

Dirección de Usuarios

Reporte diario de atención a usuarios al 19 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 19 de agosto: 588

Oficinas de Sunass	
Lima Metropolitana y Callao	277
Cusco	41
Piura	22
Lambayeque	18
Junín	17
Tumbes	17
Arequipa	17
Lima provincias	17
Loreto	14
La Libertad	14
Tacna	13
Áncash - Chimbote	13
San Martín	12
Amazonas	11
Huánuco	11
Cajamarca	11
Apurímac	10
Madre de Dios	10
Ayacucho	9
Ucayali	8
Puno	7
Huancavelica	5
Pasco	5
Ica	4
Moquegua	4
Áncash – Huaraz	1
 TOTAL	588

Por canal		
Presencial		167
Telefónico		361
WhatsApp		11
Correo electrónico		2
Mesa de partes		0
Campaña de orientación		5
Campaña en prestador		40
Redes sociales		2
 TOTAL		588

Por tipo de casos		
Comercial		282
Operacional		197
Otros		55
Expedientes TRASS		54
 TOTAL		588

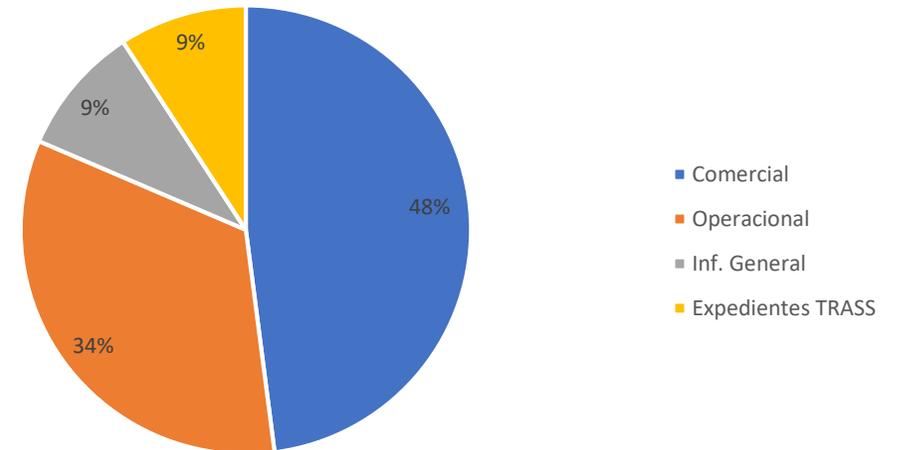
En lo que va del 2024...
91272 orientaciones

Casos operacionales más frecuentes del lunes 19 de agosto

OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	72	37%
Problemas con alcantarillado	50	25%
Aniego por rotura de tubería de agua	16	8%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	12	6%
Falta de agua en conexión domiciliaria	10	5%
Otros	37	19%
TOTAL	197	100%

Tipos de casos atendidos

19 agosto 2024



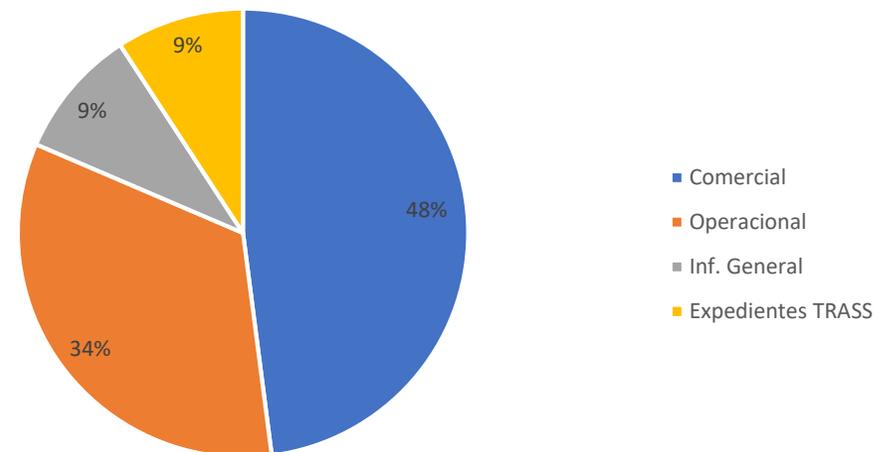
En lo que va de 2024...

