

**Dirección de Usuarios**

# Reporte diario de atención a usuarios al 23 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 23 de mayo: 595

Oficinas de Sunass	
Lima Metropolitana y Callao	203
Piura	129
Arequipa	53
Pasco	36
Lambayeque	29
La Libertad	19
Loreto	12
Tacna	12
Áncash - Chimbote	11
Junín	11
Cusco	11
Amazonas	11
Lima provincias	8
Tumbes	7
Madre de Dios	7
Ucayali	6
Cajamarca	6
Ayacucho	6
Huancavelica	5
San Martín	5
Ica	4
Puno	2
Apurímac	2
 <b>TOTAL</b>	<b>595</b>

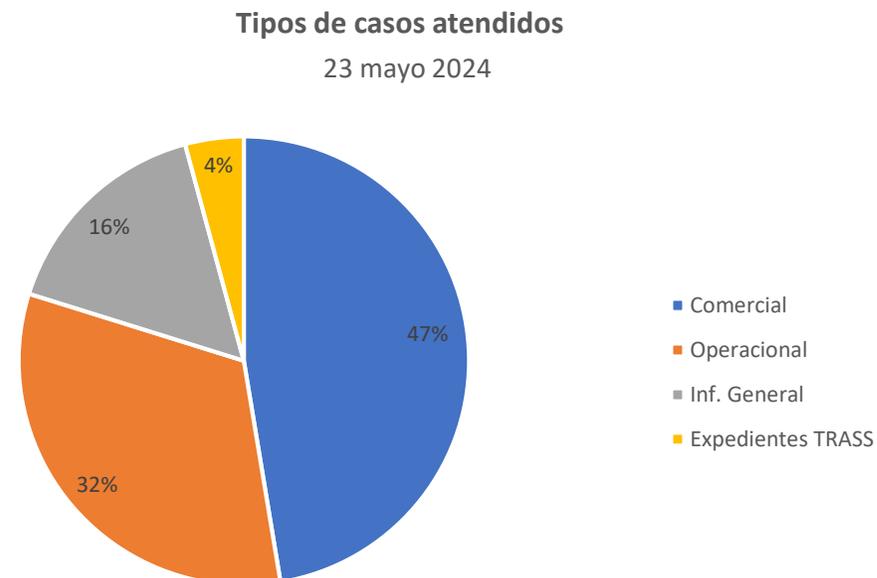
Por canal		
Presencial		121
Telefónico		319
WhatsApp		20
Correo electrónico		2
Mesa de partes		0
Campaña de orientación		38
Campaña en prestador		94
Redes sociales		1
 <b>TOTAL</b>		<b>595</b>

Por tipo de casos		
Comercial		282
Operacional		193
Otros		95
Expedientes TRASS		25
 <b>TOTAL</b>		<b>595</b>

En lo que va del 2024...  
**56971 orientaciones**

## Casos operacionales más frecuentes del jueves 23 de mayo

OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	66	34%
Problemas con alcantarillado	28	15%
Falta de agua en conexión domiciliaria	6	3%
Aniego por rotura de tubería de agua	5	3%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	4	2%
Otros	84	44%
<b>TOTAL</b>	<b>193</b>	<b>100%</b>

