

Dirección de Usuarios

Reporte diario de atención a usuarios al 25 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 25 de abril: 583

Oficinas de Sunass	
Lima Metropolitana y Callao	240
Piura	59
Arequipa	56
Lambayeque	38
Tacna	18
Áncash - Chimbote	15
Amazonas	15
Junín	12
Apurímac	12
Madre de Dios	12
Ucayali	11
La Libertad	11
Huánuco	10
Tumbes	10
Lima provincias	10
Loreto	9
Áncash – Huaraz	9
Huancavelica	8
Cajamarca	6
Cusco	5
Moquegua	5
San Martín	4
Pasco	3
Puno	2
Ica	2
Ayacucho	1
TOTAL	 583

Por canal		
Presencial		107
Telefónico		321
WhatsApp		12
Correo electrónico		1
Mesa de partes		0
Campaña de orientación		54
Campaña en prestador		85
Redes sociales		3
 TOTAL		583

Por tipo de casos		
Comercial		349
Operacional		127
Otros		76
Expedientes TRASS		31
 TOTAL		583

En lo que va del 2024...
45806 orientaciones

Casos operacionales más frecuentes del jueves 25 de abril

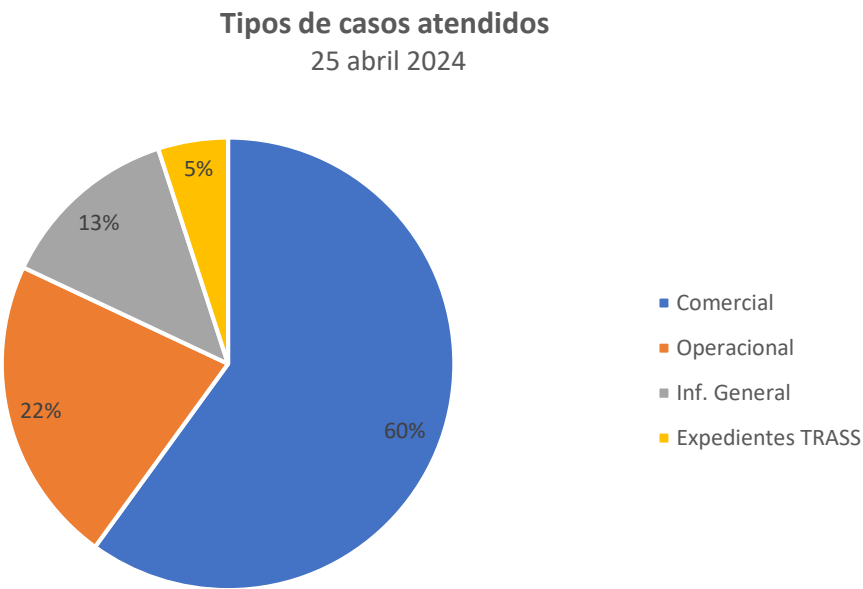
OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	61	48%
Problemas con alcantarillado	24	19%
Aniego por rotura de tubería de agua	7	6%
Falta de agua en conexión domiciliaria	6	5%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	3	2%
Otros	26	20%
TOTAL	127	100%



En lo que va de 2024...
15246 casos operacionales

Casos comerciales más frecuentes del jueves 25 de abril

COMERCIALES	N°	%
Consumo elevado	81	23%
Procedimiento de reclamos	73	21%
Problemas con el acceso al servicio	46	13%
Problemas con la facturación	39	11%
Facturación excesiva	35	10%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	26	7%
Desacuerdo con resolución del TRASS	12	3%
Facturación indebida	12	3%
Falta de agua en conexión domiciliaria	10	3%
Pedido de medidor	8	2%
Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP)	3	1%
Información sobre tarifas de agua	2	1%
Incumplimiento de Resolución del TRASS	1	0.5%
Información sobre Valores máximos admisibles	1	0.5%
TOTAL	349	100%