28335 casos operacionales

Casos comerciales más frecuentes del lunes 19 de agosto

COMERCIALES	N°	%
Consumo elevado	76	27%
Procedimiento de reclamos	73	26%
Problemas con la facturación	32	11%
Facturación excesiva	19	7%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	19	7%
Desacuerdo con resolución del TRASS	17	6%
Facturación indebida	16	6%
Problemas con el acceso al servicio	12	4%
Pedido de medidor	7	2%
Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP)	7	2%
Fraccionamiento D.U. 036-2020	1	0%
Consulta sobre expediente de apelación	1	0%
Información sobre Valores máximos admisibles	1	0%
Información sobre tarifas de agua	1	0%
TOTAL	282	100%

Tipos de casos atendidos
19 agosto 2024



En lo que va de 2024...

46384 casos comerciales

Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p>Lima / Lima / La Victoria</p> <p>La Victoria: Vivienda al borde del colapso por tuberías rotas. Una familia en el distrito de La Victoria vive en constante peligro debido a que su vivienda está a punto de colapsar. Esto por las tuberías rotas de la zona, lo que generan humedad que afecta al inmueble. Piden que Sedapal para que tome cartas en el asunto y asuma los gastos en reparación. .</p> <p>(Panamericana)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) Breña, se comunicó con el jefe del equipo de operación y mantenimiento de Redes Breña, Rómulo Aranda, quien informó que, a raíz de una rotura en la tubería matriz ocurrida en mayo del presente año, se inició una filtración de agua en el predio afectado, causando daños en la infraestructura de la vivienda ubicada en el Sector 4, lote 28A del AAHH Cerro El Pino.</p> <p>La OAU Breña se trasladó in situ al lugar de los hechos para conversar directamente con el usuario afectado. Durante la visita, se proporcionó orientación al usuario sobre el procedimiento para solicitar el resarcimiento de daños y perjuicios. Además, se le explicó sobre sus derechos y deberes, así como los procedimientos de reclamo que debe seguir en caso de no llegar a un acuerdo con la aseguradora. Por otro lado, se verificó que Sedapal había trasladado el caso a la aseguradora y que la empresa BAUKOST, ajustadora de seguros, donde se presentó en el domicilio y conversó con el usuario. Por lo tanto, el proceso continuará siguiendo el conducto regular.</p>	<p>FINALIZADO</p>

Seguimiento a casos de mayor relevancia (2)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p>Lambayeque / Ferreñafe / Ferreñafe</p> <p>Lambayeque: Investigan posible daño a la salud por agua contaminada en Ferreñafe. La Fiscalía Especializada en Materia Ambiental (FEMA) intervino los pozos y reservorios que proveen de agua potable a la provincia de Ferreñafe, con la finalidad de recabar muestras y verificar si contienen metales pesados que ponen en riesgo a la población.</p> <p>(Correo)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Lambayeque, tomó conocimiento de la noticia y se comunicó con la EP EPSEL, quienes manifestaron que no se estaría presentando problemas de ese tipo (contaminación arsénico u otros metales pesados), sin embargo la ODS quedó pendiente a los resultados del análisis y determinación final por la Fiscalía Especializada en Materia Ambiental para adoptar las acciones pertinentes dentro del ámbito competencia.</p> <p>La ODS continuará con el monitoreo del caso.</p>	<p>PENDIENTE</p>
<p>Amazonas / Rodríguez de Mendoza / San Nicolás</p> <p>Amazonas: Contraloría alerta que agua para distrito de San Nicolás no es apta para consumo humano. La Contraloría General alertó que la Municipalidad de Rodríguez de Mendoza suministra agua en el distrito de San Nicolás con parámetros que superan los límites máximos permisibles porque no cuenta con un plan de control de calidad del agua potable de acuerdo a las normativas vigentes.</p> <p>(Ozono TV)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Amazonas, tomó conocimiento del informe de visita de control a la "Operación y Mantenimiento de la Planta de Tratamiento de Agua Potable del distrito de San Nicolás", donde se han advertido dos situaciones adversas que afectan la prestación de un servicio de calidad. La ODS solicitó información a la UGM sobre dicho informe de visita de control. Asimismo, se coordinó una reunión presencial en el distrito de San Nicolás para el 22.08.24, con el objetivo de que se informe sobre las acciones preventivas y correctivas que se están realizando.</p> <p>La ODS continuará con el monitoreo del caso.</p>	<p>PENDIENTE</p>

