

Dirección de Usuarios

Reporte diario de atención a usuarios al 22 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 miércoles 22 de mayo: 597

Oficinas de Sunass	
Lima Metropolitana y Callao	234
Moquegua	48
Arequipa	40
Lambayeque	39
Piura	34
Madre de Dios	30
Lima provincias	26
Tacna	16
Huánuco	14
Junín	13
San Martín	13
Cusco	12
Loreto	12
Cajamarca	10
Ica	9
Amazonas	8
Ucayali	7
Áncash – Huaraz	7
Huancavelica	6
Ayacucho	5
Tumbes	5
Áncash - Chimbote	3
Puno	3
Pasco	1
Apurímac	1
La Libertad	1
 TOTAL	597

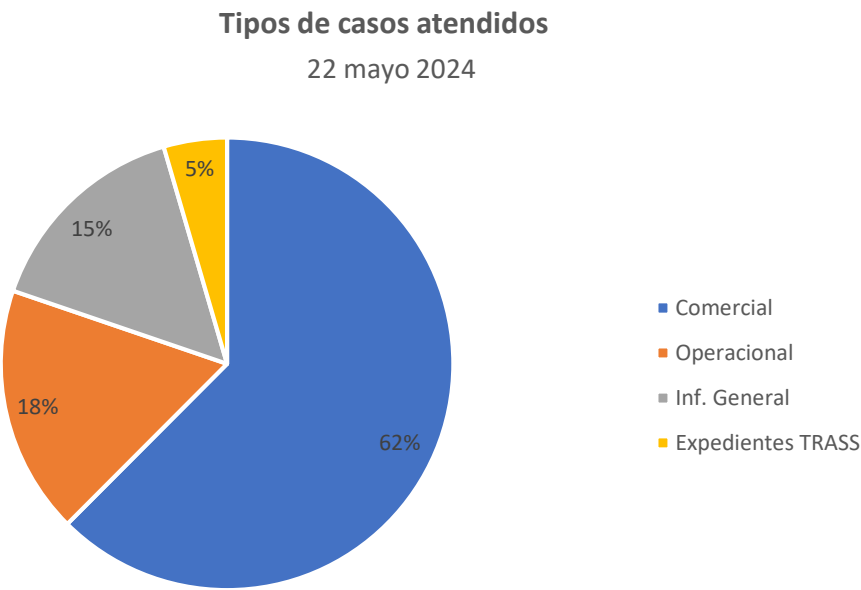
Por canal		
Presencial		159
Telefónico		272
WhatsApp		9
Correo electrónico		4
Mesa de partes		0
Campaña de orientación		80
Campaña en prestador		71
Redes sociales		2
 TOTAL		597

Por tipo de casos		
Comercial		373
Operacional		106
Otros		91
Expedientes TRASS		27
 TOTAL		597

