

Dirección de Usuarios

Reporte diario de atención a usuarios al 02 de octubre 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 miércoles 02 de octubre: 600

Oficinas de Sunass		
Lima Metropolitana y Callao	234	
Lima provincias	55	
Piura	43	
Pasco	34	
Arequipa	27	
Áncash – Huaraz	21	
Junín	16	
Lambayeque	15	
La Libertad	15	
Cusco	14	
Ica	14	
Cajamarca	13	
Áncash - Chimbote	13	
Puno	11	
Tacna	11	
Apurímac	10	
Huancavelica	10	
Ucayali	10	
Tumbes	7	
Ayacucho	7	
Amazonas	5	
Madre de Dios	5	
San Martín	4	
Huánuco	2	
Moquegua	2	
Loreto	2	
 TOTAL		600

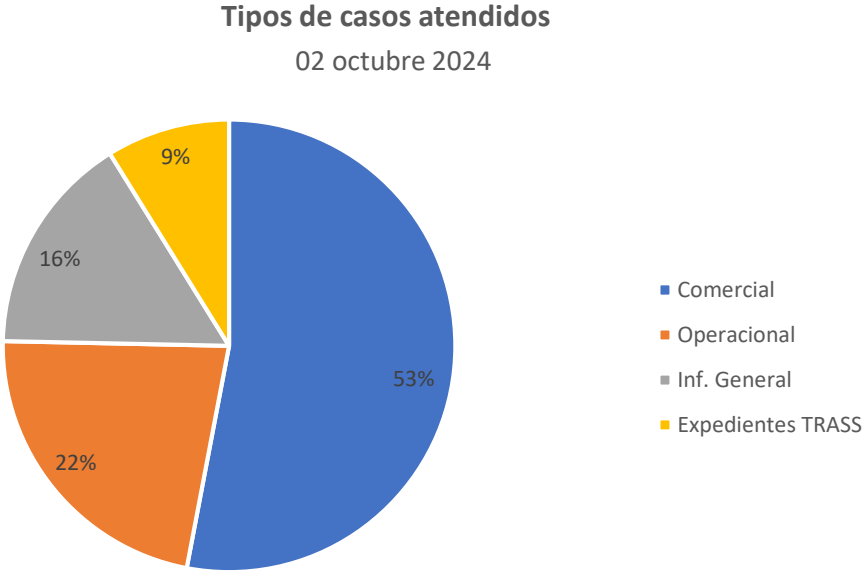
Por canal		
Presencial		129
Telefónico		298
WhatsApp		11
Correo electrónico		3
Mesa de partes		2
Campaña de orientación		125
Campaña en prestador		32
Redes sociales		0
 TOTAL		600

Por tipo de casos		
Comercial		318
Operacional		134
Otros		95
Expedientes TRASS		53
 TOTAL		600

En lo que va del 2024...
109337 orientaciones

Casos operacionales más frecuentes del miércoles 02 de octubre

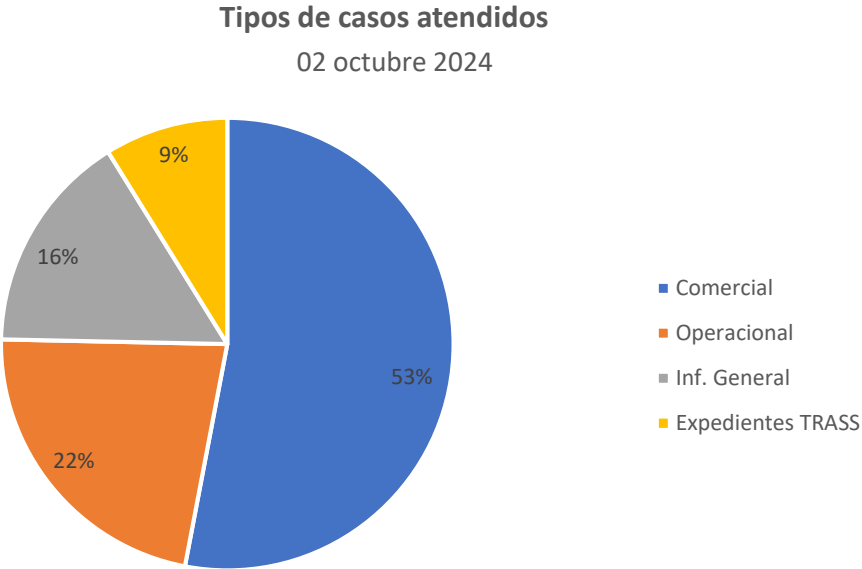
OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	49	37%
Falta de agua en conexión domiciliaria	20	15%
Problemas con alcantarillado	19	14%
Aniego por rotura de tubería de agua	10	7%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	3	2%
Otros	33	25%
TOTAL	134	100%