Seguimiento a casos de mayor relevancia (3)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Libertad / Trujillo / Pacasmayo La Libertad: Vecinos del sector Las Palmeras denuncian que aguas sucias salen de sus caños. Varias familias que viven en el sector Las Palmeras, ubicado en el distrito de Pacasmayo, provincia de San Pedro de Lloc, en la región La Libertad, se comunicaron con el Rotafono de RPP para informar que, desde hace más de dos semanas, el agua que vierten los caños de las casas de esa zona es sucia. (RPP)	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) La Libertad, se comunicó con el responsable de la División de Saneamiento (DISA) de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, quienes indicaron que, a la fecha, no cuentan con un reporte sobre la incidencia reportada en medios. Agregaron que actualmente cuentan con los registros de cloro, los cuales marcan 0.8 para la distribución a través del sistema de agua potable.</p> <p>Finalmente, la DISA se comunicará con el medio para informar que se está brindando el servicio dentro de los parámetros establecidos.</p>	FINALIZADO
La Libertad / Trujillo / Florencia de Mora ¡Fugas de desagüe ponen en riesgo la salud de los pequeños! Desde ayer por la tarde, aguas residuales han estado fluyendo sin control en la calle Manco Cápac, en el distrito de Florencia de Mora, generando un olor fétido y creando riesgos sanitarios para los niños, vecinos y un jardín infantil cercano. (Ozono TV)	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) La Libertad, informó que se produjo el hundimiento del colector de desagüe ubicado en la cuadra dos de la calle Manco Cápac, en el distrito de Florencia de Mora. La incidencia originó un aniego que se extendió por varias cuadras.</p> <p>Sedalib señaló que movilizó a la cuadrilla de atención de emergencias para realizar los trabajos que permitan la adecuada prestación del servicio de alcantarillado y la limpieza de las calles afectadas por el aniego. El prestador realizó la señalización de la zona de trabajo y el desatoro del colector. Se hará uso de la hidrojeteo para la limpieza de las calles.</p>	FINALIZADO

Seguimiento a casos de mayor relevancia (4)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p>Ica / Chincha / Pueblo Nuevo</p> <p>Chincha: PRITE Angelitos de Jesús no cuenta con agua potable y electricidad. El Programa de Intervención Temprana – PRITE Angelito de Jesús, ubicado en el distrito de Pueblo Nuevo, a pesar de atender a menores de tres años con discapacidad o riesgo de adquirirla no cuenta con servicio de agua potable y carece además de fluido eléctrico.</p> <p>(RPP)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Ica, se comunicó con el gerente de operaciones de la EP Semapach, José Anyosa, quien indicó que el personal técnico realizará las verificaciones en la zona donde se ubica el PRITE Angelitos de Jesús, en el distrito de Pueblo Nuevo. Con esta información, determinarían la solución y posteriormente reportarían a la ODS.</p> <p>Se continuará con el monitoreo del caso.</p>	<p>PENDIENTE</p>
<p>Tumbes / Zarumilla / Zarumilla</p> <p>Tumbes: pobladores de Zarumilla piden ayuda por falta de agua desde hace un mes. José Garay Rentería se comunicó con el Rotafono de RPP para pedir ayuda debido a que no tienen agua desde hace un mes en la ciudad de Zarumilla, en la región Tumbes.</p> <p>(RPP)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Tumbes, se comunicó con el jefe Zonal Sur, Benjamín León, quien mencionó que el problema se originó debido al colapso del pozo N° 06 (rotura de estructura y arenamiento) ubicado en el distrito de Zarumilla. Al respecto, Agua Tumbes ha realizado trabajos de recuperación en el sistema de agua potable, que incluyen la ejecución de dos empalmes y la instalación de tres válvulas de control en la línea de aducción de 6 pulgadas, beneficiando a las familias de los AA.HH. Las Malvinas, San José, Edmundo Romero, Miraflores, Tarapacá Sur, Grau y Circunvalación.</p> <p>Por otro lado, Agua Tumbes informó que, en caso de no lograr la recuperación del pozo 6, este será reemplazado por el pozo PP01, propiedad del PNSU, el cual se encuentra en las inmediaciones de la referida fuente. El uso y administración del pozo PP01 será autorizado a través de una adenda al convenio de apoyo interinstitucional que Agua Tumbes viene gestionando, con la finalidad de restablecer el servicio de agua potable en la zona.</p> <p>La ODS Tumbes continuará realizando el seguimiento de la incidencia presentada y del cronograma de abastecimiento alternativo mediante camiones cisterna.</p>	<p>PENDIENTE</p>

