

Dirección de Usuarios

Reporte diario de atención a usuarios al 23 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 23 de agosto:

Oficinas de Sunass	
Lima Metropolitana y Callao	194
Piura	23
Arequipa	23
Ucayali	18
Cajamarca	18
Huánuco	17
Junín	17
Cusco	15
Huancavelica	15
Amazonas	14
Áncash - Chimbote	14
Ayacucho	14
Lima provincias	14
Lambayeque	13
Loreto	10
San Martín	9
Tumbes	8
Tacna	7
Apurímac	7
Puno	7
La Libertad	6
Ica	5
Madre de Dios	5
Pasco	4
Áncash – Huaraz	1
Moquegua	1
 TOTAL	479

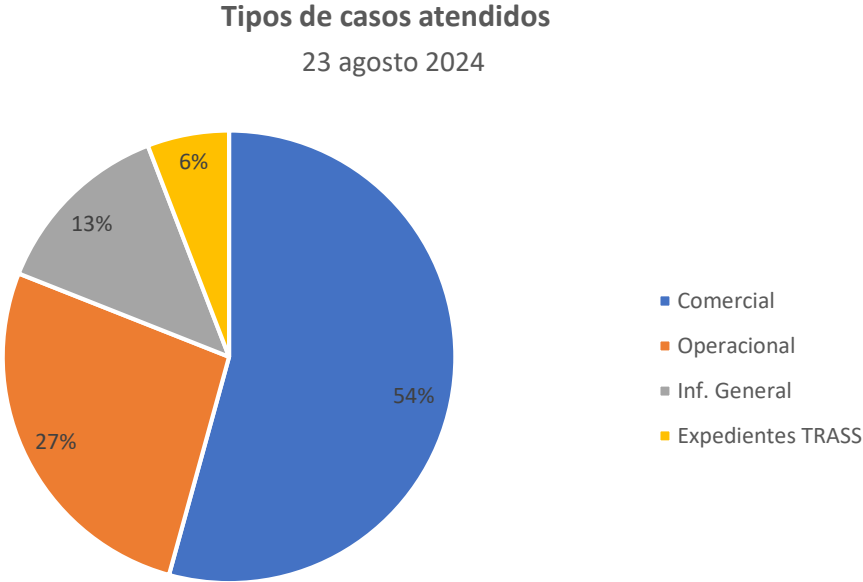
Por canal		
Presencial		129
Telefónico		266
WhatsApp		4
Correo electrónico		0
Mesa de partes		1
Campaña de orientación		33
Campaña en prestador		44
Redes sociales		2
 TOTAL		479

Por tipo de casos		
Comercial		260
Operacional		128
Otros		63
Expedientes TRASS		28
 TOTAL		479

En lo que va del 2024...
93343 orientaciones

Casos operacionales más frecuentes del viernes 23 de agosto

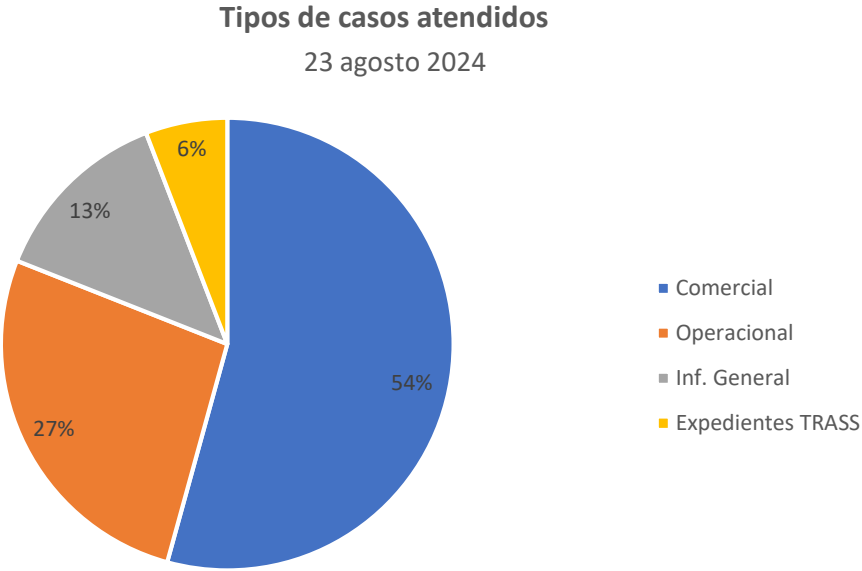
OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	34	27%
Problemas con alcantarillado	25	20%
Aniego por rotura de tubería de agua	14	11%
Falta de agua en conexión domiciliaria	12	9%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	4	3%
Otros	39	30%
TOTAL	128	100%



