

**Dirección de Usuarios**

# Reporte diario de atención a usuarios al 24 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 24 de mayo: 630

Oficinas de Sunass	
Lima Metropolitana y Callao	266
Arequipa	52
Piura	44
Lambayeque	37
Cusco	28
Lima provincias	20
Pasco	18
Junín	17
Tacna	17
Loreto	15
San Martín	14
La Libertad	12
Ayacucho	10
Áncash – Huaraz	10
Amazonas	9
Ica	8
Madre de Dios	8
Tumbes	7
Apurímac	6
Huancavelica	6
Puno	5
Ucayali	5
Áncash - Chimbote	5
Cajamarca	4
Huánuco	4
Moquegua	3
 <b>TOTAL</b>	<b>630</b>

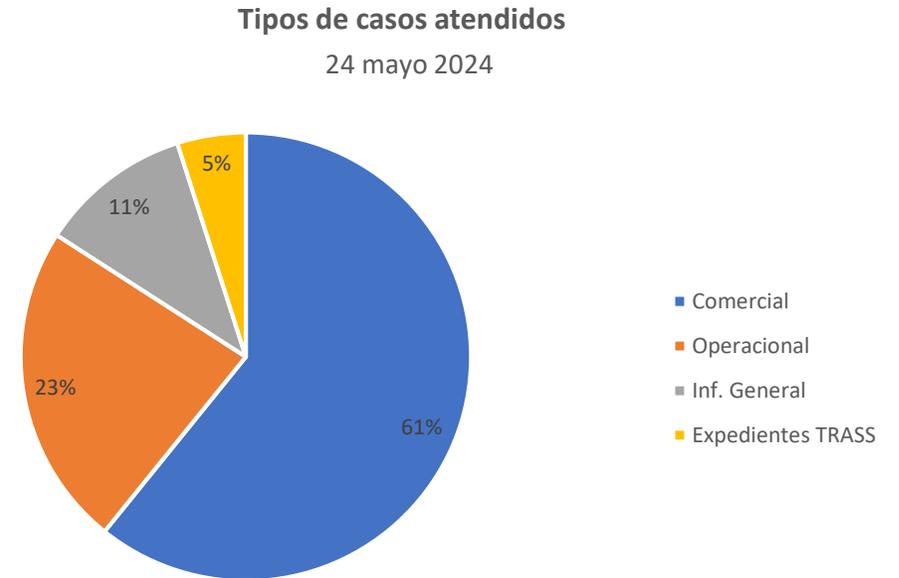
Por canal		
Presencial		153
Telefónico		327
WhatsApp		9
Correo electrónico		10
Mesa de partes		0
Campaña de orientación		24
Campaña en prestador		107
Redes sociales		0
 <b>TOTAL</b>		<b>630</b>

Por tipo de casos		
Comercial		383
Operacional		147
Otros		69
Expedientes TRASS		31
 <b>TOTAL</b>		<b>630</b>

En lo que va del 2024...  
**57596 orientaciones**

# Casos operacionales más frecuentes del viernes 24 de mayo

OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	51	35%
Problemas con alcantarillado	36	24%
Falta de agua en conexión domiciliaria	19	6%
Aniego por rotura de tubería de agua	9	13%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	2	1%
Otros	30	20%
<b>TOTAL</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>