Atención por canal de atención del lunes 19 de agosto

OFICINA SUNASS									TOTAL	En lo que va de 2024
	Presencial	Telefónico	Redes Sociales	Correo elect.	Mesa partes	Campaña	Prestador	WhatsApp		
Amazonas	0	6	0	0	0	5	0	0	11	1675
Áncash - Chimbote	6	7	0	0	0	0	0	0	13	2312
Áncash – Huaraz	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1113
Apurímac	7	3	0	0	0	0	0	0	10	1109
Arequipa	8	9	0	0	0	0	0	0	17	4555
Ayacucho	0	6	1	2	0	0	0	0	9	1443
Cajamarca	9	1	0	0	0	0	0	1	11	1110
Cusco	11	6	0	0	0	0	24	0	41	1679
Huancavelica	1	4	0	0	0	0	0	0	5	1071
Huánuco	1	10	0	0	0	0	0	0	11	1573
Ica	0	3	0	0	0	0	0	1	4	1237
Junín	0	17	0	0	0	0	0	0	17	2614
La Libertad	5	9	0	0	0	0	0	0	14	2514
Lambayeque	5	11	0	0	0	0	0	2	18	3679
Lima Metropolitana y Callao	67	207	0	0	0	0	0	3	277	39985
Lima provincias	6	11	0	0	0	0	0	0	17	3534
Loreto	5	0	0	0	0	0	9	0	14	1117
Madre de Dios	0	10	0	0	0	0	0	0	10	1327
Moquegua	3	1	0	0	0	0	0	0	4	1134
Pasco	0	5	0	0	0	0	0	0	5	1084
Piura	5	12	1	0	0	0	0	4	22	8319
Puno	4	3	0	0	0	0	0	0	7	1107
San Martín	9	3	0	0	0	0	0	0	12	1622
Tacna	8	5	0	0	0	0	0	0	13	1898
Tumbes	5	12	0	0	0	0	0	0	17	1394
Ucayali	1	0	0	0	0	0	7	0	8	1067
TOTAL	167	361	2	2	0	5	40	11	588	91272

Atención por tipo de casos del lunes 19 de agosto

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	8	2	0	1	11	1675
Áncash - Chimbote	6	6	0	1	13	2312
Áncash – Huaraz	0	1	0	0	1	1113
Apurímac	2	6	0	2	10	1109
Arequipa	5	6	4	2	17	4555
Ayacucho	7	0	0	2	9	1443
Cajamarca	1	8	0	2	11	1110
Cusco	7	29	4	1	41	1679
Huancavelica	0	1	2	2	5	1071
Huánuco	7	4	0	0	11	1573
Ica	3	1	0	0	4	1237
Junín	5	4	0	8	17	2614
La Libertad	3	5	1	5	14	2514
Lambayeque	11	6	0	1	18	3679
Lima Metropolitana y Callao	92	128	39	18	277	39985
Lima provincias	0	11	0	6	17	3534
Loreto	2	12	0	0	14	1117
Madre de Dios	5	4	1	0	10	1327
Moquegua	1	3	0	0	4	1134
Pasco	2	2	0	1	5	1084
Piura	11	10	1	0	22	8319
Puno	3	3	0	1	7	1107
San Martín	2	10	0	0	12	1622
Tacna	1	9	2	1	13	1898
Tumbes	10	7	0	0	17	1394
Ucayali	3	4	0	1	8	1067
TOTAL	197	282	54	55	588	91272



Tipo de casos por EPS (1)

N°	PRESTADOR	REGIÓN	19 agosto de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	22	79	39	15	155	26674
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	37	33	0	4	74	8032
3	EPS GRAU S.A.	Piura	50	26	1	2	79	12724
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	6	10	4	2	22	5756
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	1	10	2	3	16	2117
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	7	10	4	5	26	4322
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	3	4	0	9	16	3360
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	10	34	4	2	50	2221
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	8	0	0	2	10	1707
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	7	6	0	1	14	2416
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	5	2	0	0	7	1127
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	0	5	0	0	5	1322
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	2	10	0	0	12	1613
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	2	12	0	0	14	1042
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	0	2	0	1	3	1102
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	0	7	0	0	7	770
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	11	7	0	0	18	1504
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	3	3	0	0	6	875
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	1	1	0	0	2	867
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	3	4	0	1	8	1048
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	4	2	0	0	6	844
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	0	0	0	0	0	387
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	1	3	0	0	4	859
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	0	0	0	0	0	537
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	6	0	0	0	6	629

Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	19 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	527
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	0	0	0	0	0	326
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	589
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	1	5	0	2	8	704
30	EMAPISCO S.A.	Ica	1	0	0	0	1	358
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	0	0	0	0	0	276
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	2	1	0	0	3	230
	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	28
33	EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.	Junín	0	0	0	0	0	126
34	EPSSMU S.A.	Amazonas	2	0	0	1	3	366
35	EPS MARAÑÓN S.R.L.	Cajamarca	1	1	0	0	2	238
36	EPS SEDAJULIACA S.A.	Puno	0	0	0	1	1	140
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	0	2	0	0	2	301
38	EMSAP CHANKA S.A.	Apurímac	1	0	0	0	1	53
39	EPS SIERRA CENTRAL S.R.L	Junín	0	0	0	0	0	53
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	39
42	EMAPAB S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	143
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	43
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	23
47	EMSAPA CALCA S.A	Cusco	0	0	0	0	0	7
48	EMPSSAPAL S.A.	Cusco	0	0	0	0	0	8
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			197	279	54	51	581	88640

Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

N°	DISTRITO	19 agosto de 2024					En lo que va de 2024
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	0	2	4	1	7	2279
2	Comas	0	10	3	0	13	2229
3	San Juan De Lurigancho	2	16	9	1	28	4109
4	Villa El Salvador	0	4	0	0	4	870
5	Independencia	0	3	1	0	4	767
6	Callao	3	6	4	0	13	2006
7	Puente Piedra	0	3	2	0	5	1287
8	Ate	1	4	1	0	6	918
9	Ventanilla	0	1	0	0	1	724
10	Santiago De Surco	1	0	0	0	1	551
11	Lima	0	1	0	1	2	909
12	Carabaylo	3	5	4	2	14	1341
13	Los Olivos	1	4	1	0	6	1050
14	La Victoria	0	1	0	2	3	385
15	Villa María Del Triunfo	0	0	0	0	0	762
16	La Molina	0	1	0	0	1	307
17	Santa Anita	0	2	0	0	2	286
18	Ancón	0	0	0	0	0	99
19	Bellavista	0	1	0	0	1	261
20	Lurín	0	1	0	0	1	127
21	Breña	0	1	0	2	3	293
22	Rímac	6	2	3	2	13	953
23	Chorrillos	1	0	0	0	1	422
24	San Bartolo	0	0	1	0	1	27
25	Otros	4	11	6	4	25	3328
TOTAL		22	79	39	15	155	26674

