0	0	0	393
6	Callao	0	5	0	0	5	806
7	Puente Piedra	0	3	1	0	4	617
8	Ate	0	1	0	0	1	523
9	Ventanilla	0	7	1	0	8	450
10	Santiago De Surco	0	1	0	0	1	295
11	Lima	1	4	2	1	8	497
12	Carabayllo	1	4	2	1	8	664
13	Los Olivos	0	4	0	0	4	470
14	La Victoria	0	2	0	1	3	161
15	Villa María Del Triunfo	1	4	0	0	5	362
16	La Molina	0	0	0	0	0	162
17	Santa Anita	0	0	0	0	0	144
18	Ancón	0	0	0	0	0	54
19	Bellavista	0	0	1	0	1	126
20	Lurín	0	0	0	0	0	69
21	Breña	0	0	1	0	1	127
22	Rímac	1	3	0	0	4	406
23	Chorrillos	1	2	0	0	3	215
24	San Bartolo	0	0	0	1	1	8
25	Otros	6	25	3	0	34	3801
TOTAL		15	101	24	5	145	12827

# Tipo de casos fuera del ámbito de EP

en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano

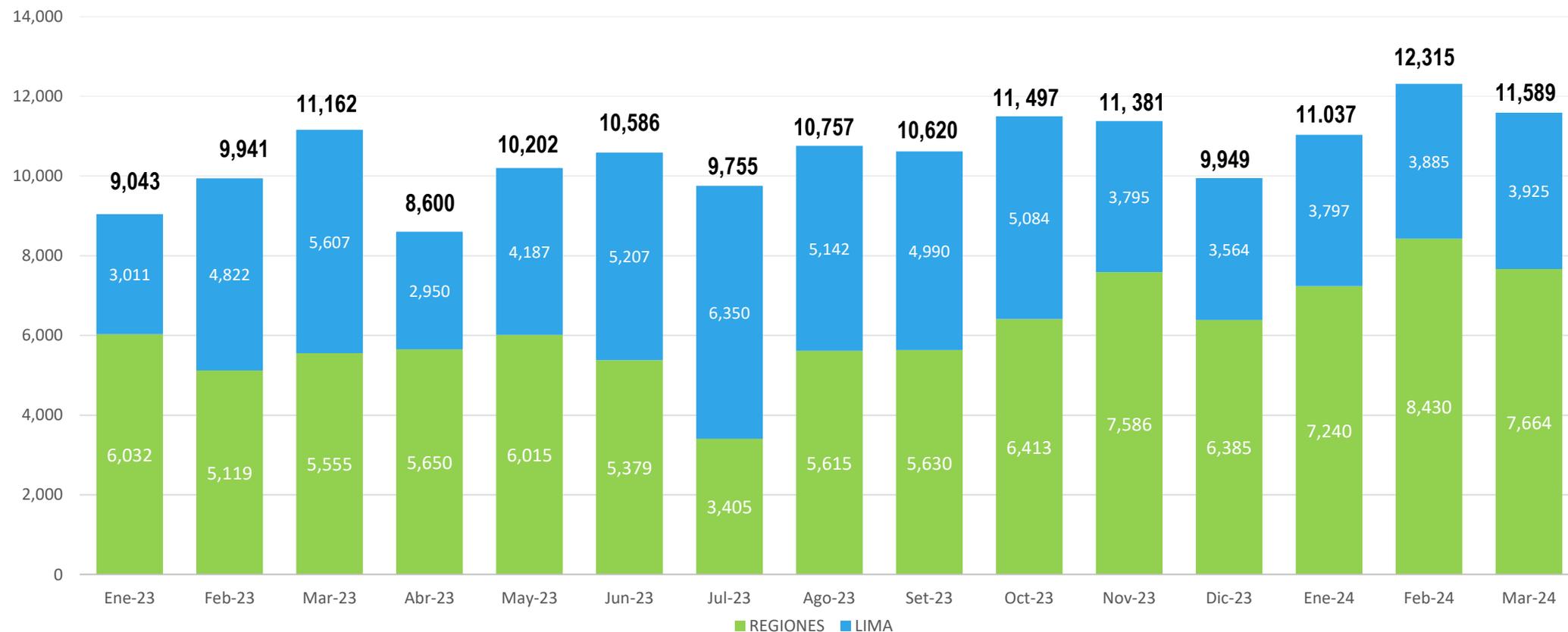


18 abril del 2024

N°	PRESTADOR	OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	Total	En lo que va de 2024
1	ZONAS RURALES	0	0	0	8	8	716
2	PEQUEÑAS CIUDADES	0	6	0	1	7	144
3	OTRO ÁMBITO URBANO	1	0	0	0	1	63
<b>TOTAL</b>		1	6	0	9	16	923

