

Dirección de Usuarios

Reporte diario de atención a usuarios al 25 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 sábado 25 de mayo: 73

Oficinas de Sunass		
Lima Metropolitana y Callao	38	
Piura	23	
Lima provincias	12	
TOTAL		 73

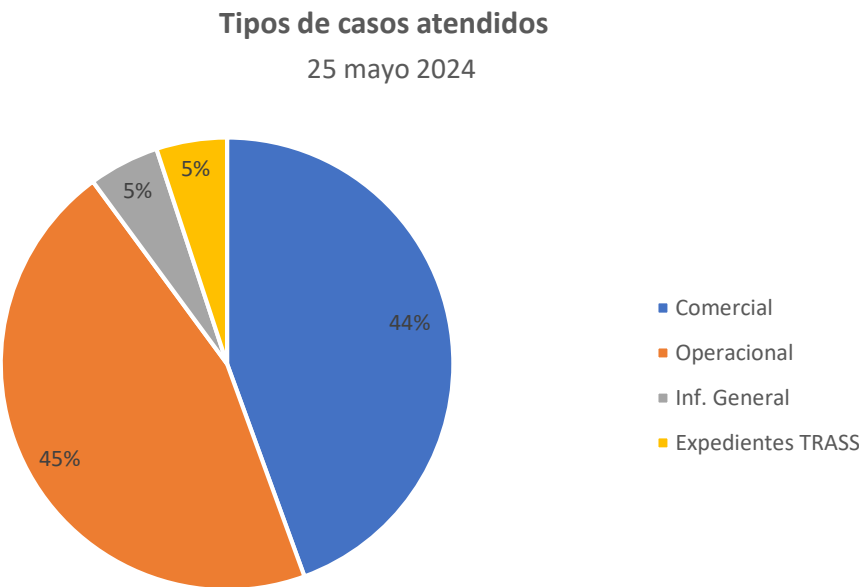
Por canal		
Presencial		9
Telefónico		55
WhatsApp		4
Correo electrónico		5
Mesa de partes		0
Campaña de orientación		0
Campaña en prestador		0
Redes sociales		0
 TOTAL		73

Por tipo de casos		
Comercial		32
Operacional		33
Otros		4
Expedientes TRASS		4
 TOTAL		73

En lo que va del 2024...
57669 orientaciones

Casos operacionales más frecuentes del sábado 25 de mayo

OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	21	64%
Problemas con alcantarillado	4	12%
Aniego por rotura de tubería de agua	2	6%
Falta de restablecimiento del servicio por corte	2	6%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	1	3%
Otros	3	9%
TOTAL	33	100%



En lo que va de 2024...
18656 casos operacionales

Casos comerciales más frecuentes del sábado 25 de mayo

COMERCIALES	N°	%
Consumo elevado	12	38%
Información sobre tarifas de agua	5	16%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	4	13%
Facturación excesiva	3	9%
Desacuerdo con resolución del TRASS	2	6%
Procedimiento de reclamos	2	6%
Problemas con la facturación	1	3%
Pedido de medidor	1	3%
Problemas con el acceso al servicio	1	3%
Facturación indebida	1	3%
TOTAL	32	100%



En lo que va de 2024...
28824 casos comerciales

Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Lima / Lima / San Martín de Porres Vecinos del distrito de San Martín de Porres reportaron, a través del Rotafono de RPP, que hay un buzón sin tapa, desde el lunes 20 de mayo, en la panamericana Norte a la altura de la avenida Enrique Fermi, lo que ocasiona congestión vehicular y pone en peligro a los conductores que transitan por la zona. (RPP)	SUNASS, a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) Comas, al tomar conocimiento del caso, se comunicó con el Equipo de Operación y Mantenimiento de Redes de Sedapal Comas, quienes informaron que la falta de tapa en el buzón corresponde a la empresa telefónica. Asimismo, manifestaron que han reportado reiteradamente el problema para que la empresa pueda tomar las acciones correspondientes.	FINALIZADO

