

Dirección de Usuarios

Reporte diario de atención a usuarios al 14 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 lunes 14 de octubre: 605

Oficinas de Sunass	
Lima Metropolitana y Callao	297
Piura	62
Junín	30
Apurímac	24
Lima provincias	20
Áncash - Chimbote	19
La Libertad	15
Cusco	14
Lambayeque	14
Ucayali	13
Arequipa	13
San Martín	11
Madre de Dios	11
Puno	9
Tumbes	9
Moquegua	8
Tacna	7
Loreto	6
Ica	5
Cajamarca	5
Ayacucho	4
Huancavelica	3
Áncash – Huaraz	2
Huánuco	2
Amazonas	1
Pasco	1
 TOTAL	605

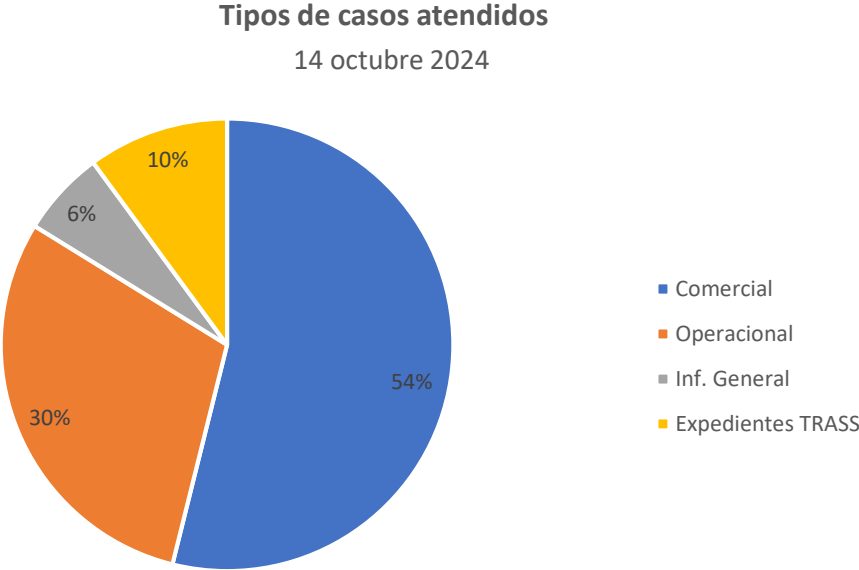
Por canal		
Presencial		180
Telefónico		318
WhatsApp		6
Correo electrónico		2
Mesa de partes		0
Campaña de orientación		10
Campaña en prestador		89
Redes sociales		0
 TOTAL		605

Por tipo de casos		
Comercial		326
Operacional		181
Otros		37
Expedientes TRASS		61
 TOTAL		605

En lo que va del 2024...
113443 orientaciones

Casos operacionales más frecuentes del lunes 14 de octubre

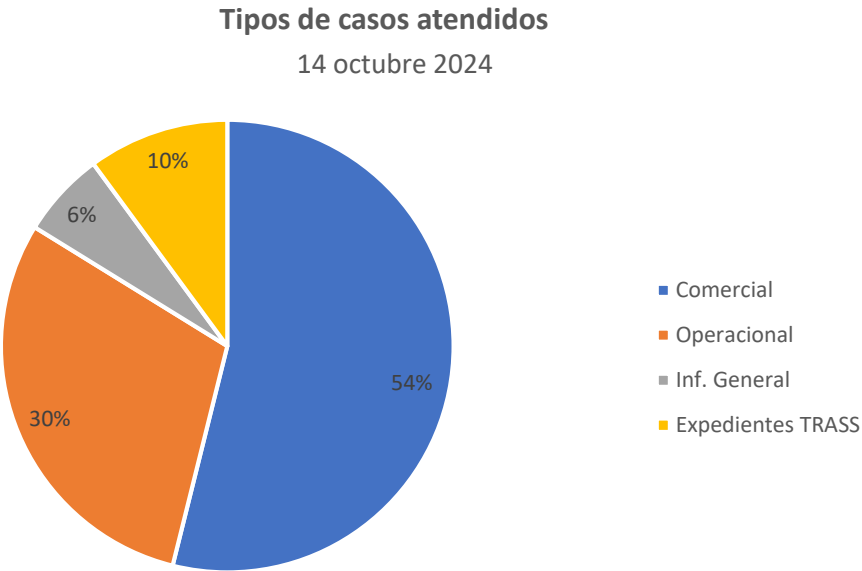
OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	65	36%
Problemas con alcantarillado	40	22%
Aniego por rotura de tubería de agua	21	12%
Falta de agua en conexión domiciliaria	15	8%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	2	1%
Otros	38	21%
TOTAL	181	100%



