

**Dirección de Usuarios**

# Reporte diario de atención a usuarios al 04 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 viernes 04 de octubre: 511

## Oficinas de Sunass

Lima Metropolitana y Callao	222
Pasco	43
Lima provincias	29
Áncash - Chimbote	24
Piura	23
Junín	23
Lambayeque	16
La Libertad	14
San Martín	12
Madre de Dios	10
Arequipa	10
Cusco	9
Huánuco	9
Tumbes	9
Apurímac	8
Tacna	7
Puno	7
Cajamarca	5
Áncash – Huaraz	5
Huancavelica	5
Moquegua	5
Amazonas	4
Ica	4
Ayacucho	4
Loreto	3
Ucayali	1

 **TOTAL 511**

## Por canal

Presencial		155
Telefónico		253
WhatsApp		10
Correo electrónico		2
Mesa de partes		0
Campaña de orientación		66
Campaña en prestador		25
Redes sociales		0

 **TOTAL 511**

## Por tipo de casos

Comercial		249
Operacional		135
Otros		88
Expedientes TRASS		39

 **TOTAL 511**

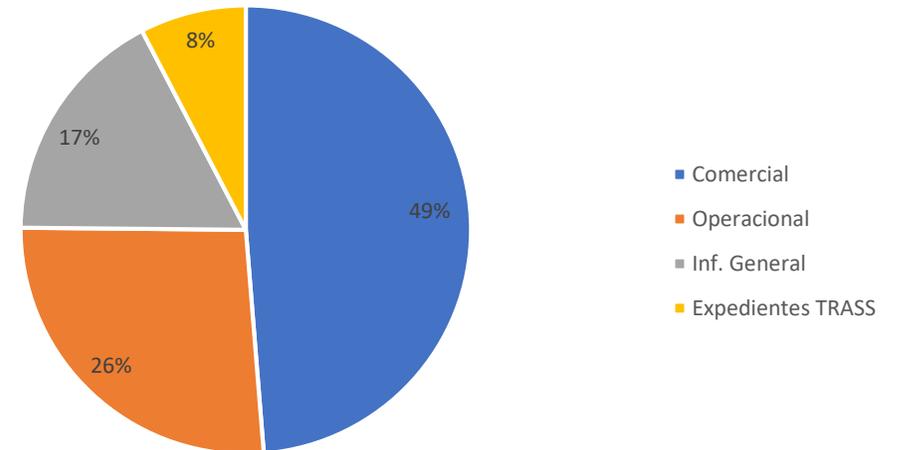
En lo que va del 2024...

**110406 orientaciones**

# Casos operacionales más frecuentes del viernes 04 de octubre

OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	53	39%
Problemas con alcantarillado	28	21%
Falta de agua en conexión domiciliaria	13	10%
Aniego por rotura de tubería de agua	9	7%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	3	2%
Otros	29	21%
<b>TOTAL</b>	<b>135</b>	<b>100%</b>

