

Dirección de Usuarios

Reporte diario de atención a usuarios al 02 de agosto 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 02 de agosto: 399

Oficinas de Sunass	
Lima Metropolitana y Callao	172
Piura	44
Áncash - Chimbote	22
Ica	14
Lambayeque	13
La Libertad	13
Arequipa	12
Lima provincias	11
San Martín	10
Cusco	10
Junín	9
Puno	7
Amazonas	7
Tumbes	7
Tacna	7
Huánuco	6
Ayacucho	6
Madre de Dios	6
Ucayali	6
Apurímac	4
Cajamarca	4
Loreto	4
Huancavelica	2
Áncash – Huaraz	2
Moquegua	1
 TOTAL	399

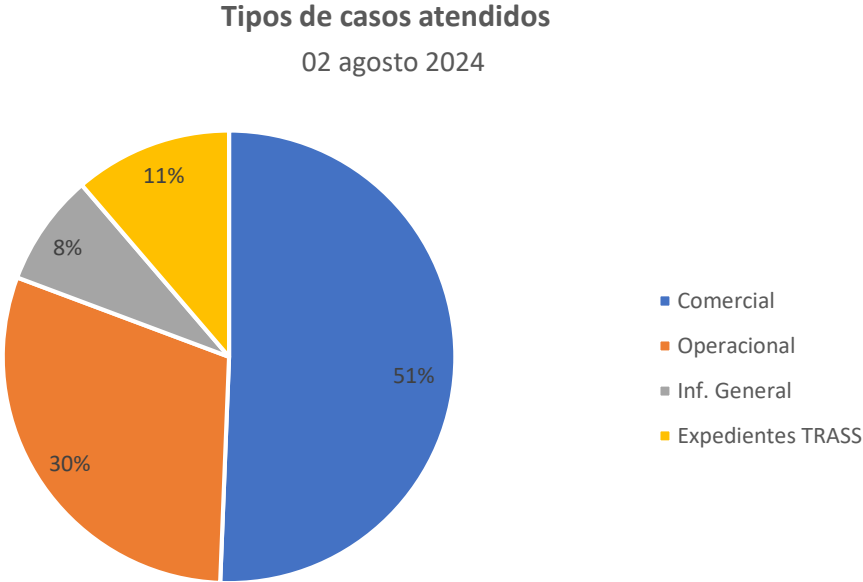
Por canal		
Presencial		127
Telefónico		239
WhatsApp		9
Correo electrónico		3
Mesa de partes		1
Campaña de orientación		4
Campaña en prestador		15
Redes sociales		1
 TOTAL		399

Por tipo de casos		
Comercial		202
Operacional		120
Otros		32
Expedientes TRASS		45
 TOTAL		399

En lo que va del 2024...
85717 orientaciones

Casos operacionales más frecuentes del viernes 02 de agosto

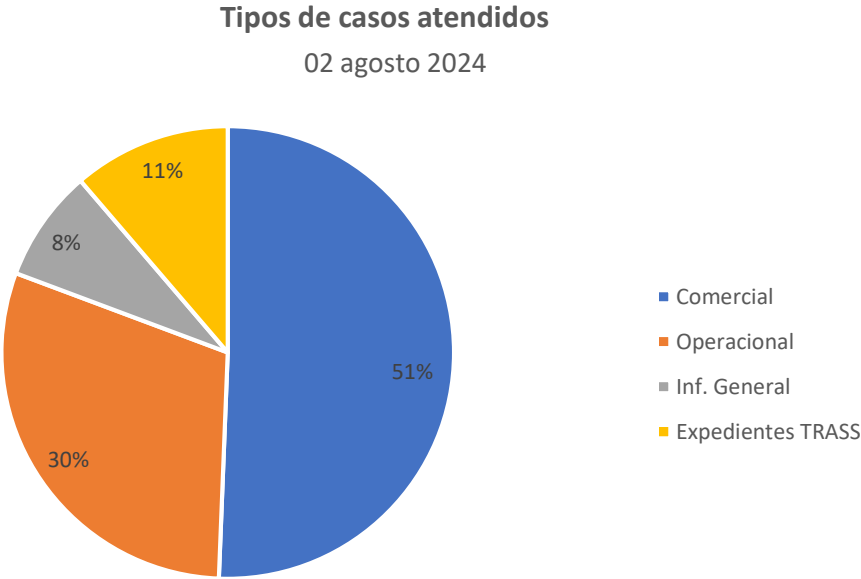
OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	39	33%
Problemas con alcantarillado	18	15%
Aniego por rotura de tubería de agua	14	12%
Falta de agua en conexión domiciliaria	12	10%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	6	5%
Otros	31	26%
TOTAL	120	100%