En lo que va del 2024...
56376 orientaciones

Casos operacionales más frecuentes del miércoles 22 de mayo

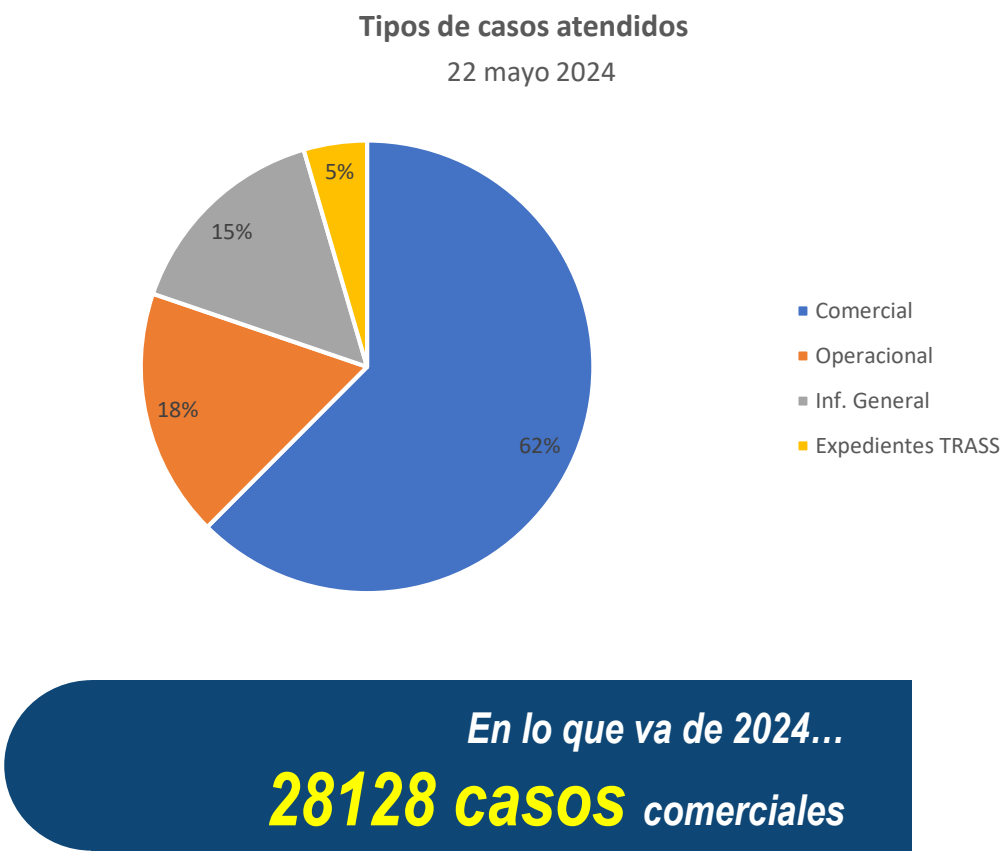
OPERACIONALES	N°	%
Problemas con alcantarillado	32	30%
Falta de agua en la zona	27	25%
Aniego por rotura de tubería de agua	11	10%
Falta de agua en conexión domiciliaria	7	7%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	1	1%
Otros	28	26%
TOTAL	106	100%



En lo que va de 2024...
18287 casos operacionales

Casos comerciales más frecuentes del miércoles 21 de mayo

COMERCIALES	N°	%
Procedimiento de reclamos	137	37%
Consumo elevado	101	27%
Problemas con la facturación	34	9%
Problemas con el acceso al servicio	19	5%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	19	5%
Facturación excesiva	18	5%
Pedido de medidor	16	4%
Facturación indebida	12	3%
Desacuerdo con resolución del TRASS	9	2%
Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP)	3	1%
Fraccionamiento D.U. 036-2020	2	1%
Otros	1	0%
Incumplimiento de Resolución del TRASS	1	0%
Información sobre tarifas de agua	1	0%
TOTAL	373	100%



Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Tumbes / Tumbes / San Juan de la Virgenes Atención a nuestros usuarios de Garbanzal, Cerro Blanco y San Juan de la Virgen suspensión de servicio. (Redes Sociales)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Tumbes, en coordinación con la Gerencia Operacional de Agua Tumbes, monitoreó las acciones ante la suspensión imprevista del servicio de agua potable en las localidades de Garbanzal, Cerro Blanco y San Juan de la Virgen, que afectaba a 812 conexiones. Hasta la fecha, Agua Tumbes logró ejecutar los trabajos de mantenimiento programados y el restablecimiento del servicio en los sectores afectados. La ODS confirmó el restablecimiento del servicio con los usuarios.	FINALIZADO

Seguimiento a casos de mayor relevancia (2)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Piura / Talara / Máncora Máncora, Vichayito y Los Órganos no tienen agua. Vecinos denuncian que Máncora, Vichayito y Los Órganos no tienen agua desde hace 20 días. Serían 500 familias las más afectadas. (Panamericana)	Continuando con las acciones de monitoreo del caso reportado el 10.05.24 SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Piura, como parte de las acciones de monitoreo que viene realizando, tuvo conocimiento que la EP Grau, para normalizar el abastecimiento hacia las localidades de Máncora y Los Órganos, ha comenzado con los trabajos para recuperar la operatividad del pozo 9, en Barrancos. Según indicaron los representantes de la empresa, estos trabajos tienen un cronograma de actividades. Se comenzará con el alineamiento del pozo 9, luego se procederá con la fabricación de la tubería de PVC y su respectiva instalación. Posteriormente, se realizará el engravado del pozo y su limpieza para instalar los equipos sumergibles, y finalmente se realizará la prueba de bombeo. Agregaron, que ya tienen un nuevo proveedor para la realización de estos trabajos, los cuales tendrán una duración de un mes calendario. Ya comenzaron las primeras acciones y estiman que al culminar dicho periodo se retome la operatividad del pozo 9 y, con ello, se recupere el abastecimiento del servicio de agua potable para los sectores más afectados de Los Órganos y Máncora. Por otro lado, están gestionando la compra de un nuevo equipo de bombeo (de mayor capacidad) para ser instalado en el pozo 6 y mejorar la operación de dicha infraestructura y dotar de mayor caudal para ser transferido a los distritos de Los Órganos y Máncora. Asimismo, el abastecimiento alterno se está dando por medio de cuatro (04) camiones cisterna, en turnos de mañana y tarde. La ODS Piura continuará con el monitoreo.	PENDIENTE