Tipos de casos atendidos  
04 octubre 2024

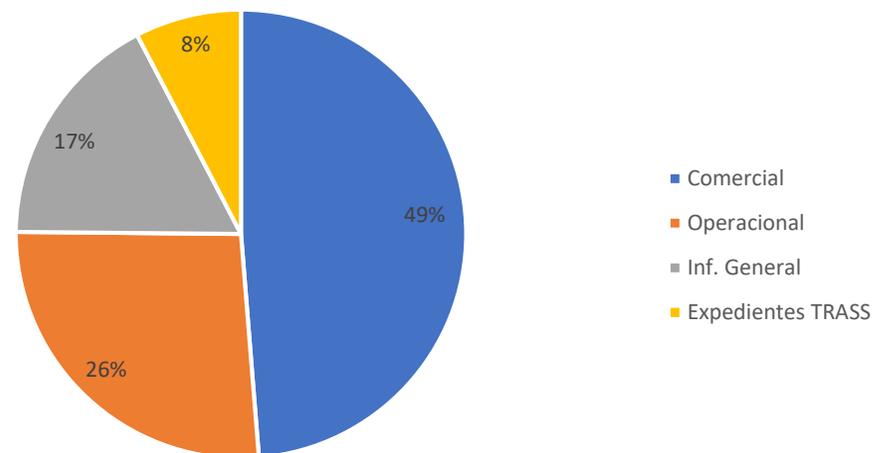


En lo que va de 2024...  
**33318 casos operacionales**

# Casos comerciales más frecuentes del viernes 04 de octubre

COMERCIALES	N°	%
Procedimiento de reclamos	77	31%
Consumo elevado	64	26%
Facturación indebida	19	8%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	16	6%
Facturación excesiva	15	6%
Problemas con la facturación	14	6%
Problemas con el acceso al servicio	14	6%
Desacuerdo con resolución del TRASS	9	4%
Pedido de medidor	9	4%
Información sobre tarifas de agua	6	2%
Incumplimiento de Resolución del TRASS	2	1%
Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP)	2	1%
Información sobre Valores máximos admisibles	2	1%
<b>TOTAL</b>	<b>249</b>	<b>100%</b>

Tipos de casos atendidos  
04 octubre 2024



En lo que va de 2024...  
**56287 casos** comerciales

# Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p><b>Lima / Cañete / Nuevo Imperial</b></p> <p>Suspensión del servicio de agua potable desde el día miércoles 02 de octubre al 04 de octubre, desde las 7:00 p.m. hasta las 6:00 a.m., por motivos de restricción del servicio debido a fallas electromecánicas presentadas en la bomba de agua que abastece al C.P. La Florida, del distrito de Nuevo Imperial.</p> <p><b>(Redes Sociales)</b></p>	<p>Continuando con las acciones de monitoreo del caso reportado el día 02.10.2024, SUNASS, a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) Cañete, se apersonó a la zona afectada y realizó llamadas telefónicas para verificar que el restablecimiento del servicio se hubiera efectuado según lo indicado en el comunicado de la EPS Emapa Cañete S.A. Tras corroborar la información proporcionada por los usuarios, se confirmó que el servicio fue restablecido de manera progresiva.</p>	<p><b>FINALIZADO</b></p>

## Seguimiento a casos de mayor relevancia (2)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p><b>Tacna / Tacna / Coronel Gregorio Albarracín</b></p> <p>Tacna. Buzón sin tapa en el distrito Gregorio Albarracín, asociación Terminal con 28 de Agosto.</p> <p>(Uno)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Tacna, coordinó con la EPS Tacna para abordar la incidencia reportada por Radio Uno. La División de Distribución del prestador asignó personal, logrando completar la reposición de la tapa del buzón de alcantarillado en la pista a las 12:30 del mismo día.</p> <p>Finalmente, la ODS corroboró la atención del caso mediante tomas fotográficas.</p>	<p><b>FINALIZADO</b></p>
<p><b>Tacna/ Tacna / Tacna</b></p> <p>Tacna   Reportan agua turbia en viviendas de la asociación Bellavista. Reportero ciudadano informa de agua turbia en la asociación Bellavista, a inmediaciones de la Av. Zarumilla. El agua potable es de color oscuro, no se puede consumir y no se ha tenido respuesta de la EPS desde hace horas.</p> <p>(Uno)</p>	<p>Continuando con las acciones de monitoreo del caso reportado el día 30.09.2024, SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Tacna, se comunicó con el prestador de servicios para obtener información sobre las purgas realizadas en los puntos cercanos a la asociación, dado que el reporte inicial no precisa la dirección exacta. Además, se llevará a cabo el monitoreo de la programación de purgas en esa área, con el objetivo de garantizar la calidad del agua.</p>	<p><b>PENDIENTE</b></p>

