

Dirección de Usuarios

Reporte diario de atención a usuarios al 14 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 14 de mayo: 695

Oficinas de Sunass	
Lima Metropolitana y Callao	193
Arequipa	131
Piura	83
Lambayeque	49
Lima provincias	39
Tumbes	21
La Libertad	21
Huánuco	19
Tacna	17
Junín	15
Huancavelica	15
Apurímac	15
Ayacucho	12
Amazonas	8
San Martín	7
Madre de Dios	7
Pasco	6
Cajamarca	6
Ica	5
Cusco	5
Puno	5
Áncash - Chimbote	5
Loreto	5
Áncash – Huaraz	4
Ucayali	1
Moquegua	1
 TOTAL	695

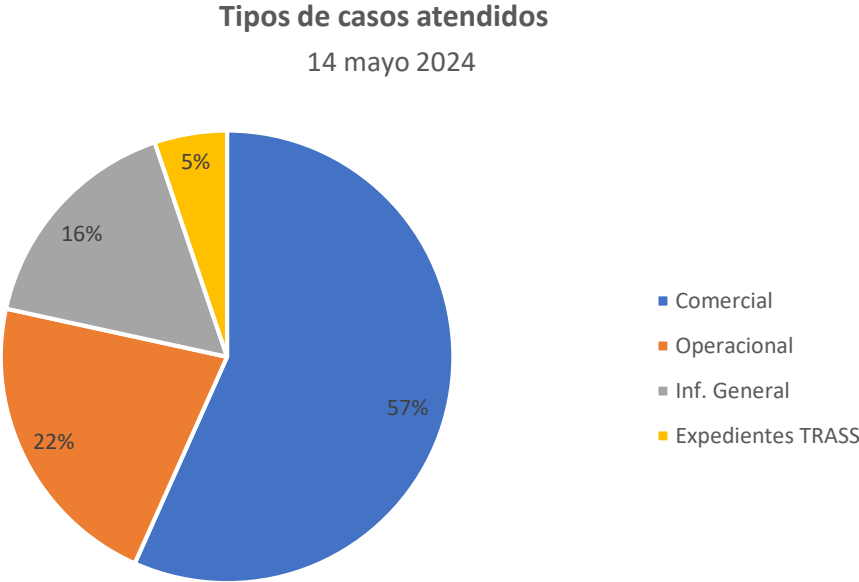
Por canal		
Presencial		109
Telefónico		297
WhatsApp		7
Correo electrónico		4
Mesa de partes		2
Campaña de orientación		89
Campaña en prestador		186
Redes sociales		1
 TOTAL		695

Por tipo de casos		
Comercial		394
Operacional		151
Otros		114
Expedientes TRASS		36
 TOTAL		695

En lo que va del 2024...
52755 orientaciones

Casos operacionales más frecuentes del martes 14 de mayo

OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	51	34%
Problemas con alcantarillado	27	18%
Falta de agua en conexión domiciliaria	24	16%
Aniego por rotura de tubería de agua	14	9%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	11	7%
Otros	24	16%
TOTAL	151	100%



En lo que va de 2024...
17339 casos operacionales

Casos comerciales más frecuentes del martes 14 de mayo

COMERCIALES	N°	%
Consumo elevado	115	29%
Procedimiento de reclamos	89	23%
Problemas con la facturación	50	13%
Facturación excesiva	32	8%
Falta de agua en la zona	29	7%
Problemas con el acceso al servicio	27	7%
Facturación indebida	16	4%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	14	4%
Pedido de medidor	11	3%
Información sobre tarifas de agua	6	2%
Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP)	2	1%
Información sobre Valores máximos admisibles	2	1%
Obras inconclusas	1	0%
TOTAL	394	100%



