

Dirección de Usuarios

Reporte diario de atención a usuarios al 28 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 domingo 28 de abril: 9

Oficinas de Sunass	
Lima Metropolitana y Callao	9
TOTAL	 9

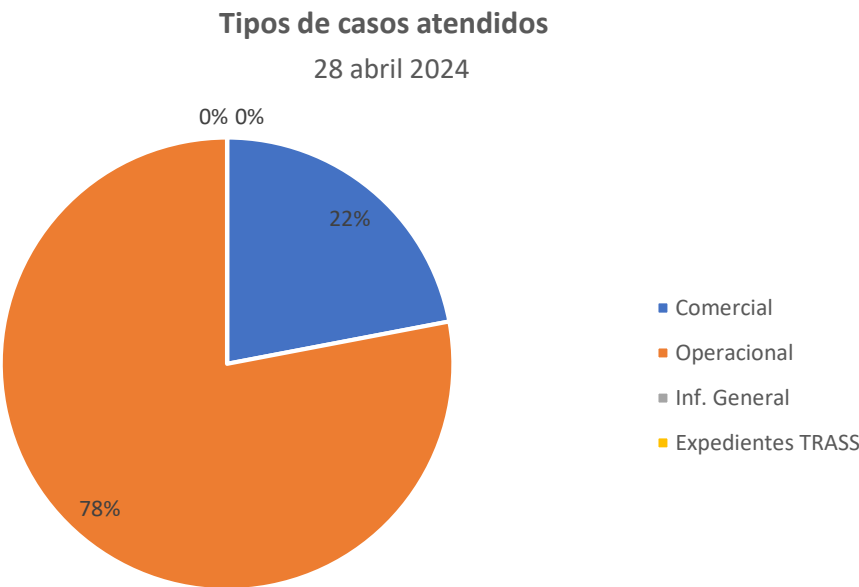
Por canal		
Presencial		0
Telefónico		6
WhatsApp		3
Correo electrónico		0
Mesa de partes		0
Campaña de orientación		0
Campaña en prestador		0
Redes sociales		0
 TOTAL		9

Por tipo de casos		
Comercial		2
Operacional		7
Otros		0
Expedientes TRASS		0
 TOTAL		9

En lo que va del 2024...
46494 orientaciones

Casos operacionales más frecuentes del domingo 28 de abril

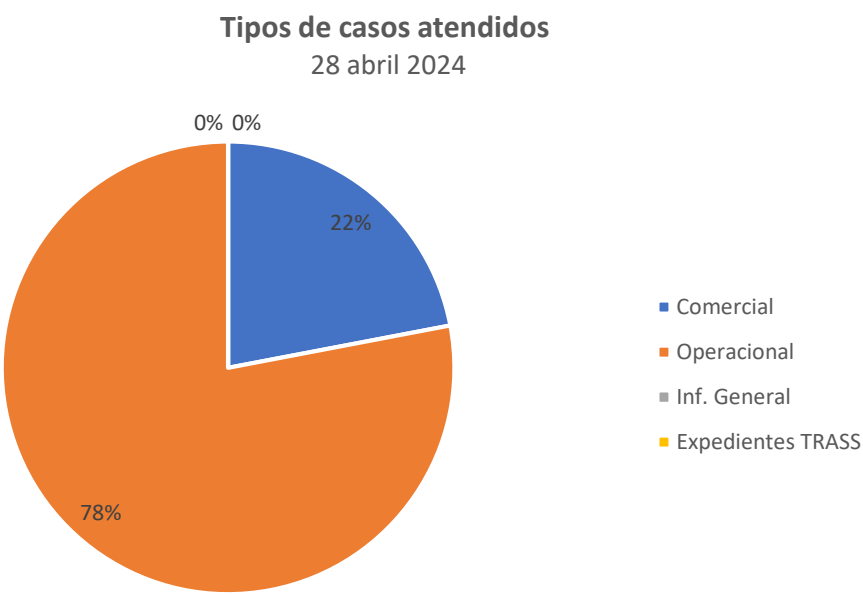
OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	4	57%
Problemas con alcantarillado	1	14%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	1	14%
Falta de agua en conexión domiciliaria	1	14%
TOTAL	7	100%