En lo que va de 2024...
28959 casos operacionales

Casos comerciales más frecuentes del viernes 23 de agosto

COMERCIALES	N°	%
Consumo elevado	74	28%
Procedimiento de reclamos	53	20%
Problemas con la facturación	26	10%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	20	8%
Problemas con el acceso al servicio	16	6%
Desacuerdo con resolución del TRASS	15	6%
Facturación indebida	13	5%
Facturación excesiva	13	5%
Información sobre tarifas de agua	12	5%
Pedido de medidor	9	3%
Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP)	6	2%
Incumplimiento de Resolución del TRASS	2	1%
Información sobre Valores máximos admisibles	1	0%
TOTAL	260	100%



En lo que va de 2024...
47419 casos comerciales

Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Amazonas / Chachapoyas / Chachapoyas EPS EMUSAP S.A. informa restricción del servicio de agua potable en toda la ciudad de Chachapoyas. (Redes Sociales)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Amazonas, se comunicó con el personal de operaciones de la EP EMUSAP, quienes informaron que el problema se originó por una rotura en la tubería de la línea de conducción de la fuente de captación de Tilacancha, en el sector denominado Campana Huayco. Finalmente, el prestador informó que el problema fue solucionado, realizando el cambio de una tubería de 4 pulgadas en un tramo de 12 metros, logrando restablecer el servicio de forma paulatina. La ODS Amazonas confirmó la atención brindada por el prestador.	FINALIZADO

Atención por canal de atención del viernes 23 de agosto

OFICINA SUNASS	 Presencial	 Telefónico	 Redes Sociales	 Correo elect.	 Mesa partes	 Campaña	 Prestador	 WhatsApp	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	0	2	0	0	0	12	0	0	14	1719
Áncash - Chimbote	1	13	0	0	0	0	0	0	14	2382
Áncash – Huaraz	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1127
Apurímac	1	1	0	0	0	1	4	0	7	1140
Arequipa	9	3	0	0	0	10	1	0	23	4686
Ayacucho	2	10	1	0	0	0	1	0	14	1486
Cajamarca	2	1	1	0	0	0	14	0	18	1142
Cusco	8	7	0	0	0	0	0	0	15	1759
Huancavelica	3	2	0	0	0	10	0	0	15	1112
Huánuco	0	17	0	0	0	0	0	0	17	1622
Ica	0	5	0	0	0	0	0	0	5	1262
Junín	0	17	0	0	0	0	0	0	17	2686
La Libertad	4	2	0	0	0	0	0	0	6	2562
Lambayeque	7	6	0	0	0	0	0	0	13	3748
Lima Metropolitana y Callao	49	132	0	0	0	0	11	2	194	40838
Lima provincias	4	10	0	0	0	0	0	0	14	3589
Loreto	9	1	0	0	0	0	0	0	10	1145
Madre de Dios	0	5	0	0	0	0	0	0	5	1356
Moquegua	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1161
Pasco	1	3	0	0	0	0	0	0	4	1107
Piura	9	12	0	0	0	0	0	2	23	8445
Puno	3	4	0	0	0	0	0	0	7	1141
San Martín	7	2	0	0	0	0	0	0	9	1656
Tacna	4	2	0	0	1	0	0	0	7	1938
Tumbes	1	7	0	0	0	0	0	0	8	1426
Ucayali	4	1	0	0	0	0	13	0	18	1108
TOTAL	129	266	2	0	1	33	44	4	479	93343