En lo que va de 2024...
26099 casos comerciales

Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Lima / Cañete / San Vicente de Cañete Corte de servicio en el distrito de San Vicente, por corte imprevisto del servicio de energía eléctrica. (Redes Sociales)	SUNASS, a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) Cañete, tomó conocimiento mediante las redes sociales de Emapa Cañete sobre la restricción del servicio en el distrito de San Vicente a las 22:30 horas, debido a un corte imprevisto del servicio de energía eléctrica que paralizó los pozos 1 y 2. Asimismo, la OAU se comunicó con el personal de operaciones de la EPS, Carlos Cubillas, quien indicó que el servicio ya había sido restablecido a las 14:00 horas. Finalmente, el personal de la OAU realizó el monitoreo mediante llamadas telefónicas, y los usuarios de la zona confirmaron el restablecimiento del servicio de manera progresiva.	FINALIZADO
Lima / Lima / Comas Comas: Sedapal “acaba de inventar una nueva forma robo”. Sedapal “acaba de inventar una nueva forma robo” refiere usuaria de Comas, quien recibió un recibo de más de 40 mil soles, cuando su record histórico es de 90 soles mensuales. (Redes Sociales)	Continuando con las acciones de monitoreo del caso reportado 13.05.24, SUNASS, a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) Comas, se comunicó con el jefe del Equipo Comercial Comas, Jorge Zavala, quién señala que todavía siguen evaluando el caso de la Sra. Jessica Goicochea Nerida, tratarán de brindar un solución lo antes posible. Asimismo, la OAU se ha comunicado con la Sra. Goicochea para informar las coordinaciones realizadas.	PENDIENTE

Seguimiento a casos de mayor relevancia (2)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Lima / Barranca / Barranca Restricción del servicio de agua potable, del lunes 13 al jueves 16 de mayo, por trabajos de mantenimiento de la infraestructura hidráulica I Etapa - 2024, programado por la Junta de Usuarios del Valle Pativilca. (Redes Sociales)	Continuando con las acciones de monitoreo del caso reportado el 09.05.24, SUNASS, a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) Huacho, realizó un monitoreo en campo en coordinación con el equipo de la Dirección de Fiscalización. Se visitaron los establecimientos de salud como el Hospital Barranca Cajatambo SBS, el Centro de Salud Buena Vista, el Centro de Salud Lauriama y ESSALUD Barranca Pedro Reyes Barboza, monitoreando el abastecimiento de agua potable. Posteriormente, se llevó a cabo una campaña puerta a puerta con los usuarios de las zonas afectadas, como los centros poblados de Supe y Puerto. Asimismo, se monitoreó el abastecimiento mediante camión cisterna en los lugares afectados. La OAU Huacho continuará con el monitoreo del caso.	PENDIENTE

Seguimiento a casos de mayor relevancia (3)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Junín / Chanchamayo / San Ramón Junín. Dirigente denunció problemas con abastecimiento de EP Selva Central, pues tienen dos meses sin agua pero les llegan recibos de mas de S/30. (Latina)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Junín, tomó conocimiento hace una semana y viene realizando las indagaciones respecto a la problemática de falta de agua en San Ramón. Se identificó un problema de obstrucción en diversos puntos de las redes principales y secundarias en la zona céntrica de San Ramón (se encontraron pedazos de madera y botellas). Asimismo, se identificó que la línea de aducción en el tramo desde el puente Huacará hasta el reservorio INA 18 (línea antigua con más de 50 años de antigüedad) presenta en diferentes puntos fisuras y fugas de agua, por lo que no se puede transportar a través de la red el caudal necesario para llenar el reservorio y abastecer a la población con una presión y continuidad normal. Dicho tramo se encuentra dentro del proyecto de mejoramiento del sistema de agua potable y alcantarillado a cargo del GORE Junín, el cual se viene ejecutando desde el 2010 aproximadamente y que a la fecha no ha sido concluido. La ODS orientó a la EP SELVA CENTRAL a convocar a una reunión de emergencia al GORE Junín y al Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS), la cual se desarrollará el 14.05.24 en las instalaciones de la EP con la finalidad de dar solución al problema suscitado. Asimismo, la ODS Junín, a través del área de fiscalización, iniciará a partir del día de hoy una acción de fiscalización a fin de evaluar el cumplimiento normativo por parte de la empresa de agua.	PENDIENTE