En lo que va de 2024...
15408 casos operacionales

Casos comerciales más frecuentes del domingo 28 de abril

COMERCIALES	N°	%
Consumo elevado	1	50%
Pedido de medidor	1	50%
Problemas con la facturación	0	0%
Procedimiento de reclamos	0	0%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	0	0%
Desacuerdo con resolución del TRASS	0	0%
Fraccionamiento D.U. 036-2020	0	0%
Problemas con el acceso al servicio	0	0%
Información sobre tarifas de agua	0	0%
TOTAL	2	0%



En lo que va de 2024...
22794 casos comerciales

Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
La Libertad / Trujillo / Trujillo La empresa Besalco Stracon, empresa encargada de los trabajos de reconstrucción en quebradas San Carlos y San Idelfonso, al realizar los trabajos en el rio Moche ha roto una tubería de 900 mm que abastece de agua potable a Trujillo de la planta de Tratamiento de Chavimochic. (Redes Sociales)	SUNASS a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) La Libertad, tomó conocimiento del caso y se comunicó con la EP SEDALIB, quienes manifestaron que se movilizaron a la zona de afectación, constatando una rotura en una tubería principal de 900 mm cerca del río Moche en La Libertad, afectando el suministro de agua potable de aproximadamente 90,000 conexiones. Esta interrupción fue causada por trabajos ejecutados por la empresa la Besalco Stracom. En relación con esto, la empresa de agua ha iniciado las coordinaciones del plan de contingencia correspondiente. Las reparaciones están siendo ejecutadas por el Proyecto Especial Chavimochic, quienes ya cuentan con la tubería necesaria y los accesorios de repuesto para la reparación de la rotura. La ODS ha iniciado coordinaciones con el prestador a fin de que pongan en marcha el plan de contingencia y se actúe de acuerdo con lo reglamentado respecto al abastecimiento en caso de interrupciones. Han solicitado la elaboración de la programación de camiones cisterna y puntos fijos de abastecimiento, así como la constante comunicación a los usuarios. Por otro lado, se ha coordinado con el Gerente de Chavimochic para que dé a conocer el estado situacional de la rotura y las acciones inmediatas para su reparación. Asimismo, se ha solicitado información sobre el tiempo que demorarán los trabajos. La ODS continuará con el seguimiento del abastecimiento mediante camiones cisterna y de los trabajos de reparación de la tubería.	PENDIENTE

Atención por canal de atención del domingo 28 de abril

OFICINA SUNASS	 Presencial	 Telefónico	 Redes Sociales	 Correo elect.	 Mesa partes	 Campaña	 Prestador	 WhatsApp	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	771
Áncash - Chimbote	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1140
Áncash – Huaraz	0	0	0	0	0	0	0	0	0	625
Apurímac	0	0	0	0	0	0	0	0	0	561
Arequipa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1879
Ayacucho	0	0	0	0	0	0	0	0	0	719
Cajamarca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	549
Cusco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	799
Huancavelica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	561
Huánuco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	744
Ica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	595
Junín	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1376
La Libertad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1322
Lambayeque	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1656
Lima Metropolitana y Callao	0	6	0	0	0	0	0	3	9	21444
Lima provincias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1898
Loreto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	545
Madre de Dios	0	0	0	0	0	0	0	0	0	633
Moquegua	0	0	0	0	0	0	0	0	0	513
Pasco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	586
Piura	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3938
Puno	0	0	0	0	0	0	0	0	0	601
San Martín	0	0	0	0	0	0	0	0	0	855
Tacna	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1030
Tumbes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	606
Ucayali	0	0	0	0	0	0	0	0	0	548
TOTAL	0	6	0	0	0	0	0	3	9	46494

Atención por tipo de casos del domingo 28 de abril

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	0	0	0	0	0	771
Áncash - Chimbote	0	0	0	0	0	1140
Áncash – Huaraz	0	0	0	0	0	625
Apurímac	0	0	0	0	0	561
Arequipa	0	0	0	0	0	1879
Ayacucho	0	0	0	0	0	719
Cajamarca	0	0	0	0	0	549
Cusco	0	0	0	0	0	799
Huancavelica	0	0	0	0	0	561
Huánuco	0	0	0	0	0	744
Ica	0	0	0	0	0	595
Junín	0	0	0	0	0	1376
La Libertad	0	0	0	0	0	1322
Lambayeque	0	0	0	0	0	1656
Lima Metropolitana y Callao	7	2	0	0	9	21444
Lima provincias	0	0	0	0	0	1898
Loreto	0	0	0	0	0	545
Madre de Dios	0	0	0	0	0	633
Moquegua	0	0	0	0	0	513
Pasco	0	0	0	0	0	586
Piura	0	0	0	0	0	3938
Puno	0	0	0	0	0	601
San Martín	0	0	0	0	0	855
Tacna	0	0	0	0	0	1030
Tumbes	0	0	0	0	0	606
Ucayali	0	0	0	0	0	548
TOTAL	7	2	0	0	9	46494



