

Dirección de Usuarios

Reporte diario de atención a usuarios al 11 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 11 de octubre: 490

Oficinas de Sunass		
Lima Metropolitana y Callao	193	
Puno	33	
Junín	28	
Lambayeque	23	
Piura	22	
Áncash - Chimbote	20	
Huancavelica	17	
Madre de Dios	15	
Lima provincias	15	
Áncash – Huaraz	14	
Ucayali	11	
Ica	10	
San Martín	10	
Apurímac	10	
Tumbes	9	
Ayacucho	8	
La Libertad	8	
Amazonas	7	
Huánuco	7	
Arequipa	7	
Tacna	6	
Loreto	5	
Cajamarca	5	
Cusco	4	
Moquegua	2	
Pasco	1	
 TOTAL		490

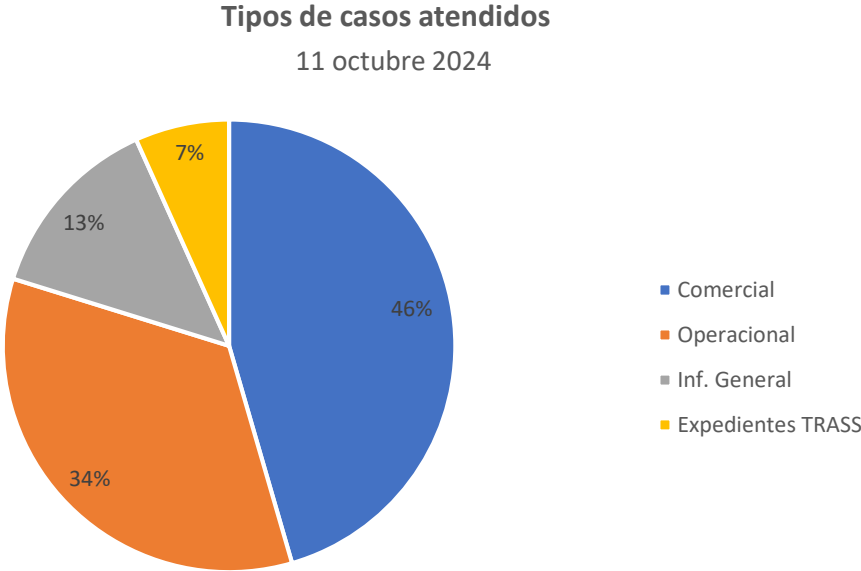
Por canal		
Presencial		114
Telefónico		284
WhatsApp		14
Correo electrónico		3
Mesa de partes		0
Campaña de orientación		48
Campaña en prestador		27
Redes sociales		0
 TOTAL		490

Por tipo de casos		
Comercial		223
Operacional		168
Otros		66
Expedientes TRASS		33
 TOTAL		490

En lo que va del 2024...
112650 orientaciones

Casos operacionales más frecuentes del viernes 11 de octubre

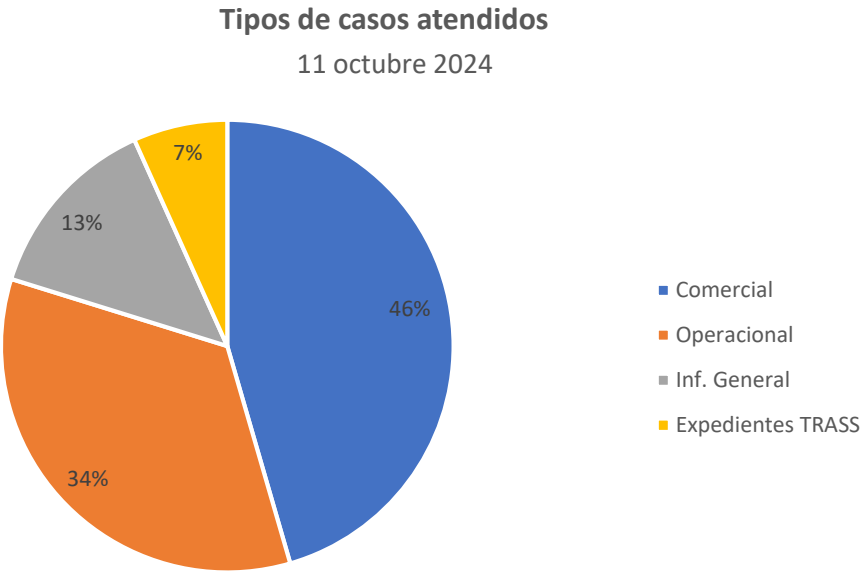
OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	81	48%
Problemas con alcantarillado	36	21%
Falta de agua en conexión domiciliaria	18	11%
Aniego por rotura de tubería de agua	11	7%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	5	3%
Otros	17	10%
TOTAL	168	100%



