

**Dirección de Usuarios**

# Reporte diario de atención a usuarios al 05 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 lunes 05 de agosto: 534

Oficinas de Sunass	
Lima Metropolitana y Callao	249
La Libertad	34
Piura	24
Lima provincias	22
Áncash - Chimbote	22
Lambayeque	17
Arequipa	16
Junín	15
Tacna	14
Cusco	11
Huánuco	11
Amazonas	11
Ica	10
San Martín	10
Ayacucho	10
Loreto	9
Ucayali	7
Cajamarca	7
Madre de Dios	6
Moquegua	6
Apurímac	6
Huancavelica	6
Tumbes	5
Áncash – Huaraz	4
Puno	2
 <b>TOTAL</b>	<b>534</b>

Por canal		
Presencial		160
Telefónico		279
WhatsApp		11
Correo electrónico		5
Mesa de partes		0
Campaña de orientación		10
Campaña en prestador		67
Redes sociales		2
 <b>TOTAL</b>		<b>534</b>

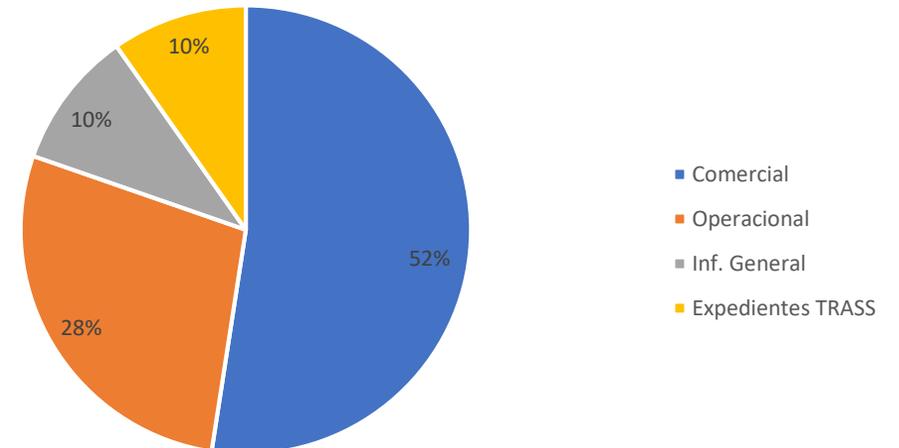
Por tipo de casos		
Comercial		280
Operacional		149
Otros		53
Expedientes TRASS		52
 <b>TOTAL</b>		<b>534</b>

En lo que va del 2024...  
**86358 orientaciones**

# Casos operacionales más frecuentes del lunes 05 de agosto

OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	40	27%
Problemas con alcantarillado	38	26%
Falta de agua en conexión domiciliaria	17	11%
Aniego por rotura de tubería de agua	10	7%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	7	5%
Otros	37	25%
<b>TOTAL</b>	<b>149</b>	<b>100%</b>

Tipos de casos atendidos  
05 agosto 2024

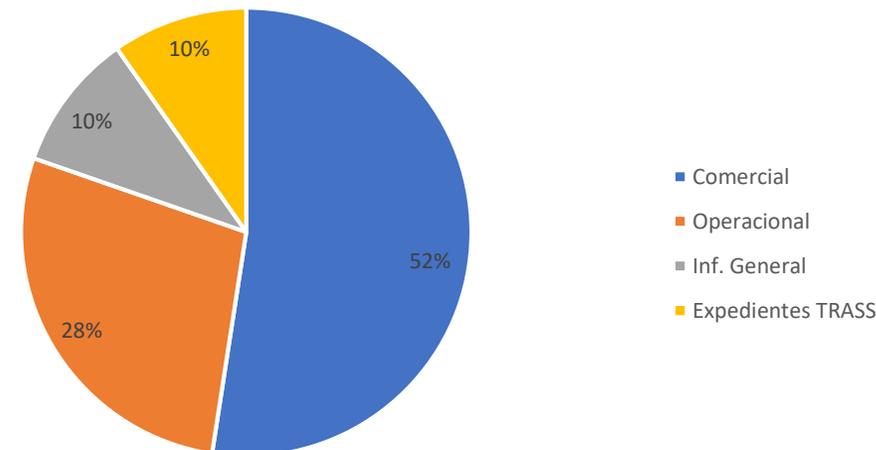


En lo que va de 2024...  
**26759 casos** operacionales

# Casos comerciales más frecuentes del lunes 05 de agosto

COMERCIALES	N°	%
Procedimiento de reclamos	101	36%
Consumo elevado	62	22%
Problemas con la facturación	30	11%
Facturación excesiva	20	7%
Pedido de medidor	14	5%
Problemas con el acceso al servicio	14	5%
Facturación indebida	13	5%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	9	3%
Información sobre tarifas de agua	8	3%
Desacuerdo con resolución del TRASS	4	1%
Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP)	3	1%
Problemas con alcantarillado	1	0%
Incumplimiento de Resolución del TRASS	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>280</b>	<b>100%</b>

