

Dirección de Usuarios

Reporte diario de atención a usuarios al 31 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 31 de mayo: 566

Oficinas de Sunass		
Lima Metropolitana y Callao	202	
Piura	67	
Lima provincias	47	
La Libertad	23	
Lambayeque	23	
Ucayali	20	
Amazonas	19	
Puno	18	
Moquegua	12	
Huánuco	12	
San Martín	12	
Arequipa	11	
Loreto	10	
Cusco	10	
Junín	10	
Áncash – Huaraz	10	
Ayacucho	10	
Cajamarca	9	
Ica	7	
Tacna	7	
Madre de Dios	6	
Áncash - Chimbote	6	
Tumbes	5	
Apurímac	5	
Huancavelica	4	
Pasco	1	
 TOTAL		566

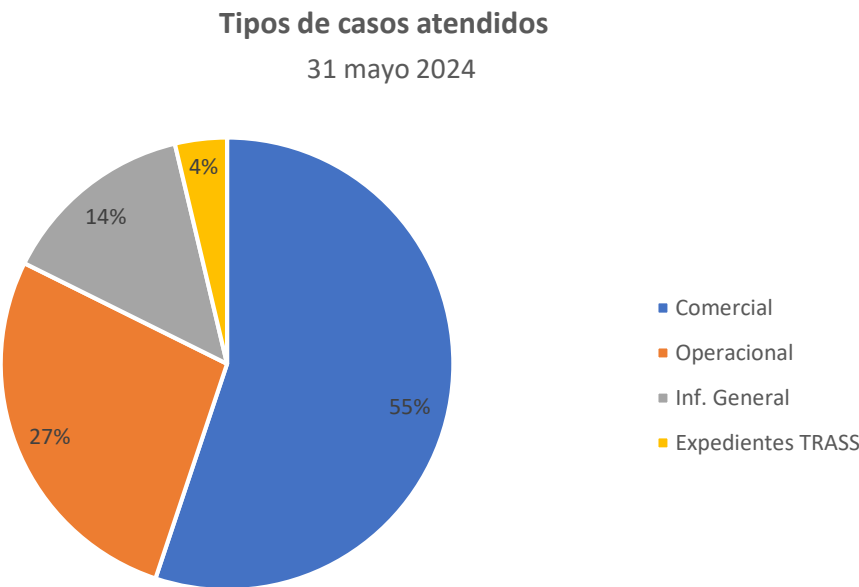
Por canal		
Presencial		124
Telefónico		289
WhatsApp		8
Correo electrónico		1
Mesa de partes		0
Campaña de orientación		24
Campaña en prestador		117
Redes sociales		3
 TOTAL		566

Por tipo de casos		
Comercial		312
Operacional		154
Otros		79
Expedientes TRASS		21
 TOTAL		566

En lo que va del 2024...
60925 orientaciones

Casos operacionales más frecuentes del viernes 31 de mayo

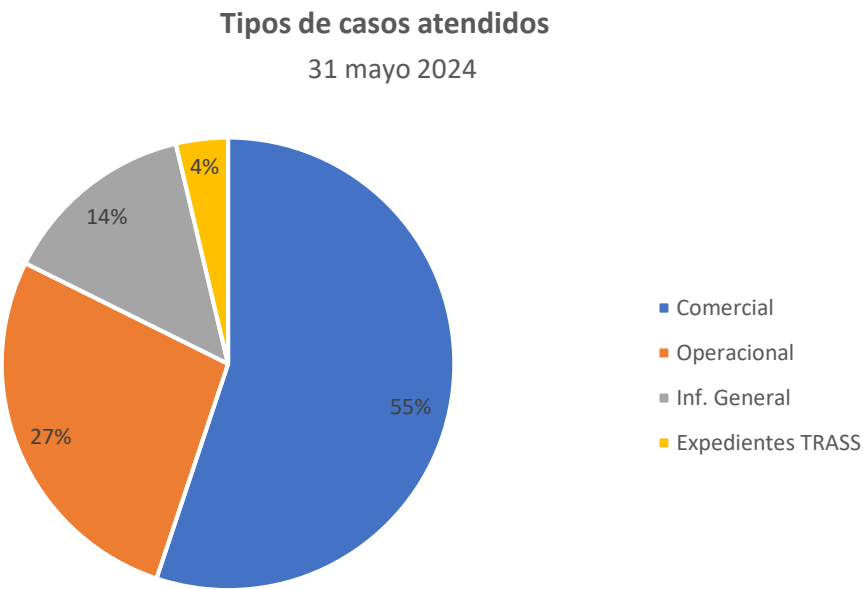
OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	75	49%
Problemas con alcantarillado	28	18%
Aniego por rotura de tubería de agua	17	11%
Falta de agua en conexión domiciliaria	18	12%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	4	3%
Otros	12	8%
TOTAL	154	100%



