

**Dirección de Usuarios**

# Reporte diario de atención a usuarios al 08 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 jueves 08 de agosto: 501

Oficinas de Sunass	
Lima Metropolitana y Callao	226
Arequipa	45
Piura	29
Lambayeque	27
Áncash - Chimbote	19
Lima provincias	19
Junín	15
Amazonas	14
Tacna	12
La Libertad	11
Madre de Dios	10
San Martín	9
Huánuco	8
Cusco	7
Ayacucho	7
Cajamarca	7
Puno	6
Ica	6
Loreto	5
Apurímac	4
Tumbes	4
Ucayali	3
Pasco	2
Huancavelica	2
Áncash – Huaraz	2
Moquegua	2
 <b>TOTAL</b>	<b>501</b>

Por canal		
Presencial		146
Telefónico		267
WhatsApp		9
Correo electrónico		0
Mesa de partes		0
Campaña de orientación		11
Campaña en prestador		61
Redes sociales		7
 <b>TOTAL</b>		<b>501</b>

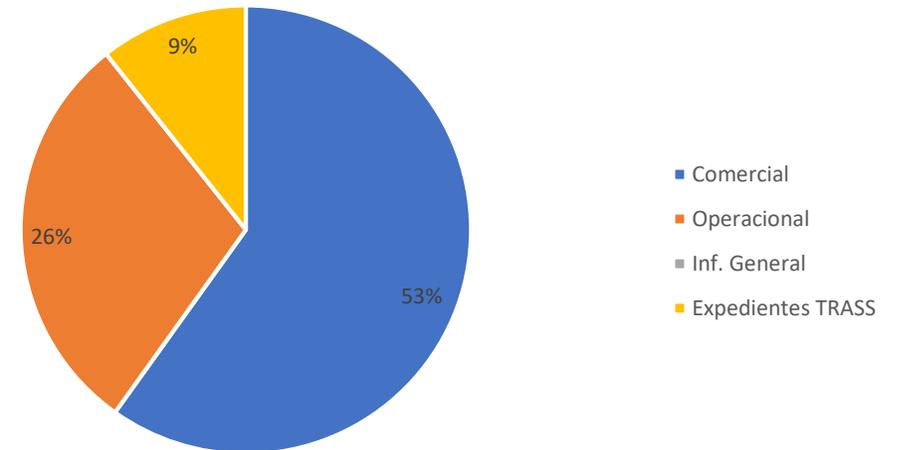
Por tipo de casos		
Comercial		264
Operacional		130
Otros		60
Expedientes TRASS		47
 <b>TOTAL</b>		<b>501</b>

En lo que va del 2024...  
**87430 orientaciones**

# Casos operacionales más frecuentes del jueves 08 de agosto

OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	60	46%
Problemas con alcantarillado	17	13%
Falta de agua en conexión domiciliaria	13	10%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	8	6%
Aniego por rotura de tubería de agua	6	5%
Otros	26	20%
<b>TOTAL</b>	<b>130</b>	<b>100%</b>