Tipos de casos atendidos  
05 agosto 2024



En lo que va de 2024...  
**43959 casos** comerciales

# Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p><b>Lima / Lima / Santiago de Surco</b></p> <p>Residentes de la cuadra cuatro del jirón Tacna piden que Sedapal pueda arreglar cuanto antes porque las aguas servidas ya ingresaron en el primer nivel de sus casas.</p> <p><b>(RPP)</b></p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) Magdalena, se ha comunicado con el área operativa de Sedapal Surquillo, quienes manifestaron que se está realizando la limpieza en el colector primario con equipo hidrojet para evitar que las aguas residuales sigan afectando a alguna vivienda, luego de ello iniciarán los trabajos de limpieza y desinfección de los predios afectados.</p> <p>Por otro lado, se comunicaron con el jefe del área operativa de Sedapal Surquillo, Oscar Cáceres, quien informó que el día de ayer 05.08.2024, al promediar las 23:30 horas, la cuadrilla de Sedapal se personó a realizar la desinfección de los predios ubicados en el Jirón Tacna 474 y 480. Asimismo, informó no hubo afectación de daños materiales.</p> <p>La OAU se ha intentado comunicar reiteradas veces con la usuaria Vanesa Andrade, a fin de corroborar la información enviada por Sedapal. Se continuará con el monitoreo del caso.</p>	<p><b>PENDIENTE</b></p>

## Seguimiento a casos de mayor relevancia (2)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p><b>Lima / Cañete / San Vicente</b></p> <p>Suspensión del servicio de agua potable, apagado del pozo N° 01 por rotura de tubería de agua potable en la línea de impulsión que llena el reservorio desde las 03.00 p.m hasta 6.30 p.m.</p> <p><b>(Redes Sociales)</b></p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) Cañete, tomó conocimiento mediante las redes sociales de la EP Emapa Cañete sobre la restricción del servicio de agua potable en el distrito de San Vicente en la zonas de Urbanización San Agustín, Los Cipreses, San José, Huaca de los Chinos, Mercadillo, Urbanización Mi Perú, Urbanización Tercer Mundo, Avenida Libertadores, Jirón Santa Rosa, Víctor Andrés Belaunde, Jirón O'Higgins, Jirón Bolognesi, Urbanización Lindas Rosas Etapa 1 al 3, Jirón 2 de Mayo, Jirón Santa Rita, Jirón Sepúlveda y casco urbano.</p> <p>El apagado del pozo N° 01 se dio por la rotura de tubería de agua potable en la línea de impulsión que llena el reservorio. La OAU realizó el monitoreo a los usuarios de la zona, quienes confirmaron que el restablecimiento del servicio ha sido de manera progresiva en el horario indicado (06:30 p.m).</p>	<p><b>FINALIZADO</b></p>
<p><b>Lma / Lima / San Juan de Lurigancho</b></p> <p>Sedapal anuncia que mañana inicia corte de agua por 5 días seguidos en este distrito de Lima</p> <p><b>(Redes Sociales)</b></p>	<p>Continuando con las acciones de monitoreo del caso reportado el 02.08.24, SUNASS, a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) San Juan de Lurigancho, se logró comunicar con dirigentes y usuarios de los sectores afectados indicados por Sedapal para el corte de servicio en San Juan de Lurigancho del 2 al 6 de agosto.</p> <p>SUNASS llamó a 72 usuarios de los cuales, 17 respondieron afirmando que, todos cuentan con servicio, dentro de ello, 13 usuarios con presión normal y 4 usuarios con baja presión (2 del sector 400, 1 del sector 401 y 1 del sector 408).</p> <p>La OAU continuará monitoreando el abastecimiento temporal de los usuarios.</p>	<p><b>PENDIENTE</b></p>