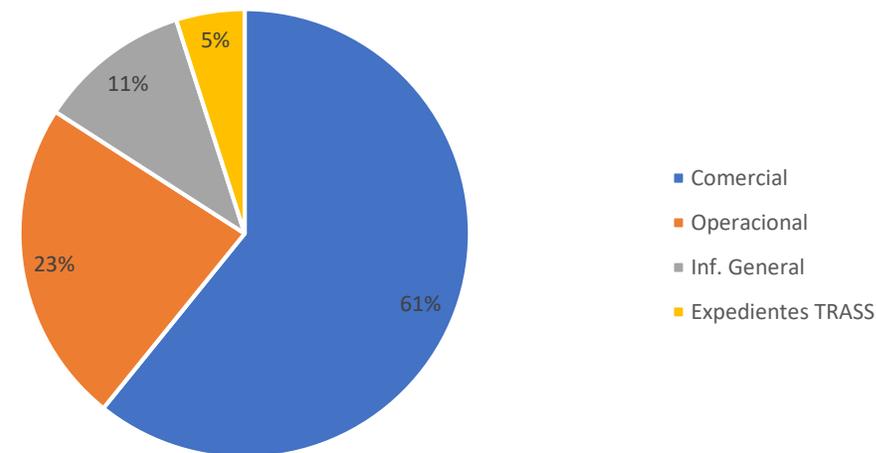


En lo que va de 2024...  
**18623 casos** operacionales

## Casos comerciales más frecuentes del viernes 24 de mayo

COMERCIALES	N°	%
Procedimiento de reclamos	113	30%
Consumo elevado	103	27%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	44	11%
Problemas con la facturación	43	11%
Problemas con el acceso al servicio	25	7%
Facturación excesiva	17	4%
Facturación indebida	17	4%
Desacuerdo con resolución del TRASS	7	2%
Pedido de medidor	5	1%
Información sobre tarifas de agua	4	1%
Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP)	4	1%
Información sobre Valores máximos admisibles	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>383</b>	<b>100%</b>

Tipos de casos atendidos  
24 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 / Contralmirante Villar / Canoas de Punta Sal</b></p> <p><b>Tumbes: Canoas de Punta Sal pasa carencia de agua potable.</b> Desde hace más de un mes que el distrito de Canoas de Punta Sal pasa carencia de agua potable, debido a una falla técnica en el equipo de bombeo del pozo ubicado en la quebrada Fernández, en el sector de Barrancos..</p> <p><b>(Rotafono)</b></p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Tumbes, viene coordinando desde el 21.05.24 con la jefatura Zonal Sur de Agua Tumbes las acciones de la suspensión del servicio ocasionado por problemas en el equipo de bombeo del pozo de barrancos.</p> <p>La ODS verificó que el 25.05.24 a las 17:00 horas se culminó la reparación del equipo, comenzando a bombear agua al reservorio de Cancas desde las 17:00 horas. Sin embargo, ha dispuesto la distribución de agua con dos camiones cisterna monitoreados por personal de la ODS Tumbes hasta que el servicio se restablezca completamente.</p>	<p><b>PENDIENTE</b></p>
<p><b>Ica / Ica / La Tinguina</b></p> <p><b>Ica: no hay agua en La Tinguina.</b> Población de La Tinguina informó la falta de agua en el distrito.</p> <p><b>(Nova Noticias)</b></p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Ica, se comunicó con el sugerente de Semapat, Nicolás Huamani, quien informó que en coordinación con Emapica han realizado trabajos para la instalación de un sumergible en la cámara de rebombeo de aguas residuales, por lo que el servicio se ha visto restringido durante la semana a dos horas de abastecimiento. Las labores culminaron el día de ayer y el servicio se restableció con normalidad.</p> <p>Asimismo, manifestó que el 23/05/24 se realizaron trabajos en el reservorio 1 por deterioro del dado del vástago de la válvula de compuerta de 12 pulgadas de la línea de aducción, por lo que se suspendió el servicio de agua hasta el viernes a mediodía.</p> <p>La ODS continuará con el seguimiento de la continuidad del servicio en el transcurso de los días.</p>	<p><b>PENDIENTE</b></p>