En lo que va de 2024...
33060 casos operacionales

Casos comerciales más frecuentes del miércoles 02 de octubre

COMERCIALES	N°	%
Procedimiento de reclamos	136	43%
Consumo elevado	50	16%
Problemas con la facturación	26	8%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	25	8%
Pedido de medidor	22	7%
Problemas con el acceso al servicio	17	5%
Facturación excesiva	13	4%
Facturación indebida	9	3%
Desacuerdo con resolución del TRASS	9	3%
Información sobre tarifas de agua	7	2%
Información sobre Valores máximos admisibles	3	1%
Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP)	1	0%
TOTAL	318	100%



En lo que va de 2024...
55741 casos comerciales

Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Lima / Lima / Carabayllo Carabayllo: vecinos reportan inundación de casas tras rotura de tubería de agua. Vecinos se comunicaron con el Rotafono de RPP para reportar la rotura de una tubería de agua potable que ha inundado algunas viviendas y calles de la tercera etapa del asentamiento humano San Benito, en Carabayllo. (RPP)	SUNASS, a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) Comas, se comunicó con el equipo de operación y mantenimiento de Sedapal Comas, quienes informaron que la incidencia ocurrió el martes 01.10.24. El problema fue causado por la contratista Empresa EB Consorcio, que está a cargo de las obras de mejoramiento en el colegio I.E. 8184 San Benito. Se trataba de la rotura de una tubería de agua de 4". Sedapal llevó a cabo la reparación de la tubería y realizó la constatación policial debido a la afectación de su infraestructura. Además, se informó que un predio resultó afectado, pero los propietarios llegaron a un acuerdo con la contratista para el resarcimiento de daños y perjuicios. La OAU Comas se acercó al lugar de los hechos y verificó la atención al problema operativo. Se conversó con la Sra. Regina Juana Quique Estrella, propietaria del predio afectado, quien confirmó lo reportado por Sedapal. Durante la visita, también estaba presente personal de la contratista, quienes estaban coordinando con la usuaria el resarcimiento por los daños ocasionados. Finalmente, se brindó información y orientación a la Sra. Regina y a los vecinos de la calle Los Calificadores, entregando material informativo.	FINALIZADO

Seguimiento a casos de mayor relevancia (2)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Ucayali / Coronel Portillo / Calleria Noticiero informa que entre jirón Libertad, Independencia y Teniente Clavero en la zona conocida como el “Huequito” viene desbordándose el desagüe, los comerciantes manifiestan que ya reportaron a la empresa prestadora EMAPACOP SA y hasta el momento no solucionan el problema. (Ucayali en la Noticia)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Ucayali, coordinó con la EP la atención del problema reportado por medios de comunicación que viene afectado a 20 usuarios. La ODS acudió al lugar de los hechos, verificaron que el equipo de operaciones fue a desatorar y a dejar el sistema de desagüe nuevamente operativo. La ODS confirmó la atención del caso.	FINALIZADO
Huancavelica / Huancavelica / Huancavelica Rotura de una tubería de 3" de diámetro ubicada en el Jr. José Carlos Mariátegui, debido al paso de vehículos pesados. (Redes Sociales)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Huancavelica, realizó el monitoreo in situ de la reparación de una tubería en el Jr. José Carlos Mariátegui, en el barrio de Yananaco, constatando la culminación de los trabajos y el restablecimiento del servicio afectado. Esta información fue confirmada por la usuaria Hayde Gracia Martínez.	FINALIZADO

