

Dirección de Usuarios

Reporte diario de atención a usuarios al 19 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 viernes 19 de abril: 548

Oficinas de Sunass	
Lima Metropolitana y Callao	221
Piura	68
Lambayeque	39
Arequipa	24
Áncash - Chimbote	23
Junín	21
Lima provincias	17
Cusco	16
Tacna	15
La Libertad	15
Huánuco	11
Áncash – Huaraz	10
Puno	9
San Martín	9
Amazonas	7
Madre de Dios	7
Ucayali	6
Apurímac	5
Ayacucho	5
Tumbes	4
Loreto	4
Ica	3
Cajamarca	3
Huancavelica	3
Pasco	2
Moquegua	1
TOTAL	 548

Por canal		
Presencial		123
Telefónico		284
WhatsApp		7
Correo electrónico		6
Mesa de partes		3
Campaña de orientación		4
Campaña en prestador		121
Redes sociales		0
 TOTAL		548

Por tipo de casos		
Comercial		342
Operacional		111
Otros		65
Expedientes TRASS		30
 TOTAL		548

En lo que va del 2024...
43179 orientaciones

Casos operacionales más frecuentes viernes 19 de abril

OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	56	50%
Problemas con alcantarillado	14	13%
Falta de agua en conexión domiciliaria	12	11%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	6	5%
Aniego por rotura de tubería de agua	6	5%
Otros	17	15%
TOTAL	111	100%

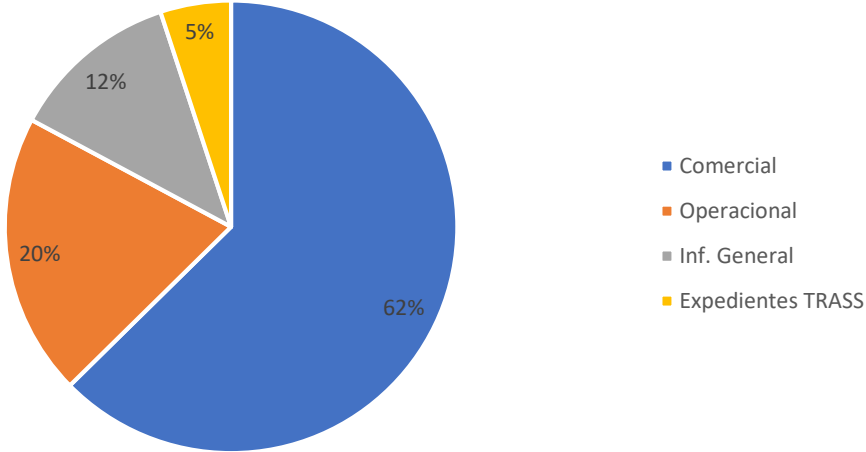


En lo que va de 2024...
14680 casos operacionales

Casos comerciales más frecuentes del viernes 19 de abril

COMERCIALES	N°	%
Consumo elevado	103	30%
Procedimiento de reclamos	85	25%
Problemas con la facturación	41	12%
Facturación excesiva	29	8%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	24	7%
Pedido de medidor	16	5%
Problemas con el acceso al servicio	11	3%
Facturación indebida	11	3%
Desacuerdo con resolución del TRASS	6	2%
Información sobre tarifas de agua	6	2%
Falta de agua en conexión domiciliaria	3	1%
Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP)	3	1%
Información sobre Valores máximos admisibles	2	1%
Fraccionamiento D.U. 036-2020	2	1%
TOTAL	342	100%

