

Dirección de Usuarios

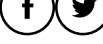
Reporte diario de atención a usuarios al 30 de mayo de 2024

- ✓ 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 30 de mayo: 614

Oficinas de Sunass	
Lima Metropolitana y Callao	227
Piura	90
Lima provincias	44
Arequipa	42
La Libertad	24
Moquegua	21
Áncash - Chimbote	18
Lambayeque	18
Huánuco	14
Amazonas	12
Ucayali	12
Junín	12
Ayacucho	10
Tumbes	9
Tacna	9
Ica	8
San Martín	8
Cajamarca	6
Apurímac	6
Madre de Dios	5
Puno	4
Loreto	4
Áncash – Huaraz	4
Huancavelica	3
Cusco	2
Pasco	2
 TOTAL	614

Por canal		
Presencial		122
Telefónico		298
WhatsApp		8
Correo electrónico		2
Mesa de partes		1
Campaña de orientación		21
Campaña en prestador		159
Redes sociales		3
 TOTAL		614

Por tipo de casos		
Comercial		356
Operacional		139
Otros		96
Expedientes TRASS		23
 TOTAL		614

En lo que va del 2024...
60359 orientaciones

Casos operacionales más frecuentes del jueves 30 de mayo

OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	54	39%
Problemas con alcantarillado	21	15%
Aniego por rotura de tubería de agua	17	12%
Falta de agua en conexión domiciliaria	17	12%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	4	3%
Otros	26	19%
TOTAL	139	100%



En lo que va de 2024...
19355 casos operacionales

Casos comerciales más frecuentes del jueves 30 de mayo

COMERCIALES	N°	%
Consumo elevado	99	28%
Procedimiento de reclamos	91	26%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	36	10%
Problemas con la facturación	36	10%
Problemas con el acceso al servicio	28	8%
Facturación excesiva	26	7%
Pedido de medidor	15	4%
Facturación indebida	8	2%
Desacuerdo con resolución del TRASS	8	2%
Incumplimiento de Resolución del TRASS	4	1%
Información sobre tarifas de agua	3	1%
Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP)	1	0%
Información sobre Valores máximos admisibles	1	0%
TOTAL	356	100%



En lo que va de 2024...
30292 casos comerciales

Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Tumbes / Zarumilla / Zarumilla Suspensión del servicio en los distrito de Zarumilla, Aguas Verdes, Matapalo y Papayal. Debido a los trabajos de mantenimiento programado de la empresa ENOSA. (Redes Sociales)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Tumbes, en coordinación con la jefatura zonal norte y la oficina de comunicaciones de U.E AGUA TUMBES, inició las acciones de monitoreo ante la suspensión del servicio por trabajos de mantenimiento de la empresa ENOSA desde las 07:30 hasta las 17:00 horas del 02.06.24. La ODS continuará con las coordinaciones con la empresa de agua y el monitoreo hasta el restablecimiento del servicio.	PENDIENTE
Huancavelica / Huancavelica / Huancavelica Rotura de tubería de 3" de diámetro (90 mm) a la altura del recreo El Bosque, debido a los trabajos de colocación de postes que viene realizando Electrocentro. (Redes Sociales)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Huancavelica, tomó conocimiento de la rotura de tubería que se generó debido a la excavación de zanjas para la instalación de postes, por parte de la empresa Electrocentro, y realizó el monitoreo in situ de los trabajos de reparación de tubería en la Av. Andrés A. Cáceres, constatando que el personal de la EP EMAPA HUANCABELICA viene ejecutando la reparación. En el transcurso de la mañana, el prestador comunicó que los trabajos culminaron a las 10:20 horas, procediendo a la reapertura y el restablecimiento del servicio de agua potable en el sector afectado. La ODS confirmó la atención del caso.	PENDIENTE

