

Dirección de Usuarios

Reporte diario de atención a usuarios al 17 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 viernes 17 de mayo: 609

Oficinas de Sunass	
Lima Metropolitana y Callao	245
Piura	80
Lambayeque	33
Tumbes	32
Lima provincias	25
Tacna	20
La Libertad	20
Huánuco	17
Junín	17
Arequipa	16
Áncash - Chimbote	16
Cajamarca	11
Ica	10
San Martín	9
Amazonas	9
Puno	8
Cusco	8
Ayacucho	7
Madre de Dios	7
Huancavelica	7
Apurímac	4
Loreto	3
Pasco	3
Ucayali	1
Moquegua	1
 TOTAL	609

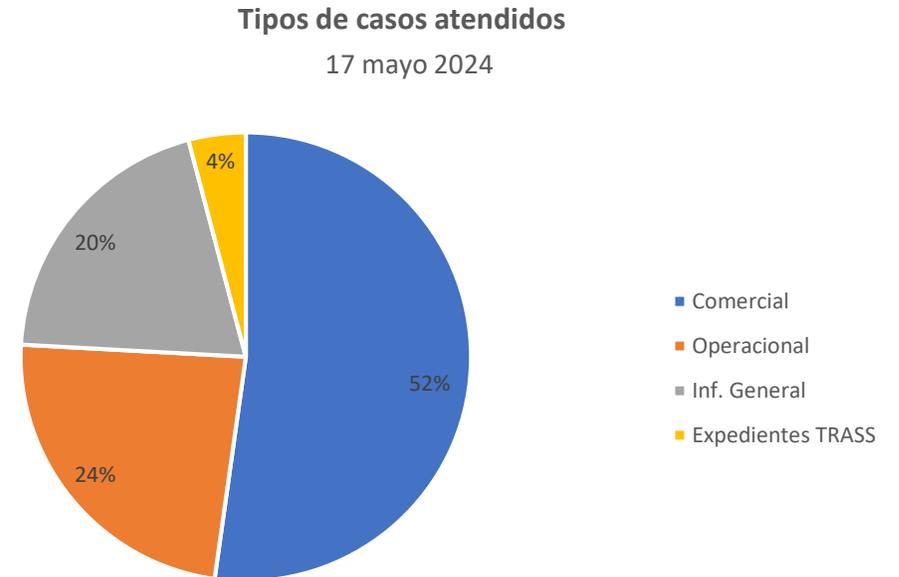
Por canal		
Presencial		125
Telefónico		323
WhatsApp		9
Correo electrónico		2
Mesa de partes		0
Campaña de orientación		73
Campaña en prestador		77
Redes sociales		0
 TOTAL		609

Por tipo de casos		
Comercial		318
Operacional		144
Otros		122
Expedientes TRASS		25
 TOTAL		609

En lo que va del 2024...
54545 orientaciones

Casos operacionales más frecuentes del viernes 17 de mayo

OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	66	46%
Problemas con alcantarillado	20	14%
Aniego por rotura de tubería de agua	14	10%
Falta de agua en conexión domiciliaria	10	7%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	4	3%
Otros	30	21%
TOTAL	144	100%