Atención por canal de atención del miércoles 22 de mayo

OFICINA SUNASS	 Presencial	 Telefónico	 Redes Sociales	 Correo elect.	 Mesa partes	 Campaña	 Prestador	 WhatsApp	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	1	7	0	0	0	0	0	0	8	980
Áncash - Chimbote	3	0	0	0	0	0	0	0	3	1329
Áncash – Huaraz	4	3	0	0	0	0	0	0	7	701
Apurímac	0	1	0	0	0	0	0	0	1	697
Arequipa	6	10	0	1	0	0	23	0	40	2434
Ayacucho	0	5	0	0	0	0	0	0	5	882
Cajamarca	2	0	1	1	0	6	0	0	10	667
Cusco	6	6	0	0	0	0	0	0	12	988
Huancavelica	5	1	0	0	0	0	0	0	6	672
Huánuco	0	14	0	0	0	0	0	0	14	965
Ica	3	6	0	0	0	0	0	0	9	695
Junín	0	11	0	0	0	0	2	0	13	1643
La Libertad	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1530
Lambayeque	11	10	0	0	0	0	18	0	39	2232
Lima Metropolitana y Callao	66	140	1	2	0	0	20	5	234	25297
Lima provincias	3	11	0	0	0	12	0	0	26	2338
Loreto	10	2	0	0	0	0	0	0	12	653
Madre de Dios	0	4	0	0	0	26	0	0	30	820
Moquegua	3	1	0	0	0	36	8	0	48	706
Pasco	0	1	0	0	0	0	0	0	1	650
Piura	8	22	0	0	0	0	0	4	34	5161
Puno	0	3	0	0	0	0	0	0	3	700
San Martín	13	0	0	0	0	0	0	0	13	1006
Tacna	6	10	0	0	0	0	0	0	16	1225
Tumbes	1	4	0	0	0	0	0	0	5	783
Ucayali	7	0	0	0	0	0	0	0	7	622
TOTAL	159	272	2	4	0	80	71	9	597	56376

Atención por tipo de casos del miércoles 22 de mayo

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	2	3	0	3	8	980
Áncash - Chimbote	0	3	0	0	3	1329
Áncash – Huaraz	1	2	0	4	7	701
Apurímac	0	1	0	0	1	697
Arequipa	3	21	3	13	40	2434
Ayacucho	3	1	0	1	5	882
Cajamarca	1	3	0	6	10	667
Cusco	4	7	0	1	12	988
Huancavelica	1	3	0	2	6	672
Huánuco	2	11	0	1	14	965
Ica	2	1	0	6	9	695
Junín	3	9	0	1	13	1643
La Libertad	0	0	1	0	1	1530
Lambayeque	5	29	1	4	39	2232
Lima Metropolitana y Callao	46	152	18	18	234	25297
Lima provincias	3	11	1	11	26	2338
Loreto	2	9	0	1	12	653
Madre de Dios	2	27	0	1	30	820
Moquegua	6	42	0	0	48	706
Pasco	0	1	0	0	1	650
Piura	13	15	0	6	34	5161
Puno	2	0	0	1	3	700
San Martín	0	7	0	6	13	1006
Tacna	4	8	1	3	16	1225
Tumbes	0	4	0	1	5	783
Ucayali	1	3	2	1	7	622
TOTAL	106	373	27	91	597	56376