En lo que va de 2024...
19510 casos operacionales

Casos comerciales más frecuentes del viernes 31 de mayo

COMERCIALES	N°	%
Procedimiento de reclamos	91	26%
Consumo elevado	67	19%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	33	9%
Problemas con la facturación	32	9%
Facturación excesiva	24	7%
Falta de agua en conexión domiciliaria	12	3%
Pedido de medidor	11	3%
Facturación indebida	10	3%
Desacuerdo con resolución del TRASS	8	2%
Problemas con el acceso al servicio	7	2%
Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP)	6	2%
Información sobre tarifas de agua	5	1%
Información sobre Valores máximos admisibles	3	1%
Fraccionamiento D.U. 036-2020	2	1%
TOTAL	312	100%



En lo que va de 2024...
30603 casos comerciales

Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Lima / Lima / San Juan de Lurigancho San Juan de Lurigancho. Casas y calles inundadas por rotura de tubería. (Latina)	Sunass, a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) San Juan de Lurigancho, se comunicó con el Jefe del Equipo de Operación y Mantenimiento de Redes de Sedapal SJL, Hugo Pajuelo, respecto al reporte de un medio de comunicación sobre un aniego por rotura de tubería en la Av. El Sol, urbanización San Gabriel; quien precisó que se encuentran en la zona realizando trabajos de succión de agua a través del hidrojet y que la tubería rota es parte de las redes propias del INPE. La OAU SJL se apersonó a la zona donde sucedió el aniego, entrevistándose con los usuarios afectados, quienes mencionaron que este problema se viene presentando desde hace una semana, reportando tanto a Sedapal como al INPE. Se orientó a los afectados a que realicen su atestado ante la comisaría de la jurisdicción; así como también un escrito solicitando la reparación de los daños en sus viviendas. A través de la visita a campo de Sunass, se verificó que Sedapal culminó con los trabajos de succión de agua a través del hidrojet y la limpieza de ambas viviendas perjudicadas. A su vez, se constató personal de la Subgerencia de Limpieza Pública de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho (MDSJL) realizando trabajos de barrido y limpieza de pistas en la zona afectada. Por otro lado, el prestador reiteró que la tubería rota corresponde al INPE y no a Sedapal. La OAU corroboró que existe una red ubicada en la berma central donde se encuentra personal del INPE realizando trabajos de operación. Finalmente, se ha verificado que la población cuenta con el servicio de agua con normalidad. Se continuará con el monitoreo.	PENDIENTE

Seguimiento a casos de mayor relevancia (2)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Callao / Callao / Bellavista Vecinos de la Unidad Vecinal Vigil de Bellavista, reportan atoro y aniego de aguas servidas frente al parque, el cual es colindante a sus viviendas. (Latina)	Sunass, a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) Callao, se contactó con el Equipo de Operaciones de Sedapal Callao, quienes informaron que el atoro en la caja de registro ubicada frente al parque de la Unidad Vecinal Vigil en el distrito de Bellavista fue atendido, las aguas servidas fueron barridas. No hay predios afectados.	FINALIZADO
Lima / Lima / Chaclacayo Vecinos de Chaclacayo denuncian cobros excesivos por agua que no consumen. Vecinos del distrito de Chaclacayo denunciaron en “Arriba mi Gente” el cobro excesivo en los recibos de agua que reciben cada mes por parte de la empresa Sedapal, desde mediados del 2023. La corresponsal llegó hasta el lugar para recoger la denuncia de los vecinos. Según revelan, este cobro excesivo estaría afectando a más de 300 familias del lugar desde hace varios meses. (Latina)	Sunass, a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) Magdalena, realizó una visita el 20.05.24 al AA. HH Miguel Grau, y se entrevistó con la usuaria Ana María Cabrejos Alcántara, a quien orientaron respecto a su situación e informamos sobre los recursos administrativos que le asisten, ya que presentó su reclamo ante Sedapal. En comunicación con el Equipo Comercial Ate, a través de la jefa de equipo Cecilia Maurtua, indicó que durante esta semana se han reunido con dirigentes y usuarios involucrados en esta zona de conflicto para la socialización de la micromedición, y acordaron continuar con las visitas en estas zonas. La OAU Magdalena continuará informando y realizando intervenciones sociales, en la zona crítica mencionada.	PENDIENTE