Tipos de casos atendidos  
08 agosto 2024

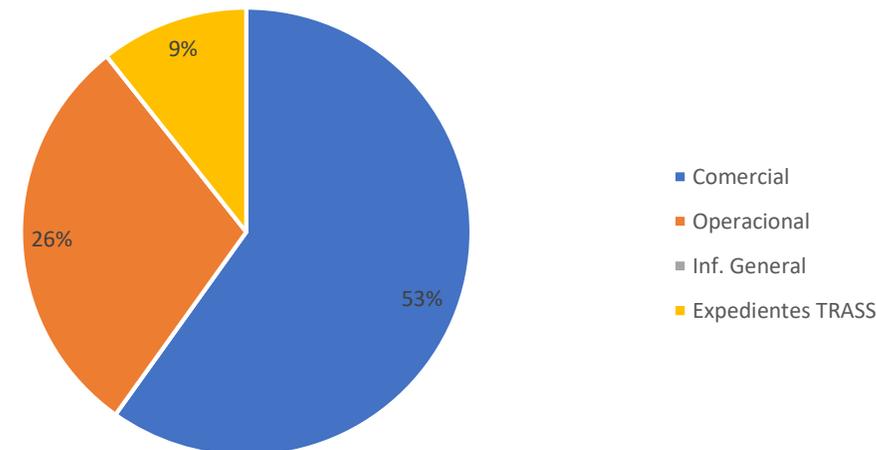


En lo que va de 2024...  
**27046 casos** operacionales

# Casos comerciales más frecuentes del jueves 08 de agosto

COMERCIALES	N°	%
Procedimiento de reclamos	76	29%
Consumo elevado	66	25%
Problemas con la facturación	37	14%
Problemas con el acceso al servicio	23	9%
Facturación excesiva	19	7%
Pedido de medidor	12	5%
Facturación indebida	10	4%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	9	3%
Información sobre tarifas de agua	4	2%
Desacuerdo con resolución del TRASS	3	1%
Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP)	2	1%
Información sobre Valores máximos admisibles	2	1%
Fraccionamiento D.U. 036-2020	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>264</b>	<b>100%</b>

Tipos de casos atendidos  
08 agosto 2024



En lo que va de 2024...

**44525 casos** comerciales

# Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p><b>Lima / Lima / Villa El Salvador</b></p> <p>Villa El Salvador. Vecina reporta que no cuenta con agua.</p> <p><b>(Panamericana)</b></p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) Villa El Salvador, se comunicó con la usuaria para obtener todos los detalles del caso. Asimismo, se contactó con el prestador para solicitar información que permita esclarecer el motivo de la existencia de dos conexiones de agua en la misma caja. Tras el seguimiento correspondiente, el Centro de Servicios de Sedapal Villa EL Salvador, informó que el caso ha sido derivado al equipo de obras de La Atarjea para determinar qué contratista realizó esta segunda conexión y tomar las acciones pertinentes.</p> <p>La OAU continuará con el seguimiento del caso.</p>	<p><b>PENDIENTE</b></p>

# Seguimiento a casos de mayor relevancia (5)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p><b>Ica / Ica / Parcona</b></p> <p>Ica: reclaman abandono de obra de pistas y desagüe en el distrito de Parcona. En el pasaje Gómez del distrito de Parcona, los vecinos han expresado su indignación por el abandono de la obra de pistas y veredas. Los residentes señalaron que la intervención dejó destruido el servicio de alcantarillado, provocando que desde el viernes no puedan usar el desagüe, lo que ha generado serios inconvenientes y riesgos sanitarios para la comunidad.</p> <p>(Correo)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Ica, se comunicó con el jefe zonal de Parcona de la EP Emapica, Hugo Choque, quien indicó que la obra de renovación de pistas, veredas y redes de alcantarillado en la comuna distrital está a cargo de la Municipalidad de Parcona. Durante los feriados del pasado mes de julio, la empresa contratista dejó sin conexión de alcantarillado a dos suministros del pasaje Gómez, lo que afectó el uso de dicho servicio.</p> <p>La empresa de agua señaló que, ante estos hechos, la EP realizó las coordinaciones con el alcalde del distrito y la empresa ejecutora de la obra, procediendo a subsanar el problema con la reconexión respectiva de las conexiones afectadas a las redes.</p>	<p><b>FINALIZADO</b></p>
<p><b>Ica / Nasca / Nasca</b></p> <p>Nasca   Usuario de Emapavigs: "Me cobran el agua y el aire del medidor". Un poblador de la ciudad de Nasca declaró que Emapavigs le ha facturado 393.60 soles por el servicio de agua potable en el mes de julio, a pesar de tener tarifa doméstica y solo 2 personas los que habitan en su domicilio.</p> <p>(Canal 33)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Ica, se comunicó con el gerente comercial de la EP Emapavigs, Alfredo Rodríguez, quien se pronunció sobre los cobros elevados en la facturación debido a un aparente mal funcionamiento del medidor. La empresa de agua indicó que trató el asunto con el denunciante en una reunión, en la cual se acordó que la EP ofrecería facilidades de pago al usuario, ya que en una nueva constatación en su vivienda se evidenció la presencia de fugas internas. Por tal motivo, el usuario aceptó su responsabilidad y se comprometió a mejorar sus instalaciones. Además, el Prestador publicó un video en su página de Facebook en el que aclara la situación.</p> <p>La ODS confirmará la situación con el usuario.</p>	<p><b>PENDIENTE</b></p> 