En lo que va de 2024...
34177 casos operacionales

Casos comerciales más frecuentes del lunes 14 de octubre

COMERCIALES	N°	%
Consumo elevado	106	33%
Procedimiento de reclamos	101	31%
Facturación indebida	22	7%
Facturación excesiva	22	7%
Desacuerdo con resolución del TRASS	17	5%
Pedido de medidor	16	5%
Problemas con la facturación	15	5%
Problemas con el acceso al servicio	12	4%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	7	2%
Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP)	4	1%
Información sobre tarifas de agua	3	1%
Incumplimiento de Resolución del TRASS	1	0%
TOTAL	326	0%



En lo que va de 2024...
57857 casos comerciales

Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Tacna / Tacna / Coronel Gregorio Albarracín Desagüe inunda viviendas en Gregorio Albarracín. Desde el distrito Gregorio Albarracín, población reportó el colapso de desagüe en la avenida Arriola, entre las asociaciones Jaime Yoshiyama y Buganvillas. (Uno)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Tacna, tomó conocimiento del caso el 11.10.2024, notificando a la EP Tacna para la atención correspondiente. Asimismo, se realizó una verificación en campo de los trabajos de reparación y de la limpieza de la vía pública (acera) frente al domicilio en la Av. Nicolás Arriola, Mz. E Lt 13. La ODS constató la limpieza pendiente en el domicilio de la Mz. O Lt. 21 – Buganvillas, así como la recolección de agua acumulada en la vía pública en la Av. Coronel Gregorio Albarracín, cuadra 3. Finalmente, la EP informó que el 14.10.2024 procedió a realizar la limpieza del agua acumulada.	FINALIZADO
Puno / Chiclayo / Chiclayo Vecinos del barrio Zarumilla de la Ciudad de los Vientos, cuestionaron la forma cómo la empresa prestadora del servicio de saneamiento SEDA Juliaca interviene en los forados registrados en la segunda cuadra del jirón Raúl Porras Barrenechea. (Diario los Andes)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Puno, atendió la denuncia con el fin de verificar el cumplimiento de la normativa del sector en relación con las obras inconclusas en la segunda cuadra del Jr. Raúl Porras Barrenechea, en la ciudad de Juliaca. Se determinó que la EPS SEDA JULIACA S.A. incumplió con el plazo de 48 horas establecido en el numeral 78.1 del artículo 78 del TUO del RCPSS. No obstante, se evidenció que la empresa está realizando acciones para culminar la reposición del pavimento en la segunda cuadra del Jr. Raúl Porras Barrenechea, según las verificaciones de campo realizadas los días 27.09.24 y 01.10.24. Actualmente, el forado registrado en dicha ubicación ha sido cerrado; sin embargo, el pavimento aún no ha sido repuesto. Se verificó la atención mediante tomas fotográficas.	FINALIZADO

