

Dirección de Usuarios

Reporte diario de atención a usuarios al 07 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 martes 07 de mayo: 567

Oficinas de Sunass	
Lima Metropolitana y Callao	172
Piura	92
Arequipa	37
Lambayeque	34
Áncash - Chimbote	21
Moquegua	20
Madre de Dios	15
Junín	15
Cusco	14
Tumbes	14
La Libertad	14
Amazonas	12
Lima provincias	12
Ayacucho	12
Tacna	11
Huánuco	10
Apurímac	9
Cajamarca	9
San Martín	8
Huancavelica	8
Pasco	7
Ucayali	6
Loreto	5
Puno	4
Ica	3
Áncash – Huaraz	3
TOTAL	567

Por canal		
Presencial		152
Telefónico		285
WhatsApp		8
Correo electrónico		9
Mesa de partes		2
Campaña de orientación		16
Campaña en prestador		94
Redes sociales		1
TOTAL		567

Por tipo de casos		
Comercial		343
Operacional		129
Otros		66
Expedientes TRASS		29
TOTAL		567

En lo que va del 2024...
50005 orientaciones

Casos operacionales más frecuentes del martes 07 de mayo

OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	49	38%
Problemas con alcantarillado	30	23%
Aniego por rotura de tubería de agua	10	8%
Falta de agua en conexión domiciliaria	9	7%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	4	3%
Otros	27	21%
TOTAL	129	100%

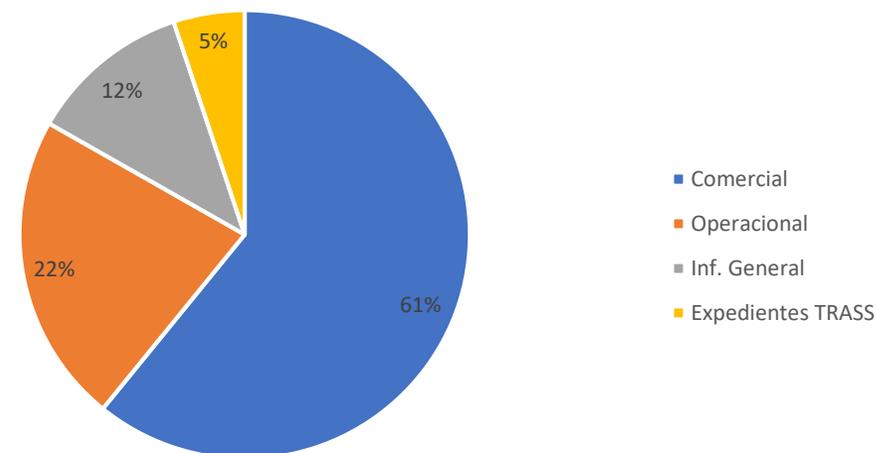


En lo que va de 2024...
16606 casos operacionales

Casos comerciales más frecuentes del martes 07 de mayo

COMERCIALES	N°	%
Consumo elevado	132	38%
Procedimiento de reclamos	74	21%
Facturación excesiva	34	10%
Problemas con la facturación	18	5%
Desacuerdo con resolución del TRASS	17	5%
Facturación indebida	16	5%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	12	3%
Problemas con el acceso al servicio	9	3%
Pedido de medidor	9	3%
Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP)	7	2%
Falta de agua en conexión domiciliaria	6	2%
Información sobre tarifas de agua	6	2%
Información sobre Valores máximos admisibles	2	1%
Fraccionamiento D.U. 036-2020	1	0%
TOTAL	343	100%

Tipos de casos atendidos
07 mayo 2024



En lo que va de 2024...