Tipo de casos por EPS (1)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	22 mayo de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	27	133	15	10	185	16493
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	14	52	0	0	66	5029
3	EPS GRAU S.A.	Piura	24	35	1	5	65	8103
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	2	17	1	7	27	3638
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	0	7	0	2	9	1339
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	4	9	2	2	17	2577
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	21	11	0	0	32	2003
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	1	12	0	2	15	1383
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	5	4	0	1	10	1063
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	0	4	0	0	4	1388
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	8	11	0	1	20	749
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	0	1	0	2	3	765
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	0	2	0	4	6	975
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	1	7	0	0	8	648
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	3	6	0	0	9	649
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	0	8	3	4	15	481
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	2	1	0	1	4	857
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	5	1	0	1	7	590
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	0	1	0	0	1	595
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	2	0	1	1	4	604
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	1	0	0	0	1	479
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	4	10	0	0	14	250
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	0	1	0	0	1	462
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	1	5	0	0	6	368
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	2	2	0	3	7	403

Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	22 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	3	4	273
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	0	1	0	0	1	258
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	0	1	0	0	1	410
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	0	5	0	0	5	510
30	EMAPISCO S.A.	Ica	0	1	0	0	1	228
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	0	1	0	1	2	142
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	2	0	0	1	3	136
	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	1	1	147
36	EPS SEDA JULIACA S.A.	Puno	0	0	0	0	0	71
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	0	0	0	0	0	214
38	EMSAP CHANKA S.A.	Apurímac	0	0	0	0	0	26
39	EPS SIERRA CENTRAL S.R.L	Junín	1	0	0	0	1	35
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	28
42	EMAPAB S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	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	0	0	0	0	5
49	EMAPA Y S.R.L.	Puno	3	0	0	1	4	16
50	EPS AGUAS DEL ALTIPLANO S.R.L.	Puno	0	0	0	0	0	11
TOTAL			133	350	23	53	595	54987

Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

Nº	DISTRITO	22 mayo de 2024					En lo que va de 2024
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	4	13	1	1	19	1431
2	Comas	4	8	2	2	16	1433
3	San Juan De Lurigancho	3	22	2	2	29	2359
4	Villa El Salvador	0	8	1	0	9	548
5	Independencia	0	2	0	0	2	501
6	Callao	4	5	1	2	12	1146
7	Puente Piedra	1	5	0	0	6	764
8	Ate	0	6	0	0	6	626
9	Ventanilla	1	4	0	0	5	518
10	Santiago De Surco	0	2	0	0	2	362
11	Lima	2	2	0	0	4	618
12	Carabayllo	3	3	0	0	6	835
13	Los Olivos	0	3	2	0	5	610
14	La Victoria	0	3	0	0	3	219
15	Villa María Del Triunfo	0	3	2	0	5	494
16	La Molina	0	0	0	0	0	202
17	Santa Anita	0	4	0	1	5	198
18	Ancón	1	0	0	0	1	80
19	Bellavista	0	0	0	0	0	158
20	Lurín	0	0	0	0	0	80
21	Breña	0	1	0	1	2	165
22	Rímac	1	5	1	0	7	535
23	Chorrillos	0	1	0	0	1	271
24	San Bartolo	0	1	0	0	1	19
25	Otros	3	32	3	1	0	2232
TOTAL		27	133	15	10	185	16493

