

Dirección de Usuarios

Reporte diario de atención a usuarios al 28 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 martes 28 de mayo: 656

Oficinas de Sunass	
Lima Metropolitana y Callao	271
Arequipa	60
Piura	40
Áncash – Huaraz	30
La Libertad	28
Lambayeque	26
Tumbes	21
Pasco	19
Lima provincias	16
Junín	14
Cusco	12
Ucayali	12
Huánuco	11
Loreto	11
Tacna	10
Áncash - Chimbote	10
Amazonas	10
Ica	9
Cajamarca	9
San Martín	8
Madre de Dios	8
Ayacucho	7
Apurímac	6
Huancavelica	4
Puno	3
Moquegua	1
 TOTAL	656

Por canal		
Presencial		151
Telefónico		343
WhatsApp		12
Correo electrónico		12
Mesa de partes		1
Campaña de orientación		33
Campaña en prestador		101
Redes sociales		3
 TOTAL		656

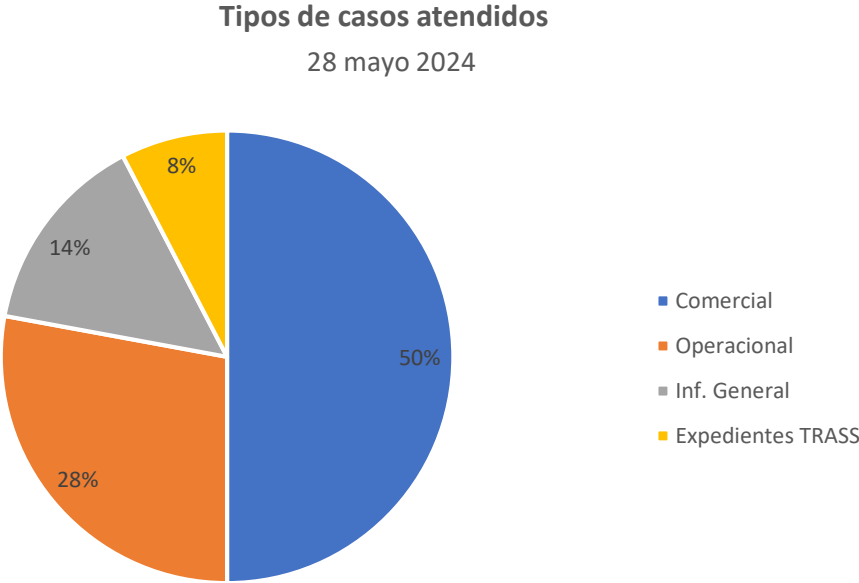
Por tipo de casos		
Comercial		328
Operacional		183
Otros		95
Expedientes TRASS		50
 TOTAL		656

En lo que va del 2024...
59076 orientaciones



Casos operacionales más frecuentes del martes 28 de mayo

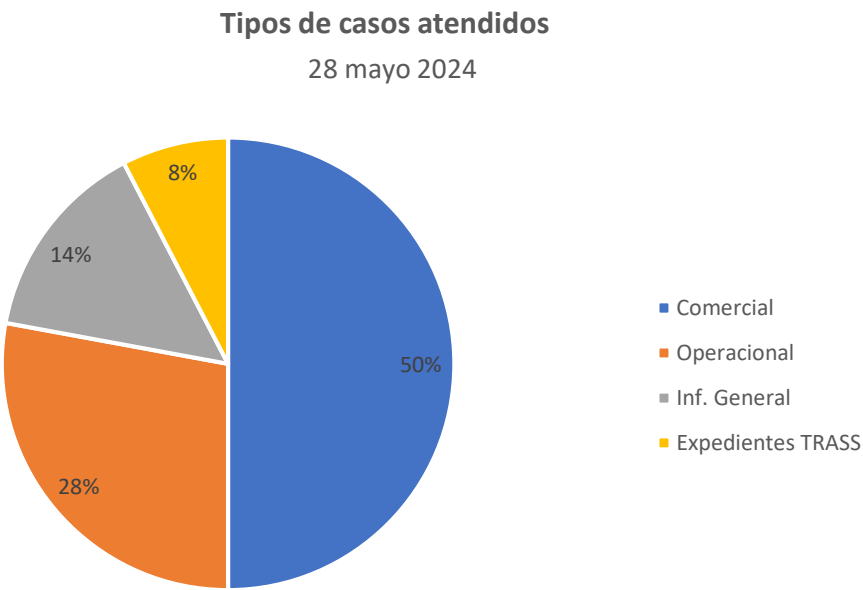
OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	76	42%
Problemas con alcantarillado	19	10%
Aniego por rotura de tubería de agua	13	7%
Falta de restablecimiento del servicio por corte	10	5%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	4	2%
Otros	61	33%
TOTAL	183	100%



