

Dirección de Usuarios

Reporte diario de atención a usuarios al 24 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 miércoles 24 de abril: 608

Oficinas de Sunass	
Lima Metropolitana y Callao	244
Piura	63
Pasco	45
Lambayeque	30
La Libertad	20
Tacna	19
Junín	18
Amazonas	17
Cajamarca	16
Lima provincias	16
Cusco	14
Madre de Dios	14
San Martín	13
Ayacucho	11
Áncash – Huaraz	10
Loreto	10
Huánuco	9
Arequipa	9
Tumbes	7
Ucayali	7
Moquegua	4
Puno	3
Apurímac	3
Áncash - Chimbote	3
Ica	3
TOTAL	608

Por canal		
Presencial		150
Telefónico		271
WhatsApp		9
Correo electrónico		6
Mesa de partes		0
Campaña de orientación		77
Campaña en prestador		94
Redes sociales		1
TOTAL	608	

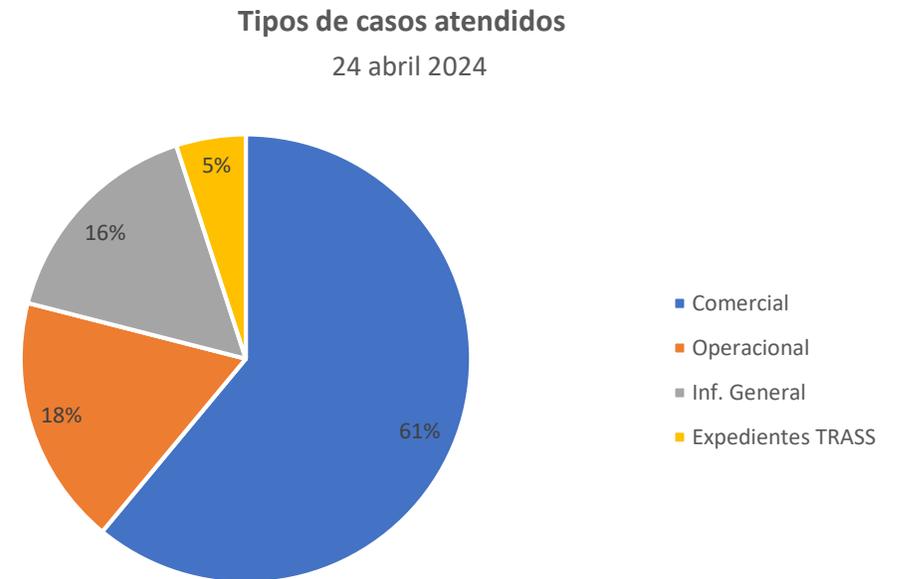
Por tipo de casos		
Comercial		372
Operacional		110
Otros		98
Expedientes TRASS		28
TOTAL	608	

En lo que va del 2024...
45223 orientaciones



Casos operacionales más frecuentes del miércoles 24 de abril

OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	41	37%
Problemas con alcantarillado	23	21%
Aniego por rotura de tubería de agua	9	8%
Falta de agua en conexión domiciliaria	7	6%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	3	3%
Otros	27	25%
TOTAL	110	100%

