

**Dirección de Usuarios**

# Reporte diario de atención a usuarios al 22 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 lunes 22 de abril: 712

Oficinas de Sunass	
Lima Metropolitana y Callao	266
Piura	62
Pasco	44
Arequipa	38
Lambayeque	36
Junín	32
Ucayali	25
Amazonas	22
Lima provincias	21
Cusco	20
La Libertad	19
Tacna	16
Madre de Dios	14
San Martín	11
Huánuco	11
Áncash - Chimbote	11
Loreto	11
Apurímac	11
Ica	10
Puno	8
Cajamarca	6
Tumbes	5
Huancavelica	5
Ayacucho	5
Áncash – Huaraz	2
Moquegua	1
<b>TOTAL</b>	<b>712</b>

Por canal		
Presencial		180
Telefónico		299
WhatsApp		7
Correo electrónico		7
Mesa de partes		1
Campaña de orientación		71
Campaña en prestador		144
Redes sociales		3
<b>TOTAL</b>		<b>712</b>

Por tipo de casos		
Comercial		416
Operacional		150
Otros		110
Expedientes TRASS		36
<b>TOTAL</b>		<b>712</b>

En lo que va del 2024...  
**43991 orientaciones**

# Casos operacionales más frecuentes del lunes 22 de abril

OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	63	42%
Problemas con alcantarillado	32	21%
Falta de agua en conexión domiciliaria	11	7%
Aniego por rotura de tubería de agua	5	3%
Aniego por rotura de tubería de desagües	4	3%
Otros	35	23%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

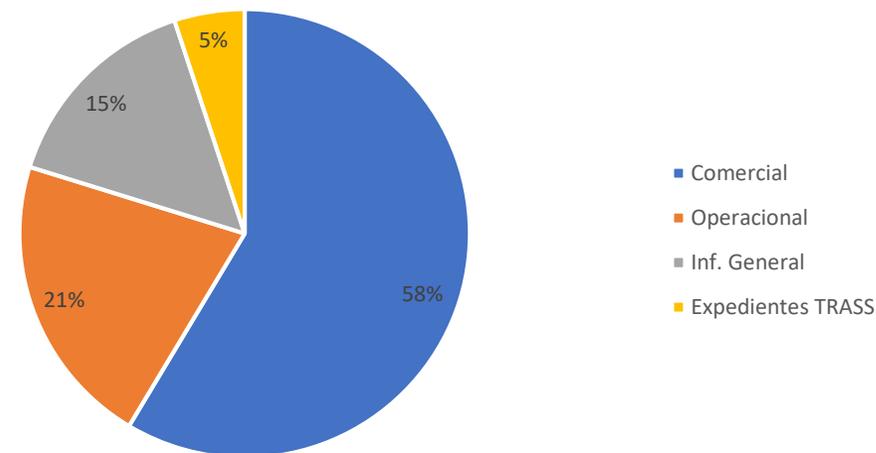


En lo que va de 2024...  
**14859 casos** operacionales

## Casos comerciales más frecuentes del lunes 22 de abril

COMERCIALES	N°	%
Procedimiento de reclamos	112	27%
Consumo elevado	92	22%
Facturación excesiva	43	10%
Problemas con la facturación	37	9%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	31	7%
Facturación indebida	29	7%
Problemas con el acceso al servicio	29	7%
Pedido de medidor	17	4%
Desacuerdo con resolución del TRASS	11	3%
Falta de agua en conexión domiciliaria	5	1%
Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP)	4	1%
Información sobre tarifas de agua	4	1%
Información sobre Valores máximos admisibles	2	0%
<b>TOTAL</b>	<b>416</b>	<b>100%</b>

Tipos de casos atendidos  
22 abril 2024



En lo que va de 2024...