24561 casos comerciales

Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p>Lima / Lima / San Juan de Lurigancho</p> <p>Sedapal: La Mafia del Agua. Informe de Cuarto Poder donde se denuncia que hay una mafia en el tráfico de agua en la zona de Jicamarca por parte de Sedapal. Se menciona que el agua que debe brindarse con una baja tarifa social se vende al mejor postor.</p> <p>(Cuarto Poder)</p>	<p>Continuando con las acciones realizadas por SUNASS a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) San Juan de Lurigancho, se realizó una microaudiencia sobre la distribución de camiones cisterna en el distrito de San Antonio- Huarochirí, con la participación del Jefe del Equipo Operativo del Centro de Servicio de Sedapal de SJL, Hugo Pajuelo, y el gerente general de la Municipalidad antes mencionada, Saúl Peralta Landa. El prestador expuso las formas de distribución por camiones cisterna (gratuita y para la venta a comercios); así como respondió las consultas realizadas por el Lic. Peralta.</p> <p>Por otro lado, el Municipio detalló que cuenta con personal encargado que corrobora que la distribución por camiones cisterna a la población beneficiaria se brinda de forma gratuita; ya que realizan visitas inopinadas a los sectores de su ámbito. La OAU exhortó a ambas instituciones a trabajar de forma continua, a fin de tener una mejor coordinación en favor de la población de San Antonio – Jicamarca.</p> <p>Finalmente, los representantes de la Municipalidad de San Antonio y Sedapal SJL participantes agradecieron la labor de SUNASS.</p>	<p>FINALIZADO</p>

Seguimiento a casos de mayor relevancia (2)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p>Loreto / Maynas / Iquitos</p> <p>Vecinos del asentamiento humano Simón Bolívar, en Maynas, reportaron un aniego de aguas servidas que afecta a la población.</p> <p>(Radio Exitosa)</p>	<p>SUNASS a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Loreto, solicitó información al Departamento de Redes y Alcantarillado de la EPS SEDALORETO, quienes informaron que la empresa prestadora no cuenta con infraestructura de alcantarillado en la zona. Mencionaron que la Municipalidad Provincial de Maynas ejecutó una obra que presenta problemas técnicos que incluso han generado problemas de continuidad y baja presión en el servicio de agua potable. Para mejorar la continuidad y presión del agua en la zona, se requiere que la Municipalidad intervenga para corregir las deficiencias técnicas incurridas por la empresa contratista encargada de ejecutar la obra.</p>	<p>FINALIZADO</p>

Atención por canal de atención del martes 07 de mayo

OFICINA SUNASS									TOTAL	En lo que va de 2024
	Presencial	Telefónico	Redes Sociales	Correo elect.	Mesa partes	Campaña	Prestador	WhatsApp		
Amazonas	1	10	1	0	0	0	0	0	12	866
Áncash - Chimbote	12	0	0	0	0	0	9	0	21	1236
Áncash – Huaraz	2	1	0	0	0	0	0	0	3	650
Apurímac	0	1	0	0	0	6	2	0	9	597
Arequipa	9	1	0	1	0	0	26	0	37	2078
Ayacucho	2	4	0	0	0	0	6	0	12	802
Cajamarca	7	2	0	0	0	0	0	0	9	589
Cusco	12	1	0	1	0	0	0	0	14	851
Huancavelica	3	5	0	0	0	0	0	0	8	595
Huánuco	0	10	0	0	0	0	0	0	10	793
Ica	0	3	0	0	0	0	0	0	3	628
Junín	0	15	0	0	0	0	0	0	15	1464
La Libertad	6	8	0	0	0	0	0	0	14	1409
Lambayeque	10	12	0	0	0	0	10	2	34	1818
Lima Metropolitana y Callao	35	126	0	7	0	0	0	4	172	22930
Lima provincias	3	9	0	0	0	0	0	0	12	1991
Loreto	4	1	0	0	0	0	0	0	5	594
Madre de Dios	2	10	0	0	0	0	2	1	15	697
Moquegua	9	3	0	0	0	8	0	0	20	622
Pasco	4	3	0	0	0	0	0	0	7	606
Piura	13	40	0	0	0	2	36	1	92	4321
Puno	2	2	0	0	0	0	0	0	4	626
San Martín	8	0	0	0	0	0	0	0	8	911
Tacna	3	6	0	0	2	0	0	0	11	1090
Tumbes	3	8	0	0	0	0	3	0	14	657
Ucayali	2	4	0	0	0	0	0	0	6	584
TOTAL	152	285	1	9	2	16	94	8	567	50005