Seguimiento a casos de mayor relevancia (4)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Lambayeque / Chiclayo / José Leonardo Ortiz Colapso de desagüe afectó a tres colegios en Chiclayo. El colapso de desagüe en el pueblo joven Villa Hermosa, en el distrito de José Leonardo Ortiz, afectó a tres colegios de la zona que suspendieron las labores escolares debido a los olores nauseabundos. (Exitosa)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Lambayeque, al tomar conocimiento del aniego de alcantarillado por atoro en la Av. Villa Hermosa, donde se ubican los colegios Ángelus, Villa Kids y Buonarroti del distrito de José Leonardo Ortiz, informó al Subgerente de Mantenimiento de Redes, Yosber López, de la EP EPSEL, manifestando que el desatoro fue ejecutado el 11.05.24, quedando aguas servidas, lo cual fue corroborado in situ el 13.05.24 por la ODS. Se coordinó la succión de las aguas residuales para hoy. Asimismo, se consultó presencialmente a la Lic. Lelis Marrero Lingán, del colegio Buonarroti, quien informó que el 13.05.24 tuvieron clases con normalidad. Sin embargo, al comunicarnos por teléfono con la Directora del colegio Ángelus, nos informó que hoy no hubo clases debido a los atoros, pero al darse solución, el 14.05.24 reiniciarán las clases, sin perjuicio de la succión de aguas residuales por la EPSEL S.A.	FINALIZADO

Atención por canal de atención del martes 14 de mayo

OFICINA SUNASS	 Presencial	 Telefónico	 Redes Sociales	 Correo elect.	 Mesa partes	 Campaña	 Prestador	 WhatsApp	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	0	8	0	0	0	0	0	0	8	904
Áncash - Chimbote	4	1	0	0	0	0	0	0	5	1268
Áncash – Huaraz	1	3	0	0	0	0	0	0	4	672
Apurímac	1	0	0	0	0	14	0	0	15	659
Arequipa	4	6	0	0	0	47	74	0	131	2252
Ayacucho	1	10	1	0	0	0	0	0	12	843
Cajamarca	0	4	0	2	0	0	0	0	6	611
Cusco	5	0	0	0	0	0	0	0	5	913
Huancavelica	0	3	0	0	0	3	9	0	15	636
Huánuco	0	15	0	0	0	0	4	0	19	861
Ica	0	5	0	0	0	0	0	0	5	662
Junín	0	7	0	0	0	0	8	0	15	1544
La Libertad	4	7	0	0	0	0	10	0	21	1473
Lambayeque	8	26	0	0	0	0	13	2	49	2018
Lima Metropolitana y Callao	50	135	0	2	2	0	0	4	193	23941
Lima provincias	2	3	0	0	0	24	10	0	39	2130
Loreto	3	2	0	0	0	0	0	0	5	618
Madre de Dios	1	6	0	0	0	0	0	0	7	745
Moquegua	1	0	0	0	0	0	0	0	1	646
Pasco	1	5	0	0	0	0	0	0	6	630
Piura	7	37	0	0	0	0	38	1	83	4674
Puno	1	3	0	0	0	1	0	0	5	649
San Martín	7	0	0	0	0	0	0	0	7	948
Tacna	4	9	0	0	0	0	4	0	17	1147
Tumbes	3	2	0	0	0	0	16	0	21	710
Ucayali	1	0	0	0	0	0	0	0	1	601
TOTAL	109	297	1	4	2	89	186	7	695	52755

Atención por tipo de casos del martes 14 de mayo

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	0	6	0	2	8	904
Áncash - Chimbote	0	2	1	2	5	1268
Áncash – Huaraz	0	4	0	0	4	672
Apurímac	1	0	0	14	15	659
Arequipa	5	98	5	23	131	2252
Ayacucho	8	1	0	3	12	843
Cajamarca	1	4	0	1	6	611
Cusco	1	3	1	0	5	913
Huancavelica	2	6	0	7	15	636
Huánuco	5	14	0	0	19	861
Ica	1	0	0	4	5	662
Junín	1	13	0	1	15	1544
La Libertad	0	17	2	2	21	1473
Lambayeque	18	26	1	4	49	2018
Lima Metropolitana y Callao	55	98	24	16	193	23941
Lima provincias	5	29	1	4	39	2130
Loreto	1	4	0	0	5	618
Madre de Dios	2	3	0	2	7	745
Moquegua	0	1	0	0	1	646
Pasco	2	3	0	1	6	630
Piura	21	37	0	25	83	4674
Puno	3	1	0	1	5	649
San Martín	0	7	0	0	7	948
Tacna	2	13	1	1	17	1147
Tumbes	17	3	0	1	21	710
Ucayali	0	1	0	0	1	601
TOTAL	151	394	36	114	695	52755



