

Dirección de Usuarios

Reporte diario de atención a usuarios al 02 de mayo 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 02 de mayo: 462

Oficinas de Sunass	
Lima Metropolitana y Callao	192
Piura	49
Lambayeque	24
Áncash - Chimbote	18
Arequipa	17
Junín	15
Ayacucho	15
Amazonas	14
Apurímac	12
Madre de Dios	12
Huánuco	12
Lima provincias	12
Cusco	10
Tacna	10
San Martín	8
Loreto	8
Ucayali	7
La Libertad	6
Huancavelica	5
Cajamarca	4
Tumbes	3
Pasco	3
Áncash – Huaraz	2
Puno	2
Moquegua	1
Ica	1
TOTAL	462

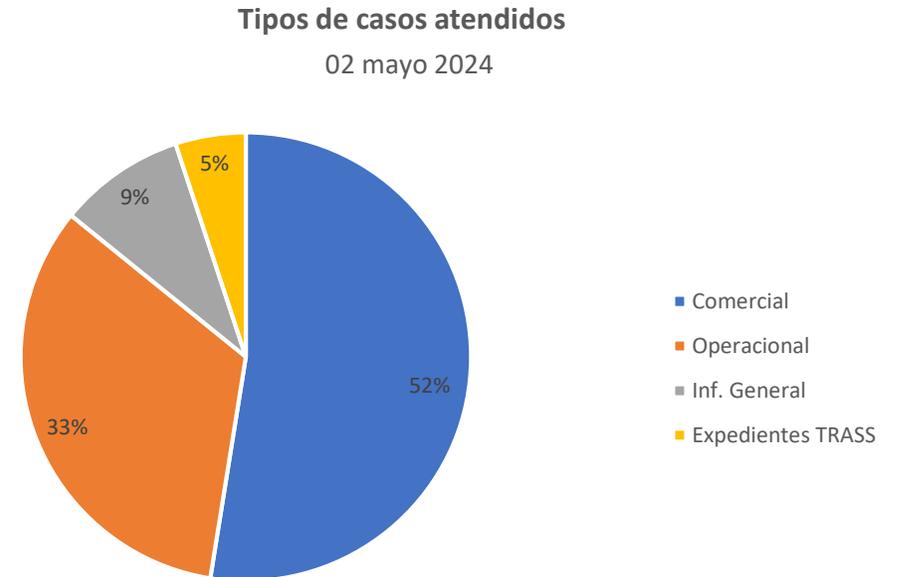
Por canal		
Presencial		118
Telefónico		261
WhatsApp		22
Correo electrónico		6
Mesa de partes		0
Campaña de orientación		22
Campaña en prestador		32
Redes sociales		1
TOTAL	462	

Por tipo de casos		
Comercial		242
Operacional		153
Otros		42
Expedientes TRASS		25
TOTAL	462	

En lo que va del 2024...
48294 orientaciones

Casos operacionales más frecuentes del jueves 02 de mayo

OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	70	46%
Problemas con alcantarillado	34	22%
Falta de agua en conexión domiciliaria	13	8%
Aniego por rotura de tubería de agua	12	8%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	3	2%
Otros	21	14%
TOTAL	153	100%

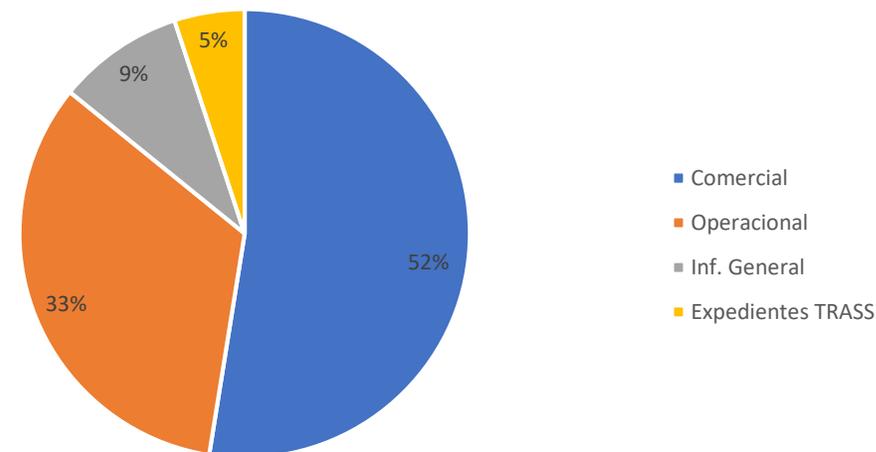


En lo que va de 2024...
16161 casos operacionales

Casos comerciales más frecuentes del jueves 02 de mayo

COMERCIALES	N°	%
Consumo elevado	73	30%
Procedimiento de reclamos	69	29%
Problemas con la facturación	26	11%
Facturación excesiva	25	10%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	14	6%
Facturación indebida	9	4%
Desacuerdo con resolución del TRASS	7	3%
Pedido de medidor	7	3%
Problemas con el acceso al servicio	6	2%
Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP)	4	2%
Información sobre tarifas de agua	1	0%
Información sobre Valores máximos admisibles	1	0%
TOTAL	242	100%

Tipos de casos atendidos
02 mayo 2024



En lo que va de 2024...