## Seguimiento a casos de mayor relevancia (2)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p><b>Huancavelica / Huancavelica / Huancavelica</b></p> <p>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.</p> <p>(Redes Sociales)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Huancavelica, tomó conocimiento de la rotura de tubería que afectaba a 60 conexiones y en horas de la tarde del 24.05.2024 realizó el monitoreo in situ de la reparación en la Calle Sacsamarca del sector de San Gerónimo, constatando la solución por los mismos trabajadores que vienen ejecutando la obra de la Municipalidad Provincial de Huancavelica. Asimismo, corroboraron el restablecimiento del servicio de agua potable con los usuarios afectados.</p>	<p><b>FINALIZADO</b></p>
<p><b>Puno / San Román / Juliaca</b></p> <p><b>Piden a la gerente de Seda Juliaca supervisar trabajos que se realizan en diferentes calles.</b> El exvicepresidente del barrio Los Choferes de la ciudad de Juliaca, Ramiro Díaz Tupa, pidió a la gerente de Seda Juliaca supervisar los trabajos que vienen realizando los obreros en diferentes calles, donde estarían ocasionando la rotura de las tuberías de agua potable y las conexiones de desagüe, de donde emanan olores nauseabundos afectando a las familias de la zona.</p> <p>(Onda Azul)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Puno, ha trasladado a la empresa SEDAJULIACA S.A. la atención de los presuntos problemas denunciados en el medio de comunicación sobre la rotura de tuberías de agua potable y conexiones de desagüe. Al respecto, la empresa de agua ha informado que no ha recibido reportes por sus canales de atención sobre los problemas referidos; no obstante, indicó que realizará un monitoreo de la zona.</p> <p>La ODS Puno realizó una llamada a la usuaria Sra. Candi Mamani, quien tiene su domicilio en Jr. Aurelio Cornejo Mz. 1 Lte. 3 de la Urb. Los Choferes, y refirió desconocer el problema. La ODS Puno realizará seguimiento a los monitoreos que realice la EP a fin de detectar las zonas afectadas con los presuntos problemas.</p>	<p><b>PENDIENTE</b></p>

# Atención por canal de atención del viernes 24 de mayo

OFICINA SUNASS									TOTAL	En lo que va de 2024
	Presencial	Telefónico	Redes Sociales	Correo elect.	Mesa partes	Campaña	Prestador	WhatsApp		
Amazonas	1	4	0	0	0	4	0	0	9	1000
Áncash - Chimbote	3	2	0	0	0	0	0	0	5	1345
Áncash – Huaraz	0	0	0	0	0	10	0	0	10	711
Apurímac	0	1	0	0	0	5	0	0	6	705
Arequipa	2	15	0	0	0	1	30	4	52	2534
Ayacucho	3	7	0	0	0	0	0	0	10	898
Cajamarca	4	0	0	0	0	0	0	0	4	677
Cusco	6	7	0	0	0	0	15	0	28	1027
Huancavelica	2	4	0	0	0	0	0	0	6	683
Huánuco	0	4	0	0	0	0	0	0	4	969
Ica	3	5	0	0	0	0	0	0	8	707
Junín	0	17	0	0	0	0	0	0	17	1671
La Libertad	6	6	0	0	0	0	0	0	12	1561
Lambayeque	6	19	0	0	0	0	12	0	37	2298
Lima Metropolitana y Callao	65	160	0	6	0	1	30	4	266	25766
Lima provincias	3	13	0	0	0	0	4	0	20	2366
Loreto	11	4	0	0	0	0	0	0	15	680
Madre de Dios	0	8	0	0	0	0	0	0	8	835
Moquegua	3	0	0	0	0	0	0	0	3	709
Pasco	1	1	0	0	0	0	16	0	18	704
Piura	10	30	0	4	0	0	0	0	44	5334
Puno	1	4	0	0	0	0	0	0	5	707
San Martín	10	0	0	0	0	3	0	1	14	1025
Tacna	5	12	0	0	0	0	0	0	17	1254
Tumbes	5	2	0	0	0	0	0	0	7	797
Ucayali	3	2	0	0	0	0	0	0	5	633
<b>TOTAL</b>	<b>153</b>	<b>327</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>24</b>	<b>107</b>	<b>9</b>	<b>630</b>	<b>57596</b>

## Atención por tipo de casos del viernes 24 de mayo

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	2	6	0	1	9	1000
Áncash - Chimbote	0	4	0	1	5	1345
Áncash – Huaraz	4	1	0	5	10	711
Apurímac	1	5	0	0	6	705
Arequipa	12	24	2	14	52	2534
Ayacucho	3	6	0	1	10	898
Cajamarca	0	4	0	0	4	677
Cusco	4	22	1	1	28	1027
Huancavelica	3	3	0	0	6	683
Huánuco	0	0	0	4	4	969
Ica	4	4	0	0	8	707
Junín	6	10	0	1	17	1671
La Libertad	1	6	4	1	12	1561
Lambayeque	3	32	1	1	37	2298
Lima Metropolitana y Callao	52	181	17	16	266	25766
Lima provincias	4	10	2	4	20	2366
Loreto	1	14	0	0	15	680
Madre de Dios	4	3	0	1	8	835
Moquegua	0	3	0	0	3	709
Pasco	9	5	0	4	18	704
Piura	19	18	2	5	44	5334
Puno	2	2	0	1	5	707
San Martín	4	6	0	4	14	1025
Tacna	5	11	0	1	17	1254
Tumbes	4	1	0	2	7	797
Ucayali	0	2	2	1	5	633
<b>TOTAL</b>	<b>147</b>	<b>383</b>	<b>31</b>	<b>69</b>	<b>630</b>	<b>57596</b>