En lo que va de 2024...
33947 casos operacionales

Casos comerciales más frecuentes del viernes 11 de octubre

COMERCIALES	N°	%
Procedimiento de reclamos	65	29%
Consumo elevado	49	22%
Facturación indebida	17	8%
Problemas con el acceso al servicio	15	7%
Facturación excesiva	14	6%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	14	6%
Desacuerdo con resolución del TRASS	13	6%
Problemas con la facturación	12	5%
Pedido de medidor	12	5%
Información sobre tarifas de agua	9	4%
Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP)	3	1%
TOTAL	223	100%



En lo que va de 2024...
57420 casos comerciales

Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Lima / Cañete / Mala Suspensión del servicio de agua potable en el distrito de Mala debido a una emergencia ocasionada por terceros. El horario de inicio de la restricción fue a las 4:30 a.m., y el restablecimiento aproximado del servicio se programó para las 10:30 a.m. en las zonas bajas del distrito. (RPP)	SUNASS, a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) Cañete, tomó conocimiento, mediante las redes sociales de la EP Emapa Cañete S.A., de la suspensión del servicio de agua potable debido a una emergencia causada por terceros. Las zonas afectadas incluyeron la Calle Porvenir, el Pasaje Santa Rosita, el Pasaje La Cruz, el sector San Juan Bautista y el Pasaje José Olaya en el distrito de Mala. En respuesta, la OAU Cañete se comunicó con el jefe de operaciones de la EPS, Carlos Cubilla, y con la encargada de Emapa Cañete-Mala, Rosa Pacheco, quienes informaron que el servicio había sido restablecido a las 09:00 a.m. Finalmente, la OAU realizó un monitoreo a través de llamadas telefónicas a los usuarios de la zona afectada, quienes confirmaron el restablecimiento del servicio.	FINALIZADO

Seguimiento a casos de mayor relevancia (2)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Arequipa / Arequipa / José Luis Bustamante Arequipa. Gran desperdicio de agua potable se registró tras rotura de matriz. (HBA Noticias)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Arequipa, al tomar conocimiento de la rotura de una tubería ocasionada por la empresa encargada de la instalación de las redes de gas en la zona, usuaria afectada derivó el caso al prestador de servicios para la atención correspondiente, registrándose en el sistema de interrupciones con un tiempo estimado de 7 horas para su resolución. La ODS Arequipa confirmó que la reparación de la tubería se completó dentro del plazo previsto, lo que permitió el restablecimiento oportuno del servicio.	FINALIZADO
Lambayeque / Chiclayo / Chiclayo Chiclayo: usuarios denuncian cobros excesivos de agua. En Chiclayo, ciudadanos formaron una cola en la sede de EPSEL para exigir una explicación sobre la alta tarifa de consumo de agua potable en sus recibos. (Sol Tv)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Lambayeque, tras tomar conocimiento de la nota informativa del 10.10.24, coordinó con la EPS EPSEL, quienes habilitaron una ventanilla adicional debido a la alta demanda de atenciones durante la semana. Además, se brindó atención a los reclamos correspondientes. El día anterior, el 09.10.24, personal de la ODS Lambayeque estuvo presente en la oficina comercial de EPSEL S.A., observando una alta afluencia de usuarios presentando reclamos. Todas las ventanillas estaban operativas y se notaron mejoras en las áreas de espera. Los usuarios fueron orientados sobre el procedimiento de reclamos, destacándose que tres de los veinte presentes tenían consumos atípicos. Además, se verificaron consultas relacionadas con resoluciones infundadas, confirmándose que la EP había seguido el procedimiento adecuado frente a los consumos atípicos. En la nota de prensa, se filtró información sobre el suministro 00710678, cuyo incremento en el recibo se debió a un cobro por corte y reconexión por impago.	FINALIZADO