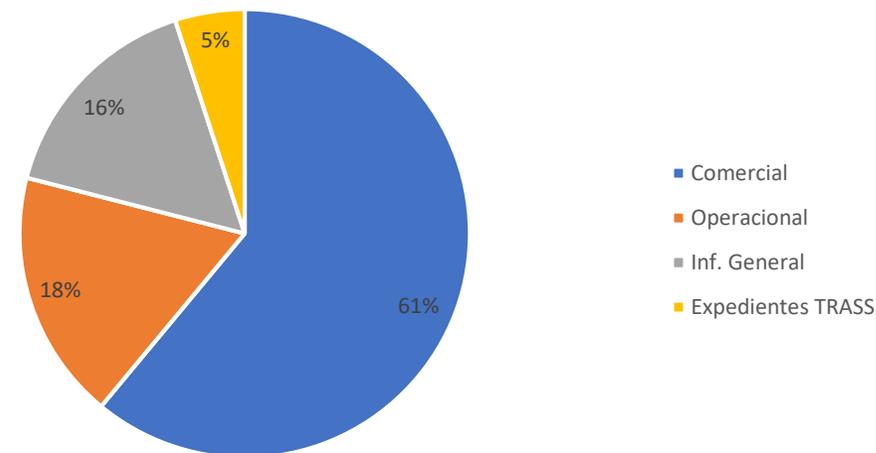


En lo que va de 2024...
15119 casos operacionales

Casos comerciales más frecuentes del miércoles 24 de abril

COMERCIALES	N°	%
Consumo elevado	115	31%
Procedimiento de reclamos	63	21%
Facturación excesiva	50	11%
Problemas con la facturación	38	10%
Facturación indebida	20	7%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	20	5%
Pedido de medidor	17	3%
Falta de agua en conexión domiciliaria	14	3%
Problemas con el acceso al servicio	13	3%
Desacuerdo con resolución del TRASS	12	2%
Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP)	4	2%
Información sobre tarifas de agua	4	1%
Incumplimiento de Resolución del TRASS	2	1%
TOTAL	372	100%

Tipos de casos atendidos
24 abril 2024



En lo que va de 2024...

22059 casos comerciales

Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p>Lima / Lima / San Juan de Lurigancho</p> <p>San Juan de Lurigancho: se registra aniego en el jirón Mercurio tras el robo de medidores. Milagros Alarcón se comunicó con el Rotafono de RPP Noticias para reportar un aniego en la cuadra 1 del jirón Mercurio en el distrito de San Juan de Lurigancho.</p> <p>(RPP)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) San Juan de Lurigancho, se comunicó con el Jefe del Equipo de Operación y Mantenimiento de Redes de Sedapal SJL, Hugo Pajuelo, quien informó que ante el aniego producido por el robo de medidor en Jirón El Mercurio, se realizaron los trabajos de succión de agua y se colocó en reemplazo del medidor robado un dispositivo niple, quedando el servicio afectado en operatividad.</p> <p>La OAU San Juan de Lurigancho se dirigió a la zona y se entrevistó con los vecinos del Jirón El Mercurio y el Sr. Pablo Alarcón Infanzón, usuario afectado (Suministro: 4126855) quienes validaron la información compartida por el prestador.</p> <p>Finalmente, los vecinos de la zona agradecieron la labor de Sunass.</p>	<p>FINALIZADO</p>

Seguimiento a casos de mayor relevancia (2)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p>Ica / Pisco / Humay</p> <p>Pisco: advierten agua no apta para el consumo humano en centro poblados de Humay. La Contraloría General alertó que la Municipalidad Distrital de Humay suministra agua en los centros poblados Dos de Mayo y Huarangal, en la provincia de Pisco, con parámetros que superan los límites máximos permisibles y por ende no es apta para el consumo humano.</p> <p>(Correo)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Ica, mantuvo comunicación con el responsable de la ATM de la municipalidad del distrito de Humay. Este informó que tanto su área como la comuna distrital participaron en una reunión con la Contraloría General sobre el caso de calidad del agua en los centros poblados Dos de Mayo y Huarangal. Durante la reunión, el funcionario transmitió las dificultades que enfrentan para el abastecimiento de agua en esas zonas.</p> <p>En cuanto al centro poblado Dos de Mayo, se les abastece mediante camiones cisternas, pero los pobladores tienen la costumbre de captar agua de un canal de regadío, que supuestamente no se utiliza para consumo humano. Esto podría haber generado análisis de calidad del agua tomados de una fuente incorrecta, según mencionó el funcionario.</p> <p>Por otro lado, para el caso del centro poblado Huarangal, este recibe suministro mediante galerías filtrantes por gravedad. Sin embargo, debido a su ubicación remota, a menudo no reciben suficiente agua. En estos casos, se les abastece directamente por baja presión o mediante camiones cisternas. El funcionario destacó las dificultades de disponibilidad del recurso y las técnicas para atender a la población, las cuales ya fueron reportadas a las entidades fiscalizadoras pertinentes.</p>	<p>FINALIZADO</p>

