

Dirección de Usuarios

Reporte diario de atención a usuarios al 16 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 16 de mayo: 592

Oficinas de Sunass	
Lima Metropolitana y Callao	200
Piura	94
Lima provincias	39
Cusco	28
Lambayeque	27
Arequipa	25
Junín	18
Apurímac	18
Áncash - Chimbote	14
Tumbes	14
San Martín	13
Amazonas	13
Huánuco	12
Puno	12
Tacna	9
Huancavelica	9
Moquegua	8
Madre de Dios	7
Ayacucho	6
La Libertad	6
Áncash – Huaraz	6
Cajamarca	5
Loreto	4
Pasco	3
Ucayali	2
 TOTAL	592

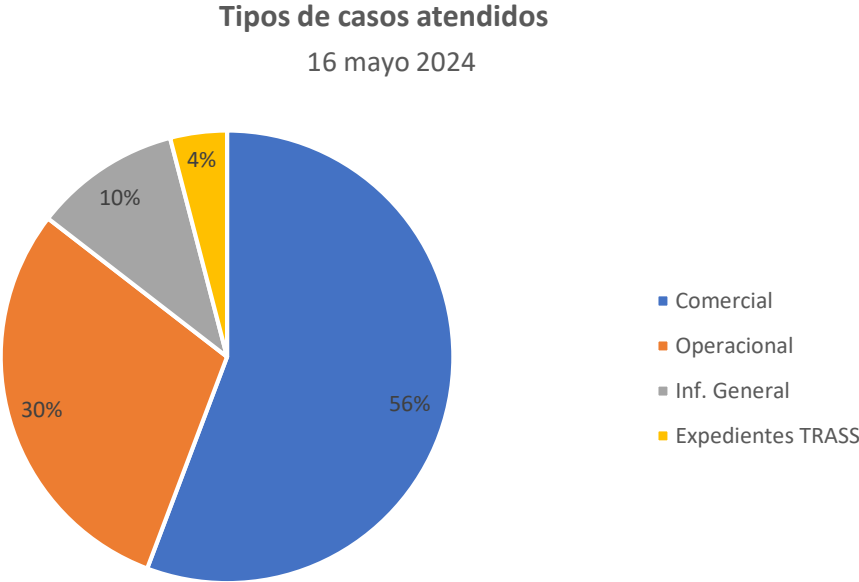
Por canal		
Presencial		127
Telefónico		294
WhatsApp		10
Correo electrónico		7
Mesa de partes		1
Campaña de orientación		50
Campaña en prestador		101
Redes sociales		2
 TOTAL		592

Por tipo de casos		
Comercial		330
Operacional		176
Otros		62
Expedientes TRASS		24
 TOTAL		592

En lo que va del 2024...
53936 orientaciones

Casos operacionales más frecuentes del jueves 16 de mayo

OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	82	47%
Problemas con alcantarillado	34	19%
Falta de agua en conexión domiciliaria	16	9%
Aniego por rotura de tubería de agua	7	4%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	4	2%
Otros	33	19%
TOTAL	176	100%



En lo que va de 2024...
17704 casos operacionales

Casos comerciales más frecuentes del jueves 16 de mayo

COMERCIALES	N°	%
Consumo elevado	96	29%
Procedimiento de reclamos	91	28%
Facturación excesiva	34	10%
Problemas con la facturación	25	8%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	18	5%
Facturación indebida	18	5%
Problemas con el acceso al servicio	18	5%
Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP)	8	2%
Información sobre tarifas de agua	7	2%
Pedido de medidor	6	2%
Información sobre Valores máximos admisibles	4	1%
Desacuerdo con resolución del TRASS	4	1%
Fraccionamiento D.U. 036-2020	1	0%
TOTAL	330	100%