# Atención por canal de atención del jueves 08 de agosto

OFICINA SUNASS									TOTAL	En lo que va de 2024
	Presencial	Telefónico	Redes Sociales	Correo elect.	Mesa partes	Campaña	Prestador	WhatsApp		
Amazonas	0	0	4	0	0	10	0	0	14	1577
Áncash - Chimbote	3	4	0	0	0	0	12	0	19	2194
Áncash – Huaraz	0	2	0	0	0	0	0	0	2	1085
Apurímac	3	0	0	0	0	1	0	0	4	1058
Arequipa	2	6	0	0	0	0	37	0	45	4430
Ayacucho	2	5	0	0	0	0	0	0	7	1343
Cajamarca	0	6	1	0	0	0	0	0	7	1050
Cusco	7	0	0	0	0	0	0	0	7	1539
Huancavelica	2	0	0	0	0	0	0	0	2	1002
Huánuco	1	7	0	0	0	0	0	0	8	1512
Ica	0	6	0	0	0	0	0	0	6	1175
Junín	0	15	0	0	0	0	0	0	15	2463
La Libertad	6	5	0	0	0	0	0	0	11	2407
Lambayeque	16	8	0	0	0	0	0	3	27	3540
Lima Metropolitana y Callao	59	164	2	0	0	0	0	1	226	38264
Lima provincias	7	0	0	0	0	0	12	0	19	3453
Loreto	3	1	0	0	0	0	0	1	5	1048
Madre de Dios	2	8	0	0	0	0	0	0	10	1261
Moquegua	1	1	0	0	0	0	0	0	2	1111
Pasco	0	2	0	0	0	0	0	0	2	1044
Piura	10	15	0	0	0	0	0	4	29	8119
Puno	4	2	0	0	0	0	0	0	6	1059
San Martín	9	0	0	0	0	0	0	0	9	1536
Tacna	5	7	0	0	0	0	0	0	12	1808
Tumbes	1	3	0	0	0	0	0	0	4	1324
Ucayali	3	0	0	0	0	0	0	0	3	1028
<b>TOTAL</b>	<b>146</b>	<b>267</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>61</b>	<b>9</b>	<b>501</b>	<b>87430</b>

## Atención por tipo de casos del jueves 08 de agosto

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	0	1	0	13	14	1577
Áncash - Chimbote	1	16	0	2	19	2194
Áncash – Huaraz	2	0	0	0	2	1085
Apurímac	0	4	0	0	4	1058
Arequipa	3	27	1	14	45	4430
Ayacucho	1	4	0	2	7	1343
Cajamarca	3	2	0	2	7	1050
Cusco	0	4	3	0	7	1539
Huancavelica	0	1	0	1	2	1002
Huánuco	1	7	0	0	8	1512
Ica	2	0	0	4	6	1175
Junín	6	6	0	3	15	2463
La Libertad	3	5	2	1	11	2407
Lambayeque	10	12	4	1	27	3540
Lima Metropolitana y Callao	61	126	30	9	226	38264
Lima provincias	9	6	2	2	19	3453
Loreto	2	3	0	0	5	1048
Madre de Dios	4	5	1	0	10	1261
Moquegua	1	1	0	0	2	1111
Pasco	1	0	0	1	2	1044
Piura	12	15	2	0	29	8119
Puno	1	5	0	0	6	1059
San Martín	0	4	0	5	9	1536
Tacna	3	7	2	0	12	1808
Tumbes	4	0	0	0	4	1324
Ucayali	0	3	0	0	3	1028
<b>TOTAL</b>	<b>130</b>	<b>264</b>	<b>47</b>	<b>60</b>	<b>501</b>	<b>87430</b>