23561 casos comerciales

Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p>Lima/ Lima / Carabaylo</p> <p>Más de 60 Asentamientos Humanos de Carabaylo protestan por agua frente a la Contraloría. En el frontis de La Contraloría, pobladores de diversos asentamientos humanos del distrito de Carabaylo se han congregado para exigir que la institución agilice las observaciones al proyecto de agua y alcantarillado de esta zona.</p> <p>(Exitosa Noticias)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) Comas, se comunicó con el Equipo de Gestión Social de Proyectos de Sedapal - Atarjea. El equipo informó que la protesta de los pobladores del distrito de Carabaylo se debe al proyecto denominado "Mejoramiento y Ampliación del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado de los Sectores 359 y 360 y Nuevas Habilitaciones Esquema Integral Carabaylo - Sectores 352, 353, 355, 356, 357, 358. Distrito de San Antonio (Huarochiri) y Distrito de Carabaylo", el cual está a cargo del Programa Agua Segura para Lima y Callao (PASLC) para su ejecución.</p> <p>La OAU Comas también se comunicó con la Especialista en Intervención Social de PASLC - MVCS, Sofía Lucrecia Sandoval Tena, quien indicó que el proyecto cuenta con expediente técnico aprobado. Sin embargo, hasta la fecha no se ha podido realizar la convocatoria para la licitación del proyecto debido a observaciones realizadas por la Contraloría. Esto ha impedido continuar con el proceso para la ejecución de la obra.</p> <p>Además, el 18.04.24 se envió un oficio al director ejecutivo del PASLC solicitando información sobre el estado actual del proyecto. Hasta la fecha, no se ha recibido respuesta alguna. La OAU Comas realizará un seguimiento del caso. Además, ha solicitado el apoyo para obtener el número de contacto de los vecinos que reportaron el caso en los medios de comunicación, pero se les informó que no se había tomado nota de ningún número de teléfono.</p>	<p>FINALIZADO</p>

Seguimiento a casos de mayor relevancia (2)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Lima / Callao / Ventanilla Vecinos de Mi Perú y Ventanilla alistan marcha por el agua. (Diario Uno)	<p>SUNASS, a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) Callao, se contactó con el Especialista de Acompañamiento Social de la Gerencia de Proyectos y Obras de Sedapal, quien informó que ante la imposibilidad de desarrollar el proyecto por la falta de recursos se rescindió el contrato con la empresa contratista, por lo que el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS) a través de su Programa de Agua Segura para Lima y Callao (PASLC) asumió el compromiso de ejecutar y financiar el megaproyecto de mejoramiento y ampliación de los sistemas de agua potable y alcantarillado en varios sectores de Ventanilla y Mi Perú.</p> <p>Asimismo, la OAU Callao se contactó también con el Sr. Jorge Natividad de la Oficina de Diálogo y Gestión Social del MVCS, quien informó que la obra ya se encuentra en un proceso de contratación en la Fase de Selección - Absolución de consultas, observaciones e integración de bases.</p>	PENDIENTE

Seguimiento a casos de mayor relevancia (3)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p>Piura / Paita / Paita</p> <p>Piura: alrededor de 10 asentamientos humanos de Paita se encuentran sin agua desde hace una semana. Alrededor de 10 asentamientos humanos ubicados en la ciudad de Paita se encuentran sin el servicio de agua desde hace una semana. Manuel Camacho, vicepresidente del A. H. Primero de Junio, se comunicó con el Rotafono de RPP Noticias para reportar que la EPS Grau no informó sobre el corte y hasta el momento no brindan solución.</p> <p>(RPP)</p>	<p>SUNASS a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Piura, ha identificado que los sectores 10 y 9, así como "Las 3 Cuencas", con una población de 7,500 usuarios, están siendo afectados. Esta situación se debe a que la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR) EL ARENAL ha experimentado una disminución en su producción desde el día lunes, lo que ha afectado el llenado del Reservorio R-7, que es vital para abastecer las 3 Cuencas.</p> <p>Ayer miércoles se llevó a cabo el mantenimiento de la rejilla del túnel de ingreso de agua cruda en la PTAR, lo que requirió que esta se paralizara durante al menos 2.5 horas. Aunque el servicio se restableció al mediodía del miércoles, se ha descubierto que el operador del Reservorio R-7, quien es un trabajador municipal, no operó las válvulas del sector debido a que "se quedó dormido". Como resultado, los problemas de desabastecimiento persisten hasta el día de hoy.</p> <p>La ODS continuará con el monitoreo del caso.</p>	<p>PENDIENTE</p>