En lo que va de 2024...
26528 casos operacionales

Casos comerciales más frecuentes del viernes 02 de agosto

COMERCIALES	N°	%
Procedimiento de reclamos	66	33%
Consumo elevado	45	22%
Problemas con la facturación	17	8%
Pedido de medidor	15	7%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	14	7%
Facturación excesiva	13	6%
Facturación indebida	8	4%
Problemas con el acceso al servicio	8	4%
Desacuerdo con resolución del TRASS	7	3%
Información sobre tarifas de agua	6	3%
Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP)	2	1%
Información sobre Valores máximos admisibles	1	0%
TOTAL	289	100%



En lo que va de 2024...
43662 casos comerciales

Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Lima / Lima / San Miguel San Miguel: aguas servidas inundan aulas y patio de colegio. (Redes Sociales)	SUNASS, a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) Breña, se comunicó con el equipo de operación y mantenimiento de redes Sedapal Breña, quienes informaron que este aniego de desagüe se debió a una rotura de tubería a las 7:30 am aproximadamente. En la I.E José Luis Bustamante y Rivero, con dirección Mz. I Lote. 25 los cedros - Urb. Pando San Miguel. Esto se debe a que el colector en la zona de los tramos siguientes se utiliza incorrectamente. Asimismo, los diámetros de las tuberías son de 200 milímetros a 250 milímetros, lo cual es insuficiente para la población actual, que ha crecido considerablemente, sumado al uso inapropiado del servicio. La empresa de agua está proyectando es cambiar todo el colector de la Av. Venezuela y de la Av. Faucett. Además, se está llevando a cabo la limpieza y desinfección, y se coordinará una fumigación para el día de mañana. Por otro lado, la OAU de Breña se apersonó al lugar para verificar los trabajos que Sedapal está realizando y conversó con la directora Alfoncina Conde para brindarle soporte e información sobre la incidencia presentada. También estuvo presente un representante de la DRELM, quien supervisaba los trabajos de la contratista de Sedapal. Finalmente, la directora informó que a las 13:00 horas, Sedapal realizará una fumigación completa en toda la institución educativa. La OAU continuará con el monitoreo del caso.	PENDIENTE

Seguimiento a casos de mayor relevancia (2)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Lima / Lima / San Juan de Lurigancho Sedapal anuncia que mañana inicia corte de agua por 5 días seguidos en este distrito de Lima (Redes Sociales)	Continuando con las acciones de monitoreo del caso reportado el 01.08.24, SUNASS, a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) San Juan de Lurigancho, visitó junto a la Dirección de Fiscalización de la Sunass los cuatro sectores afectados indicados por Sedapal para el corte de servicio en San Juan de Lurigancho del 2 al 6 de agosto. Verificando que, los cuatro sectores mencionados cuentan con servicio con normalidad, pero presentando baja presión en el servicio en dos sectores (400 - 401). Finalmente, la OAU no ha recibido reportes de dirigentes, subprefectura o representantes del gobierno local los cuales fueron informados de la incidencia desde el 01.08.24. La OAU continuará monitoreando el abastecimiento temporal de los usuarios.	PENDIENTE

Seguimiento a casos de mayor relevancia (3)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Tacna / Tacna / Tacna Tacna. Aniego de desagüe en avenida Aviación, distrito Alto de la Alianza. Días atrás hubo similar problema, ya se encuentra en la zona trabajadores de la EPS. (Uno)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Tacna, tomó conocimiento del aniego de desagüe en Av. Aviación, distrito Alto de la Alianza y se comunicó con el área operativa de la EP TACNA, quienes informaron que la causa del atoro fue el mal uso del sistema de alcantarillado, evidenciando la presencia de material de construcción. Finalmente, la empresa de agua confirmó que el problema ya fue atendido a las 8:30 horas.	FINALIZADO
Lambayeque / Ferreñafe / Ferreñafe Lambayeque: Vecinos reportan falta de agua desde hace seis días en Ferreñafe. Vecinos de la cuadra cuatro de la calle Santa Rosa en el Cercado de Ferreñafe, en la región Lambayeque, reportaron al Rotafono de RPP la falta de agua desde hace seis días. (RPP)	Continuando con las acciones de monitoreo del caso reportado el 01.08.24, SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Lambayeque, verificó in situ el abastecimiento de agua con camiones cisternas en las zonas afectadas; Ramiro Priale, Santa Rosa y otras en la localidad de Ferreñafe. Respecto a la Unidad vecinal San Martín de Porres de quienes se recibieron quejas de usuarios por ser una zona de poca accesibilidad para la cisterna. La ODS realizó coordinaciones con el jefe zonal Ferreñafe para que acudan con otro tipo de vehículo menor, disponiendo que acudan con una furgoneta a las viviendas donde no hay agua de dicha unidad vecinal, al acudir a dicha zona usuarios indicaron contar con servicio, tuvieron inconvenientes con las bombas. Es importante resaltar que la restricción del servicio son algunas zonas de Ferreñafe. La ODS continuará con el monitoreo del caso.	PENDIENTE

