

Dirección de Usuarios

Reporte diario de atención a usuarios al 27 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 martes 27 de agosto: 477

Oficinas de Sunass

Lima Metropolitana y Callao	179
Piura	50
Pasco	27
Lambayeque	21
La Libertad	18
Ayacucho	16
Huánuco	16
Puno	15
Junín	12
Lima provincias	12
Loreto	11
Amazonas	11
Arequipa	9
Cusco	9
Madre de Dios	9
Huancavelica	8
Apurímac	7
Tacna	7
Ica	7
Áncash – Huaraz	7
Tumbes	6
Ucayali	6
San Martín	6
Áncash - Chimbote	4
Moquegua	2
Cajamarca	2

 **TOTAL 477**

Por canal

Presencial		133
Telefónico		263
WhatsApp		7
Correo electrónico		2
Mesa de partes		0
Campaña de orientación		10
Campaña en prestador		60
Redes sociales		2

 **TOTAL 477**

Por tipo de casos

Comercial		216
Operacional		153
Otros		63
Expedientes TRASS		45

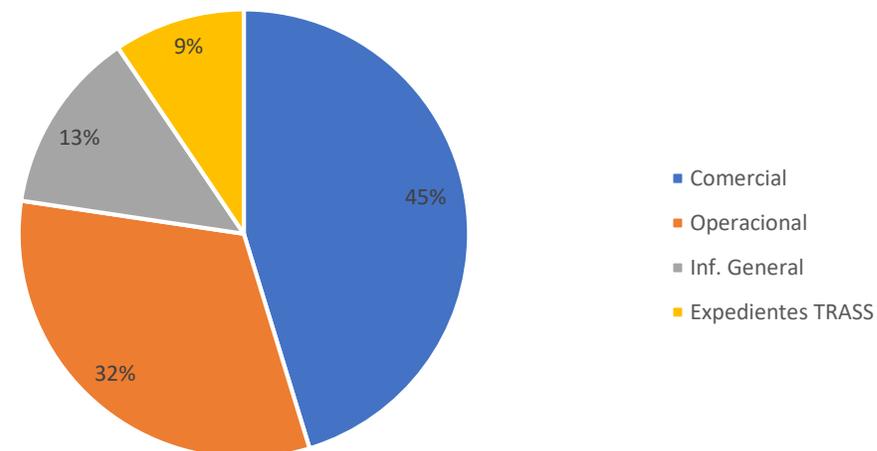
 **TOTAL 477**

En lo que va del 2024...
94548 orientaciones

Casos operacionales más frecuentes del martes 27 de agosto

OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	57	37%
Problemas con alcantarillado	30	20%
Falta de agua en conexión domiciliaria	18	12%
Aniego por rotura de tubería de agua	11	7%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	8	5%
Otros	29	19%
TOTAL	153	100%