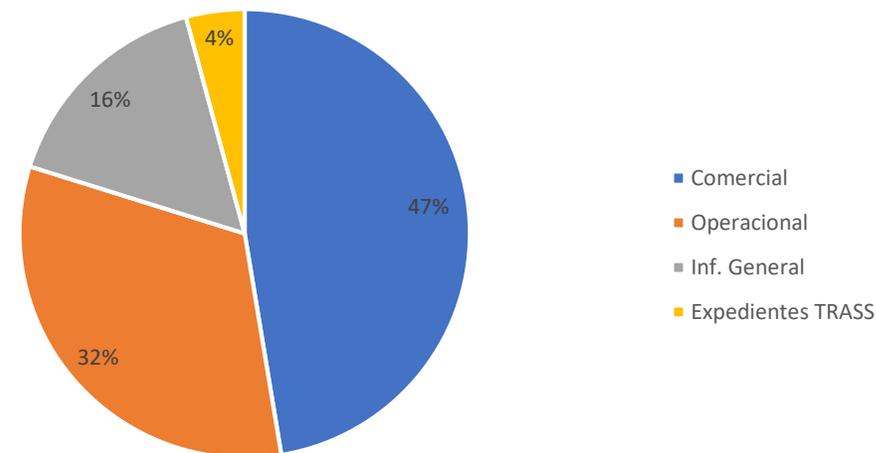


En lo que va de 2024...  
**18480 casos** operacionales

# Casos comerciales más frecuentes del jueves 23 de mayo

COMERCIALES	N°	%
Procedimiento de reclamos	70	25%
Consumo elevado	68	24%
Facturación excesiva	37	13%
Problemas con la facturación	36	13%
Pedido de medidor	22	8%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	21	7%
Desacuerdo con resolución del TRASS	10	4%
Facturación indebida	7	2%
Problemas con el acceso al servicio	5	2%
Falta de agua en conexión domiciliaria	3	1%
Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP)	2	1%
Incumplimiento de Resolución del TRASS	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>282</b>	<b>100%</b>

Tipos de casos atendidos  
23 mayo 2024



En lo que va de 2024...

**28410 casos** comerciales

# Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p><b>Tumbes / Tumbes / Tumbes</b></p> <p>Tumbes: vecinos de urbanización La Alborada reportan aniego de aguas residuales desde hace cuatro meses. Vecinos de la urbanización La Alborada, en Tumbes, llevan casi cuatro meses con extensos aniegos de aguas residuales en los exteriores de sus domicilios.</p> <p><b>(Rotafono)</b></p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Tumbes, se comunicó con la EP Agua Tumbes para coordinar las acciones del problema. Al respecto, la empresa de agua informó que no administra el sistema de alcantarillado en el sector. Es netamente responsabilidad de la Municipalidad provincial de Tumbes.</p> <p>Por otro lado, manifestaron que existe un estudio de pre inversión en el sector que se encuentra observado, por lo que la municipalidad aun no ha podido elaborar ni ejecutar la obra. Sin embargo, Agua Tumbes coordinará la programación de atención con camión hidrojet en calidad de apoyo.</p>	<p><b>FINALIZADO</b></p>

## Seguimiento a casos de mayor relevancia (2)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p><b>Cajamarca / Cajamarca / Cajamarca</b></p> <p>Sedacaj deja sin agua por dos días a la parte alta del barrio San Sebastián de Cajamarca. Los pobladores de la parte alta del barrio San Sebastián de Cajamarca denunciaron que Sedacaj los dejó sin servicio de agua potable el martes 21 y miércoles 22 de mayo, además que los empleados no responden llamadas telefónicas para reclamar por el desabastecimiento; pero los cobros del servicio aumentan todos los meses.</p> <p><b>(Sin Rodeos)</b></p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Cajamarca, procedió a realizar las coordinaciones con el área de operaciones de la EP Sedacaj, quienes remitieron evidencia fotográfica de los trabajos realizados en la zona. Asimismo, verificaron que la empresa de agua realizó publicaciones informando sobre el corte, mediante sus redes sociales oficiales, a los usuarios el día 22.5.2024 a las 09:56 horas.</p> <p>Finalmente, la EP comunicó que se rehabilitó el servicio de manera progresiva a partir de las 11:51 horas del día 22.05.24. La ODS corroboró en campo lo informado por el prestador.</p>	<p><b>FINALIZADO</b></p>

## Seguimiento a casos de mayor relevancia (3)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p>Junín / Huancayo / Chilca</p> <p><b>Sedacaj deja sin agua por dos días a la parte alta del barrio San Sebastián de Cajamarca.</b> Los pobladores de la parte alta del barrio San Sebastián de Cajamarca denunciaron que Sedacaj los dejó sin servicio de agua potable el martes 21 y miércoles 22 de mayo, además que los empleados no responden llamadas telefónicas para reclamar por el desabastecimiento; pero los cobros del servicio aumentan todos los meses.</p> <p>(Sin Rodeos)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Junín, se comunicó con el gerente de operaciones de la EP Sedam Huancayo, Miguel Medina, quien indicó que el problema de falta de agua en la zona se debe a la ejecución de una obra: "Mejoramiento de pistas y veredas" que incluye la renovación de redes de agua potable, que viene ejecutando la municipalidad distrital de Chilca, motivo por el cual estarían realizando el corte del servicio.</p> <p>El 24.05.2024 el equipo de supervisión de la ODS viene realizando la acción en campo a fin de verificar lo vertido por la empresa de agua.</p>	<p><b>PENDIENTE</b></p>