Tipo de casos fuera del ámbito de EP

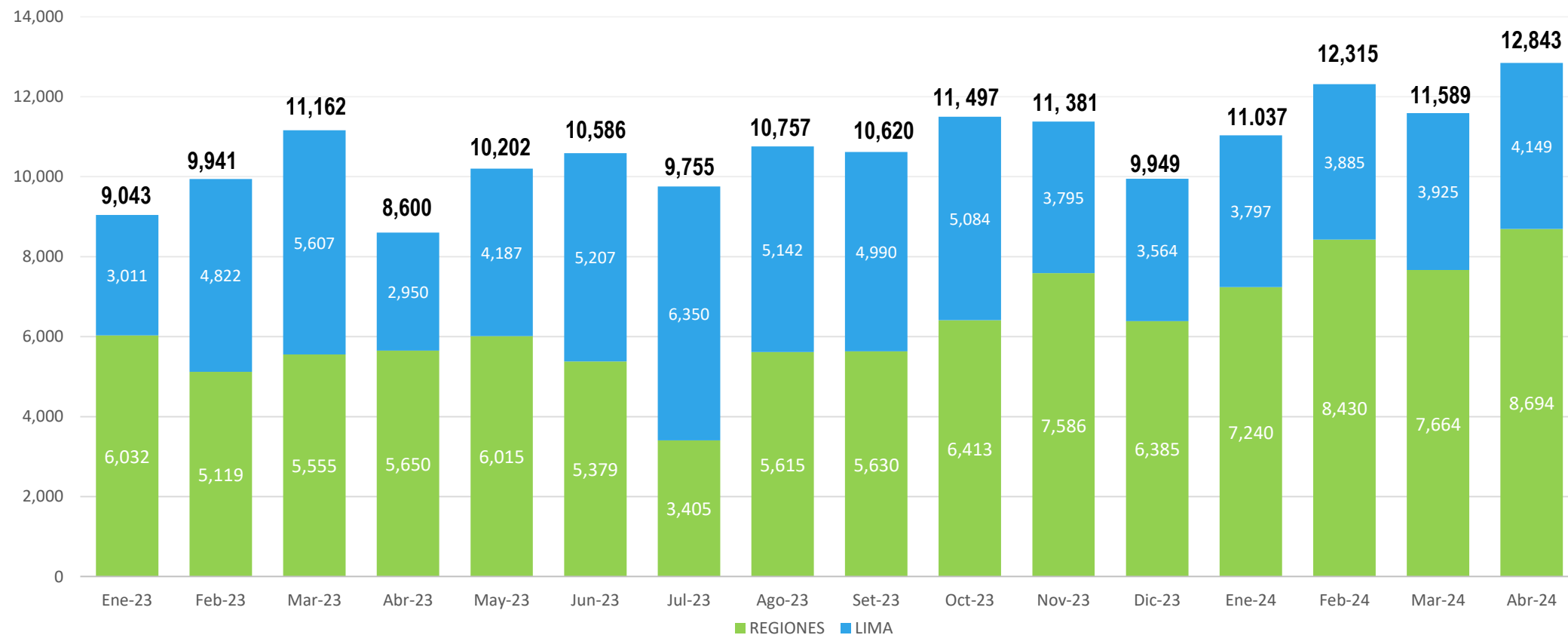
en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano



22 mayo del 2024							En lo que va de 2024
Nº	PRESTADOR	OPERACIONAL COMERCIAL		EXP. TRASS	INF. GRAL.	Total	
1	ZONAS RURALES	1	59	0	12	72	1107
2	PEQUEÑAS CIUDADES	1	0	0	1	2	202
3	OTRO ÁMBITO URBANO	0	0	0	0	0	80
TOTAL		2	59	0	12	74	1389