# Tipo de casos por EPS (1)

N°	PRESTADOR	REGIÓN	24 mayo de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	25	144	15	16	200	16829
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	13	54	1	2	70	5029
3	EPS GRAU S.A.	Piura	40	26	4	7	77	8094
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	12	28	2	14	56	3760
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	5	11	0	1	17	1377
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	1	6	5	1	13	2606
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	7	17	0	2	26	2035
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	4	23	1	1	29	1429
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	3	7	0	1	11	1080
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	0	4	0	1	5	1419
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	0	0	0	2	2	736
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	0	0	0	1	1	764
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	4	6	0	4	14	1002
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	2	11	0	0	13	676
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	0	2	1	0	3	651
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	0	6	0	0	6	481
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	4	1	0	2	7	873
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	2	0	0	0	2	590
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	1	0	0	1	2	599
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	0	2	2	1	5	617
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	1	4	0	0	5	492
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	1	0	0	0	1	239
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	0	3	0	0	3	474
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	1	1	0	0	2	373
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	3	5	0	0	8	413

## Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	24 mayo de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
26	EPS SEMAPACH S.A.	Ica	2	0	0	0	2	275
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	0	4	0	1	5	263
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	8	5	0	3	16	427
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	1	5	0	0	6	514
30	EMAPISCO S.A.	Ica	1	0	0	0	1	232
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	0	1	0	0	1	153
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	0	1	0	0	1	154
	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	0	0	0	0	257
35	EPS MARAÑÓN S.R.L.	Cajamarca	0	1	0	0	1	148
36	EPS SEDA JULIACA S.A.	Puno	0	0	0	1	1	72
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	0	1	0	1	2	226
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	102
43	EPS EMAQ S.R.L.	Cusco	1	0	0	0	1	15
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	2	0	0	2	14
50	EPS AGUAS DEL ALTIPLANO S.R.L.	Puno	0	0	0	0	0	11
TOTAL			143	381	31	63	618	56158

# Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

N°	DISTRITO	24 mayo de 2024					En lo que va de 2024
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	2	13	1	1	17	1467
2	Comas	2	10	2	4	18	1466
3	San Juan De Lurigancho	4	50	2	0	56	2435
4	Villa El Salvador	0	5	0	2	7	564
5	Independencia	0	6	2	1	9	513
6	Callao	0	9	1	0	10	1170
7	Puente Piedra	0	7	2	0	9	778
8	Ate	0	1	0	0	1	632
9	Ventanilla	1	0	0	0	1	520
10	Santiago De Surco	3	1	1	1	6	369
11	Lima	0	1	1	0	2	621
12	Carabayllo	1	5	0	2	8	850
13	Los Olivos	1	6	0	1	8	625
14	La Victoria	0	5	0	0	5	226
15	Villa María Del Triunfo	0	3	0	0	3	500
16	La Molina	1	1	0	1	3	205
17	Santa Anita	1	0	1	0	2	202
18	Ancón	0	0	0	0	0	81
19	Bellavista	0	3	0	0	3	162
20	Lurín	0	0	0	0	0	80
21	Breña	0	2	0	1	3	168
22	Rímac	1	2	0	1	4	544
23	Chorrillos	0	0	0	0	0	272
24	San Bartolo	0	0	0	0	0	19
25	Otros	8	14	2	1	25	2271
TOTAL		25	144	15	16	200	16829