Atención por canal de atención del viernes 02 de agosto

OFICINA SUNASS	 Presencial	 Telefónico	 Redes Sociales	 Correo elect.	 Mesa partes	 Campaña	 Prestador	 WhatsApp	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	0	6	1	0	0	0	0	0	7	1546
Áncash - Chimbote	7	0	0	0	0	0	15	0	22	2135
Áncash – Huaraz	2	0	0	0	0	0	0	0	2	1076
Apurímac	3	1	0	0	0	0	0	0	4	1044
Arequipa	3	9	0	0	0	0	0	0	12	4338
Ayacucho	1	5	0	0	0	0	0	0	6	1317
Cajamarca	2	1	0	0	0	0	0	1	4	1031
Cusco	7	3	0	0	0	0	0	0	10	1513
Huancavelica	1	1	0	0	0	0	0	0	2	992
Huánuco	0	6	0	0	0	0	0	0	6	1485
Ica	0	13	0	1	0	0	0	0	14	1144
Junín	0	9	0	0	0	0	0	0	9	2415
La Libertad	6	5	0	2	0	0	0	0	13	2344
Lambayeque	7	6	0	0	0	0	0	0	13	3465
Lima Metropolitana y Callao	52	119	0	0	0	0	0	1	172	37432
Lima provincias	4	7	0	0	0	0	0	0	11	3370
Loreto	4	0	0	0	0	0	0	0	4	1030
Madre de Dios	1	5	0	0	0	0	0	0	6	1234
Moquegua	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1096
Pasco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1036
Piura	10	28	0	0	0	0	0	6	44	8031
Puno	2	5	0	0	0	0	0	0	7	1045
San Martín	6	0	0	0	0	4	0	0	10	1503
Tacna	4	2	0	0	1	0	0	0	7	1770
Tumbes	0	6	0	0	0	0	0	1	7	1314
Ucayali	4	2	0	0	0	0	0	0	6	1011
TOTAL	127	239	1	3	1	4	15	9	399	85717

Atención por tipo de casos del viernes 02 de agosto

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	2	3	0	2	7	1546
Áncash - Chimbote	2	19	0	1	22	2135
Áncash – Huaraz	0	2	0	0	2	1076
Apurímac	1	1	0	2	4	1044
Arequipa	1	4	5	2	12	4338
Ayacucho	4	2	0	0	6	1317
Cajamarca	3	1	0	0	4	1031
Cusco	2	6	2	0	10	1513
Huancavelica	1	1	0	0	2	992
Huánuco	1	5	0	0	6	1485
Ica	9	0	0	5	14	1144
Junín	4	4	0	1	9	2415
La Libertad	1	9	3	0	13	2344
Lambayeque	3	8	2	0	13	3465
Lima Metropolitana y Callao	46	79	33	14	172	37432
Lima provincias	4	5	0	2	11	3370
Loreto	0	4	0	0	4	1030
Madre de Dios	0	6	0	0	6	1234
Moquegua	0	1	0	0	1	1096
Pasco	0	0	0	0	0	1036
Piura	18	25	0	1	44	8031
Puno	5	2	0	0	7	1045
San Martín	4	5	0	1	10	1503
Tacna	0	7	0	0	7	1770
Tumbes	6	1	0	0	7	1314
Ucayali	3	2	0	1	6	1011
TOTAL	120	202	45	32	399	85717