Atención por tipo de casos del viernes 23 de agosto

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	2	12	0	0	14	1719
Áncash - Chimbote	13	0	0	1	14	2382
Áncash – Huaraz	0	0	0	1	1	1127
Apurímac	1	5	0	1	7	1140
Arequipa	1	19	1	2	23	4686
Ayacucho	7	5	0	2	14	1486
Cajamarca	2	7	0	9	18	1142
Cusco	6	7	1	1	15	1759
Huancavelica	2	1	0	12	15	1112
Huánuco	4	13	0	0	17	1622
Ica	2	2	0	1	5	1262
Junín	9	5	0	3	17	2686
La Libertad	0	3	2	1	6	2562
Lambayeque	3	6	3	1	13	3748
Lima Metropolitana y Callao	45	118	17	14	194	40838
Lima provincias	3	10	0	1	14	3589
Loreto	1	9	0	0	10	1145
Madre de Dios	2	1	1	1	5	1356
Moquegua	0	1	0	0	1	1161
Pasco	1	1	1	1	4	1107
Piura	8	14	1	0	23	8445
Puno	5	1	0	1	7	1141
San Martín	2	6	0	1	9	1656
Tacna	0	5	1	1	7	1938
Tumbes	7	1	0	0	8	1426
Ucayali	2	8	0	8	18	1108
TOTAL	128	260	28	63	479	93343



Tipo de casos por EPS (1)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	23 agosto de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	14	95	16	12	137	27216
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	30	15	1	1	47	8224
3	EPS GRAU S.A.	Piura	31	17	1	6	55	13001
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	8	30	5	14	57	5929
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	1	11	1	2	15	2167
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	2	15	4	2	23	4421
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	4	7	0	3	14	3434
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	4	11	1	0	16	2313
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	1	11	0	8	20	1758
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	12	1	0	0	13	2486
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	4	0	0	0	4	1145
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	0	2	1	0	3	1335
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	3	4	0	1	8	1651
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	5	0	0	1	6	1068
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	1	3	0	0	4	1122
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	0	3	1	0	4	789
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	2	3	0	2	7	1535
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	2	1	0	0	3	897
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	0	0	0	1	1	874
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	3	4	0	0	7	1078
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	1	3	1	0	5	872
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	0	1	0	1	2	399
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	0	0	0	0	0	887
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	1	2	0	0	3	550
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	636

Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	23 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	531
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	0	0	0	0	0	329
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	0	0	0	1	1	604
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	0	1	0	0	1	723
30	EMAPISCO S.A.	Ica	0	0	0	0	0	362
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	0	0	0	0	0	276
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	2	0	0	0	2	236
	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	4	1	0	0	5	394
35	EPS MARAÑÓN S.R.L.	Cajamarca	0	0	0	0	0	238
36	EPS SEDA JULIACA S.A.	Puno	1	0	0	1	2	151
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	0	0	0	0	0	302
38	EMSAP CHANKA S.A.	Apurímac	1	0	0	0	1	55
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	96
41	EPS NOR PUNO S.A.	Puno	0	0	0	0	0	40
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	24
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			137	241	32	56	466	90654

Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

N°	DISTRITO	23 agosto de 2024					En lo que va de 2024
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	1	9	3	1	14	2336
2	Comas	1	6	2	0	9	2268
3	San Juan De Lurigancho	0	13	2	1	16	4171
4	Villa El Salvador	0	4	0	1	5	892
5	Independencia	1	2	0	0	3	786
6	Callao	3	10	1	1	15	2060
7	Puente Piedra	1	5	1	1	8	1306
8	Ate	0	3	2	0	5	937
9	Ventanilla	0	4	0	0	4	738
10	Santiago De Surco	0	1	0	0	1	559
11	Lima	0	4	0	1	5	934
12	Carabayllo	0	4	0	0	4	1377
13	Los Olivos	0	2	0	2	4	1071
14	La Victoria	0	2	1	0	3	396
15	Villa María Del Triunfo	1	0	0	0	1	776
16	La Molina	1	0	0	0	1	315
17	Santa Anita	0	0	0	0	0	289
18	Ancón	0	0	0	0	0	102
19	Bellavista	0	1	0	1	2	266
20	Lurín	0	1	0	0	1	130
21	Breña	0	2	0	0	2	305
22	Rímac	2	2	0	0	4	969
23	Chorrillos	0	1	1	0	2	438
24	San Bartolo	0	0	0	0	0	27
25	Otros	3	19	3	3	28	3328
TOTAL		14	95	16	12	137	27216