# Atención por canal de atención del viernes 04 de octubre

OFICINA SUNASS									TOTAL	En lo que va de 2024
	Presencial	Telefónico	Redes Sociales	Correo elect.	Mesa partes	Campaña	Prestador	WhatsApp		
Amazonas	0	4	0	0	0	0	0	0	4	2021
Áncash - Chimbote	8	0	0	0	0	0	15	1	24	2718
Áncash – Huaraz	3	2	0	0	0	0	0	0	5	1385
Apurímac	5	3	0	0	0	0	0	0	8	1338
Arequipa	6	3	0	0	0	0	0	1	10	5488
Ayacucho	1	3	0	0	0	0	0	0	4	1777
Cajamarca	2	3	0	0	0	0	0	0	5	1324
Cusco	5	3	0	0	0	0	0	1	9	2175
Huancavelica	1	4	0	0	0	0	0	0	5	1305
Huánuco	3	6	0	0	0	0	0	0	9	1903
Ica	0	4	0	0	0	0	0	0	4	1495
Junín	8	15	0	0	0	0	0	0	23	3177
La Libertad	3	1	0	0	0	0	10	0	14	3010
Lambayeque	4	10	0	0	0	0	0	2	16	4285
Lima Metropolitana y Callao	53	150	0	0	0	14	0	5	222	47406
Lima provincias	13	5	0	0	0	11	0	0	29	4227
Loreto	3	0	0	0	0	0	0	0	3	1354
Madre de Dios	2	8	0	0	0	0	0	0	10	1603
Moquegua	2	3	0	0	0	0	0	0	5	1489
Pasco	2	0	0	0	0	41	0	0	43	1411
Piura	8	13	0	2	0	0	0	0	23	10759
Puno	5	2	0	0	0	0	0	0	7	1455
San Martín	9	3	0	0	0	0	0	0	12	1993
Tacna	5	2	0	0	0	0	0	0	7	2211
Tumbes	3	6	0	0	0	0	0	0	9	1748
Ucayali	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1349
<b>TOTAL</b>	<b>155</b>	<b>253</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>66</b>	<b>25</b>	<b>10</b>	<b>511</b>	<b>110406</b>

## Atención por tipo de casos del viernes 04 de octubre

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	2	1	0	1	4	2021
Áncash - Chimbote	2	19	1	2	24	2718
Áncash – Huaraz	1	4	0	0	5	1385
Apurímac	1	5	0	2	8	1338
Arequipa	3	3	3	1	10	5488
Ayacucho	1	2	0	1	4	1777
Cajamarca	2	2	0	1	5	1324
Cusco	4	4	1	0	9	2175
Huancavelica	4	0	0	1	5	1305
Huánuco	3	5	0	1	9	1903
Ica	2	0	0	2	4	1495
Junín	7	14	0	2	23	3177
La Libertad	1	12	1	0	14	3010
Lambayeque	7	8	0	1	16	4285
Lima Metropolitana y Callao	51	121	30	20	222	47406
Lima provincias	7	8	0	14	29	4227
Loreto	0	3	0	0	3	1354
Madre de Dios	4	5	0	1	10	1603
Moquegua	4	1	0	0	5	1489
Pasco	7	3	0	33	43	1411
Piura	10	10	3	0	23	10759
Puno	2	4	0	1	7	1455
San Martín	3	6	0	3	12	1993
Tacna	1	5	0	1	7	2211
Tumbes	6	3	0	0	9	1748
Ucayali	0	1	0	0	1	1349
<b>TOTAL</b>	<b>135</b>	<b>249</b>	<b>39</b>	<b>88</b>	<b>511</b>	<b>110406</b>