Atención por canal de atención del miércoles 02 de octubre

OFICINA SUNASS	 Presencial	 Telefónico	 Redes Sociales	 Correo elect.	 Mesa partes	 Campaña	 Prestador	 WhatsApp	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	1	4	0	0	0	0	0	0	5	2015
Áncash - Chimbote	5	3	0	0	0	0	5	0	13	2671
Áncash – Huaraz	6	2	0	0	0	13	0	0	21	1375
Apurímac	7	0	0	0	0	3	0	0	10	1319
Arequipa	4	1	0	0	0	22	0	0	27	5461
Ayacucho	2	4	0	0	0	0	0	1	7	1768
Cajamarca	3	7	0	0	0	3	0	0	13	1315
Cusco	3	10	0	1	0	0	0	0	14	2160
Huancavelica	3	1	0	0	0	6	0	0	10	1299
Huánuco	0	2	0	0	0	0	0	0	2	1883
Ica	0	14	0	0	0	0	0	0	14	1487
Junín	0	11	0	0	0	0	5	0	16	3141
La Libertad	8	7	0	0	0	0	0	0	15	2989
Lambayeque	7	7	0	1	0	0	0	0	15	4248
Lima Metropolitana y Callao	55	158	0	0	1	3	13	4	234	46958
Lima provincias	4	8	0	0	0	43	0	0	55	4161
Loreto	1	1	0	0	0	0	0	0	2	1347
Madre de Dios	1	4	0	0	0	0	0	0	5	1582
Moquegua	1	1	0	0	0	0	0	0	2	1483
Pasco	0	0	0	0	0	32	2	0	34	1356
Piura	6	30	0	1	1	0	0	5	43	10638
Puno	2	2	0	0	0	0	7	0	11	1433
San Martín	1	3	0	0	0	0	0	0	4	1970
Tacna	6	5	0	0	0	0	0	0	11	2198
Tumbes	2	5	0	0	0	0	0	0	7	1737
Ucayali	1	8	0	0	0	0	0	1	10	1343
TOTAL	129	298	0	3	2	125	32	11	600	109337

Atención por tipo de casos del miércoles 02 de octubre

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	4	0	0	1	5	2015
Áncash - Chimbote	0	11	0	2	13	2671
Áncash – Huaraz	0	20	1	0	21	1375
Apurímac	0	8	0	2	10	1319
Arequipa	0	25	1	1	27	5461
Ayacucho	2	3	0	2	7	1768
Cajamarca	7	6	0	0	13	1315
Cusco	3	8	2	1	14	2160
Huancavelica	3	4	0	3	10	1299
Huánuco	0	1	0	1	2	1883
Ica	6	0	0	8	14	1487
Junín	6	10	0	0	16	3141
La Libertad	0	9	4	2	15	2989
Lambayeque	1	11	2	1	15	4248
Lima Metropolitana y Callao	50	129	36	19	234	46958
Lima provincias	11	25	4	15	55	4161
Loreto	1	1	0	0	2	1347
Madre de Dios	1	3	1	0	5	1582
Moquegua	0	2	0	0	2	1483
Pasco	3	4	0	27	34	1356
Piura	16	21	1	5	43	10638
Puno	3	7	0	1	11	1433
San Martín	1	2	0	1	4	1970
Tacna	0	7	1	3	11	2198
Tumbes	6	1	0	0	7	1737
Ucayali	10	0	0	0	10	1343
TOTAL	134	318	53	95	600	109337



Tipo de casos por EPS (1)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	02 octubre de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	26	104	36	13	179	31699
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	5	20	2	3	30	9277
3	EPS GRAU S.A.	Piura	20	31	1	5	57	15669
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	0	26	2	1	29	6731
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	0	7	1	3	11	2474
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	0	9	4	2	15	4987
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	9	8	0	1	18	3972
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	4	12	2	1	19	2858
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	4	3	0	2	9	2127
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	0	11	0	2	13	2841
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	1	2	0	1	4	1272
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	0	6	0	0	6	1596
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	1	3	3	1	8	1999
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	1	1	0	0	2	1264
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	8	19	0	10	37	1310
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	5	5	0	0	10	934
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	6	1	0	0	7	1852
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	1	2	0	0	3	1009
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	1	20	1	0	22	1062
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	10	0	0	0	10	1329
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	3	0	0	5	8	1050
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	0	0	1	0	1	443
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	0	1	0	0	1	1118
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	2	4	0	3	9	634
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	1	0	0	1	2	729

Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	02 octubre 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	598
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	0	0	0	0	0	356
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	3	5	0	25	33	826
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	0	5	0	1	6	869
30	EMAPISCO S.A.	Ica	7	0	0	7	14	433
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	0	2	0	0	2	307
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	0	0	0	0	0	279
	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	30
33	EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.	Junín	0	0	0	0	0	143
34	EPSSMU S.A.	Amazonas	3	0	0	0	3	547
35	EPS MARAÑÓN S.R.L.	Cajamarca	2	0	0	0	2	267
36	EPS SEDA JULIACA S.A.	Puno	2	5	0	1	8	286
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	0	1	0	0	1	399
38	EMSAP CHANKA S.A.	Apurímac	0	0	0	0	0	65
39	EPS SIERRA CENTRAL S.R.L	Junín	0	0	0	0	0	58
40	EPS MOYOBAMBA S.A.	San Martín	0	0	0	0	0	102
41	EPS NOR PUNO S.A.	Puno	0	0	0	0	0	45
42	EMAPAB S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	151
43	EPS EMAQ S.R.L.	Cusco	0	0	0	0	0	28
44	EPS RIOJA S.A.	San Martín	0	0	0	0	0	44
45	EMSAPA YAULI LA OROYA S.R.L.	Junín	3	2	0	0	5	44
46	EMAPAVIGS S.A.	Ica	0	0	0	0	0	25
47	EMSAPA CALCA S.A	Cusco	0	0	0	0	0	7
48	EMPSSAPAL S.A.	Cusco	0	0	0	0	0	14
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	46
TOTAL			128	315	53	88	584	106224

Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

N°	DISTRITO	02 octubre de 2024					En lo que va de 2024
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	2	9	2	2	15	2659
2	Comas	2	12	1	2	17	2628
3	San Juan De Lurigancho	3	7	9	1	20	4747
4	Villa El Salvador	0	1	0	0	1	1048
5	Independencia	0	3	1	0	4	892
6	Callao	1	4	7	0	12	2413
7	Puente Piedra	0	6	1	2	9	1523
8	Ate	2	6	1	2	11	1126
9	Ventanilla	0	6	1	0	7	859
10	Santiago De Surco	1	3	0	0	4	634
11	Lima	0	4	2	0	6	1108
12	Carabayllo	2	4	2	0	8	1614
13	Los Olivos	1	3	0	0	4	1229
14	La Victoria	0	4	1	1	6	480
15	Villa María Del Triunfo	0	2	1	0	3	928
16	La Molina	0	1	0	0	1	354
17	Santa Anita	0	2	1	0	3	341
18	Ancón	0	0	0	0	0	125
19	Bellavista	0	1	0	1	2	333
20	Lurín	0	0	0	0	0	147
21	Breña	0	2	0	0	2	383
22	Rímac	2	3	1	0	6	1112
23	Chorrillos	3	9	0	0	12	526
24	San Bartolo	0	0	0	0	0	33
25	Otros	7	12	5	2	26	4457
TOTAL		26	104	36	13	179	31699