En lo que va de 2024...
19009 casos operacionales

Casos comerciales más frecuentes del martes 28 de mayo

COMERCIALES	N°	%
Procedimiento de reclamos	89	27%
Consumo elevado	81	25%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	37	11%
Problemas con el acceso al servicio	30	9%
Problemas con la facturación	30	9%
Facturación excesiva	23	7%
Facturación indebida	18	5%
Pedido de medidor	8	2%
Desacuerdo con resolución del TRASS	7	2%
Fraccionamiento D.U. 036-2020	2	1%
Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP)	1	0%
Información sobre Valores máximos admisibles	1	0%
Incumplimiento de Resolución del TRASS	1	0%
TOTAL	328	100%



En lo que va de 2024...
29528 casos comerciales

Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Lima / Cañete / San Antonio Falta de agua en el distrito de San Antonio sobre baja tensión. (Redes Sociales)	SUNASS, a través de la Oficina de Atención al Usuario (OAU) Cañete, tomó conocimiento mediante las redes sociales de la EP Emapa Cañete sobre la suspensión del servicio de agua potable en el distrito de San Antonio a las 12:20 horas debido a la baja tensión en el pozo principal de abastecimiento. Asimismo, se comunicó con el encargado del personal de operaciones de la EP Abel De la Cruz, quien informó que el restablecimiento del servicio sería a las 16:00 horas. Finalmente, la OAU se comunicó con los usuarios de la zona y confirmaron el restablecimiento de servicio.	FINALIZADO
Lima / Cañete / Imperial Suspensión de servicio en el distrito de Imperial, Nuevo Imperial y San Vicente, programada por Junta de usuarios de la primera limpia general de sus canales. (Redes Sociales)	SUNASS, a través de la Oficina de Atención al Usuario (OAU) Cañete, tomó conocimiento mediante las publicaciones en las redes sociales de la EP Emapa Cañete sobre la suspensión del servicio de agua potable en el distrito de Imperial, Nuevo Imperial y San Vicente, desde el día 26.05.24 hasta el 02.06.24, programada por la junta de usuarios para la primera limpia general de sus canales. Asimismo, la OAU Cañete viene realizando el monitoreo en campo para el cumplimiento de abastecimiento con camión cisterna en las zonas afectadas, además se viene realizando el monitoreo de llamadas telefónicas.	PENDIENTE

Seguimiento a casos de mayor relevancia (2)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Piura / Piura / Veintiséis de octubre Vecinos sufren por tuberías rotas: reclamos son constantes, pero EPS Grau no los atiende. Mientras miles de piuranos padecen por agua potable, hay sectores en los que lamentablemente el agua se desperdicia en grandes cantidades por rotura de tuberías sin que EPS Grau u otras autoridades ejecuten acciones inmediatas. Tal es el caso de la urbanización Santa Isabel, en Piura, y en el asentamiento humano Señor de los Milagros, en Castilla. (Cutivalú)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Piura, tomó conocimiento del problema de la manzana A del A.H. Señor de Los Milagros. Ante el incumplimiento de atención por parte de EPS Grau, los usuarios han iniciado un expediente de denuncia, el cual se encuentra en proceso de fiscalización, y se han programado acciones de campo para el 3 y 4 de junio. Asimismo, la EP Grau informó que realizará una nueva convocatoria a los proveedores para la ejecución de una obra en la zona, con el objetivo de solucionar el problema en dicho sector. Con respecto al caso de fuga de agua en la calle Santa María de la Urb. Santa Isabel, se continúa incidiendo en su atención ante la EP. La ODS sigue monitoreando la atención de ambos casos.	PENDIENTE