En lo que va de 2024...
26729 casos comerciales

Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Lima / Cañete / Cerro Azul Suspensión del servicio de agua potable en el distrito de Cerro Azul. (Redes Sociales)	SUNASS, a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) Cañete, tomó conocimiento mediante las redes sociales de la EP Emapa Cañete, sobre la restricción del servicio de agua potable en el distrito de Cerro Azul debido a la rotura de tubería matriz en el distrito de Cerro Azul. Asimismo, la OAU se comunicó con el personal de operaciones de la EP Emapa Cañete, Abel de la Cruz, quien informó que el servicio había sido restablecido a las 15:00 horas. Finalmente, el personal la OAU realizó el monitoreo mediante llamadas telefónicas y los usuarios de la zona confirmaron el restablecimiento.	FINALIZADO
Lima / Cañete / San Vicente de Cañete Suspensión de servicio de agua por rotura de tubería en Av. Los Libertadores, cuadra 9 del distrito de San Vicente. (Redes Sociales)	SUNASS, a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) Cañete, tomó conocimiento mediante las redes sociales de la EP Emapa Cañete, sobre la restricción del servicio de agua potable en el distrito de San Vicente a las horas 14:00 horas, debido a la rotura de tubería de agua potable en la Av. Los Libertadores, cuadra 9, las zonas afectadas fueron: San Agustín, Cipreses, San José, Huaca De Los Chinos, Mercadillo, Mi Perú, Tercer Mundo, Av Libertadores, Jr Santa Rosa, Victor Andres Belaunde, Jr Ohinggs, Jr Bolognesi, Lindas Rosas Sector 1,2,3, Jr 2 De Mayo, Jr Santa Rita, Jr Sepulveda, Urb Miraflores, Santa Rosa, Mariscal Benavides Cuadra 1 Hasta La Cuadra 3, Santa Rosalía, Jose Galvez, 28 De Julio, Ah 28 De Julio, Pasaje Unanue, Señor de Cachuy, Las Ovejas, Union Casuarinas Grande y Chico, Upis Manantial, Santa Isabel, Libertad, Playa Hermosa, Boca Del Rio, Agua Dulce, Tercer Mundo, Girasoles, Las Fresas, Las Acasias, Los Viñedos, Condoray, Santa Rosa Alta, Panamericana Sur, Cau Tercer Mundo, Luis Chala, San Roque. Por otro lado, la OAU se comunicó con el personal de operaciones de la EP Emapa Cañete, Carlos Cubilla, quien indicó que el servicio había sido restablecido a las 18:00 horas. Finalmente, el personal de la OAU realizó el monitoreo con los usuarios de la zona, lo cual confirmaron el restablecimiento el servicio.	FINALIZADO

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 el monitoreo en campo sobre el abastecimiento alternativo mediante camión cisterna y por red en los sectores afectados de Barranca, Supe y Puerto Supe. Asimismo, en horas de la mañana la maquinaria destinada para el trabajo de limpieza en el canal presentó un pequeño desperfecto suspendiéndose las labores, siendo solucionado y restableciéndose los trabajos después de las 13:00 horas.	PENDIENTE
Lima / Lima / San Juan de Lurigancho ¡Buzones de la muerte!: profundas aberturas no cuentan con tapas y son un peligro para conductores. En distrito de San Juan de Lurigancho, en la avenida Lurigancho en el cruce con Los Regadores, dos buzones sin tapa son un peligro constante para transeúntes y conductores. (Panamericana)	SUNASS, a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) San Juan de Lurigancho, se comunicó con el jefe de Equipo Operación y Mantenimiento de Redes de Sedapal SJL, Hugo Pajuelo, respecto al reportaje de Buenos Días Perú – Panamericana sobre buzones (2) sin tapa en la Av. Lurigancho, Zarate; quien informó que se verificó que los buzones sin tapa son infraestructura de la empresa ENEL y no de Sedapal. En la visita de campo que realizó el prestador el día 15.05.24, en el lugar se encontró al personal de la Municipalidad de SJL, quienes también gestionaban con ENEL para la reposición de las tapas. Finalmente, la empresa de ENEL realizó la colocación de las tapas en la Av. Lurigancho.	FINALIZADO

Seguimiento a casos de mayor relevancia (3)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Huancavelica / Huancavelica / Huancavelica Rotura de tubería de 4" de diámetro (110 mm), ubicado en carretera a Sacsamarca debido a la obra que viene ejecutando la Municipalidad Provincial de Huancavelica en dicho sector. (Redes Sociales)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Huancavelica, se comunicó con el personal de la EP EMAPA HUANCVELICA, Juan Cóndor, quien informó que la rotura de tubería fue solucionada de manera inmediata por los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, quienes vienen ejecutando dicha obra en el sector de San Gerónimo, restableciéndose el servicio de agua potable con total normalidad.	PENDIENTE