Tipo de casos por EPS (1)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	02 agosto de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	28	63	33	7	131	25034
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	13	22	2	4	41	7476
3	EPS GRAU S.A.	Piura	19	27	0	1	47	12148
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	2	6	5	2	15	5526
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	0	9	0	1	10	1960
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	1	11	3	0	15	3912
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	6	5	0	2	13	3126
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	2	6	2	0	10	2026
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	5	4	0	0	9	1565
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	3	19	0	1	23	2232
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	0	3	0	0	3	1093
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	3	0	0	0	3	1252
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	4	5	0	1	10	1487
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	0	4	0	0	4	961
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	1	4	0	3	8	1031
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	3	1	0	0	4	708
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	7	1	0	0	8	1421
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	5	1	0	0	6	837
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	0	2	0	0	2	821
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	3	2	0	1	6	991
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	1	0	0	1	2	786
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	0	1	0	0	1	371
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	0	1	0	0	1	822
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	0	1	0	0	1	493
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	1	1	0	1	3	598

Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	02 agosto de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
26	EPS SEMAPACH S.A.	Ica	10	0	0	3	13	481
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	0	0	0	0	0	324
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	577
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	1	1	0	2	4	652
30	EMAPISCO S.A.	Ica	0	0	0	0	0	331
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	0	0	0	0	0	271
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	0	0	0	0	0	212
	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	24
33	EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.	Junín	1	0	0	0	1	123
34	EPSSMU S.A.	Amazonas	1	0	0	1	2	354
35	EPS MARAÑÓN S.R.L.	Cajamarca	0	0	0	0	0	228
36	EPS SEDA JULIACA S.A.	Puno	0	1	0	0	1	119
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	0	1	0	0	1	292
38	EMSAP CHANKA S.A.	Apurímac	0	0	0	0	0	52
39	EPS SIERRA CENTRAL S.R.L	Junín	0	0	0	0	0	54
40	EPS MOYOBAMBA S.A.	San Martín	0	0	0	0	0	95
41	EPS NOR PUNO S.A.	Puno	0	0	0	0	0	36
42	EMAPAB S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	118
43	EPS EMAQ S.R.L.	Cusco	0	0	0	0	0	26
44	EPS RIOJA S.A.	San Martín	0	0	0	0	0	42
45	EMSAPA YAULI LA OROYA S.R.L.	Junín	0	0	0	0	0	23
46	EMAPAVIGS S.A.	Ica	0	0	0	1	1	21
47	EMSAPA CALCA S.A	Cusco	0	0	0	0	0	6
48	EMPSSAPAL S.A.	Cusco	0	0	0	0	0	7
49	EMAPA Y S.R.L.	Puno	0	0	0	0	0	18
50	EPS AGUAS DEL ALTIPLANO S.R.L.	Puno	0	0	0	0	0	45
TOTAL			120	202	45	32	399	83208

Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

N°	DISTRITO	02 agosto de 2024					En lo que va de 2024
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	1	5	1	1	8	2159
2	Comas	0	6	3	0	9	2115
3	San Juan De Lurigancho	18	10	6	2	36	3770
4	Villa El Salvador	0	1	1	0	2	821
5	Independencia	1	2	0	0	3	730
6	Callao	3	6	4	1	14	1871
7	Puente Piedra	0	4	3	0	7	1217
8	Ate	0	1	0	0	1	874
9	Ventanilla	0	0	0	0	0	702
10	Santiago De Surco	1	1	0	1	3	519
11	Lima	1	4	0	0	5	855
12	Carabayllo	3	1	3	1	8	1239
13	Los Olivos	0	6	3	0	9	967
14	La Victoria	0	1	0	0	1	355
15	Villa María Del Triunfo	0	0	0	0	0	731
16	La Molina	0	2	1	0	3	296
17	Santa Anita	0	1	1	0	2	275
18	Ancón	0	1	0	0	1	98
19	Bellavista	0	1	0	0	1	253
20	Lurín	0	0	0	0	0	119
21	Breña	0	1	0	1	2	274
22	Rímac	0	2	3	0	5	885
23	Chorrillos	0	0	0	0	0	409
24	San Bartolo	0	0	0	0	0	25
25	Otros	0	7	4	0	11	3328
TOTAL		28	63	33	7	131	25034