Tipos de casos atendidos
27 agosto 2024

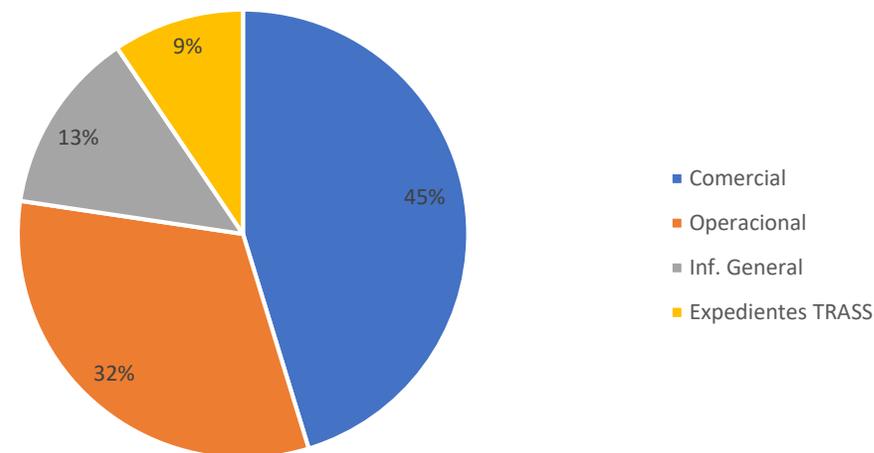


En lo que va de 2024...
29287 casos operacionales

Casos comerciales más frecuentes del martes 27 de agosto

COMERCIALES	N°	%
Consumo elevado	61	28%
Procedimiento de reclamos	46	21%
Problemas con la facturación	22	10%
Problemas con el acceso al servicio	21	10%
Facturación excesiva	15	7%
Desacuerdo con resolución del TRASS	14	6%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	14	6%
Pedido de medidor	10	5%
Facturación indebida	9	4%
Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP)	2	1%
Conexión domiciliaria	1	0%
Información sobre Valores máximos admisibles	1	0%
TOTAL	216	100%

Tipos de casos atendidos
27 agosto 2024



En lo que va de 2024...

48017 casos comerciales

Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p>Ica / Ica / Ica</p> <p>Ica: Manzanilla y otras zonas de Ica sin agua potable. Hace tres días, los moradores de Botijería Angulo Sur y Manzanilla del Cercado de Ica se encuentran sin el servicio de agua potable. Indican que Emapica no da solución a sus demandas.</p> <p>(Redes Sociales)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Ica, se contactó con el coordinador de la EP Emapica, Martín Vílchez, para solicitar información de las acciones del prestador ante el problema de falta de agua en zonas Botijería Angulo, Manzanilla, Santa Rosa del Palmar y otros aledaños. En tal sentido, indicó que el servicio fue restablecido hoy 27.08.24.</p> <p>Además, informó que la restricción fue ocasionada por un desperfecto electromecánico en el equipo de bombeo del pozo N° 02, y mientras se daba solución al problema, abastecieron a las zonas afectadas mediante camión cisterna. La ODS confirmó con los usuarios la atención del caso.</p>	<p>FINALIZADO</p>
<p>Piura / Piura / Piura</p> <p>Piura. 52 niños de la IE 1400 no pueden ingresar a su colegio debido a retrasos en las obras de agua y saneamiento que ejecuta la Municipalidad de Piura en el A. H. Las Palmeras. Debido a ellos, los niños de 3, 4 y 5 años reciben clases en la casa de sus padres.</p> <p>(RPP)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Piura, se comunicó con el subgerente de obras de la Municipalidad Provincial de Piura, Yafrain Sánchez, para indagar sobre los alcances generales de la ejecución de la obra, dado que normativamente no es un tema fiscalizable. El subgerente confirmó que la unidad ejecutora de la obra de saneamiento es la comuna provincial, y que el retraso se debe a problemas con la contratista. Hoy se realizó un acta de acuerdos entre la directora de la I.E., docentes, representantes de la contratista VILMECS EIRL, la JUVECO del sector y el monitor de obra de la municipalidad. Entre los compromisos asumidos por la contratista están reparar los daños ocasionados en el techo el 30 de septiembre, cumplir con la cancelación del alquiler de casas para el dictado de clases y los servicios de luz y agua, alquilar un local para el traslado de 03 aulas y comunicar a la opinión pública que los trabajos se concluirán el 02 de octubre.</p>	<p>FINALIZADO</p>

Seguimiento a casos de mayor relevancia (2)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p>La Libertad / Trujillo / / Trujillo</p> <p>Trujillo. Usuario denunció que, por trabajos que ejecuta el municipio local, se rompió una tubería lo que cortó el abastecimiento de agua desde hace tres días en la cuadra 1 de la calle Managua.</p> <p>(RPP)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) La Libertad, tomó conocimiento que la EP Sedalib destinó una cuadrilla de atención de emergencias para verificar el origen del problema y atender la incidencia. Durante el trabajo de campo, se determinó que la rotura de la tubería de agua potable se originó como consecuencia de los trabajos que la Municipalidad Provincial de Trujillo viene realizando para el cambio de la red de alcantarillado. Procedieron a señalar la zona a intervenir y a realizar trabajos para ubicar la tubería afectada y efectuar el cambio. Los trabajos culminaron en horas de la tarde.</p> <p>La ODS confirmó la atención del caso.</p>	<p>FINALIZADO</p>