Tipo de casos fuera del ámbito de EP

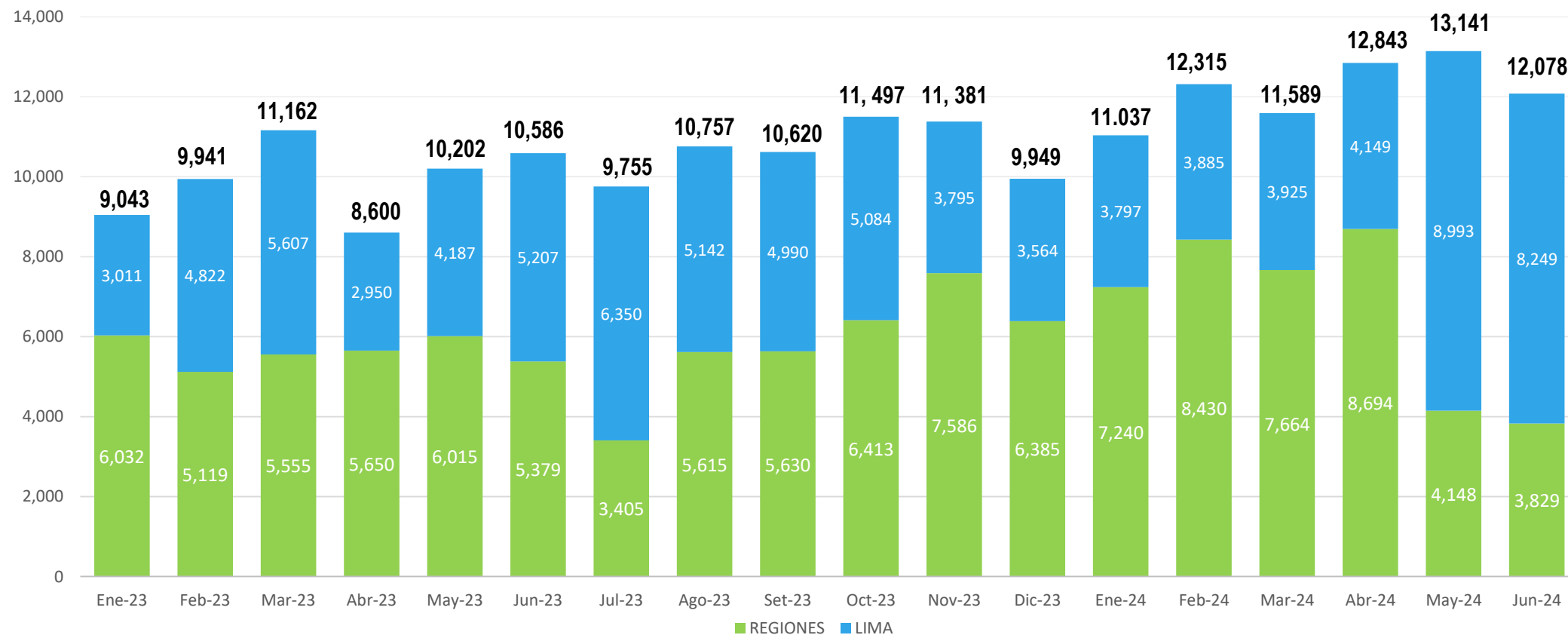
en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano



23 agosto de 2024							En lo que va de 2024
Nº	PRESTADOR	OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	Total	
1	ZONAS RURALES	1	0	0	12	13	2033
2	PEQUEÑAS CIUDADES	0	12	0	1	13	433
3	OTRO ÁMBITO URBANO	0	0	0	0	0	222
TOTAL		1	12	0	13	26	2689