Atención por canal de atención del viernes 11 de octubre

OFICINA SUNASS	 Presencial	 Telefónico	 Redes Sociales	 Correo elect.	 Mesa partes	 Campaña	 Prestador	 WhatsApp	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	0	0	0	0	0	6	0	1	7	2050
Áncash - Chimbote	3	0	0	0	0	0	17	0	20	2805
Áncash – Huaraz	14	0	0	0	0	0	0	0	14	1403
Apurímac	9	0	0	0	0	1	0	0	10	1359
Arequipa	4	2	0	1	0	0	0	0	7	5522
Ayacucho	2	6	0	0	0	0	0	0	8	1805
Cajamarca	2	3	0	0	0	0	0	0	5	1371
Cusco	3	1	0	0	0	0	0	0	4	2204
Huancavelica	1	3	0	0	0	13	0	0	17	1344
Huánuco	0	7	0	0	0	0	0	0	7	1933
Ica	0	10	0	0	0	0	0	0	10	1525
Junín	0	28	0	0	0	0	0	0	28	3260
La Libertad	4	4	0	0	0	0	0	0	8	3056
Lambayeque	8	13	0	1	0	0	0	1	23	4381
Lima Metropolitana y Callao	27	161	0	0	0	0	0	5	193	48352
Lima provincias	3	12	0	0	0	0	0	0	15	4336
Loreto	5	0	0	0	0	0	0	0	5	1368
Madre de Dios	3	7	0	0	0	5	0	0	15	1644
Moquegua	2	0	0	0	0	0	0	0	2	1497
Pasco	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1415
Piura	1	14	0	1	0	0	0	6	22	11061
Puno	7	3	0	0	0	23	0	0	33	1521
San Martín	8	2	0	0	0	0	0	0	10	2037
Tacna	2	4	0	0	0	0	0	0	6	2249
Tumbes	5	3	0	0	0	0	0	1	9	1777
Ucayali	0	1	0	0	0	0	10	0	11	1375
TOTAL	114	284	0	3	0	48	27	14	490	112650

Atención por tipo de casos del viernes 11 de octubre

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	1	0	0	6	7	2050
Áncash - Chimbote	2	18	0	0	20	2805
Áncash – Huaraz	3	10	0	1	14	1403
Apurímac	4	4	0	2	10	1359
Arequipa	0	5	1	1	7	5522
Ayacucho	2	3	0	3	8	1805
Cajamarca	0	3	0	2	5	1371
Cusco	0	3	1	0	4	2204
Huancavelica	5	9	0	3	17	1344
Huánuco	2	4	0	1	7	1933
Ica	3	0	0	7	10	1525
Junín	16	11	0	1	28	3260
La Libertad	0	3	1	4	8	3056
Lambayeque	12	7	2	2	23	4381
Lima Metropolitana y Callao	66	93	25	9	193	48352
Lima provincias	10	3	2	0	15	4336
Loreto	0	5	0	0	5	1368
Madre de Dios	9	5	1	0	15	1644
Moquegua	1	1	0	0	2	1497
Pasco	1	0	0	0	1	1415
Piura	16	3	0	3	22	11061
Puno	6	12	0	15	33	1521
San Martín	2	8	0	0	10	2037
Tacna	0	5	0	1	6	2249
Tumbes	6	3	0	0	9	1777
Ucayali	1	5	0	5	11	1375
TOTAL	168	223	33	66	490	112650