# Atención por canal de atención del jueves 23 de mayo

OFICINA SUNASS									TOTAL	En lo que va de 2024
	Presencial	Telefónico	Redes Sociales	Correo elect.	Mesa partes	Campaña	Prestador	WhatsApp		
Amazonas	0	7	0	0	0	4	0	0	11	991
Áncash - Chimbote	6	0	0	0	0	0	4	1	11	1340
Áncash – Huaraz	0	0	0	0	0	0	0	0	0	701
Apurímac	1	1	0	0	0	0	0	0	2	699
Arequipa	4	49	0	0	0	0	0	0	53	2487
Ayacucho	1	5	0	0	0	0	0	0	6	888
Cajamarca	4	2	0	0	0	0	0	0	6	673
Cusco	6	5	0	0	0	0	0	0	11	999
Huancavelica	4	1	0	0	0	0	0	0	5	677
Huánuco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	965
Ica	1	3	0	0	0	0	0	0	4	699
Junín	0	11	0	0	0	0	0	0	11	1654
La Libertad	2	1	0	0	0	0	16	0	19	1549
Lambayeque	7	11	0	0	0	0	11	0	29	2261
Lima Metropolitana y Callao	39	148	0	2	0	0	11	3	203	25500
Lima provincias	2	6	0	0	0	0	0	0	8	2346
Loreto	12	0	0	0	0	0	0	0	12	665
Madre de Dios	0	6	0	0	0	0	0	1	7	827
Moquegua	0	0	0	0	0	0	0	0	0	706
Pasco	1	1	0	0	0	33	0	1	36	686
Piura	10	51	1	0	0	1	52	14	129	5290
Puno	2	0	0	0	0	0	0	0	2	702
San Martín	5	0	0	0	0	0	0	0	5	1011
Tacna	6	6	0	0	0	0	0	0	12	1237
Tumbes	2	5	0	0	0	0	0	0	7	790
Ucayali	6	0	0	0	0	0	0	0	6	628
<b>TOTAL</b>	<b>121</b>	<b>319</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>38</b>	<b>94</b>	<b>20</b>	<b>595</b>	<b>56971</b>

## Atención por tipo de casos del jueves 23 de mayo

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	3	6	0	2	11	991
Áncash - Chimbote	3	6	0	2	11	1340
Áncash – Huaraz	0	0	0	0	0	701
Apurímac	0	2	0	0	2	699
Arequipa	44	8	0	1	53	2487
Ayacucho	1	5	0	0	6	888
Cajamarca	2	1	1	2	6	673
Cusco	1	6	0	4	11	999
Huancavelica	0	0	0	5	5	677
Huánuco	0	0	0	0	0	965
Ica	1	0	1	2	4	699
Junín	4	6	0	1	11	1654
La Libertad	1	13	1	4	19	1549
Lambayeque	4	21	0	4	29	2261
Lima Metropolitana y Callao	55	116	15	17	203	25500
Lima provincias	4	2	2	0	8	2346
Loreto	1	11	0	0	12	665
Madre de Dios	2	4	0	1	7	827
Moquegua	0	0	0	0	0	706
Pasco	8	1	0	27	36	686
Piura	49	58	3	19	129	5290
Puno	1	1	0	0	2	702
San Martín	0	3	0	2	5	1011
Tacna	1	9	1	1	12	1237
Tumbes	6	1	0	0	7	790
Ucayali	2	2	1	1	6	628
<b>TOTAL</b>	<b>193</b>	<b>282</b>	<b>25</b>	<b>95</b>	<b>595</b>	<b>56971</b>