Atención por canal de atención del martes 27 de agosto

OFICINA SUNASS									TOTAL	En lo que va de 2024
	Presencial	Telefónico	Redes Sociales	Correo elect.	Mesa partes	Campaña	Prestador	WhatsApp		
Amazonas	0	11	0	0	0	0	0	0	11	1743
Áncash - Chimbote	2	2	0	0	0	0	0	0	4	2401
Áncash – Huaraz	5	1	0	0	0	1	0	0	7	1140
Apurímac	4	3	0	0	0	0	0	0	7	1152
Arequipa	5	4	0	0	0	0	0	0	9	4814
Ayacucho	3	11	1	1	0	0	0	0	16	1507
Cajamarca	0	1	1	0	0	0	0	0	2	1148
Cusco	5	4	0	0	0	0	0	0	9	1784
Huancavelica	3	5	0	0	0	0	0	0	8	1122
Huánuco	0	9	0	0	0	0	7	0	16	1656
Ica	0	7	0	0	0	0	0	0	7	1273
Junín	0	12	0	0	0	0	0	0	12	2713
La Libertad	8	8	0	1	0	0	0	1	18	2601
Lambayeque	12	7	0	0	0	0	0	2	21	3788
Lima Metropolitana y Callao	53	115	0	0	0	0	9	2	179	41321
Lima provincias	2	10	0	0	0	0	0	0	12	3616
Loreto	9	2	0	0	0	0	0	0	11	1162
Madre de Dios	0	9	0	0	0	0	0	0	9	1377
Moquegua	0	2	0	0	0	0	0	0	2	1242
Pasco	0	1	0	0	0	0	26	0	27	1142
Piura	5	25	0	0	0	0	18	2	50	8529
Puno	3	4	0	0	0	8	0	0	15	1166
San Martín	4	1	0	0	0	1	0	0	6	1672
Tacna	3	4	0	0	0	0	0	0	7	1955
Tumbes	2	4	0	0	0	0	0	0	6	1438
Ucayali	5	1	0	0	0	0	0	0	6	1122
TOTAL	133	263	2	2	0	10	60	7	477	94584

Atención por tipo de casos del martes 27 de agosto

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	11	0	0	0	11	1743
Áncash - Chimbote	0	4	0	0	4	2401
Áncash – Huaraz	3	3	0	1	7	1140
Apurímac	2	5	0	0	7	1152
Arequipa	0	5	4	0	9	4814
Ayacucho	9	5	1	1	16	1507
Cajamarca	0	1	0	1	2	1148
Cusco	0	8	1	0	9	1784
Huancavelica	1	5	0	2	8	1122
Huánuco	5	11	0	0	16	1656
Ica	4	2	0	1	7	1273
Junín	5	1	0	6	12	2713
La Libertad	5	5	4	4	18	2601
Lambayeque	8	9	4	0	21	3788
Lima Metropolitana y Callao	42	99	26	12	179	41321
Lima provincias	6	5	1	0	12	3616
Loreto	4	7	0	0	11	1162
Madre de Dios	2	3	3	1	9	1377
Moquegua	2	0	0	0	2	1242
Pasco	5	7	0	15	27	1142
Piura	19	15	1	15	50	8529
Puno	7	7	0	1	15	1166
San Martín	3	3	0	0	6	1672
Tacna	3	2	0	2	7	1955
Tumbes	4	2	0	0	6	1438
Ucayali	3	2	0	1	6	1122
TOTAL	153	216	45	63	477	94584



Tipo de casos por EPS (1)