# Evolución mensual de atenciones 2023 -2024

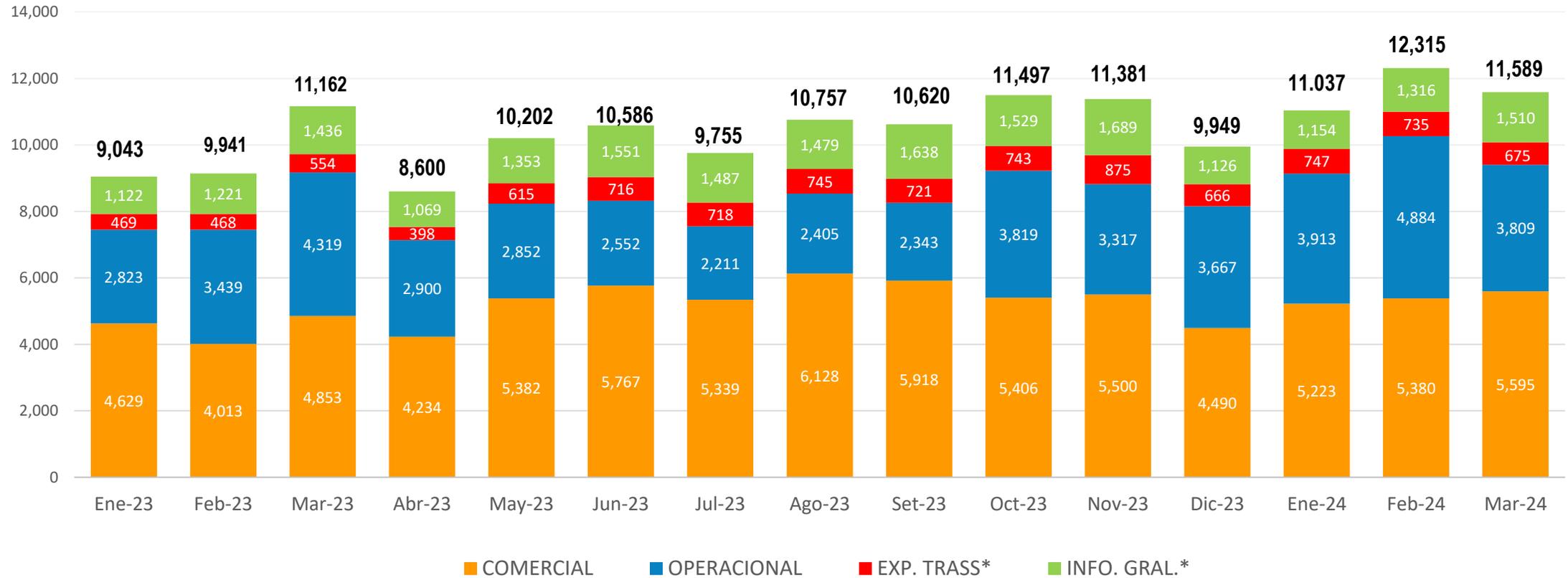
## LIMA | REGIONES 2023 - 2024



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

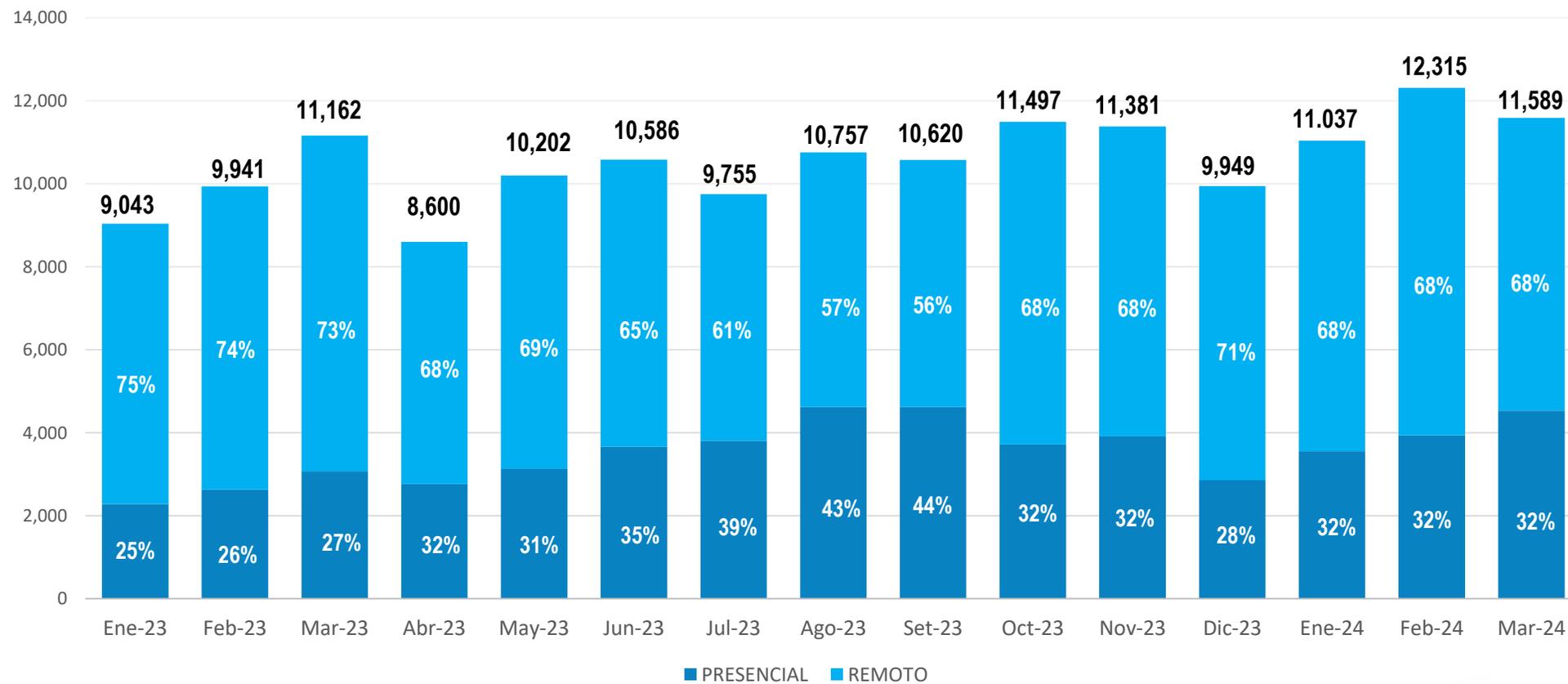