Tipo de casos por EPS (1)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	28 abril de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	0	2	0	0	2	13959
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	2	0	0	0	2	3934
3	EPS GRAU S.A.	Piura	0	0	0	0	0	6548
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	1	0	0	0	1	3052
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	0	0	0	0	0	1144
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	1	0	0	0	1	2037
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	0	0	0	0	0	1597
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	1	0	0	0	1	1080
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	1	0	0	0	1	869
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	0	0	0	0	0	1192
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	0	0	0	0	0	615
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	0	0	0	0	0	645
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	0	0	0	0	0	827
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	0	0	0	0	0	549
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	0	0	0	0	0	556
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	0	0	0	0	0	381
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	0	0	0	0	0	676
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	0	0	0	0	0	505
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	0	0	0	0	0	528
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	0	0	0	0	0	535
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	0	0	0	0	0	405
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	0	0	0	0	0	172
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	0	0	0	0	0	403
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	0	0	0	0	0	302
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	335

Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	28 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	0	0	240
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	0	0	0	0	0	119
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	398
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	0	0	0	0	0	406
30	EMAPISCO S.A.	Ica	1	0	0	0	1	199
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	0	0	0	0	0	116
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	0	0	0	0	0	109
	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	15
33	EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.	Junín	0	0	0	0	0	72
34	EPSSMU S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	236
35	EPS MARAÑÓN S.R.L.	Cajamarca	0	0	0	0	0	121
36	EPS SEDA JULIACA S.A.	Puno	0	0	0	0	0	64
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	0	0	0	0	0	185
38	EMSAP CHANKA S.A.	Apurímac	0	0	0	0	0	23
39	EPS SIERRA CENTRAL S.R.L	Junín	0	0	0	0	0	31
40	EPS MOYOBAMBA S.A.	San Martín	0	0	0	0	0	82
41	EPS NOR PUNO S.A.	Puno	0	0	0	0	0	26
42	EMAPAB S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	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	5
50	EPS AGUAS DEL ALTIPLANO S.R.L.	Puno	0	0	0	0	0	8
TOTAL			7	2	0	0	9	45420

Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

Nº	DISTRITO	28 abril de 2024					En lo que va de 2024
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	0	0	0	0	0	1213
2	Comas	0	0	0	0	0	1210
3	San Juan De Lurigancho	0	0	0	0	0	1982
4	Villa El Salvador	0	0	0	0	0	474
5	Independencia	0	0	0	0	0	416
6	Callao	0	0	0	0	0	918
7	Puente Piedra	0	0	0	0	0	659
8	Ate	0	0	0	0	0	550
9	Ventanilla	0	0	0	0	0	473
10	Santiago De Surco	0	0	0	0	0	317
11	Lima	0	0	0	0	0	533
12	Carabayllo	0	1	0	0	1	711
13	Los Olivos	0	0	0	0	0	519
14	La Victoria	0	0	0	0	0	179
15	Villa María Del Triunfo	0	1	0	0	1	417
16	La Molina	0	0	0	0	0	176
17	Santa Anita	0	0	0	0	0	160
18	Ancón	0	0	0	0	0	63
19	Bellavista	0	0	0	0	0	137
20	Lurín	0	0	0	0	0	74
21	Breña	0	0	0	0	0	138
22	Rímac	0	0	0	0	0	437
23	Chorrillos	0	0	0	0	0	233
24	San Bartolo	0	0	0	0	0	16
25	Otros	0	0	0	0	0	1916
TOTAL		0	2	0	0	2	13959