Atención por tipo de casos del martes 07 de mayo

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	6	2	0	4	12	866
Áncash - Chimbote	0	20	0	1	21	1236
Áncash – Huaraz	1	2	0	0	3	650
Apurímac	7	1	0	1	9	597
Arequipa	0	21	1	15	37	2078
Ayacucho	2	9	0	1	12	802
Cajamarca	0	5	3	1	9	589
Cusco	1	11	2	0	14	851
Huancavelica	4	0	2	2	8	595
Huánuco	2	7	0	1	10	793
Ica	1	0	0	2	3	628
Junín	10	4	0	1	15	1464
La Libertad	4	7	3	0	14	1409
Lambayeque	4	27	1	2	34	1818
Lima Metropolitana y Callao	39	115	15	3	172	22930
Lima provincias	0	8	0	4	12	1991
Loreto	1	4	0	0	5	594
Madre de Dios	5	9	1	0	15	697
Moquegua	4	16	0	0	20	622
Pasco	1	3	0	3	7	606
Piura	23	51	0	18	92	4321
Puno	1	3	0	0	4	626
San Martín	0	7	0	1	8	911
Tacna	1	5	1	4	11	1090
Tumbes	9	4	0	1	14	657
Ucayali	1	4	0	1	6	584
TOTAL	129	343	29	66	567	50005



Tipo de casos por EPS (1)

N°	PRESTADOR	REGIÓN	07 mayo de 2024				TOTAL	En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.		
1	SEDAPAL	Lima	27	74	15	4	120	14860
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	9	66	3	7	85	4255
3	EPS GRAU S.A.	Piura	35	22	3	3	63	7057
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	2	38	3	12	55	3275
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	1	7	0	4	12	1207
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	2	5	2	2	11	2382
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	21	10	0	1	32	1731
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	1	4	1	0	6	1141
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	7	5	1	3	16	963
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	0	11	0	3	14	1290
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	1	8	0	1	10	646
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	0	5	0	0	5	675
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	0	12	0	2	14	885
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	3	5	0	0	8	593
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	0	3	0	0	3	575
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	0	2	1	2	5	407
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	4	0	0	4	8	729
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	2	4	0	2	8	524
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	0	3	0	0	3	552
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	4	3	0	0	7	567
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	2	0	0	7	9	430
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	7	0	0	0	7	208
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	0	3	1	0	4	424
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	0	0	0	0	0	318
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	2	2	0	0	4	372

Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	07 mayo 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	242
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	0	0	0	0	0	125
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	1	0	0	0	1	404
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	1	6	0	0	7	433
30	EMAPISCO S.A.	Ica	0	0	0	0	0	205
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	0	0	0	0	0	119
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	0	0	0	0	0	113
	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	15
33	EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.	Junín	0	0	0	0	0	79
34	EPSSMU S.A.	Amazonas	2	0	0	1	3	241
35	EPS MARAÑÓN S.R.L.	Cajamarca	1	0	0	0	1	128
36	EPS SEDA JULIACA S.A.	Puno	0	4	0	0	4	69
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	0	0	0	0	0	209
38	EMSAP CHANKA S.A.	Apurímac	0	0	0	0	0	25
39	EPS SIERRA CENTRAL S.R.L.	Junín	0	0	0	0	0	32
40	EPS MOYOBAMBA S.A.	San Martín	0	1	0	0	1	84
41	EPS NOR PUNO S.A.	Puno	0	0	0	0	0	27
42	EMAPAB S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	90
43	EPS EMAQ S.R.L.	Cusco	0	0	0	0	0	11
44	EPS RIOJA S.A.	San Martín	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0	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			129	340	32	60	561	48806

Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

N°	DISTRITO	07 mayo de 2024					En lo que va de 2024
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	3	1	0	0	4	1279
2	Comas	0	1	1	1	3	1286
3	San Juan De Lurigancho	0	1	0	0	1	2117
4	Villa El Salvador	1	1	0	0	2	499
5	Independencia	1	3	1	1	6	457
6	Callao	3	1	0	1	5	984
7	Puente Piedra	1	1	0	0	2	694
8	Ate	1	1	0	0	2	578
9	Ventanilla	0	1	0	0	1	485
10	Santiago De Surco	2	1	0	0	3	330
11	Lima	3	1	0	0	4	554
12	Carabayllo	1	1	0	0	2	753
13	Los Olivos	2	1	0	0	3	554
14	La Victoria	0	1	0	0	1	189
15	Villa María Del Triunfo	0	4	0	0	4	438
16	La Molina	0	3	1	0	4	189
17	Santa Anita	1	1	0	0	2	170
18	Ancón	0	0	0	0	0	68
19	Bellavista	3	1	0	0	4	147
20	Lurín	0	1	0	0	1	77
21	Breña	0	1	0	0	1	146
22	Rímac	0	1	0	0	1	467
23	Chorrillos	1	1	0	0	2	251
24	San Bartolo	0	1	0	0	1	17
25	Otros	4	44	12	1	61	2041
TOTAL		27	74	15	4	120	14860