Seguimiento a casos de mayor relevancia (4)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p>Puno / Puno / Puno</p> <p>Puno: vecinos muestran su malestar por filtración de agua potable por más de un mes. Los residentes del Jr. Pacheco Vargas, ubicado en la ciudad de Puno, han expresado su creciente malestar debido a la persistente filtración de agua durante más de un mes.</p> <p>(Onda Azul)</p>	<p>SUNASS a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Puno, ha trasladado a la empresa EMSAPUNO S.A. la atención del problema de filtración de agua potable en el Jr. Pacheco Vargas de la ciudad de Puno. Asimismo, personal de orientación de la ODS Puno, se ha desplazado al lugar donde se ha podido entrevistar a los vecinos quienes indicaron que el problema de filtración ocurre desde la primera semana de abril. Al respecto, refirieron haber realizado la comunicación a la EP, quienes habrían realizado la intervención hasta en 2 oportunidades, no obstante, estas intervenciones no serían efectivas dado que el problema vuelve a producirse al cabo de 3 o 4 días después de dichas intervenciones.</p> <p>Por otro lado, la empresa ha informado que frente al reporte realizado por la ODS Puno, han desplazado a su personal a la zona para su atención. La ODS Puno estará realizando el seguimiento del problema con los usuarios de la zona hasta su solución.</p>	<p>PENDIENTE</p>

Seguimiento a casos de mayor relevancia (5)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p>Tumbes / Tumbes / Tumbes</p> <p>Tumbes: viviendas se inundan con aguas de desagües tras el atoro de los buzones de alcantarillado. Un gran número de viviendas en la calle Matilde Ávalos entre la manzana 11 y 12 del centro poblado de Andrés Araujo Morán terminaron inundadas con aguas residuales tras registrarse un atoro en los buzones domiciliarios y los de la calle.</p> <p>(Hechicera)</p>	<p>SUNASS a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Tumbes, en coordinación con la Gerencia Operacional de Agua Tumbes y la Oficina de Comunicaciones, coordinó las acciones para abordar el problema. Agua Tumbes intervino en la zona afectada, que se trataba de un tramo dañado, el cual ya ha sido solucionado. Se realizó el cambio de aproximadamente 80 metros lineales de tubería PVC de 8 pulgadas, con una profundidad de 2.3 metros. En la intervención participaron 8 operadores de redes, quienes solucionaron el atoro y dejaron la zona en buen estado.</p> <p>La ODS confirmó la atención.</p>	<p>FINALIZADO</p>
<p>Tumbes / Tumbes / Tumbes</p> <p>Suspensión del servicio de agua potable en las localidades de Tumbes, Corrales y parte de Nuevo Tumbes debido a trabajos de mantenimiento en la Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP) El Milagro. La suspensión se llevará a cabo desde las 06:00 a.m. del día 09/05/2024 hasta las 06:00 a.m. del 10/05/2024.</p> <p>(Redes Sociales)</p>	<p>SUNASS a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Tumbes, en coordinación con la Gerencia Operacional de Agua Tumbes y la Oficina de Comunicaciones, coordinó las acciones relacionadas con la suspensión del servicio de agua potable en las localidades mencionadas. Además, Agua Tumbes informará sobre la finalización de los trabajos de mantenimiento que llevarán a cabo hasta el día 10.05.24.</p>	<p>PENDIENTE</p>

Seguimiento a casos de mayor relevancia (6)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Tumbes / Tumbes / Tumbes Suspensión del servicio de agua potable en las localidades de La Cruz y Zorritos en la zona sur debido a los trabajos de rehabilitación que serán ejecutados por la Comisión de Usuarios del Subsector Hidráulico Margen Izquierda en el canal de derivación que suministra agua cruda a la PTAP Los Cedros. (Redes Sociales)	SUNASS a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Tumbes, en coordinación con la Gerencia Operacional de Agua Tumbes y la Oficina de comunicaciones esta coordinando las acciones de la suspensión del servicio de agua potable en las localidades mencionadas. Adicionalmente, se realizara el monitorio de las programaciones de abastecimiento por camiones durante los días de trabajos de emergencia hasta el día 05.05.24.	PENDIENTE
Huancavelica / Huancavelica / Huancavelica La EP EMAPA HVCA S.A., a través de su red social (Facebook) comunico sobre la rotura de una conexión domiciliar de 1/2" en una tubería de 4" de diámetro, afectando el servicio de agua desde las 3.15 p.m. a las viviendas ubicadas en las siguientes calles: Av. Los Chancas. (Redes Sociales)	SUNASS a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Huancavelica, tomó conocimiento del comunicado de emergencia sobre la rotura de una tubería de conexión domiciliar de 1/2" en una tubería principal de 4" de diámetro, lo que afectó el servicio de agua desde las 15:15 horas a las viviendas ubicadas en las siguientes calles: Av. Los Chancas (desde Jr. Bermúdez hasta la altura del Colegio Ramón Castilla), Jr. Pumacahua, Jr. Francisco Pizarro, Prolog. Francisco de Angulo y Jr. Oropesa. Se realizó el seguimiento hasta el restablecimiento del servicio en las zonas afectadas, a partir de las 16:50 horas, sin que se presentara ninguna queja ni reclamo por parte de los usuarios.	FINALIZADO