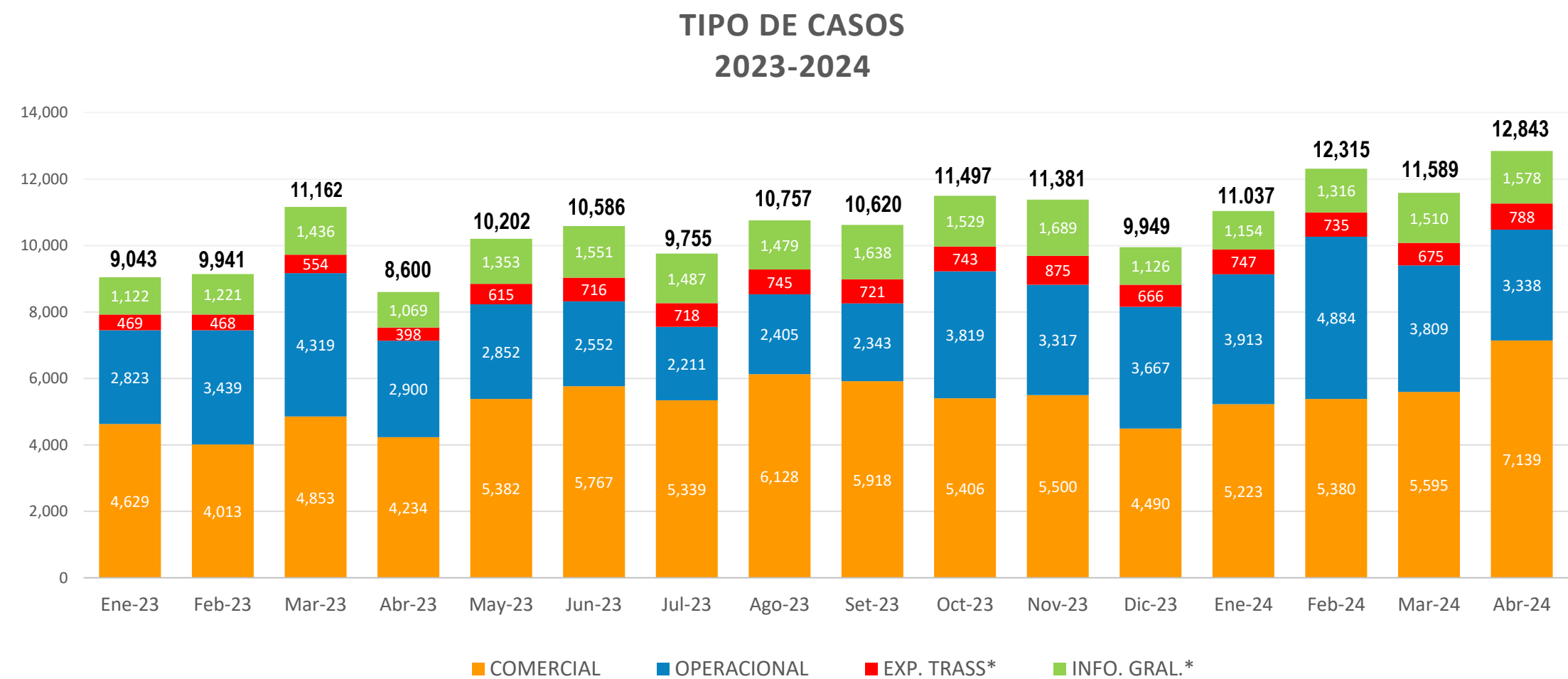
Evolución mensual de atenciones 2023 -2024