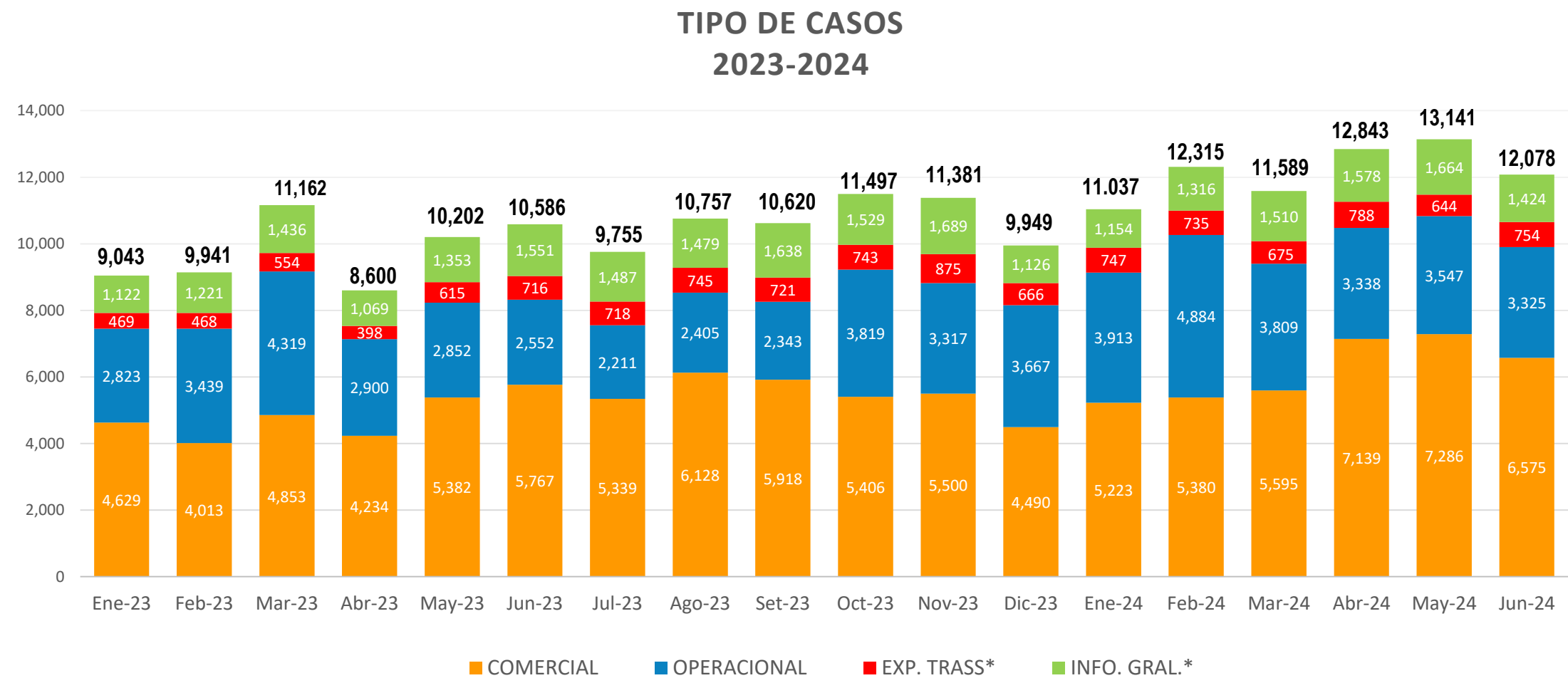
Evolución mensual de atenciones 2023 -2024