Seguimiento a casos de mayor relevancia (3)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Ica / Nasca / Vista Alegre Nasca: vecinos de Nueva Villa reclaman agua a EMAPAVIGS. "Son 25 años que no tenemos agua, tomamos el agua más cara, pagamos 20 soles por el tanque de agua que nos dura 4 días", dijo una pobladora que acudió con sus vecinos del AH Nueva Villa y sus 16 anexos al frontis de EMAPAVIGS, para protestar y pedirle a la EP que les brinde el servicio de agua potable. (Redes Sociales)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Ica, se comunicó con el gerente de operaciones de la EP Emapavigs, Marlon Burgos, quien informó que la EP no brinda el servicio de agua potable a sectores del AH Nueva Villa, debido a que la obra de saneamiento ejecutada es de responsabilidad de la Municipalidad de Vista Alegre y aún no ha sido transferida a la EP. El prestador manifestó que, con antelación, hizo de conocimiento su observación al referido municipio a través de documentación y reuniones, en el sentido de que, desde el inicio de ejecución de obra, dicha entidad no procuró la opinión técnica de factibilidad a la EP, ni tampoco involucró la supervisión respectiva. Asimismo, indicó que no se ha conformado un comité de transferencia y, hasta el momento, no presentan expediente con la documentación y requisitos necesarios para la revisión de las condiciones de la obra y posterior recepción. Agregó que la responsabilidad de los retrasos en la habilitación del servicio de agua potable en la zona fue aclarada a los ciudadanos protestantes a través de sus representantes en la última reunión sostenida en las instalaciones de la EP.	FINALIZADO

Atención por canal de atención del viernes 31 de mayo

OFICINA SUNASS	 Presencial	 Telefónico	 Redes Sociales	 Correo elect.	 Mesa partes	 Campaña	 Prestador	 WhatsApp	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	2	16	0	0	0	0	0	0	18	1070
Áncash - Chimbote	4	2	0	0	0	0	0	0	6	1400
Áncash – Huaraz	5	0	0	0	0	1	4	0	10	796
Apurímac	5	0	0	0	0	0	0	0	5	733
Arequipa	4	8	0	0	0	0	0	0	12	2736
Ayacucho	4	6	0	0	0	0	0	0	10	940
Cajamarca	5	1	3	0	0	0	0	0	9	719
Cusco	9	1	0	0	0	0	0	0	10	1066
Huancavelica	2	2	0	0	0	0	0	0	4	711
Huánuco	1	11	0	0	0	0	0	0	11	1030
Ica	3	4	0	0	0	0	0	0	7	765
Junín	0	10	0	0	0	0	0	0	10	1737
La Libertad	5	9	0	0	0	0	10	0	23	1684
Lambayeque	6	6	0	0	0	0	11	0	23	2438
Lima Metropolitana y Callao	43	144	0	1	0	0	7	6	202	27062
Lima provincias	0	21	0	0	0	8	18	0	47	2556
Loreto	1	3	0	0	0	0	6	1	10	719
Madre de Dios	1	5	0	0	0	0	0	0	6	874
Moquegua	0	3	0	0	0	5	4	0	12	757
Pasco	0	1	0	0	0	0	0	0	1	734
Piura	4	21	0	0	0	0	42	1	67	5718
Puno	0	2	0	0	0	10	5	0	20	749
San Martín	10	2	0	0	0	0	0	0	12	1069
Tacna	2	5	0	0	0	0	0	0	7	1320
Tumbes	0	5	0	0	0	0	0	0	5	845
Ucayali	8	1	0	0	0	0	10	0	19	697
TOTAL	124	289	3	1	0	24	117	8	566	60925