## Seguimiento a casos de mayor relevancia (3)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p><b>Piura / Piura / Veintiséis de octubre</b></p> <p><b>Piura: Seis mil vecinos se quedan sin agua potable.</b> Vecinos de Bellavista de La Unión denunciaron que hace más de medio año carecen de agua potable. Según Luis Castro Chunga, alcalde del centro poblado de San Clemente, “trabajos anti técnicos y deficientes” perforaron el pozo que los abastecía y terminaron contaminando la fuente que convirtió en agua salobre.</p> <p><b>(Correo)</b></p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Piura, se comunicó con el ATM de Bellavista de la Unión e indicaron que el pozo de agua está inoperativo debido a que el agua es salobre. La empresa de agua viene entregando agua por cisternas en horario variado a San Clemente. Actualmente, están en la búsqueda de un nuevo pozo, pero hasta el momento no ubican fuente óptima de agua.</p> <p>En diciembre 2023 se inició la perforación de pozo de reemplazo con resolución de autorización del ANA. En febrero se realizaron las pruebas del pozo de reemplazo con resultados de 2.16 de conductividad. Posterior a ello has pasado una serie de eventos, entre ellos la salinización del pozo primigenio y de reemplazo. Desde la problemática de la salinización del agua se está atendiendo al distrito con agua de consumo poblacional a través de camiones cisterna a todo el distrito, siendo la fuente de abastecimiento el pozo Altos Negros de Sechura. A nivel del distrito se abastece 02 días a la semana y diario abastecen a más de 200 m3.</p>	<p><b>FINALIZADO</b></p>

# Seguimiento a casos de mayor relevancia (4)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p><b>Huancavelica / Huancavelica / Huancavelica</b></p> <p>La EP EMAPA Huancavelica S.A., a través de su red social publicó el comunicado de emergencia sobre una considerable fuga de agua en tubería de 200 mm PV, ubicado entre la Av. Ccoripaccha y Av. Puyhuan grande.</p> <p><b>(Redes Sociales)</b></p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Huancavelica, se constituyó al lugar de los hechos Av. Ccoripaccha y Av. Puyhuan Grande, verificando que el personal técnico de la EP EMAPA HUANCVELICA, inició los trabajos de reparación de la tubería averiada. A las 18:00 hrs, se comunicaron con el responsable de la Unidad de Distribución y Redes de la empresa de agua, Juan Cóndor, quien informó que los trabajos de reparación aun continúan por algunas complicaciones presentadas y el tiempo aproximado para la culminación es de 2 horas.</p> <p>La ODS continuará con el monitoreo del caso.</p>	<p><b>PENDIENTE</b></p>
<p><b>Lambayeque / Ferreñafe / Ferreñafe</b></p> <p><b>Lambayeque: Vecinos reportan falta de agua desde hace seis días en Ferreñafe.</b> 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.</p> <p><b>(RPP)</b></p>	<p>Continuando con las acciones de monitoreo del caso reportado el 02.08.24, SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Lambayeque, recibió la comunicación de la administración de Ferreñafe de la EP EPSEL, quienes indicaron que el servicio ya fue restablecido desde el domingo.</p> <p>La ODS confirmó con los usuarios la atención del caso.</p>	<p><b>FINALIZADO</b></p>

## Seguimiento a casos de mayor relevancia (5)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<b>Tacna / Tacna / Tacna</b>  Ciudadanos indican la falta de una tapa del buzón de alcantarillado en plena pista de tránsito vehicular, lugar: Junta vecinal Las Bugamvillas (Espaldas del Ex Coca Cola).  (Correo)	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Tacna, tomó conocimiento del caso y procedió a realizar las coordinaciones con la gerencia de operaciones de la EP TACNA, quienes informaron que han asignado personal operativo, movilidad y materiales a fin de cimentar de modo apropiado el buzón y colocar la tapa faltante. Además de ello, se efectúa la señalización respectiva.</p> <p>La incidencia se atendió el mismo 05.08.2024 en el transcurso de la mañana.</p>	<b>FINALIZADO</b>