Tipo de casos fuera del ámbito de EP

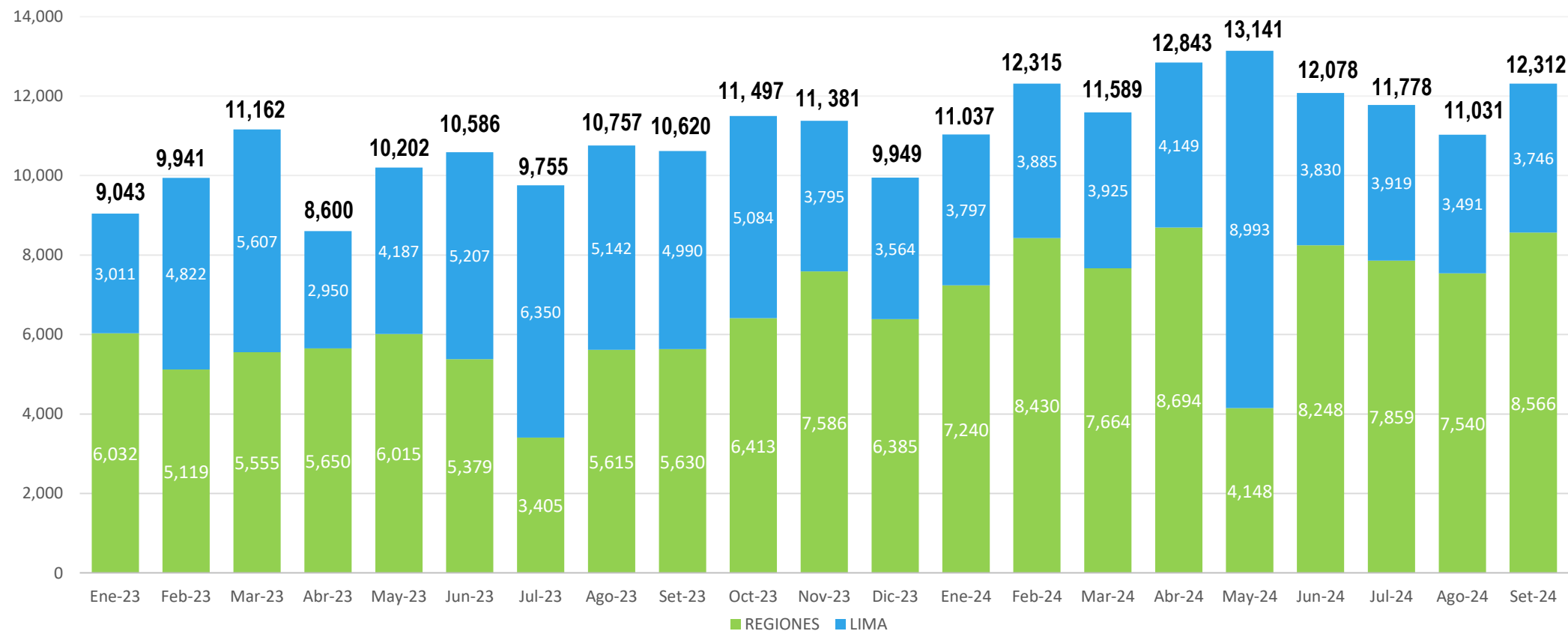
en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano



02 octubre de 2024							
Nº	PRESTADOR	OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	Total	En lo que va de 2024
1	ZONAS RURALES	1	2	0	2	5	2367
2	PEQUEÑAS CIUDADES	4	1	0	3	8	505
3	OTRO ÁMBITO URBANO	1	0	0	2	3	241
TOTAL		6	3	0	7	16	3113