# Tipo de casos fuera del ámbito de EP

en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano

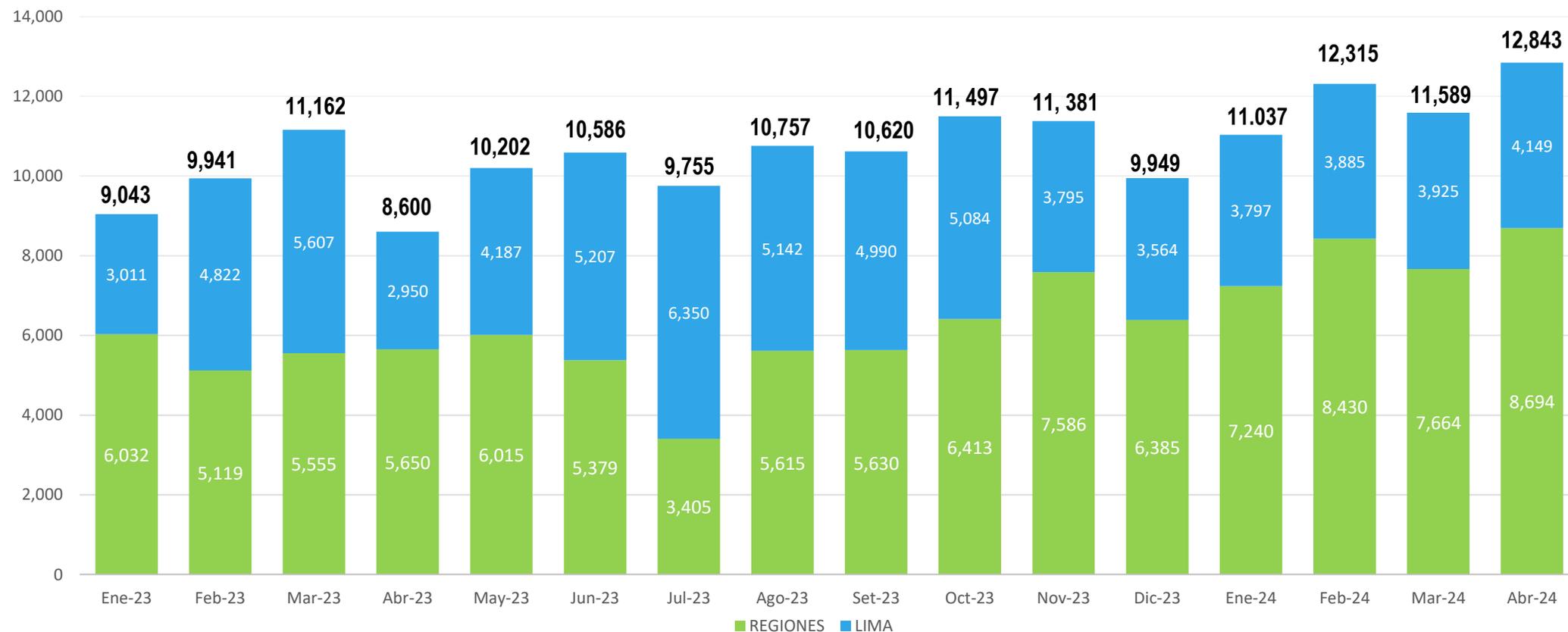


24 mayo del 2024

N°	PRESTADOR	OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	Total	En lo que va de 2024
1	ZONAS RURALES	4	2	0	5	11	1154
2	PEQUEÑAS CIUDADES	0	0	0	0	0	202
3	OTRO ÁMBITO URBANO	0	0	0	1	1	82
<b>TOTAL</b>		<b>4</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>1438</b>