LIMA | REGIONES 2023 - 2024



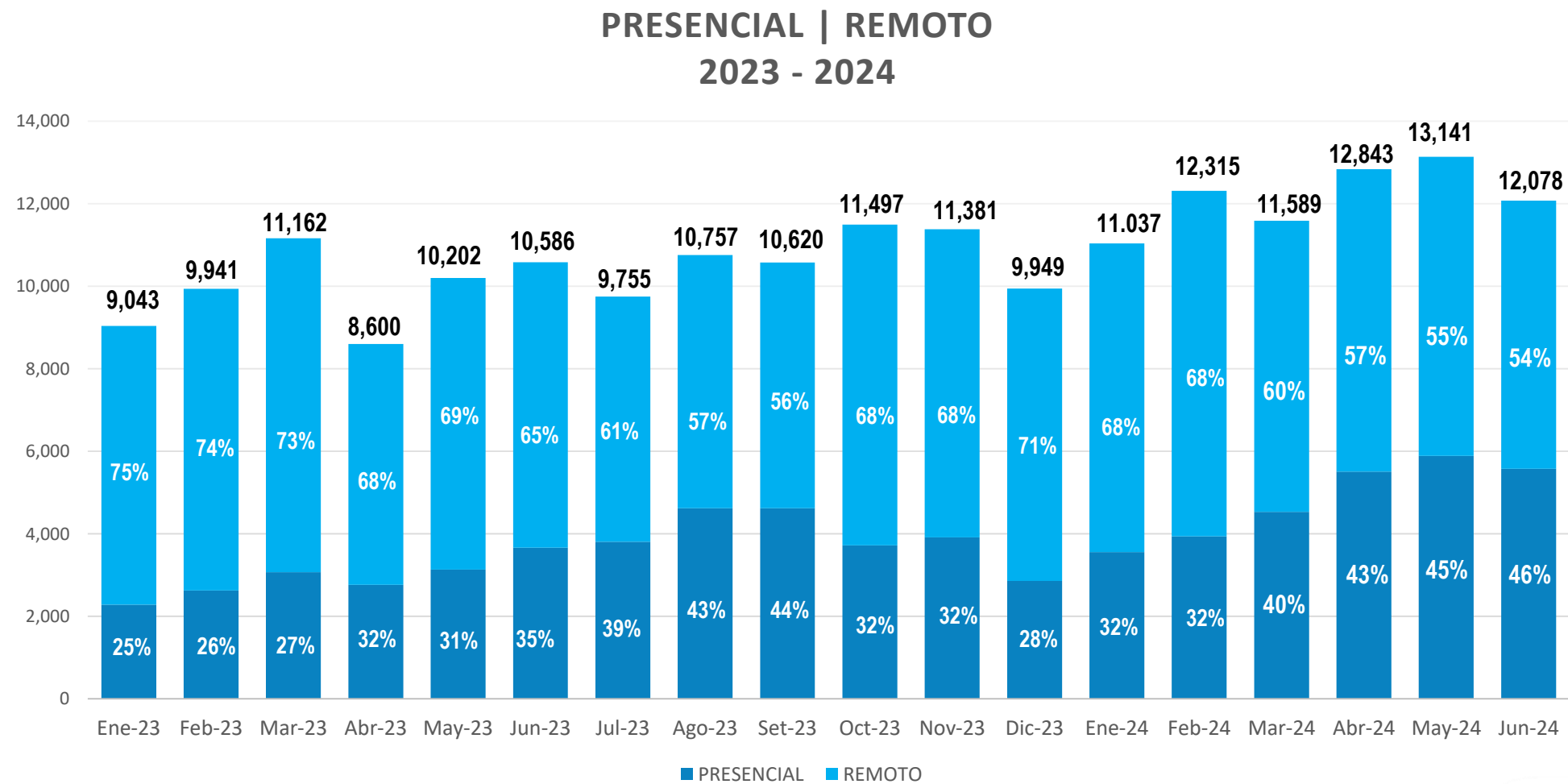
En junio 2024 se evidencia un crecimiento del **14%**, en relación a junio 2023. En el acumulado del periodo enero - junio 2024 se registró un crecimiento del 23% en comparación al 2023.