# Tipo de casos por EPS (1)

N°	PRESTADOR	REGIÓN	04 octubre de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	31	89	28	15	163	32022
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	16	23	1	2	42	9365
3	EPS GRAU S.A.	Piura	15	12	3	3	33	15817
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	3	3	3	1	10	6760
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	2	5	0	1	8	2491
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	4	14	2	2	22	5022
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	8	16	0	1	25	4010
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	4	4	1	0	9	2876
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	2	4	0	1	7	2141
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	2	23	1	3	29	2894
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	2	4	0	0	6	1283
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	3	6	0	10	19	1620
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	3	6	0	3	12	2023
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	0	4	0	0	4	1274
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	1	3	0	0	4	1327
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	2	3	0	0	5	944
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	6	3	0	0	9	1865
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	0	3	0	0	3	1017
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	1	5	0	1	7	1075
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	0	1	0	0	1	1335
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	3	0	0	1	4	1056
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	0	2	0	0	2	445
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	5	1	0	0	6	1126
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	0	0	0	2	2	638
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	1	1	0	1	3	733

## Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	04 octubre de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
26	EPS SEMAPACH S.A.	Ica	0	1	0	0	1	604
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	0	0	0	0	0	357
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	7	3	0	33	43	881
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	1	4	0	1	6	877
30	EMAPISCO S.A.	Ica	0	1	0	1	2	438
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	0	0	0	0	0	309
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	1	1	0	0	2	281
	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	1	0	0	0	1	550
35	EPS MARAÑÓN S.R.L.	Cajamarca	0	0	0	1	1	268
36	EPS SEDAJULIACA S.A.	Puno	2	1	0	1	4	301
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	3	1	0	0	4	403
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	103
41	EPS NOR PUNO S.A.	Puno	0	0	0	0	0	45
42	EMAPAB S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	152
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	0	0	0	0	0	44
46	EMAPAVIGS S.A.	Ica	1	0	0	0	1	26
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			130	247	39	84	500	107252

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

N°	DISTRITO	04 octubre de 2024					En lo que va de 2024
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	1	5	2	0	8	2677
2	Comas	0	7	4	2	13	2655
3	San Juan De Lurigancho	2	15	2	4	23	4784
4	Villa El Salvador	1	3	2	0	6	1058
5	Independencia	0	4	0	2	6	901
6	Callao	2	15	5	5	27	2469
7	Puente Piedra	2	4	1	0	7	1540
8	Ate	2	2	0	0	4	1133
9	Ventanilla	0	2	1	0	3	864
10	Santiago De Surco	0	0	0	0	0	635
11	Lima	1	1	0	1	3	1115
12	Carabaylo	7	4	3	0	14	1646
13	Los Olivos	1	6	1	0	8	1240
14	La Victoria	1	0	0	0	1	481
15	Villa María Del Triunfo	0	2	0	1	3	932
16	La Molina	0	2	0	0	2	357
17	Santa Anita	2	0	0	0	2	343
18	Ancón	0	1	0	0	1	127
19	Bellavista	0	1	1	0	2	340
20	Lurín	0	0	0	0	0	149
21	Breña	0	1	0	0	1	389
22	Rímac	0	1	0	0	1	1117
23	Chorrillos	3	2	0	0	5	531
24	San Bartolo	0	0	0	0	0	33
25	Otros	6	11	6	0	23	4506
TOTAL		31	89	28	15	163	32022