Tipo de casos fuera del ámbito de EP

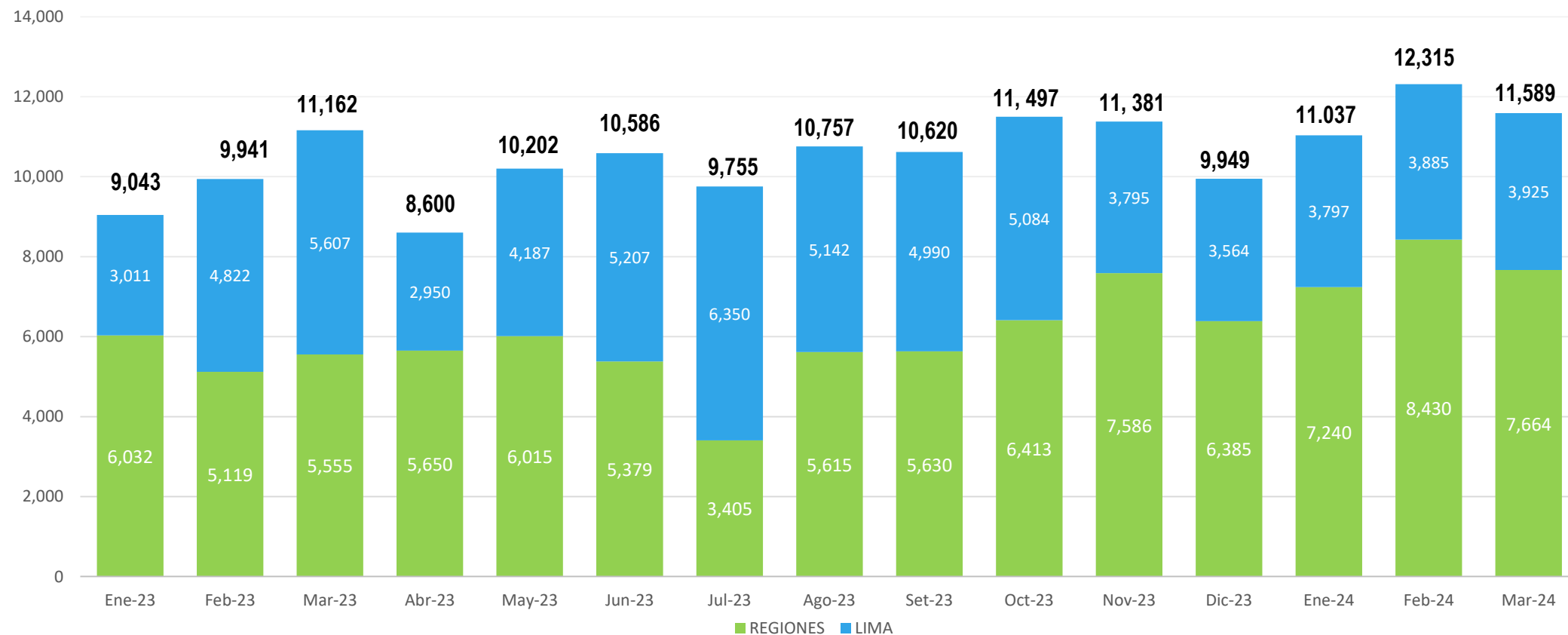
en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano



28 abril del 2024							
Nº	PRESTADOR	OPERACIONAL COMERCIAL		EXP. TRASS	INF. GRAL.	Total	En lo que va de 2024
1	ZONAS RURALES	0	0	0	0	0	840
2	PEQUEÑAS CIUDADES	0	0	0	0	0	170
3	OTRO ÁMBITO URBANO	0	0	0	0	0	66
TOTAL		0	0	0	0	0	1076