Tipos de casos atendidos
19 abril 2024



En lo que va de 2024...
20869 casos comerciales

Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Lima / Cañete / San Vicente de Cañete Restricción de servicio para la reparación de los tubos de agua potable en el distrito de Nuevo Imperial. (Redes Sociales)	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 restricción del servicio de agua potable en el distrito de Nuevo Imperial en los sectores de Av. Carrizales, Santa Adela, Santa Luis, Villareal y Aledaños a horas 12:00 horas, para la reparación de la tubería de agua potable en la calle Miramar con Torres Ballón en el mercado de Nuevo Imperial. Finalmente, la OAU se comunicó con el encargado del personal de operaciones Carlos Cubillas, quien informó sobre el restablecimiento de servicio a horas 15:15 horas.	FINALIZADO
Lima / Cañete / San Vicente de Cañete Falta de agua en la Urb. Las mandarinas - San Vicente de Cañete. (Redes Sociales)	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 restricción del servicio de agua potable el 18.03.24 en la Urb. Las Mandarinas en el distrito de San Vicente a horas 11:00 horas. Debido a la rotura de una tubería de agua de 315 mm, en la Av. Circunvalación. La OAU se comunicó con el encargado del personal de operaciones Carlos Cubillas, quien confirmó el restablecimiento de servicio de agua potable en la zona a las 14:00 horas.	FINALIZADO

Seguimiento a casos de mayor relevancia (2)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Lima / Lima / San Juan de Miraflores Colapso de desagüe afecto a colegio de Comas. El colapso de un desagüe inundó el centro educativo Canadá ubicado en el distrito de Comas. (Exitosa)	SUNASS, a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) Villa El Salvador, tomó conocimiento del caso y acudió al lugar de los hechos, verificando que Sedapal ha atendido la incidencia y esta se encuentra controlada. Por otro lado, la OAU conversó con los usuarios residentes en la zona aledaña e indicaron que tras la succión de las aguas servidas, no habían mayores daños.	FINALIZADO

Seguimiento a casos de mayor relevancia (3)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Ica / Chincha / Pueblo Nuevo Chincha: malestar entre vecinos porque no retiran tuberías antiguas de desagüe. Trabajos de mejoras de alcantarillado y agua potable se realizan en el distrito de Pueblo Nuevo, en Ica. Fuertes olores y calles cerradas generan incomodidad entre los residentes. (RPP)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Ica, tomó conocimiento de la nota periodística que detalla la incomodidad de los vecinos de la Urb. León de Viveros por los trabajos de mejoramiento en las redes de agua alcantarillado que se vienen realizando. Reportan malos olores, contaminación ambiental y están dejando en la zona las tuberías antiguas que están retirando. La ODS se comunicó con el encargado de la Gerencia de Operaciones de la EPS Semapach, Alberto Salcedo, quien indicó que la obra de "Rehabilitación de tuberías de alcantarillado en Urb. León de Vivero" se encuentra a cargo de la municipalidad distrital de Pueblo Nuevo, quien a su vez contrató a la empresa Consorcio León Vivero. Por otro lado, manifestó que ante la denuncia de los vecinos de la zona, procedieron a las coordinaciones con la empresa contratista para que mejoren el procedimiento de ejecución de obra. En tal sentido, informó que, según la inspección del personal de la EP, la constructora ha ido retirando el material de desecho (tuberías y buzones) en los tramos que implica la ejecución de la obra. La ODS no ha recibido quejas ni denuncias sobre el caso.	PENDIENTE