# Tipo de casos fuera del ámbito de EP

en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano

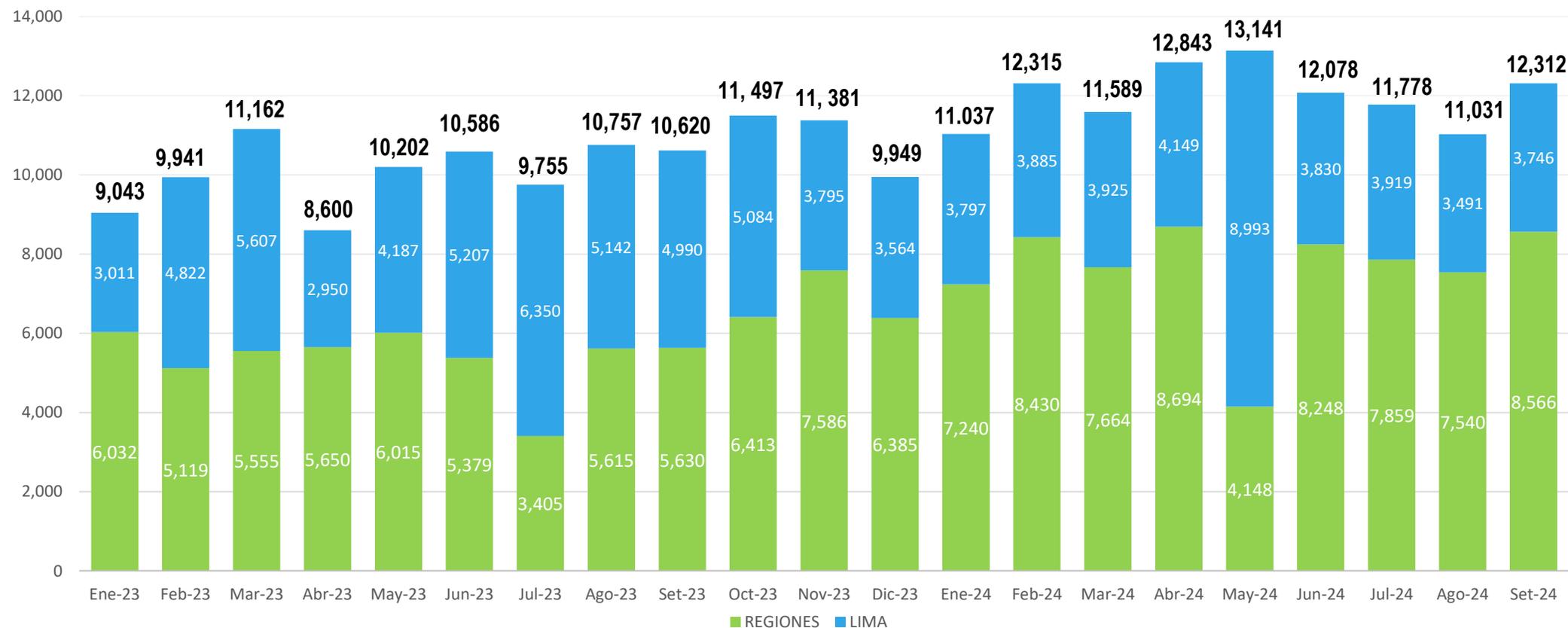


04 octubre de 2024

N°	PRESTADOR	OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	Total	En lo que va de 2024
1	ZONAS RURALES	1	1	0	2	4	2389
2	PEQUEÑAS CIUDADES	3	1	0	2	6	523
3	OTRO ÁMBITO URBANO	1	0	0	0	1	242
TOTAL		5	2	0	4	11	3154