Atención por canal de atención del jueves 02 de mayo

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	11	0	0	14	831
Áncash - Chimbote	8	0	0	0	0	0	10	0	18	1176
Áncash – Huaraz	0	1	0	0	0	0	1	0	2	638
Apurímac	0	1	0	0	0	11	0	0	12	576
Arequipa	5	6	0	0	0	0	6	0	17	1959
Ayacucho	1	12	0	1	0	0	0	1	15	764
Cajamarca	2	1	1	0	0	0	0	0	4	569
Cusco	4	5	0	0	0	0	0	1	10	828
Huancavelica	3	2	0	0	0	0	0	0	5	575
Huánuco	0	12	0	0	0	0	0	0	12	768
Ica	0	1	0	0	0	0	0	0	1	611
Junín	0	12	0	0	0	0	3	0	15	1415
La Libertad	2	3	0	1	0	0	0	0	6	1384
Lambayeque	5	4	0	1	0	0	12	2	24	1720
Lima Metropolitana y Callao	50	136	0	3	0	0	0	3	192	22284
Lima provincias	3	9	0	0	0	0	0	0	12	1949
Loreto	5	3	0	0	0	0	0	0	8	572
Madre de Dios	1	11	0	0	0	0	0	0	12	666
Moquegua	1	0	0	0	0	0	0	0	1	598
Pasco	1	2	0	0	0	0	0	0	3	591
Piura	12	23	0	0	0	0	0	14	49	4070
Puno	1	1	0	0	0	0	0	0	2	608
San Martín	7	0	0	0	0	0	0	1	8	881
Tacna	4	6	0	0	0	0	0	0	10	1062
Tumbes	1	2	0	0	0	0	0	0	3	634
Ucayali	1	6	0	0	0	0	0	0	7	565
TOTAL	118	261	1	6	0	22	32	22	462	48294

Atención por tipo de casos del jueves 02 de mayo

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	6	7	0	1	14	831
Áncash - Chimbote	3	12	0	3	18	1176
Áncash – Huaraz	2	0	0	0	2	638
Apurímac	2	10	0	0	12	576
Arequipa	3	8	1	5	17	1959
Ayacucho	8	5	0	2	15	764
Cajamarca	0	3	0	1	4	569
Cusco	4	4	2	0	10	828
Huancavelica	0	3	0	2	5	575
Huánuco	4	8	0	0	12	768
Ica	0	0	0	1	1	611
Junín	11	3	0	1	15	1415
La Libertad	1	2	2	1	6	1384
Lambayeque	5	15	1	3	24	1720
Lima Metropolitana y Callao	54	113	17	8	192	22284
Lima provincias	2	7	0	3	12	1949
Loreto	4	4	0	0	8	572
Madre de Dios	5	6	1	0	12	666
Moquegua	0	1	0	0	1	598
Pasco	2	0	0	1	3	591
Piura	30	14	1	4	49	4070
Puno	1	0	0	1	2	608
San Martín	1	5	0	2	8	881
Tacna	2	5	0	3	10	1062
Tumbes	3	0	0	0	3	634
Ucayali	0	7	0	0	7	565
TOTAL	153	242	25	42	462	48294



Tipo de casos por EPS (1)

N°	PRESTADOR	REGIÓN	02 mayo de 2024				TOTAL	En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.		
1	SEDAPAL	Lima	30	104	17	7	158	14432
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	14	23	1	3	41	4056
3	EPS GRAU S.A.	Piura	40	22	1	6	69	6725
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	5	8	2	5	20	3149
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	2	6	0	3	11	1179
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	3	4	2	3	12	2345
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	15	5	0	1	21	1651
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	1	4	2	0	7	1111
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	10	6	0	2	18	922
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	3	12	0	3	18	1229
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	2	2	0	0	4	627
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	1	2	0	0	3	659
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	0	6	0	2	8	855
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	2	4	0	0	6	572
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	0	1	0	0	1	566
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	0	3	0	1	4	394
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	4	0	0	0	4	705
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	1	0	0	0	1	511
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	2	0	0	0	2	543
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	0	4	0	0	4	549
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	0	0	0	1	1	418
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	1	1	0	0	2	189
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	0	1	0	0	1	405
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	0	1	0	0	1	309
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	4	0	0	0	4	348

Tipo de casos por EPS (2)