Tipo de casos fuera del ámbito de EP

en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano

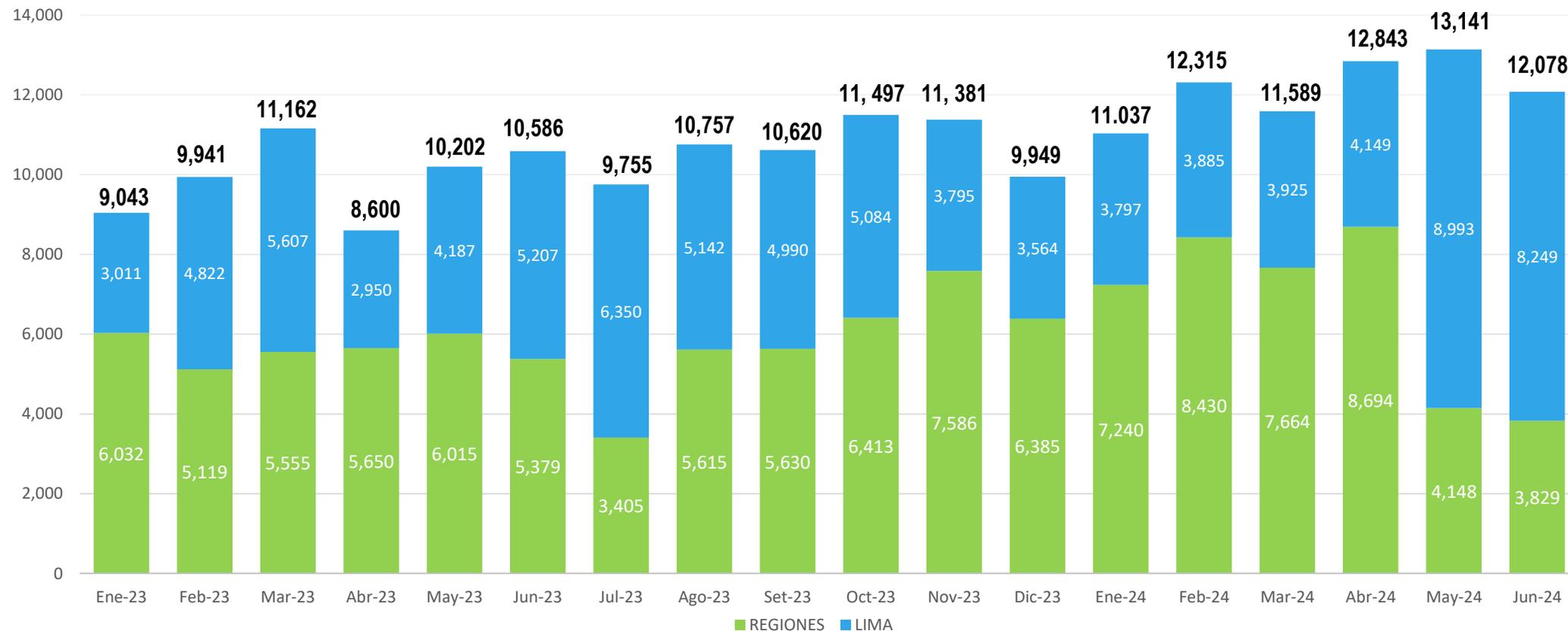


19 agosto de 2024

N°	PRESTADOR	OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	Total	En lo que va de 2024
1	ZONAS RURALES	2	0	0	4	6	1991
2	PEQUEÑAS CIUDADES	0	0	0	0	0	419
3	OTRO ÁMBITO URBANO	1	0	0	0	1	222
TOTAL		3	0	0	4	7	2632