**21335 casos** comerciales

# Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<b>Lima / Lima / Ate</b> <b>Buzón colapsó en una avenida de Ate</b>  Un buzón ubicado en la avenida Huachihuaylas colapsó en el distrito de Ate - Vitarte y el agua contaminada ingresó a la casa de uno de los vecinos. Personal de Sedapal realizó la limpieza de la zona.  <b>(Canal N)</b>	<p>SUNASS, a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) Magdalena, se ha comunicado con el Equipo de Operación y Mantenimiento de Redes en Ate, a través del líder de Radio Ate, Ricardo Jáuregui, quien informó que la incidencia reportada fue atendida el 21.04.24. Además, se designó a la cuadrilla especializada en limpieza y desinfección de la vivienda afectada, y se activó la póliza de seguros.</p> <p>La OAU se presentó en el lugar de los hechos y se comunicó con la usuaria Mercy Santos, ocupante del predio afectado, quien corroboró la información proporcionada por Sedapal. También informó que el bróker de seguros se acercó para evaluar los daños. Se intentó contactar al encargado del predio donde se realizaría la actividad de beneficio de aves, pero no fue posible, ya que según nos informaron, no se encontraba en el lugar.</p> <p>Por otro lado, la OAU Magdalena se ha comunicado con el Equipo de Evaluación de Calidad de Aguas Residuales en relación a las descargas no domésticas, que posiblemente no estén recibiendo tratamiento antes de descargarlas a la red pública de alcantarillado, para que nos remitan la información correspondiente.</p>	<b>PENDIENTE</b>

## Seguimiento a casos de mayor relevancia (2)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p>Lima / Lima / Villa El Salvador</p> <p><b>Vecinos denuncian cobros excesivos en recibos de agua.</b></p> <p>(Canal N)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) Villa El Salvador, al tomar conocimiento del caso, se comunicó con las usuarias Doris Soto y Jessica Guerrero del distrito de Punta Hermosa, quienes proporcionaron mayor información y detalles sobre el problema de facturación elevada en el sector, identificando 5 suministros con este problema; asimismo, ante los videos que evidenciarían el paso de aire en el medidor.</p> <p>La OAU se comunicó con el equipo operativo y comercial de Sedapal Villa El Salvador para solicitar mayor información y conocer qué medidas están adoptando. La OAU VES continuará con el monitoreo de este caso.</p>	<p><b>PENDIENTE</b></p>
<p>Lima / Cañete / San Vicente de Cañete</p> <p>Falta de agua en la diferentes zonas del distrito de San Vicente.</p> <p>(Redes Sociales)</p>	<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 restricción de servicio de agua potable en el distrito de San Vicente en los sectores de: Condoray, Upis Manantial, Santa Isabel, CAU Tercer Mundo, Las Fresas, San Roque, Girasoles, Los Viñedos – zonas aledañas, a las 11:40 horas. Siendo el motivo de la restricción los trabajos de excavación y reparación de una fuga de agua en Condoray.</p> <p>Finalmente, el personal de la OAU se comunicó con el personal de operaciones de la EP Emapa Cañete, Carlos Cubillas, quien informó el restablecimiento del servicio en las zonas afectadas a las 16:40 horas.</p>	<p><b>FINALIZADO</b></p>

## Seguimiento a casos de mayor relevancia (3)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p><b>Junín / Huancayo / Huancayo</b></p> <p>Junín: población se queda sin agua de nuevo por tubería rota en vía Huancayo – Pariahuanca. La Gerencia Operacional de la EPS Sedam Huancayo informo que, debido a que la empresa subcontratista que trabaja en la obra de pavimentación Palian – Pariahuanca rompió (nuevamente) la tubería PVC de 24" a la altura del paradero de Pañaspampa, se procedió a regular la producción de la Planta de Tratamiento de Agua Potable de Vilcacoto, hasta un caudal que no rebose a la altura de la rotura de tubería.</p> <p>(Correo)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Junín, tomó conocimiento de la nota periodística que informó respecto a un desabastecimiento del servicio de agua por una rotura de tubería en la vía Huancayo – Pariahuanca a la altura del paradero Pañaspampa.</p> <p>Al respecto, la ODS a través de su área de fiscalización se ha personado al sector de Pañaspampa donde pudo confirmar que no hay corte del servicio. Actualmente, se está presentando una disminución en la producción en la Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP) Vilcacoto de 600 l/s a 500 l/s, afectando a las zonas altas de Huancayo (San Antonio y San Carlos). El jefe del área de operaciones de la Empresa Prestadora de Servicio Sedam Huancayo, Miguel Medina, indicó que hoy 22.04.24, se culminará con la reparación temporal de la tubería, hasta que se cuente con los materiales y accesorios necesarios que permitan normalizar la producción de agua potable.</p> <p>La ODS realizará el seguimiento respectivo.</p>	<p><b>PENDIENTE</b></p>