# Atención por canal de atención del lunes 05 de agosto

OFICINA SUNASS									TOTAL	En lo que va de 2024
	Presencial	Telefónico	Redes Sociales	Correo elect.	Mesa partes	Campaña	Prestador	WhatsApp		
Amazonas	0	5	0	0	0	6	0	0	11	1557
Áncash - Chimbote	8	0	0	0	0	0	14	0	22	2157
Áncash – Huaraz	0	1	0	0	0	3	0	0	4	1080
Apurímac	3	3	0	0	0	0	0	0	6	1050
Arequipa	9	7	0	0	0	0	0	0	16	4354
Ayacucho	1	6	0	3	0	0	0	0	10	1327
Cajamarca	4	1	2	0	0	0	0	0	7	1038
Cusco	9	2	0	0	0	0	0	0	11	1524
Huancavelica	0	6	0	0	0	0	0	0	6	998
Huánuco	0	11	0	0	0	0	0	0	11	1496
Ica	0	9	0	0	0	0	0	1	10	1154
Junín	0	15	0	0	0	0	0	0	15	2430
La Libertad	14	7	0	2	0	0	10	1	34	2378
Lambayeque	8	8	0	0	0	0	0	1	17	3482
Lima Metropolitana y Callao	52	161	0	0	0	1	32	3	249	37779
Lima provincias	6	5	0	0	0	0	11	0	22	3401
Loreto	9	0	0	0	0	0	0	0	9	1039
Madre de Dios	0	5	0	0	0	0	0	1	6	1240
Moquegua	3	3	0	0	0	0	0	0	6	1102
Pasco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1036
Piura	8	12	0	0	0	0	0	4	24	8055
Puno	2	0	0	0	0	0	0	0	2	1047
San Martín	9	1	0	0	0	0	0	0	10	1513
Tacna	10	4	0	0	0	0	0	0	14	1784
Tumbes	0	5	0	0	0	0	0	0	5	1319
Ucayali	5	2	0	0	0	0	0	0	7	1018
<b>TOTAL</b>	<b>160</b>	<b>279</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>67</b>	<b>11</b>	<b>534</b>	<b>86358</b>

## Atención por tipo de casos del lunes 05 de agosto

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	8	2	0	1	11	1557
Áncash - Chimbote	3	17	0	2	22	2157
Áncash – Huaraz	1	3	0	0	4	1080
Apurímac	2	3	0	1	6	1050
Arequipa	0	10	2	4	16	4354
Ayacucho	6	4	0	0	10	1327
Cajamarca	3	1	2	1	7	1038
Cusco	1	5	5	0	11	1524
Huancavelica	1	3	2	0	6	998
Huánuco	2	9	0	0	11	1496
Ica	3	0	0	7	10	1154
Junín	7	3	0	5	15	2430
La Libertad	5	20	9	0	34	2378
Lambayeque	7	8	1	1	17	3482
Lima Metropolitana y Callao	74	127	28	20	249	37779
Lima provincias	2	16	0	4	22	3401
Loreto	0	9	0	0	9	1039
Madre de Dios	4	1	0	1	6	1240
Moquegua	2	4	0	0	6	1102
Pasco	0	0	0	0	0	1036
Piura	9	15	0	0	24	8055
Puno	0	2	0	0	2	1047
San Martín	1	7	0	2	10	1513
Tacna	1	8	3	2	14	1784
Tumbes	3	0	0	2	5	1319
Ucayali	4	3	0	0	7	1018
<b>TOTAL</b>	<b>149</b>	<b>280</b>	<b>52</b>	<b>53</b>	<b>534</b>	<b>86358</b>



# Tipo de casos por EPS (1)

N°	PRESTADOR	REGIÓN	05 agosto de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	46	104	27	14	191	25308
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	12	18	1	3	34	7512
3	EPS GRAU S.A.	Piura	15	20	0	1	36	12194
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	0	10	2	4	16	5544
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	2	11	3	4	20	1980
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	8	23	12	1	44	3958
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	13	5	0	4	22	3148
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	2	5	5	0	12	2039
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	9	7	0	0	16	1583
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	3	17	0	2	22	2254
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	1	6	0	0	7	1100
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	1	10	0	3	14	1266
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	1	8	0	3	12	1499
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	0	9	0	0	9	970
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	0	6	1	0	7	1041
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	3	1	1	0	5	713
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	3	0	0	2	5	1426
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	0	2	0	0	2	839
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	2	3	0	0	5	826
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	4	3	0	0	7	998
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	1	0	0	3	4	790
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	1	1	0	0	2	373
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	2	3	0	0	5	827
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	1	0	0	0	1	494
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	6	1	0	0	7	605

## Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	05 agosto de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
26	EPS SEMAPACH S.A.	Ica	4	1	0	1	6	487
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	0	0	0	0	0	325
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	577
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	3	2	0	0	5	657
30	EMAPISCO S.A.	Ica	1	2	0	2	5	336
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	1	0	0	0	1	272
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	1	0	0	1	2	214
	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	24
33	EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.	Junín	0	0	0	0	0	123
34	EPSSMU S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	354
35	EPS MARAÑÓN S.R.L.	Cajamarca	0	0	0	1	1	229
36	EPS SEDAJULIACA S.A.	Puno	0	0	0	0	0	119
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	0	0	0	0	0	293
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	22
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			146	278	52	50	526	83841

## Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

N°	DISTRITO	05 agosto de 2024					En lo que va de 2024
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	3	6	3	2	14	2174
2	Comas	0	5	3	2	10	2129
3	San Juan De Lurigancho	20	26	5	1	52	3883
4	Villa El Salvador	0	6	2	0	8	830
5	Independencia	2	4	0	0	6	736
6	Callao	6	9	3	0	18	1893
7	Puente Piedra	0	3	1	0	4	1221
8	Ate	1	3	0	1	5	879
9	Ventanilla	1	4	1	1	7	710
10	Santiago De Surco	2	1	1	1	5	524
11	Lima	1	4	0	2	7	864
12	Carabaylo	2	4	2	2	10	1251
13	Los Olivos	0	5	2	0	7	974
14	La Victoria	0	0	0	0	0	355
15	Villa María Del Triunfo	2	2	0	0	4	736
16	La Molina	0	0	0	0	0	297
17	Santa Anita	0	0	0	0	0	275
18	Ancón	0	0	0	0	0	98
19	Bellavista	1	0	0	0	1	254
20	Lurín	1	1	1	1	4	123
21	Breña	1	2	0	0	3	277
22	Rímac	1	3	0	0	4	889
23	Chorrillos	1	0	0	0	1	410
24	San Bartolo	0	0	0	0	0	25
25	Otros	1	16	3	1	21	3328
TOTAL		46	104	27	14	191	25308

# Tipo de casos fuera del ámbito de EP

en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano

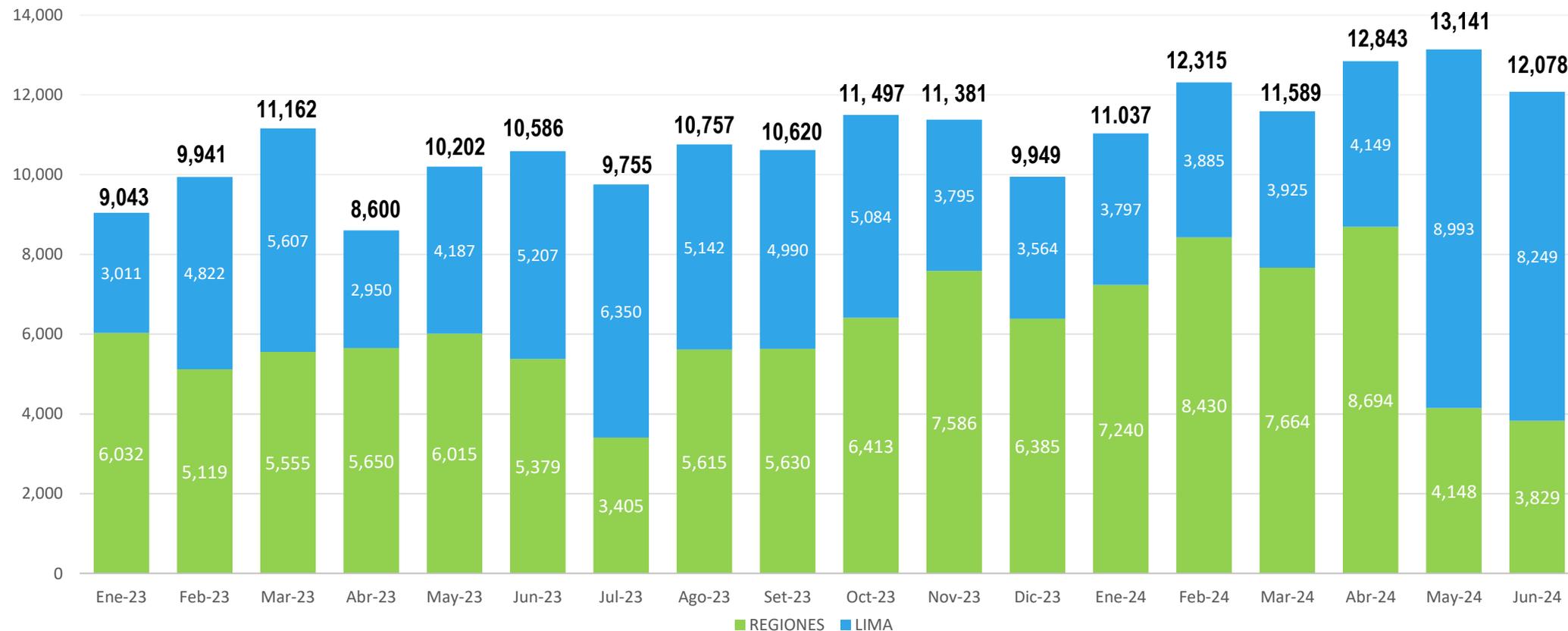


05 agosto de 2024

N°	PRESTADOR	OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	Total	En lo que va de 2024
1	ZONAS RURALES	0	0	0	1	1	203
2	PEQUEÑAS CIUDADES	1	1	0	1	3	412
3	OTRO ÁMBITO URBANO	0	4	0	0	1	1899
<b>TOTAL</b>		<b>1</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>2514</b>