Tipo de casos por EPS (1)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	14 mayo de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	25	79	20	16	140	15516
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	30	38	1	4	73	4640
3	EPS GRAU S.A.	Piura	28	44	0	26	98	7495
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	7	99	5	23	134	3471
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	2	13	1	0	16	1264
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	0	23	5	2	30	2470
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	4	15	0	3	22	1847
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	1	5	1	0	7	1285
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	10	1	0	2	13	1011
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	0	3	1	2	6	1325
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	4	8	0	0	12	677
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	4	7	0	0	11	725
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	0	7	0	0	7	922
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	1	6	0	0	7	617
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	0	1	1	1	3	604
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	3	2	0	0	5	425
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	17	3	0	1	21	784
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	3	1	0	0	4	545
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	0	5	0	0	5	574
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	0	1	0	0	1	585
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	2	0	0	2	4	457
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	0	1	0	0	1	215
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	0	1	0	0	1	448
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	1	5	0	3	9	345
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	0	0	0	1	1	385

Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	14 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	2	2	257
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	2	19	0	4	25	153
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	1	0	0	0	1	407
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	0	0	0	14	14	476
30	EMAPISCO S.A.	Ica	1	0	0	1	2	213
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	0	1	0	0	1	131
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	2	0	0	0	2	122
	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	16
33	EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.	Junín	0	0	0	0	0	80
34	EPSSMU S.A.	Amazonas	0	1	0	0	1	249
35	EPS MARAÑÓN S.R.L.	Cajamarca	2	2	0	0	4	138
36	EPS SEDA JULIACA S.A.	Puno	0	0	0	0	0	70
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	0	0	0	0	0	210
38	EMSAP CHANKA S.A.	Apurímac	0	0	0	0	0	26
39	EPS SIERRA CENTRAL S.R.L	Junín	0	0	0	0	0	33
40	EPS MOYOBAMBA S.A.	San Martín	0	0	0	0	0	85
41	EPS NOR PUNO S.A.	Puno	0	0	0	0	0	27
42	EMAPAB S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	91
43	EPS EMAQ S.R.L.	Cusco	0	0	0	0	0	12
44	EPS RIOJA S.A.	San Martín	0	0	1	0	1	28
45	EMSAPA YAULI LA OROYA S.R.L.	Junín	0	0	0	0	0	18
46	EMAPAVIGS S.A.	Ica	0	1	0	0	1	10
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	1	1	6
50	EPS AGUAS DEL ALTIPLANO S.R.L.	Puno	0	0	0	0	0	9
TOTAL			150	392	36	108	686	51508

Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

Nº	DISTRITO	14 mayo de 2024					En lo que va de 2024
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	2	5	4	0	11	1348
2	Comas	3	10	2	1	16	1350
3	San Juan De Lurigancho	4	13	0	2	19	2221
4	Villa El Salvador	1	4	1	0	6	521
5	Independencia	2	4	2	0	8	473
6	Callao	0	4	1	0	5	1035
7	Puente Piedra	4	2	0	2	8	729
8	Ate	0	2	1	1	4	601
9	Ventanilla	0	2	2	1	5	501
10	Santiago De Surco	0	2	0	0	2	346
11	Lima	2	3	1	2	8	592
12	Carabayllo	2	3	1	2	8	801
13	Los Olivos	0	3	1	0	4	577
14	La Victoria	1	2	0	0	3	205
15	Villa María Del Triunfo	2	2	0	0	4	462
16	La Molina	0	2	0	1	3	195
17	Santa Anita	0	0	0	0	0	181
18	Ancón	0	0	0	0	0	74
19	Bellavista	0	2	0	0	2	151
20	Lurín	0	0	1	0	1	80
21	Breña	0	1	0	0	1	153
22	Rímac	0	3	0	0	3	492
23	Chorrillos	0	2	0	0	2	259
24	San Bartolo	0	0	0	0	0	17
25	Otros	2	8	3	4	17	2149
TOTAL		25	79	20	16	140	15516