Tipo de casos fuera del ámbito de EP

en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano

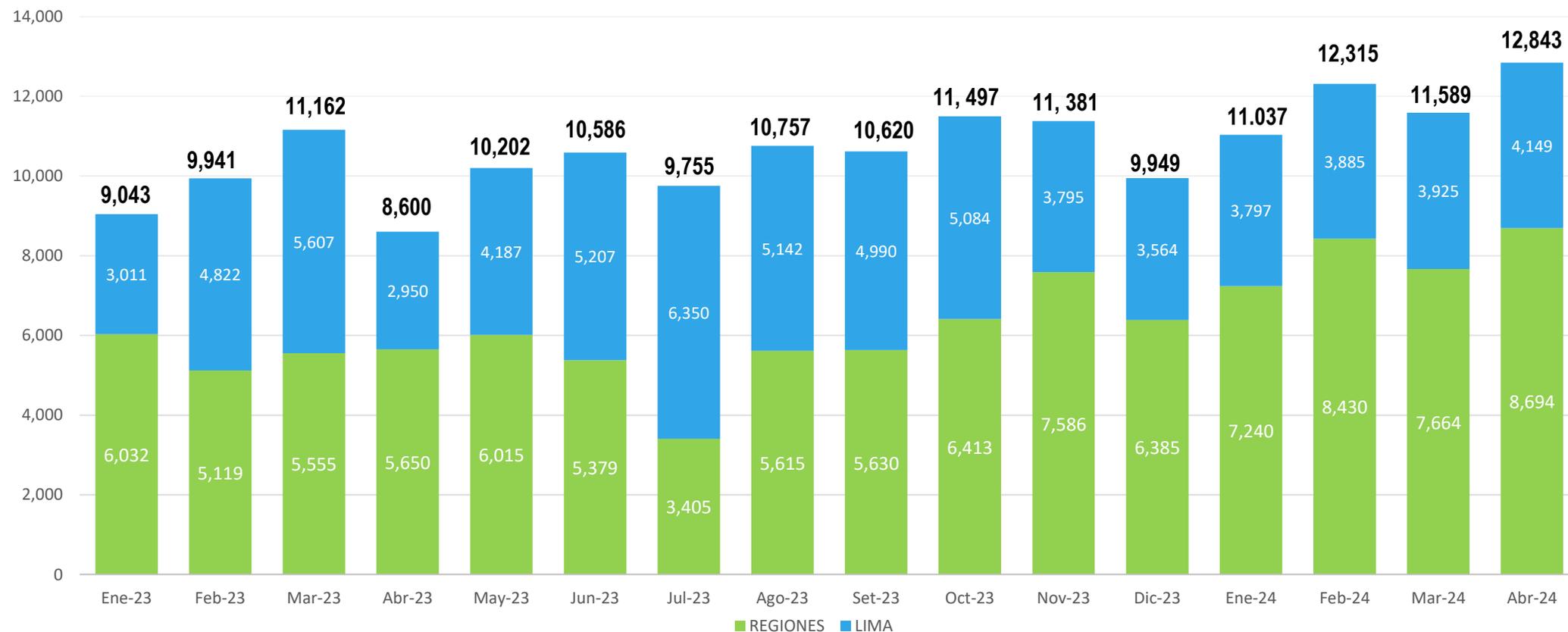


07 mayo del 2024

N°	PRESTADOR	OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	Total	En lo que va de 2024
1	ZONAS RURALES	3	8	0	4	15	936
2	PEQUEÑAS CIUDADES	0	0	0	0	0	176
3	OTRO ÁMBITO URBANO	0	0	0	0	0	70
TOTAL		3	8	0	4	15	1197