# Evolución mensual de atenciones 2023 -2024

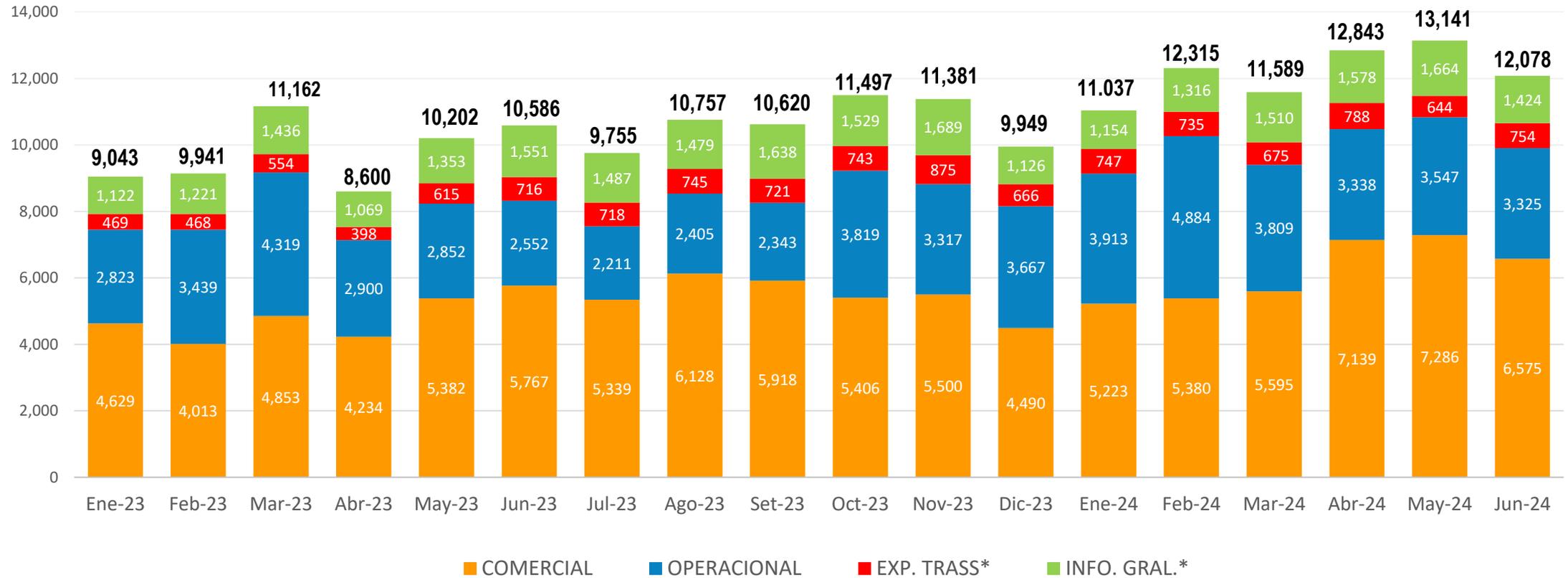
## LIMA | REGIONES 2023 - 2024



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

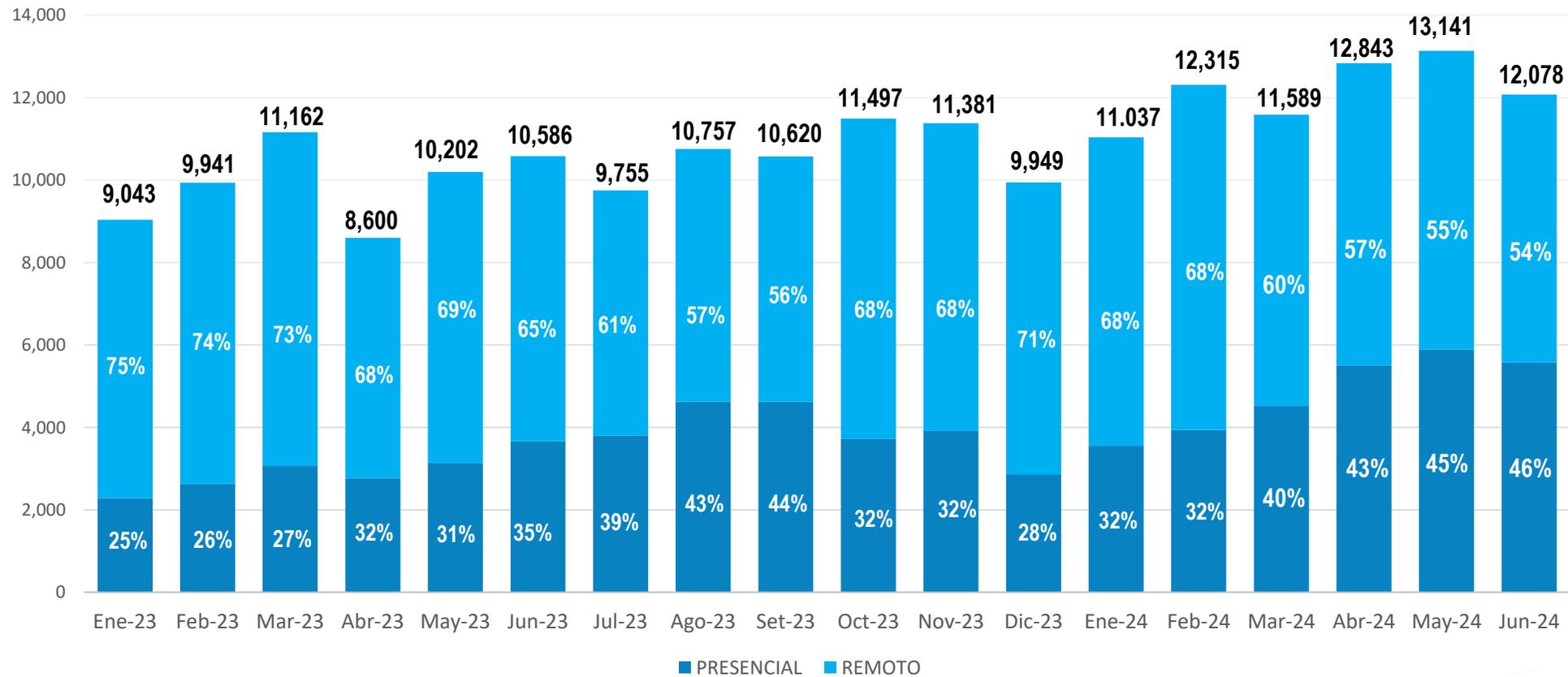
## TIPO DE CASOS 2023-2024



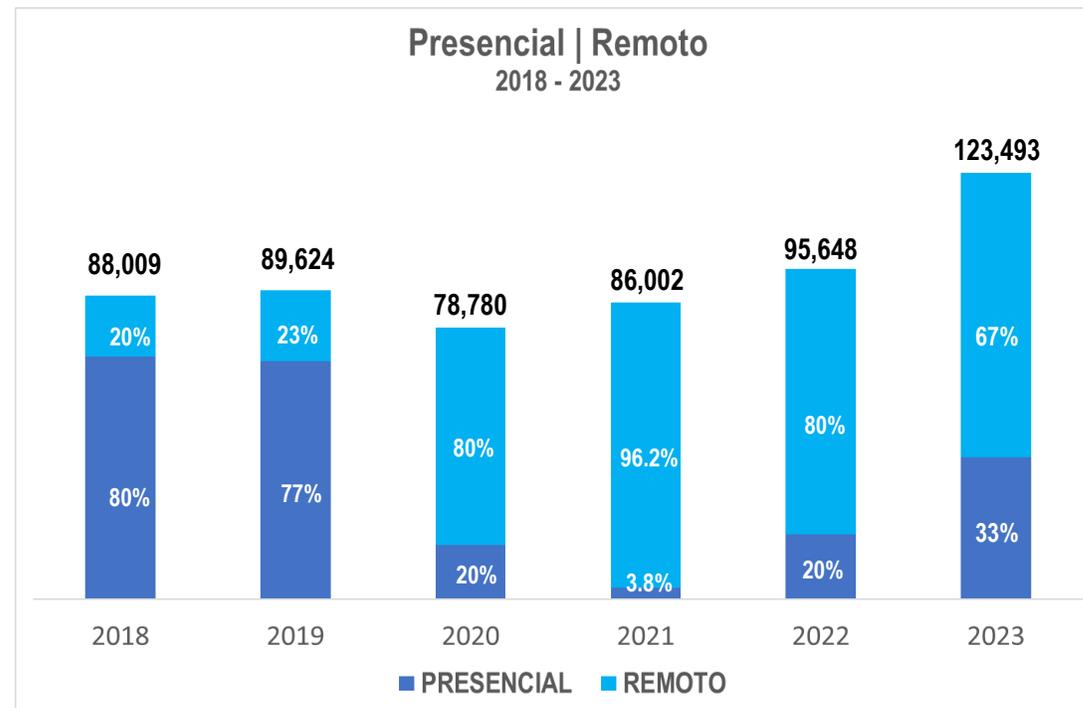
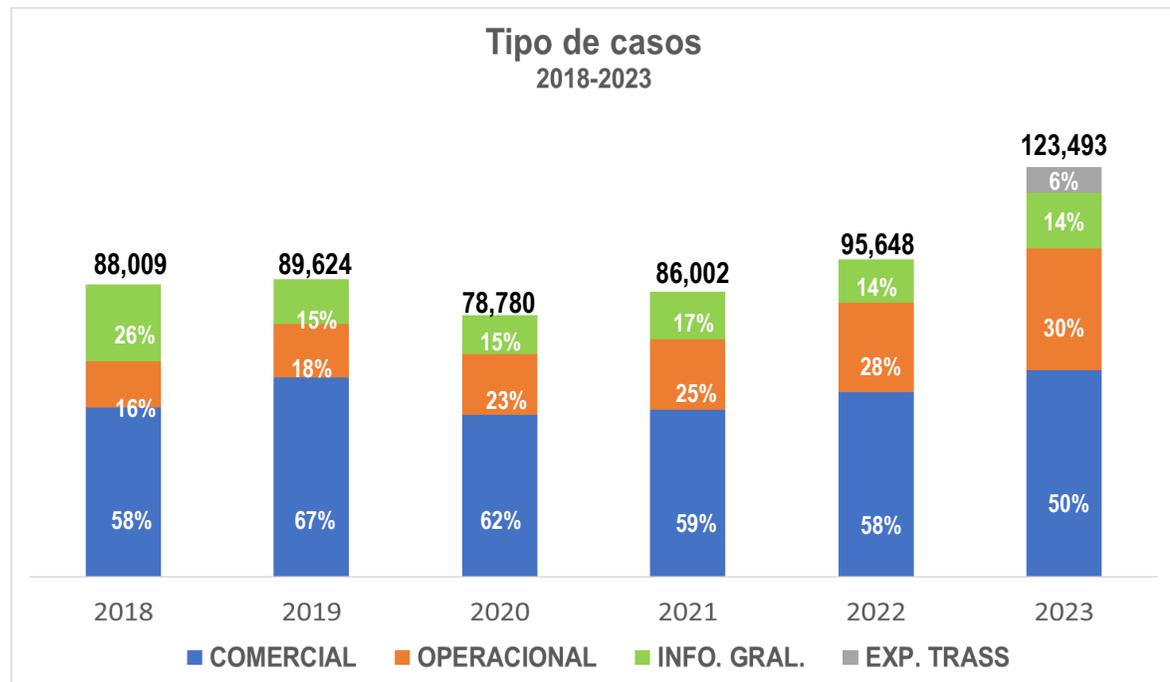
\* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".