N°	PRESTADOR	REGIÓN	27 agosto de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	17	84	29	11	141	27578
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	21	12	4	0	37	8287
3	EPS GRAU S.A.	Piura	28	19	1	15	63	13133
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	1	6	4	0	11	6030
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	3	5	0	2	10	2185
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	7	11	5	4	27	4467
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	4	3	0	7	14	3472
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	0	9	1	0	10	2355
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	11	8	1	1	21	1784
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	1	4	0	0	5	2511
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	4	7	0	0	11	1172
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	2	1	0	1	4	1344
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	5	3	0	0	8	1673
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	3	6	0	0	9	1086
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	0	2	0	0	2	1130
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	0	0	0	0	0	804
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	4	2	0	0	6	1549
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	2	3	0	0	5	905
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	2	3	0	0	5	885
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	3	2	0	1	6	1104
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	3	2	0	1	6	882
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	0	0	0	0	0	398
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	3	0	0	0	3	892
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	1	1	0	0	2	552
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	641

Tipo de casos por EPS (2)

N°	PRESTADOR	REGIÓN	27 agosto de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
26	EPS SEMAPACH S.A.	Ica	1	0	0	0	1	536
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	0	0	0	1	1	332
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	5	7	0	15	27	631
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	3	5	0	0	8	738
30	EMAPISCO S.A.	Ica	1	2	0	0	3	369
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	0	0	0	0	0	276
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	0	0	0	0	0	238
	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	29
33	EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.	Junín	1	1	0	0	2	129
34	EPSSMU S.A.	Amazonas	11	0	0	0	11	409
35	EPS MARAÑÓN S.R.L.	Cajamarca	0	3	0	0	3	247
36	EPS SEDAJULIACA S.A.	Puno	5	4	0	1	10	166
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	0	0	0	0	0	360
38	EMSAP CHANKA S.A.	Apurímac	0	0	0	0	0	57
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	1	0	0	1	43
42	EMAPAB S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	144
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	9
49	EMAPA Y S.R.L.	Puno	0	0	0	0	0	19
50	EPS AGUAS DEL ALTIPLANO S.R.L.	Puno	0	0	0	0	0	45
TOTAL			152	216	45	60	473	91868

Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

N°	DISTRITO	27 agosto de 2024					En lo que va de 2024
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	0	7	1	1	9	2355
2	Comas	1	4	2	0	7	2298
3	San Juan De Lurigancho	1	4	7	1	13	4226
4	Villa El Salvador	1	6	0	0	7	902
5	Independencia	0	3	1	0	4	793
6	Callao	0	6	3	2	11	2090
7	Puente Piedra	1	5	1	1	8	1328
8	Ate	0	2	2	0	4	953
9	Ventanilla	1	1	0	0	2	745
10	Santiago De Surco	2	1	0	0	3	572
11	Lima	0	3	1	1	5	945
12	Carabaylo	1	5	3	0	9	1390
13	Los Olivos	0	2	0	0	2	1081
14	La Victoria	0	0	0	0	0	399
15	Villa María Del Triunfo	0	1	0	0	1	784
16	La Molina	0	1	0	0	1	316
17	Santa Anita	0	1	1	0	2	293
18	Ancón	0	0	0	0	0	102
19	Bellavista	0	0	1	0	1	268
20	Lurín	0	0	0	0	0	131
21	Breña	1	6	0	1	8	315
22	Rímac	4	3	0	1	8	986
23	Chorrillos	0	1	1	0	2	443
24	San Bartolo	0	0	0	0	0	28
25	Otros	4	22	5	3	34	3835
TOTAL		17	84	29	11	141	27578