Tipo de casos fuera del ámbito de EP

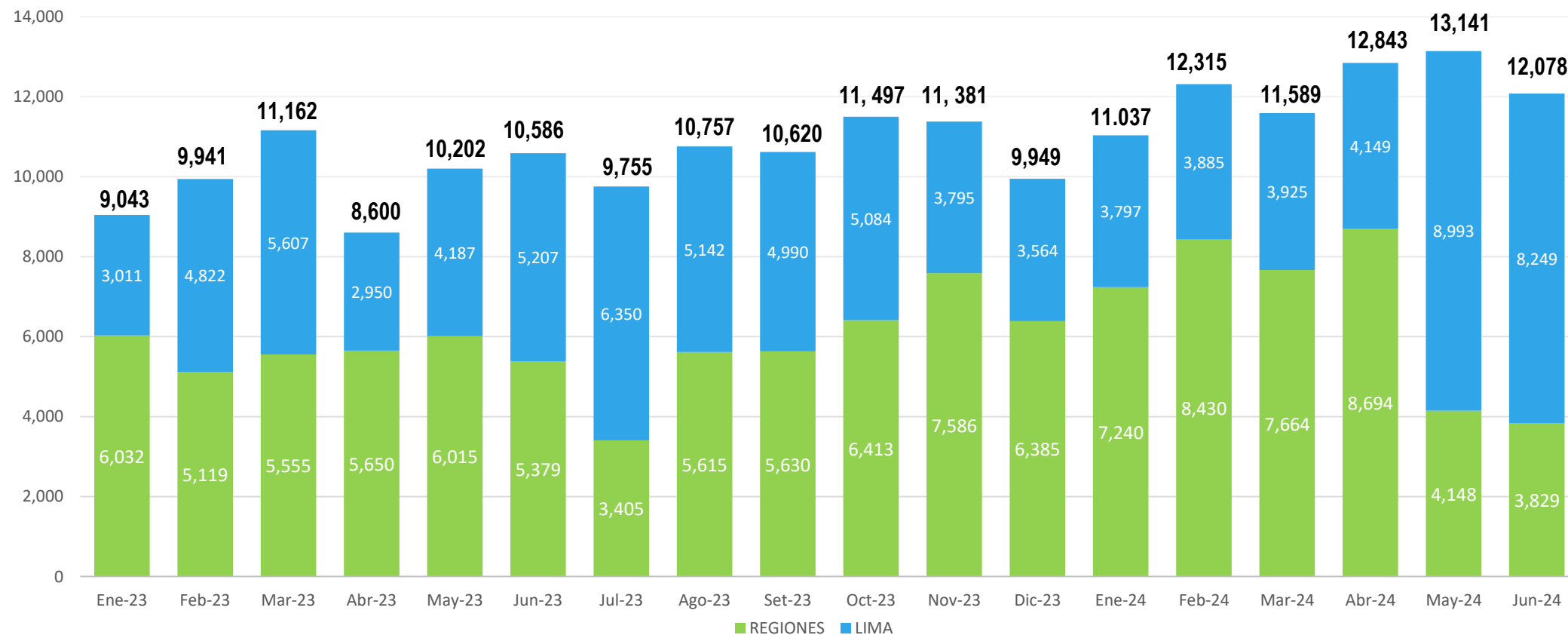
en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano



02 agosto de 2024							
Nº	PRESTADOR	OPERACIONAL COMERCIAL		EXP. TRASS	INF. GRAL.	Total	En lo que va de 2024
1	ZONAS RURALES	0	0	0	0	0	202
2	PEQUEÑAS CIUDADES	0	0	0	0	0	409
3	OTRO ÁMBITO URBANO	0	0	0	0	0	1897
TOTAL		0	0	0	0	0	2509