Seguimiento a casos de mayor relevancia (3)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p>Cusco / Cusco / San Sebastián</p> <p>A través de nuestra línea telefónica usuarios de la APV 4 Suyos en Alto Qosqo, nos manifiestan que en la zona no hay servicio de agua potable desde hace 3 días, y que no han podido comunicarse con la EPS Sedacusco.</p> <p>(Fono Sunass)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Cusco, tomó conocimiento del problema en la zona de Alto Qosqo que afectaba a 300 conexiones y procedió a reportarlo a la central de emergencia de la EP SEDACUSCO. El personal de la EP indicó que se había presentado una obstrucción de la válvula DRP, lo cual afectó al sector.</p> <p>La incidencia fue superada el día 24.04.24 a las 16:00 horas. La ODS confirmó la atención del caso.</p>	<p>FINALIZADO</p>
<p>Tacna / Tacna / Tacna</p> <p>Tacna: fuga de desagüe aqueja a comerciantes de mercado Grau. Comerciantes reportaron fuga de desagüe en exteriores del mercado Grau, principal centro de abastos de Tacna. Según indicaron, el problema se presenta desde el martes 23, no siendo atendido por la Empresa Prestadora de Servicios.</p> <p>(Uno)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Tacna, tomó conocimiento de una incidencia operacional y procedió a realizar las gestiones con la Gerencia Operacional, quienes han dispuesto el envío de sus operadores y materiales para atender la situación. Se ha detectado el ingreso del alcantarillado en 4 viviendas. La desinfección se ha llevado a cabo en 03 de ellas, y está programada para el 25.04.24 la desinfección de la vivienda restante.</p> <p>La ODS continuará con el monitoreo del caso.</p>	<p>PENDIENTE</p>

Atención por canal de atención del miércoles 24 de abril

OFICINA SUNASS									TOTAL	En lo que va de 2024
	Presencial	Telefónico	Redes Sociales	Correo elect.	Mesa partes	Campaña	Prestador	WhatsApp		
Amazonas	0	7	0	0	0	8	2	0	17	747
Áncash - Chimbote	3	0	0	0	0	0	0	0	3	1107
Áncash – Huaraz	0	10	0	0	0	0	0	0	10	607
Apurímac	3	0	0	0	0	0	0	0	3	548
Arequipa	6	3	0	0	0	0	0	0	9	1804
Ayacucho	0	3	0	0	0	0	8	0	11	704
Cajamarca	1	2	1	0	0	12	0	0	16	528
Cusco	8	6	0	0	0	0	0	0	14	789
Huancavelica	0	0	0	0	0	0	0	0		543
Huánuco	0	4	0	0	0	0	4	1	9	728
Ica	0	3	0	0	0	0	0	0	3	581
Junín	2	8	0	3	0	0	5	0	18	1349
La Libertad	4	3	0	0	0	0	13	0	20	1298
Lambayeque	5	8	0	1	0	0	16	0	30	1575
Lima Metropolitana y Callao	66	155	0	2	0	0	15	6	244	20933
Lima provincias	3	8	0	0	0	5	0	0	16	1854
Loreto	8	2	0	0	0	0	0	0	10	527
Madre de Dios	3	11	0	0	0	0	0	0	14	613
Moquegua	4	0	0	0	0	0	0	0	4	495
Pasco	0	0	0	0	0	45	0	0	45	562
Piura	11	20	0	0	0	0	31	1	63	3774
Puno	0	3	0	0	0	0	0	0	3	597
San Martín	6	0	0	0	0	7	0	0	13	846
Tacna	9	10	0	0	0	0	0	0	19	991
Tumbes	1	5	0	0	0	0	0	1	7	591
Ucayali	7	0	0	0	0	0	0	0	7	532
TOTAL	150	271	1	6	0	77	94	9	608	45223