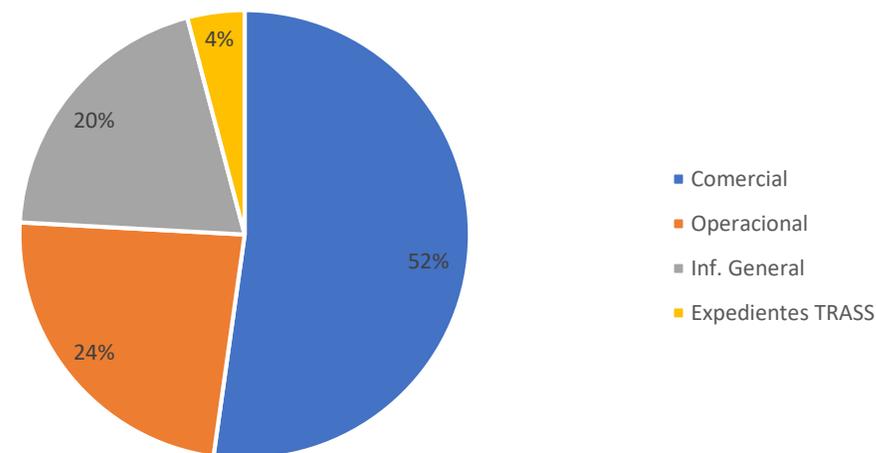


En lo que va de 2024...
17848 casos operacionales

Casos comerciales más frecuentes del viernes 17 de mayo

COMERCIALES	N°	%
Consumo elevado	97	31%
Procedimiento de reclamos	81	25%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	37	12%
Facturación excesiva	29	9%
Problemas con la facturación	23	7%
Problemas con el acceso al servicio	15	5%
Facturación indebida	13	4%
Desacuerdo con resolución del TRASS	7	2%
Falta de agua en conexión domiciliaria	5	2%
Pedido de medidor	5	2%
Información sobre tarifas de agua	4	1%
Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP)	1	0%
Información sobre Valores máximos admisibles	1	0%
TOTAL	318	100%

Tipos de casos atendidos
17 mayo 2024



En lo que va de 2024...
27047 casos comerciales

Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p>Lima / Barranca / Barranca</p> <p>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.</p> <p>(Redes Sociales)</p>	<p>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.</p> <p>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. En horas de la tarde, se evidenció que la Junta de Usuarios del Valle Pativilca no ha culminado con los trabajos de limpieza, faltando pequeños tramos por ser trabajos de complejidad (zona rocosa). Por lo tanto, la EP Barranca ampliará la suspensión del servicio hasta el viernes 17.05.24, restableciéndose el servicio en su totalidad en horas de la madrugada del día sábado 18.05.24.</p> <p>La OAU Huacho continuará monitoreando el caso.</p>	<p>PENDIENTE</p>

Seguimiento a casos de mayor relevancia (2)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Ancash / Santa / Nuevo Chimbote CHINECAS Corta el agua hoy y SedaChimbpte restringe servicio desde el miércoles. (Diario Chimbote)	<p>Continuando con las acciones de monitoreo del caso reportado el 15.05.24, SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Chimbote, continua verificando que salieron 6 cisternas y están cubriendo las siguientes rutas: Villa Magisterial, Asoc. Villa del Sur, 3 de Octubre, Independencia, Las Delicias, Los Cedros y San Luis. Se han recogido las evidencias fotográficas, el seguimiento en el aplicativo y también con llamadas a usuarios de los sectores que confirman el reparto.</p> <p>La ODS continuará con el monitoreo del caso.</p>	PENDIENTE

Atención por canal de atención del viernes 17 de mayo

OFICINA SUNASS									TOTAL	En lo que va de 2024
	Presencial	Telefónico	Redes Sociales	Correo elect.	Mesa partes	Campaña	Prestador	WhatsApp		
Amazonas	1	8	0	0	0	0	0	0	9	943
Áncash - Chimbote	5	11	0	0	0	0	0	0	16	1305
Áncash – Huaraz	0	0	0	0	0	0	0	0	0	687
Apurímac	4	0	0	0	0	0	0	0	4	684
Arequipa	8	8	0	0	0	0	0	0	16	2356
Ayacucho	0	7	0	0	0	0	0	0	7	862
Cajamarca	5	0	0	0	0	0	6	0	11	630
Cusco	5	3	0	0	0	0	0	0	8	957
Huancavelica	5	2	0	0	0	0	0	0	7	657
Huánuco	0	16	0	0	0	0	0	1	17	905
Ica	4	6	0	0	0	0	0	0	10	676
Junín	0	17	0	0	0	0	0	0	17	1593
La Libertad	3	7	0	0	0	0	10	0	20	1507
Lambayeque	8	9	1	0	0	0	14	1	33	2117
Lima Metropolitana y Callao	34	161	1	0	0	47	0	2	245	24607
Lima provincias	7	15	0	0	0	3	0	0	25	2249
Loreto	3	0	0	0	0	0	0	0	3	626
Madre de Dios	3	4	0	0	0	0	0	0	7	764
Moquegua	0	1	0	0	0	0	0	0	1	656
Pasco	0	3	0	0	0	0	0	0	3	640
Piura	9	25	0	0	0	0	45	1	80	4902
Puno	2	4	0	0	0	0	0	2	8	673
San Martín	9	0	0	0	0	0	0	0	9	980
Tacna	8	12	0	0	0	0	0	0	20	1195
Tumbes	1	4	0	0	0	23	2	2	32	769
Ucayali	1	0	0	0	0	0	0	0	1	605
TOTAL	125	323	2	7	0	73	77	9	609	54545