Seguimiento a casos de mayor relevancia (3)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Ancash / Pallasca / Pampas Pallasca: trocha arriesga calidad del agua potable en Pampas. (Bolognesi Noticias)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Chimbote, se comunicó con la ATM de la Municipalidad Distrital de Pampas, Briseida Sacramento, a quien se le consultó sobre la noticia y la preocupación de la población acerca de la calidad del agua y que esta no se vea afectada. Comentó que los días 21 y 22 de mayo su área colocó 90 metros de mangueras y tubería de protección en el badén. Esto se debe a la construcción de una trocha que cruza con la fuente natural de la que se capta agua para la ciudad de Pampas, que abastece al 60% de la población. Comentó que, en este momento, la población ya recibe el servicio de agua las 24 horas, aunque durante la obra el servicio fue por horas. Sin embargo, ya no están realizando obras en este momento. SUNASS solicitó al alcalde de Pampas que tome acciones para garantizar la calidad del agua potable.	PENDIENTE

Atención por canal de atención del martes 28 de mayo

OFICINA SUNASS	 Presencial	 Telefónico	 Redes Sociales	 Correo elect.	 Mesa partes	 Campaña	 Prestador	 WhatsApp	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	1	6	3	0	0	0	0	0	10	1028
Áncash - Chimbote	9	1	0	0	0	0	0	0	10	1360
Áncash – Huaraz	6	1	0	0	0	21	2	0	30	748
Apurímac	5	1	0	0	0	0	0	0	6	716
Arequipa	3	7	0	0	0	0	50	0	60	2611
Ayacucho	1	4	0	2	0	0	0	0	7	910
Cajamarca	7	0	0	0	0	2	0	0	9	703
Cusco	6	6	0	0	0	0	0	0	12	1048
Huancavelica	0	4	0	0	0	0	0	0	4	697
Huánuco	0	8	0	0	0	0	3	0	11	995
Ica	5	3	0	0	1	0	0	0	9	732
Junín	0	14	0	0	0	0	0	0	14	1700
La Libertad	17	11	0	0	0	0	0	0	28	1614
Lambayeque	5	4	0	0	0	0	17	0	26	2357
Lima Metropolitana y Callao	39	215	0	2	0	0	6	9	271	26357
Lima provincias	7	9	0	0	0	0	0	0	16	2435
Loreto	8	3	0	0	0	0	0	0	11	698
Madre de Dios	1	6	0	0	0	0	0	1	8	851
Moquegua	0	0	0	0	0	1	0	0	1	724
Pasco	1	2	0	0	0	0	16	0	19	731
Piura	6	24	0	8	0	0	0	2	40	5534
Puno	1	2	0	0	0	0	0	0	3	723
San Martín	8	0	0	0	0	0	0	0	8	1039
Tacna	6	4	0	0	0	0	0	0	10	1285
Tumbes	0	5	0	0	0	9	7	0	21	825
Ucayali	9	3	0	0	0	0	0	0	12	655
TOTAL	151	343	3	12	1	33	101	12	656	59076

Atención por tipo de casos del martes 28 de mayo

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	2	4	1	3	10	1028
Áncash - Chimbote	0	7	0	3	10	1360
Áncash – Huaraz	9	10	1	10	30	748
Apurímac	0	5	0	1	6	716
Arequipa	2	36	1	21	60	2611
Ayacucho	3	3	0	1	7	910
Cajamarca	0	4	2	3	9	703
Cusco	8	4	0	0	12	1048
Huancavelica	2	0	1	1	4	697
Huánuco	4	7	0	0	11	995
Ica	2	0	0	7	9	732
Junín	9	5	0	0	14	1700
La Libertad	2	17	8	1	28	1614
Lambayeque	0	23	3	0	26	2357
Lima Metropolitana y Callao	77	145	30	19	271	26357
Lima provincias	10	5	0	1	16	2435
Loreto	3	8	0	0	11	698
Madre de Dios	3	4	0	1	8	851
Moquegua	0	1	0	0	1	724
Pasco	6	4	0	9	19	731
Piura	21	10	2	7	40	5534
Puno	3	0	0	0	3	723
San Martín	0	6	0	2	8	1039
Tacna	1	7	0	2	10	1285
Tumbes	14	6	0	1	21	825
Ucayali	2	7	1	2	12	655
TOTAL	183	328	50	95	656	59076