En lo que va de 2024...
22408 casos comerciales

Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Lima / Lima / Lurigancho Movilización en Lima este por agua. Vecinos del asentamiento humano Yanacoto realizaron una marcha hacia la Municipalidad de Chosica por problemas en el abastecimiento del agua para consumo humano. (Nacional)	SUNASS, a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) Magdalena, se ha comunicado con la Gerencia de Servicios Hidráulicos de la Municipalidad de Lurigancho Chosica, Janeth Sánchez, quien indicó que ha sostenido una reunión con los pobladores participantes de la marcha realizada el día martes 22.04.24, debido a las problemáticas que están presentando con la administración del servicio de agua en su zona y su exigencia de que la municipalidad distrital asuma la administración del agua. Asimismo, es preciso informar que en el medio local Radio Andina, la señora Erika Espinoza, en representación del Frente de Defensa del Agua indica que su principal problemática es la gestión actual de la Junta Directiva, quienes son los que administran el sistema de agua y saneamiento en la zona de Yanacoto. Finalmente, el gerente de Servicios Hidráulicos de la Municipalidad de Lurigancho Chosica, Hans Flores, informó a los pobladores de Yanacoto, que el municipio podría intervenir en la zona e incluso realizar proyectos de saneamiento previo pedido formal por parte de dicha población, por lo cual realizarán una mesa técnica el día lunes 29.04.24 en el que participarán la Junta Directiva y representantes de la población. Posteriormente se realizará una asamblea poblacional con la población de Yanacoto. Luego de esta reunión los pobladores se mostraron agradecidos con los acuerdos indicados por el gerente.	FINALIZADO

Seguimiento a casos de mayor relevancia (2)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Tacna / Tacna / Tacna 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. (Uno)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Tacna, se comunicó con la EP Tacna para el detalle de la incidencia, quienes manifestaron que se produjo un reboce de buzón de red de alcantarillado al frente del mercado de abastos Grau lo que ocasionó aniego de vía pública por aguas residuales. El 24.04.24 por la mañana el portal web de Radio Uno publicó el problema operativo y posterior a ello el prestador declara que realizó la atención el mismo día. La ODS confirmó la atención del caso mediante tomas fotográficas.	FINALIZADO
Lambayeque / Chiclayo / Pomalca Pomalca: Usuarios reportan falta de agua en la zona centro de Pomalca, por más de 04 días (antes del 21/04/2024); la Municipalidad Distrital de Pomalca informó que la suspensión del servicio se debe al mantenimiento del pozo tubular, que se encontraba arenado. Los usuarios denuncian cobros a pesar de contar con el servicio. (Correo)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Lambayeque, al tomar conocimiento del caso de falta de agua por más de 4 días en la zona centro de Pomalca, se comunicó con el Sub Gerente de la Unidad de Agua y Saneamiento de la Municipalidad Distrital de Pomalca, Jorge Pasco, quien manifestó que debido a problemas operativos en una de las fuentes de agua que abastece a la localidad, existe restricción del servicio de agua, pero no falta del servicio. Además, manifestó que los horarios en los que se brindará el servicio serán de 6.00 a 07.00 horas; 11.30 a 12.30 horas y de 18.30 a 19.30 horas.	FINALIZADO

Seguimiento a casos de mayor relevancia (3)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Ica / Ica / Parcona Ica: Moradores de Parcona protestan por falta de agua. Un grupo de vecinos de la zona sur, zona nueva y Av. Pizarro protestó en el frontis del municipio del distrito de Parcona por falta de agua. Refieren que hace meses informaron a la municipalidad acerca de este problema; sin embargo, todo sigue igual. (JF Informa)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Ica, manifestó que actualmente en la Zona Nueva - Sur del distrito de Parcona se ejecuta la obra de renovación de redes de agua y desagüe a cargo de la municipalidad distrital, con el objetivo de solucionar el problema de abastecimiento del recurso en el sector. Mientras tanto, la EPS EMAPICA S.A., a raíz de las últimas denuncias de vecinos de las calles Huancavelica y Ayacucho por falta de agua desde hace cinco días, indicó que la causa radica en una descoordinación con los ejecutores del proyecto, ya que estos no comunicaron al prestador la restricción del servicio, impidiendo así habilitar de inmediato la movilidad para el abastecimiento alternativo. La empresa prestadora señaló que atiende a los usuarios afectados con camión cisterna según la programación de repartición diaria. La ODS continuará con el monitoreo del caso.	PENDIENTE