Atención por tipo de casos del viernes 31 de mayo

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	3	11	0	4	18	1070
Áncash - Chimbote	2	4	0	0	6	1400
Áncash – Huaraz	0	6	1	3	10	796
Apurímac	0	2	0	3	5	733
Arequipa	3	6	1	2	12	2736
Ayacucho	4	4	1	1	10	940
Cajamarca	0	6	1	2	9	719
Cusco	2	6	1	1	10	1066
Huancavelica	1	2	0	1	4	711
Huánuco	3	6	0	2	11	1030
Ica	3	1	0	3	7	765
Junín	7	3	0	0	10	1737
La Libertad	2	18	0	3	23	1684
Lambayeque	3	16	1	3	23	2438
Lima Metropolitana y Callao	51	119	12	20	202	27062
Lima provincias	27	18	0	2	47	2556
Loreto	1	9	0	0	10	719
Madre de Dios	1	4	0	1	6	874
Moquegua	2	8	0	2	12	757
Pasco	1	0	0	0	1	734
Piura	13	39	2	13	67	5718
Puno	13	2	0	5	20	749
San Martín	1	8	0	3	12	1069
Tacna	1	1	0	5	7	1320
Tumbes	5	0	0	0	5	845
Ucayali	6	12	1	0	19	697
TOTAL	155	311	21	79	566	60925



Tipo de casos por EPS (1)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	31 mayo de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	29	99	11	16	155	17862
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	10	25	1	3	39	5370
3	EPS GRAU S.A.	Piura	21	45	2	15	83	8818
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	2	7	1	1	11	3964
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	2	1	0	5	8	1450
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	2	24	0	3	29	2752
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	9	4	0	1	14	2116
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	3	10	1	1	15	1493
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	7	5	1	1	14	1136
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	2	4	0	0	6	1477
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	1	5	0	0	6	768
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	28	0	0	0	28	876
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	1	8	1	3	13	1049
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	1	9	0	0	10	714
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	0	1	0	0	1	695
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	0	4	1	1	6	506
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	5	0	0	0	5	923
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	3	0	0	0	3	614
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	1	6	1	3	11	641
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	5	12	1	0	18	676
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	2	0	0	2	4	524
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	0	2	0	0	2	257
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	3	6	0	0	9	493
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	0	1	0	1	2	388
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	0	1	0	3	4	434

Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	31 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	1	3	298
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	0	0	0	0	0	267
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	0	1	0	0	1	447
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	0	1	0	2	3	538
30	EMAPISCO S.A.	Ica	1	2	0	0	3	242
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	0	14	0	3	17	175
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	2	1	0	0	3	144
	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Pasco	0	1	0	0	1	17
33	EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.	Junín	0	0	0	0	0	92
34	EPSSMU S.A.	Amazonas	1	3	0	1	5	272
35	EPS MARAÑÓN S.R.L.	Cajamarca	0	2	0	0	2	158
36	EPS SEDA JULIACA S.A.	Puno	0	2	0	1	3	79
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	0	0	0	2	2	241
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	38
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	31
42	EMAPAB S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	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	20
46	EMAPAVIGS S.A.	Ica	0	1	0	0	1	13
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	10	0	0	1	11	22
TOTAL			153	307	21	70	551	59374

Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

Nº	DISTRITO	31 mayo de 2024					En lo que va de 2024
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	1	14	1	0	16	1550
2	Comas	2	8	2	2	14	1571
3	San Juan De Lurigancho	2	15	1	3	21	2603
4	Villa El Salvador	2	4	1	0	7	603
5	Independencia	0	1	0	0	1	525
6	Callao	6	3	2	1	12	1250
7	Puente Piedra	1	6	1	7	15	845
8	Ate	1	3	0	1	5	663
9	Ventanilla	2	7	0	0	9	552
10	Santiago De Surco	0	2	0	0	2	392
11	Lima	1	2	0	0	3	656
12	Carabayllo	2	8	1	0	11	884
13	Los Olivos	1	4	0	0	5	654
14	La Victoria	0	3	0	0	3	252
15	Villa María Del Triunfo	1	4	0	0	5	545
16	La Molina	0	1	0	0	1	220
17	Santa Anita	0	2	0	1	3	211
18	Ancón	0	0	0	0	0	84
19	Bellavista	0	1	1	0	2	180
20	Lurín	0	0	0	0	0	83
21	Breña	0	0	1	0	1	183
22	Rímac	4	0	0	0	4	566
23	Chorrillos	0	2	0	0	2	294
24	San Bartolo	0	0	0	0	0	19
25	Otros	3	9	0	1	13	2476
TOTAL		29	99	11	16	155	17862