# Evolución mensual por modalidad de atención 2023 - 2024

## PRESENCIAL | REMOTO 2023 - 2024



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



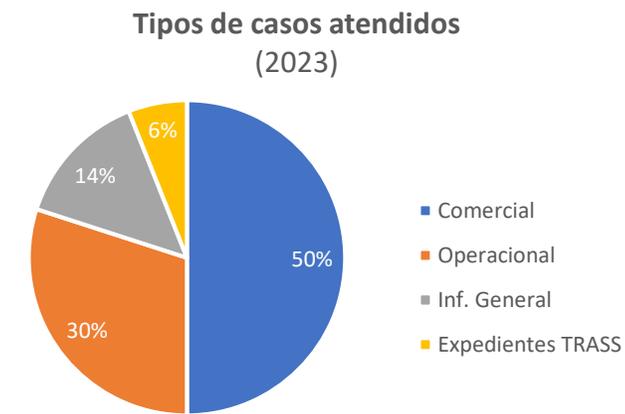
# ***Resultados 2023***

---

# 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
<b>TOTAL</b>		<b>123493</b>



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%
<b>TOTAL</b>	<b>31330</b>	<b>77041</b>	<b>238</b>	<b>819</b>	<b>621</b>	<b>2922</b>	<b>6866</b>	<b>3656</b>	<b>123493</b>	<b>95648</b>	<b>29%</b>

# 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
<b>TOTAL</b>	<b>36672</b>	<b>62195</b>	<b>7687</b>	<b>16939</b>	<b>123493</b>



¿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



ituro