Atención por canal de atención del sábado 25 de mayo

OFICINA SUNASS	 Presencial	 Telefónico	 Redes Sociales	 Correo elect.	 Mesa partes	 Campaña	 Prestador	 WhatsApp	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1000
Áncash - Chimbote	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1345
Áncash – Huaraz	0	0	0	0	0	0	0	0	0	711
Apurímac	0	0	0	0	0	0	0	0	0	705
Arequipa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2534
Ayacucho	0	0	0	0	0	0	0	0	0	898
Cajamarca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	677
Cusco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1027
Huancavelica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	683
Huánuco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	969
Ica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	707
Junín	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1671
La Libertad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1561
Lambayeque	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2298
Lima Metropolitana y Callao	9	25	0	0	0	0	0	4	38	25804
Lima provincias	0	12	0	0	0	0	0	0	12	2378
Loreto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	680
Madre de Dios	0	0	0	0	0	0	0	0	0	835
Moquegua	0	0	0	0	0	0	0	0	0	709
Pasco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	704
Piura	0	18	0	5	0	0	0	0	23	5357
Puno	0	0	0	0	0	0	0	0	0	707
San Martín	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1025
Tacna	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1254
Tumbes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	797
Ucayali	0	0	0	0	0	0	0	0	0	633
TOTAL	9	55	0	5	0	0	0	4	73	57669

Atención por tipo de casos del sábado 25 de mayo

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	0	0	0	0	0	1000
Áncash - Chimbote	0	0	0	0	0	1345
Áncash – Huaraz	0	0	0	0	0	711
Apurímac	0	0	0	0	0	705
Arequipa	0	0	0	0	0	2534
Ayacucho	0	0	0	0	0	898
Cajamarca	0	0	0	0	0	677
Cusco	0	0	0	0	0	1027
Huancavelica	0	0	0	0	0	683
Huánuco	0	0	0	0	0	969
Ica	0	0	0	0	0	707
Junín	0	0	0	0	0	1671
La Libertad	0	0	0	0	0	1561
Lambayeque	0	0	0	0	0	2298
Lima Metropolitana y Callao	16	19	1	2	38	25804
Lima provincias	3	6	3	0	12	2378
Loreto	0	0	0	0	0	680
Madre de Dios	0	0	0	0	0	835
Moquegua	0	0	0	0	0	709
Pasco	14	7	0	2	23	704
Piura	0	0	0	0	0	5357
Puno	0	0	0	0	0	707
San Martín	0	0	0	0	0	1025
Tacna	0	0	0	0	0	1254
Tumbes	0	0	0	0	0	797
Ucayali	0	0	0	0	0	633
TOTAL	33	32	4	4	73	57669



Tipo de casos por EPS (1)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	25 mayo de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	10	19	4	2	35	16864
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	2	2	0	0	4	5033
3	EPS GRAU S.A.	Piura	20	7	0	2	29	8123
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	0	1	0	0	1	3761
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	0	0	0	0	0	1377
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	0	0	0	0	0	2606
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	0	0	0	0	0	2035
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	0	1	0	0	1	1430
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	0	0	0	0	0	1080
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	0	0	0	0	0	1419
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	0	0	0	0	0	736
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	1	0	0	0	1	765
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	0	0	0	0	0	1002
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	0	0	0	0	0	676
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	0	0	0	0	0	651
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	0	0	0	0	0	481
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	0	0	0	0	0	873
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	0	0	0	0	0	590
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	0	0	0	0	0	599
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	0	0	0	0	0	617
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	0	0	0	0	0	492
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	0	0	0	0	0	239
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	0	0	0	0	0	474
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	0	0	0	0	0	373
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	413

Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	25 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	275
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	0	0	0	0	0	263
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	427
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	0	0	0	0	0	514
30	EMAPISCO S.A.	Ica	0	0	0	0	0	232
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	0	0	0	0	0	153
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	148
36	EPS SEDA JULIACA S.A.	Puno	0	0	0	0	0	72
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	0	0	0	0	0	226
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	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	0	0	0	0	0	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	1	0	0	1	6
49	EMAPA Y S.R.L.	Puno	0	0	0	0	0	14
50	EPS AGUAS DEL ALTIPLANO S.R.L.	Puno	0	0	0	0	0	11
TOTAL			33	31	4	4	72	56230

Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

Nº	DISTRITO	25 mayo de 2024					En lo que va de 2024
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	2	2	0	0	4	1471
2	Comas	1	4	2	0	7	1473
3	San Juan De Lurigancho	0	5	1	1	7	2442
4	Villa El Salvador	0	2	0	0	2	566
5	Independencia	0	0	0	0	0	513
6	Callao	0	1	0	0	1	1171
7	Puente Piedra	0	0	0	0	0	778
8	Ate	1	0	0	0	1	633
9	Ventanilla	0	0	0	0	0	520
10	Santiago De Surco	0	0	0	0	0	369
11	Lima	2	0	0	0	2	623
12	Carabayllo	0	0	0	0	0	850
13	Los Olivos	1	0	0	0	1	626
14	La Victoria	0	0	0	0	0	226
15	Villa María Del Triunfo	2	1	0	0	3	503
16	La Molina	0	0	0	0	0	205
17	Santa Anita	0	0	0	0	0	202
18	Ancón	0	0	0	0	0	81
19	Bellavista	0	0	0	0	0	162
20	Lurín	0	0	0	0	0	80
21	Breña	0	0	1	0	1	169
22	Rímac	0	1	0	0	1	545
23	Chorrillos	0	0	0	0	0	272
24	San Bartolo	0	0	0	0	0	19
25	Otros	1	3	0	1	5	2276
TOTAL		10	19	4	2	35	16864

Tipo de casos fuera del ámbito de EP

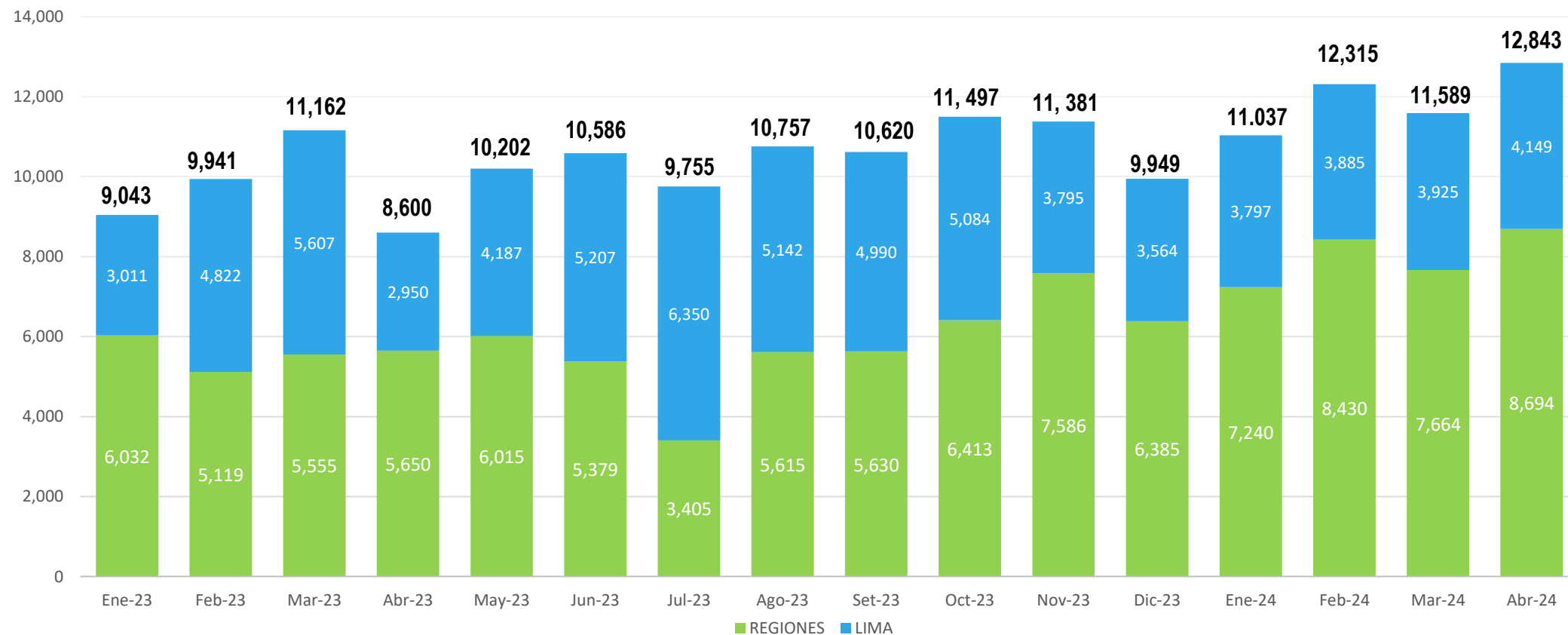
en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano



25 mayo del 2024							
Nº	PRESTADOR	OPERACIONAL COMERCIAL		EXP. TRASS	INF. GRAL.	Total	En lo que va de 2024
1	ZONAS RURALES	0	0	0	0	0	1154
2	PEQUEÑAS CIUDADES	0	0	0	0	0	202
3	OTRO ÁMBITO URBANO	0	0	0	0	0	82
TOTAL		0	0	0	0	0	1438

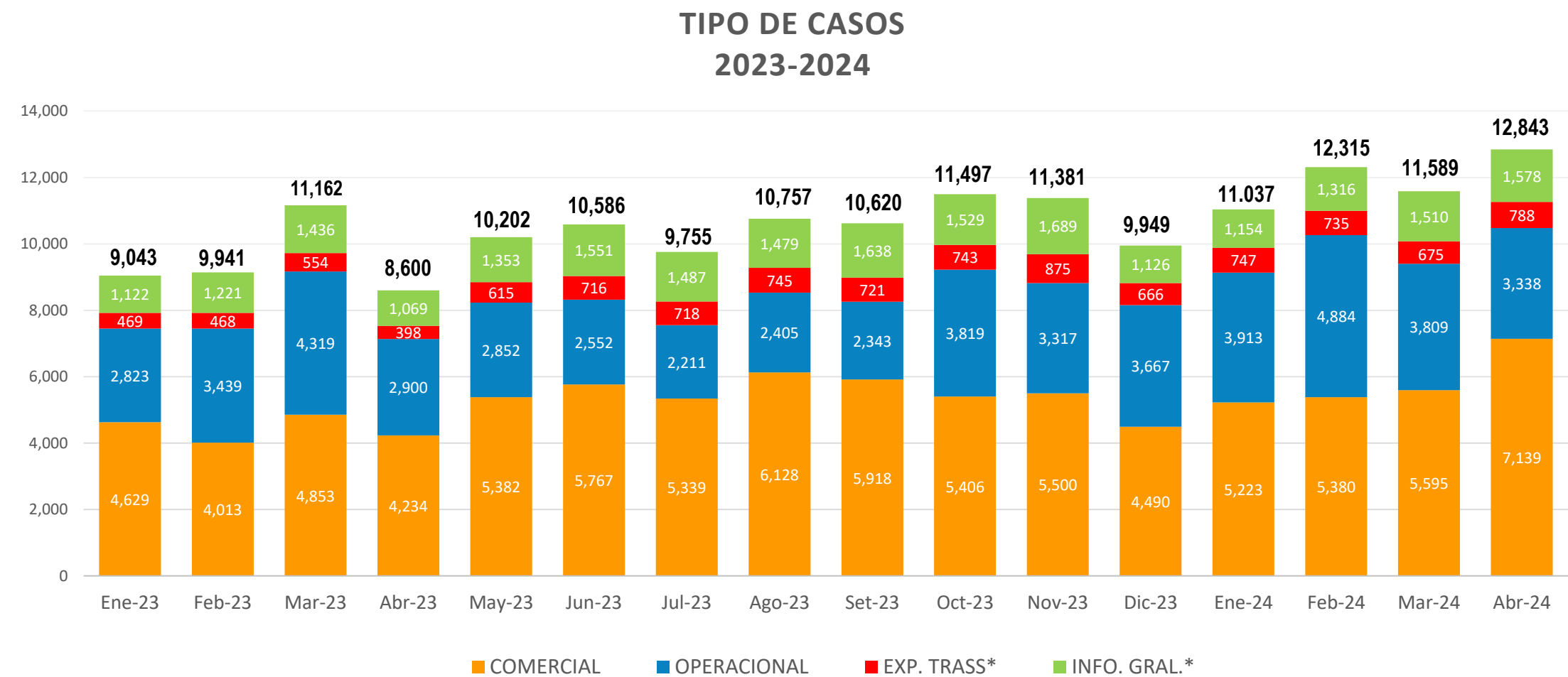
Evolución mensual de atenciones 2023 -2024