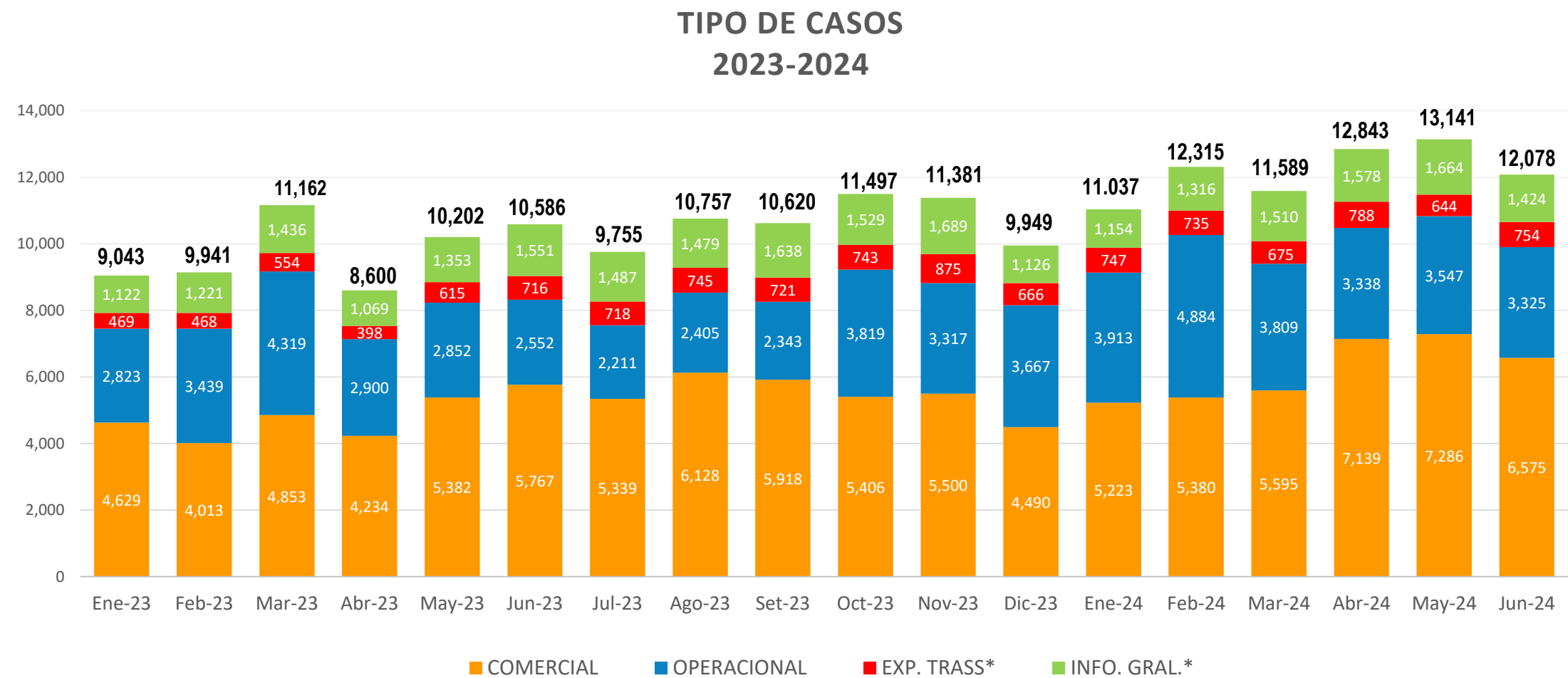
Evolución mensual de atenciones 2023 -2024