Tipo de casos fuera del ámbito de EP

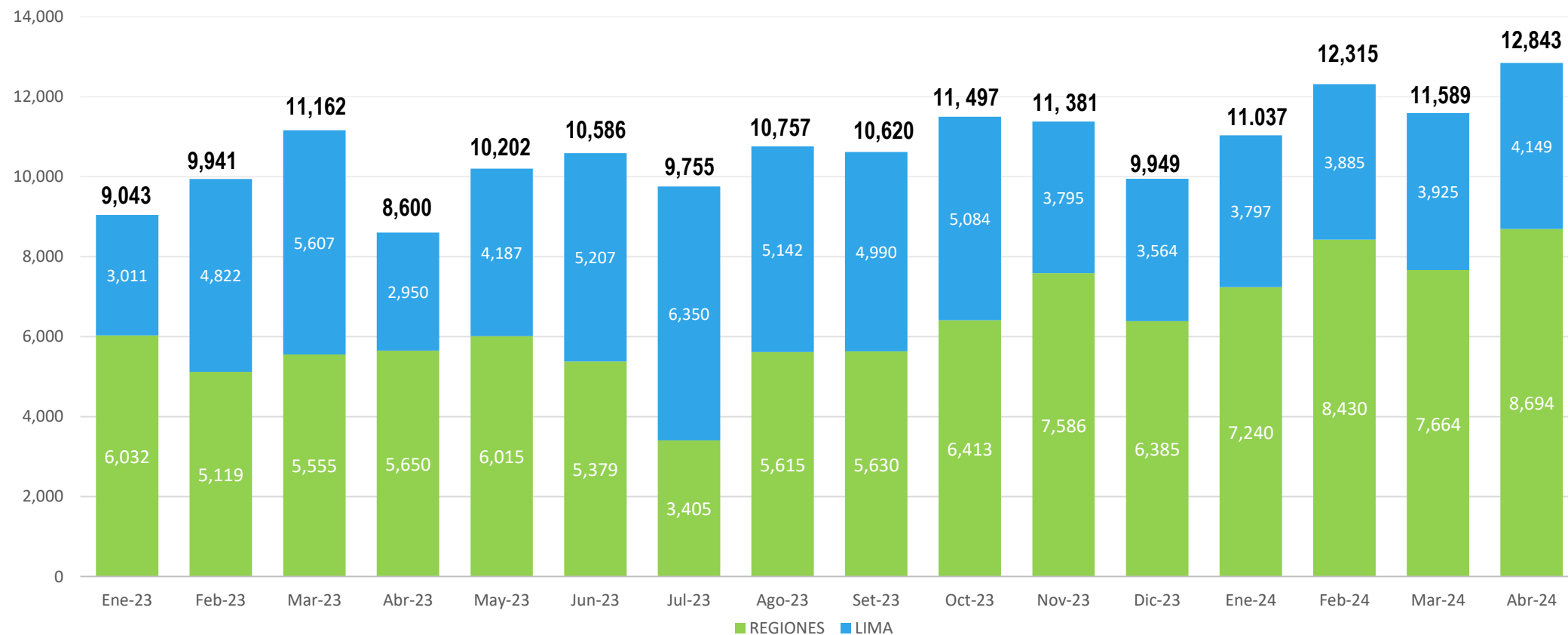
en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano



14 mayo del 2024							
Nº	PRESTADOR	OPERACIONAL COMERCIAL		EXP. TRASS	INF. GRAL.	Total	En lo que va de 2024
1	ZONAS RURALES	1	1	0	5	7	994
2	PEQUEÑAS CIUDADES	0	0	0	1	1	179
3	OTRO ÁMBITO URBANO	0	1	0	0	1	74
TOTAL		1	2	0	6	9	1247