Evolución mensual de atenciones 2023 -2024

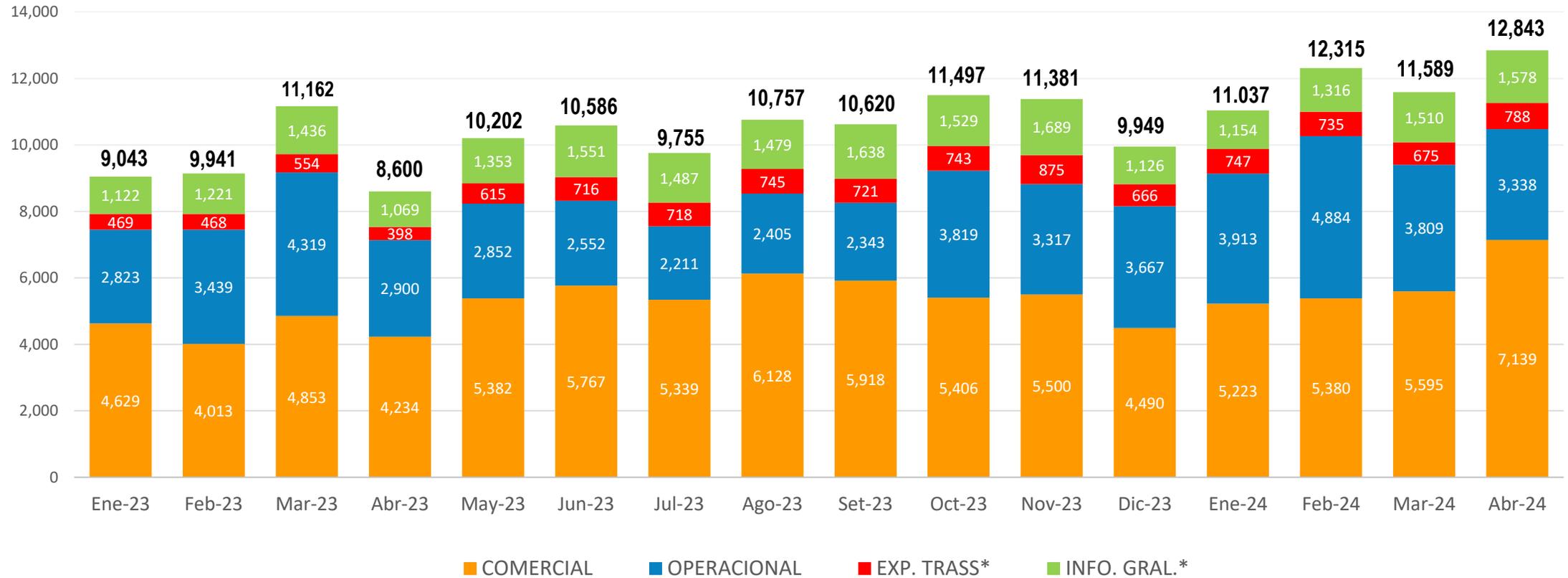
LIMA | REGIONES 2023 - 2024



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.