# Tipo de casos por EPS (1)

N°	PRESTADOR	REGIÓN	08 agosto de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	22	86	27	4	139	25635
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	28	26	2	1	57	7637
3	EPS GRAU S.A.	Piura	4	28	1	14	47	12309
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	4	9	2	0	15	5623
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	4	10	3	2	19	2010
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	7	12	0	2	21	4001
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	1	4	3	0	8	3186
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	1	6	0	3	10	2058
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	1	16	1	2	20	1600
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	1	3	0	0	4	2292
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	10	3	0	2	15	1109
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	0	5	0	5	10	1295
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	2	3	0	0	5	1523
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	2	3	2	0	7	979
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	3	3	0	0	6	1066
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	4	0	0	0	4	725
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	1	6	0	0	7	1431
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	3	0	0	0	3	851
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	0	3	0	0	3	832
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	2	2	1	2	7	1009
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	1	3	0	0	4	807
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	0	1	0	0	1	380
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	0	1	0	1	2	834
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	0	1	0	2	3	497
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	3	0	0	1	4	612

## Tipo de casos por EPS (2)

N°	PRESTADOR	REGIÓN	08 agosto de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
26	EPS SEMAPACH S.A.	Ica	0	0	0	0	0	500
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	0	0	0	1	1	325
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	0	3	0	0	3	580
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	1	0	0	1	2	664
30	EMAPISCO S.A.	Ica	0	0	0	0	0	340
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	0	0	0	0	0	274
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	0	0	0	0	0	215
	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	24
33	EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.	Junín	0	0	0	1	1	123
34	EPSSMU S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	355
35	EPS MARAÑÓN S.R.L.	Cajamarca	0	0	0	0	0	230
36	EPS SEDAJULIACA S.A.	Puno	1	1	0	0	2	120
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	0	0	0	0	0	296
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	53
40	EPS MOYOBAMBA S.A.	San Martín	0	1	0	0	1	95
41	EPS NOR PUNO S.A.	Puno	0	0	0	0	0	37
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	0	0	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			106	239	42	44	431	84891

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

N°	DISTRITO	08 agosto de 2024					En lo que va de 2024
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	0	6	2	0	8	2189
2	Comas	2	13	1	1	17	2159
3	San Juan De Lurigancho	4	11	3	0	18	3969
4	Villa El Salvador	1	6	1	0	8	849
5	Independencia	0	1	0	0	1	742
6	Callao	3	4	6	1	14	1924
7	Puente Piedra	2	4	2	1	9	1232
8	Ate	1	5	1	0	7	891
9	Ventanilla	0	0	0	0	0	714
10	Santiago De Surco	0	0	1	0	1	526
11	Lima	0	3	0	0	3	873
12	Carabaylo	3	6	0	0	9	1266
13	Los Olivos	3	4	1	0	8	988
14	La Victoria	1	4	0	0	5	365
15	Villa María Del Triunfo	0	2	0	0	2	742
16	La Molina	0	2	0	0	2	301
17	Santa Anita	0	2	0	0	2	277
18	Ancón	0	0	0	0	0	98
19	Bellavista	0	1	1	0	2	256
20	Lurín	0	0	0	0	0	123
21	Breña	0	0	1	0	1	278
22	Rímac	2	3	3	0	8	905
23	Chorrillos	0	0	0	0	0	412
24	San Bartolo	0	0	0	0	0	25
25	Otros	0	9	4	1	14	3328
TOTAL		22	86	27	4	139	25635