Atención por tipo de casos del viernes 17 de mayo

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	1	4	0	4	9	943
Áncash - Chimbote	10	2	0	4	16	1305
Áncash – Huaraz	0	0	0	0	0	687
Apurímac	0	4	0	0	4	684
Arequipa	1	11	3	1	16	2356
Ayacucho	3	1	0	3	7	862
Cajamarca	0	6	1	4	11	630
Cusco	0	7	1	0	8	957
Huancavelica	0	3	0	4	7	657
Huánuco	4	12	0	1	17	905
Ica	2	0	0	8	10	676
Junín	10	5	0	2	17	1593
La Libertad	3	14	2	1	20	1507
Lambayeque	1	29	1	2	33	2117
Lima Metropolitana y Callao	41	155	12	37	245	24607
Lima provincias	14	9	0	2	25	2249
Loreto	0	3	0	0	3	626
Madre de Dios	1	4	0	2	7	764
Moquegua	1	0	0	0	1	656
Pasco	0	2	0	1	3	640
Piura	25	29	1	25	80	4902
Puno	7	1	0	0	8	673
San Martín	1	3	0	5	9	980
Tacna	3	11	4	2	20	1195
Tumbes	16	2	0	14	32	769
Ucayali	0	1	0	0	1	605
TOTAL	144	318	25	122	609	54545



Tipo de casos por EPS (1)

N°	PRESTADOR	REGIÓN	17 mayo de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	20	99	9	30	158	15958
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	4	55	1	2	62	4835
3	EPS GRAU S.A.	Piura	38	47	1	30	116	7789
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	1	13	3	1	18	3569
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	3	11	4	2	20	1314
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	5	16	2	2	25	2524
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	11	9	0	2	22	1914
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	0	10	1	0	11	1340
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	5	1	0	3	9	1034
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	10	2	0	4	16	1363
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	2	7	0	0	9	701
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	1	1	2	3	7	752
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	1	3	1	5	10	955
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	0	3	0	0	3	626
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	0	8	0	0	8	620
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	0	4	1	4	9	439
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	16	2	0	14	32	844
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	7	1	0	0	8	566
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	0	1	0	0	1	590
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	0	1	0	1	2	590
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	2	0	0	6	8	471
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	0	3	0	1	4	222
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	0	1	0	0	1	458
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	0	1	0	3	4	354
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	1	1	0	1	3	388

Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	17 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	2	3	263
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	13	0	0	0	13	235
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	0	1	0	0	1	408
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	0	4	0	0	4	498
30	EMAPISCO S.A.	Ica	2	5	0	1	8	224
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	0	1	0	1	2	136
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	1	0	0	0	1	129
	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	17
33	EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.	Junín	0	0	0	0	0	81
34	EPSSMU S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	255
35	EPS MARAÑÓN S.R.L.	Cajamarca	0	0	0	0	0	144
36	EPS SEDA JULIACA S.A.	Puno	0	0	0	0	0	70
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	1	1	0	0	2	214
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	1	1	101
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	1	0	0	1	19
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	1	0	0	1	5
49	EMAPA Y S.R.L.	Puno	0	0	0	0	0	8
50	EPS AGUAS DEL ALTIPLANO S.R.L.	Puno	0	0	0	0	0	10
TOTAL			144	315	25	119	603	53261

Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

N°	DISTRITO	17 mayo de 2024					En lo que va de 2024
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	2	9	0	2	13	1368
2	Comas	1	11	1	2	15	1378
3	San Juan De Lurigancho	0	13	0	2	15	2260
4	Villa El Salvador	0	3	0	0	3	529
5	Independencia	0	0	1	1	2	477
6	Callao	1	25	1	18	45	1092
7	Puente Piedra	0	0	0	0	0	735
8	Ate	1	3	0	0	4	609
9	Ventanilla	0	2	0	0	2	504
10	Santiago De Surco	1	1	0	0	2	353
11	Lima	2	1	0	0	3	602
12	Carabayllo	2	3	1	0	6	812
13	Los Olivos	1	0	0	2	3	586
14	La Victoria	1	1	0	0	2	209
15	Villa María Del Triunfo	0	1	0	0	1	469
16	La Molina	1	0	0	0	1	196
17	Santa Anita	0	4	1	0	5	186
18	Ancón	0	0	0	0	0	74
19	Bellavista	0	1	0	0	1	153
20	Lurín	0	0	0	0	0	80
21	Breña	0	0	0	0	0	155
22	Rímac	1	6	2	1	10	508
23	Chorrillos	0	2	1	0	3	265
24	San Bartolo	0	0	0	0	0	18
25	Otros	6	13	1	2	22	2193
TOTAL		20	99	9	30	158	15814