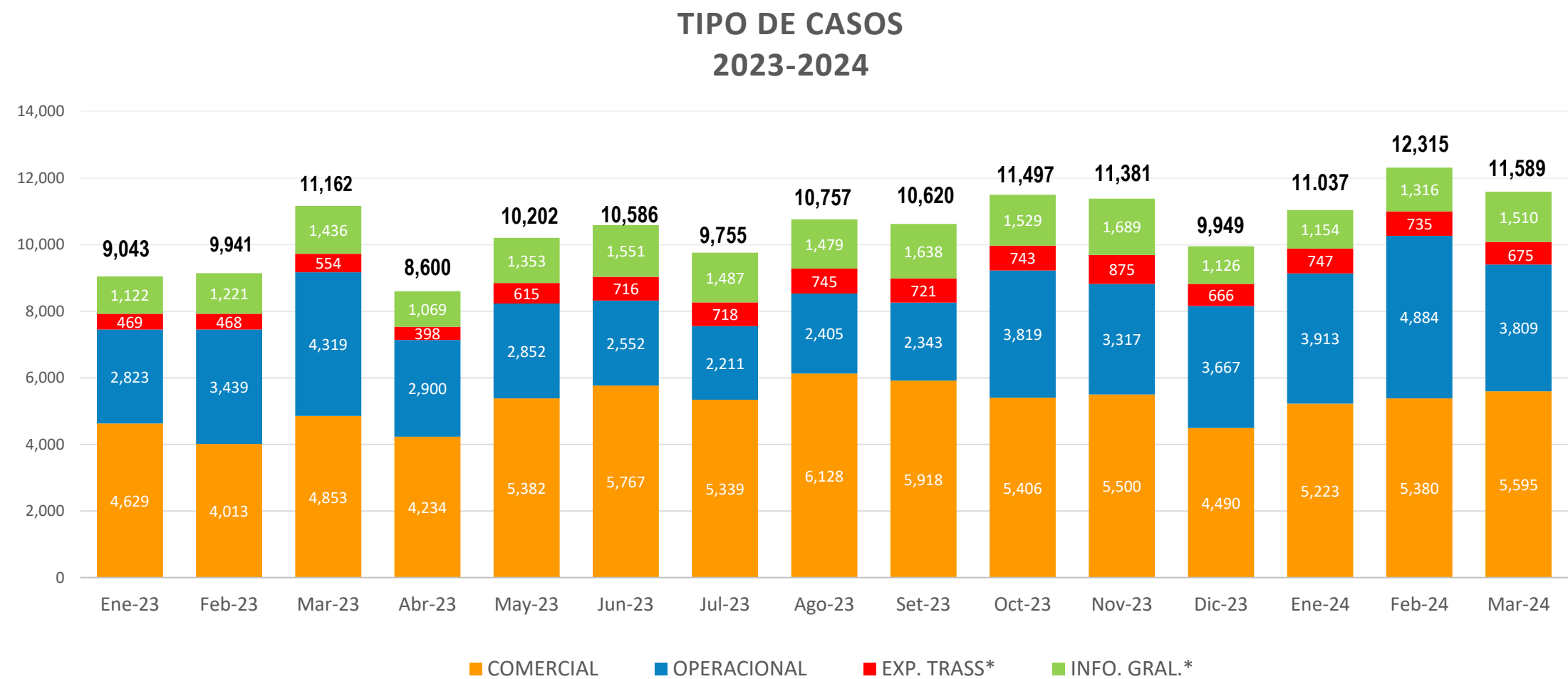
Evolución mensual de atenciones 2023 -2024