Atención por canal de atención del jueves 25 de abril

OFICINA SUNASS	 Presencial	 Telefónico	 Redes Sociales	 Correo elect.	 Mesa partes	 Campaña	 Prestador	 WhatsApp	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	1	4	0	0	0	10	0	0	15	762
Áncash - Chimbote	2	1	0	0	0	0	12	0	15	1122
Áncash – Huaraz	0	5	0	0	0	3	0	1	9	616
Apurímac	1	0	0	0	0	11	0	0	12	560
Arequipa	2	3	0	0	0	30	20	1	56	1860
Ayacucho	0	1	0	0	0	0	0	0	1	705
Cajamarca	4	2	0	0	0	0	0	0	6	534
Cusco	2	3	0	0	0	0	0	0	5	794
Huancavelica	6	2	0	0	0	0	0	0	8	551
Huánuco	1	9	0	0	0	0	0	0	10	738
Ica	0	1	0	0	0	0	0	1	2	583
Junín	0	8	0	0	0	0	4	0	12	1361
La Libertad	4	5	1	1	0	0	0	0	11	1309
Lambayeque	5	14	0	0	0	0	18	1	38	1613
Lima Metropolitana y Callao	41	181	1	0	0	0	13	4	240	21173
Lima provincias	4	6	0	0	0	0	0	0	10	1864
Loreto	8	1	0	0	0	0	0	0	9	536
Madre de Dios	0	12	0	0	0	0	0	0	12	625
Moquegua	3	2	0	0	0	0	0	0	5	500
Pasco	2	1	0	0	0	0	0	0	3	565
Piura	9	28	0	0	0	0	18	4	59	3833
Puno	1	1	0	0	0	0	0	0	2	599
San Martín	2	2	0	0	0	0	0	0	4	850
Tacna	6	12	0	0	0	0	0	0	18	1009
Tumbes	1	9	0	0	0	0	0	0	10	601
Ucayali	2	8	1	0	0	0	0	0	11	543
TOTAL	107	321	3	1	0	54	85	12	583	45806

Atención por tipo de casos del jueves 25 de abril

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	5	4	0	6	15	762
Áncash - Chimbote	2	11	0	2	15	1122
Áncash – Huaraz	4	2	0	3	9	616
Apurímac	0	12	0	0	12	560
Arequipa	1	46	2	7	56	1860
Ayacucho	1	0	0	0	1	705
Cajamarca	1	3	0	2	6	534
Cusco	1	3	0	1	5	794
Huancavelica	0	2	0	6	8	551
Huánuco	3	7	0	0	10	738
Ica	2	0	0	0	2	583
Junín	4	7	0	1	12	1361
La Libertad	0	7	4	0	11	1309
Lambayeque	6	29	1	2	38	1613
Lima Metropolitana y Callao	61	149	18	12	240	21173
Lima provincias	2	4	1	3	10	1864
Loreto	1	7	0	1	9	536
Madre de Dios	2	6	3	1	12	625
Moquegua	0	4	0	1	5	500
Pasco	1	1	1	0	3	565
Piura	14	31	0	14	59	3833
Puno	0	1	0	1	2	599
San Martín	0	1	0	3	4	850
Tacna	1	8	1	8	18	1009
Tumbes	9	0	0	1	10	601
Ucayali	6	4	0	1	11	543
TOTAL	127	349	31	76	583	45806



Tipo de casos por EPS (1)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	25 abril de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	24	115	19	9	167	13769
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	37	47	2	5	91	3832
3	EPS GRAU S.A.	Piura	19	36	0	16	71	6434
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	1	20	2	7	30	3035
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	1	11	1	8	21	1122
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	1	10	4	0	15	2019
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	7	10	0	2	19	1575
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	2	5	0	0	7	1072
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	1	1	0	0	2	854
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	2	11	0	2	15	1174
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	3	5	0	0	8	612
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	0	2	0	1	3	640
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	0	1	0	3	4	822
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	1	6	0	1	8	541
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	0	2	1	1	4	540
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	0	4	0	1	5	366
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	9	0	0	1	10	671
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	0	0	0	0	0	503
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	4	3	0	0	7	524
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	7	6	0	1	14	530
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	0	0	0	0	0	397
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	0	0	0	0	0	172
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	0	4	2	0	6	400
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	0	1	0	5	6	299
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	3	0	0	2	5	327

Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	25 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	1	237
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	0	0	0	0	0	119
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	1	1	0	0	2	387
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	0	0	0	0	0	406
30	EMAPISCO S.A.	Ica	1	0	0	0	1	195
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	0	0	0	0	0	107
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	0	0	0	0	0	108
	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	14
33	EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.	Junín	0	0	0	0	0	72
34	EPSSMU S.A.	Amazonas	1	1	0	2	4	235
35	EPS MARAÑÓN S.R.L.	Cajamarca	0	4	0	0	4	118
36	EPS SEDA JULIACA S.A.	Puno	0	0	0	0	0	64
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	0	0	0	1	1	175
38	EMSAP CHANKA S.A.	Apurímac	0	0	0	0	0	23
39	EPS SIERRA CENTRAL S.R.L.	Junín	0	1	0	0	1	31
40	EPS MOYOBAMBA S.A.	San Martín	0	0	0	0	0	80
41	EPS NOR PUNO S.A.	Puno	0	1	0	0	1	25
42	EMAPAB S.A.	Amazonas	1	3	0	2	6	49
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	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	0	0	0	0	4
50	EPS AGUAS DEL ALTIPLANO S.R.L.	Puno	0	0	0	0	0	8
TOTAL			127	311	31	70	539	44757

Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

Nº	DISTRITO	25 abril de 2024					En lo que va de 2024
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	1	6	2	1	10	1200
2	Comas	1	6	3	1	11	1198
3	San Juan De Lurigancho	5	16	0	1	22	1938
4	Villa El Salvador	2	8	0	2	12	465
5	Independencia	0	3	0	0	3	415
6	Callao	0	7	1	1	9	905
7	Puente Piedra	1	6	3	0	10	652
8	Ate	0	0	0	0	0	542
9	Ventanilla	0	3	1	0	4	469
10	Santiago De Surco	0	1	0	0	1	313
11	Lima	1	6	0	0	7	531
12	Carabayllo	1	6	1	0	8	706
13	Los Olivos	2	6	1	0	9	513
14	La Victoria	0	2	0	0	2	176
15	Villa María Del Triunfo	2	7	0	1	10	405
16	La Molina	0	2	0	0	2	176
17	Santa Anita	1	2	2	1	6	159
18	Ancón	1	0	0	0	1	63
19	Bellavista	0	1	1	0	2	136
20	Lurín	0	2	0	0	2	73
21	Breña	1	3	0	0	4	136
22	Rímac	1	3	0	0	4	430
23	Chorrillos	0	1	0	0	1	233
24	San Bartolo	0	1	0	0	1	16
25	Otros	4	17	4	1	20	1914
TOTAL		24	115	19	9	167	13769