Evolución mensual por tipos de casos 2023 - 2024

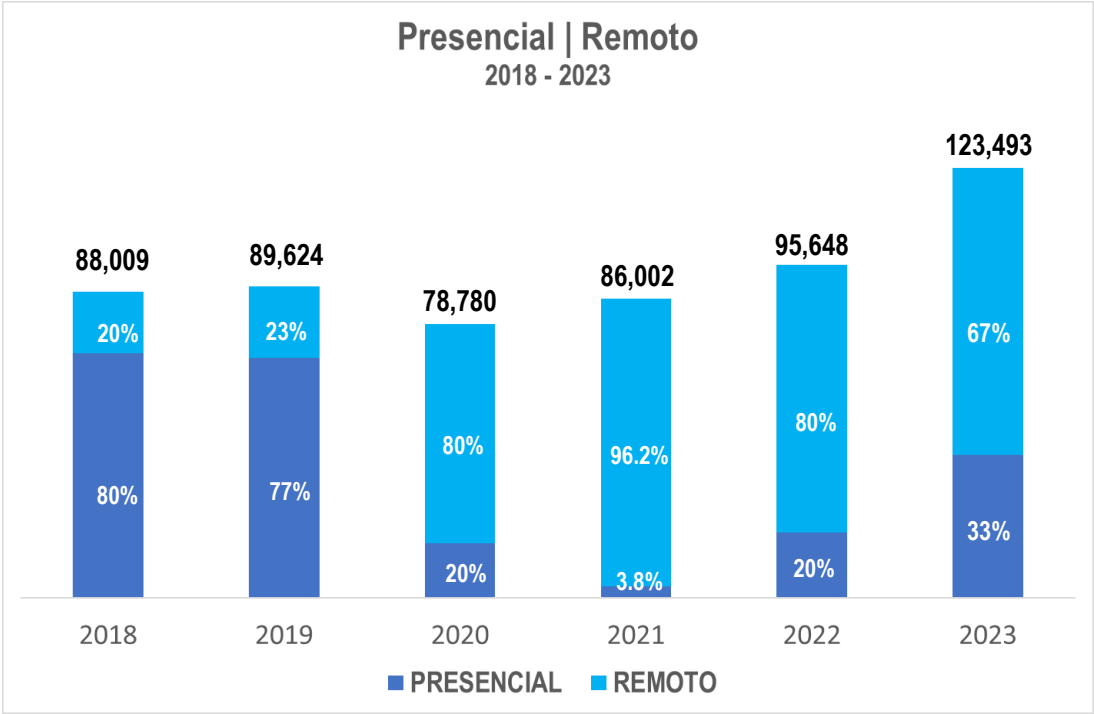
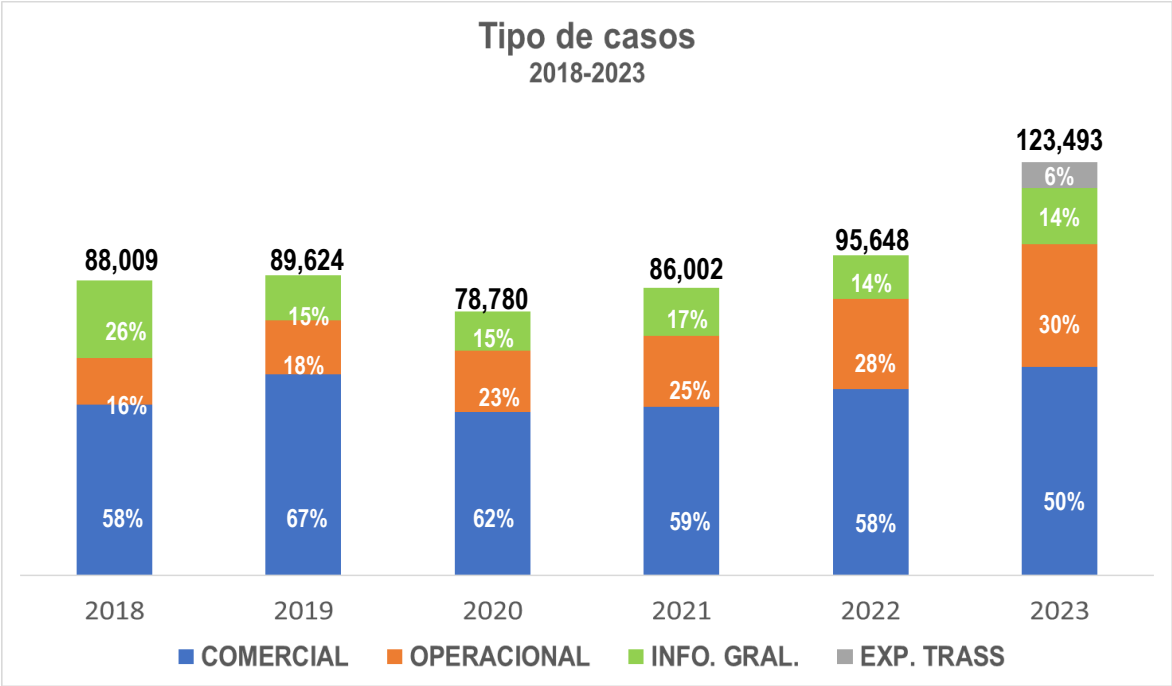


* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".

Evolución mensual por modalidad de atención 2023 - 2024



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

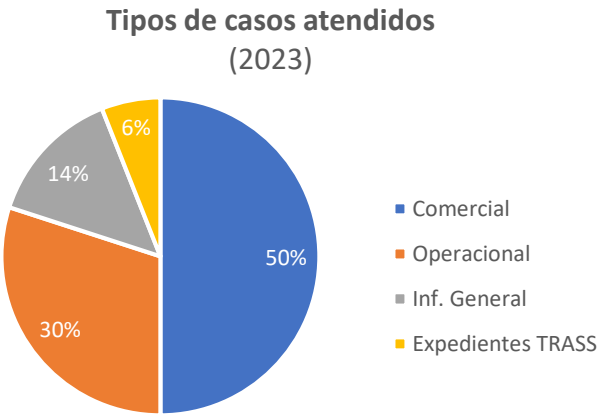


Resultados 2023

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