Tipo de casos fuera del ámbito de EP

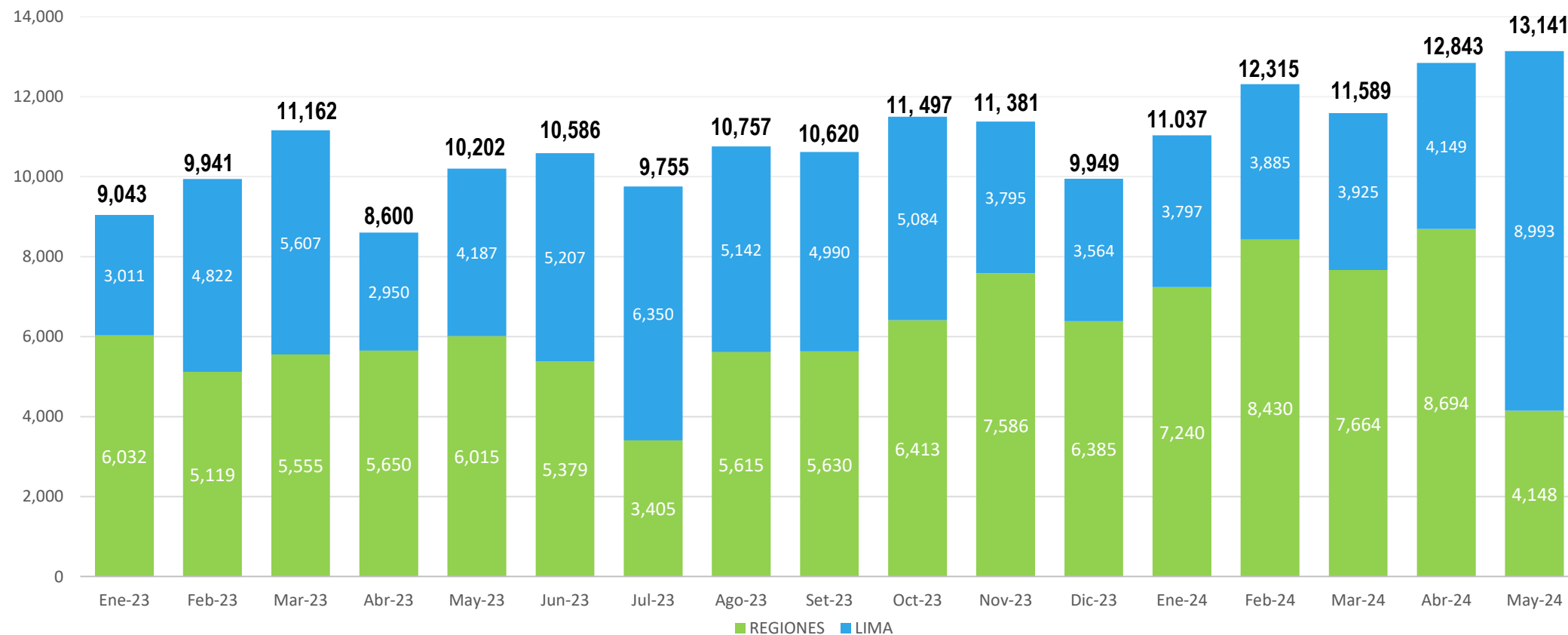
en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano



31 mayo del 2024							
Nº	PRESTADOR	OPERACIONAL COMERCIAL		EXP. TRASS	INF. GRAL.	Total	En lo que va de 2024
1	ZONAS RURALES	0	4	0	7	11	1250
2	PEQUEÑAS CIUDADES	2	0	2	0	4	208
3	OTRO ÁMBITO URBANO	0	0	0	0	0	818
TOTAL		2	4	2	7	25	1551