Tipo de casos por EPS (1)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	28 mayo de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	32	120	30	15	197	17295
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	8	34	3	0	45	5243
3	EPS GRAU S.A.	Piura	45	20	5	8	78	8585
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	2	37	1	19	59	3836
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	1	9	0	2	12	1412
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	3	19	8	1	31	2665
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	10	9	0	0	19	2078
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	12	6	0	1	19	1458
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	4	5	0	1	10	1095
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	0	8	0	3	11	1436
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	2	2	0	0	4	750
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	19	2	0	0	21	812
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	0	6	0	2	8	1017
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	1	8	0	0	9	691
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	1	3	0	0	4	663
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	0	2	2	2	6	496
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	15	6	0	1	22	903
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	3	1	0	0	4	604
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	0	6	1	1	8	607
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	2	6	0	1	9	636
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	0	0	0	6	6	503
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	1	1	0	0	2	242
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	0	1	0	0	1	478
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	1	0	0	1	2	380
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	1	0	0	3	4	427

Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	28 mayo de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
26	EPS SEMAPACH S.A.	Ica	1	0	0	1	2	287
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	0	0	0	0	0	267
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	6	2	0	10	18	445
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	0	5	0	1	6	525
30	EMAPISCO S.A.	Ica	1	1	0	0	2	236
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	0	0	0	0	0	155
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	1	0	0	1	2	141
	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	17
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	152
36	EPS SEDA JULIACA S.A.	Puno	0	0	0	0	0	76
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	0	0	0	0	0	239
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	37
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	30
42	EMAPAB S.A.	Amazonas	0	2	0	0	2	104
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	0	0	0	0	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			173	322	50	80	625	57583

Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

Nº	DISTRITO	28 mayo de 2024					En lo que va de 2024
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	2	12	5	1	20	1506
2	Comas	2	13	3	2	20	1517
3	San Juan De Lurigancho	1	20	4	5	30	2518
4	Villa El Salvador	1	5	1	1	8	578
5	Independencia	0	1	1	0	2	518
6	Callao	4	13	2	4	23	1208
7	Puente Piedra	0	3	1	0	4	790
8	Ate	1	3	0	1	5	652
9	Ventanilla	4	2	3	0	9	537
10	Santiago De Surco	2	4	1	0	7	379
11	Lima	0	3	0	0	3	641
12	Carabayllo	1	2	1	0	4	860
13	Los Olivos	0	4	1	0	5	636
14	La Victoria	0	4	1	0	5	241
15	Villa María Del Triunfo	4	4	0	0	8	529
16	La Molina	0	2	1	0	3	210
17	Santa Anita	0	0	0	0	0	204
18	Ancón	0	1	0	0	1	84
19	Bellavista	2	2	1	0	5	174
20	Lurín	0	0	0	0	0	80
21	Breña	0	4	0	0	4	179
22	Rímac	1	1	0	0	2	554
23	Chorrillos	0	3	0	0	3	282
24	San Bartolo	0	0	0	0	0	19
25	Otros	7	14	4	1	26	2399
TOTAL		32	120	30	15	197	17295