LIMA | REGIONES 2023 - 2024



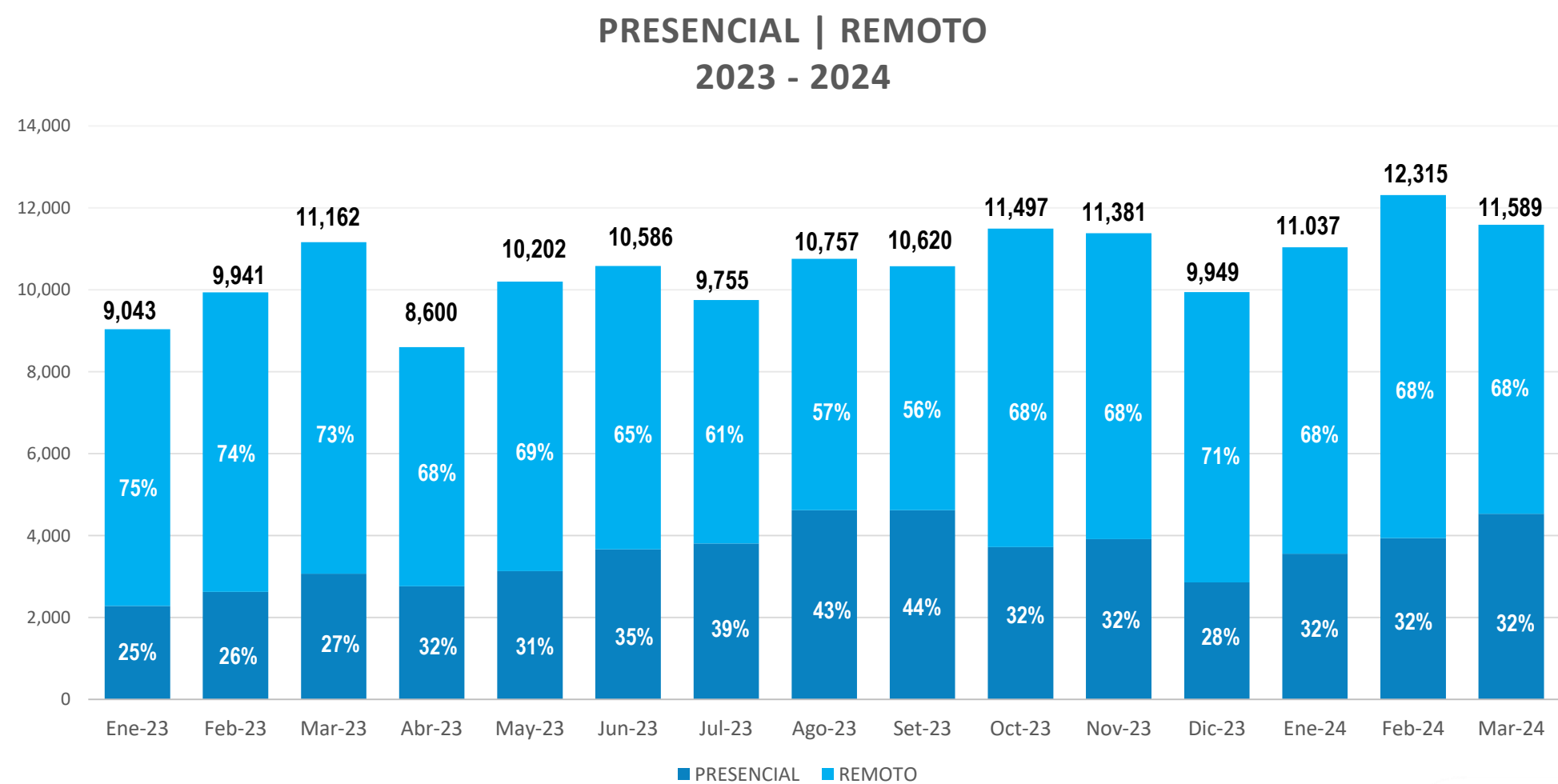
En marzo 2024 se evidencia un crecimiento del **3%**, en relación a marzo 2023. En el acumulado del periodo enero - marzo 2024 se registró un crecimiento del 16% en comparación al 2023.