Atención por canal de atención del jueves 16 de mayo

OFICINA SUNASS	 Presencial	 Telefónico	 Redes Sociales	 Correo elect.	 Mesa partes	 Campaña	 Prestador	 WhatsApp	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	0	7	0	0	0	6	0	0	13	934
Áncash - Chimbote	8	6	0	0	0	0	0	0	14	1289
Áncash – Huaraz	5	1	0	0	0	0	0	0	6	687
Apurímac	2	2	0	0	0	10	4	0	18	680
Arequipa	5	3	0	0	0	0	17	0	25	2340
Ayacucho	2	3	0	1	0	0	0	0	6	855
Cajamarca	1	4	0	0	0	0	0	0	5	619
Cusco	4	3	0	0	0	0	21	0	28	949
Huancavelica	2	0	0	0	0	7	0	0	9	650
Huánuco	0	12	0	0	0	0	0	0	12	888
Ica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	666
Junín	4	14	0	0	0	0	0	0	18	1576
La Libertad	0	3	0	0	0	0	0	3	6	1487
Lambayeque	6	18	0	0	1	0	0	2	27	2084
Lima Metropolitana y Callao	46	138	0	0	0	0	15	1	200	24362
Lima provincias	5	13	0	0	0	21	0	0	39	2224
Loreto	4	0	0	0	0	0	0	0	4	623
Madre de Dios	2	5	0	0	0	0	0	0	7	757
Moquegua	7	1	0	0	0	0	0	0	8	655
Pasco	0	3	0	0	0	0	0	0	3	637
Piura	8	31	2	6	0	0	44	3	94	4822
Puno	5	7	0	0	0	0	0	0	12	665
San Martín	7	0	0	0	0	6	0	0	13	971
Tacna	2	6	0	0	0	0	0	1	9	1175
Tumbes	1	13	0	0	0	0	0	0	14	737
Ucayali	1	1	0	0	0	0	0	0	2	604
TOTAL	127	294	2	7	1	50	101	10	592	53936

Atención por tipo de casos del jueves 16 de mayo

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	2	3	0	8	13	934
Áncash - Chimbote	6	5	0	3	14	1289
Áncash – Huaraz	0	6	0	0	6	687
Apurímac	2	16	0	0	18	680
Arequipa	1	13	3	8	25	2340
Ayacucho	3	2	0	1	6	855
Cajamarca	1	2	1	1	5	619
Cusco	3	25	0	0	28	949
Huancavelica	0	3	0	6	9	650
Huánuco	3	9	0	0	12	888
Ica	0	0	0	0	0	666
Junín	10	7	0	1	18	1576
La Libertad	3	3	0	0	6	1487
Lambayeque	11	13	0	3	27	2084
Lima Metropolitana y Callao	48	126	16	10	200	24362
Lima provincias	29	6	0	4	39	2224
Loreto	0	3	1	0	4	623
Madre de Dios	2	4	0	1	7	757
Moquegua	2	6	0	0	8	655
Pasco	1	1	1	0	3	637
Piura	25	61	1	7	94	4822
Puno	8	3	0	1	12	665
San Martín	3	9	0	1	13	971
Tacna	2	3	1	3	9	1175
Tumbes	11	0	0	3	14	737
Ucayali	0	1	0	1	2	604
TOTAL	176	330	24	62	592	53936



Tipo de casos por EPS (1)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	16 mayo de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	22	100	15	3	140	15800
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	22	29	0	4	55	4773
3	EPS GRAU S.A.	Piura	35	66	1	8	110	7673
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	1	13	3	8	25	3551
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	2	4	1	3	10	1294
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	3	6	1	1	11	2499
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	8	10	0	5	23	1892
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	6	27	0	0	33	1329
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	4	2	0	1	7	1025
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	6	5	0	3	14	1347
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	2	3	0	0	5	692
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	5	2	1	4	12	745
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	3	9	0	1	13	945
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	0	3	1	1	5	623
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	0	5	0	0	5	612
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	0	1	1	1	3	430
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	11	0	0	3	14	812
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	8	2	0	0	10	558
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	0	6	0	0	6	589
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	0	1	0	1	2	588
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	0	1	0	0	1	463
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	1	1	0	0	2	218
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	2	6	0	0	8	457
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	0	3	0	0	3	350
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	385

Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	16 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	260
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	28	0	0	0	28	222
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	407
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	2	13	0	0	15	494
30	EMAPISCO S.A.	Ica	0	0	0	1	1	216
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	0	1	0	0	1	134
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	3	1	0	0	4	128
	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	17
33	EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.	Junín	0	1	0	0	1	81
34	EPSSMU S.A.	Amazonas	0	1	0	1	2	255
35	EPS MARAÑÓN S.R.L.	Cajamarca	1	1	0	0	2	144
36	EPS SEDA JULIACA S.A.	Puno	0	0	0	0	0	70
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	0	0	0	0	0	212
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	100
43	EPS EMAQ S.R.L.	Cusco	0	0	0	0	0	13
44	EPS RIOJA S.A.	San Martín	0	0	0	0	0	28
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	12
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	1	0	1	2	8
50	EPS AGUAS DEL ALTIPLANO S.R.L.	Puno	0	0	0	0	0	10
TOTAL			175	324	24	50	573	52658

Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

Nº	DISTRITO	16 mayo de 2024					En lo que va de 2024
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	0	6	1	0	7	1355
2	Comas	1	8	4	0	13	1363
3	San Juan De Lurigancho	0	21	3	0	24	2245
4	Villa El Salvador	0	4	1	0	5	526
5	Independencia	1	1	0	0	2	475
6	Callao	3	6	2	1	12	1047
7	Puente Piedra	2	3	1	0	6	735
8	Ate	0	4	0	0	4	605
9	Ventanilla	1	0	0	0	1	502
10	Santiago De Surco	2	2	1	0	5	351
11	Lima	2	4	0	1	7	599
12	Carabayllo	1	4	0	0	5	806
13	Los Olivos	0	6	0	0	6	583
14	La Victoria	2	0	0	0	2	207
15	Villa María Del Triunfo	0	6	0	0	6	468
16	La Molina	0	0	0	0	0	195
17	Santa Anita	0	0	0	0	0	181
18	Ancón	0	0	0	0	0	74
19	Bellavista	0	1	0	0	1	152
20	Lurín	0	0	0	0	0	80
21	Breña	1	1	0	0	2	155
22	Rímac	1	5	0	0	6	498
23	Chorrillos	2	1	0	0	3	262
24	San Bartolo	0	1	0	0	1	18
25	Otros	3	16	2	1	22	2171
TOTAL		22	100	15	3	140	15656