Tipo de casos fuera del ámbito de EP

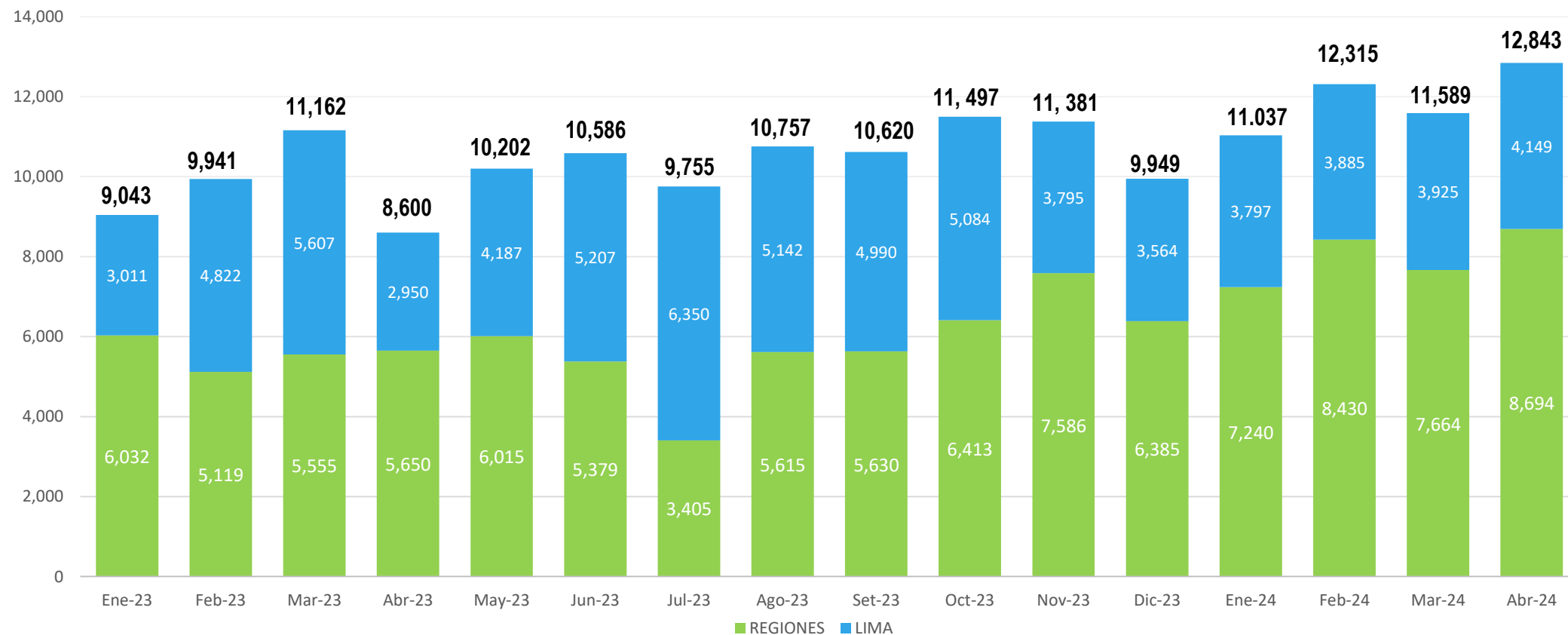
en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano



28 mayo del 2024							
Nº	PRESTADOR	OPERACIONAL COMERCIAL		EXP. TRASS	INF. GRAL.	Total	En lo que va de 2024
1	ZONAS RURALES	9	6	0	15	30	1203
2	PEQUEÑAS CIUDADES	1	0	0	0	1	206
3	OTRO ÁMBITO URBANO	0	0	0	0	0	84
TOTAL		10	6	0	15	31	1493