Tipo de casos fuera del ámbito de EP

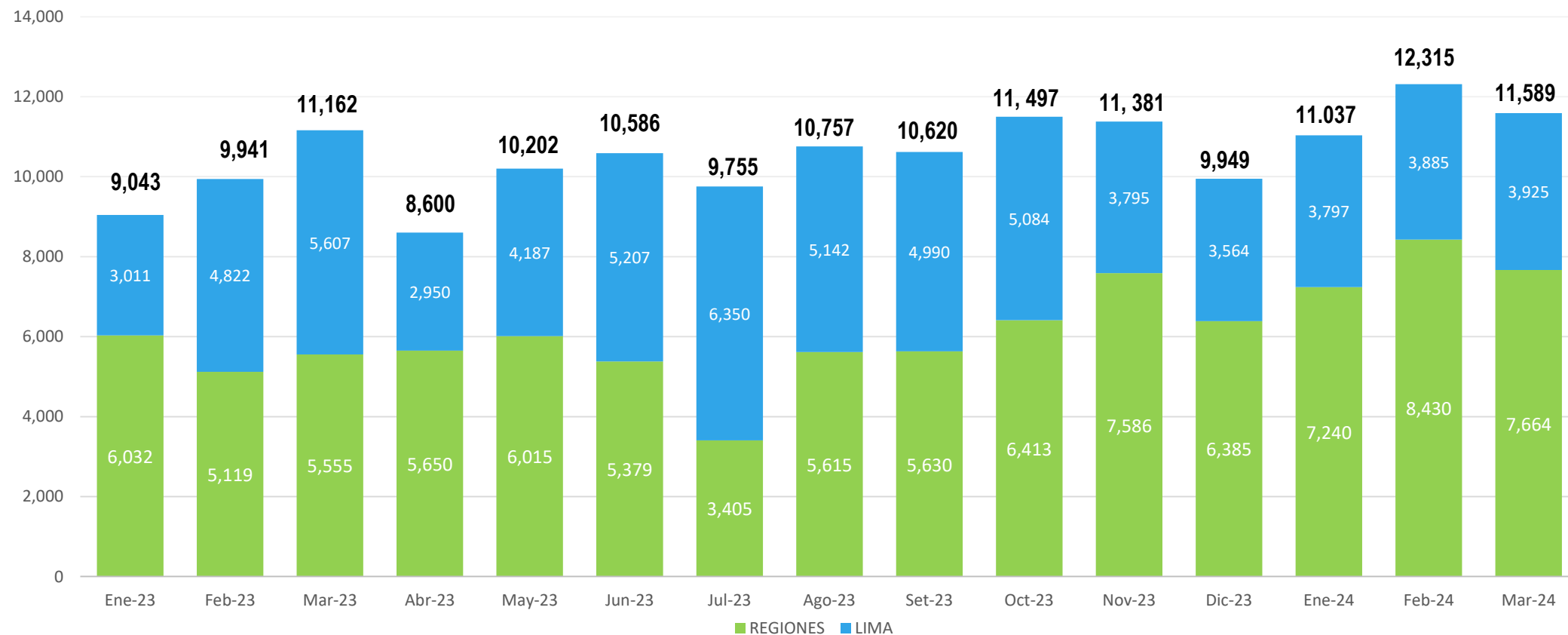
en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano



25 abril del 2024							En lo que va de 2024
Nº	PRESTADOR	OPERACIONAL COMERCIAL		EXP. TRASS	INF. GRAL.	Total	
1	ZONAS RURALES	0	27	0	5	15	815
2	PEQUEÑAS CIUDADES	0	11	0	0	11	169
3	OTRO ÁMBITO URBANO	0	0	0	1	1	65
TOTAL		0	38	0	6	44	1052