N°	PRESTADOR	REGIÓN	02 mayo de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
26	EPS SEMAPACH S.A.	Ica	0	1	0	0	1	242
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	0	1	0	1	2	123
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	1	0	0	0	1	400
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	2	10	0	0	12	421
30	EMAPISCO S.A.	Ica	1	1	0	0	2	204
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	0	0	0	0	0	116
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	0	1	0	0	1	113
	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	16
33	EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.	Junín	2	0	0	0	2	79
34	EPSSMU S.A.	Amazonas	2	0	0	0	2	238
35	EPS MARAÑÓN S.R.L.	Cajamarca	0	1	0	0	1	125
36	EPS SEDAJULIACA S.A.	Puno	0	0	0	0	0	64
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	0	0	0	0	0	208
38	EMSAP CHANKA S.A.	Apurímac	0	0	0	0	0	23
39	EPS SIERRA CENTRAL S.R.L	Junín	1	0	0	0	1	32
40	EPS MOYOBAMBA S.A.	San Martín	0	0	0	0	0	83
41	EPS NOR PUNO S.A.	Puno	0	0	0	1	1	27
42	EMAPAB S.A.	Amazonas	0	7	0	1	8	89
43	EPS EMAQ S.R.L.	Cusco	0	0	0	0	0	10
44	EPS RIOJA S.A.	San Martín	1	0	0	0	1	27
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	1	0	0	0	1	4
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			151	241	25	40	457	47135

Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

N°	DISTRITO	02 mayo de 2024					En lo que va de 2024
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	0	7	0	0	7	1241
2	Comas	4	5	3	0	12	1260
3	San Juan De Lurigancho	1	24	1	3	29	2065
4	Villa El Salvador	2	4	0	0	6	489
5	Independencia	1	5	2	0	8	442
6	Callao	2	4	3	0	9	952
7	Puente Piedra	1	4	2	0	7	678
8	Ate	1	7	0	0	8	564
9	Ventanilla	0	0	0	0	0	478
10	Santiago De Surco	1	3	1	0	5	323
11	Lima	1	1	0	1	3	545
12	Carabayllo	0	4	2	0	6	739
13	Los Olivos	0	6	1	0	7	540
14	La Victoria	0	1	0	0	1	184
15	Villa María Del Triunfo	0	4	1	1	6	429
16	La Molina	1	2	0	0	3	184
17	Santa Anita	1	0	0	0	1	164
18	Ancón	0	1	0	0	1	64
19	Bellavista	0	2	0	0	2	141
20	Lurín	1	0	0	0	1	76
21	Breña	1	1	0	0	2	144
22	Rímac	3	3	1	0	7	454
23	Chorrillos	0	0	0	1	1	243
24	San Bartolo	0	0	0	0	0	16
25	Otros	9	16	0	1	26	1960
TOTAL		30	104	17	7	158	14432