LIMA | REGIONES 2023 - 2024



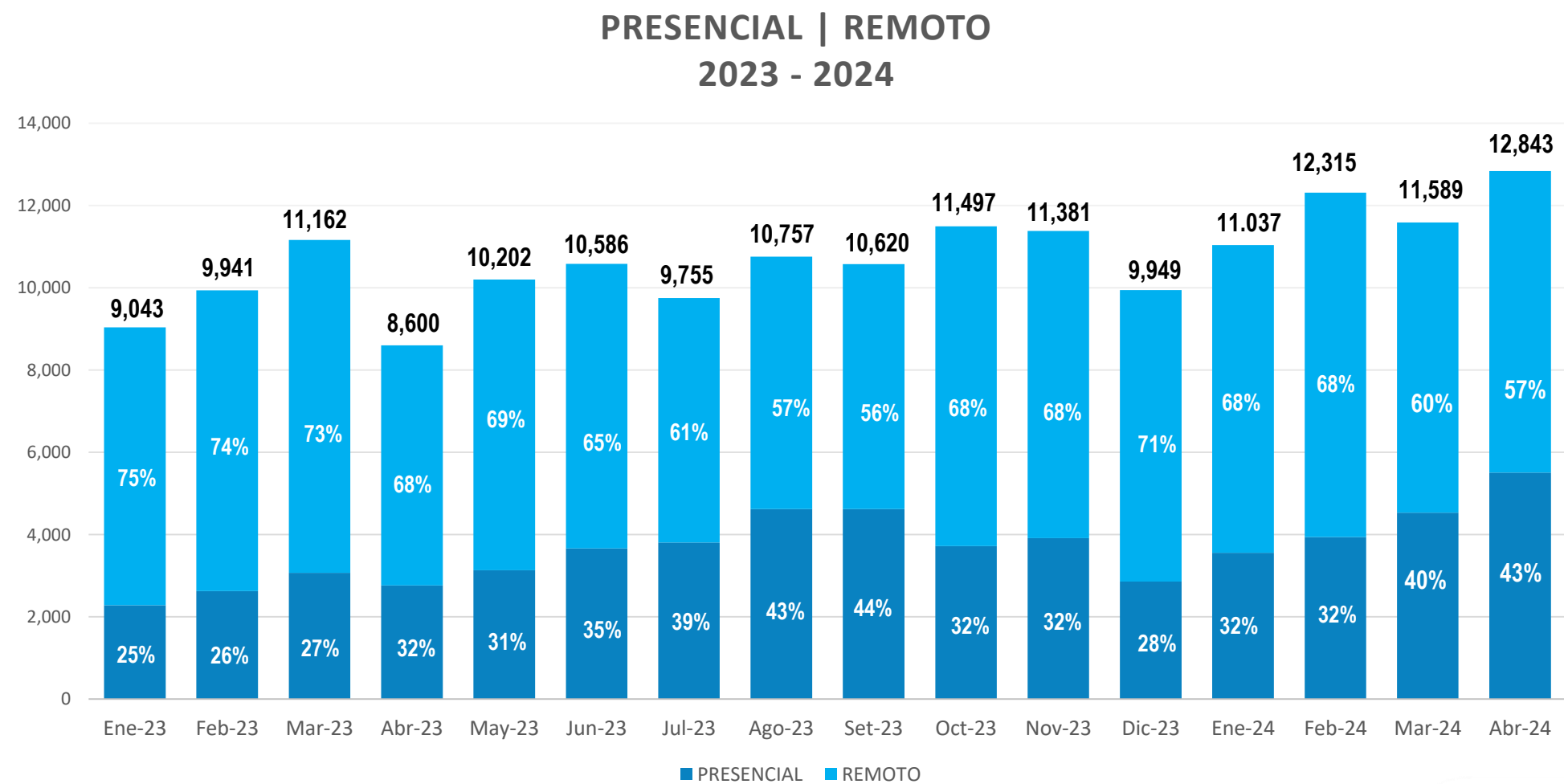
En abril 2024 se evidencia un crecimiento del **49%**, en relación a abril 2023. En el acumulado del periodo enero - abril 2024 se registró un crecimiento del 23% en comparación al 2023.