Tipo de casos por EPS (1)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	11 octubre de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	31	63	22	5	121	32634
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	24	15	5	4	48	9607
3	EPS GRAU S.A.	Piura	28	7	0	4	39	16196
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	0	5	2	1	8	6804
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	0	7	0	1	8	2535
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	1	7	1	4	13	5092
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	32	18	0	2	52	4121
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	1	5	1	0	7	2917
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	2	6	0	3	11	2187
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	2	19	0	0	21	2982
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	1	4	0	1	6	1308
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	3	0	0	1	4	1649
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	2	8	0	0	10	2071
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	0	5	1	0	6	1289
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	1	1	1	0	3	1388
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	0	2	0	0	2	966
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	6	3	0	0	9	1896
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	5	11	0	14	30	1058
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	3	11	0	1	15	1097
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	1	5	0	5	11	1362
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	1	1	0	4	6	1072
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	6	2	0	0	8	453
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	3	1	0	0	4	1137
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	4	9	0	0	13	658
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	746

Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	11 octubre de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
26	EPS SEMAPACH S.A.	Ica	2	0	0	2	4	614
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	0	0	0	0	0	366
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	1	0	0	0	1	886
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	4	4	0	2	10	894
30	EMAPISCO S.A.	Ica	0	1	0	1	2	452
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	0	0	0	0	0	309
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	0	0	0	0	0	288
	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Pasco	0	1	0	0	1	31
33	EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.	Junín	0	0	0	0	0	146
34	EPSSMU S.A.	Amazonas	1	0	0	0	1	558
35	EPS MARAÑÓN S.R.L.	Cajamarca	0	0	0	0	0	270
36	EPS SEDA JULIACA S.A.	Puno	1	1	0	1	3	328
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	0	0	0	0	0	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	59
40	EPS MOYOBAMBA S.A.	San Martín	0	0	0	0	0	104
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	29
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	45
46	EMAPAVIGS S.A.	Ica	0	0	0	0	0	27
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			166	222	33	56	429	109426

Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

N°	DISTRITO	11 octubre de 2024					En lo que va de 2024
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	4	7	2	0	13	2724
2	Comas	2	5	3	0	10	2688
3	San Juan De Lurigancho	2	7	1	0	10	4879
4	Villa El Salvador	0	0	0	0	0	1066
5	Independencia	0	0	0	0	0	906
6	Callao	4	6	5	0	15	2551
7	Puente Piedra	8	0	1	0	9	1572
8	Ate	1	5	0	0	6	1159
9	Ventanilla	0	2	0	0	2	879
10	Santiago De Surco	0	1	1	0	2	644
11	Lima	1	6	0	0	7	1151
12	Carabayllo	4	0	1	0	5	1681
13	Los Olivos	0	0	0	0	0	1262
14	La Victoria	2	1	0	0	3	493
15	Villa María Del Triunfo	1	2	0	4	7	953
16	La Molina	0	2	2	0	4	363
17	Santa Anita	0	1	0	0	1	353
18	Ancón	0	2	0	0	2	129
19	Bellavista	0	0	0	0	0	346
20	Lurín	0	0	0	0	0	149
21	Breña	0	1	0	0	1	397
22	Rímac	1	3	0	0	4	1137
23	Chorrillos	0	3	0	0	3	543
24	San Bartolo	0	0	0	0	0	33
25	Otros	1	9	6	1	17	4576
TOTAL		31	63	22	5	121	32634