LIMA | REGIONES 2023 - 2024



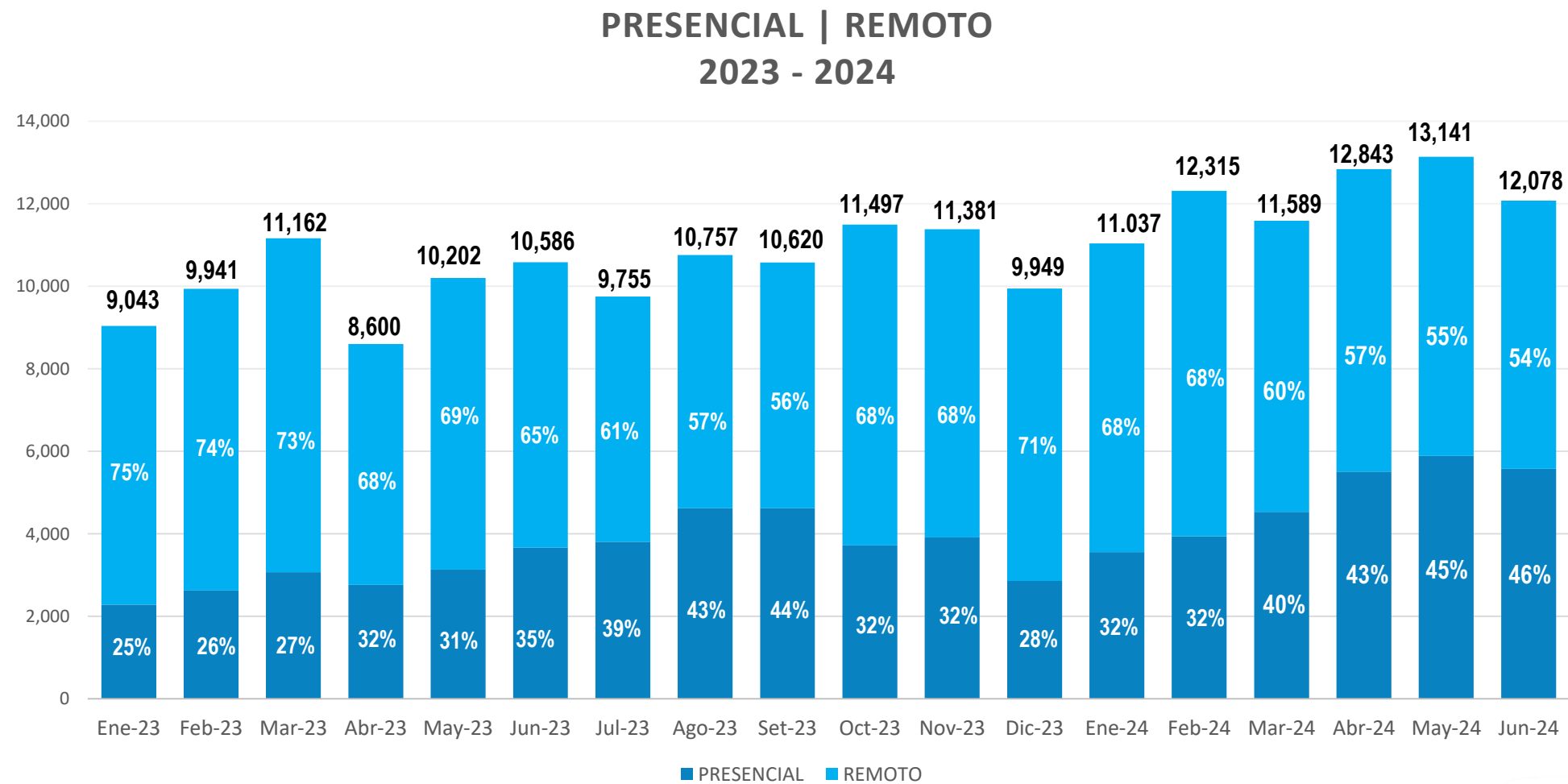
En junio 2024 se evidencia un crecimiento del **14%**, en relación a junio 2023. En el acumulado del periodo enero - junio 2024 se registró un crecimiento del 23% en comparación al 2023.