Atención por canal de atención del viernes 19 de abril

OFICINA SUNASS	 Presencial	 Telefónico	 Redes Sociales	 Correo elect.	 Mesa partes	 Campaña	 Prestador	 WhatsApp	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	0	7	0	0	0	0	0	0	7	688
Áncash - Chimbote	3	3	0	0	0	0	17	0	23	1075
Áncash – Huaraz	0	2	0	0	0	3	5	0	10	575
Apurímac	2	3	0	0	0	0	0	0	5	531
Arequipa	4	8	0	0	0	0	12	0	24	1725
Ayacucho	3	2	0	0	0	0	0	0	5	678
Cajamarca	0	2	0	0	0	0	0	1	3	502
Cusco	9	3	0	0	0	0	4	0	16	731
Huancavelica	2	1	0	0	0	0	0	0	3	531
Huánuco	1	10	0	0	0	0	0	0	11	696
Ica	0	3	0	0	0	0	0	0	3	559
Junín	0	14	0	1	0	0	6	0	21	1282
La Libertad	13	2	0	0	0	0	0	0	15	1251
Lambayeque	4	12	0	4	0	0	16	3	39	1470
Lima Metropolitana y Callao	42	153	0	1	0	0	22	3	221	20155
Lima provincias	6	11	0	0	0	0	0	0	17	1783
Loreto	4	0	0	0	0	0	0	0	4	497
Madre de Dios	2	5	0	0	0	0	0	0	7	572
Moquegua	0	1	0	0	0	0	0	0	1	487
Pasco	0	2	0	0	0	0	0	0	2	472
Piura	9	18	0	0	1	1	39	0	68	3517
Puno	3	6	0	0	0	0	0	0	9	581
San Martín	9	0	0	0	0	0	0	0	9	819
Tacna	4	9	0	0	2	0	0	0	15	944
Tumbes	3	1	0	0	0	0	0	0	4	570
Ucayali	0	6	0	0	0	0	0	0	6	488
TOTAL	123	284	0	6	3	4	121	7	548	43179

Atención por tipo de casos del viernes 19 de abril

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	0	4	0	3	7	688
Áncash - Chimbote	0	22	1	0	23	1075
Áncash – Huaraz	0	7	0	3	10	575
Apurímac	1	3	0	1	5	531
Arequipa	1	17	3	3	24	1725
Ayacucho	1	2	0	2	5	678
Cajamarca	1	0	1	1	3	502
Cusco	2	13	0	1	16	731
Huancavelica	0	2	0	1	3	531
Huánuco	4	7	0	0	11	696
Ica	3	0	0	0	3	559
Junín	13	8	0	0	21	1282
La Libertad	0	3	11	1	15	1251
Lambayeque	8	30	0	1	39	1470
Lima Metropolitana y Callao	39	156	11	15	221	20155
Lima provincias	4	11	0	2	17	1783
Loreto	0	4	0	0	4	497
Madre de Dios	1	4	0	2	7	572
Moquegua	1	0	0	0	1	487
Pasco	2	0	0	0	2	472
Piura	19	30	1	18	68	3517
Puno	4	2	0	3	9	581
San Martín	0	5	0	4	9	819
Tacna	2	10	0	3	15	944
Tumbes	4	0	0	0	4	570
Ucayali	1	2	2	1	6	488
TOTAL	111	342	30	65	548	43179



Tipo de casos por EPS (1)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	19 abril de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	17	113	10	9	149	12976
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	15	44	0	1	59	3562
3	EPS GRAU S.A.	Piura	29	37	2	24	73	6043
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	1	19	3	3	27	2918
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	2	11	0	3	5	1042
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	3	10	12	1	24	1927
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	11	9	0	1	26	1486
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	3	19	0	1	13	986
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	1	3	0	2	7	826
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	0	23	1	0	22	1123
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	3	9	0	0	10	579
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	2	4	0	1	6	610
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	0	5	0	3	7	788
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	0	4	0	0	8	511
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	1	6	0	2	6	507
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	1	0	1	1	4	350
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	4	0	0	0	5	640
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	4	2	0	0	7	491
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	1	7	0	0	11	496
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	0	1	1	0	2	473
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	2	2	0	0	8	384
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	0	1	0	1	4	160
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	0	1	0	0	6	391
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	0	2	0	1	0	287
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	0	0	0	0	1	310

Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	19 abril de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
26	EPS SEMAPACH S.A.	Ica	1	0	0	0	3	228
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	0	0	0	0	0	119
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	2	0	0	0	2	314
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	1	1	0	1	1	399
30	EMAPISCO S.A.	Ica	0	2	0	0	5	190
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	1	1	0	0	6	105
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	1	0	0	0	3	98
	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	5
33	EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.	Junín	2	0	0	0	1	67
34	EPSSMU S.A.	Amazonas	0	2	0	1	0	199
35	EPS MARAÑÓN S.R.L.	Cajamarca	1	0	0	0	3	113
36	EPS SEDA JULIACA S.A.	Puno	0	0	0	3	1	61
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	1	1	0	0	1	166
38	EMSAP CHANKA S.A.	Apurímac	0	2	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	0	1	25
42	EMAPAB S.A.	Amazonas	0	0	0	1	2	45
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	1	19
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	1	5
50	EPS AGUAS DEL ALTIPLANO S.R.L.	Puno	0	0	0	0	0	7
TOTAL			110	341	30	60	541	41684

Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

Nº	DISTRITO	19 abril de 2024					En lo que va de 2024
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	0	8	0	0	8	1142
2	Comas	3	13	1	2	19	1133
3	San Juan De Lurigancho	2	28	4	2	36	1817
4	Villa El Salvador	1	4	0	0	5	421
5	Independencia	1	0	1	0	2	395
6	Callao	1	8	0	2	11	817
7	Puente Piedra	1	1	0	0	2	619
8	Ate	0	2	0	0	2	525
9	Ventanilla	0	1	1	0	2	452
10	Santiago De Surco	0	4	0	0	4	299
11	Lima	1	6	1	0	8	505
12	Carabayllo	1	6	0	1	8	672
13	Los Olivos	0	1	0	0	1	471
14	La Victoria	0	3	0	0	3	164
15	Villa María Del Triunfo	1	3	0	0	4	366
16	La Molina	0	2	0	0	2	164
17	Santa Anita	1	3	0	0	4	148
18	Ancón	0	0	0	0	0	54
19	Bellavista	0	1	0	0	1	127
20	Lurín	0	0	0	0	0	69
21	Breña	0	1	0	0	1	128
22	Rímac	1	4	1	0	6	412
23	Chorrillos	2	0	0	0	2	217
24	San Bartolo	0	0	0	0	0	8
25	Otros	1	14	1	2	18	3819
TOTAL		17	113	10	9	149	12976

Tipo de casos fuera del ámbito de EP

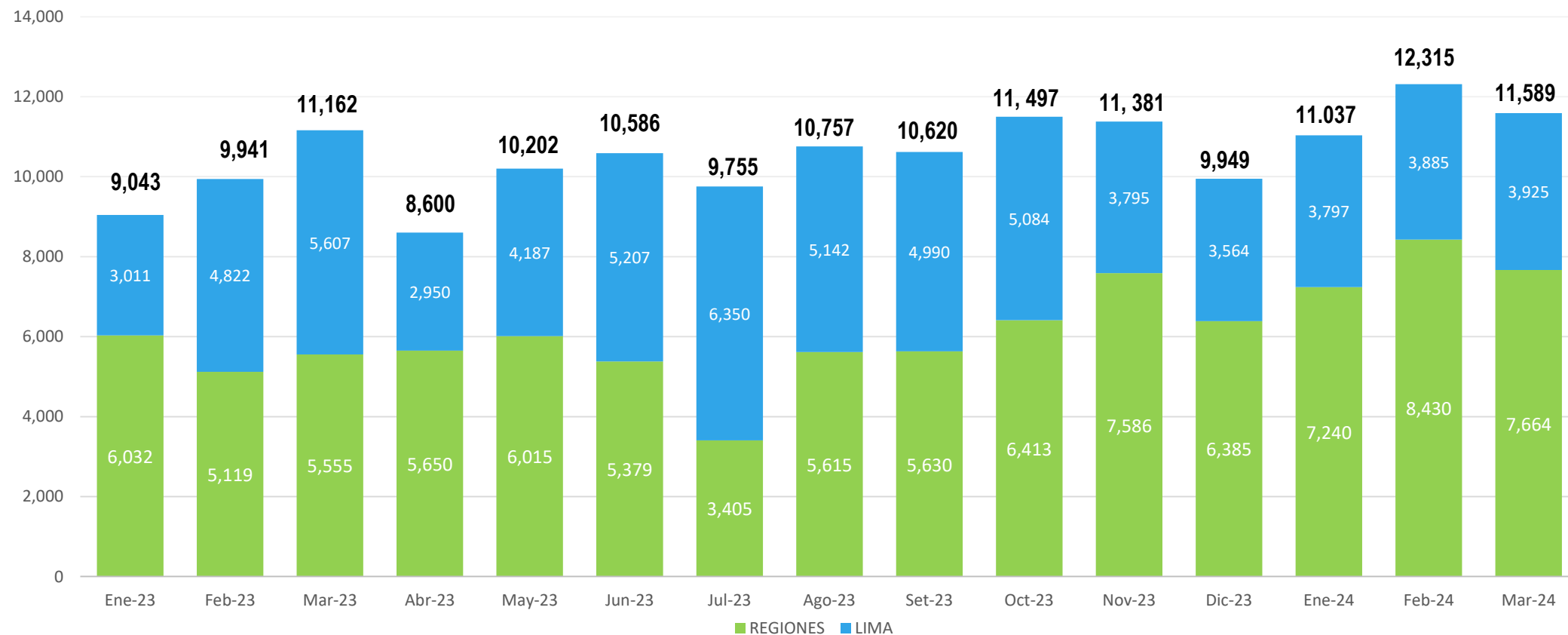
en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano