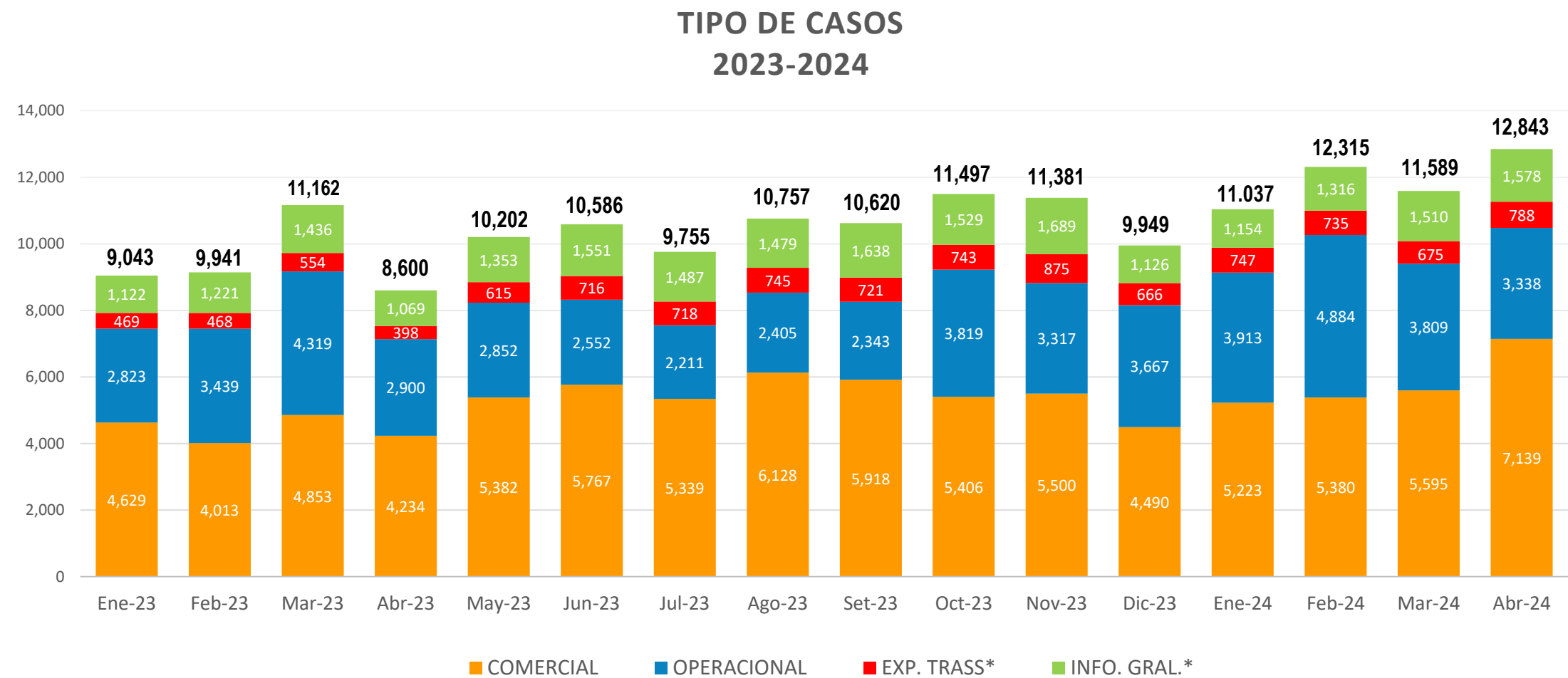
Evolución mensual de atenciones 2023 -2024