LIMA | REGIONES 2023 - 2024



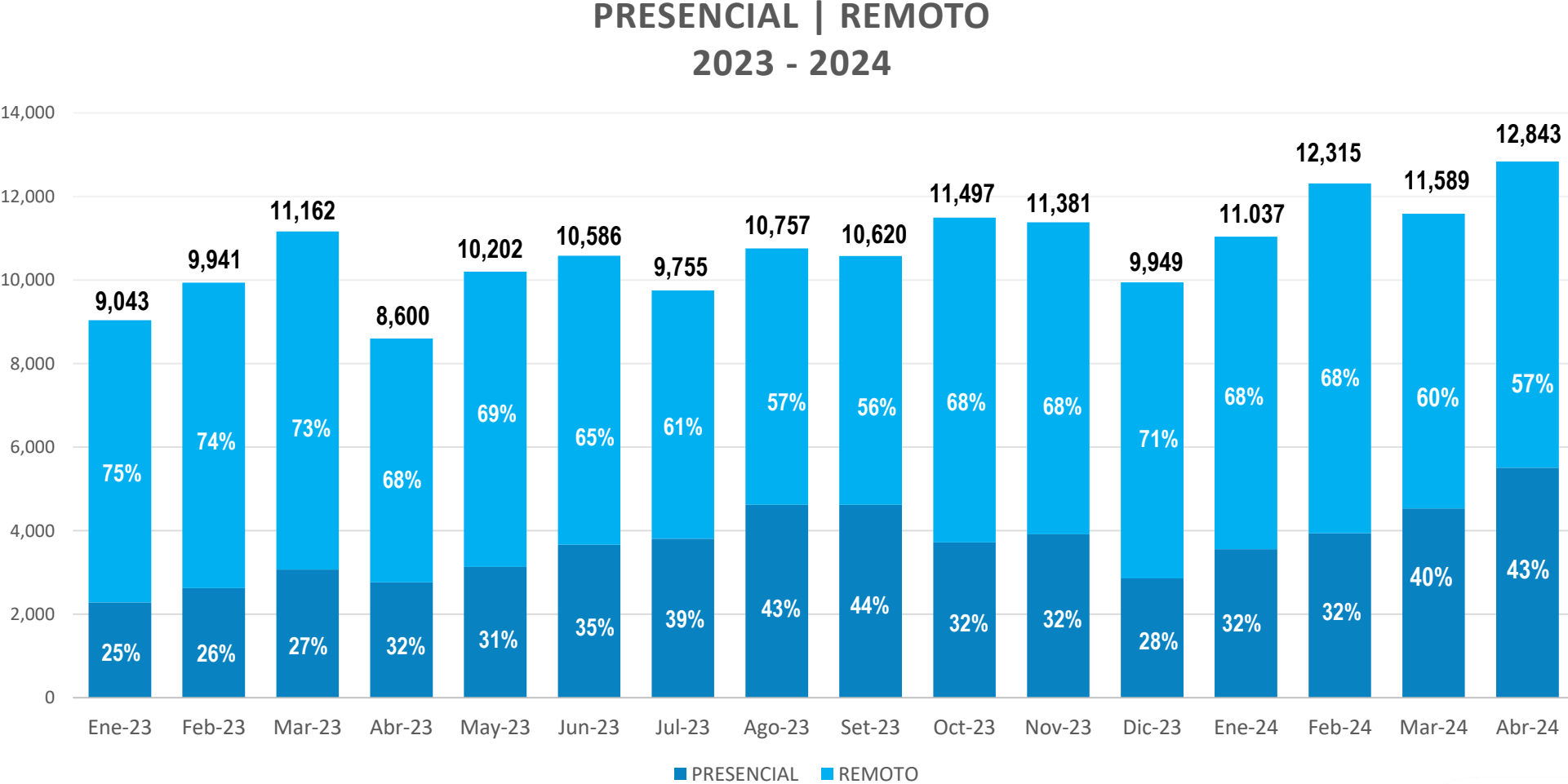
En abril 2024 se evidencia un crecimiento del **49%**, en relación a abril 2023. En el acumulado del periodo enero - abril 2024 se registró un crecimiento del 23% en comparación al 2023.