## Seguimiento a casos de mayor relevancia (4)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p><b>Puno / San Román / Juliaca</b></p> <p>Puno: vecinos de la urbanización Rinconada denuncian inundación y falta de agua por negligencia de SedaJuliaca. Los vecinos de la urbanización Rinconada, segunda etapa de Juliaca, denuncian haber sido inundados debido a la falta de previsión y planificación de Seda Juliaca durante los trabajos de purga de agua. Aseguran que la empresa prestadora es la única responsable de este hecho.</p> <p><b>(Pachamama)</b></p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Puno, ha trasladado a la empresa SEDAJULIACA S.A. la atención del problema de inundación y falta de agua en la urbanización La Rinconada 2da Etapa. Este incidente se debe a una rotura de tubería causada por las obras en la zona que estaría ejecutando la Municipalidad de San Román.</p> <p>Al respecto, la empresa de agua ha informado que ya se encuentran trabajando en la solución del problema. Además, el encargado de la Gerencia Operacional, Nicomedes Mozo, ha indicado que está solicitando información actualizada al equipo de atención que ha desplegado e indicó que dichos detalles serán remitidos a las oficinas en el transcurso del día.</p> <p>Por otro lado, la ODS realizará el seguimiento del problema con los usuarios afectados hasta la solución del problema.</p>	<p><b>PENDIENTE</b></p>

## Seguimiento a casos de mayor relevancia (5)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p><b>Loreto / San Román / Juliaca</b></p> <p>Viviendas inundadas por rotura de tubería de desagüe en Loreto. Los pobladores del asentamiento humano Monte Sion, en el distrito de San Juan, en Maynas Loreto, fueron afectados debido al colapso de tuberías de desagüe en la zona.</p> <p><b>(Exitosa)</b></p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Loreto, solicitó información a la empresa prestadora SEDALORETO. El responsable de imagen institucional, Carlos Del Campo, reportó que la EP no cuenta con infraestructura de alcantarillado en el AA.HH Monte Sinaí y que el problema se originó por la ejecución de una obra por parte del Gobierno Regional de Loreto, Dirección de Vivienda, Construcción y Saneamiento.</p> <p>Por otro lado, la ODS se comunicó con la encargada del área de catastro, Brenda Rengifo, quien confirmó que la EP no cobra por el servicio de alcantarillado debido a que no cuentan con infraestructura bajo su responsabilidad en el sector afectado.</p>	<p><b>PENDIENTE</b></p>

# Atención por canal de atención del lunes 22 de abril

OFICINA SUNASS									TOTAL	En lo que va de 2024
	Presencial	Telefónico	Redes Sociales	Correo elect.	Mesa partes	Campaña	Prestador	WhatsApp		
Amazonas	1	2	0	0	0	19	0	0	22	710
Áncash - Chimbote	10	1	0	0	0	0	0	0	11	1086
Áncash – Huaraz	0	2	0	0	0	0	0	0	2	577
Apurímac	1	0	0	0	0	10	0	0	11	542
Arequipa	9	1	0	0	0	0	28	0	38	1763
Ayacucho	0	5	0	0	0	0	0	0	5	683
Cajamarca	5	1	0	0	0	0	0	0	6	508
Cusco	6	3	0	0	0	0	10	1	20	751
Huancavelica	4	1	0	0	0	0	0	0	5	536
Huánuco	0	11	0	0	0	0	0	0	11	707
Ica	4	5	1	0	0	0	0	0	10	569
Junín	0	31	0	1	0	0	0	0	32	1314
La Libertad	12	7	0	0	0	0	0	0	19	1270
Lambayeque	1	14	0	1	0	0	18	2	36	1506
Lima Metropolitana y Callao	61	159	0	5	1	0	38	2	266	20450
Lima provincias	8	13	0	0	0	0	0	0	21	1815
Loreto	9	2	0	0	0	0	0	0	11	508
Madre de Dios	5	9	0	0	0	0	0	0	14	586
Moquegua	0	1	0	0	0	0	0	0	1	488
Pasco	1	1	0	0	0	42	0	0	44	516
Piura	8	18	1	0	0	0	34	1	62	3639
Puno	4	4	0	0	0	0	0	0	8	589
San Martín	10	0	1	0	0	0	0	0	11	830
Tacna	10	6	0	0	0	0	0	0	16	960
Tumbes	5	0	0	0	0	0	0	0	5	575
Ucayali	6	2	0	0	0	0	16	1	25	513
<b>TOTAL</b>	<b>180</b>	<b>299</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>71</b>	<b>144</b>	<b>7</b>	<b>712</b>	<b>43991</b>