Atención por canal de atención del jueves 30 de mayo

OFICINA SUNASS	 Presencial	 Telefónico	 Redes Sociales	 Correo elect.	 Mesa partes	 Campaña	 Prestador	 WhatsApp	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	0	12	0	0	0	0	0	0	12	1052
Áncash - Chimbote	5	1	0	0	0	0	12	0	18	1394
Áncash – Huaraz	0	4	0	0	0	0	0	0	4	786
Apurímac	0	0	0	0	0	0	6	0	6	728
Arequipa	2	8	0	0	0	0	32	0	42	2724
Ayacucho	1	7	1	1	0	0	0	0	10	930
Cajamarca	0	4	2	0	0	0	0	0	6	710
Cusco	0	2	0	0	0	0	0	0	2	1056
Huancavelica	3	0	0	0	0	0	0	0	3	707
Huánuco	0	14	0	0	0	0	0	0	14	1019
Ica	2	5	0	0	0	0	0	1	8	758
Junín	0	6	0	0	0	0	6	0	12	1727
La Libertad	16	8	0	0	0	0	0	0	24	1661
Lambayeque	10	8	0	0	0	0	0	0	18	2415
Lima Metropolitana y Callao	41	161	0	1	1	0	18	5	227	26860
Lima provincias	6	18	0	0	0	0	20	0	44	2509
Loreto	4	0	0	0	0	0	0	0	4	709
Madre de Dios	1	4	0	0	0	0	0	0	5	868
Moquegua	2	0	0	0	0	19	0	0	21	745
Pasco	1	1	0	0	0	0	0	0	2	733
Piura	7	22	0	0	0	2	57	2	90	5651
Puno	1	3	0	0	0	0	0	0	4	729
San Martín	8	0	0	0	0	0	0	0	8	1057
Tacna	2	7	0	0	0	0	0	0	9	1313
Tumbes	0	1	0	0	0	0	8	0	9	840
Ucayali	10	2	0	0	0	0	0	0	12	678
TOTAL	122	298	3	2	1	21	159	8	614	60359

Atención por tipo de casos del jueves 30 de mayo

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	1	5	0	6	12	1052
Áncash - Chimbote	2	14	0	2	18	1394
Áncash – Huaraz	1	3	0	0	4	786
Apurímac	0	6	0	0	6	728
Arequipa	5	26	0	11	42	2724
Ayacucho	5	5	0	0	10	930
Cajamarca	2	1	0	3	6	710
Cusco	0	2	0	0	2	1056
Huancavelica	0	2	0	1	3	707
Huánuco	4	10	0	0	14	1019
Ica	2	0	0	6	8	758
Junín	9	3	0	0	12	1727
La Libertad	1	19	3	1	24	1661
Lambayeque	3	13	2	0	18	2415
Lima Metropolitana y Callao	57	131	16	23	227	26860
Lima provincias	13	30	1	0	44	2509
Loreto	1	3	0	0	4	709
Madre de Dios	2	3	0	0	5	868
Moquegua	0	21	0	0	21	745
Pasco	0	2	0	0	2	733
Piura	20	33	0	37	90	5651
Puno	3	1	0	0	4	729
San Martín	0	3	1	4	8	1057
Tacna	1	7	0	1	9	1313
Tumbes	2	7	0	0	9	840
Ucayali	5	6	0	1	12	678
TOTAL	139	356	23	96	614	60359



Tipo de casos por EPS (1)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	30 mayo de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	40	106	14	20	180	17706
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	6	20	2	2	30	5331
3	EPS GRAU S.A.	Piura	26	36	0	37	99	8735
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	5	28	0	11	44	3953
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	1	7	0	1	9	1442
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	2	22	3	2	29	2723
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	7	3	0	0	10	2102
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	1	9	1	0	11	1478
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	7	9	0	0	16	1122
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	3	14	0	2	19	1471
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	2	4	0	0	6	762
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	14	0	1	0	15	848
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	0	4	1	4	9	1036
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	1	5	1	0	7	704
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	0	27	0	0	27	695
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	1	1	0	1	3	500
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	2	7	0	0	9	918
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	4	1	0	0	5	611
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	1	3	0	0	4	630
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	5	6	0	0	11	658
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	1	0	0	4	5	520
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	0	3	0	0	3	255
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	0	5	0	0	5	484
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	0	2	0	1	3	386
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	430

Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	30 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	2	3	295
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	0	0	0	0	0	267
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	0	1	0	0	1	446
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	0	6	0	0	6	535
30	EMAPISCO S.A.	Ica	1	0	0	0	1	239
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	0	3	0	0	3	158
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	0	0	0	0	0	141
	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	17
33	EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.	Junín	4	2	0	0	6	92
34	EPSSMU S.A.	Amazonas	1	1	0	5	7	267
35	EPS MARAÑÓN S.R.L.	Cajamarca	1	1	0	0	2	156
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	0	1	0	0	1	38
40	EPS MOYOBAMBA S.A.	San Martín	0	0	0	0	0	85
41	EPS NOR PUNO S.A.	Puno	1	0	0	0	1	31
42	EMAPAB S.A.	Amazonas	0	0	0	1	1	106
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			137	338	23	93	591	58823

Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

Nº	DISTRITO	30 mayo de 2024					En lo que va de 2024
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	3	8	3	0	14	1534
2	Comas	1	15	1	3	20	1557
3	San Juan De Lurigancho	0	15	4	2	21	2582
4	Villa El Salvador	3	5	0	0	8	596
5	Independencia	0	1	0	0	1	524
6	Callao	4	5	4	1	14	1238
7	Puente Piedra	6	10	0	10	26	830
8	Ate	2	2	1	0	5	658
9	Ventanilla	0	1	0	1	2	543
10	Santiago De Surco	3	2	0	0	5	390
11	Lima	3	6	0	0	9	653
12	Carabayllo	0	2	0	1	3	873
13	Los Olivos	1	2	0	0	3	649
14	La Victoria	3	2	1	0	6	249
15	Villa María Del Triunfo	0	1	0	0	1	540
16	La Molina	0	5	0	0	5	219
17	Santa Anita	2	1	0	0	3	208
18	Ancón	0	0	0	0	0	84
19	Bellavista	1	0	0	0	1	178
20	Lurín	0	0	0	0	0	83
21	Breña	0	0	0	0	0	182
22	Rímac	2	2	0	0	4	562
23	Chorrillos	1	3	0	0	4	292
24	San Bartolo	0	0	0	0	0	19
25	Otros	5	18	0	2	25	2463
TOTAL		40	106	14	20	180	17706

Tipo de casos fuera del ámbito de EP

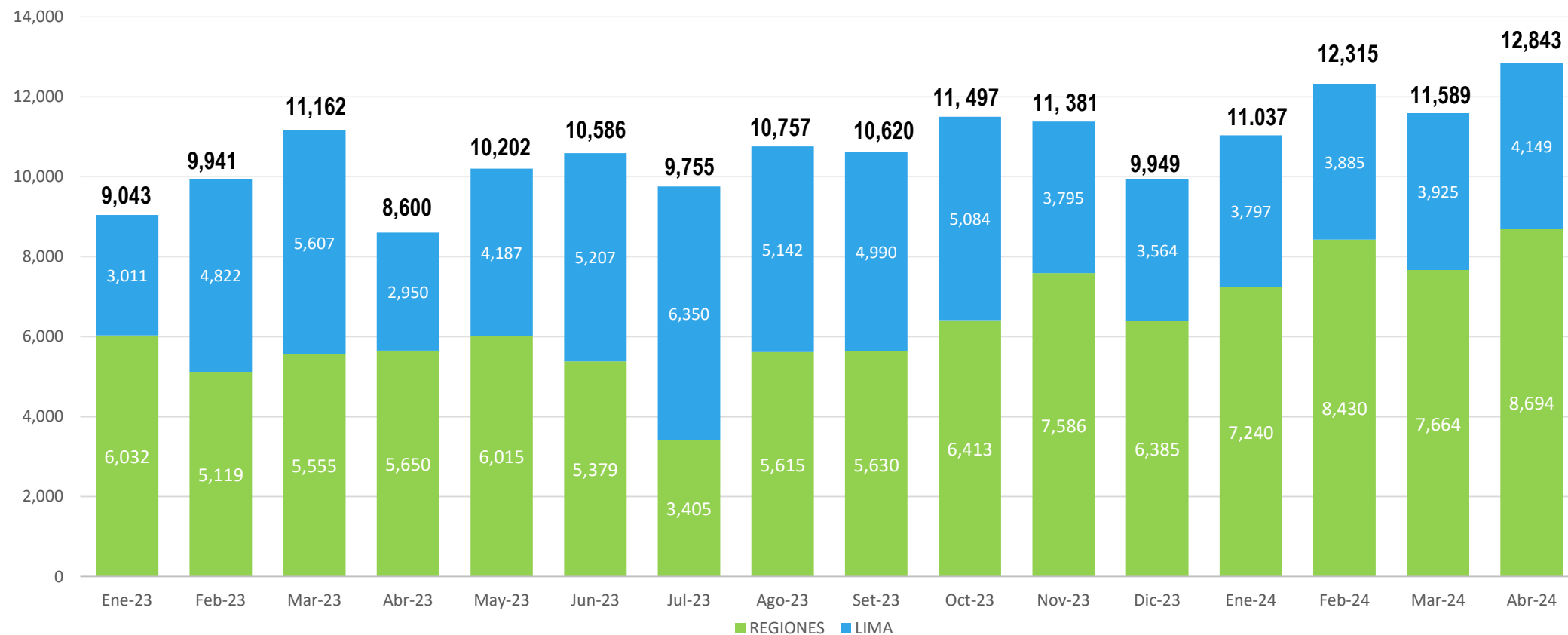
en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano



30 mayo del 2024							En lo que va de 2024
Nº	PRESTADOR	OPERACIONAL COMERCIAL		EXP. TRASS	INF. GRAL.	Total	
1	ZONAS RURALES	1	15	0	2	18	1239
2	PEQUEÑAS CIUDADES	0	0	0	0	0	208
3	OTRO ÁMBITO URBANO	1	3	0	1	5	89
TOTAL		2	18	0	3	23	1536

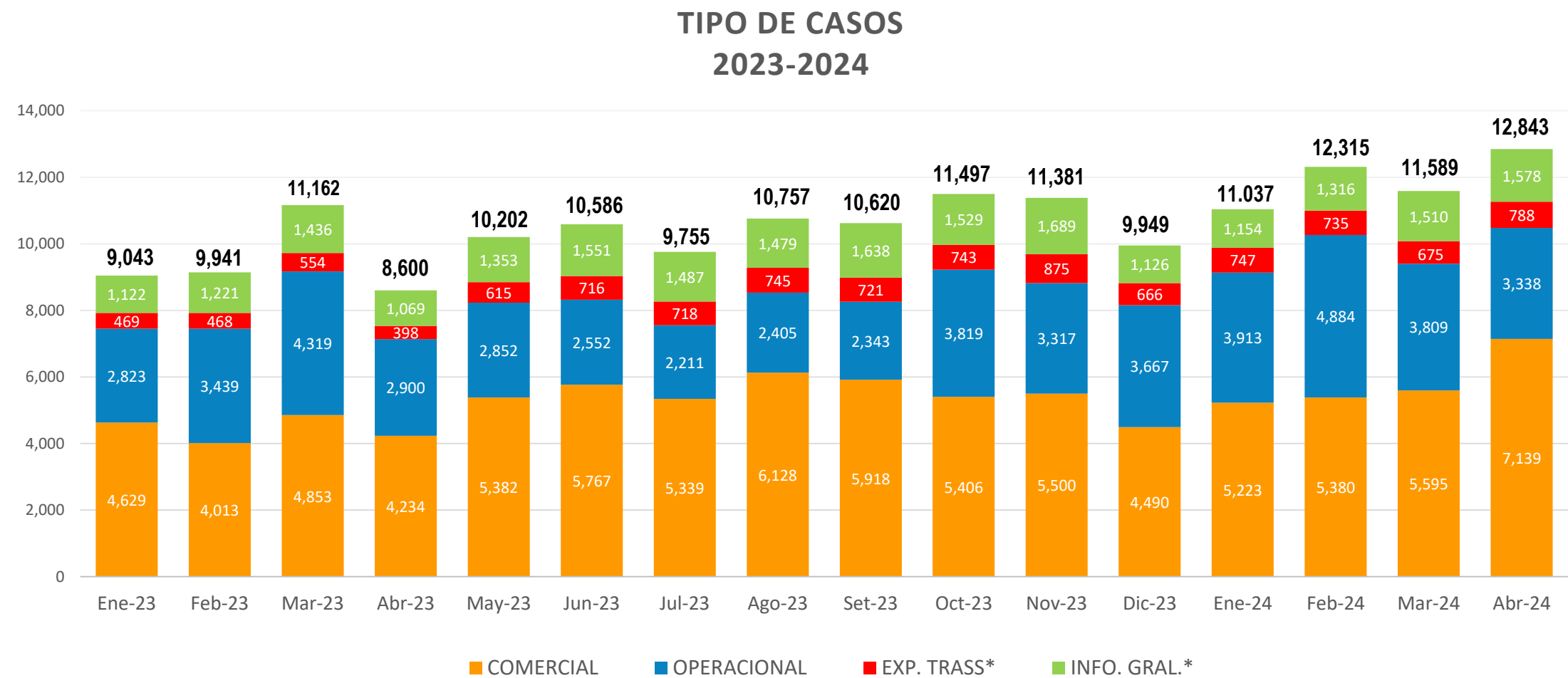
Evolución mensual de atenciones 2023 -2024