# Evolución mensual de atenciones 2023 -2024

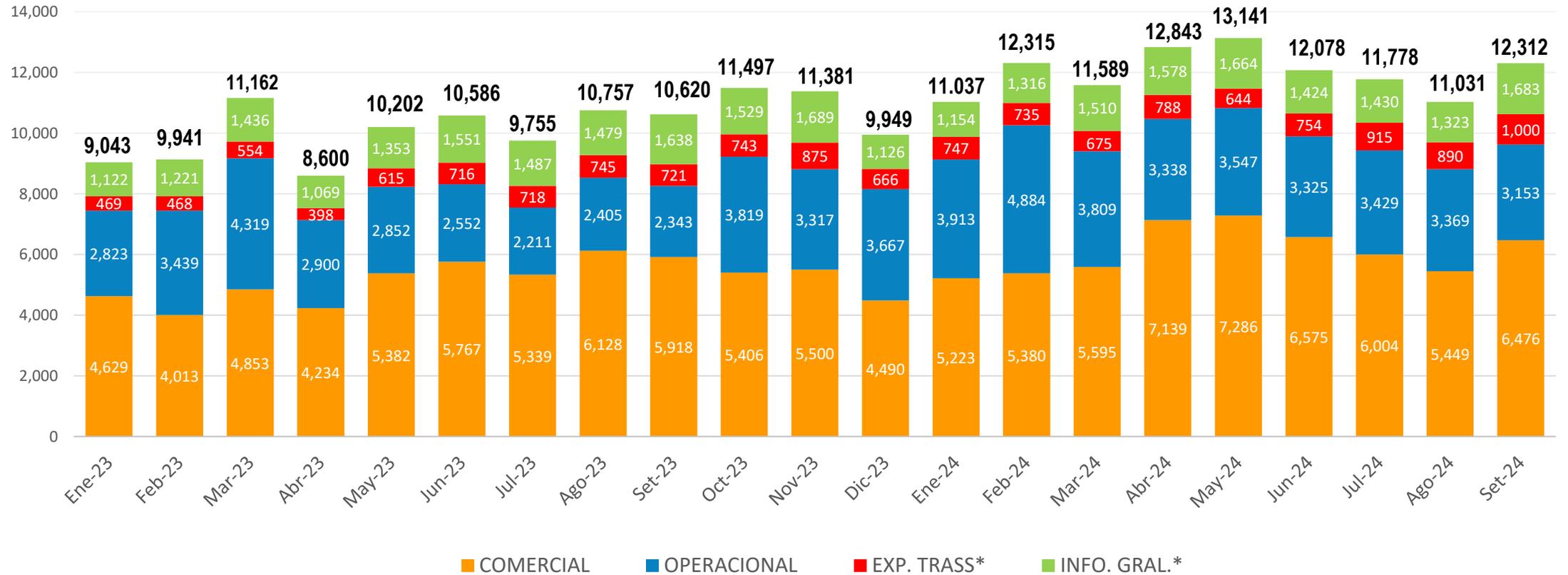
## LIMA | REGIONES 2023 - 2024



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