Atención por tipo de casos del miércoles 24 de abril

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	6	9	0	2	17	747
Áncash - Chimbote	0	3	0	0	3	1107
Áncash – Huaraz	2	6	0	2	10	607
Apurímac	0	3	0	0	3	548
Arequipa	1	6	2	0	9	1804
Ayacucho	2	9	0	0	11	704
Cajamarca	0	3	0	13	16	528
Cusco	3	10	1	0	14	789
Huancavelica	0	0	0	0	0	543
Huánuco	5	4	0	0	9	728
Ica	2	0	0	1	3	581
Junín	7	11	0	0	18	1349
La Libertad	1	14	5	0	20	1298
Lambayeque	3	21	2	4	30	1575
Lima Metropolitana y Callao	36	170	17	21	244	20933
Lima provincias	1	13	0	2	16	1854
Loreto	1	9	0	0	10	527
Madre de Dios	3	8	0	3	14	613
Moquegua	0	4	0	0	4	495
Pasco	7	4	0	34	45	562
Piura	12	44	0	7	63	3774
Puno	3	0	0	0	3	597
San Martín	7	4	0	2	13	846
Tacna	1	12	0	6	19	991
Tumbes	6	1	0	0	7	591
Ucayali	1	4	1	1	7	532
TOTAL	110	372	28	98	608	45223



Tipo de casos por EPS (1)

N°	PRESTADOR	REGIÓN	24 abril de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	25	135	13	14	187	13601
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	4	37	2	8	51	3740
3	EPS GRAU S.A.	Piura	14	51	0	9	74	6340
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	2	8	2	0	12	3006
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	1	12	0	6	19	1091
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	2	21	8	0	31	2002
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	5	14	0	2	21	1560
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	6	10	1	0	17	1055
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	2	10	0	0	12	854
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	0	5	0	0	5	1157
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	5	4	0	0	9	602
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	0	6	0	1	7	637
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	7	6	0	2	15	816
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	0	8	0	0	8	539
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	2	5	0	0	7	533
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	0	4	0	1	5	362
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	7	1	0	0	8	662
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	3	0	0	0	3	504
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	2	6	0	2	10	520
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	1	4	1	1	7	518
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	2	0	1	1	4	400
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	2	3	0	0	5	173
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	0	4	0	0	4	399
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	0	0	0	0	0	291
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	3	3	0	1	7	323

Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	24 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	1	1	219
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	0	0	0	0	0	118
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	7	4	0	33	44	382
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	0	0	0	0	0	392
30	EMAPISCO S.A.	Ica	0	1	0	2	3	181
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	0	1	0	1	2	92
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	3	0	0	0	3	104
	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Pasco	0	0	0	0	3	17
33	EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.	Junín	2	0	0	0	2	67
34	EPSSMU S.A.	Amazonas	3	6	0	1	10	189
35	EPS MARAÑÓN S.R.L.	Cajamarca	0	0	0	0	0	106
36	EPS SEDAJULIACA S.A.	Puno	0	0	0	0	0	60
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	7
TOTAL			110	369	28	86	593	44221

Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

N°	DISTRITO	24 abril de 2024					En lo que va de 2024
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	1	10	2	0	13	1189
2	Comas	0	8	0	2	10	1188
3	San Juan De Lurigancho	0	21	3	9	33	1918
4	Villa El Salvador	0	12	1	0	13	453
5	Independencia	0	3	1	0	4	411
6	Callao	4	9	1	2	16	894
7	Puente Piedra	2	5	2	0	9	642
8	Ate	1	0	0	0	1	532
9	Ventanilla	3	0	0	0	3	465
10	Santiago De Surco	0	7	0	0	7	311
11	Lima	2	4	0	0	6	524
12	Carabayllo	0	6	1	1	8	698
13	Los Olivos	2	4	1	0	7	504
14	La Victoria	0	3	0	0	3	174
15	Villa María Del Triunfo	2	11	0	0	13	393
16	La Molina	0	4	0	0	4	174
17	Santa Anita	1	1	0	0	2	153
18	Ancón	0	0	1	0	1	59
19	Bellavista	3	1	0	0	4	134
20	Lurín	0	1	0	0	1	70
21	Breña	0	0	0	0	0	131
22	Rímac	2	0	0	0	2	426
23	Chorrillos	0	4	0	0	4	227
24	San Bartolo	0	1	0	0	1	9
25	Otros	2	20	0	0	0	3842
TOTAL		25	135	13	14	187	13601