Tipo de casos fuera del ámbito de EP

en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano

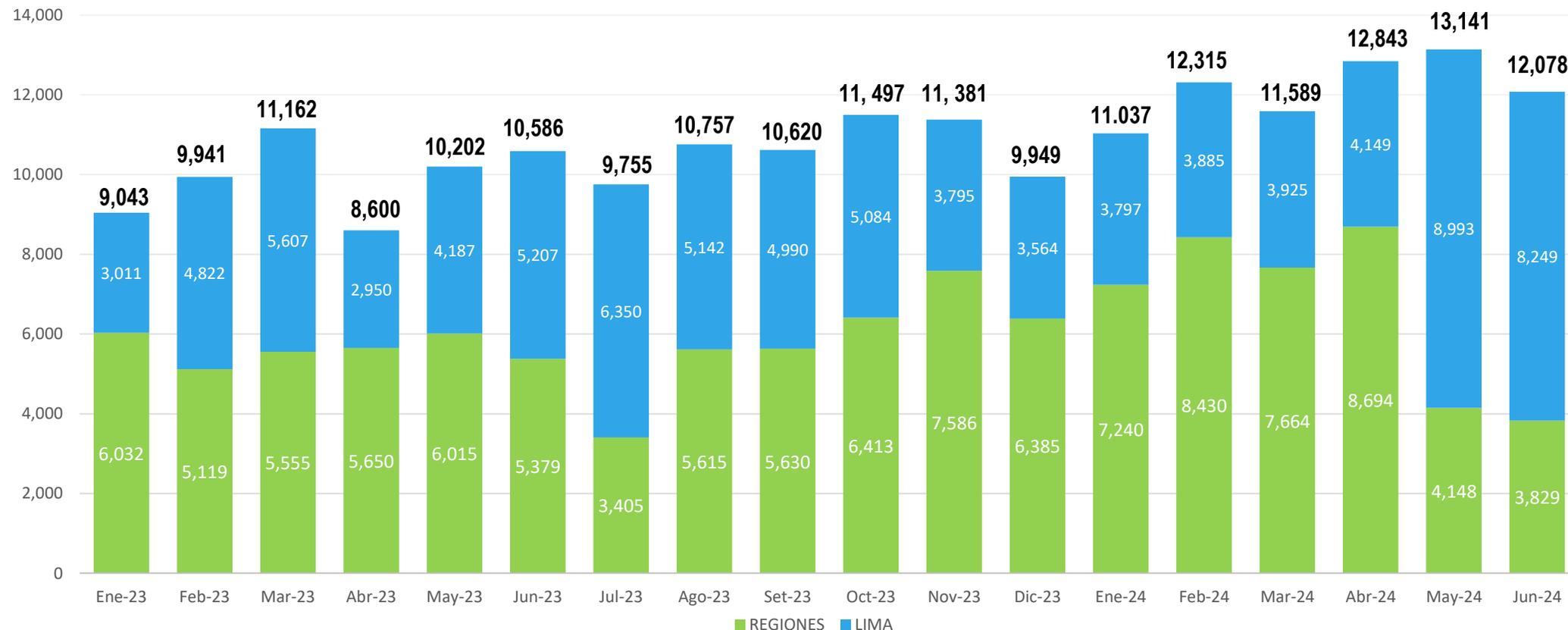


27 agosto de 2024

N°	PRESTADOR	OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	Total	En lo que va de 2024
1	ZONAS RURALES	1	0	0	3	4	2061
2	PEQUEÑAS CIUDADES	0	0	0	0	0	433
3	OTRO ÁMBITO URBANO	0	0	0	0	0	222
TOTAL		1	0	0	3	4	2716