# Tipo de casos por EPS (1)

N°	PRESTADOR	REGIÓN	23 mayo de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	23	87	12	14	136	16629
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	8	31	0	4	43	5072
3	EPS GRAU S.A.	Piura	54	65	3	20	142	8236
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	47	10	0	1	58	3709
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	1	10	1	1	13	1360
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	1	17	2	4	24	2593
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	7	9	0	2	18	2009
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	3	8	0	5	16	1400
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	2	6	0	0	8	1069
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	18	6	0	3	27	1414
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	0	0	0	0	0	734
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	0	0	0	0	0	763
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	0	3	0	2	5	988
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	1	11	0	0	12	663
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	1	1	1	0	3	648
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	2	1	1	1	5	475
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	7	1	0	0	8	866
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	1	1	0	0	2	588
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	0	0	0	0	0	597
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	2	2	1	1	6	612
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	1	0	3	1	5	487
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	1	0	0	1	2	238
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	0	1	0	0	1	471
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	0	0	0	4	4	371
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	1	4	0	1	6	405

## Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	23 mayo de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
26	EPS SEMAPACH S.A.	Ica	0	2	0	1	3	273
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	0	0	0	0	0	258
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	1	0	0	1	2	411
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	0	2	0	0	2	508
30	EMAPISCO S.A.	Ica	0	0	0	0	0	231
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	0	0	0	0	0	152
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	2	0	0	0	2	153
	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	151
33	EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.	Junín	0	0	0	0	0	83
34	EPSSMU S.A.	Amazonas	0	2	0	0	2	257
35	EPS MARAÑÓN S.R.L.	Cajamarca	0	1	0	0	1	147
36	EPS SEDA JULIACA S.A.	Puno	0	0	0	0	0	71
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	1	0	0	0	1	224
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	34
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	1	0	0	0	1	102
43	EPS EMAQ S.R.L.	Cusco	0	0	0	0	0	14
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	0	0	0	0	0	12
50	EPS AGUAS DEL ALTIPLANO S.R.L.	Puno	0	0	0	0	0	11
<b>TOTAL</b>			186	281	24	67	558	55545

## Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

N°	DISTRITO	23 mayo de 2024					En lo que va de 2024
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	1	11	2	5	19	1450
2	Comas	2	10	2	1	15	1448
3	San Juan De Lurigancho	4	16	0	0	20	2379
4	Villa El Salvador	0	8	0	1	9	557
5	Independencia	0	1	1	1	3	504
6	Callao	4	7	0	3	14	1160
7	Puente Piedra	1	3	1	0	5	769
8	Ate	0	5	0	0	5	631
9	Ventanilla	0	1	0	0	1	519
10	Santiago De Surco	0	0	1	0	1	363
11	Lima	0	0	1	0	1	619
12	Carabayllo	4	3	0	0	7	842
13	Los Olivos	0	6	0	1	7	617
14	La Victoria	0	2	0	0	2	221
15	Villa María Del Triunfo	0	3	0	0	3	497
16	La Molina	0	0	0	0	0	202
17	Santa Anita	1	0	0	1	2	200
18	Ancón	0	0	1	0	1	81
19	Bellavista	0	1	0	0	1	159
20	Lurín	0	0	0	0	0	80
21	Breña	0	0	0	0	0	165
22	Rímac	2	2	1	0	5	540
23	Chorrillos	0	1	0	0	1	272
24	San Bartolo	0	0	0	0	0	19
25	Otros	4	7	2	1	14	2246
TOTAL		23	87	12	14	136	16629