# Evolución mensual de atenciones 2023 -2024

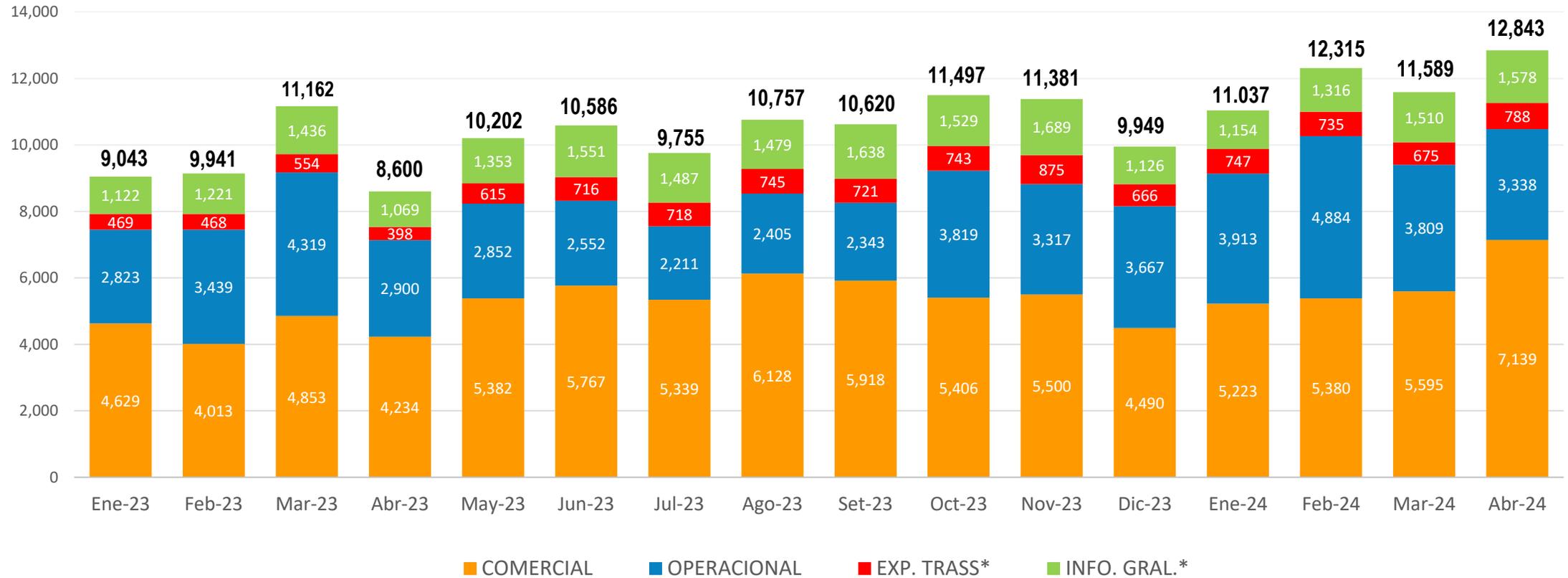
## LIMA | REGIONES 2023 - 2024



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.