Evolución mensual de atenciones 2023 -2024

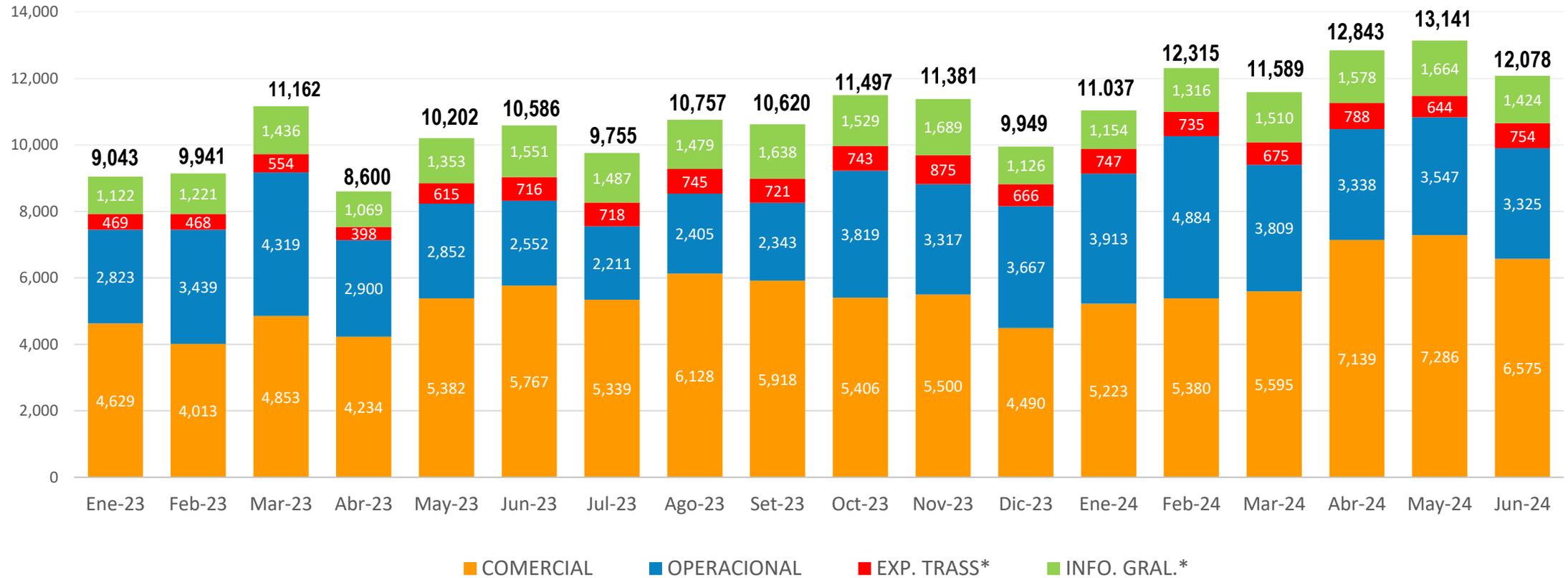
LIMA | REGIONES 2023 - 2024



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

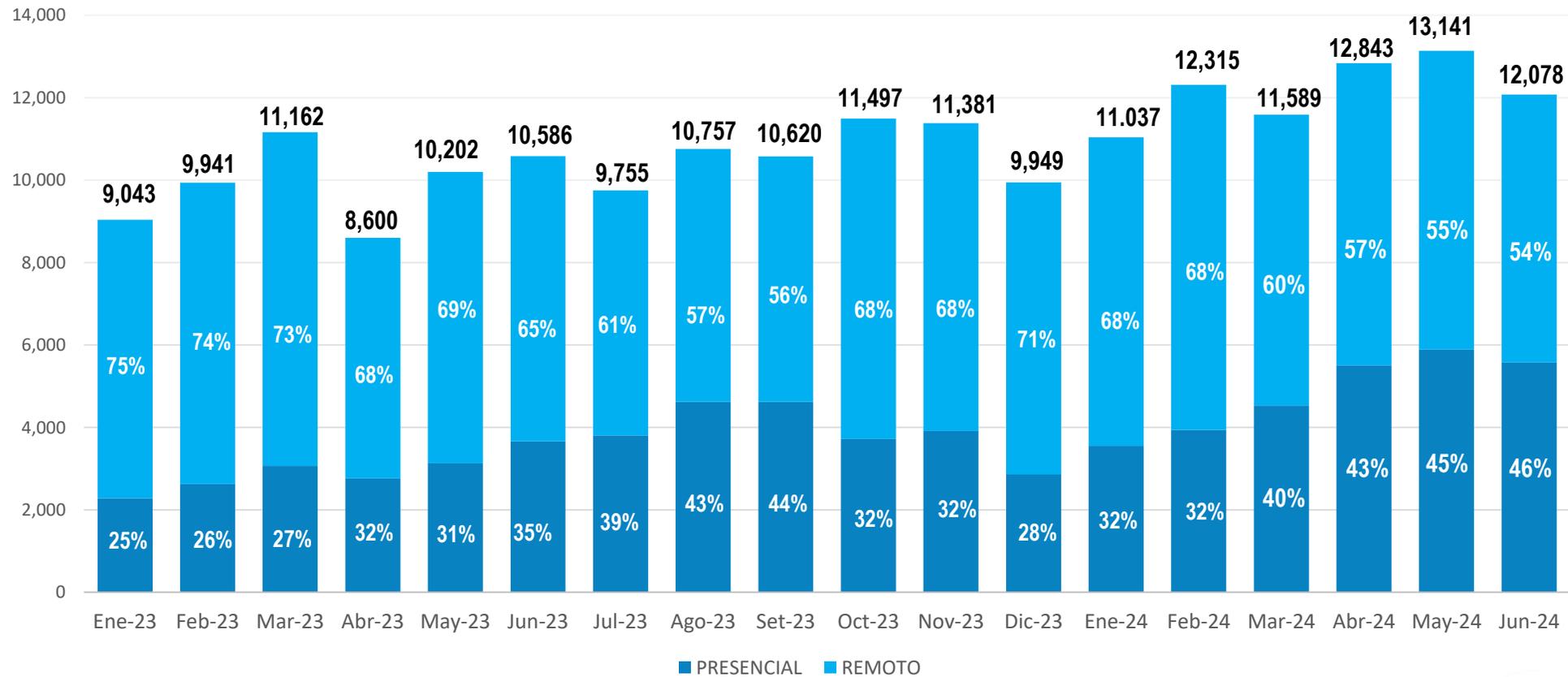
TIPO DE CASOS 2023-2024



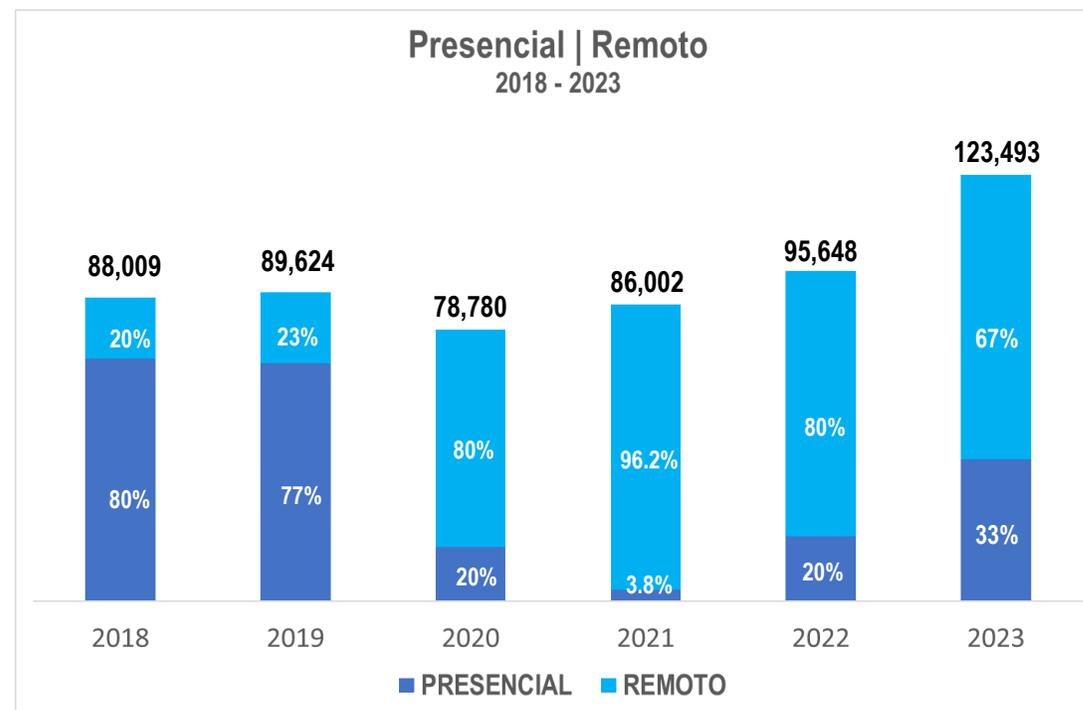
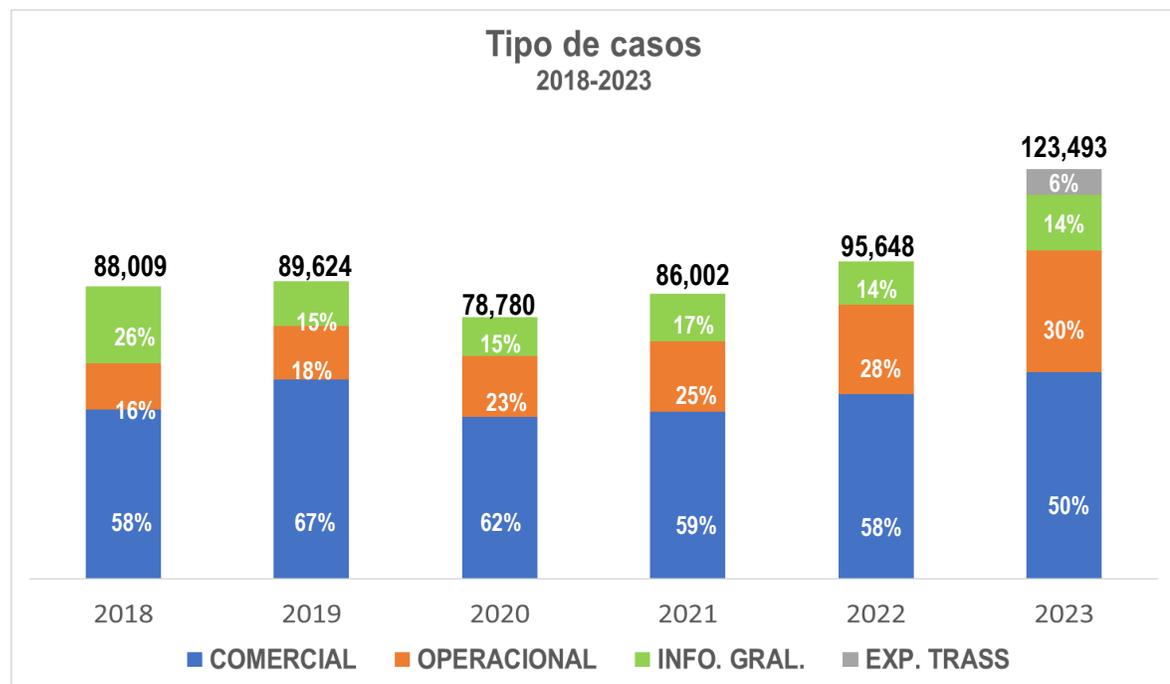
* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".

Evolución mensual por modalidad de atención 2023 - 2024

PRESENCIAL | REMOTO 2023 - 2024



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



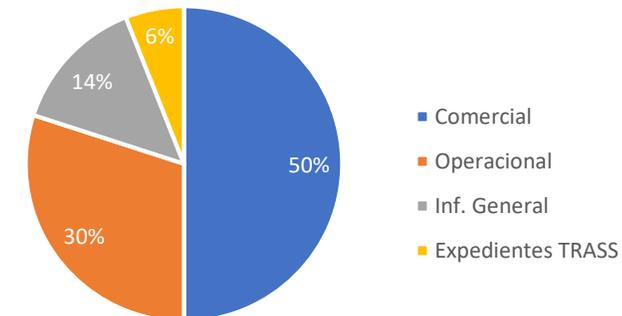
Resultados 2023

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
TOTAL		123493

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%
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 fija)

correas@sunass.gob.pe



ituro