# Tipo de casos fuera del ámbito de EP

en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano

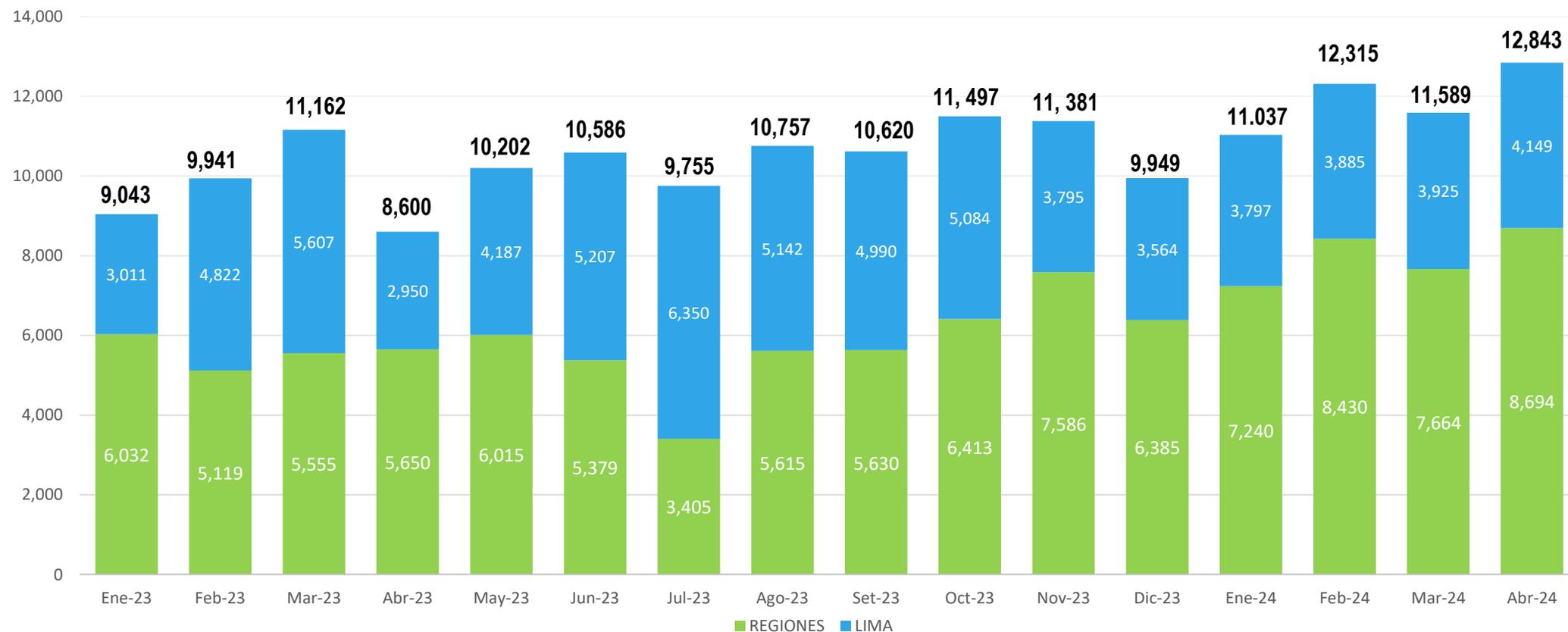


23 mayo del 2024

Nº	PRESTADOR	OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	Total	En lo que va de 2024
1	ZONAS RURALES	7	1	0	28	36	1143
2	PEQUEÑAS CIUDADES	0	0	0	0	0	202
3	OTRO ÁMBITO URBANO	0	0	0	1	1	81
<b>TOTAL</b>		<b>7</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>29</b>	<b>37</b>	<b>1426</b>