Evolución mensual de atenciones 2023 -2024

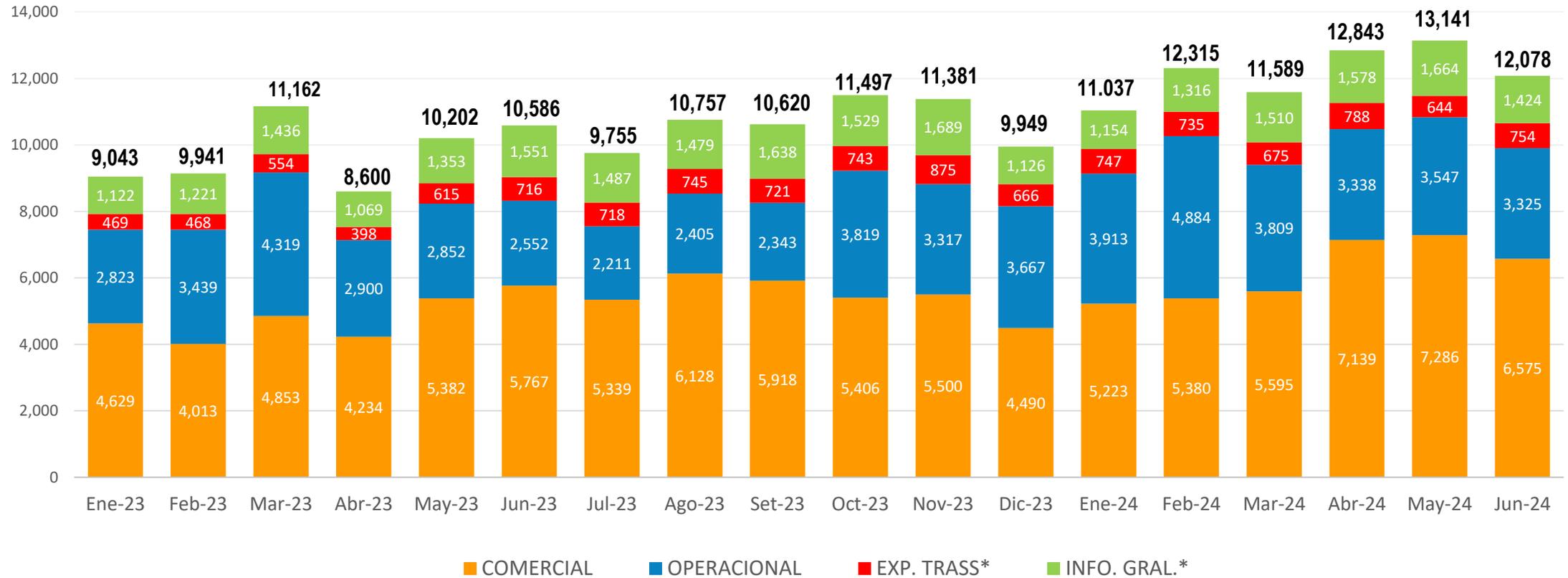
LIMA | REGIONES 2023 - 2024



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

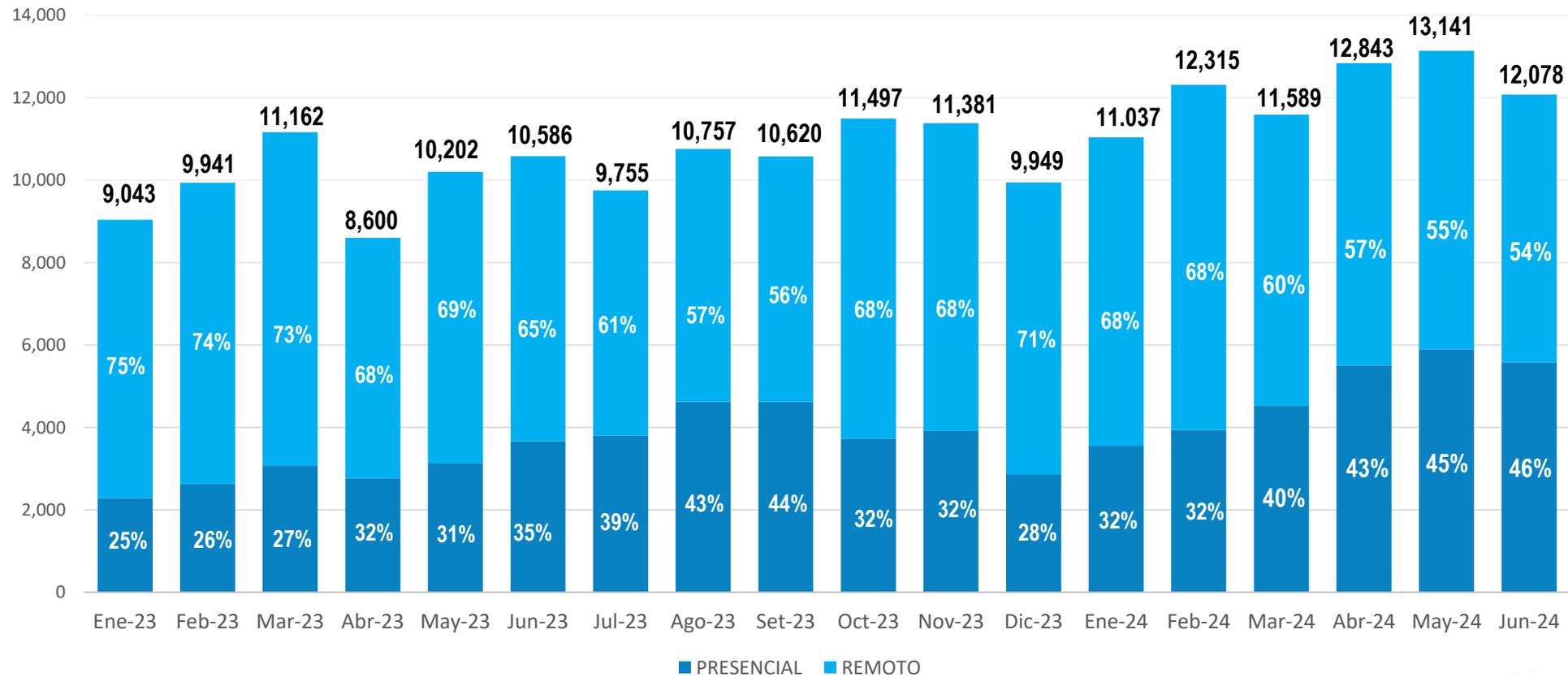
TIPO DE CASOS 2023-2024