## Atención por tipo de casos del lunes 22 de abril

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	1	8	0	13	22	710
Áncash - Chimbote	2	6	0	3	11	1086
Áncash – Huaraz	1	1	0	0	2	577
Apurímac	0	11	0	0	11	542
Arequipa	0	26	2	10	38	1763
Ayacucho	3	2	0	0	5	683
Cajamarca	0	2	1	3	6	508
Cusco	4	14	1	1	20	751
Huancavelica	1	2	0	2	5	536
Huánuco	0	11	0	0	11	707
Ica	2	1	0	7	10	569
Junín	23	8	0	1	32	1314
La Libertad	2	5	10	2	19	1270
Lambayeque	4	29	0	3	36	1506
Lima Metropolitana y Callao	46	175	21	24	266	20450
Lima provincias	6	14	0	1	21	1815
Loreto	2	9	0	0	11	508
Madre de Dios	3	8	0	3	14	586
Moquegua	1	0	0	0	1	488
Pasco	20	8	0	16	44	516
Piura	12	49	0	1	62	3639
Puno	5	3	0	0	8	589
San Martín	1	6	0	4	11	830
Tacna	3	9	1	3	16	960
Tumbes	4	1	0	0	5	575
Ucayali	4	8	0	13	25	513
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>416</b>	<b>36</b>	<b>110</b>	<b>712</b>	<b>43991</b>



# Tipo de casos por EPS (1)

N°	PRESTADOR	REGIÓN	22 abril de 2024				TOTAL	En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.		
1	SEDAPAL	Lima	35	146	16	16	213	13216
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	6	47	1	8	62	3628
3	EPS GRAU S.A.	Piura	19	54	0	3	76	6182
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	1	27	2	10	40	2958
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	3	10	1	3	17	1059
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	4	10	13	3	30	1957
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	27	9	0	1	37	1523
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	4	15	2	1	22	1010
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	3	2	0	0	5	832
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	2	6	0	3	11	1134
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	0	7	0	0	7	586
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	3	2	0	0	5	620
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	1	6	0	4	11	799
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	2	9	0	0	11	522
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	0	8	0	0	8	516
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	1	0	1	0	2	352
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	4	1	0	0	5	645
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	5	0	0	0	5	496
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	1	1	0	1	3	499
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	4	7	0	13	24	497
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	0	1	0	5	6	390
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	0	6	0	1	7	167
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	0	2	0	1	3	394
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	0	2	0	0	2	289
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	1	1	0	0	2	312

## Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	22 abril de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
26	EPS SEMAPACH S.A.	Ica	2	1	0	2	5	218
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	0	0	0	0	0	118
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	9	5	0	14	28	338
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	0	1	0	0	1	392
30	EMAPISCO S.A.	Ica	0	0	0	0	0	178
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	0	1	0	0	1	90
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	0	0	0	0	9	101
	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Pasco	7	1	0	1	9	14
33	EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.	Junín	1	0	0	0	1	65
34	EPSSMU S.A.	Amazonas	0	1	0	0	1	179
35	EPS MARAÑÓN S.R.L.	Cajamarca	0	0	0	0	0	106
36	EPS SEDAJULIACA S.A.	Puno	0	1	0	0	1	60
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	2	1	0	1	4	163
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	1	0	0	1	7
<b>TOTAL</b>			147	392	36	91	666	43017

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

N°	DISTRITO	22 abril de 2024					En lo que va de 2024
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	1	14	1	1	17	1160
2	Comas	4	16	0	2	22	1164
3	San Juan De Lurigancho	4	17	7	2	30	1851
4	Villa El Salvador	1	7	1	0	9	432
5	Independencia	1	5	0	0	6	401
6	Callao	6	21	1	3	31	849
7	Puente Piedra	2	2	0	0	4	624
8	Ate	0	3	0	0	3	528
9	Ventanilla	0	3	0	1	4	457
10	Santiago De Surco	2	3	0	0	5	304
11	Lima	1	6	0	0	7	512
12	Carabayllo	1	9	1	0	11	683
13	Los Olivos	2	13	3	1	19	490
14	La Victoria	2	1	0	1	4	168
15	Villa María Del Triunfo	2	4	0	1	7	373
16	La Molina	0	0	0	0	0	164
17	Santa Anita	1	1	0	0	2	150
18	Ancón	0	1	0	1	2	56
19	Bellavista	0	1	0	0	1	128
20	Lurín	0	0	0	0	0	69
21	Breña	0	1	0	0	1	129
22	Rímac	0	3	0	1	4	416
23	Chorrillos	1	4	0	0	5	222
24	San Bartolo	0	0	0	0	0	8
25	Otros	4	11	2	2	19	3842
TOTAL		35	146	16	16	213	13216