Tipo de casos fuera del ámbito de EP

en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano

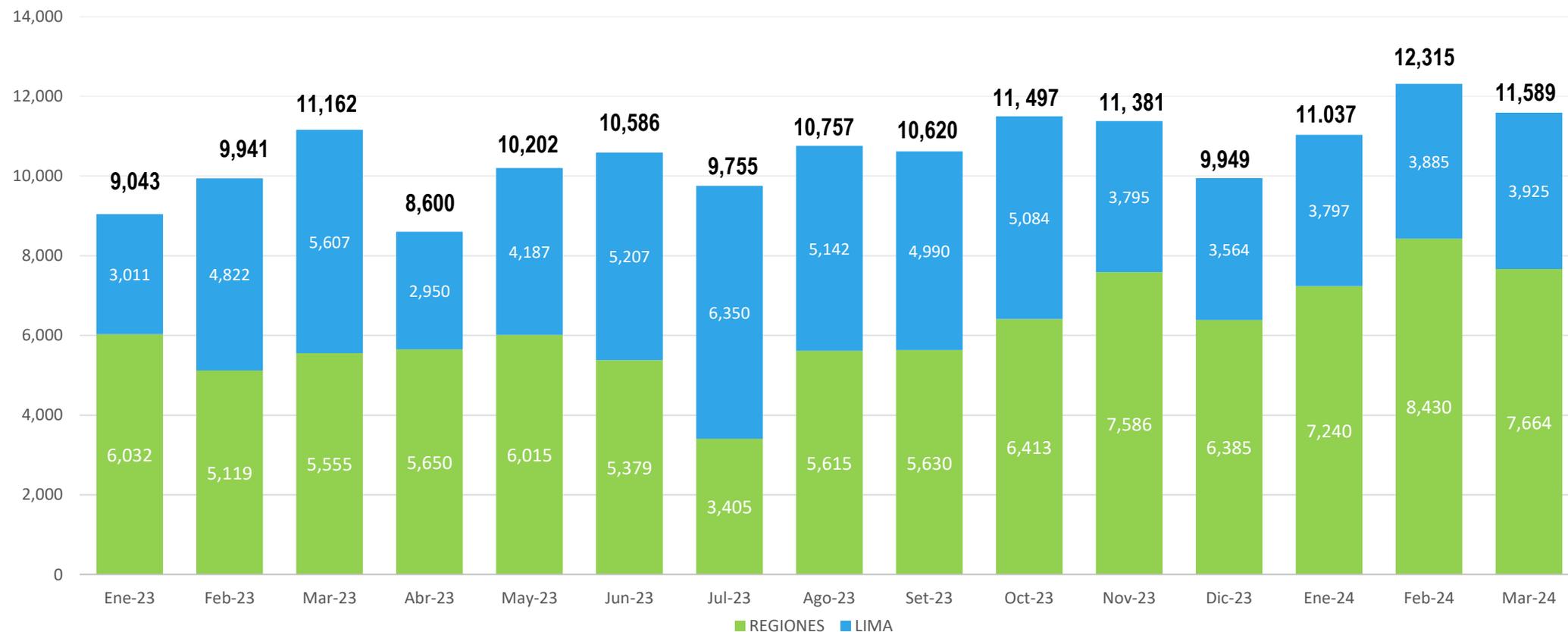


24 abril del 2024

Nº	PRESTADOR	OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	Total	En lo que va de 2024
1	ZONAS RURALES	0	3	0	12	15	783
2	PEQUEÑAS CIUDADES	0	0	0	0	0	158
3	OTRO ÁMBITO URBANO	0	0	0	0	0	64
TOTAL		0	3	0	12	15	1002