LIMA | REGIONES 2023 - 2024



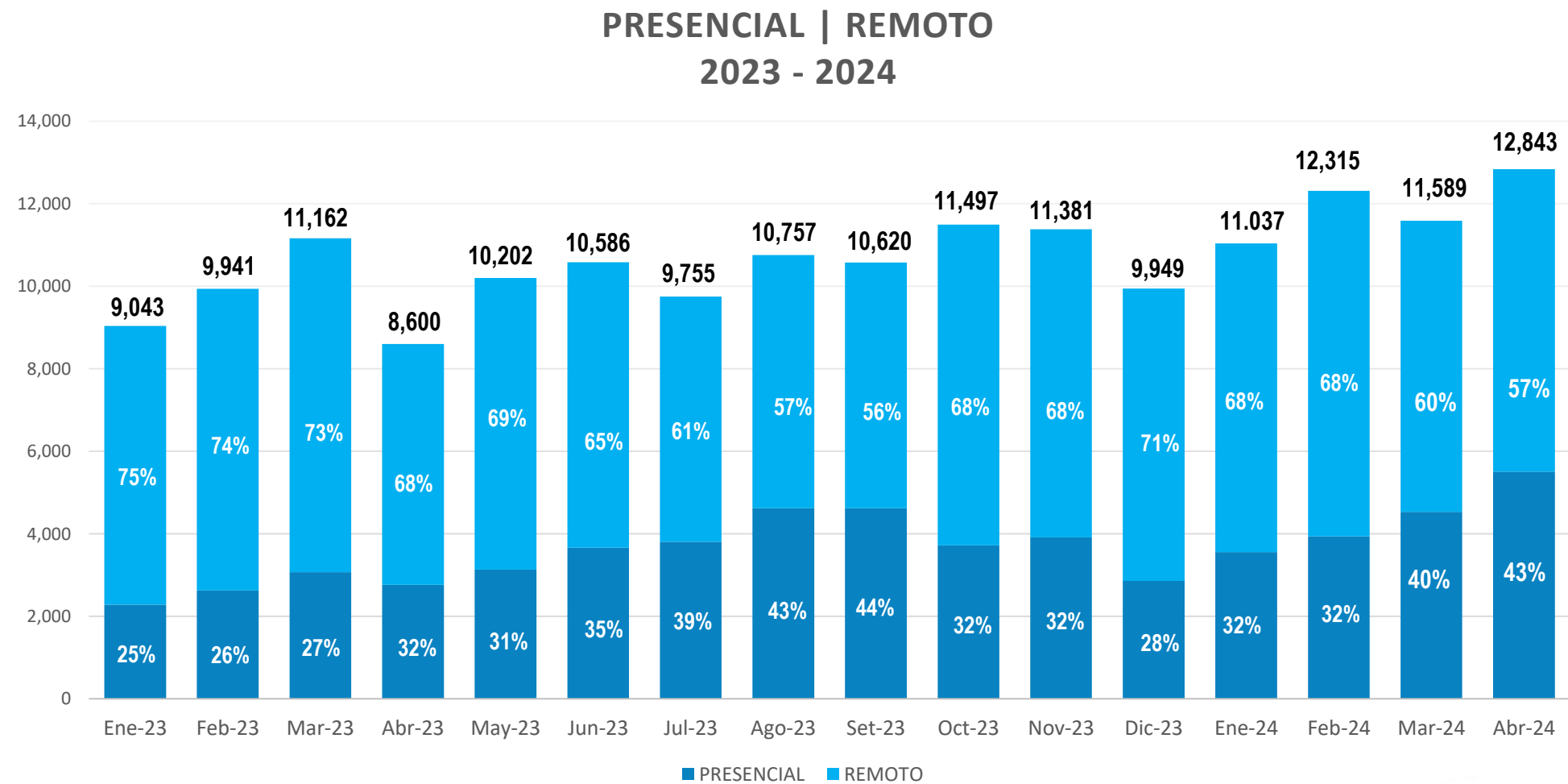
En abril 2024 se evidencia un crecimiento del **49%**, en relación a abril 2023. En el acumulado del periodo enero - abril 2024 se registró un crecimiento del 23% en comparación al 2023.