# Tipo de casos fuera del ámbito de EP

en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano

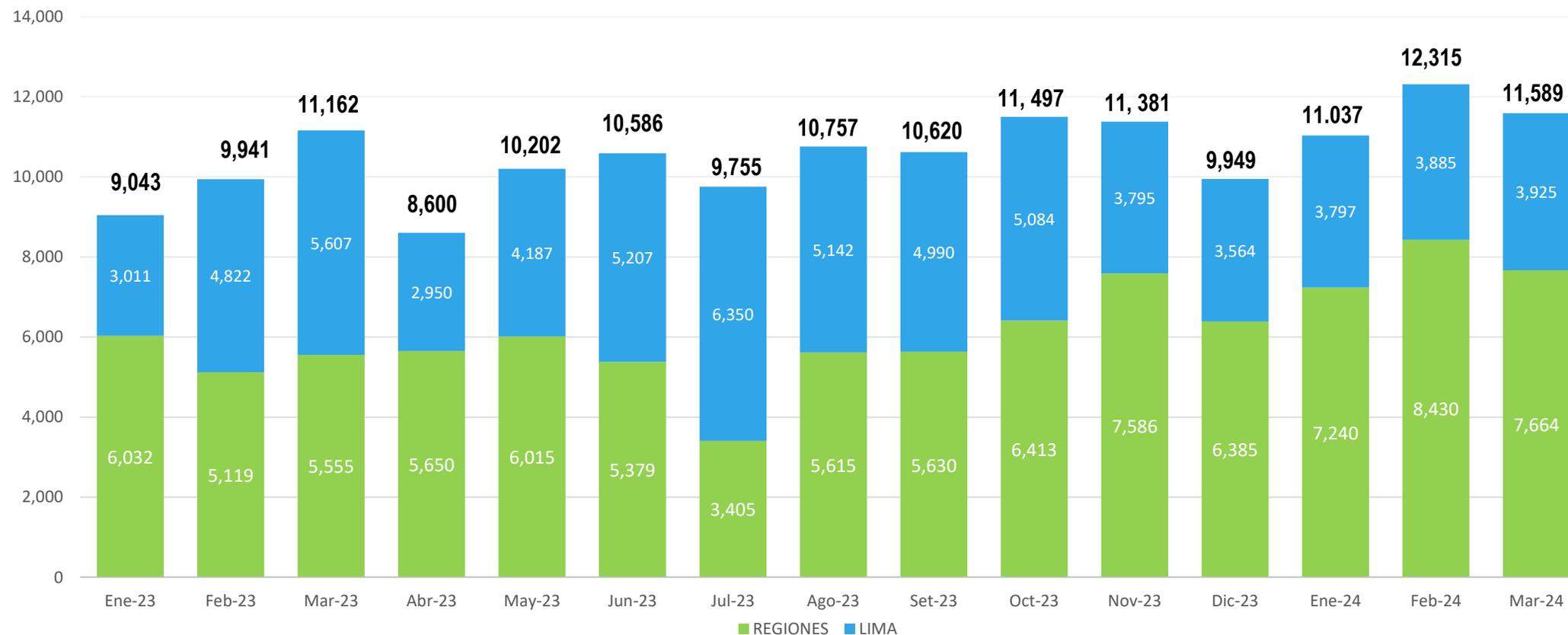


22 abril del 2024

Nº	PRESTADOR	OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	Total	En lo que va de 2024
1	ZONAS RURALES	2	12	0	19	33	753
2	PEQUEÑAS CIUDADES	1	11	0	0	12	157
3	OTRO ÁMBITO URBANO	0	0	0	0	0	64
<b>TOTAL</b>		<b>3</b>	<b>23</b>	<b>0</b>	<b>19</b>	<b>45</b>	<b>974</b>