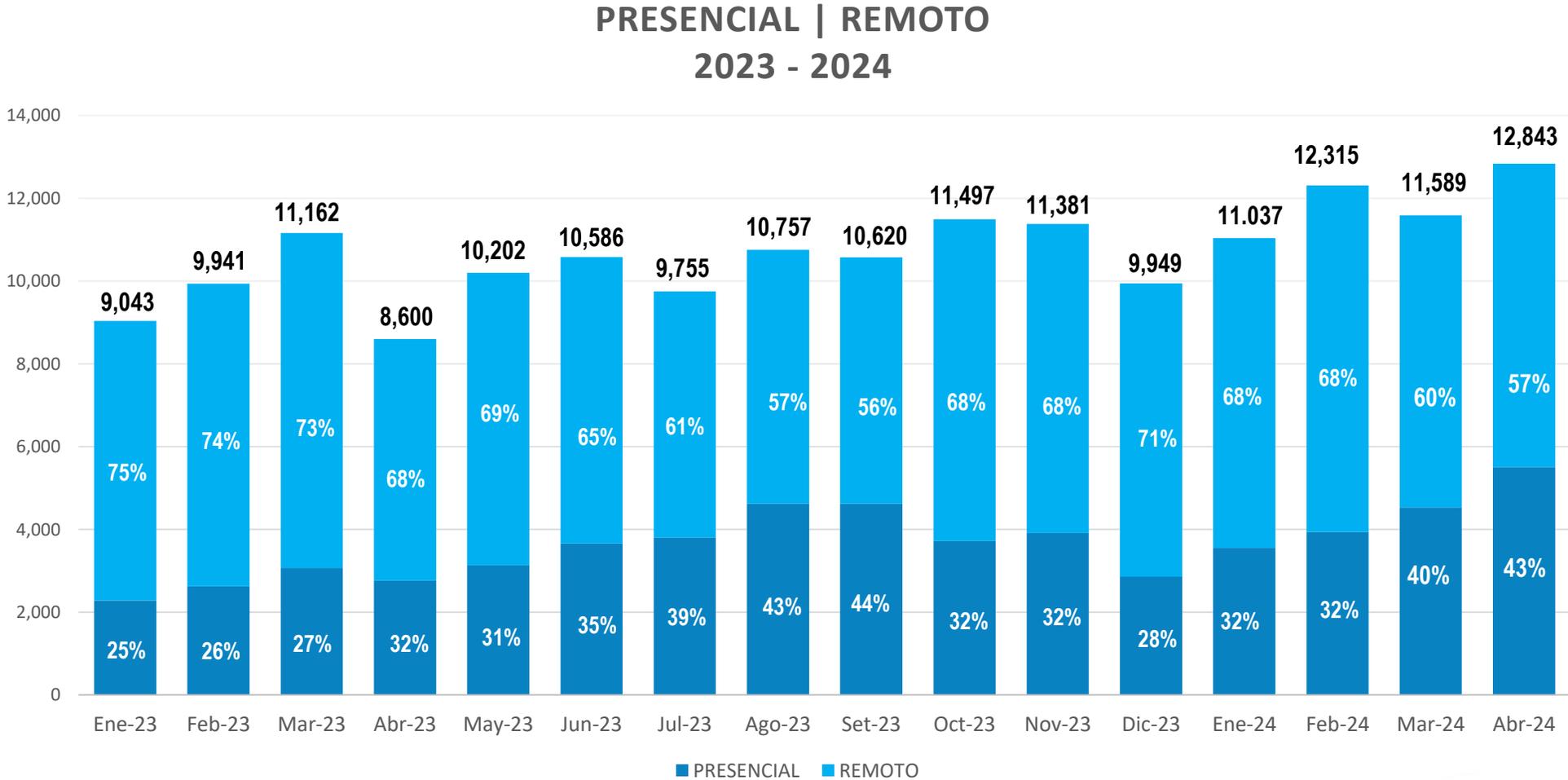
# Evolución mensual por tipos de casos 2023 - 2024