LIMA | REGIONES 2023 - 2024



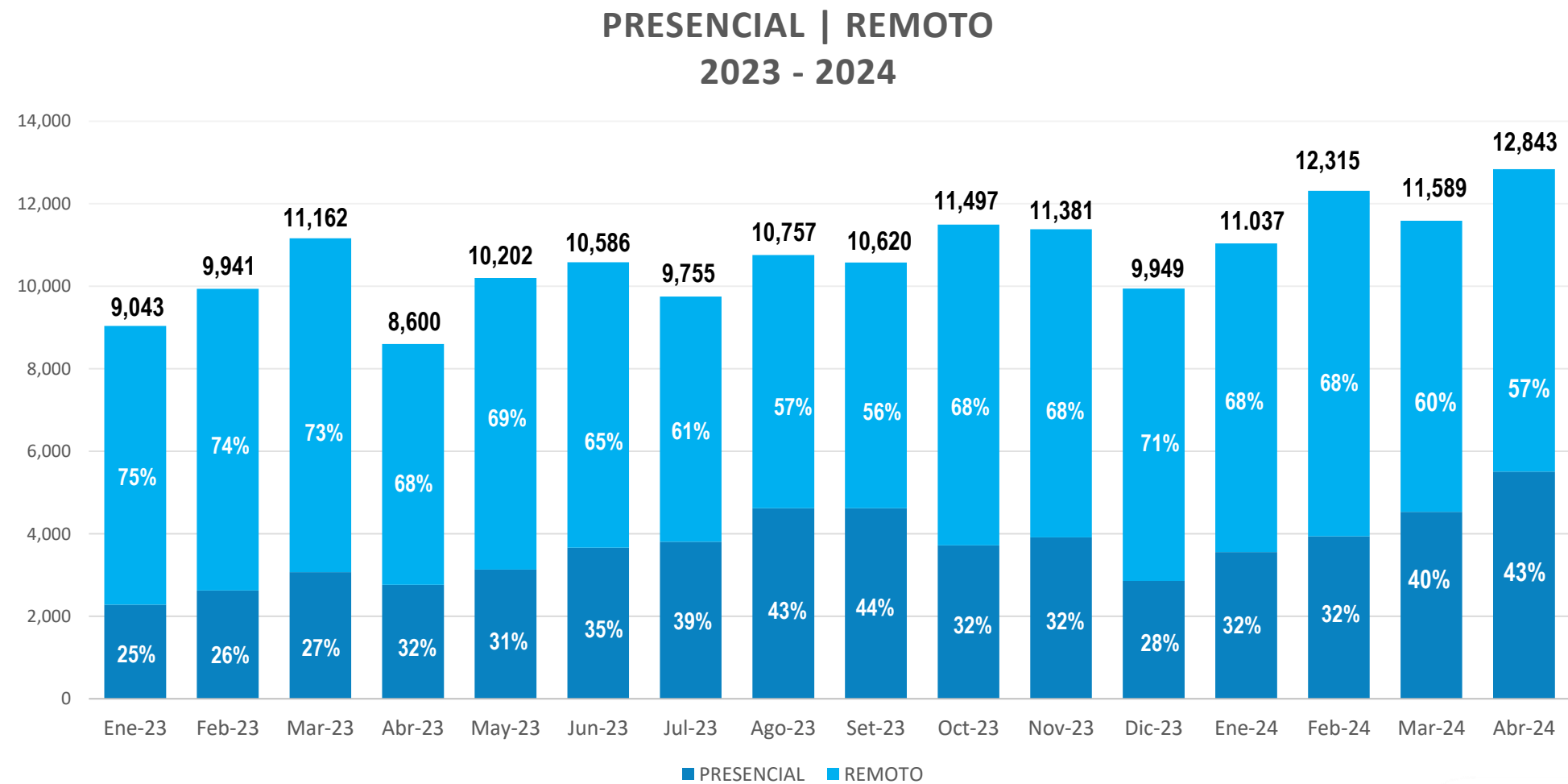
En abril 2024 se evidencia un crecimiento del **49%**, en relación a abril 2023. En el acumulado del periodo enero - abril 2024 se registró un crecimiento del 23% en comparación al 2023.