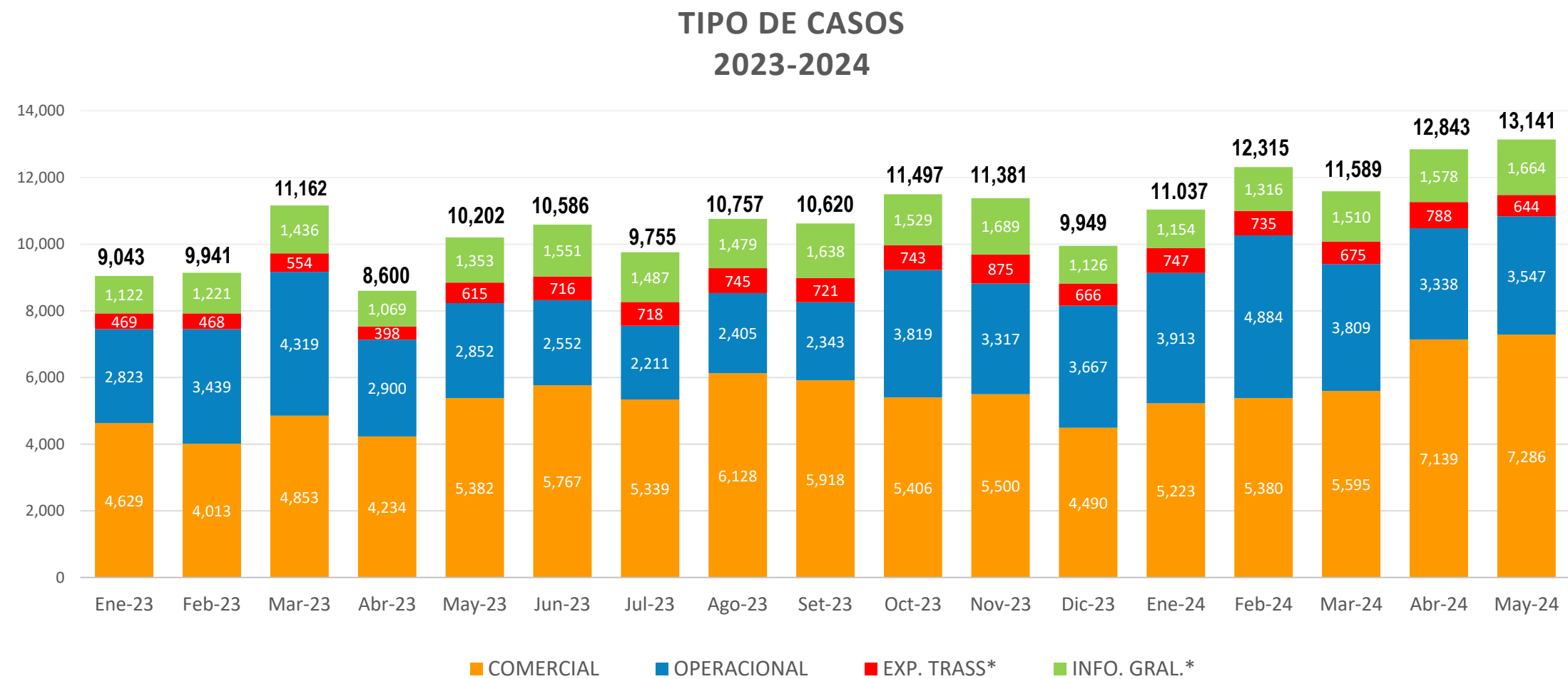
Evolución mensual de atenciones 2023 -2024