Tipo de casos fuera del ámbito de EP

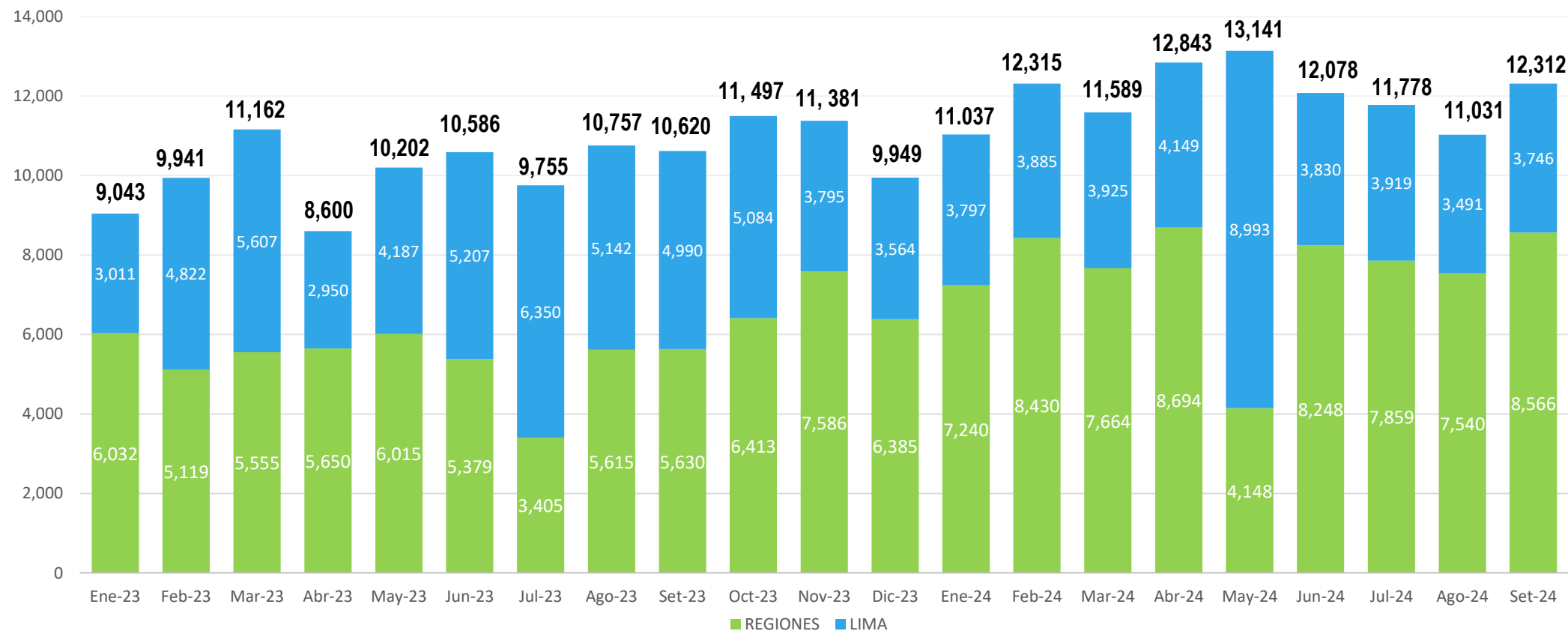
en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano



11 octubre de 2024								
Nº	PRESTADOR	OPERACIONAL		COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	Total	En lo que va de 2024
1	ZONAS RURALES	2	1		0	4	7	2417
2	PEQUEÑAS CIUDADES	1	0		0	6	6	560
3	OTRO ÁMBITO URBANO	0	0		0	0	0	247
TOTAL		3	1		0	10	13	3224