# Evolución mensual de atenciones 2023 -2024

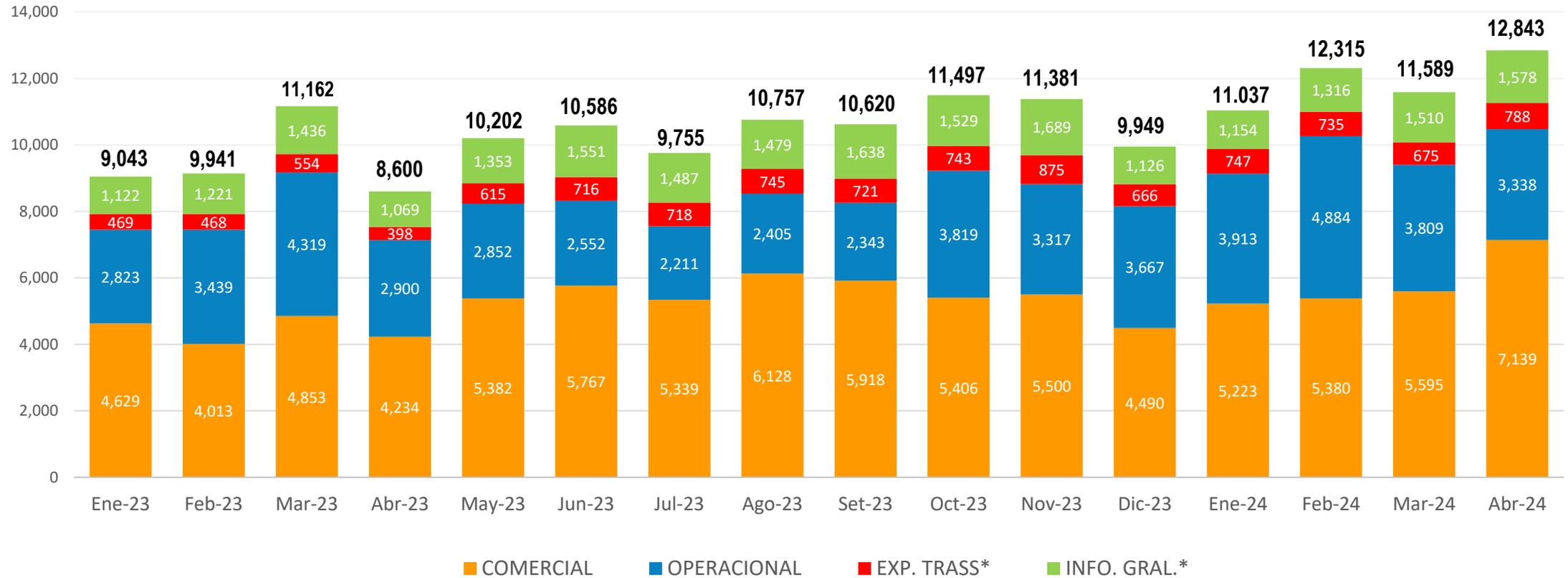
## LIMA | REGIONES 2023 - 2024