Evolución mensual de atenciones 2023 -2024

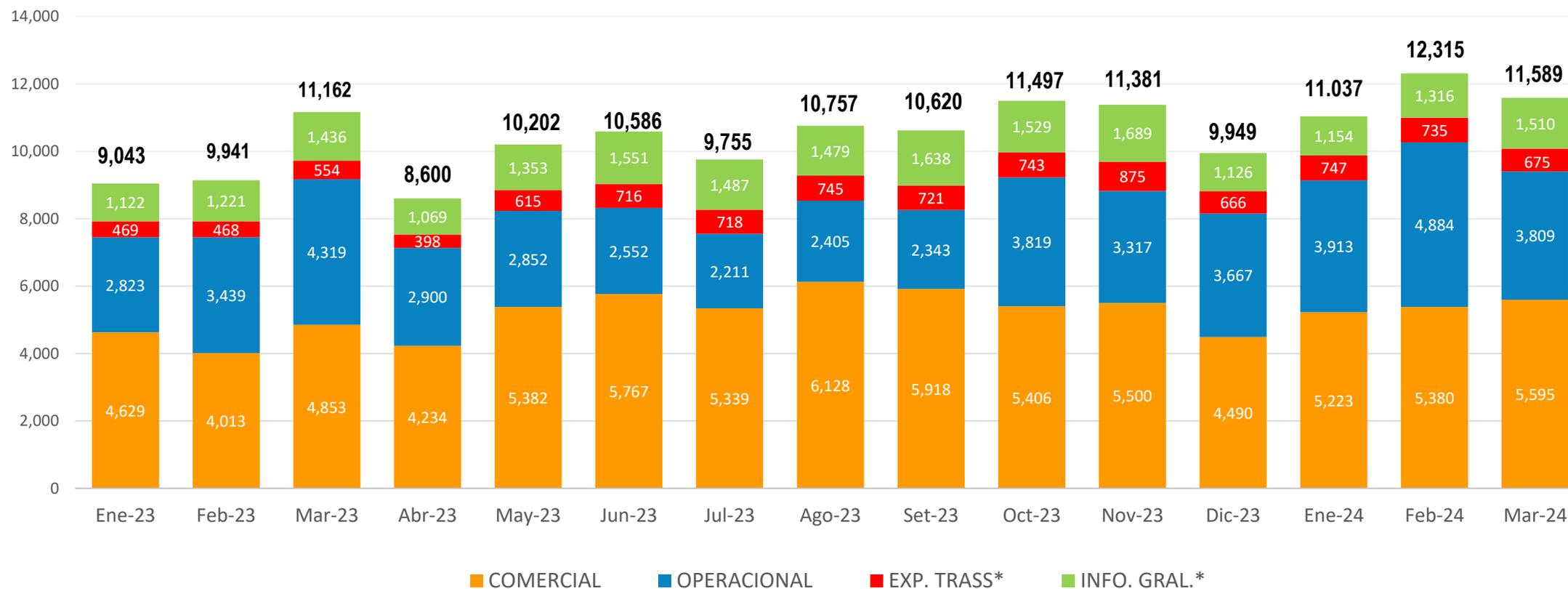
LIMA | REGIONES 2023 - 2024



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

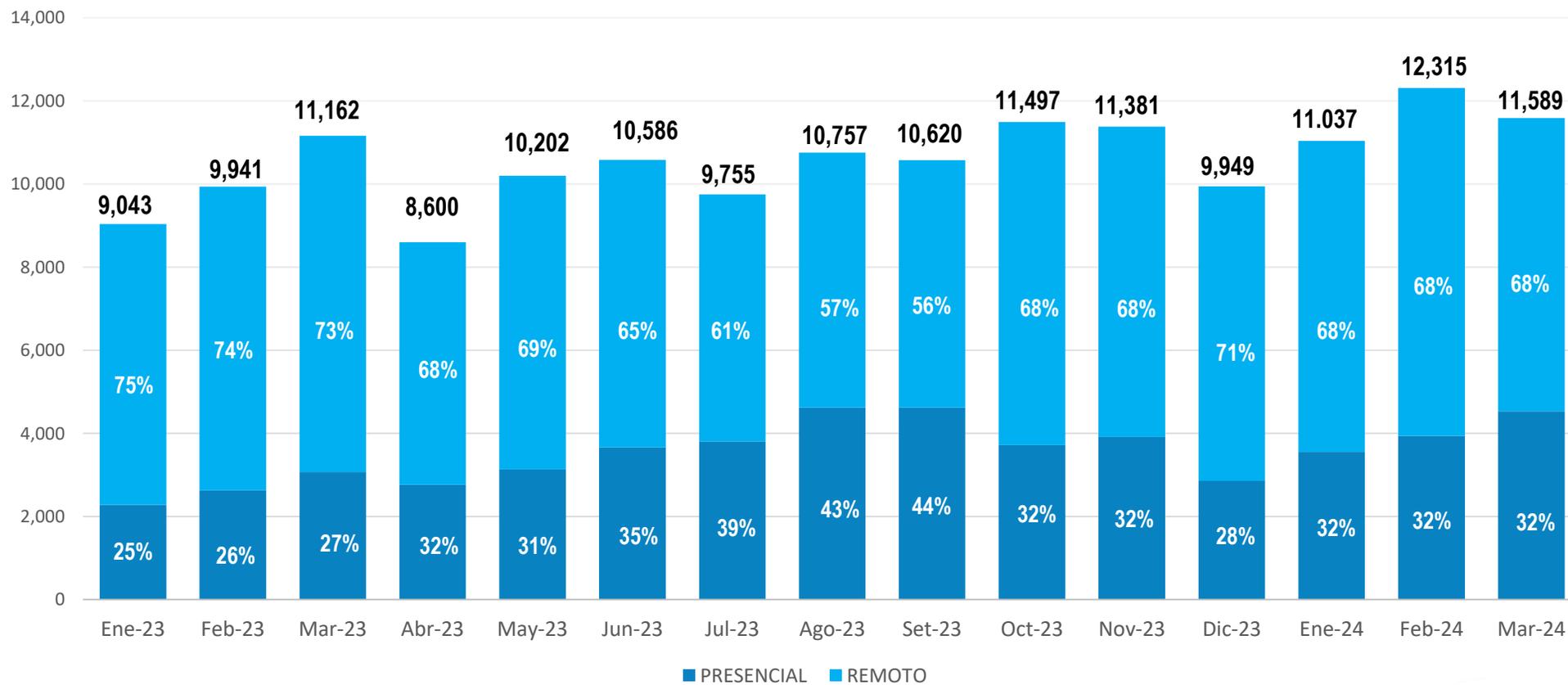
TIPO DE CASOS 2023-2024