19 abril del 2024							En lo que va de 2024
Nº	PRESTADOR	OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	Total	
1	ZONAS RURALES	0	0	0	4	4	720
2	PEQUEÑAS CIUDADES	1	0	0	0	1	145
3	OTRO ÁMBITO URBANO	0	0	0	1	1	64
TOTAL		1	0	0	5	6	929

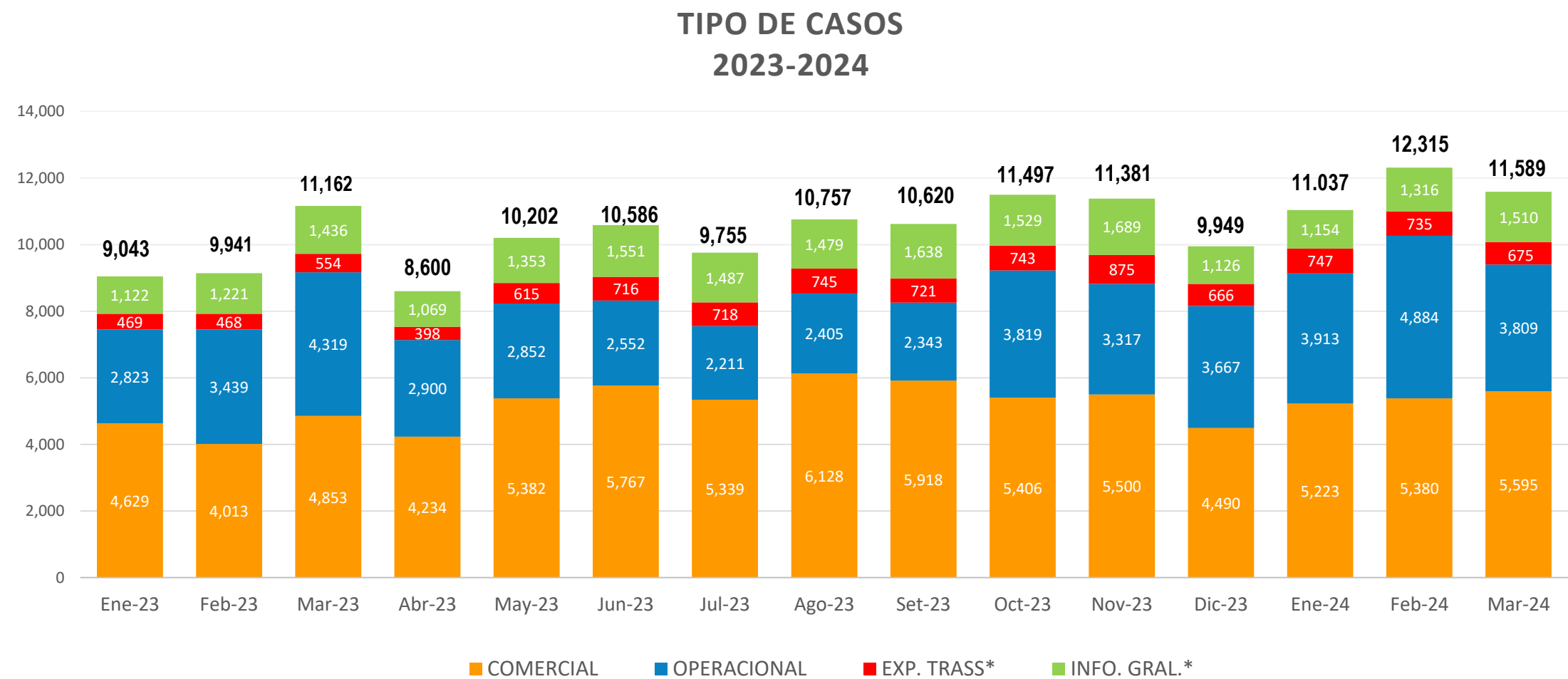
Evolución mensual de atenciones 2023 -2024