# Evolución mensual de atenciones 2023 -2024

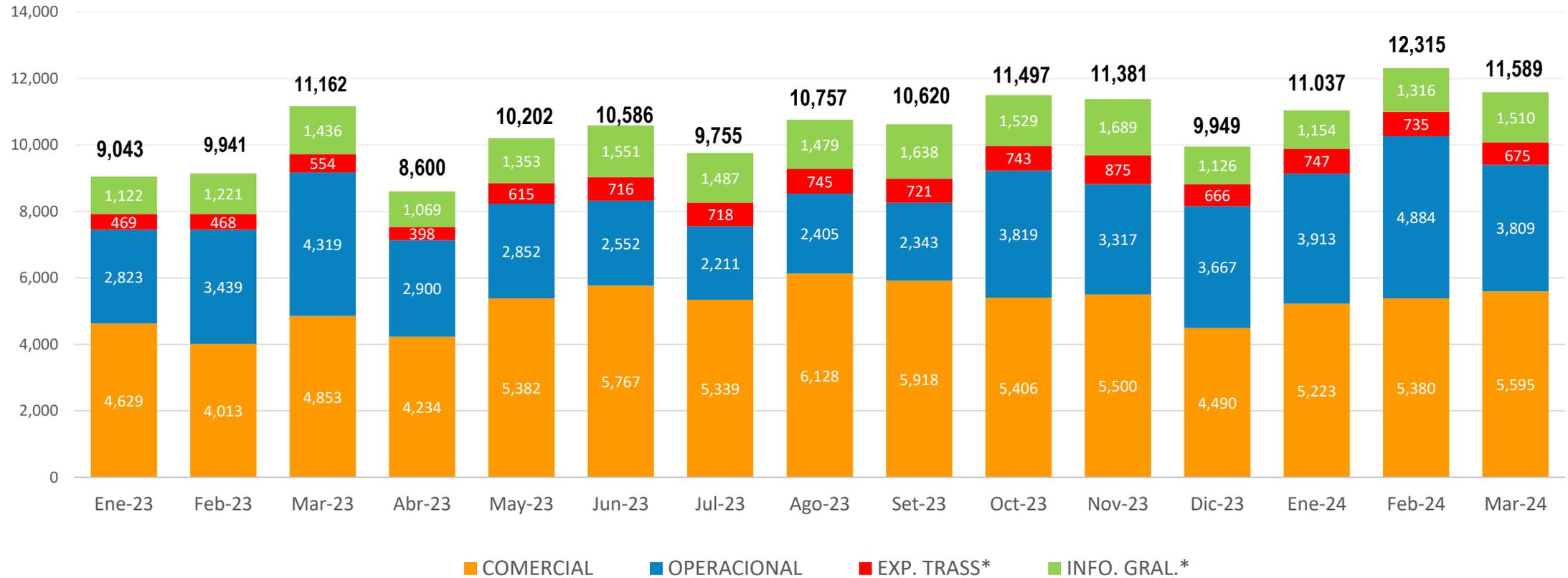
## LIMA | REGIONES 2023 - 2024



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

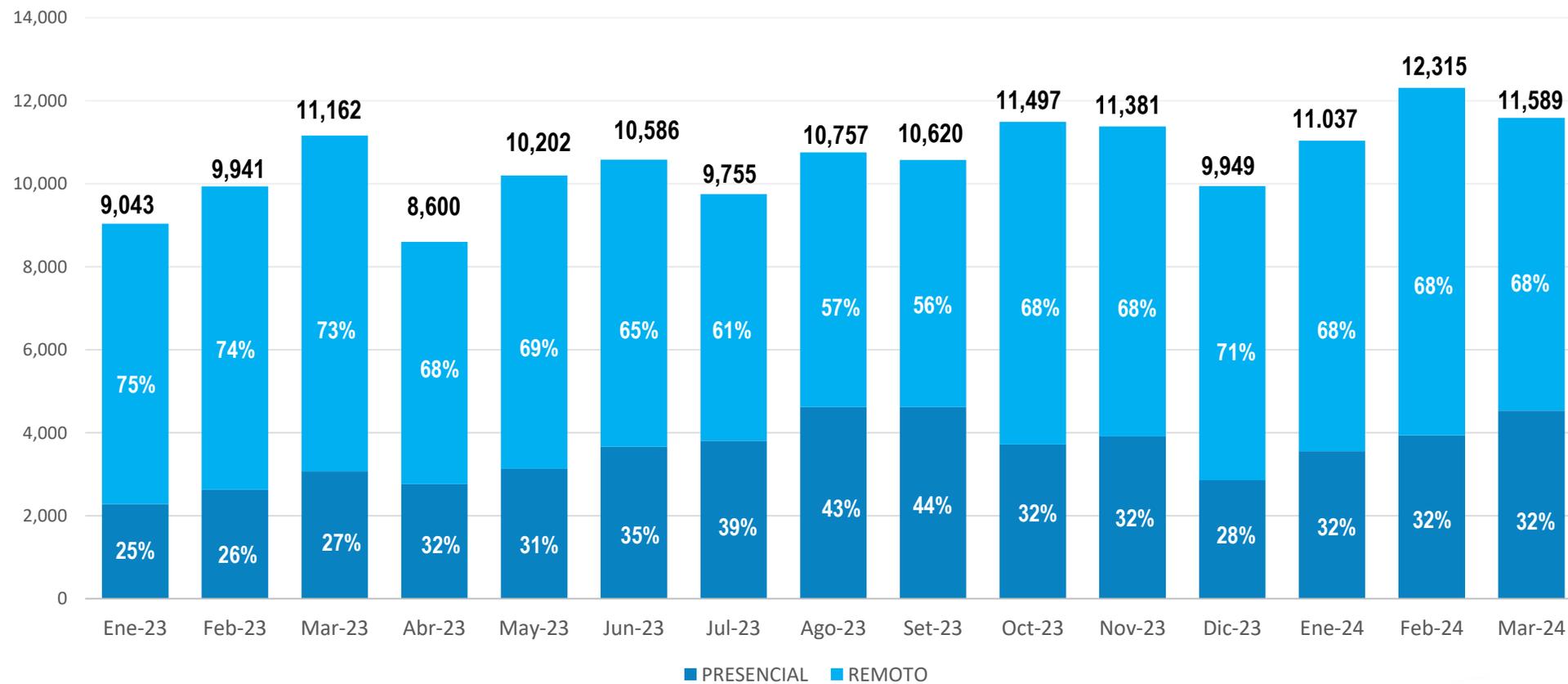
## TIPO DE CASOS 2023-2024



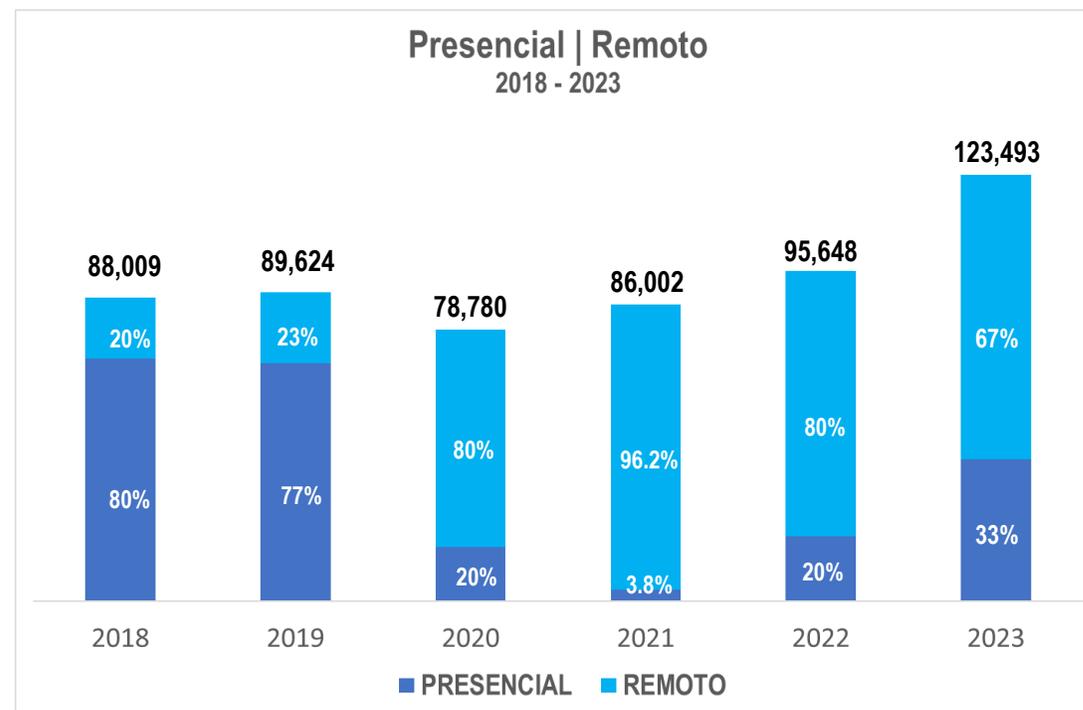