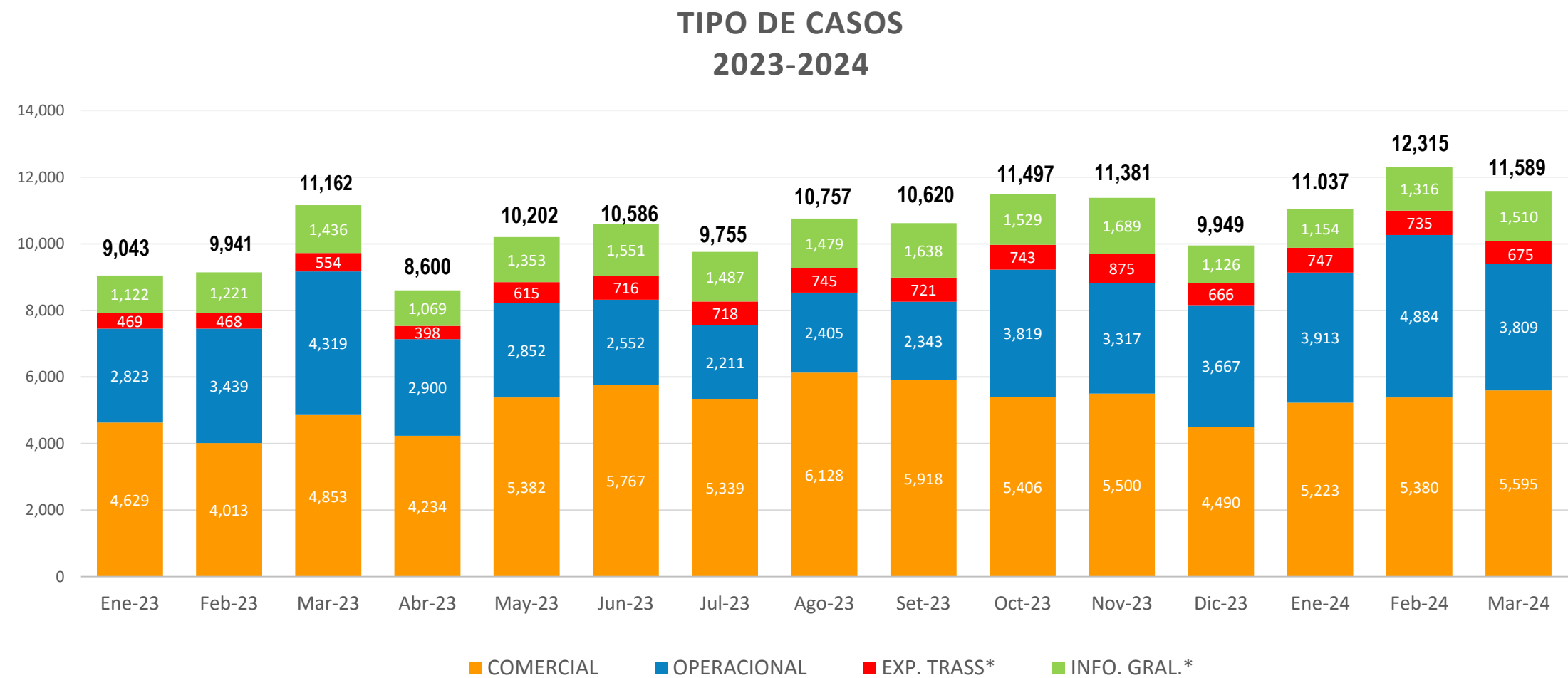
Evolución mensual de atenciones 2023 -2024

LIMA | REGIONES 2023 - 2024



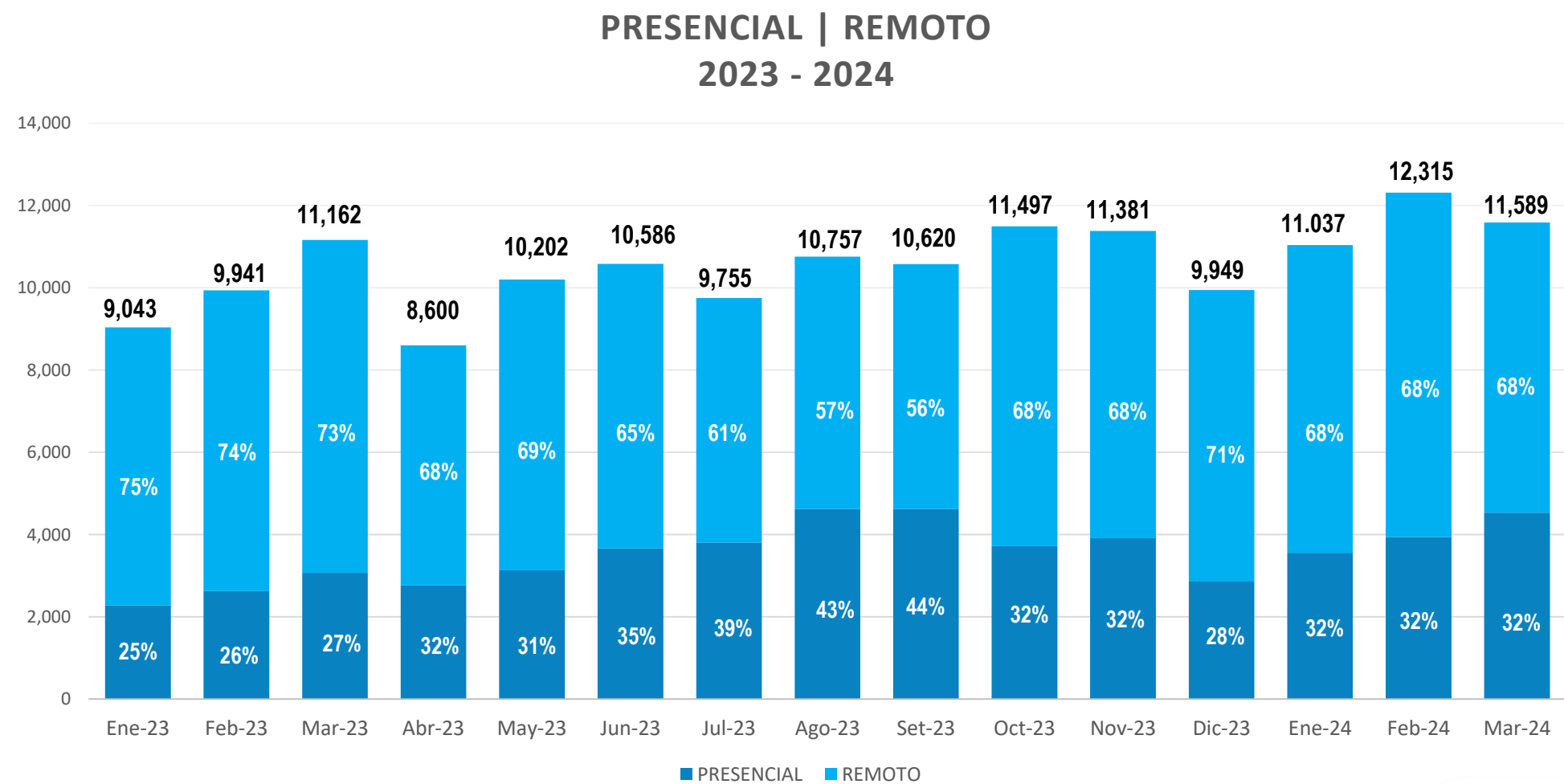
En marzo 2024 se evidencia un crecimiento del **3%**, en relación a marzo 2023. En el acumulado del periodo enero - marzo 2024 se registró un crecimiento del 16% en comparación al 2023.