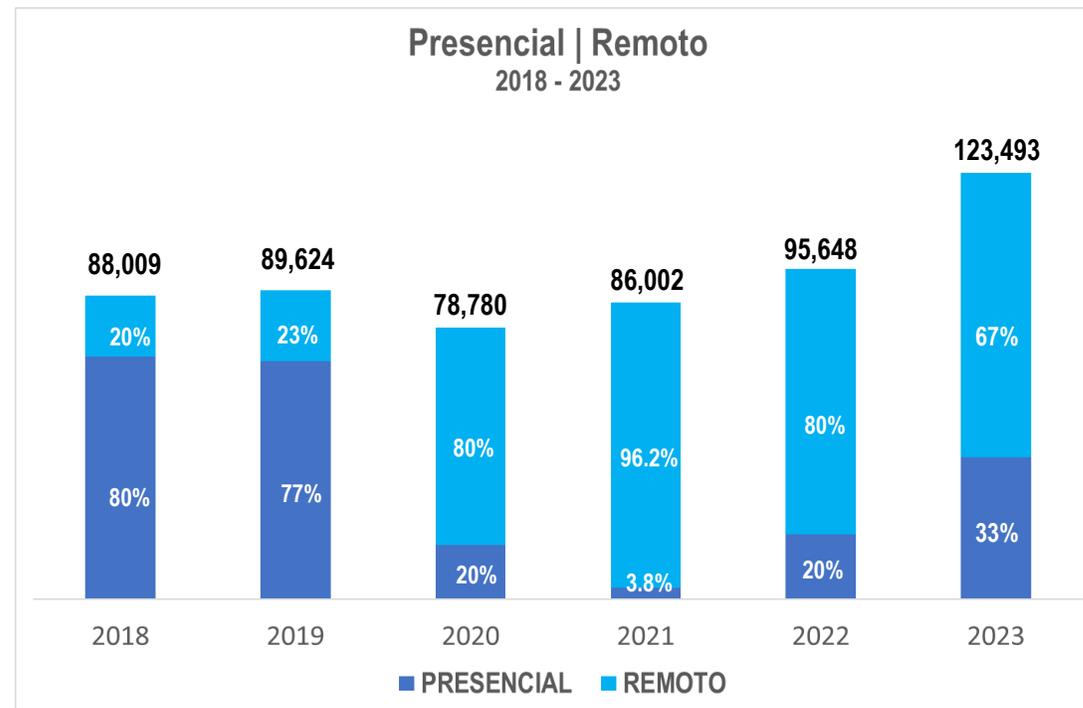
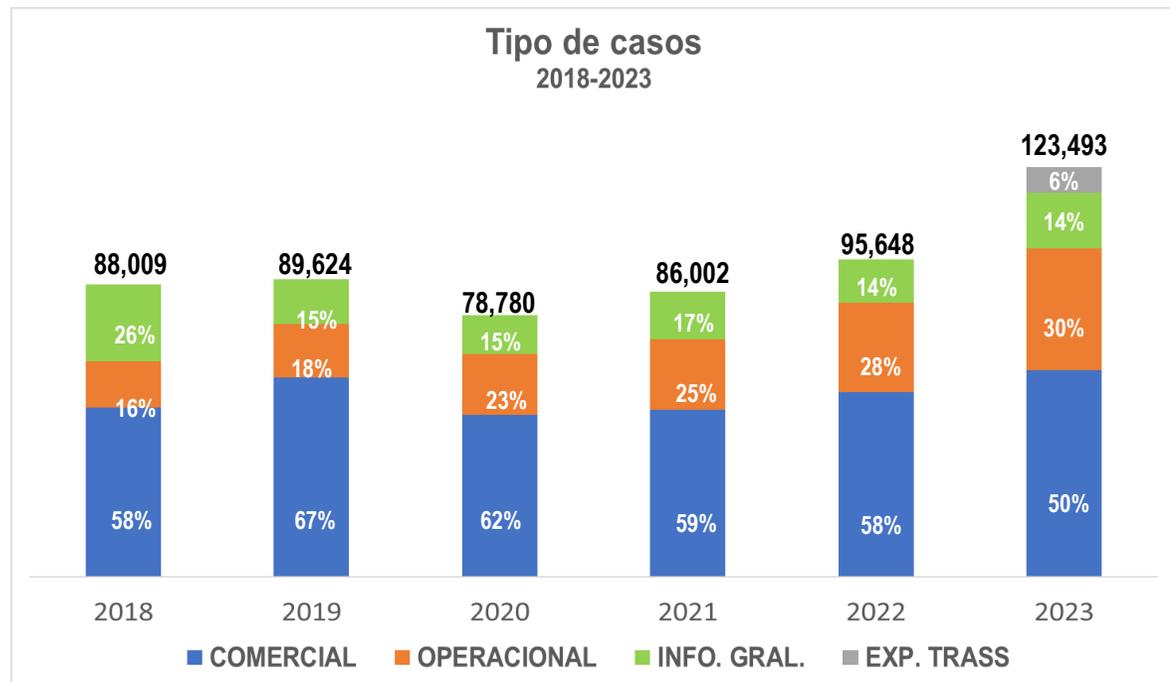
* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".

Evolución mensual por modalidad de atención 2023 - 2024

PRESENCIAL | REMOTO 2023 - 2024



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



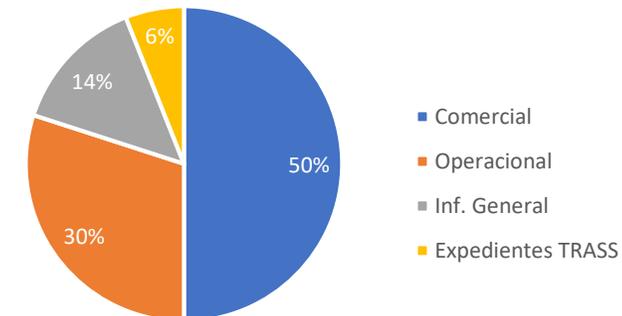
Resultados 2023

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
TOTAL		123493

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%
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