Tipo de casos fuera del ámbito de EP

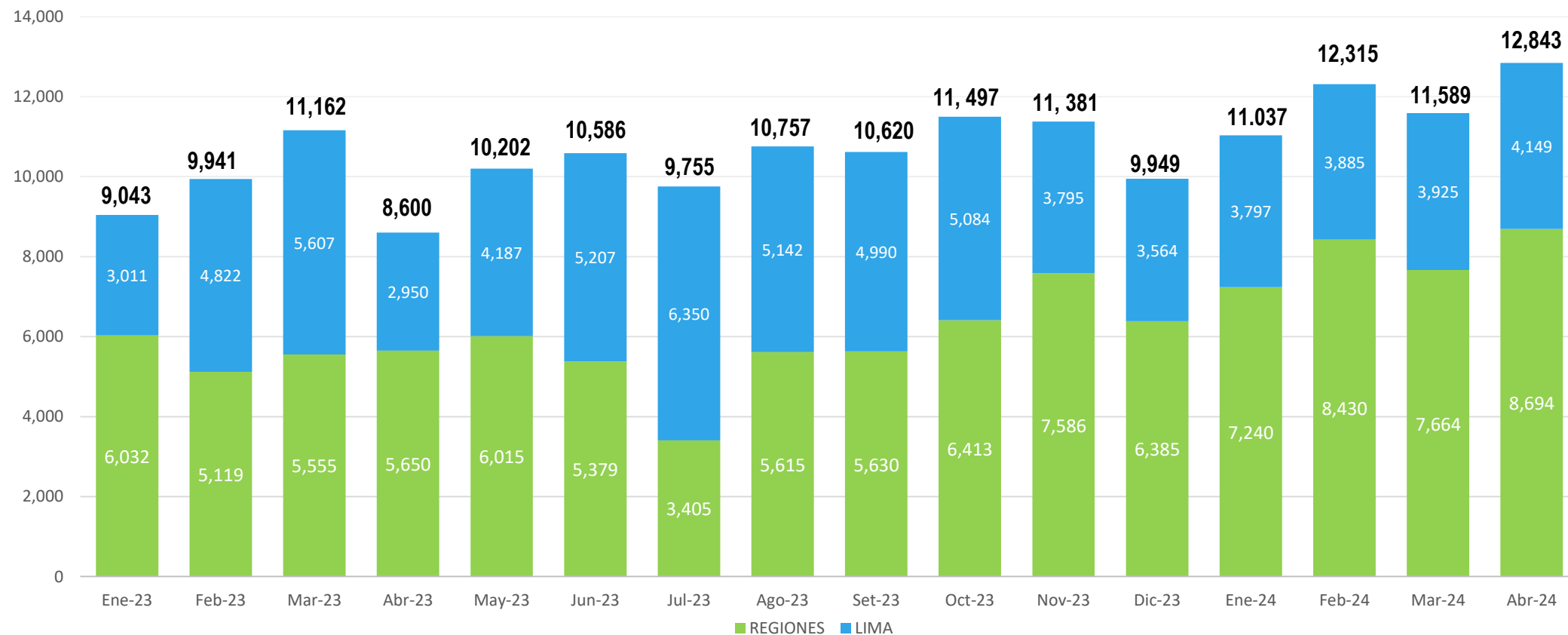
en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano



16 mayo del 2024							
Nº	PRESTADOR	OPERACIONAL COMERCIAL		EXP. TRASS	INF. GRAL.	Total	En lo que va de 2024
1	ZONAS RURALES	0	4	0	12	16	1019
2	PEQUEÑAS CIUDADES	0	1	0	0	1	182
3	OTRO ÁMBITO URBANO	1	1	0	0	2	77
TOTAL		1	6	0	12	19	1278