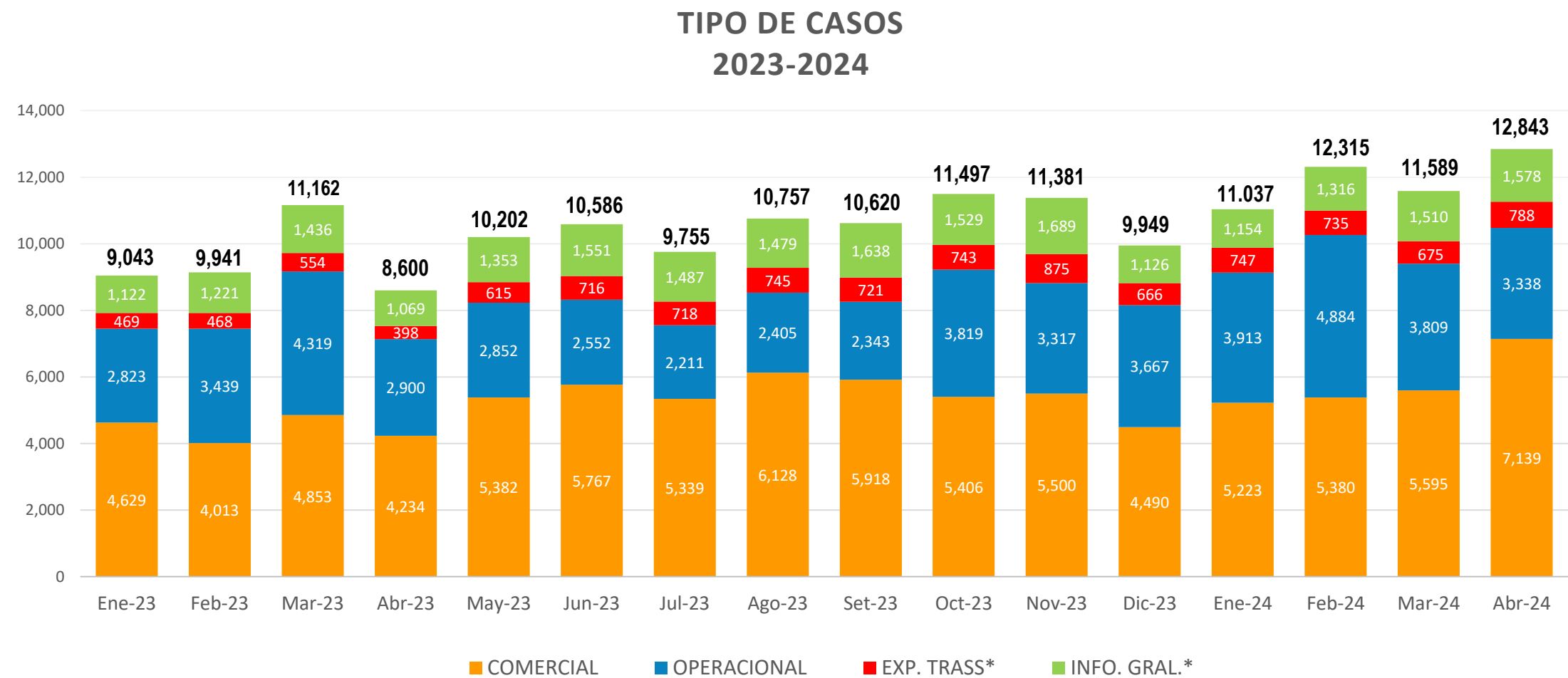
Evolución mensual de atenciones 2023 -2024