# Tipo de casos fuera del ámbito de EP

en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano

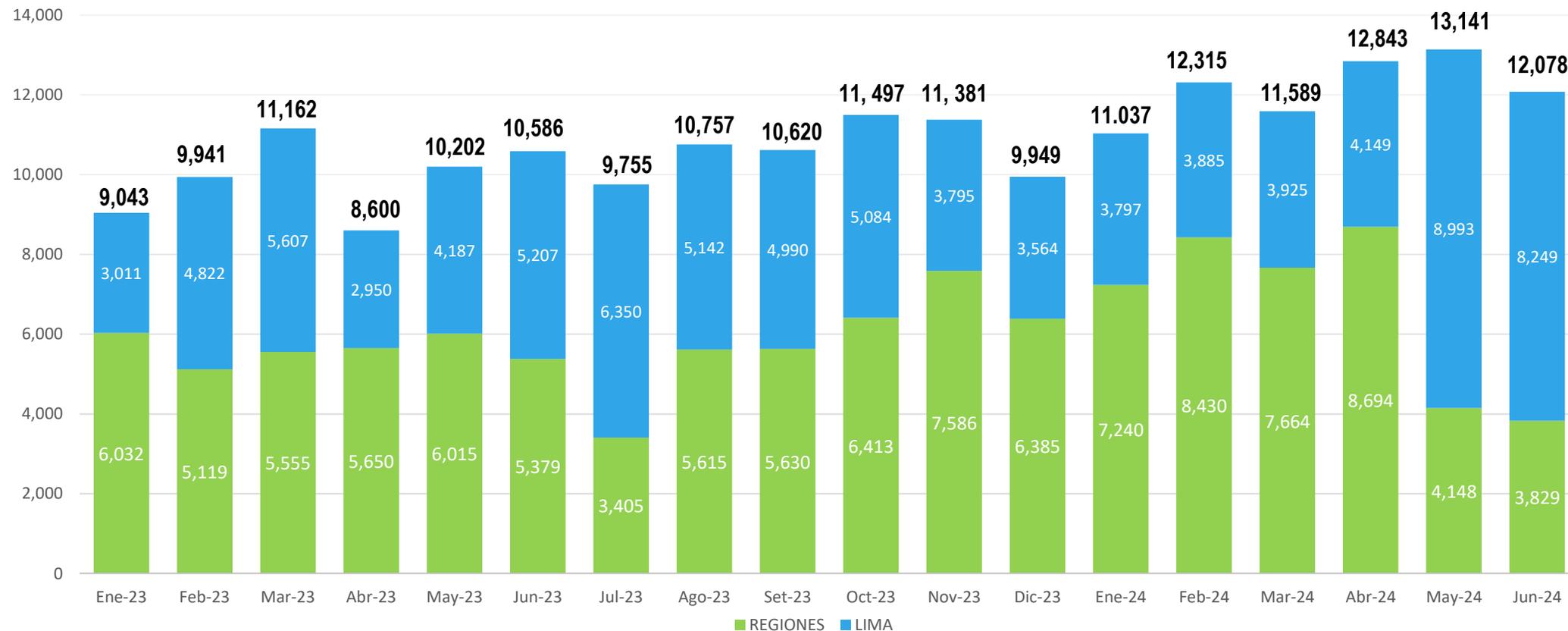


08 agosto de 2024

N°	PRESTADOR	OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	Total	En lo que va de 2024
1	ZONAS RURALES	0	0	0	11	11	205
2	PEQUEÑAS CIUDADES	0	0	0	0	0	412
3	OTRO ÁMBITO URBANO	2	1	0	2	5	1901
<b>TOTAL</b>		<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>13</b>	<b>16</b>	<b>2539</b>