LIMA | REGIONES 2023 - 2024



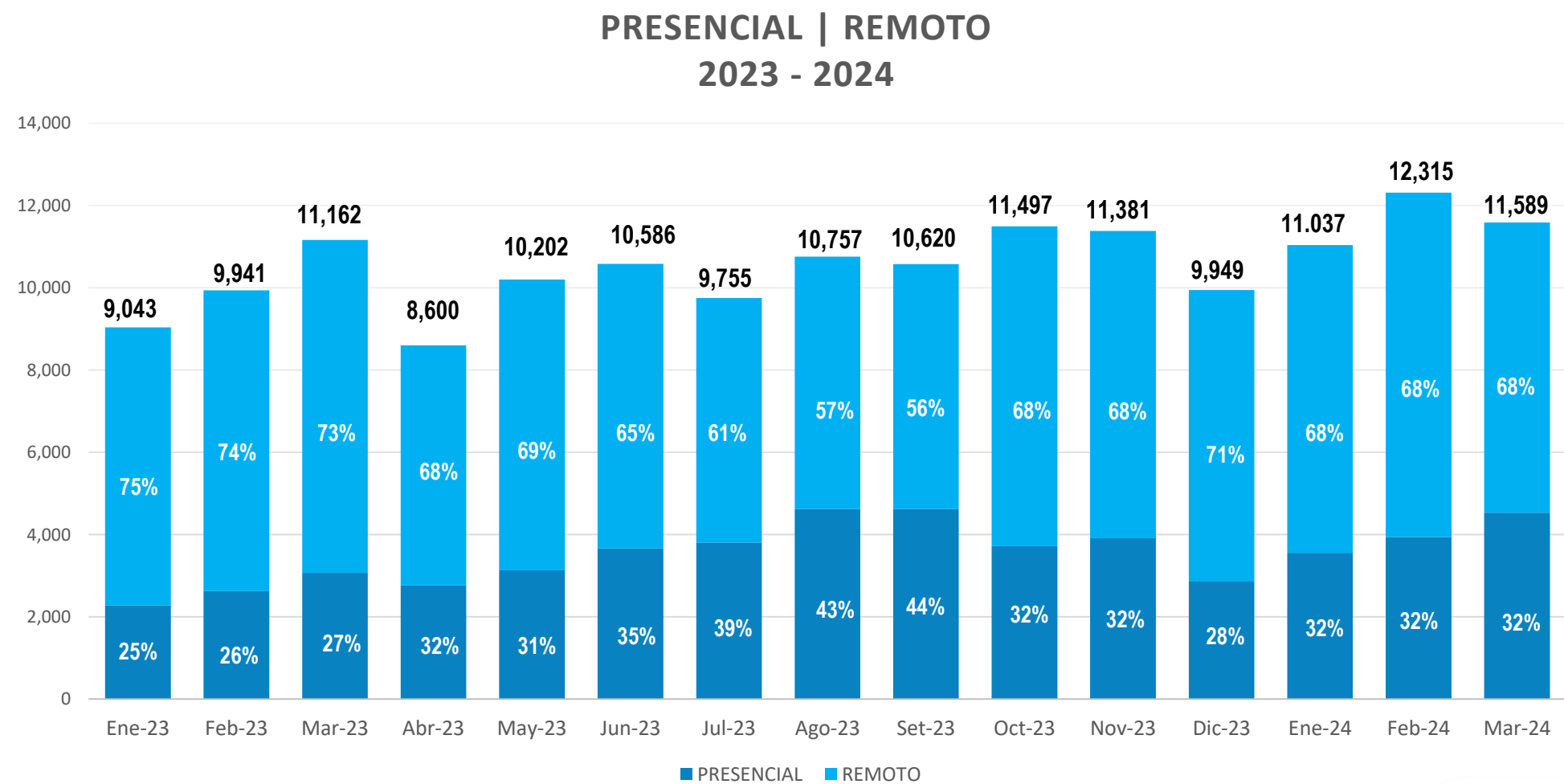
En marzo 2024 se evidencia un crecimiento del **3%**, en relación a marzo 2023. En el acumulado del periodo enero - marzo 2024 se registró un crecimiento del 16% en comparación al 2023.