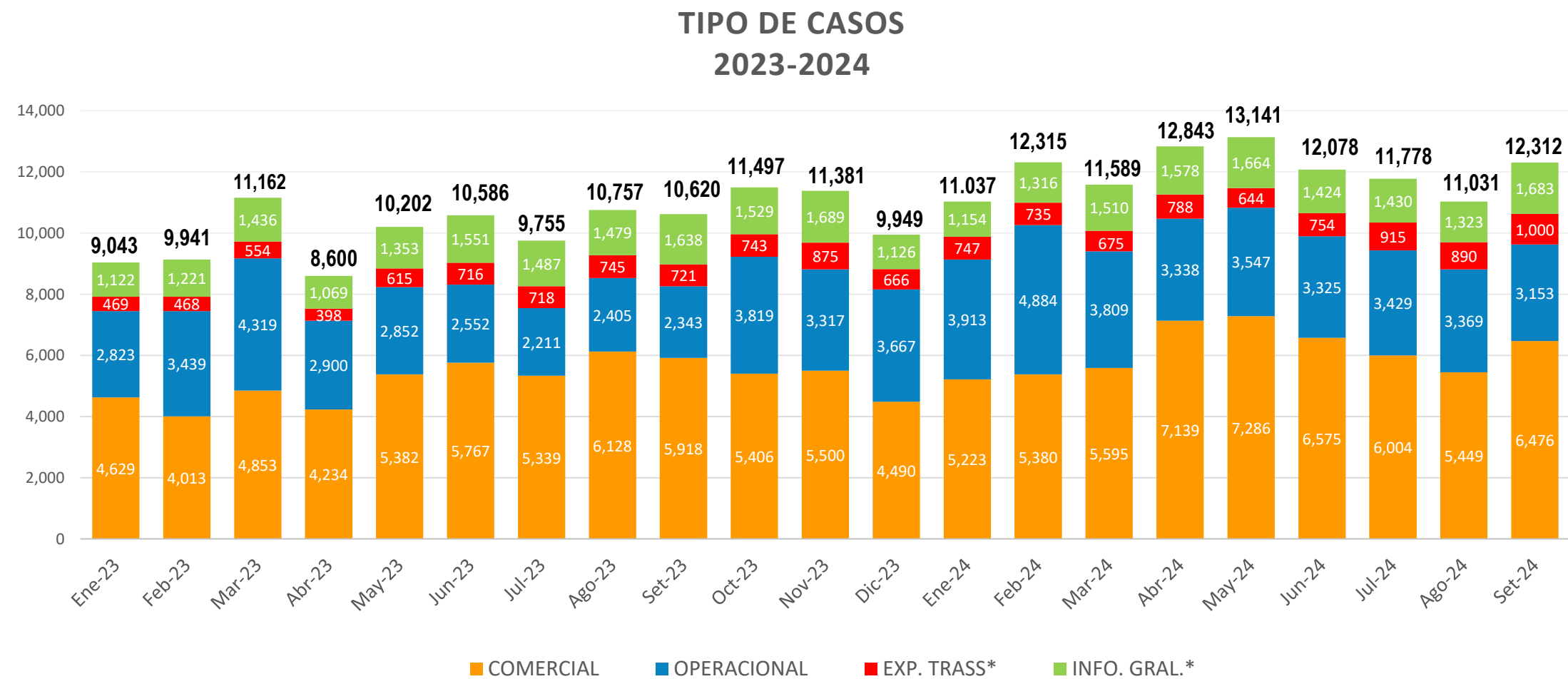
Evolución mensual de atenciones 2023 -2024

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.