Evolución mensual por tipos de casos 2023 - 2024

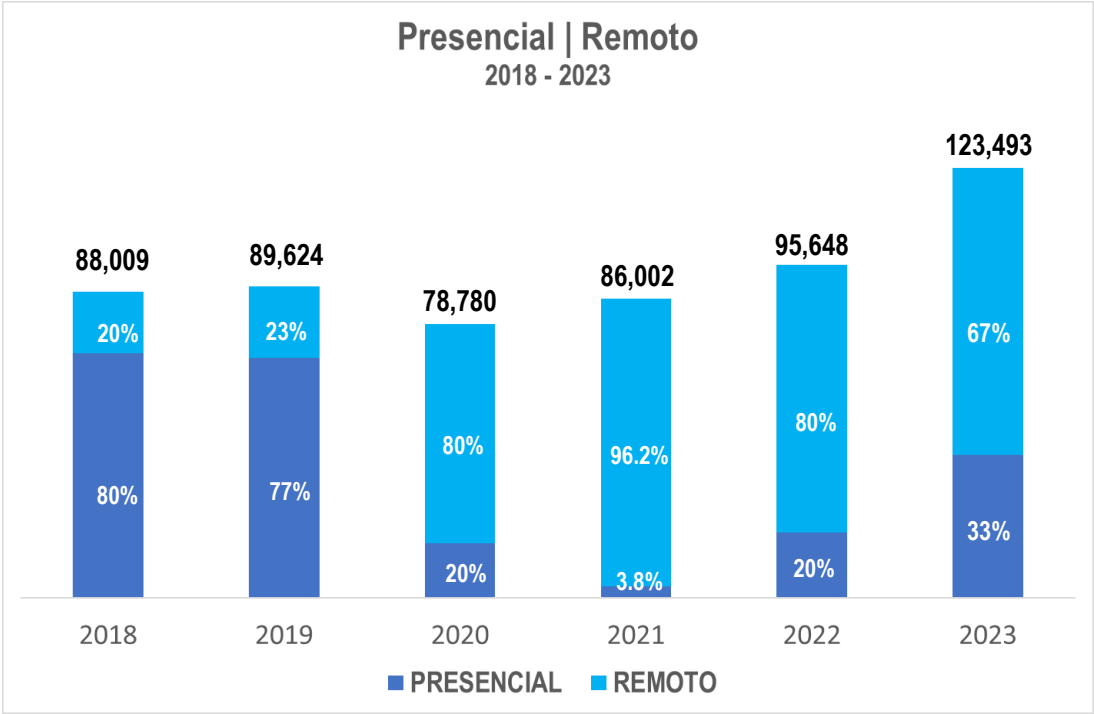
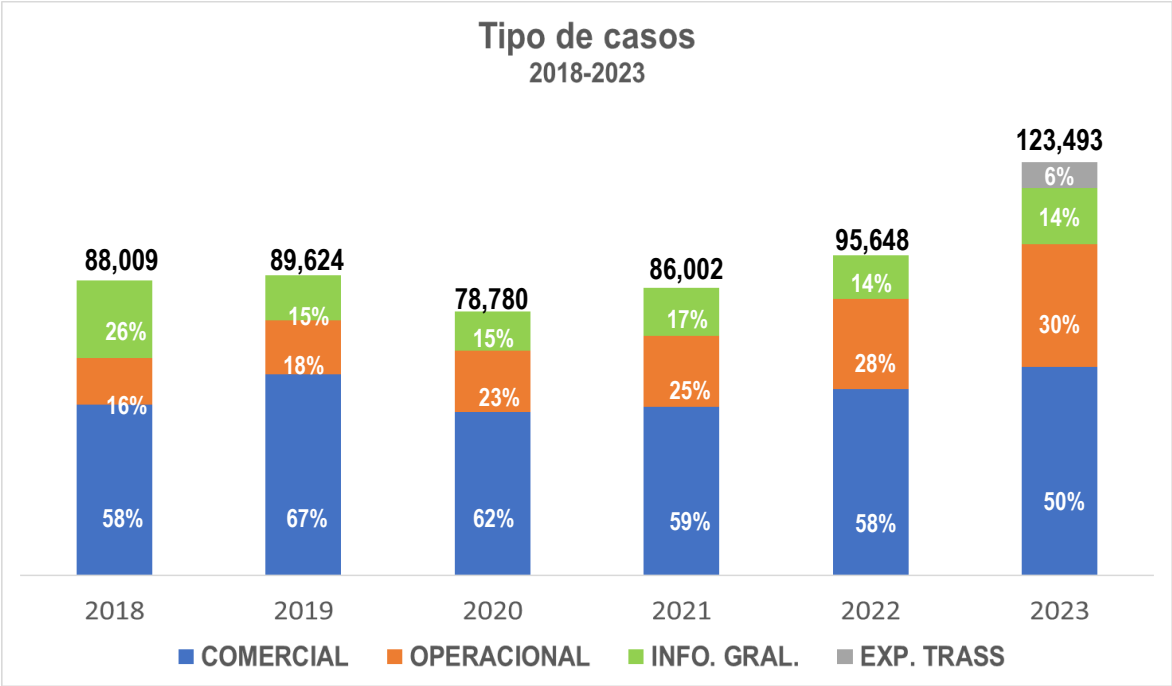


* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".

Evolución mensual por modalidad de atención 2023 - 2024



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

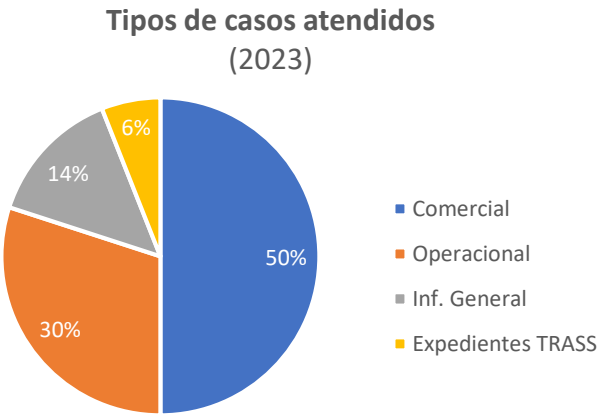


Resultados 2023

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