## TIPO DE CASOS 2023-2024

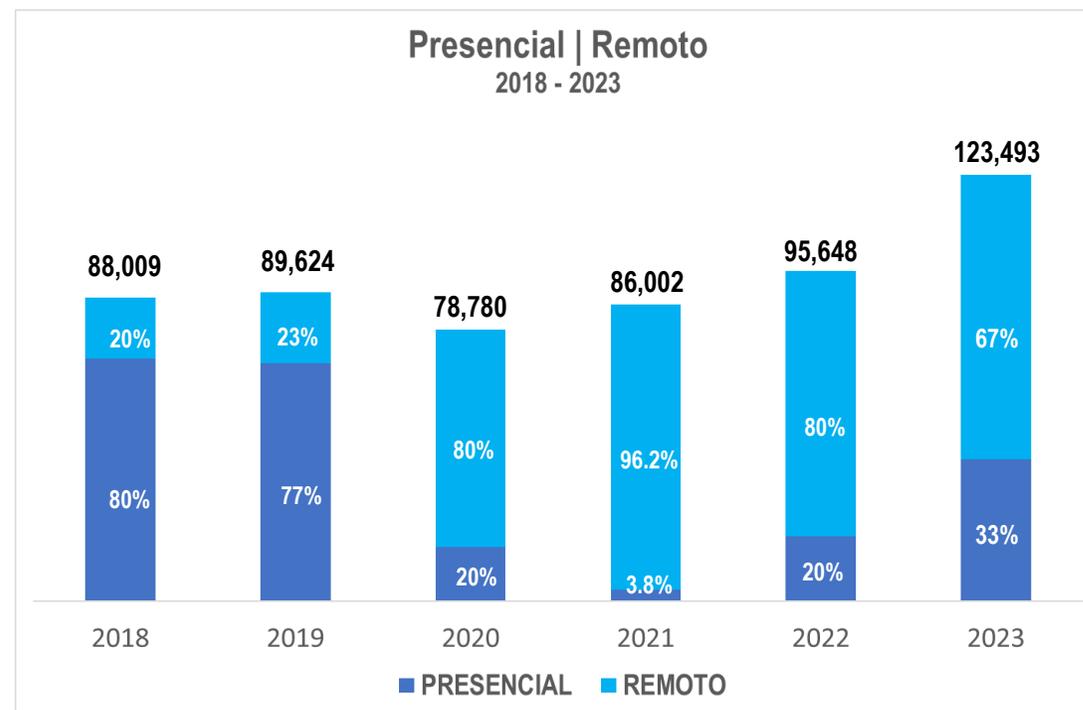
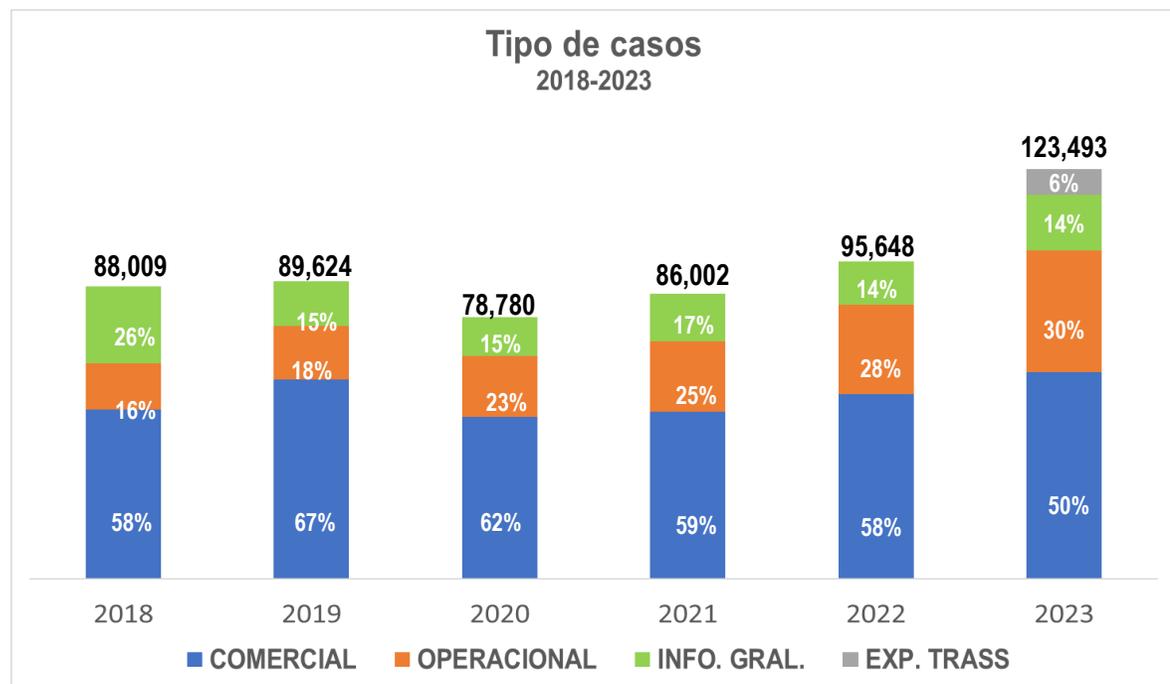


\* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".

# Evolución mensual por modalidad de atención 2023 - 2024



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



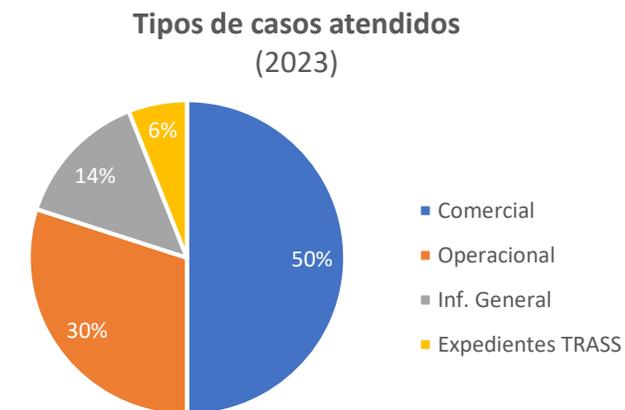
# ***Resultados 2023***

---

# 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>



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>



¿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*

[contacto@sunass.gob.pe](mailto:contacto@sunass.gob.pe)



ituro