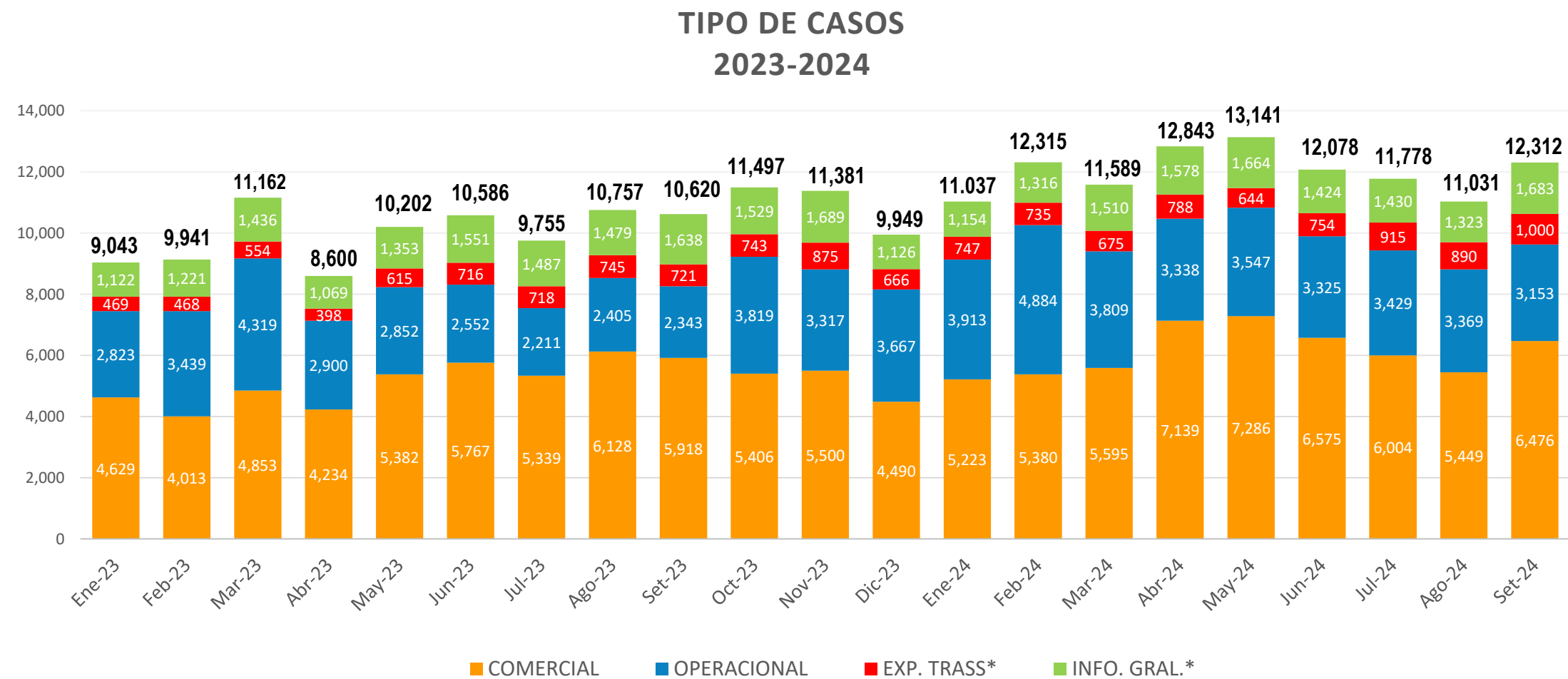
Evolución mensual de atenciones 2023 -2024

LIMA | REGIONES 2023 - 2024



En septiembre 2024 se evidencia un crecimiento del **16%**, en relación a septiembre 2023. En el acumulado del periodo enero - septiembre 2024 se registró un crecimiento del 19% en comparación al 2023.