Tipo de casos fuera del ámbito de EP

en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano

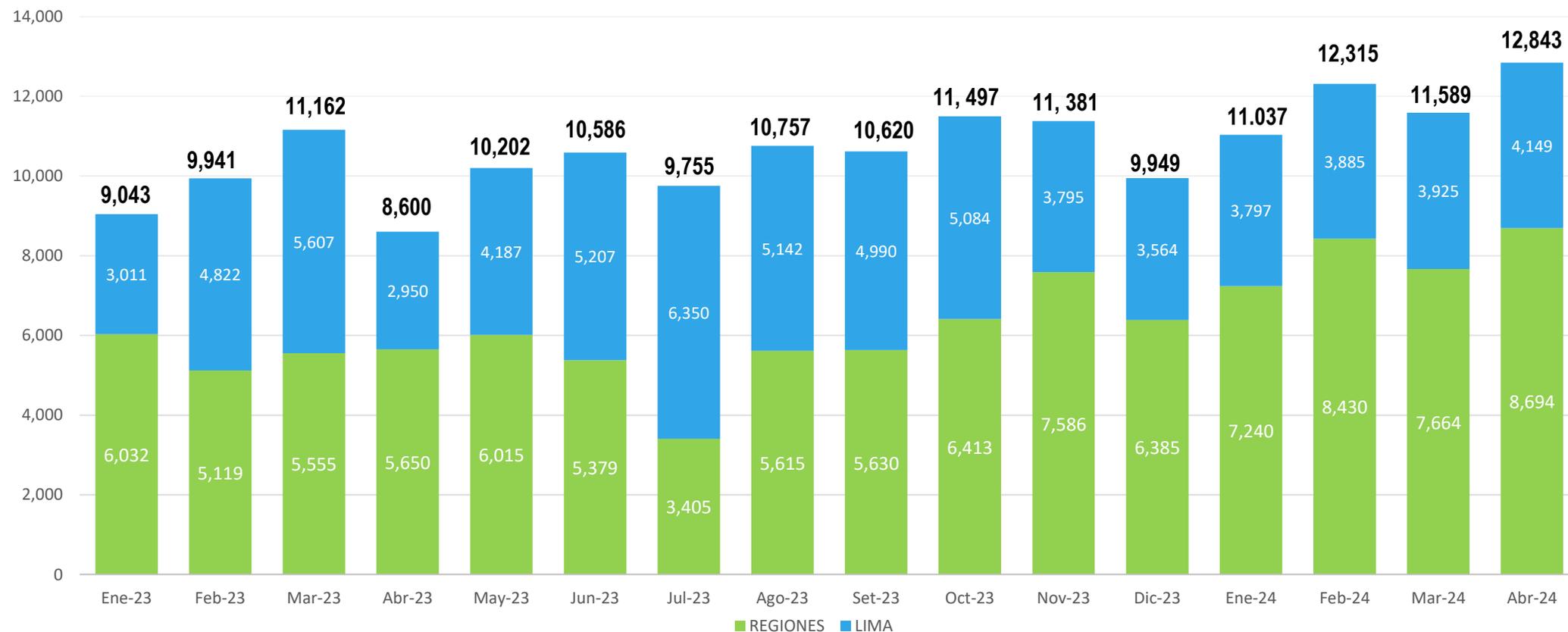


17 mayo del 2024

N°	PRESTADOR	OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	Total	En lo que va de 2024
1	ZONAS RURALES	0	1	0	2	3	1022
2	PEQUEÑAS CIUDADES	0	2	0	1	3	185
3	OTRO ÁMBITO URBANO	1	0	0	0	0	77
TOTAL		1	3	0	3	19	1284