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.

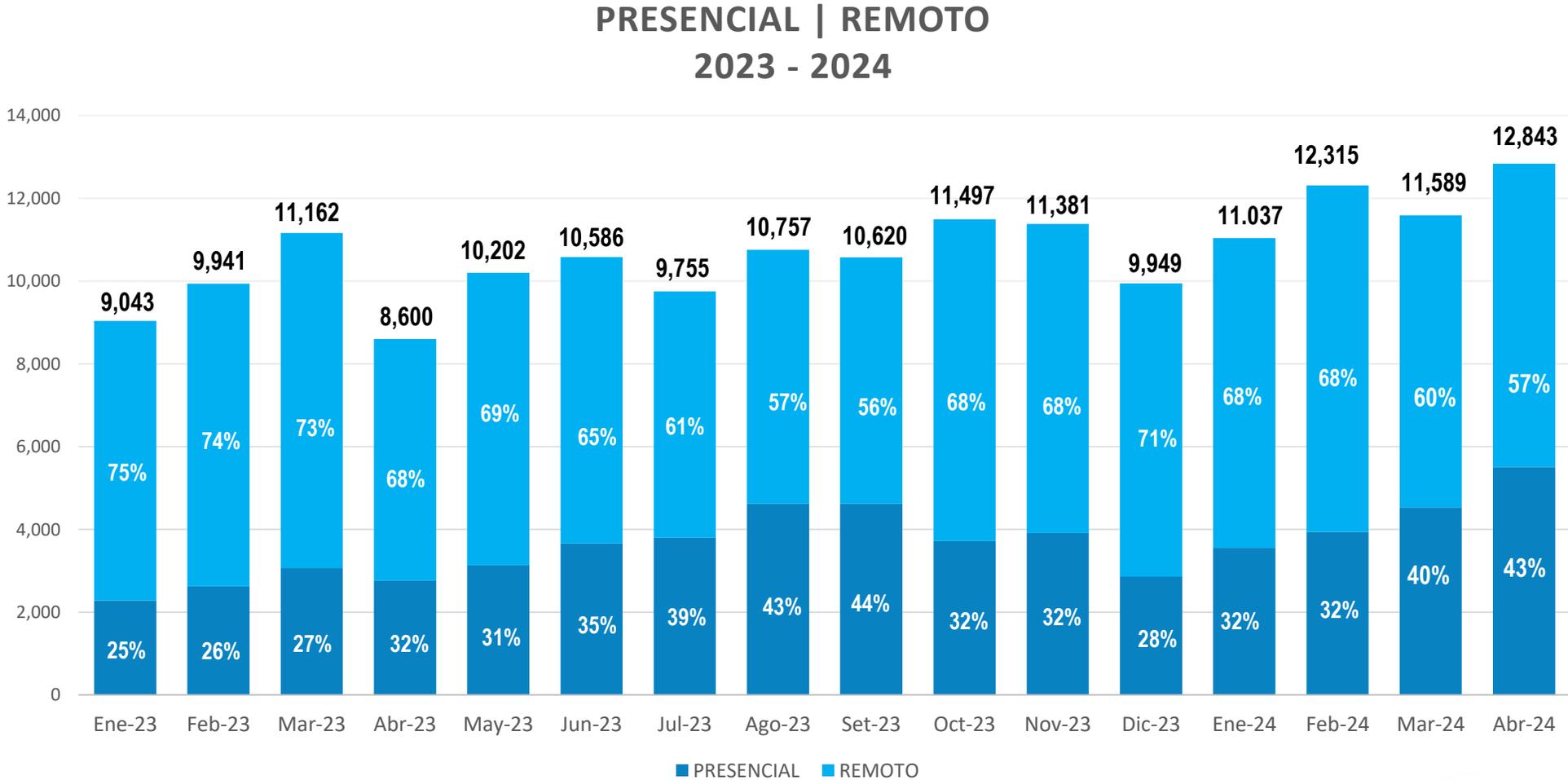
# Evolución mensual por tipos de casos 2023 - 2024