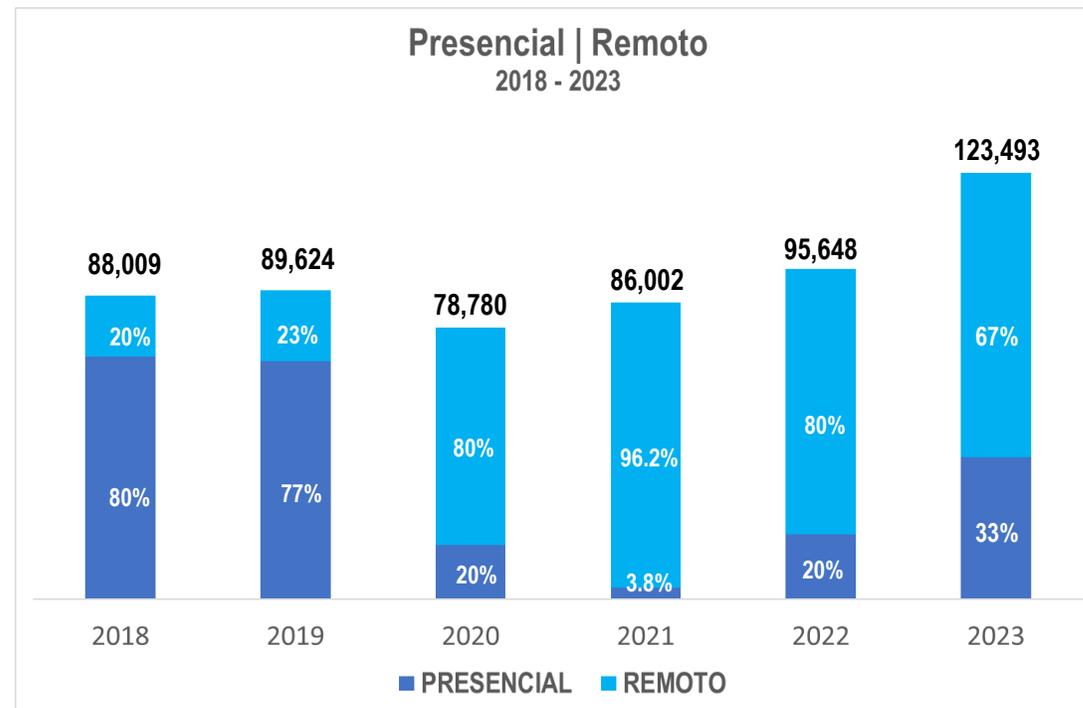
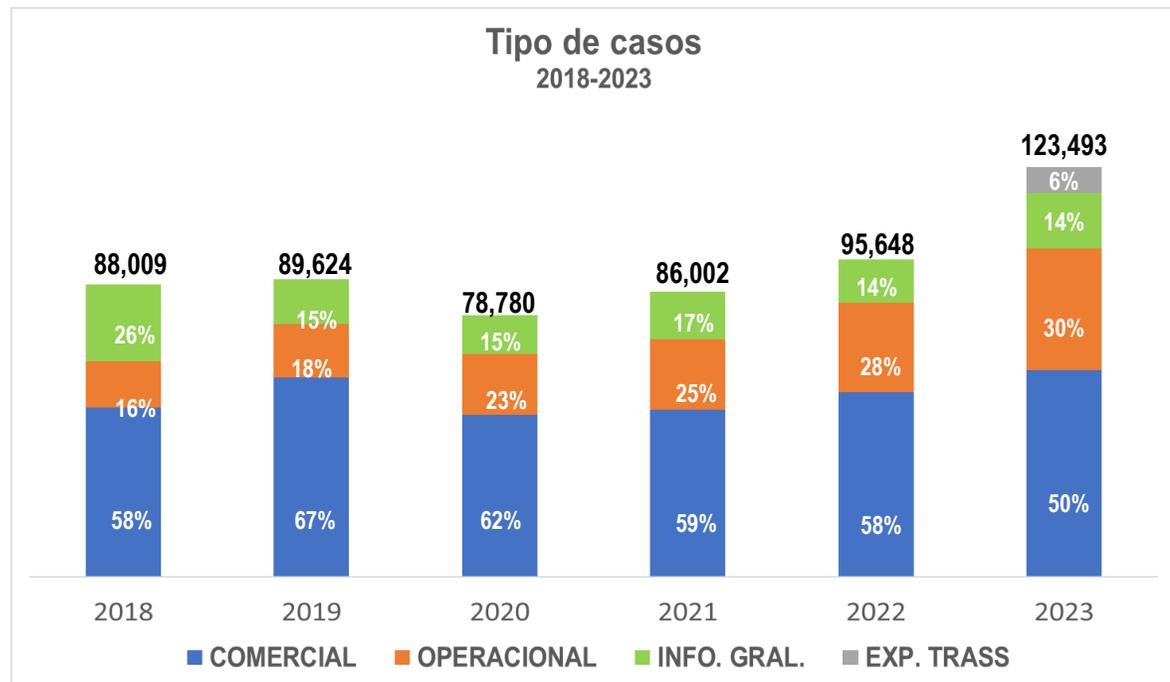
* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".

Evolución mensual por modalidad de atención 2023 - 2024

PRESENCIAL | REMOTO 2023 - 2024



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



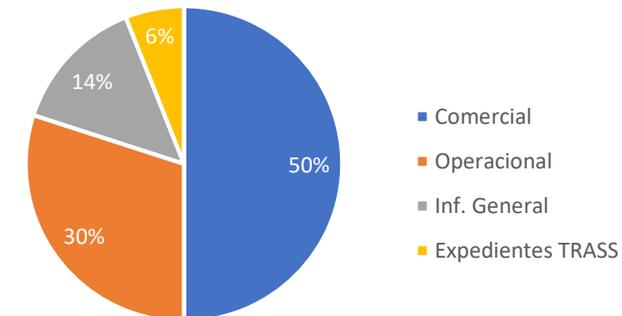
Resultados 2023

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 [Iniciar sesión](#)

contacto@sunass.gob.pe



ituro