Evolución mensual por tipos de casos 2023 - 2024

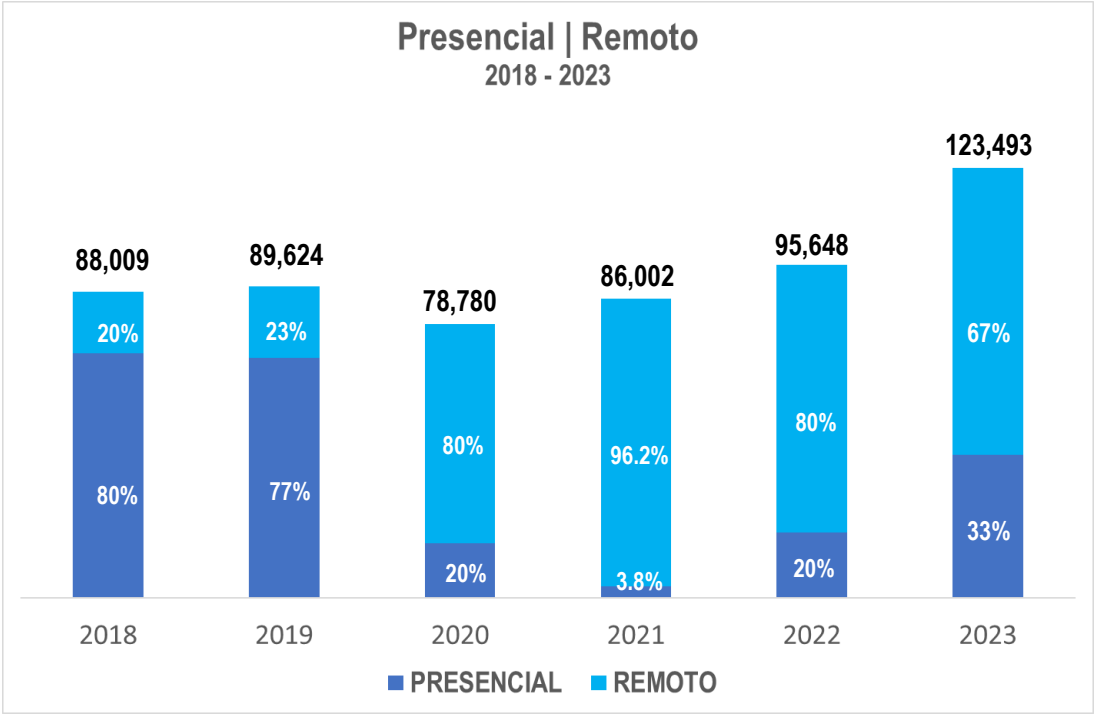
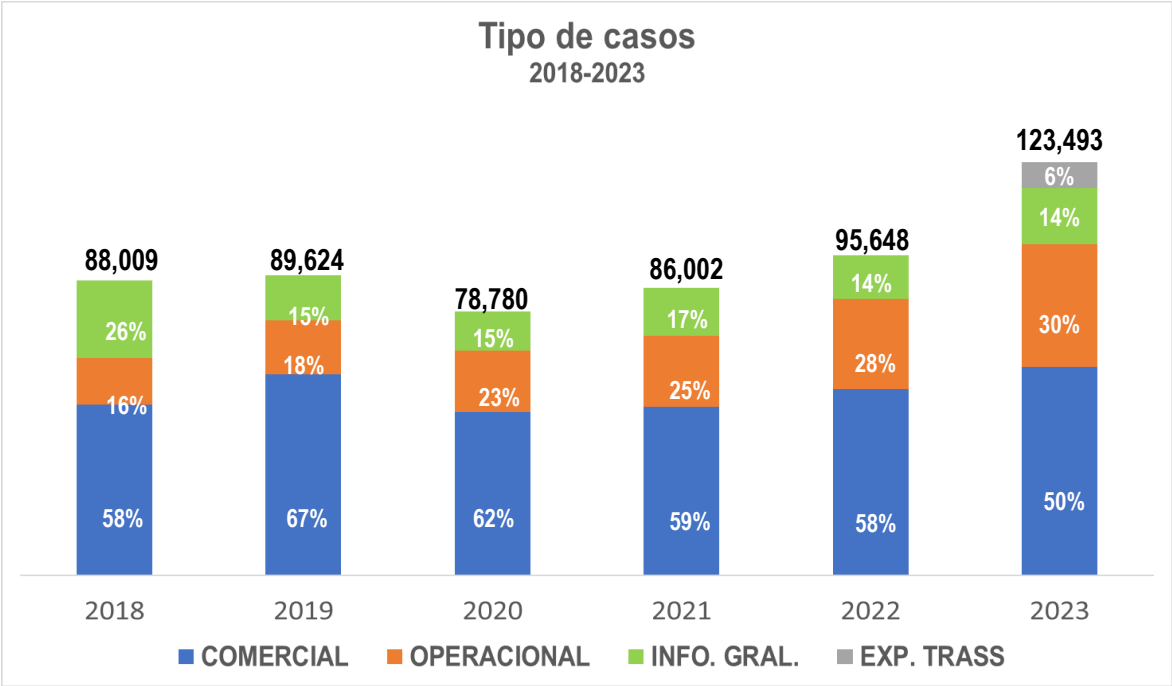


* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".

Evolución mensual por modalidad de atención 2023 - 2024



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

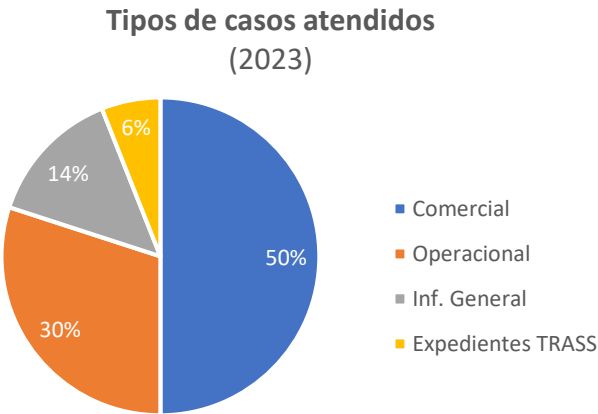


Resultados 2023

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