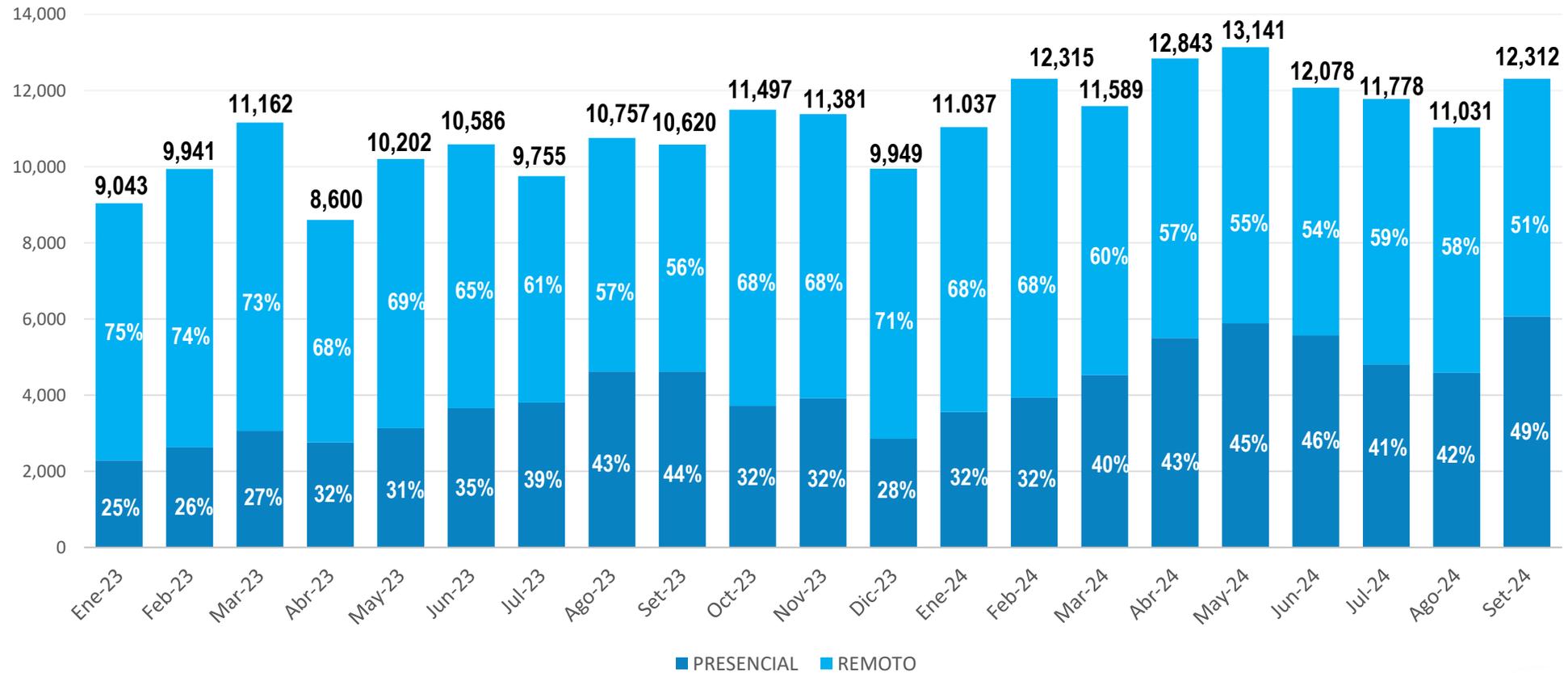
## TIPO DE CASOS 2023-2024



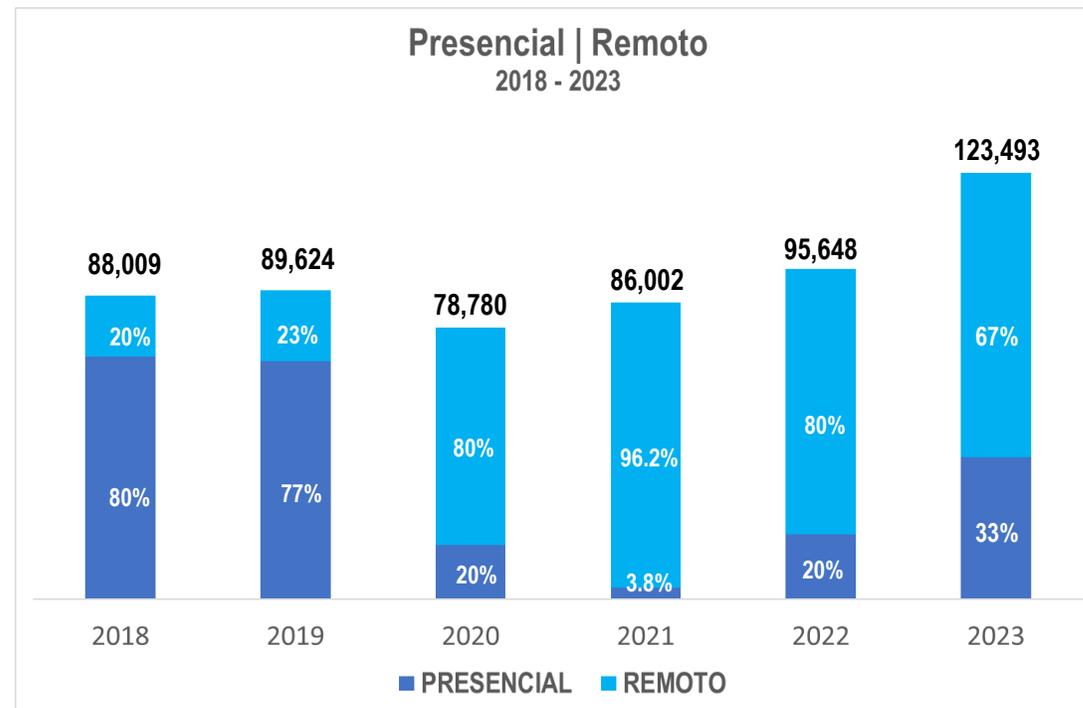
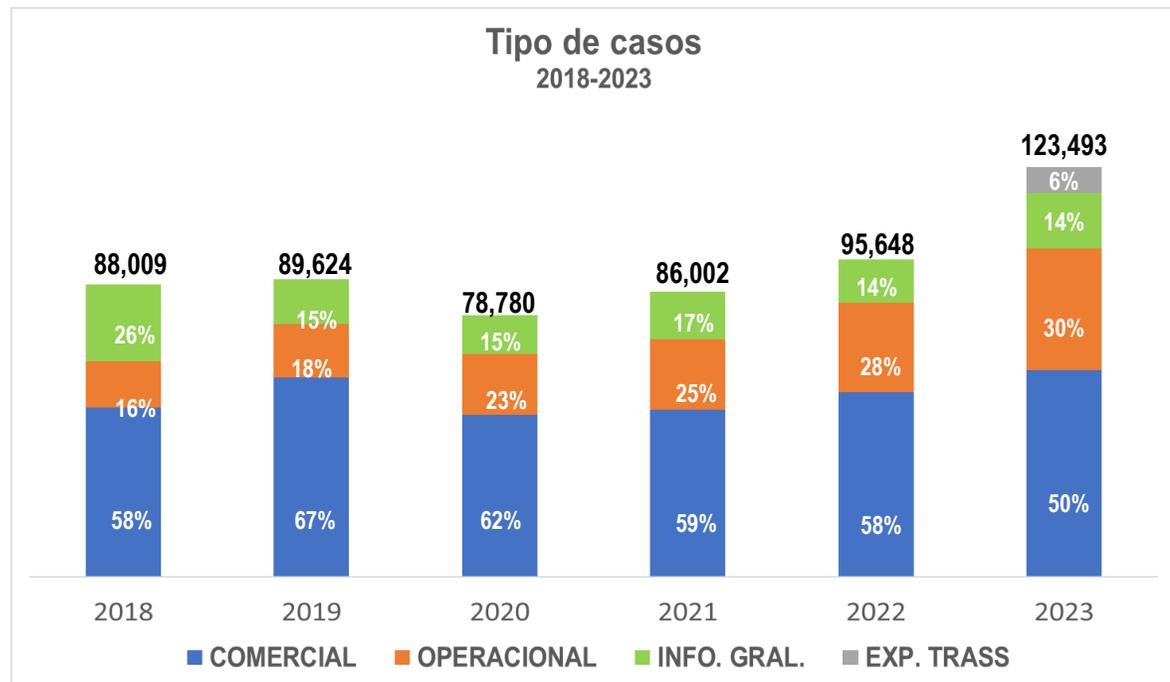
\* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".

# 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***

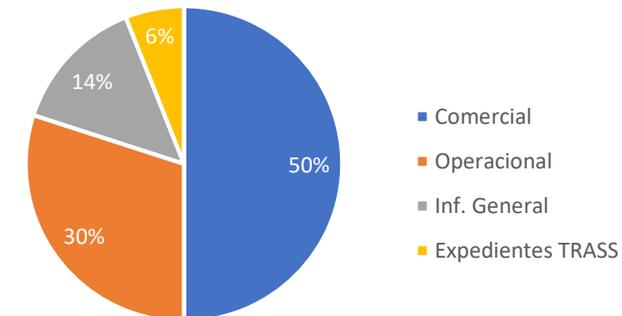
---

# 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>