LIMA | REGIONES 2023 - 2024



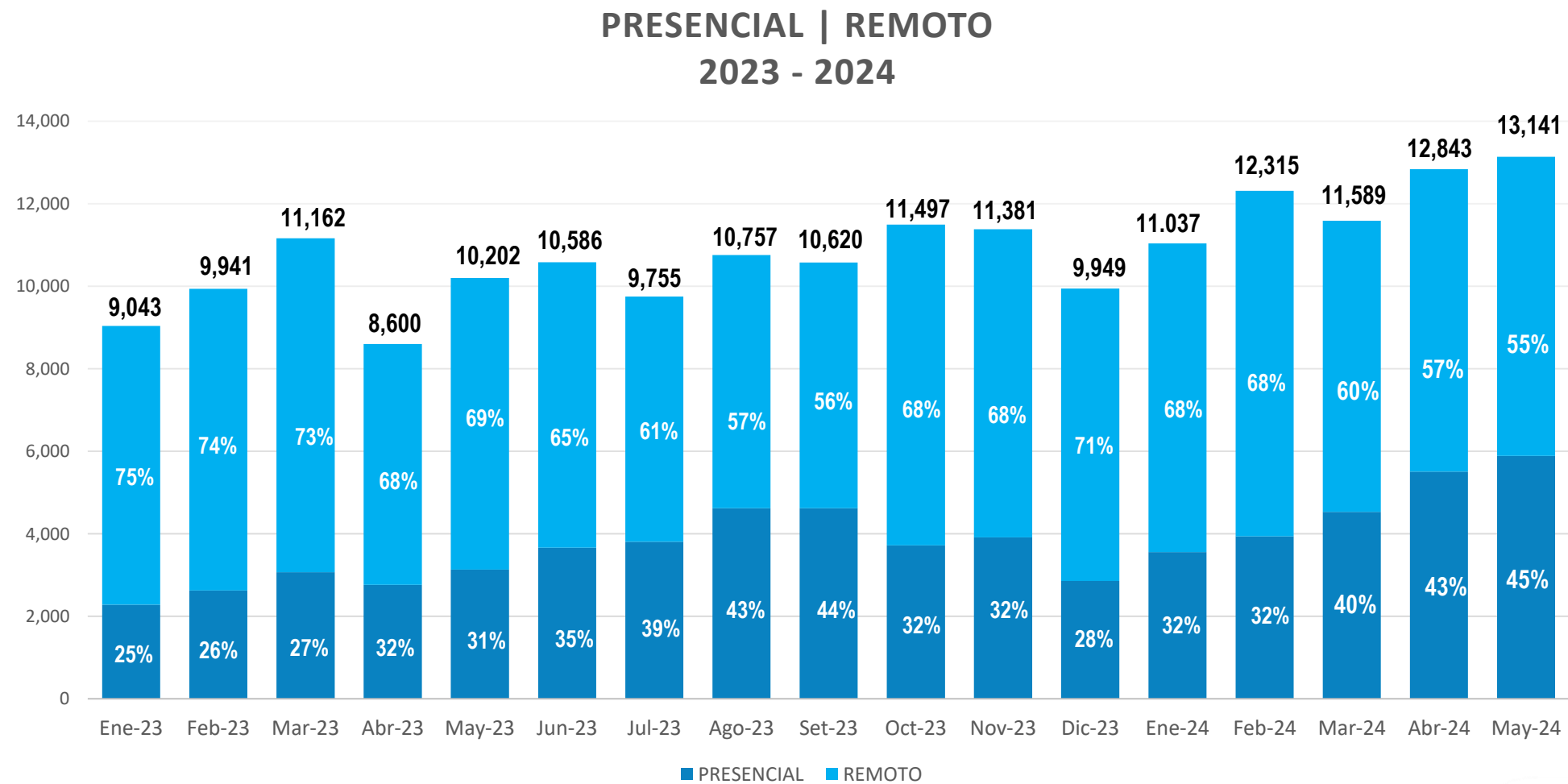
En mayo 2024 se evidencia un crecimiento del **29%**, en relación a mayo 2023. En el acumulado del periodo enero - mayo 2024 se registró un crecimiento del 24% en comparación al 2023.