Evolución mensual de atenciones 2023 -2024

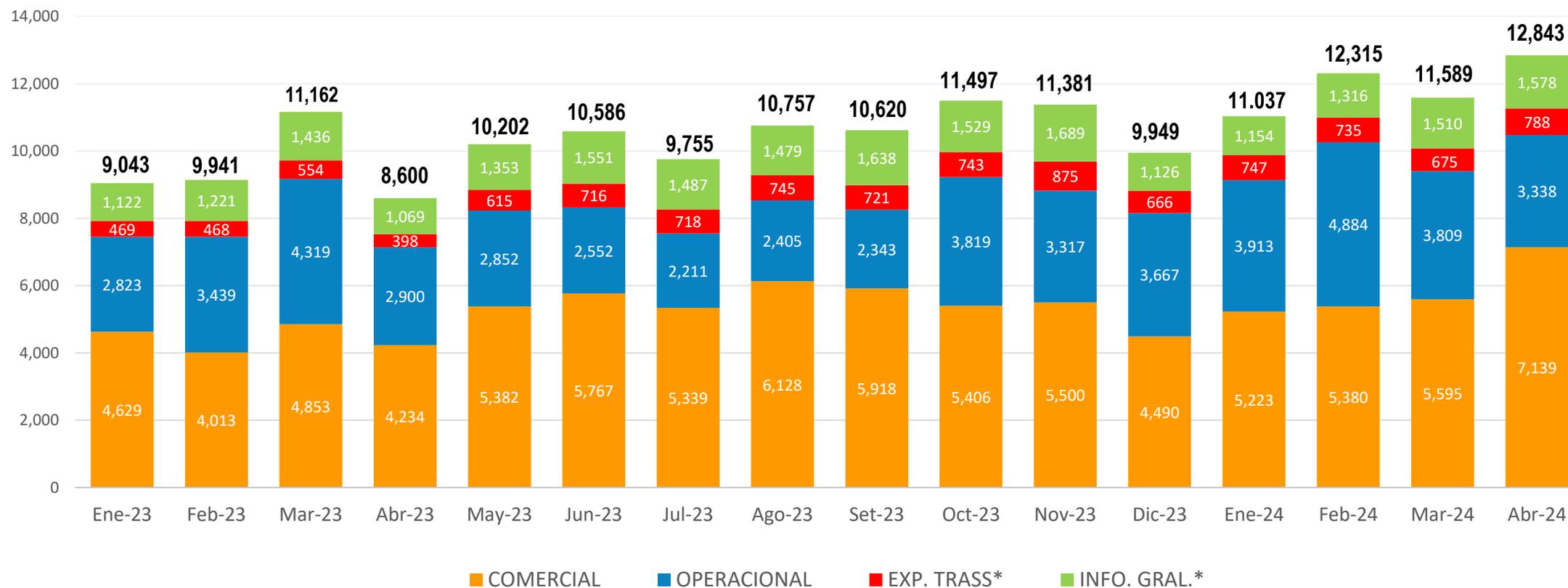
LIMA | REGIONES 2023 - 2024



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.