LIMA | REGIONES 2023 - 2024



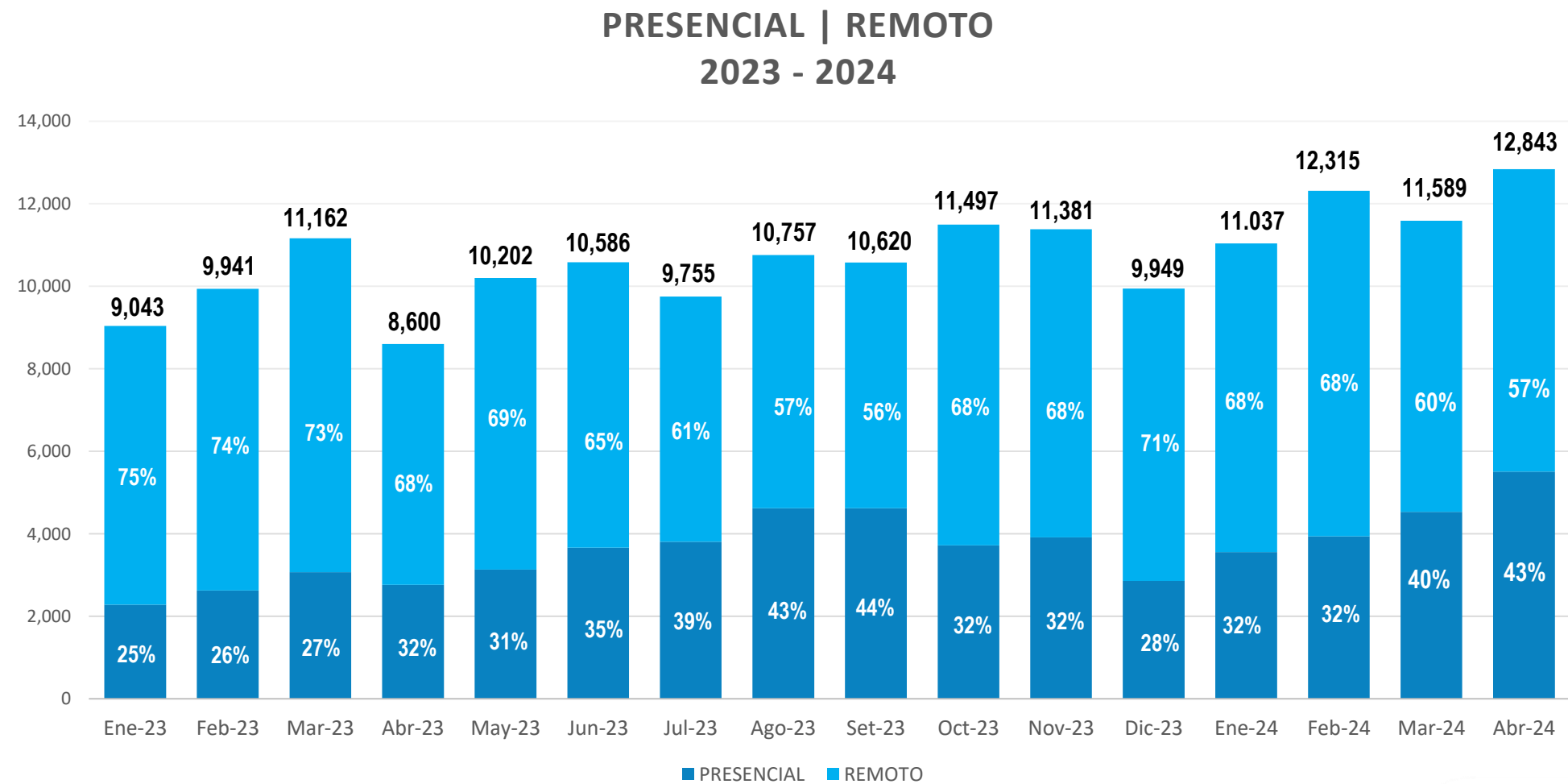
En abril 2024 se evidencia un crecimiento del **49%**, en relación a abril 2023. En el acumulado del periodo enero - abril 2024 se registró un crecimiento del 23% en comparación al 2023.