Evolución mensual por tipos de casos 2023 - 2024

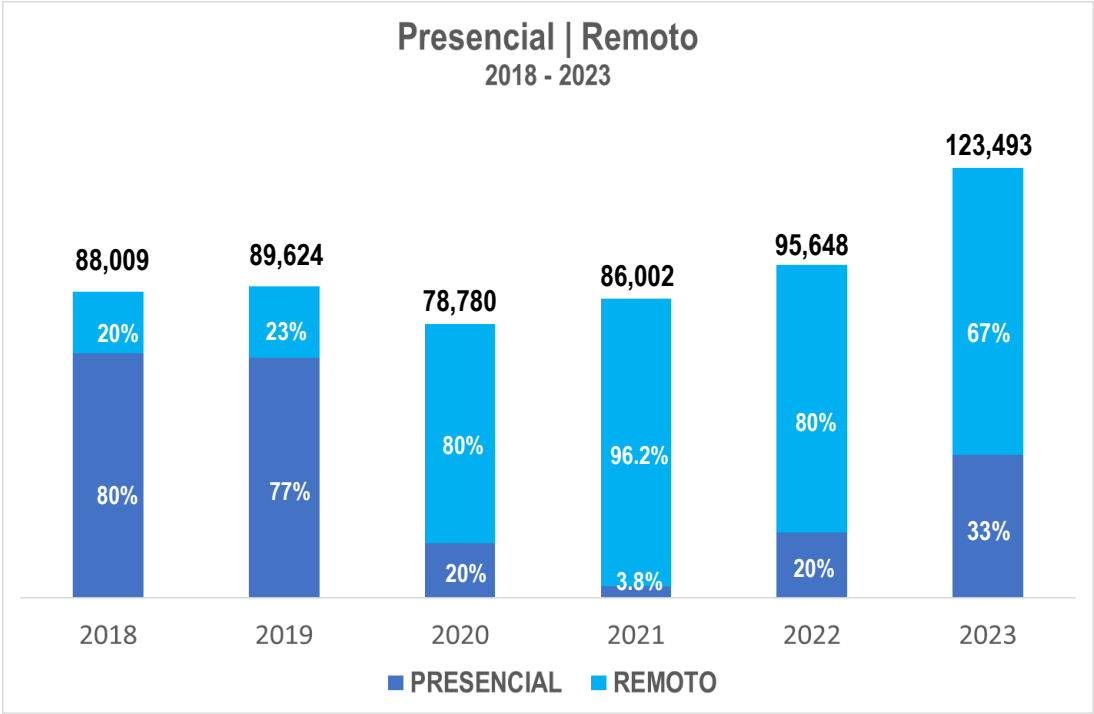
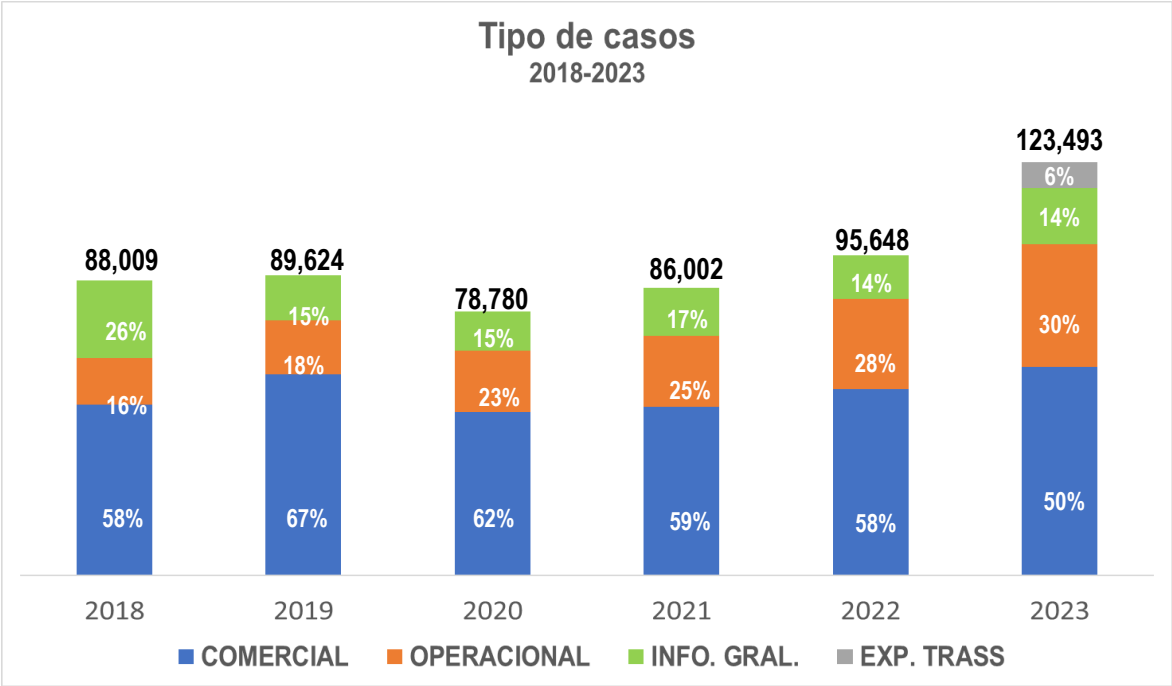


* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".

Evolución mensual por modalidad de atención 2023 - 2024



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

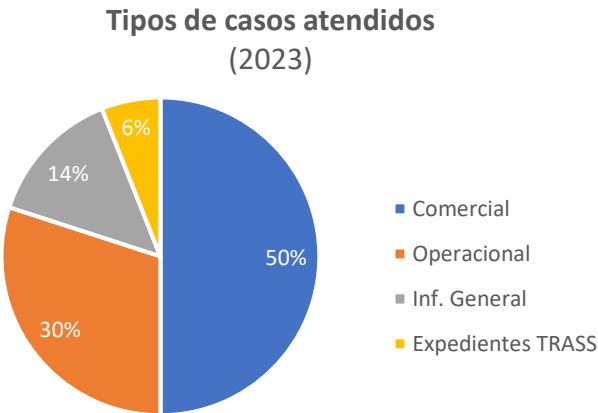


Resultados 2023

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



DIRECCIÓN DE USUARIOS