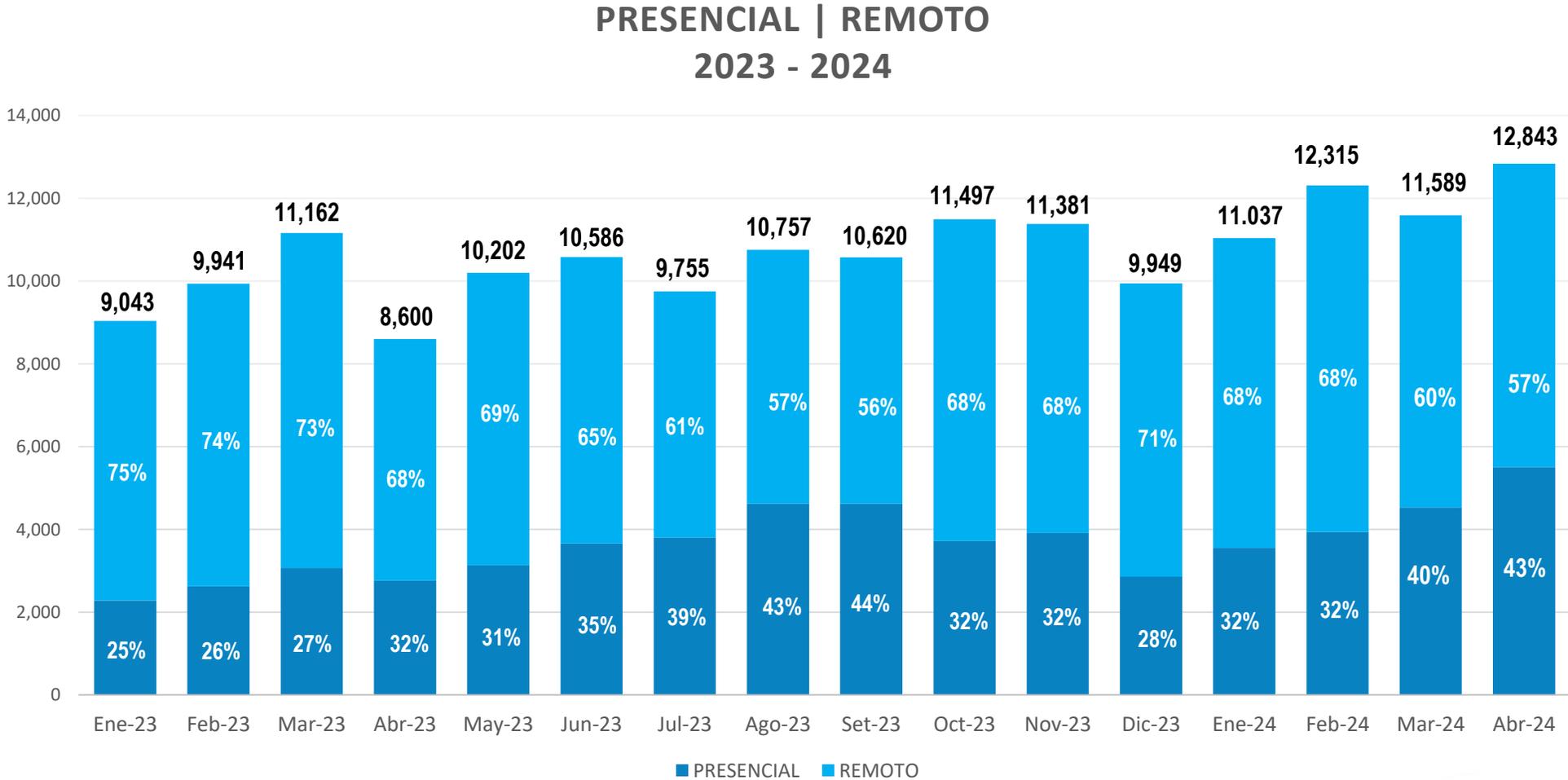
Evolución mensual por tipos de casos 2023 - 2024