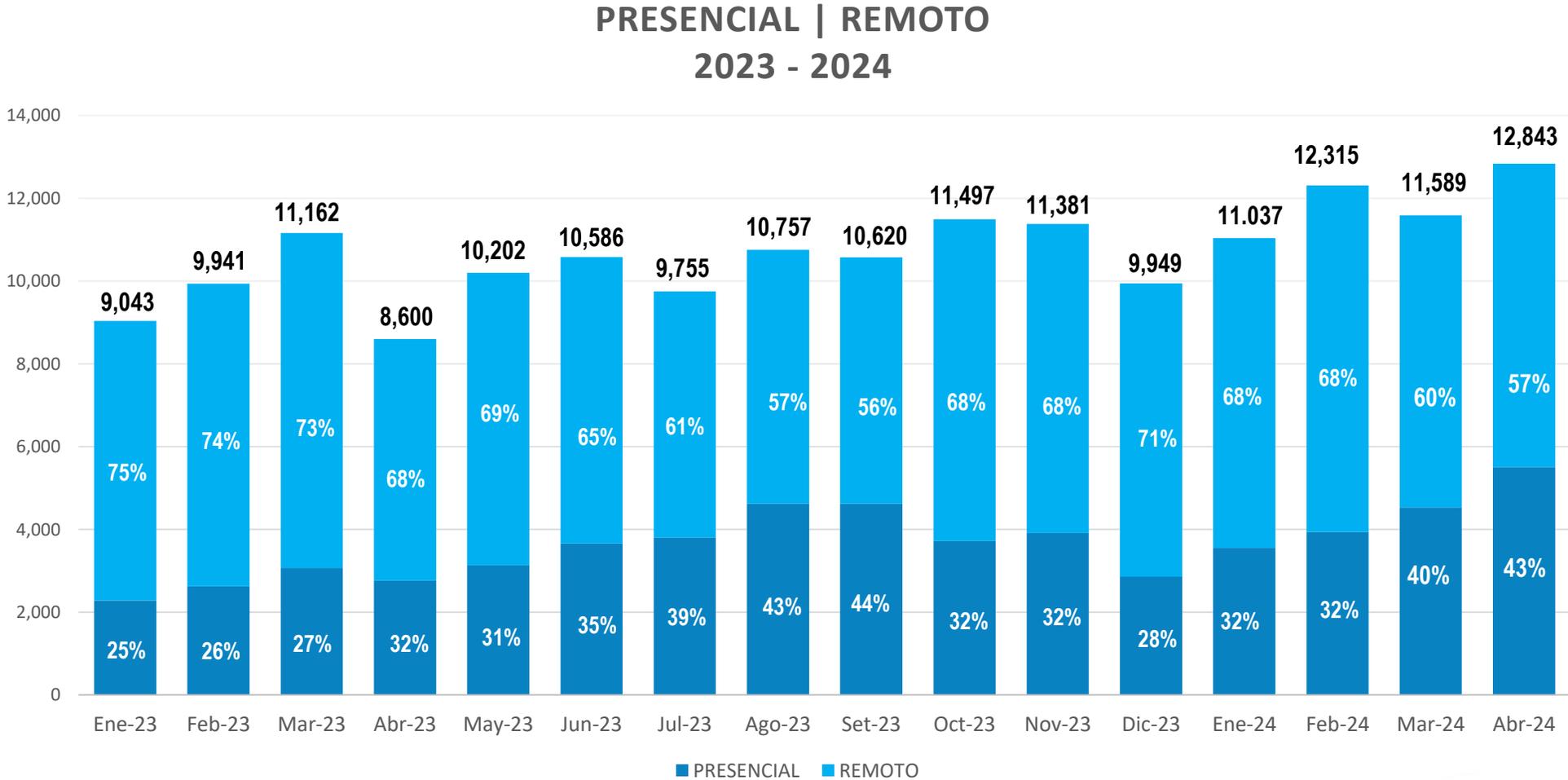
Evolución mensual por tipos de casos 2023 - 2024