Evolución mensual por tipos de casos 2023 - 2024

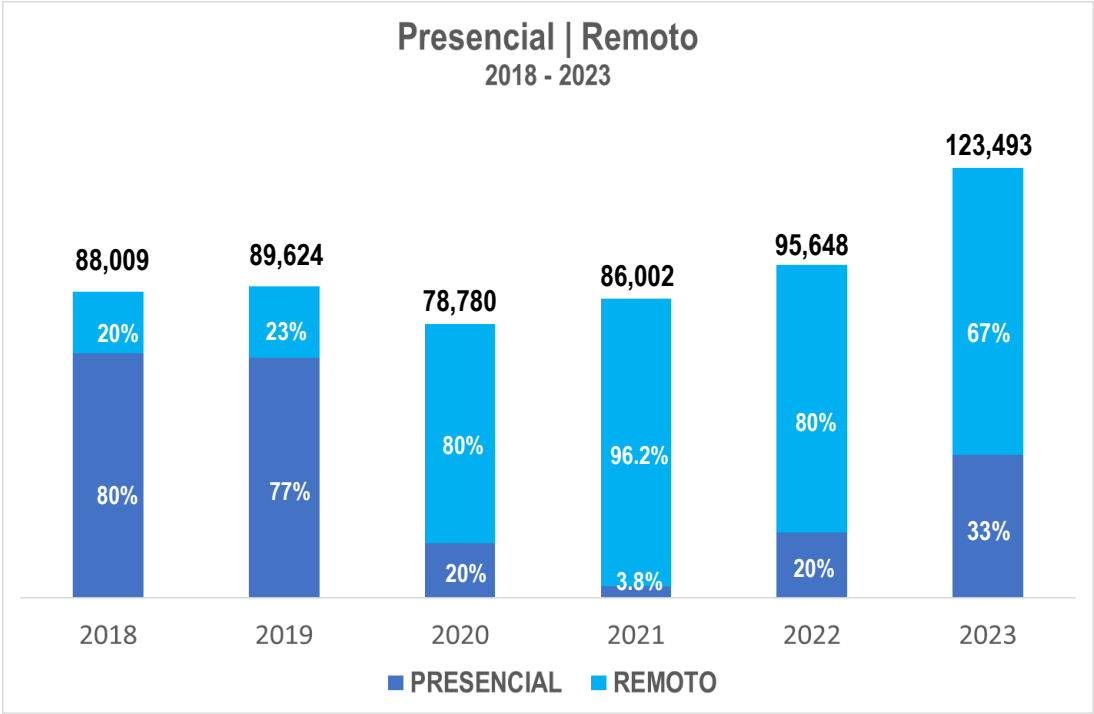
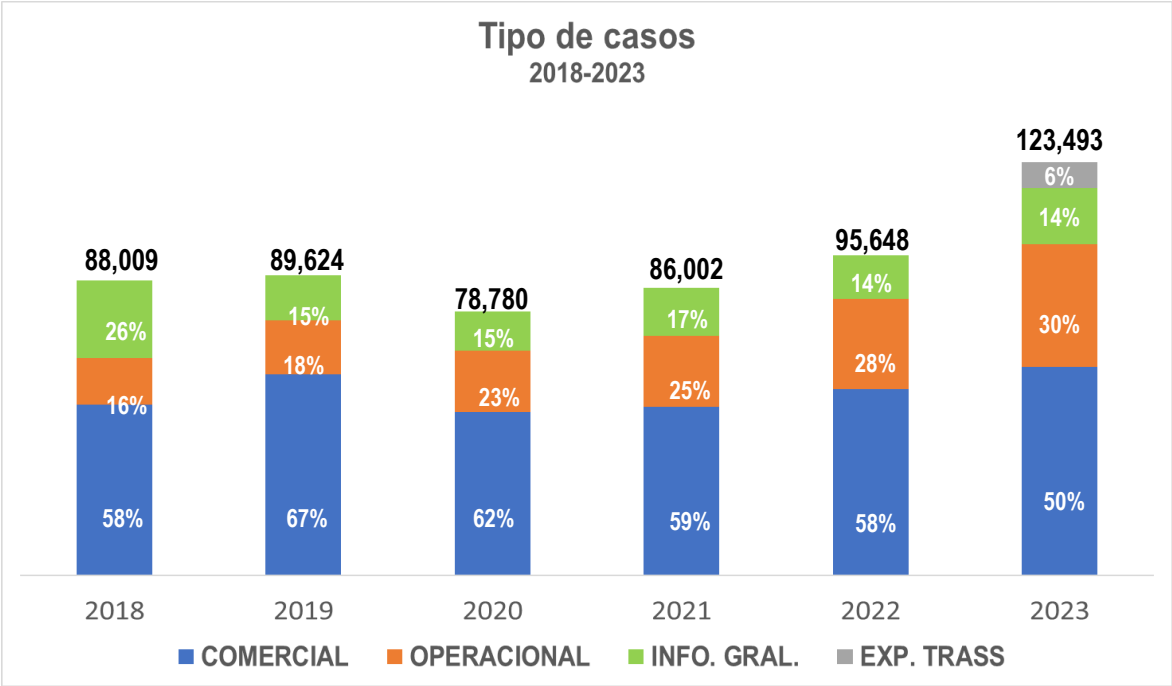


* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".

Evolución mensual por modalidad de atención 2023 - 2024



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

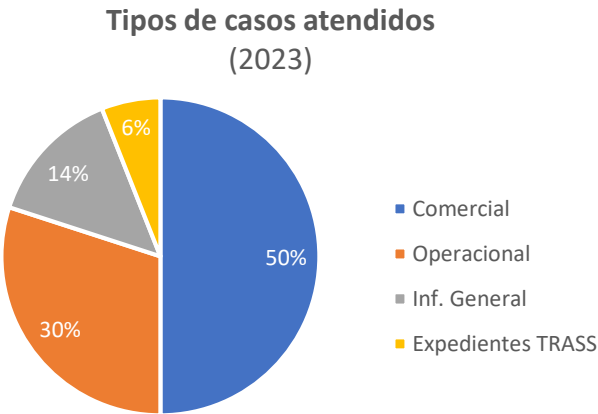


Resultados 2023

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