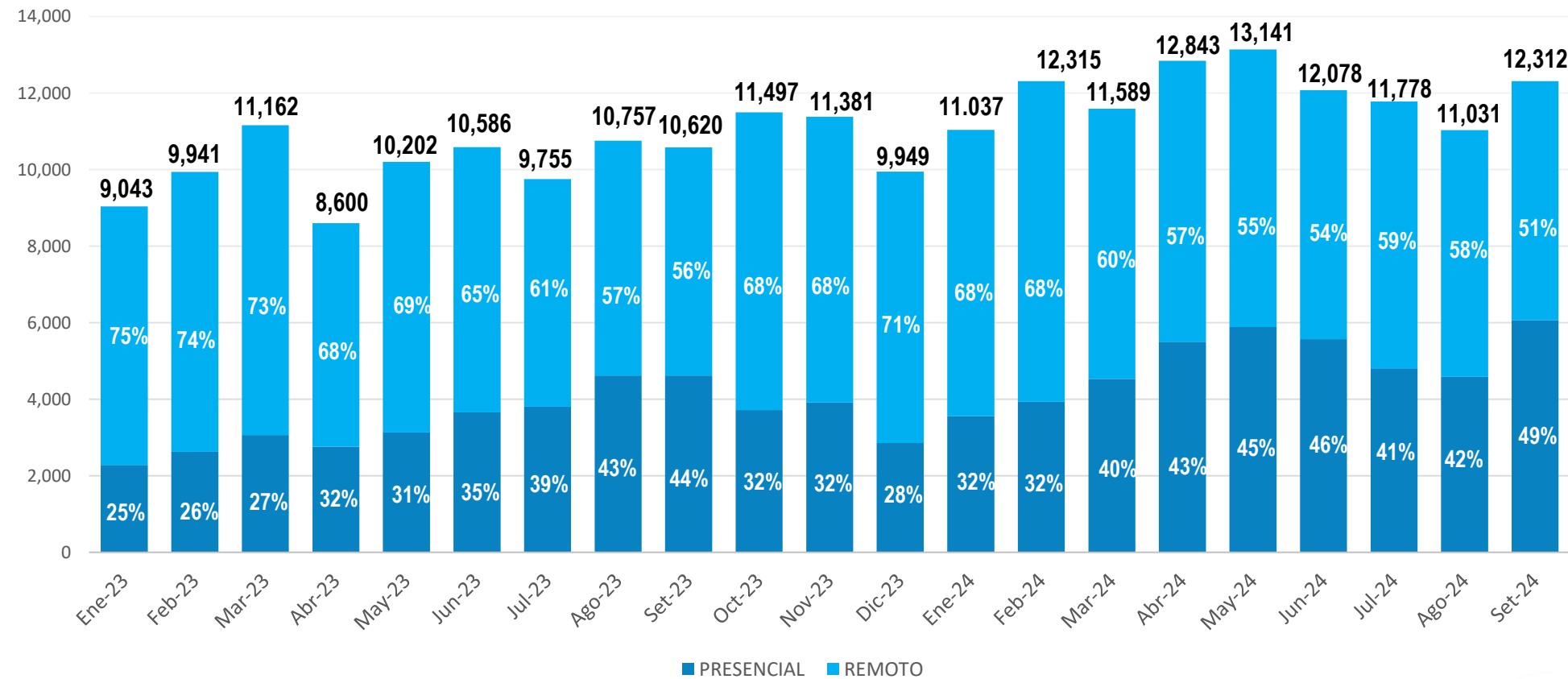
Evolución mensual por tipos de casos 2023 - 2024