## TIPO DE CASOS 2023-2024



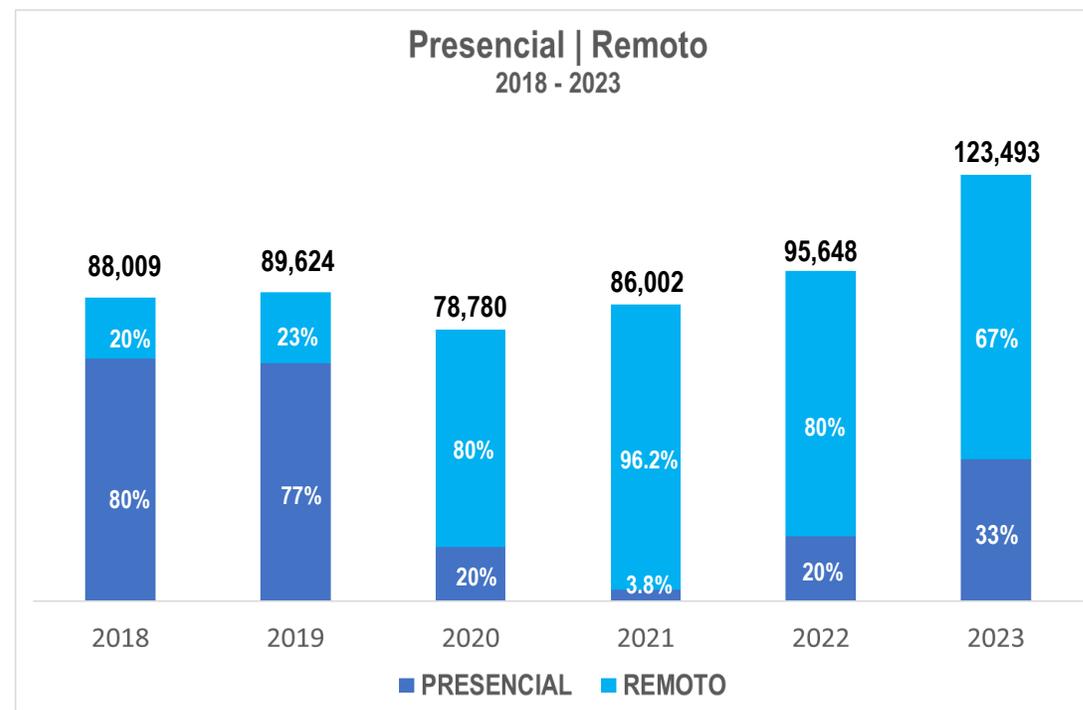
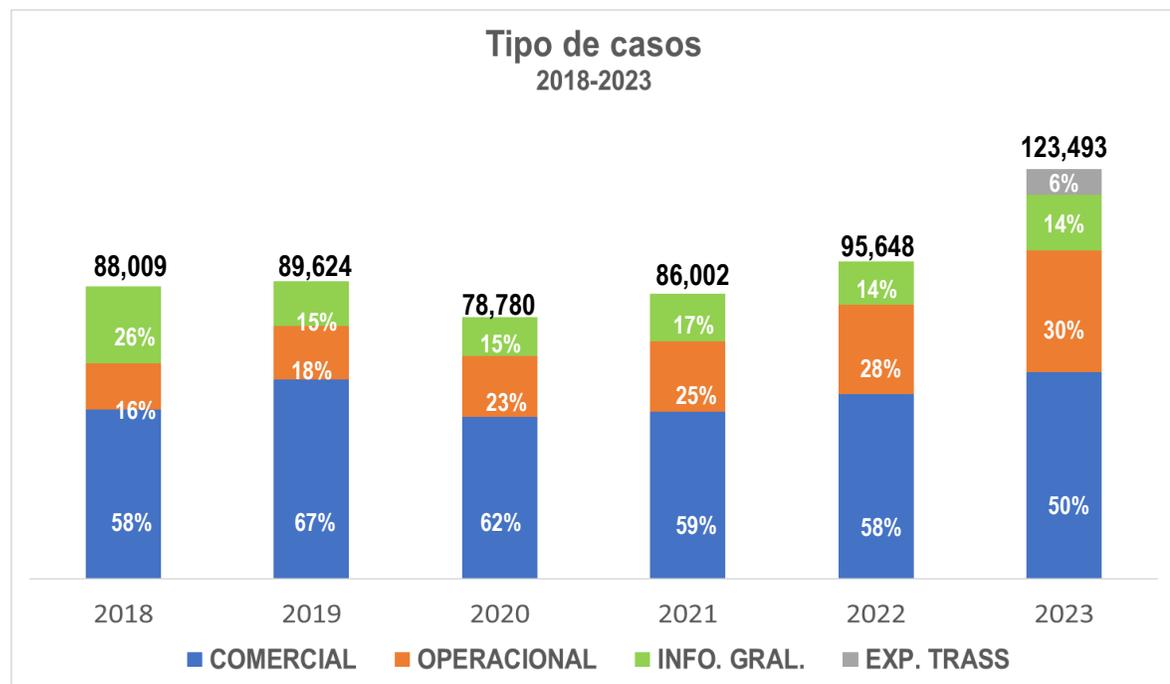
\* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".

# Evolución mensual por modalidad de atención 2023 - 2024

## PRESENCIAL | REMOTO 2023 - 2024



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



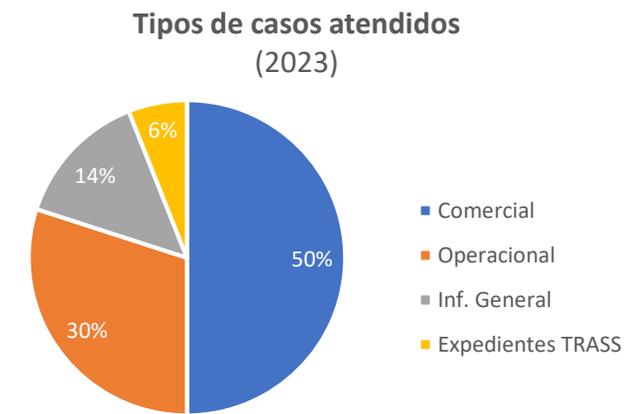
# ***Resultados 2023***

---

# 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>



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>