Evolución mensual por tipos de casos 2023 - 2024

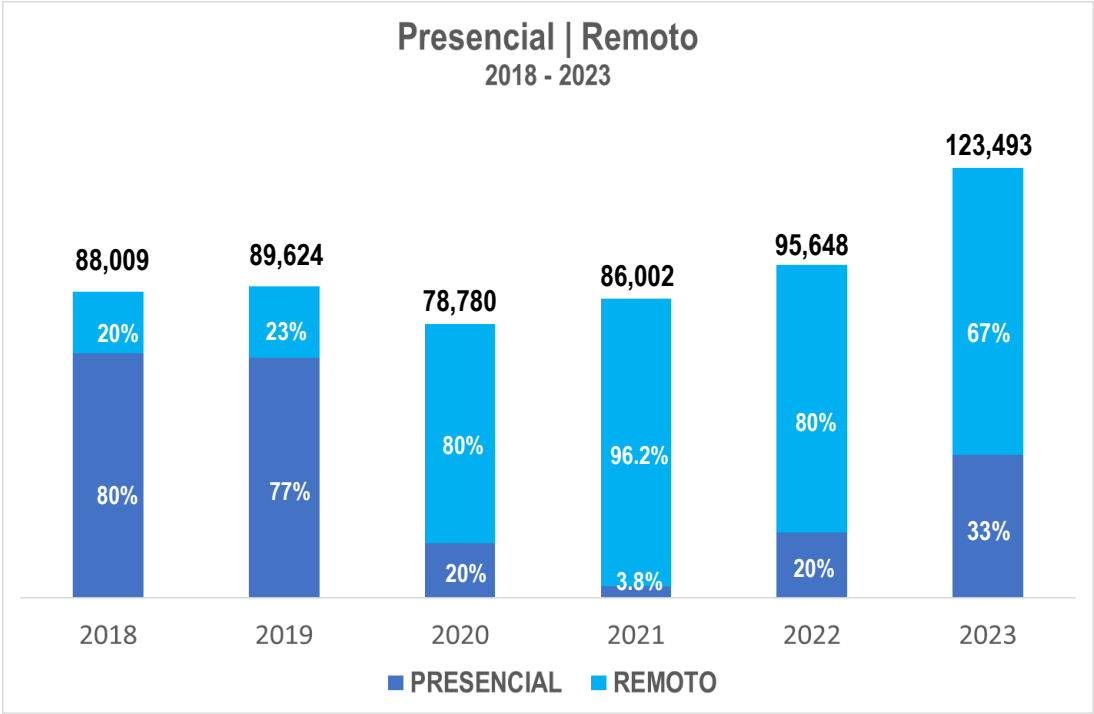
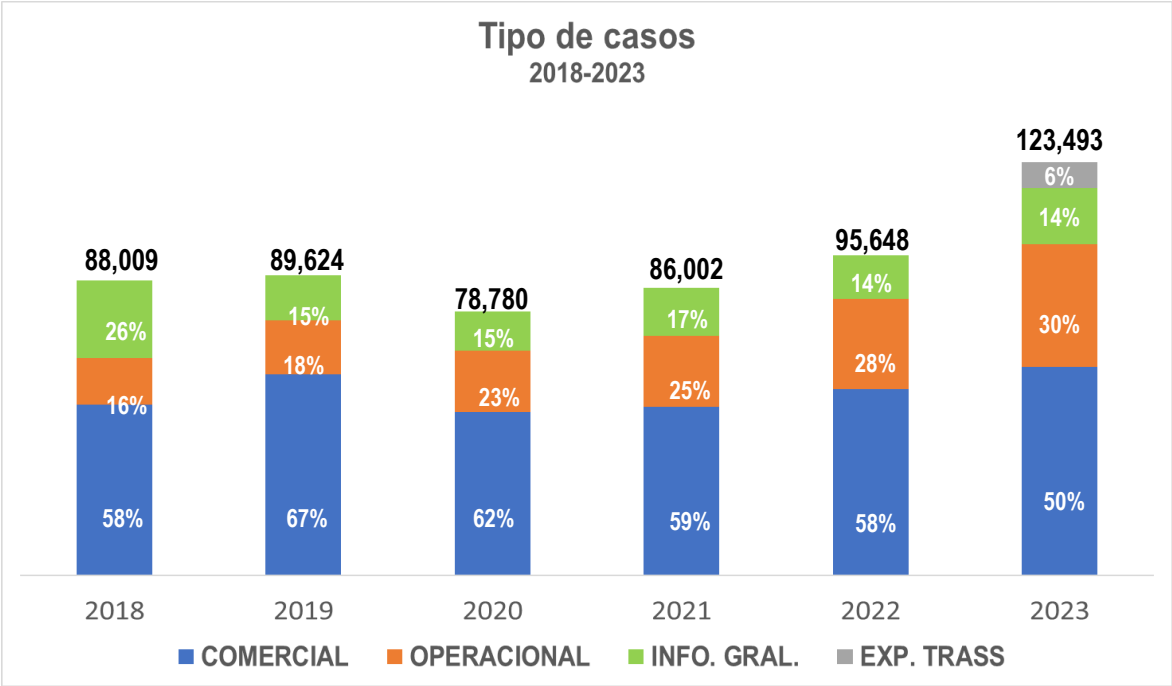


* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".

Evolución mensual por modalidad de atención 2023 - 2024



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

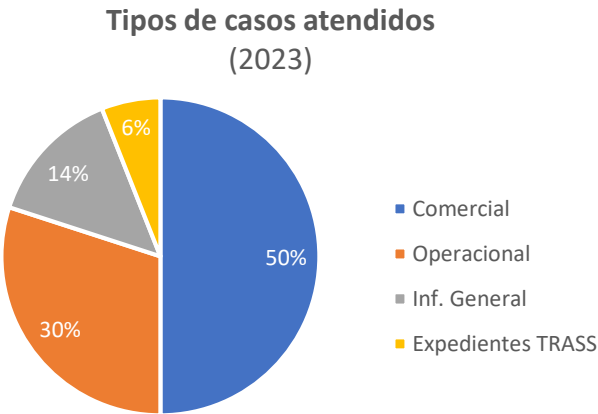


Resultados 2023

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



DIRECCIÓN DE USUARIOS