# Evolución mensual de atenciones 2023 -2024

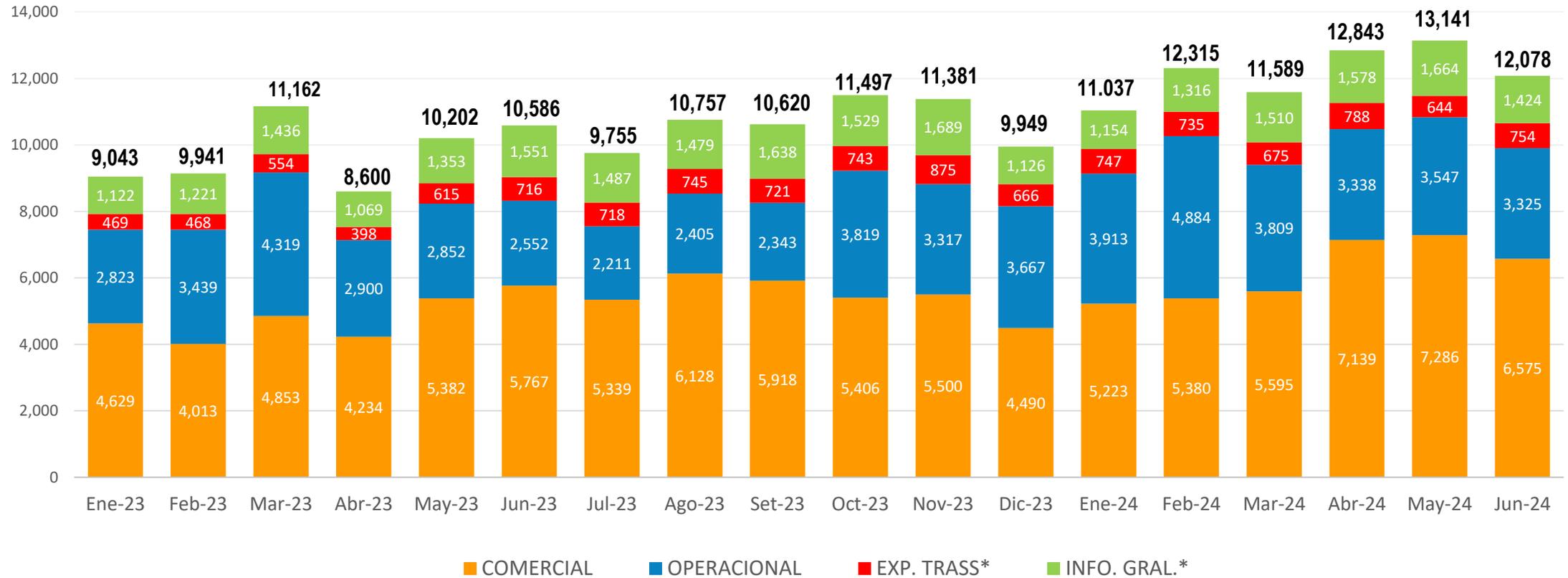
## LIMA | REGIONES 2023 - 2024



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

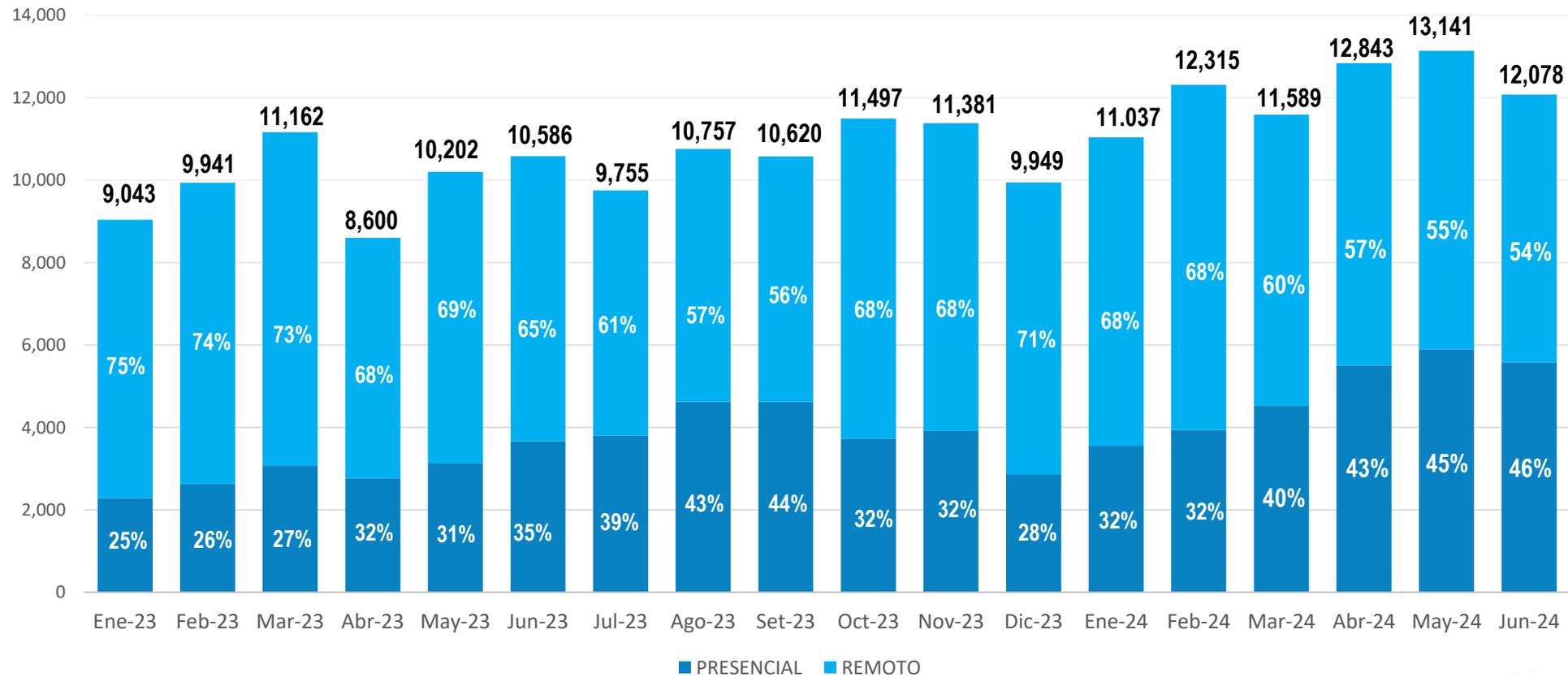