Evolución mensual por tipos de casos 2023 - 2024

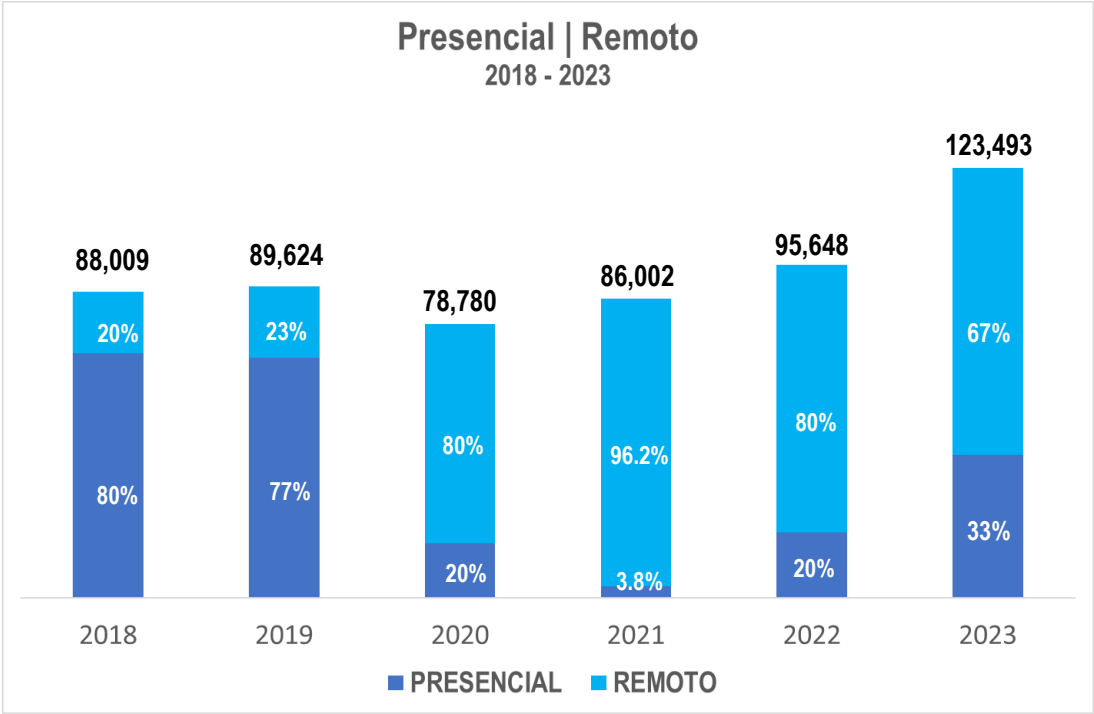
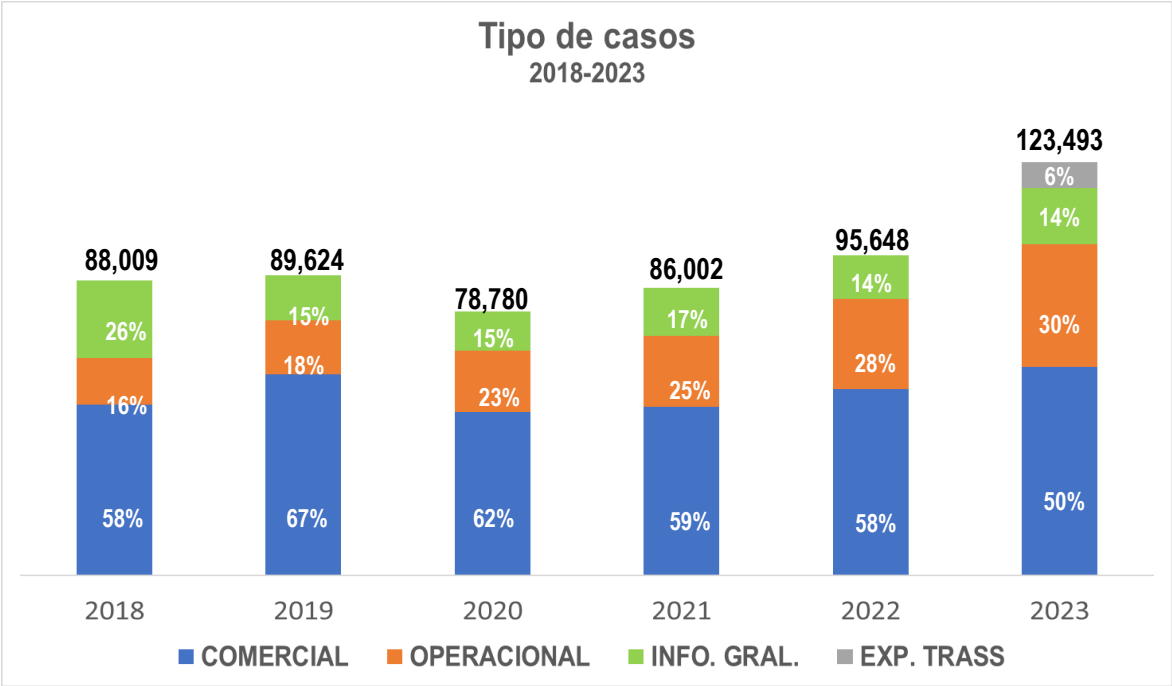


* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".

Evolución mensual por modalidad de atención 2023 - 2024



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

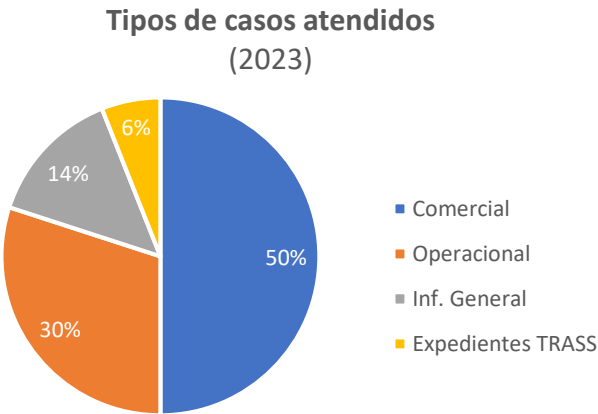


Resultados 2023

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