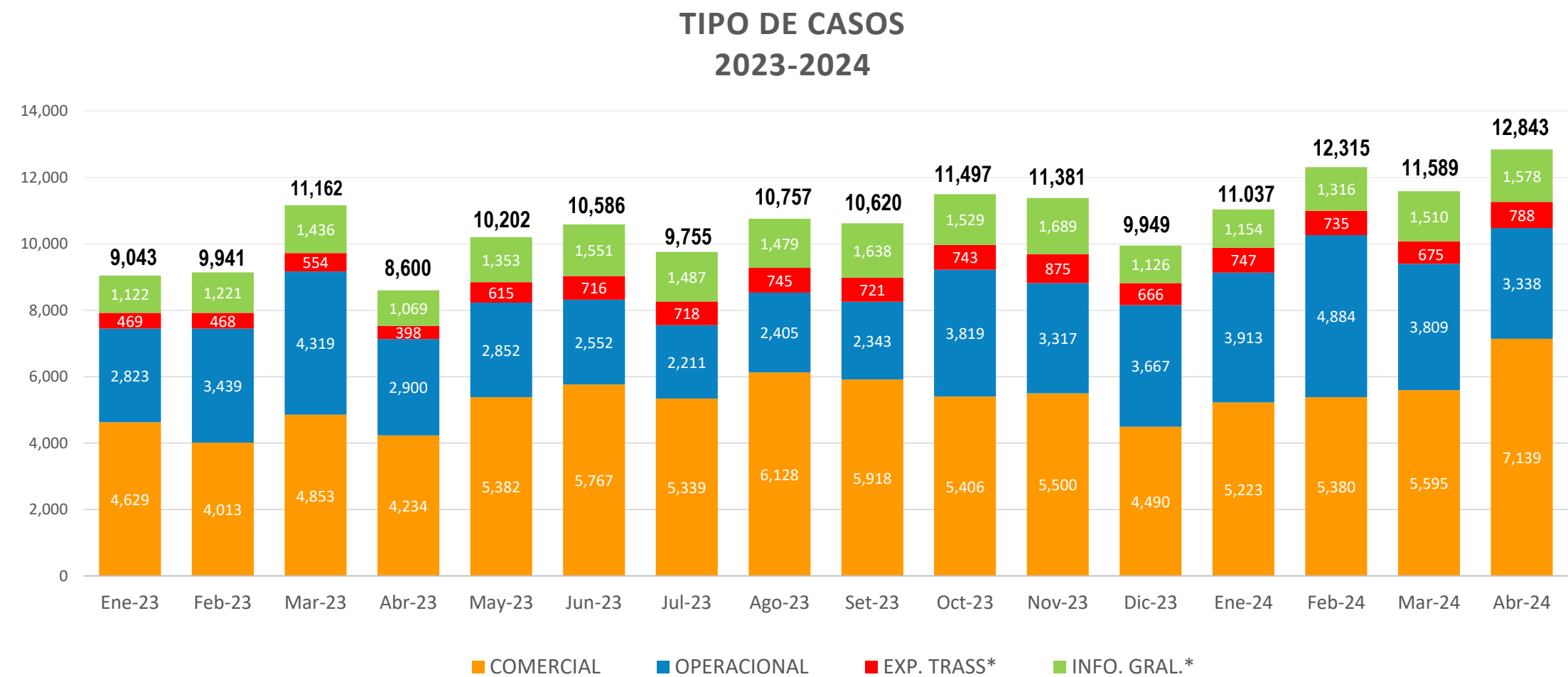
Evolución mensual de atenciones 2023 -2024

LIMA | REGIONES 2023 - 2024



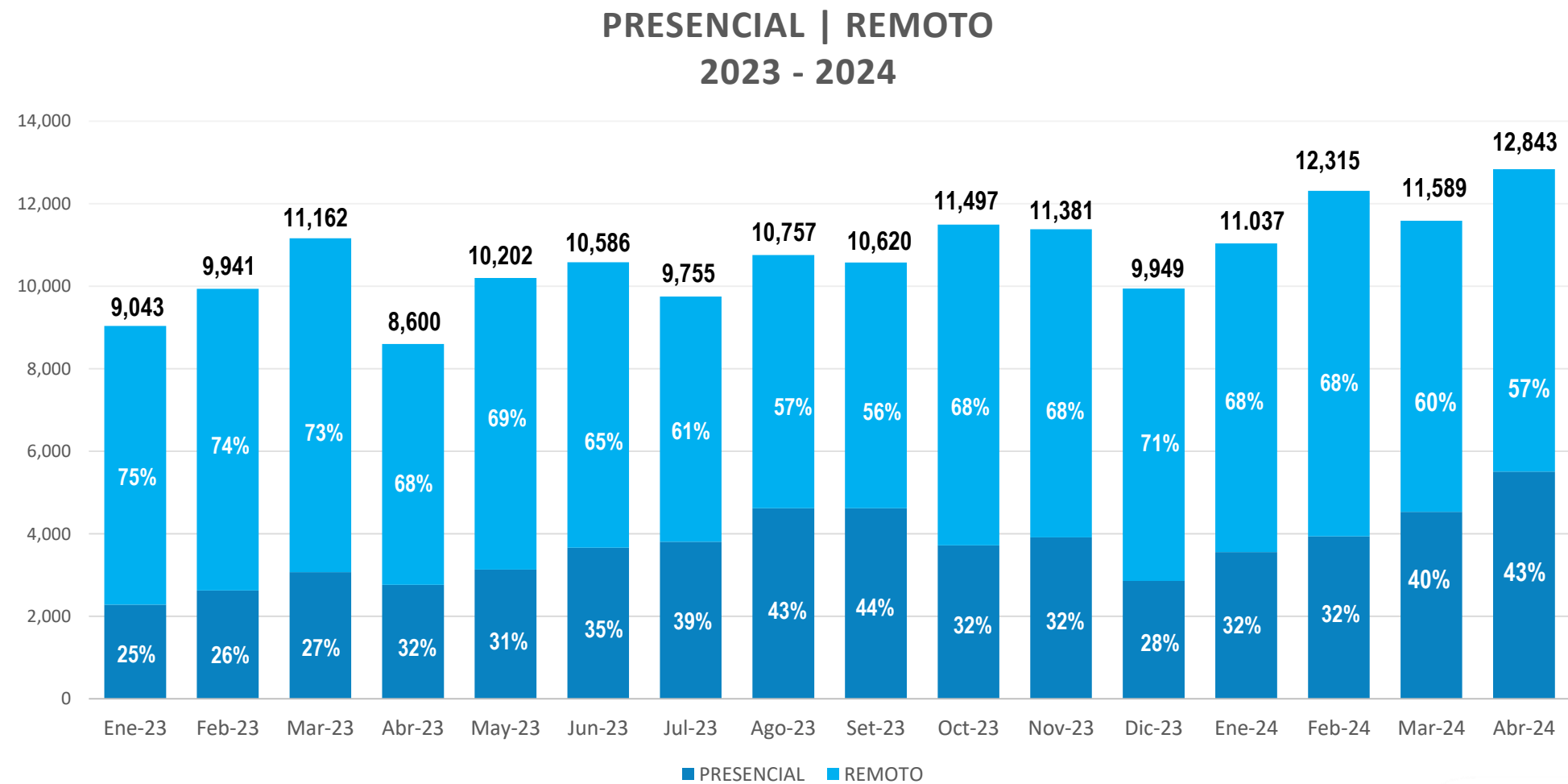
En abril 2024 se evidencia un crecimiento del **49%**, en relación a abril 2023. En el acumulado del periodo enero - abril 2024 se registró un crecimiento del 23% en comparación al 2023.