Tipo de casos fuera del ámbito de EP

en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano

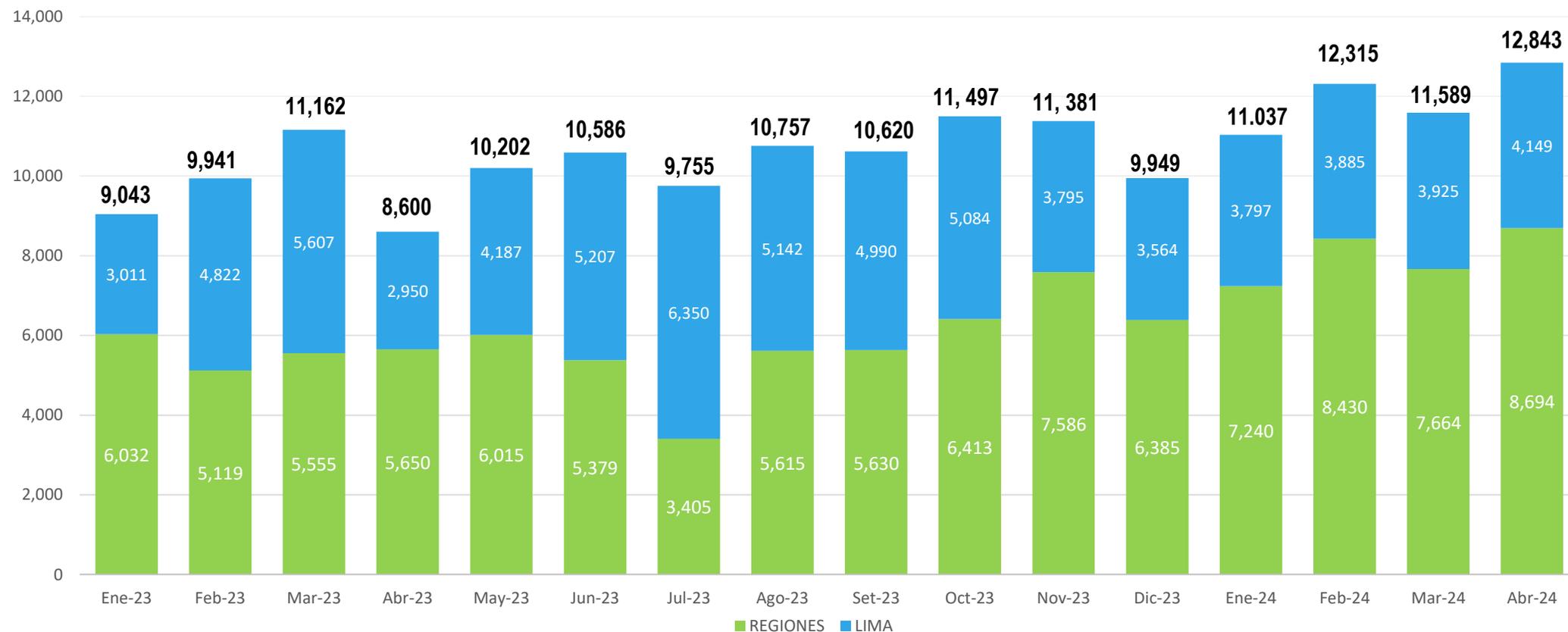


02 mayo del 2024

N°	PRESTADOR	OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	Total	En lo que va de 2024
1	ZONAS RURALES	0	1	0	1	2	917
2	PEQUEÑAS CIUDADES	0	0	0	1	1	173
3	OTRO ÁMBITO URBANO	2	0	0	0	2	69
TOTAL		2	1	0	2	5	1159

Evolución mensual de atenciones 2023 -2024

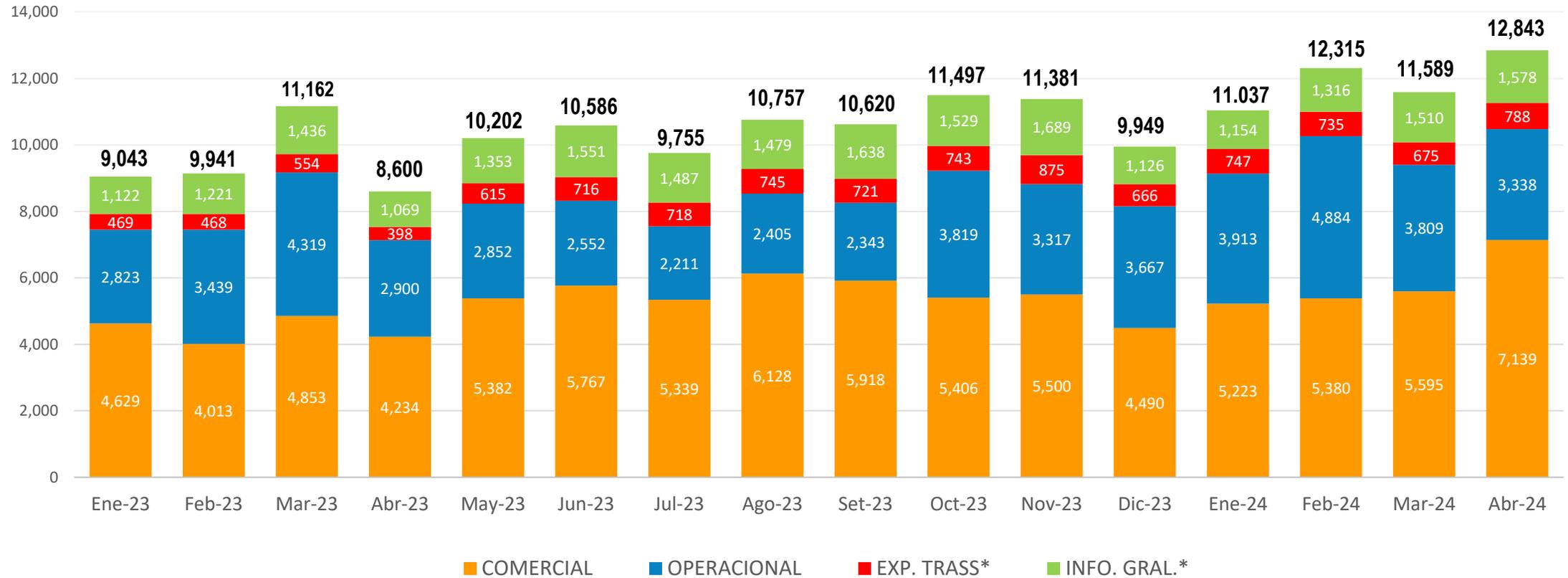
LIMA | REGIONES 2023 - 2024



En abril 2024 se evidencia un crecimiento del **49%**, en relación a abril 2023. En el acumulado del periodo enero - abril 2024 se registró un crecimiento del **23%** en comparación al 2023.