TIPO DE CASOS 2023-2024

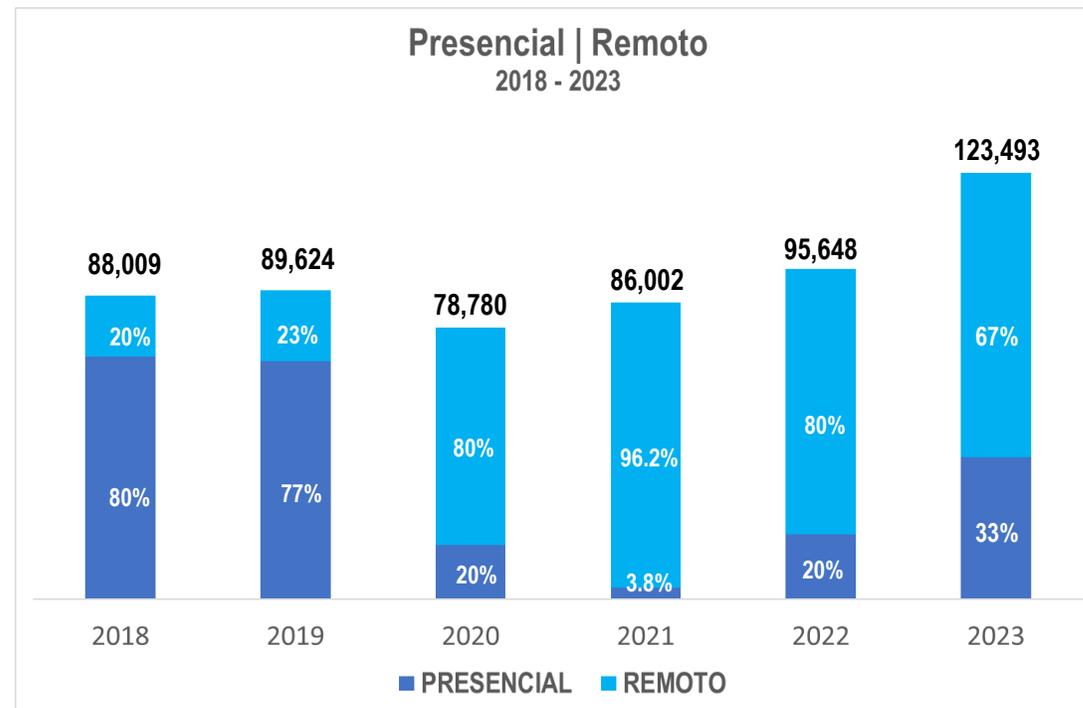
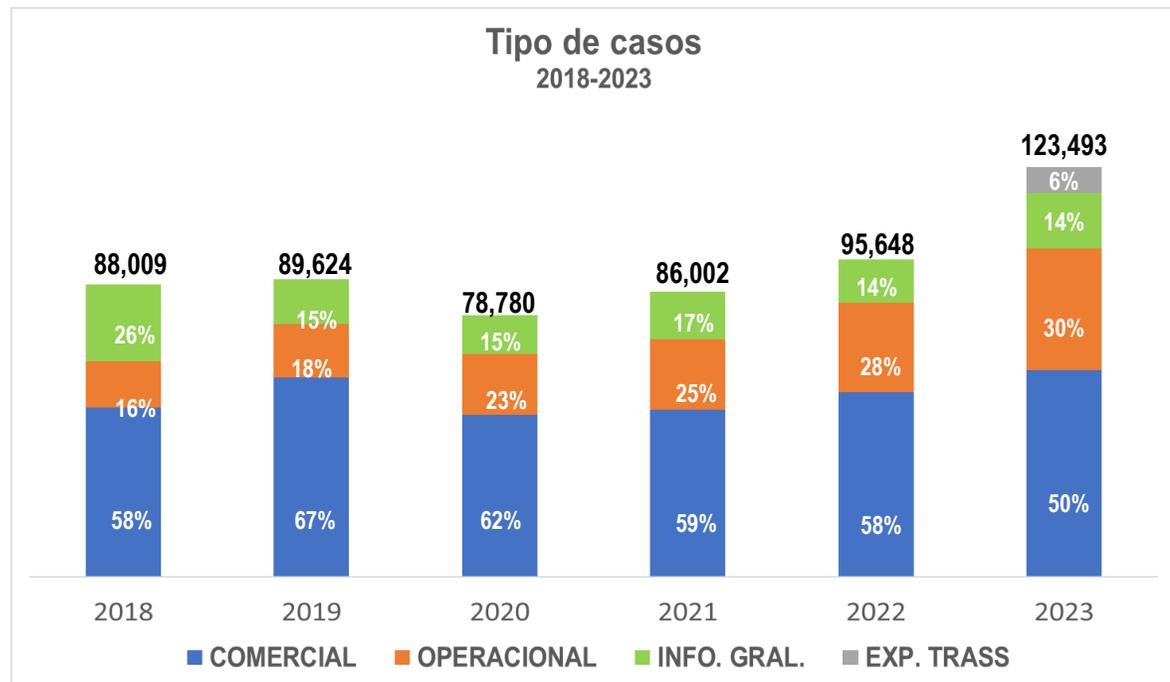


* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".

Evolución mensual por modalidad de atención 2023 - 2024



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

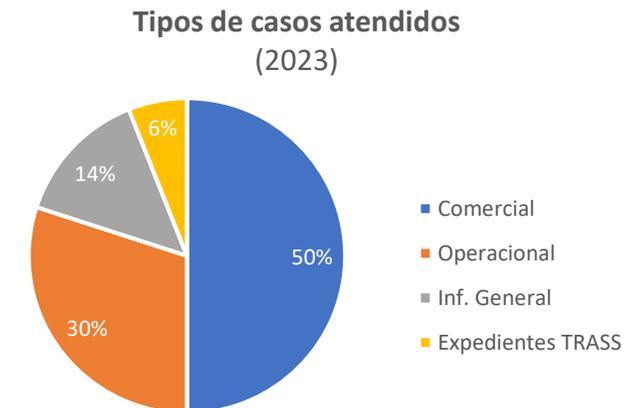


Resultados 2023

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