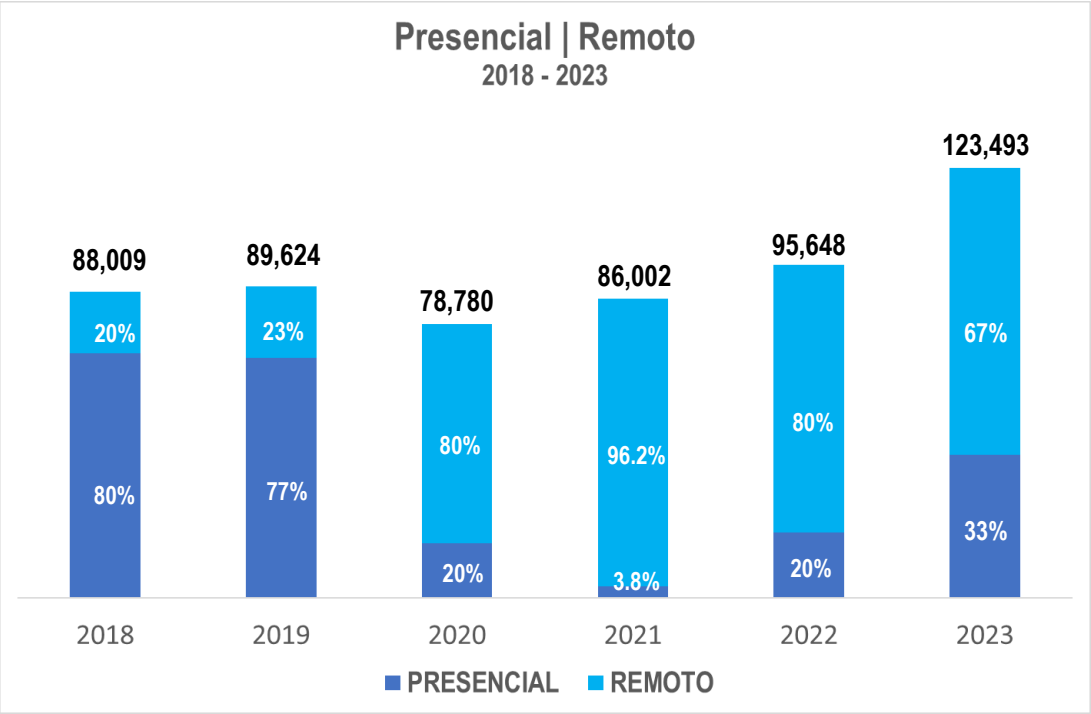
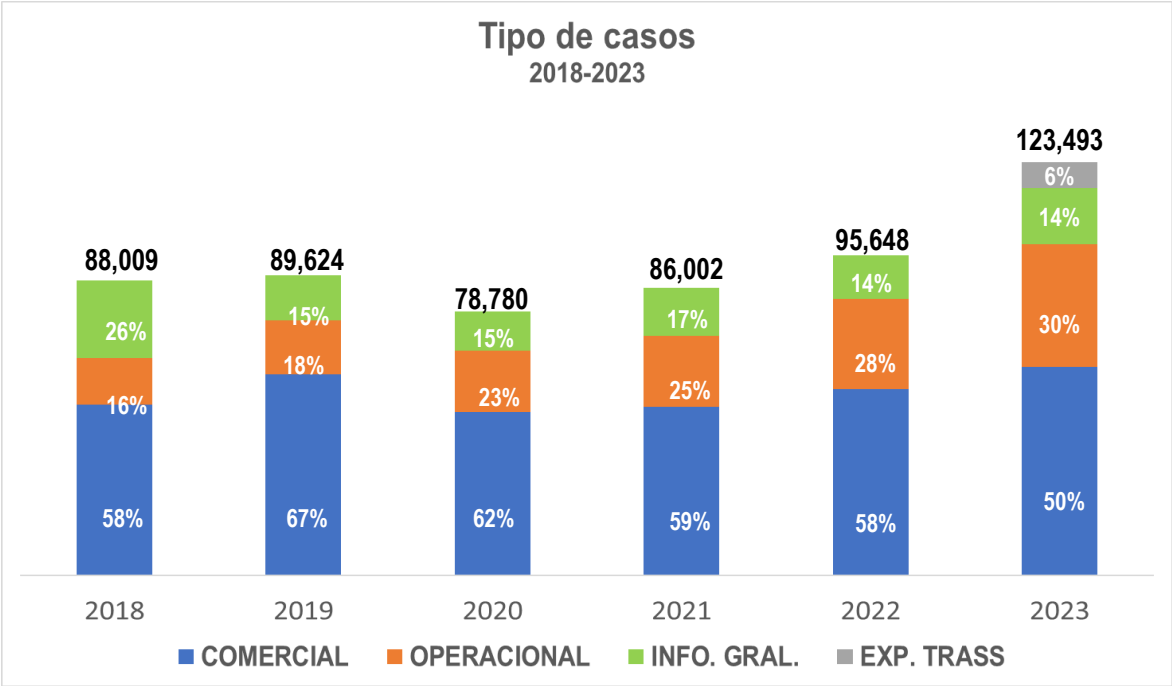
* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".

Evolución mensual por modalidad de atención 2023 - 2024

PRESENCIAL | REMOTO 2023 - 2024



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

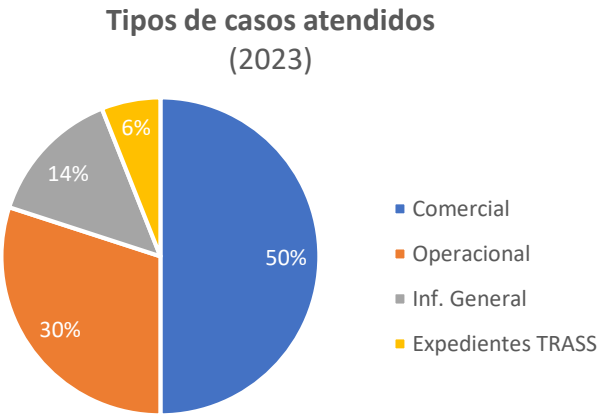


Resultados 2023

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