TIPO DE CASOS 2023-2024

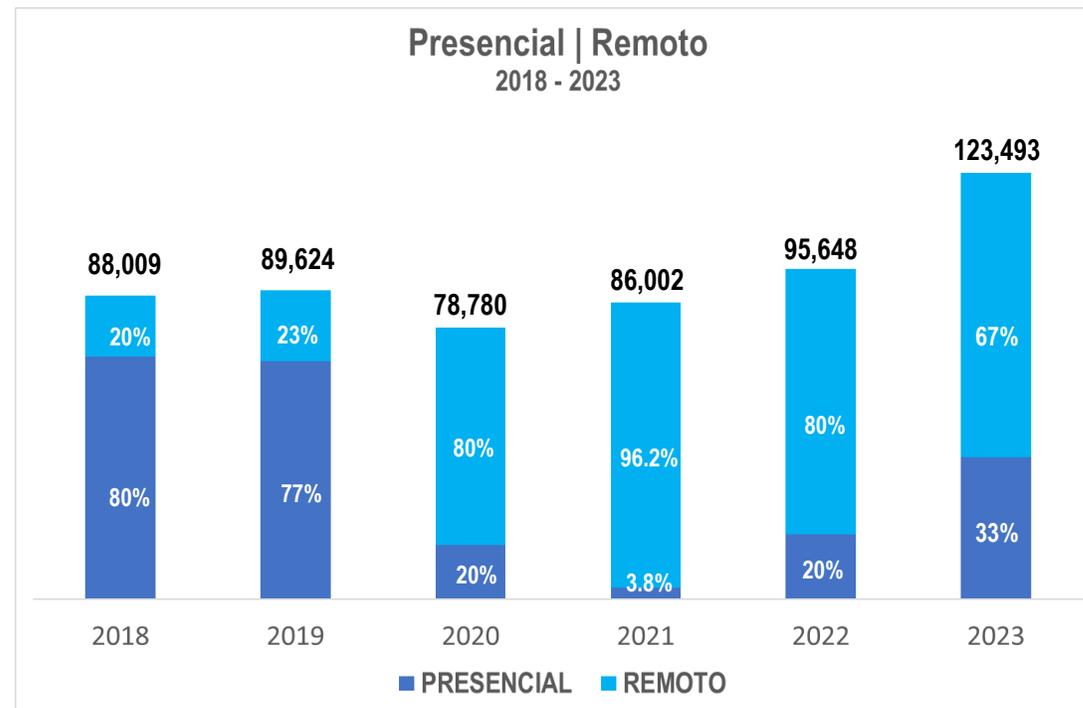
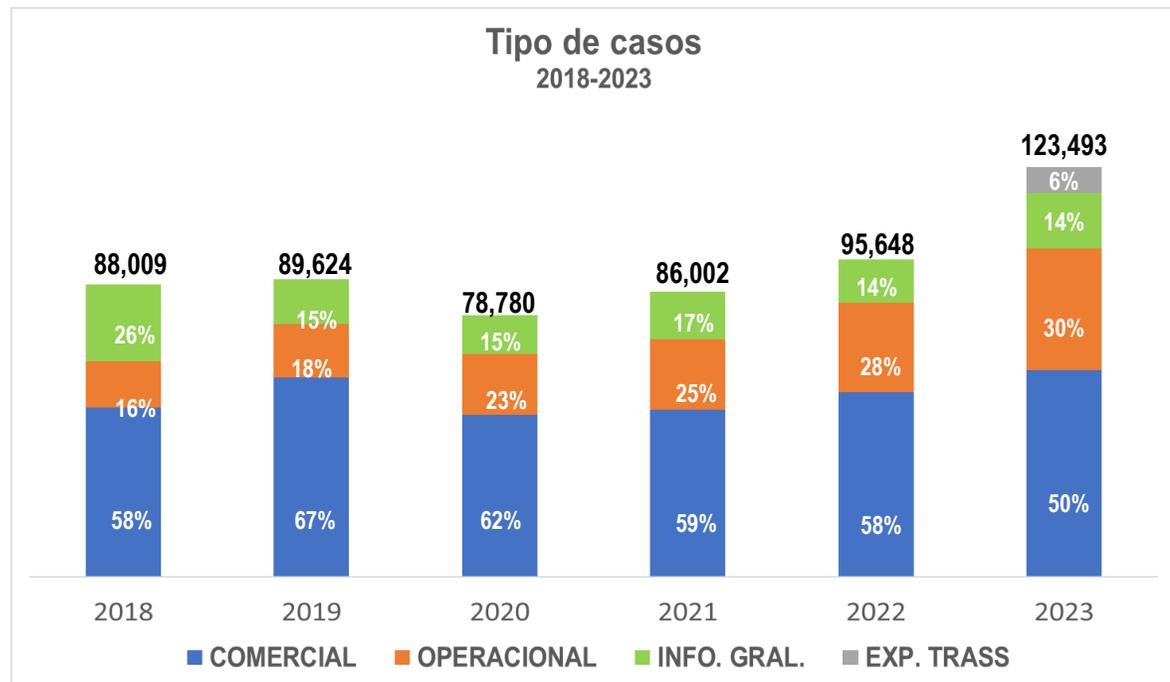


* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".

Evolución mensual por modalidad de atención 2023 - 2024



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

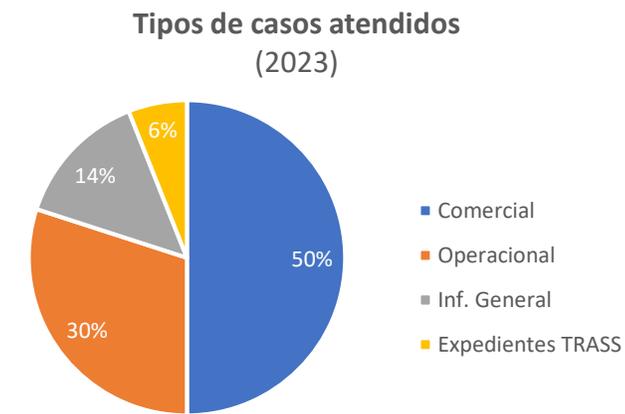


Resultados 2023

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

Conoce nuestras
nuevas líneas
directas regionales:



FONO SUNASS
(01) 614 31 80 | (01) 614 31 81

LÍNEA GRATUITA
0800 00 121 (línea fija)

contactos@sunass.gob.pe