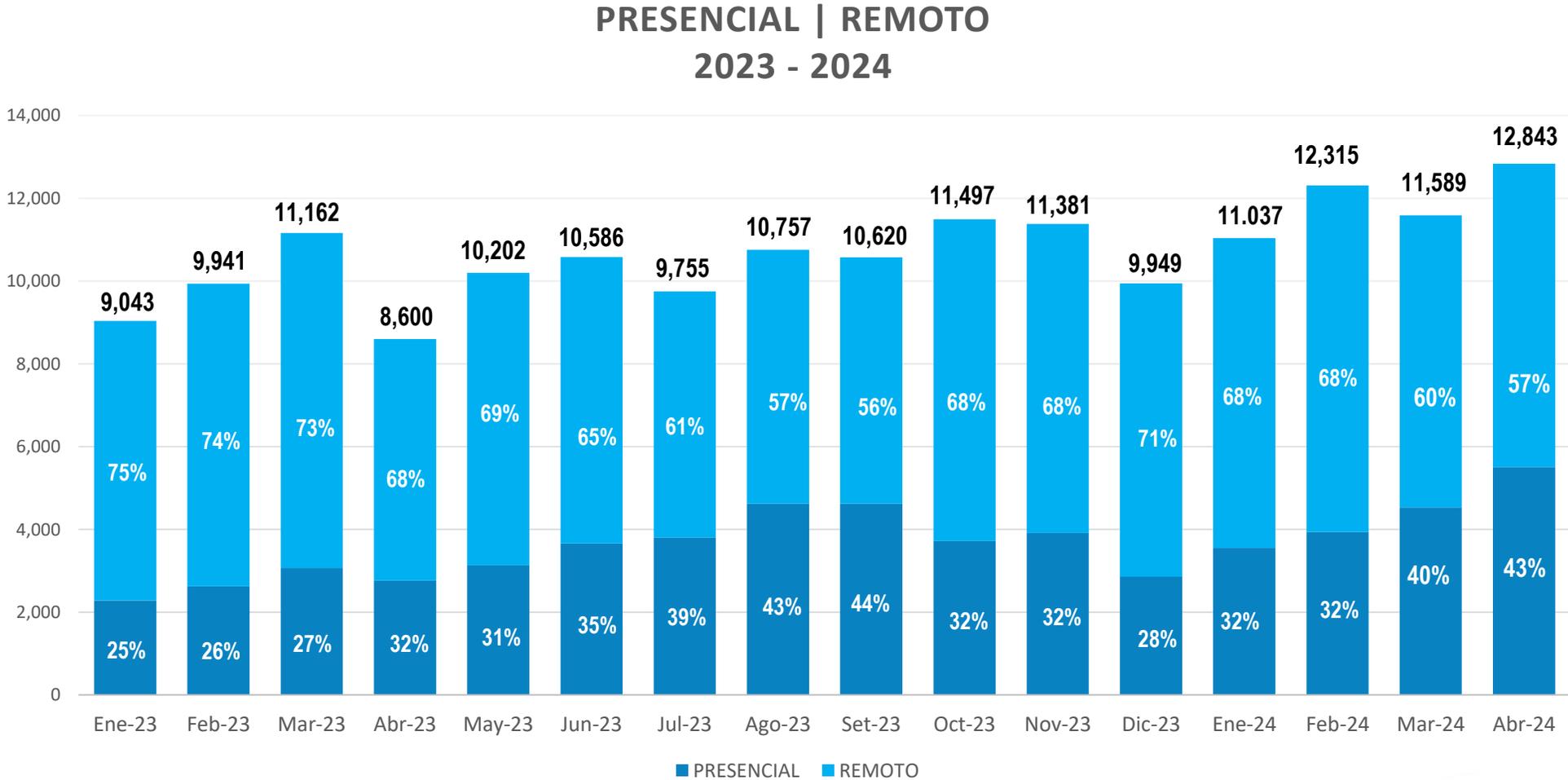
Evolución mensual por tipos de casos 2023 - 2024