## TIPO DE CASOS 2023-2024

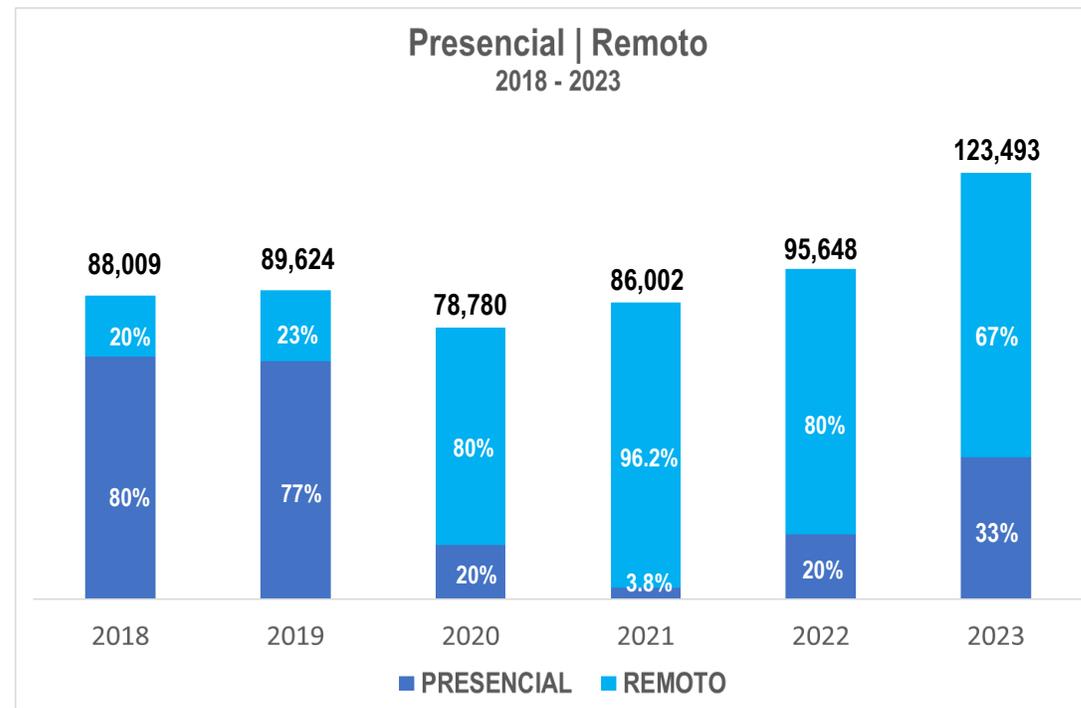
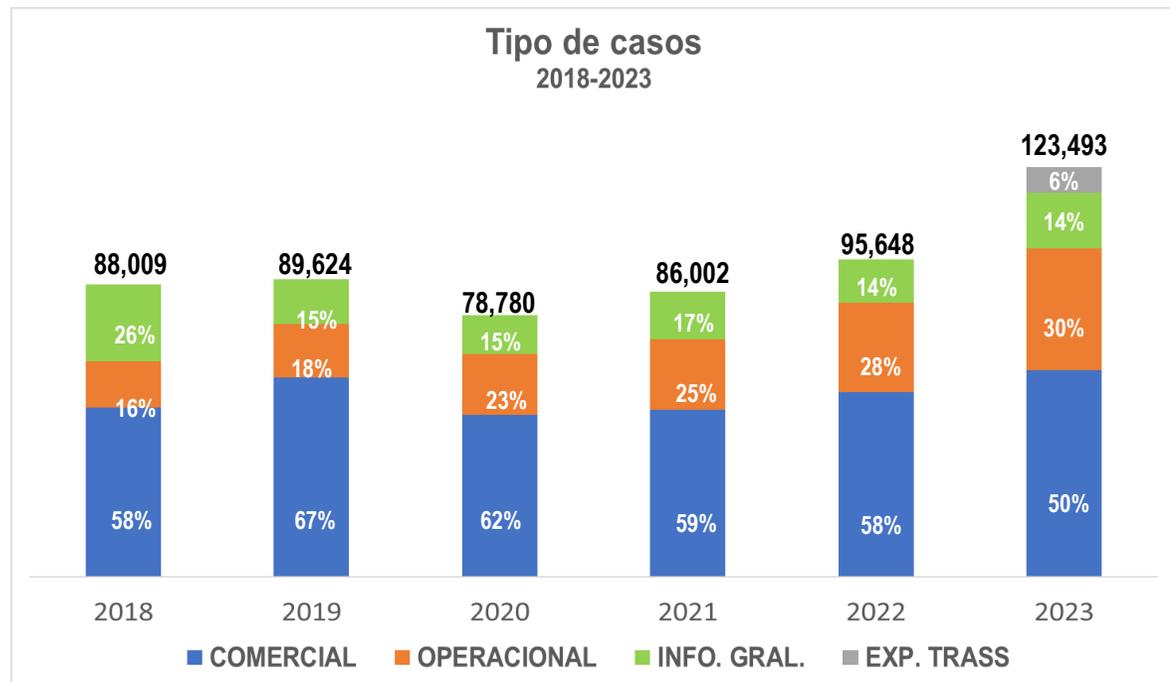


\* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".

# Evolución mensual por modalidad de atención 2023 - 2024



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



# ***Resultados 2023***

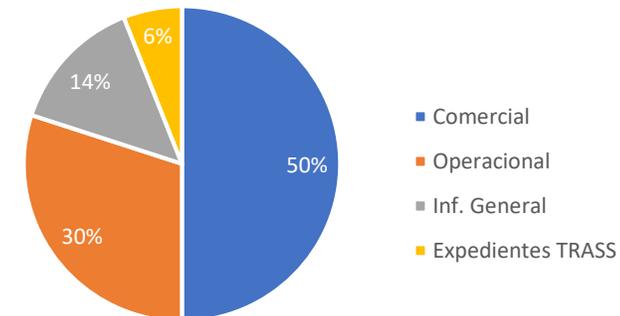
---

# 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
<b>TOTAL</b>		<b>123493</b>

Tipos de casos atendidos (2023)



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%
<b>TOTAL</b>	<b>31330</b>	<b>77041</b>	<b>238</b>	<b>819</b>	<b>621</b>	<b>2922</b>	<b>6866</b>	<b>3656</b>	<b>123493</b>	<b>95648</b>	<b>29%</b>

# 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
<b>TOTAL</b>	<b>36672</b>	<b>62195</b>	<b>7687</b>	<b>16939</b>	<b>123493</b>