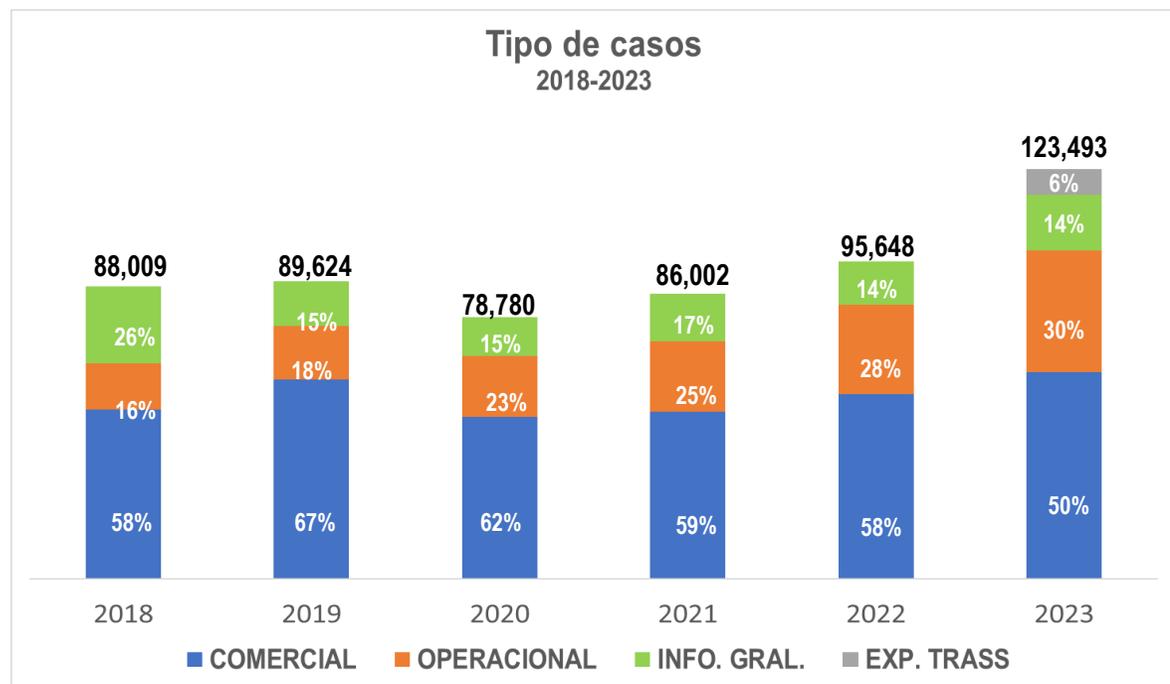
\* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".

# Evolución mensual por modalidad de atención 2023 - 2024

## PRESENCIAL | REMOTO 2023 - 2024



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



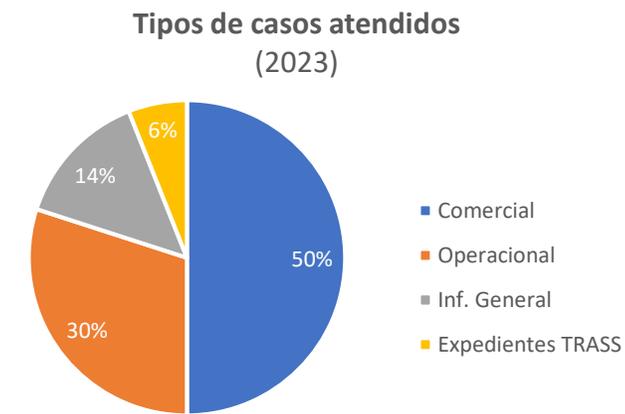
# ***Resultados 2023***

---

# 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>



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>



¿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 [linea1899](#)  
[contacto@sunass.gob.pe](mailto:contacto@sunass.gob.pe)



ituro