TIPO DE CASOS 2023-2024

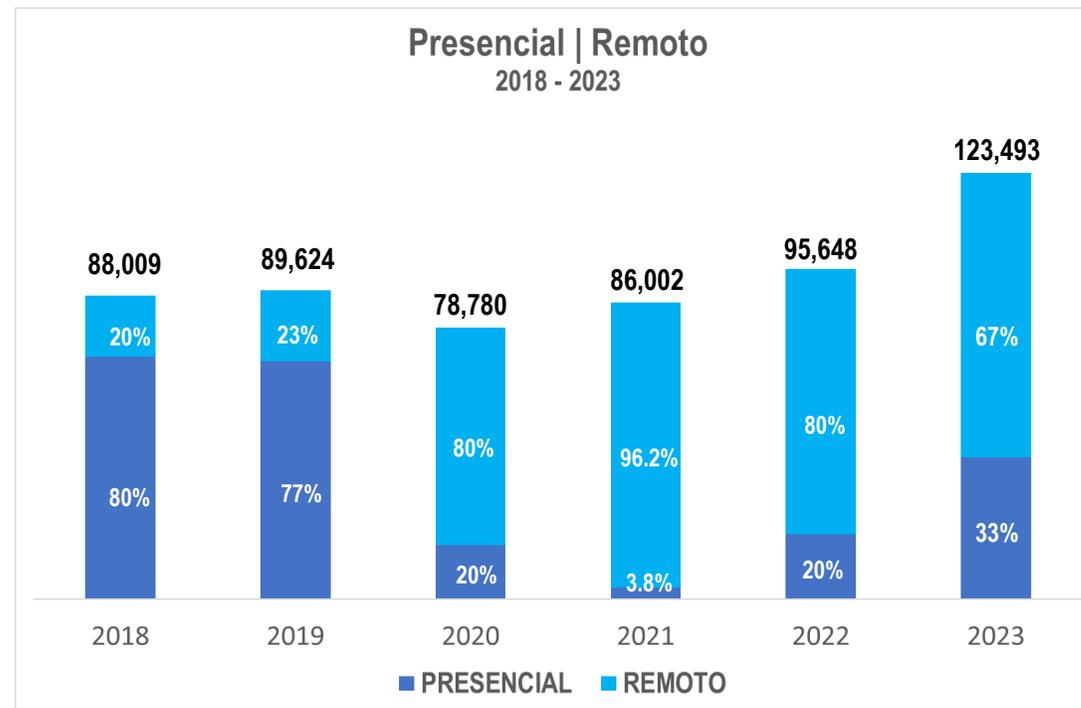
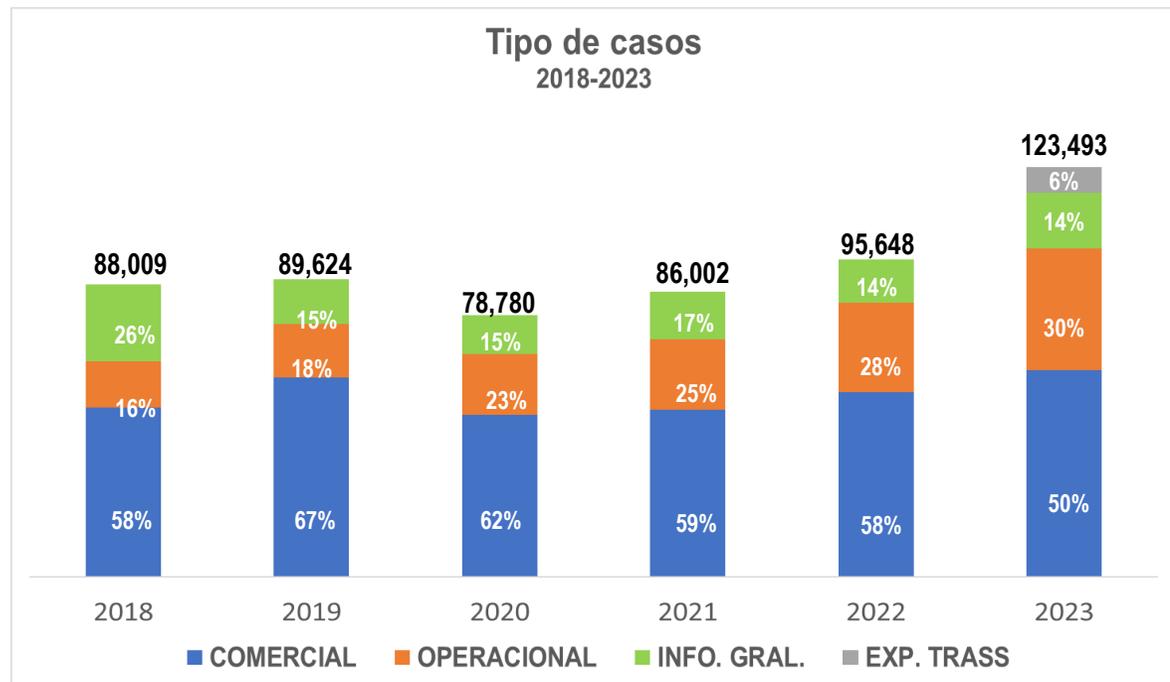


* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".

Evolución mensual por modalidad de atención 2023 - 2024



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

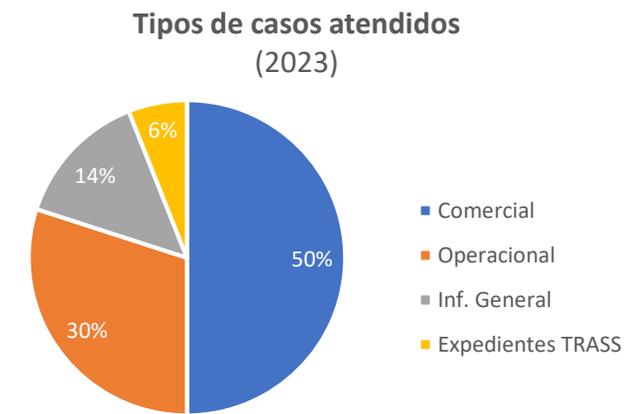


Resultados 2023

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



ituro