Evolución mensual por tipos de casos 2023 - 2024

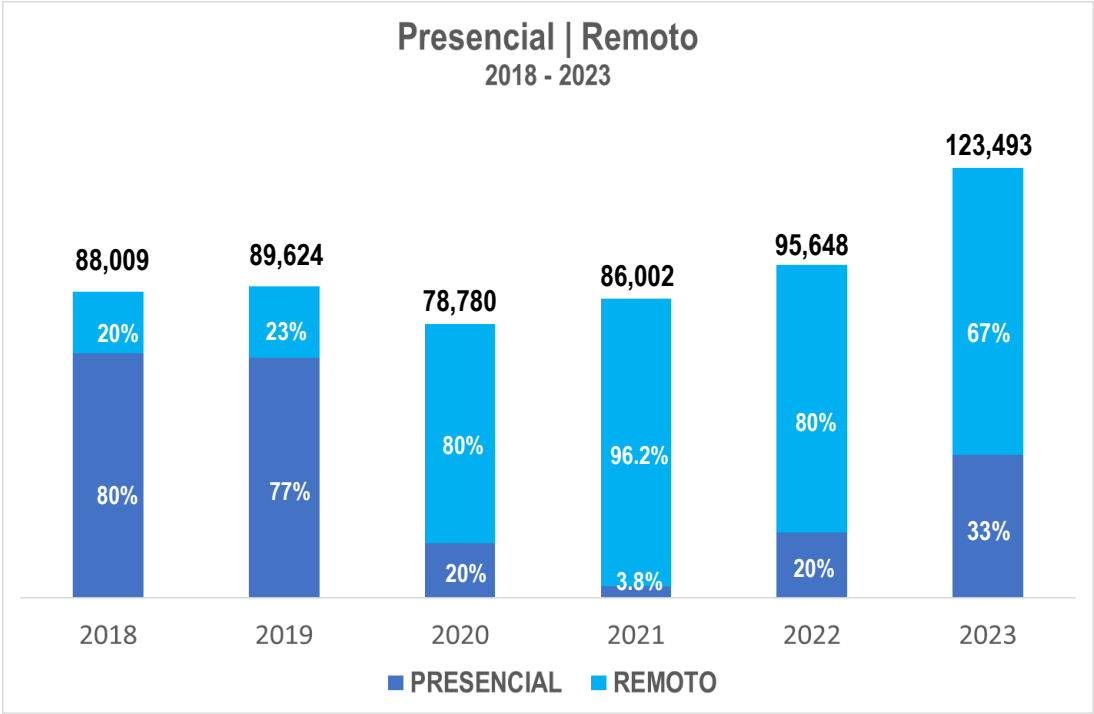
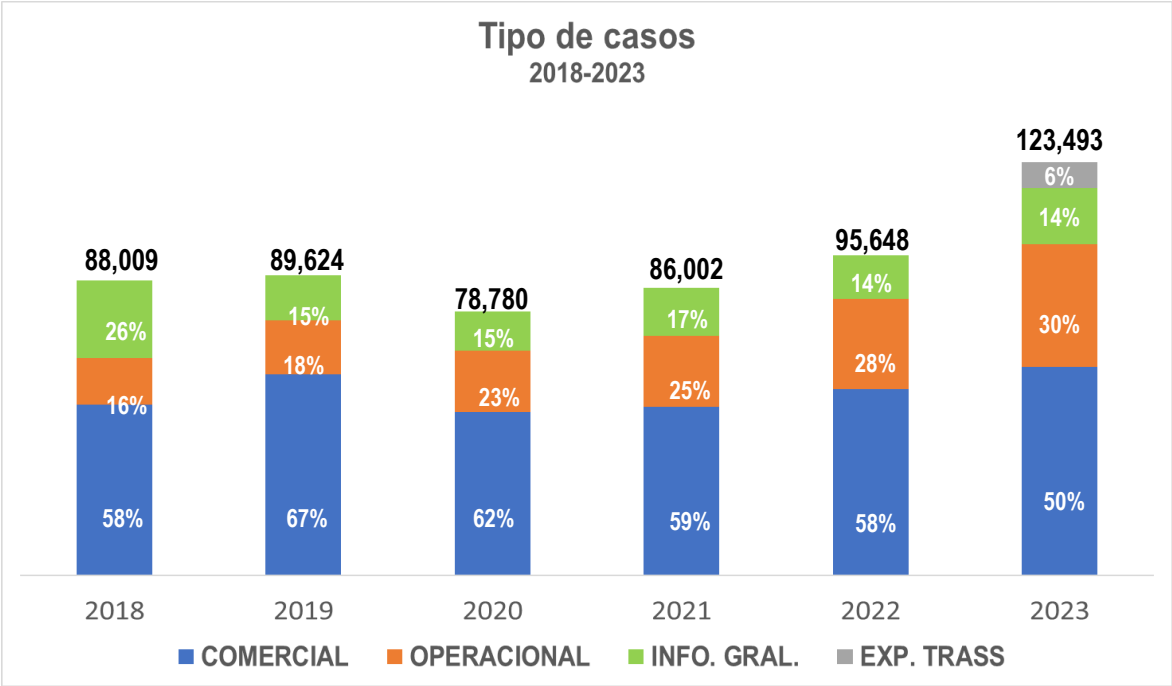


* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".

Evolución mensual por modalidad de atención 2023 - 2024



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

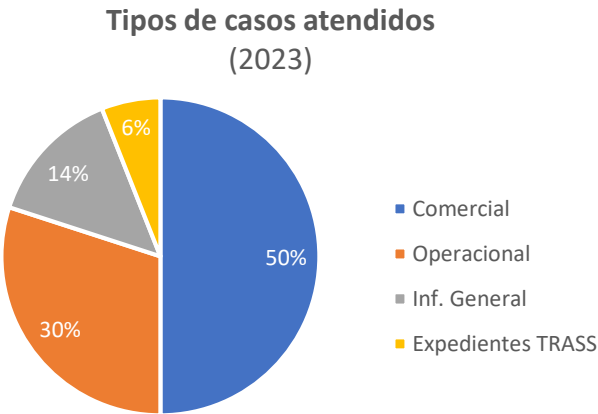


Resultados 2023

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