## TIPO DE CASOS 2023-2024



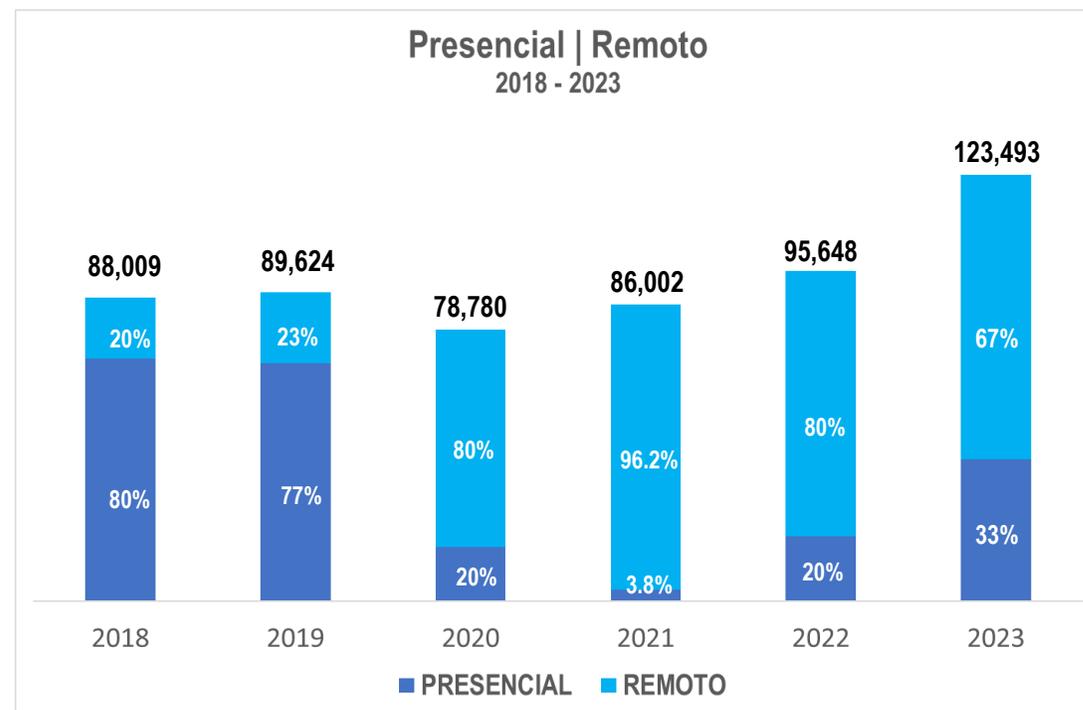
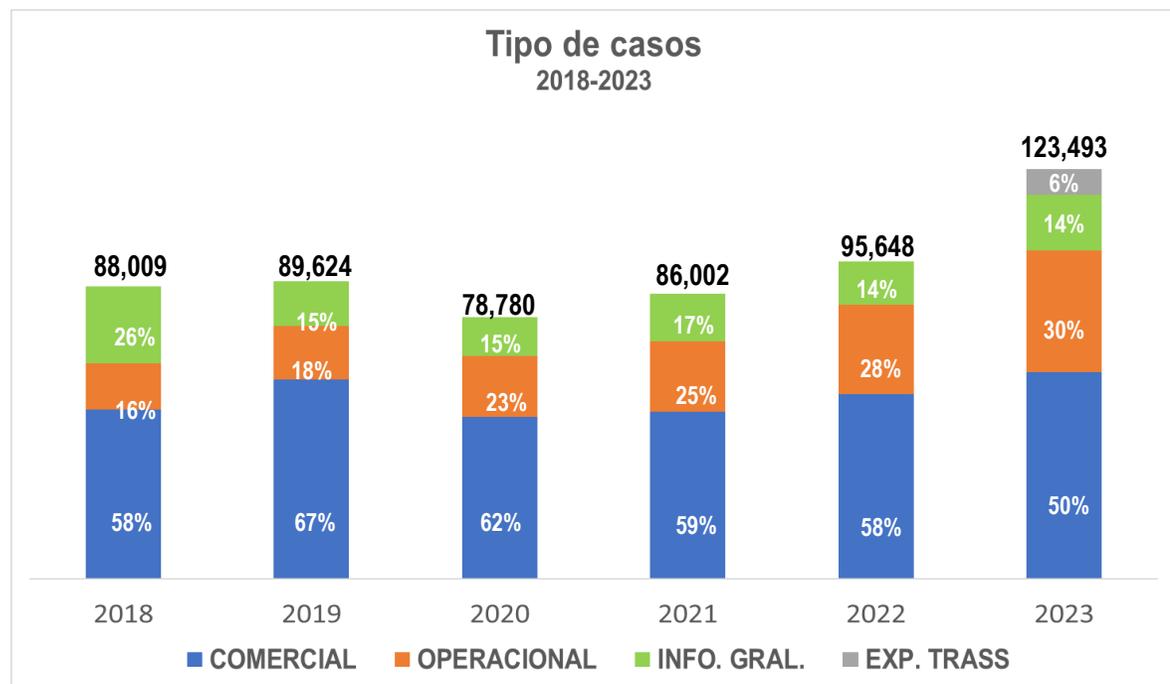
\* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".

# 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***

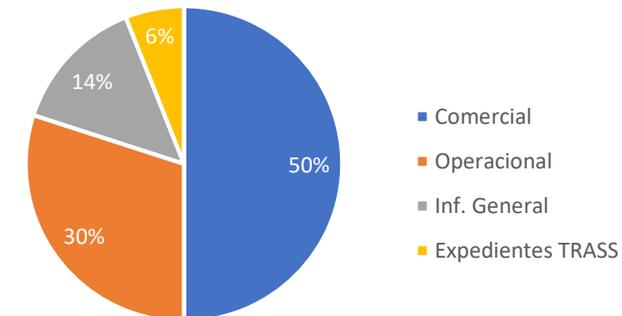
---

# 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>

Tipos de casos atendidos (2023)



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>