Evolución mensual por tipos de casos 2023 - 2024

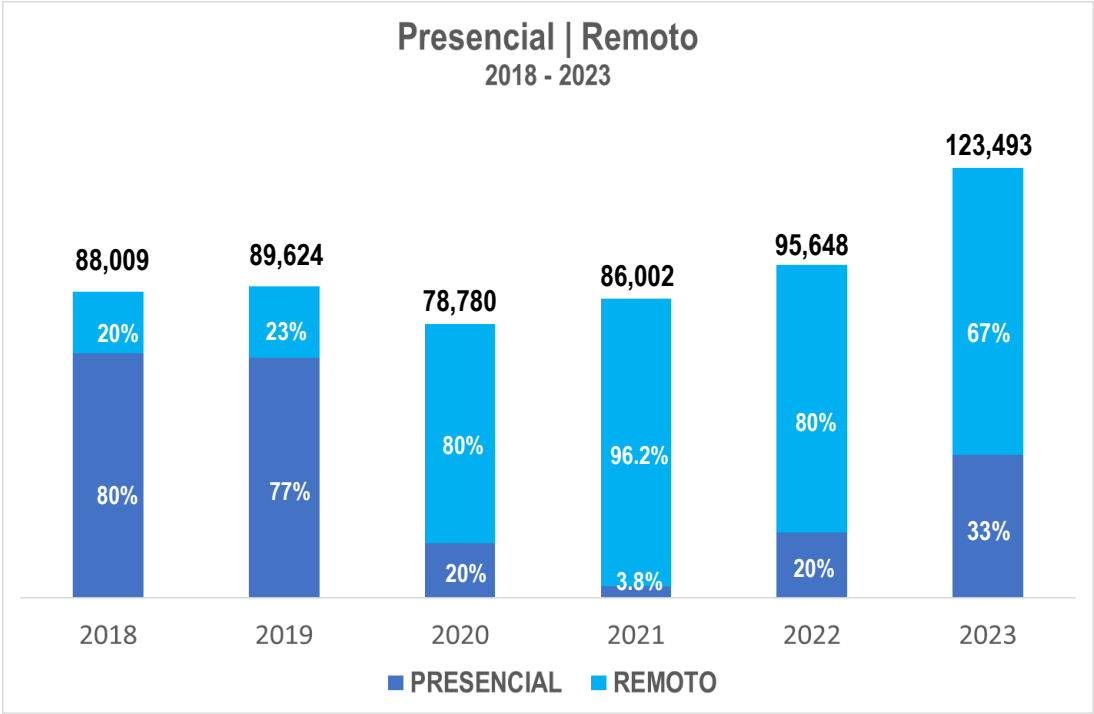
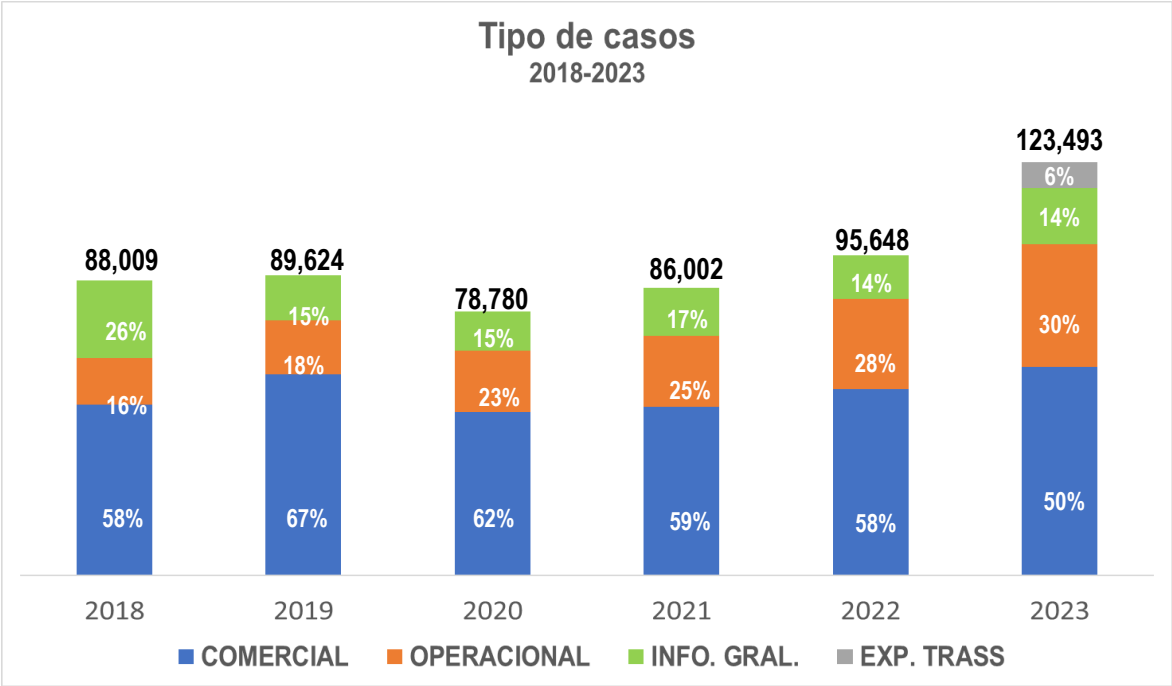


* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".

Evolución mensual por modalidad de atención 2023 - 2024



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

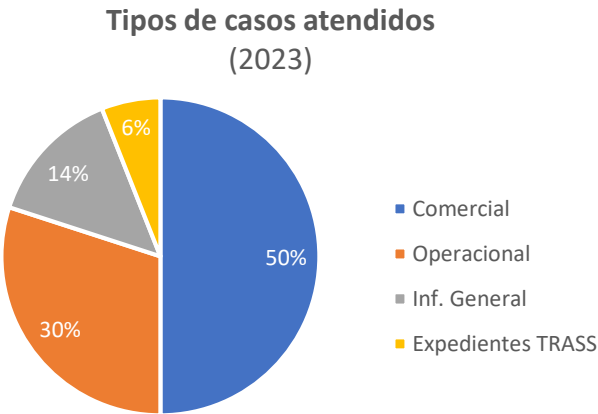


Resultados 2023

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)

contactos@sunass.gob.pe

DIRECCIÓN DE USUARIOS