Evolución mensual por tipos de casos 2023 - 2024

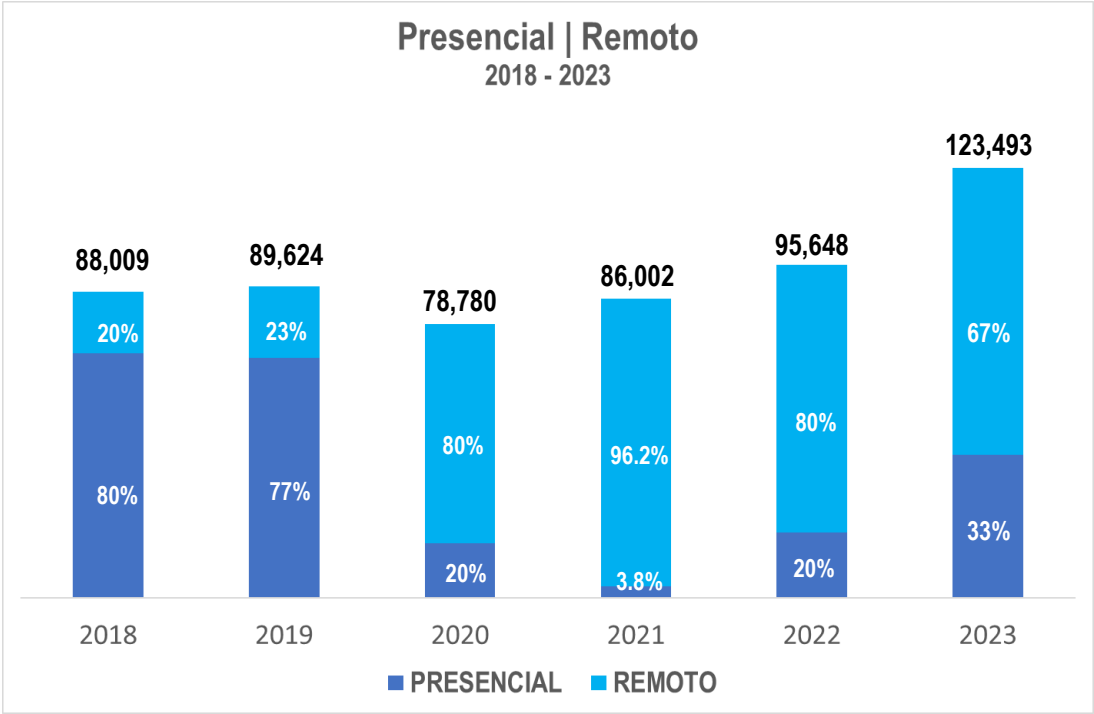
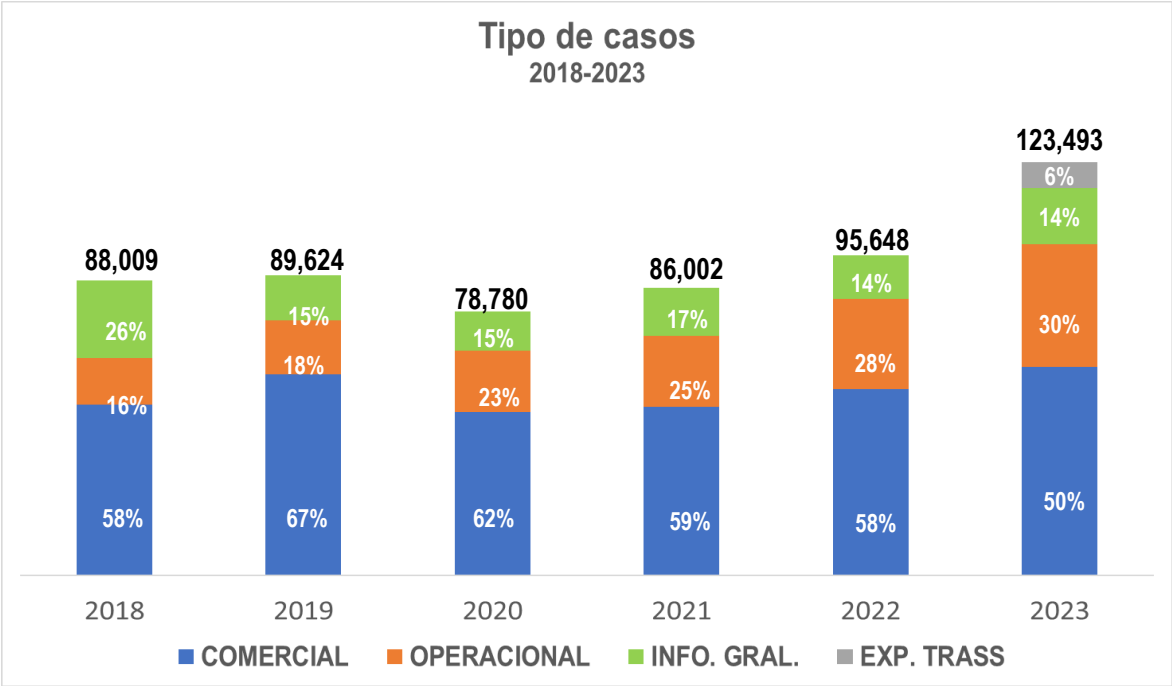


* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".

Evolución mensual por modalidad de atención 2023 - 2024



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

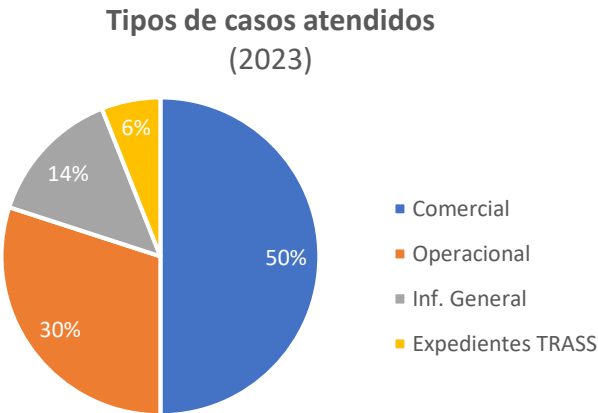


Resultados 2023

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



DIRECCIÓN DE USUARIOS