Evolución mensual por tipos de casos 2023 - 2024

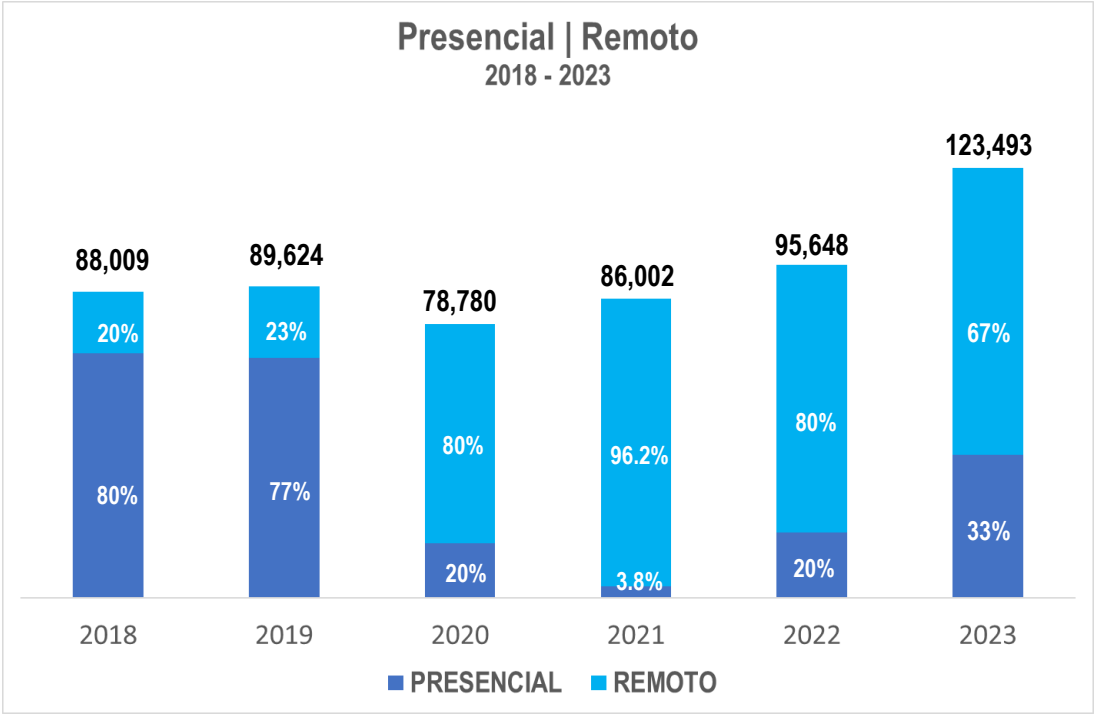
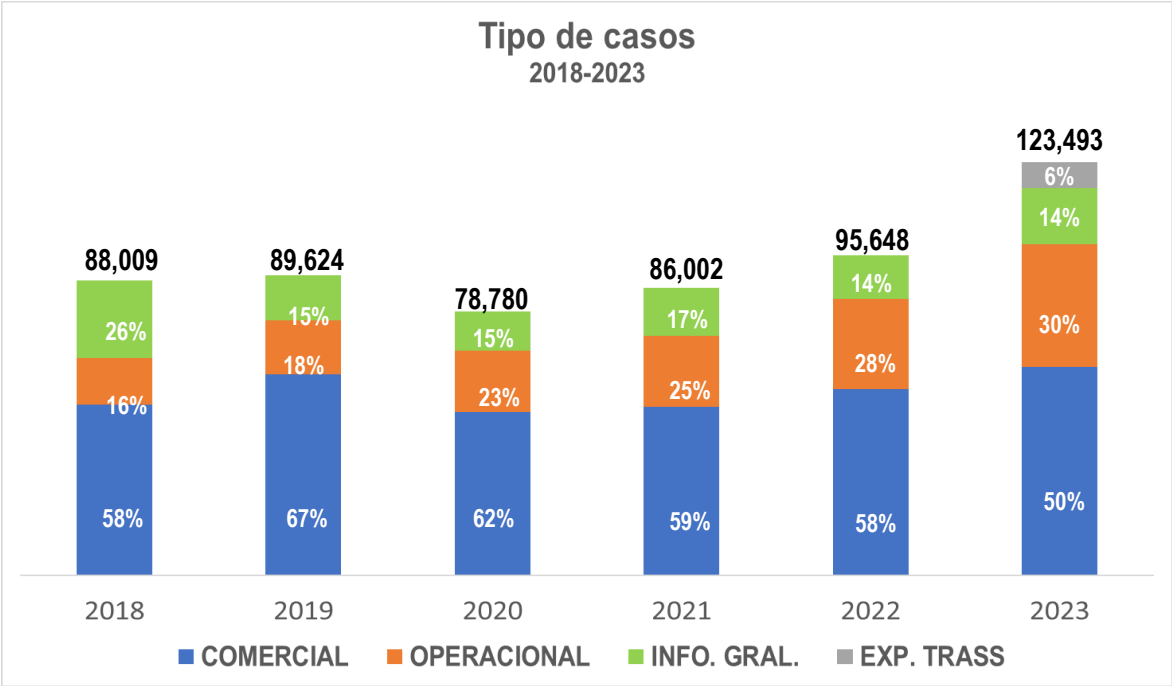


* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".

Evolución mensual por modalidad de atención 2023 - 2024



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

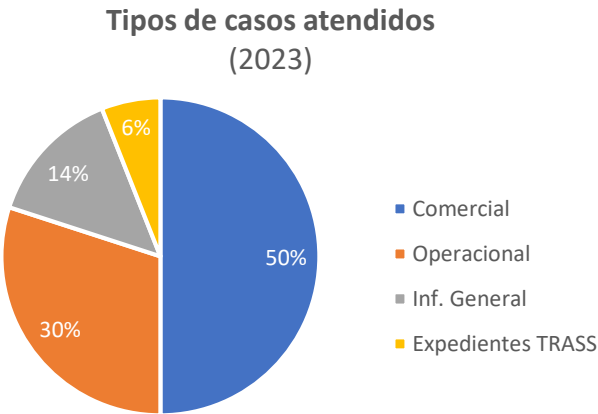


Resultados 2023

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