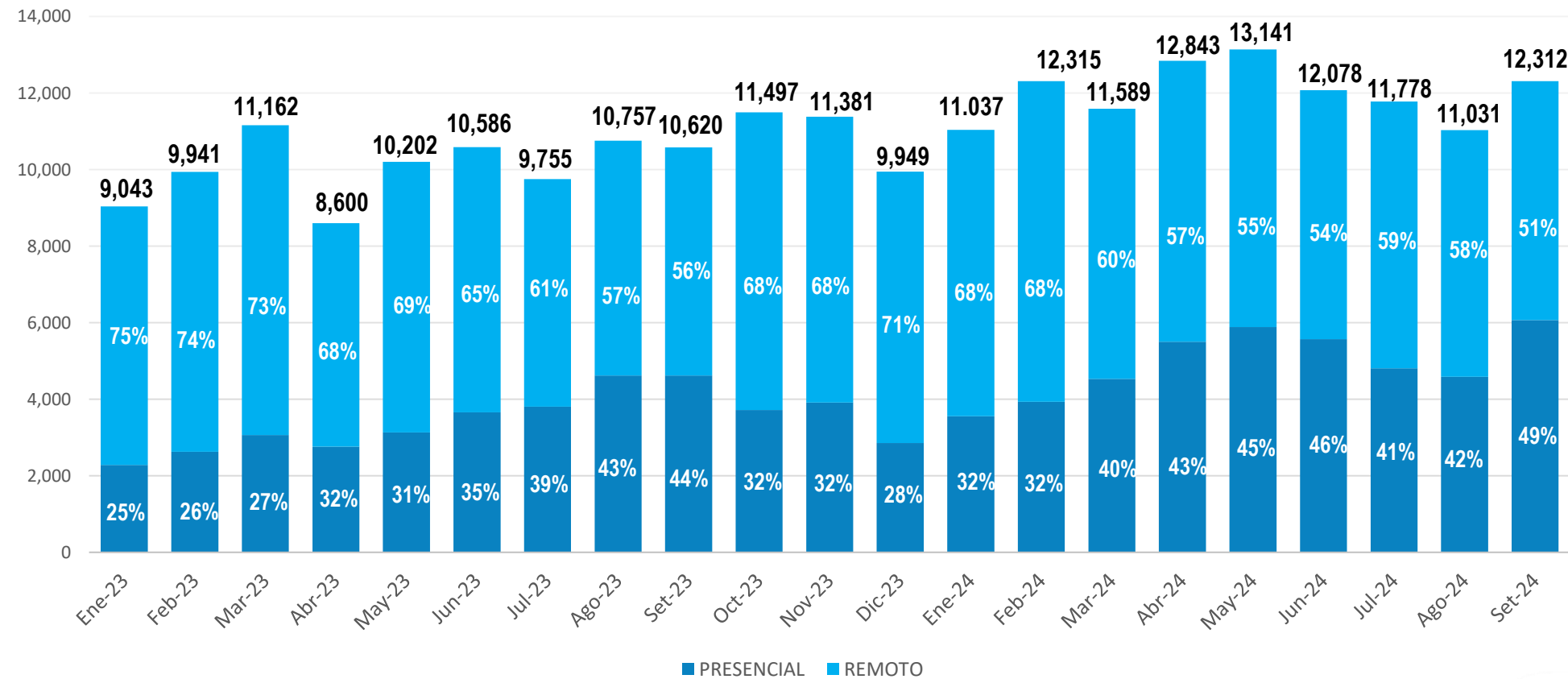
Evolución mensual por tipos de casos 2023 - 2024