Evolución mensual por tipos de casos 2023 - 2024

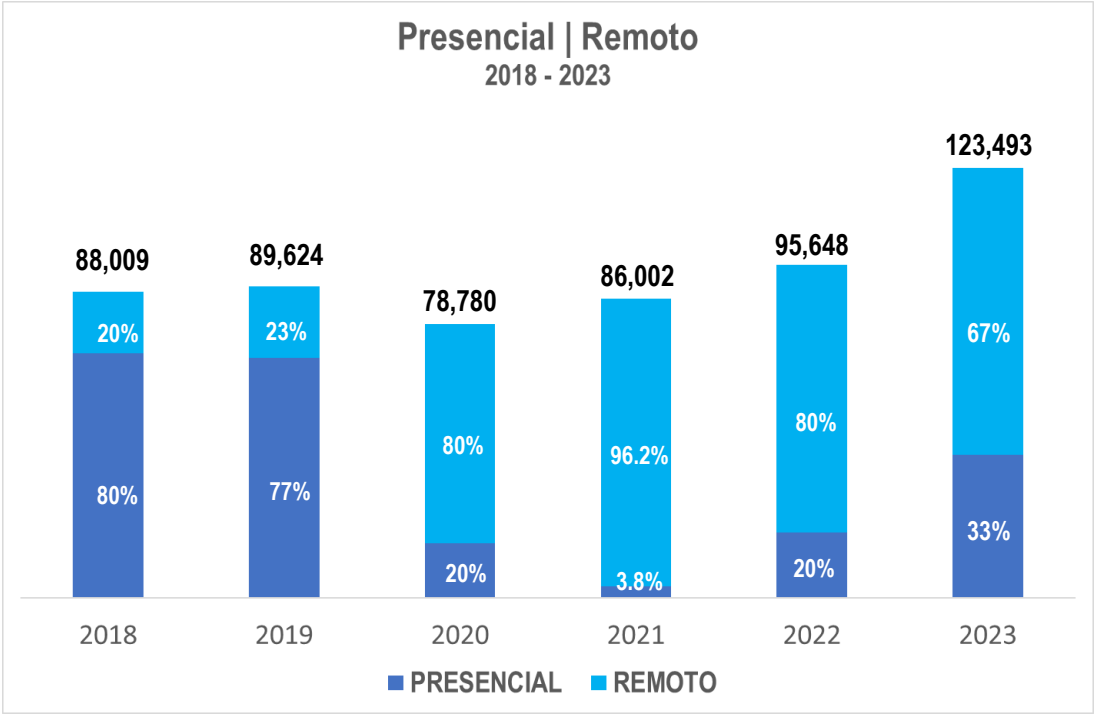
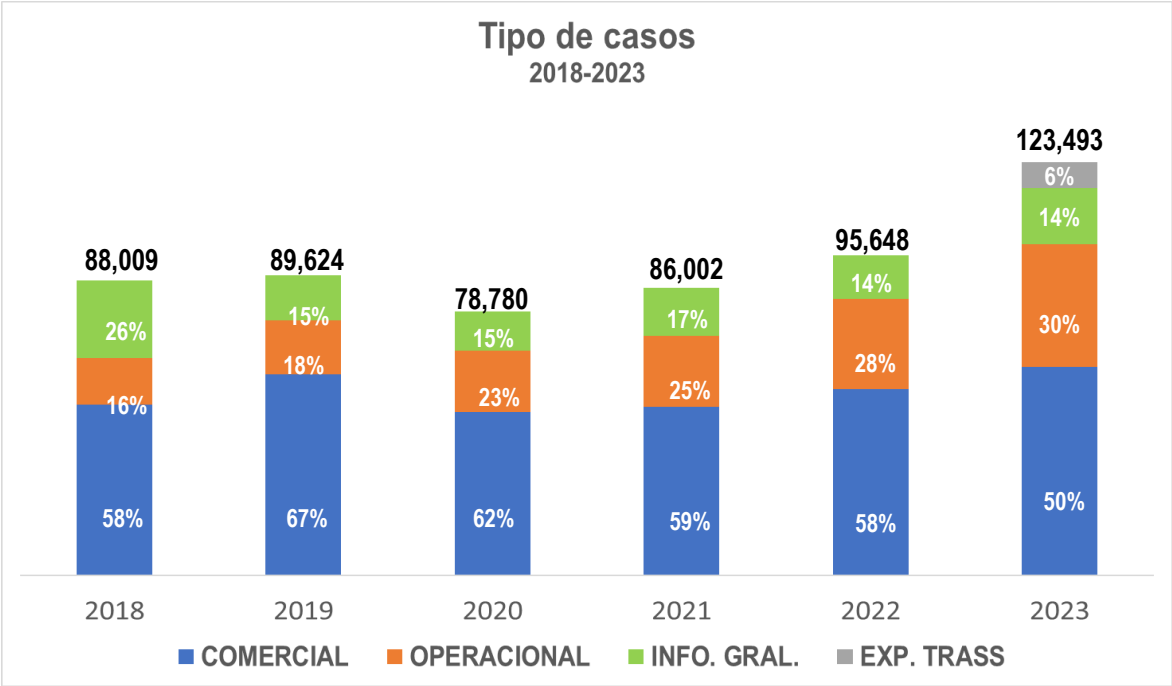


* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".

Evolución mensual por modalidad de atención 2023 - 2024



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

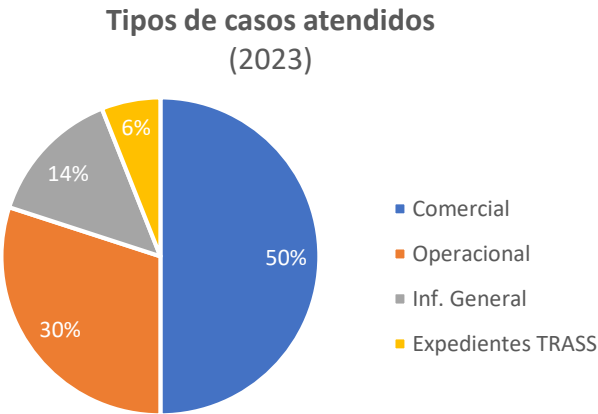


Resultados 2023

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