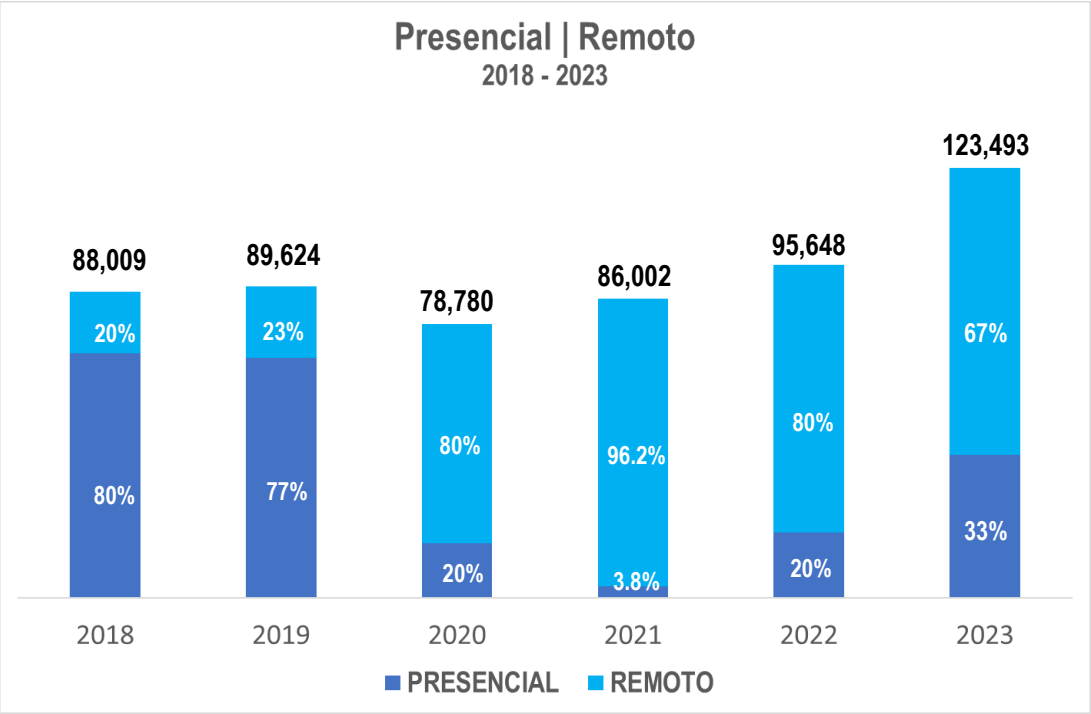
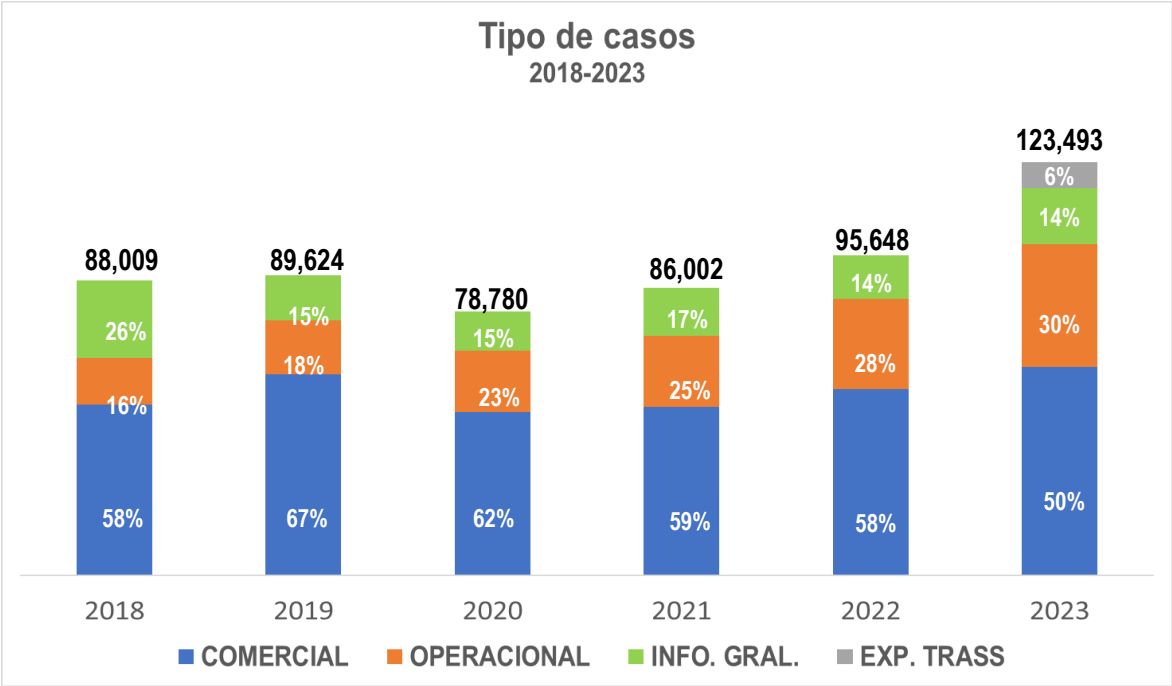
* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".

Evolución mensual por modalidad de atención 2023 - 2024

PRESENCIAL | REMOTO 2023 - 2024



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

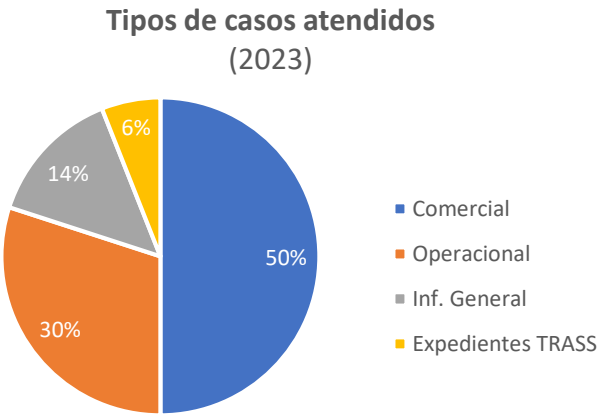


Resultados 2023

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



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