Atención por canal de atención del lunes 14 de octubre

OFICINA SUNASS	 Presencial	 Telefónico	 Redes Sociales	 Correo elect.	 Mesa partes	 Campaña	 Prestador	 WhatsApp	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	0	1	0	0	0	0	0	0	1	2051
Áncash - Chimbote	5	0	0	0	0	0	14	0	19	2836
Áncash – Huaraz	2	0	0	0	0	0	0	0	2	1405
Apurímac	2	2	0	0	0	10	10	0	24	1383
Arequipa	8	5	0	0	0	0	0	0	13	5535
Ayacucho	1	3	0	0	0	0	0	0	4	1809
Cajamarca	2	2	0	1	0	0	0	0	5	1376
Cusco	11	3	0	0	0	0	0	0	14	2218
Huancavelica	3	0	0	0	0	0	0	0	3	1347
Huánuco	0	2	0	0	0	0	0	0	2	1935
Ica	0	5	0	0	0	0	0	0	5	1530
Junín	4	26	0	0	0	0	0	0	30	3290
La Libertad	9	6	0	0	0	0	0	0	15	3071
Lambayeque	5	8	0	1	0	0	0	0	14	4395
Lima Metropolitana y Callao	72	187	0	0	0	0	38	0	297	48731
Lima provincias	4	13	0	0	0	0	3	0	20	4364
Loreto	6	0	0	0	0	0	0	0	6	1374
Madre de Dios	1	9	0	0	0	0	0	1	11	1655
Moquegua	3	5	0	0	0	0	0	0	8	1505
Pasco	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1416
Piura	9	24	0	0	0	0	24	5	62	11209
Puno	4	5	0	0	0	0	0	0	9	1530
San Martín	10	1	0	0	0	0	0	0	11	2048
Tacna	4	3	0	0	0	0	0	0	7	2256
Tumbes	8	1	0	0	0	0	0	0	9	1786
Ucayali	6	7	0	0	0	0	0	0	13	1388
TOTAL	180	318	0	2	0	10	89	6	605	113443

Atención por tipo de casos del lunes 14 de octubre

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	1	0	0	0	1	2051
Áncash - Chimbote	1	17	0	1	19	2836
Áncash – Huaraz	0	2	0	0	2	1405
Apurímac	3	21	0	0	24	1383
Arequipa	1	10	2	0	13	5535
Ayacucho	3	1	0	0	4	1809
Cajamarca	2	3	0	0	5	1376
Cusco	4	8	1	1	14	2218
Huancavelica	0	1	0	2	3	1347
Huánuco	1	1	0	0	2	1935
Ica	3	1	0	1	5	1530
Junín	16	9	0	5	30	3290
La Libertad	2	11	0	2	15	3071
Lambayeque	5	8	1	0	14	4395
Lima Metropolitana y Callao	76	158	49	14	297	48731
Lima provincias	4	11	2	3	20	4364
Loreto	2	4	0	0	6	1374
Madre de Dios	9	1	1	0	11	1655
Moquegua	5	3	0	0	8	1505
Pasco	0	1	0	0	1	1416
Piura	22	37	2	1	62	11209
Puno	6	1	0	2	9	1530
San Martín	4	7	0	0	11	2048
Tacna	0	2	1	4	7	2256
Tumbes	3	6	0	0	9	1786
Ucayali	8	2	2	1	13	1388
TOTAL	181	326	61	37	605	113443



Tipo de casos por EPS (1)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	14 octubre de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	33	128	41	5	207	32899
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	15	17	3	2	37	9651
3	EPS GRAU S.A.	Piura	38	42	2	2	84	16373
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	1	10	3	0	14	6818
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	0	4	2	4	10	2545
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	3	16	1	3	23	5117
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	24	13	1	6	44	4165
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	6	9	1	1	17	2934
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	4	3	0	0	7	2197
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	2	18	0	1	21	3015
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	0	0	0	0	0	1308
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	3	4	0	4	11	1661
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	4	8	1	0	13	2086
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	2	4	0	0	6	1295
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	1	5	1	0	7	1395
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	1	3	0	1	5	971
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	3	6	0	0	9	1905
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	3	1	0	1	5	1063
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	1	3	0	1	5	1102
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	8	2	2	1	13	1375
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	3	0	0	1	4	1076
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	5	0	0	0	5	459
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	6	3	0	0	9	1146
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	0	1	0	0	1	659
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	746

Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	14 octubre de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
26	EPS SEMAPACH S.A.	Ica	1	0	1	0	2	618
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	0	2	0	0	2	368
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	886
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	3	21	0	0	24	918
30	EMAPISCO S.A.	Ica	2	2	0	0	4	457
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	0	0	0	0	0	312
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	1	1	0	0	2	290
	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	31
33	EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.	Junín	0	0	0	0	0	146
34	EPSSMU S.A.	Amazonas	1	0	0	0	1	559
35	EPS MARAÑON S.R.L.	Cajamarca	1	0	0	0	1	272
36	EPS SEDA JULIACA S.A.	Puno	3	0	0	1	4	332
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	1	0	0	0	1	404
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	60
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	2	0	2	47
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			179	326	61	34	600	110213

Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

Nº	DISTRITO	14 octubre de 2024					En lo que va de 2024
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	4	15	4	1	24	2755
2	Comas	2	11	7	0	20	2710
3	San Juan De Lurigancho	4	13	2	0	19	4911
4	Villa El Salvador	1	3	0	0	4	1070
5	Independencia	1	12	5	0	18	926
6	Callao	3	16	1	0	20	2575
7	Puente Piedra	5	8	4	1	18	1595
8	Ate	0	4	2	0	6	1169
9	Ventanilla	1	9	1	1	12	891
10	Santiago De Surco	0	1	1	0	2	646
11	Lima	1	5	1	0	7	1160
12	Carabaylo	2	5	3	0	10	1693
13	Los Olivos	2	5	0	0	7	1270
14	La Victoria	0	2	0	0	2	495
15	Villa María Del Triunfo	3	0	1	0	4	957
16	La Molina	0	1	2	0	3	367
17	Santa Anita	1	1	1	0	3	356
18	Ancón	0	0	0	0	0	131
19	Bellavista	0	0	0	0	0	346
20	Lurín	0	0	1	0	1	152
21	Breña	0	1	0	0	1	399
22	Rímac	1	6	1	1	9	1146
23	Chorrillos	1	1	0	0	2	547
24	San Bartolo	0	0	0	0	0	33
25	Otros	1	9	4	1	15	4599
TOTAL		33	128	41	5	207	32899

Tipo de casos fuera del ámbito de EP

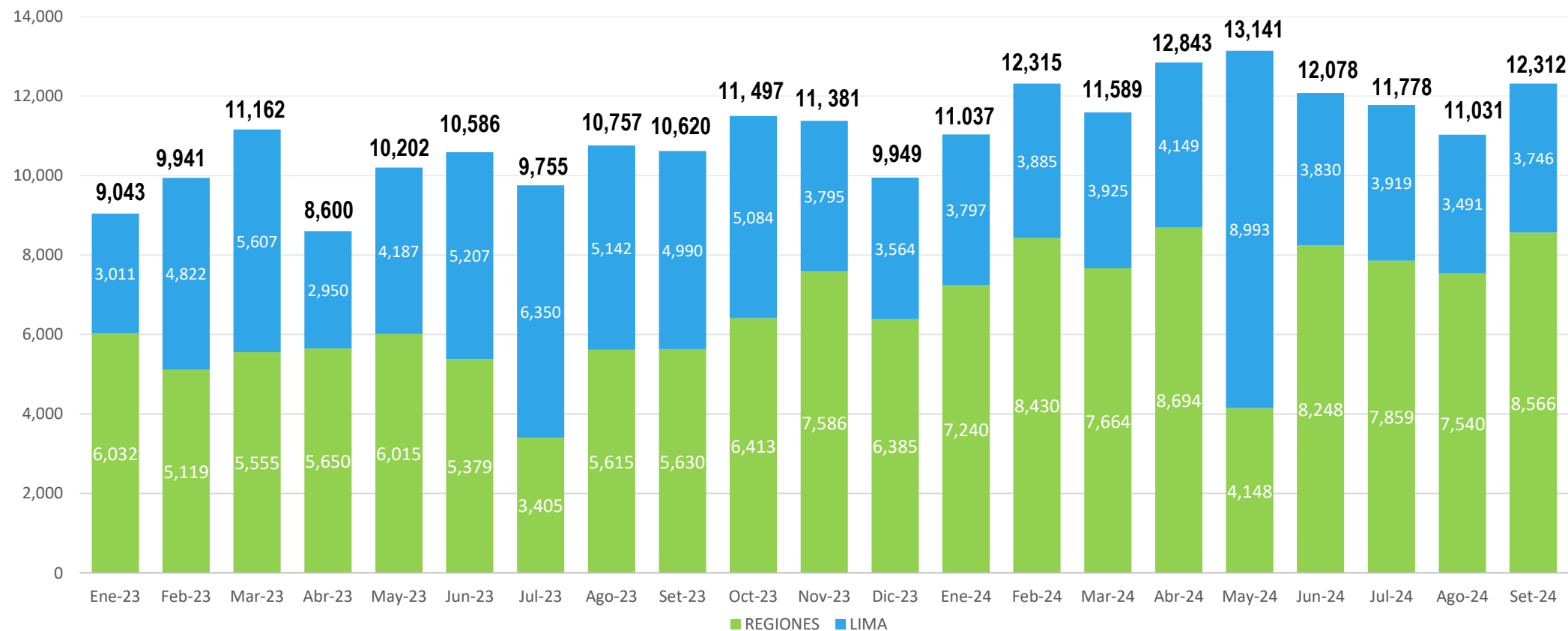
en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano



14 octubre de 2024							
Nº	PRESTADOR	OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	Total	En lo que va de 2024
1	ZONAS RURALES	1	0	0	3	4	2421
2	PEQUEÑAS CIUDADES	0	0	0	0	0	560
3	OTRO ÁMBITO URBANO	1	0	0	0	1	249
TOTAL		2	0	0	3	5	3230

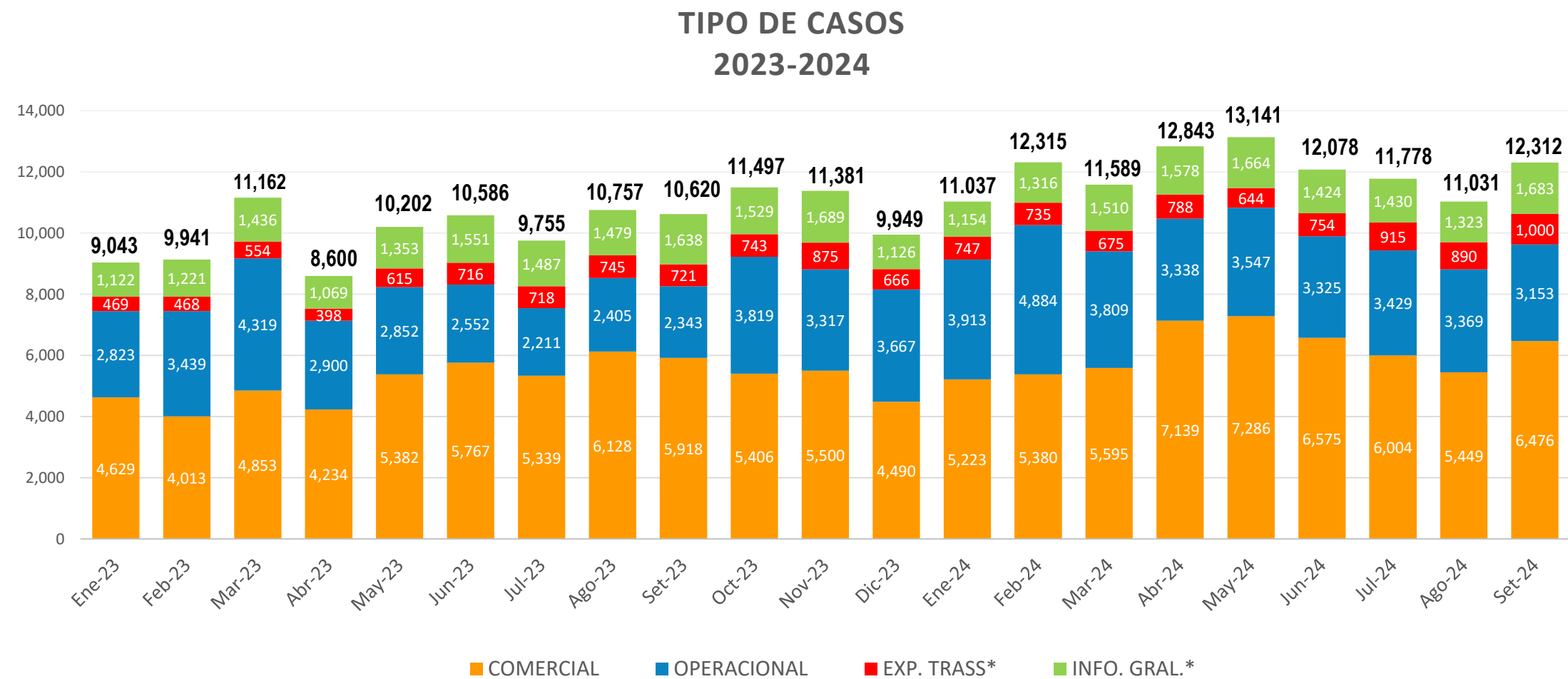
Evolución mensual de atenciones 2023 -2024

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.

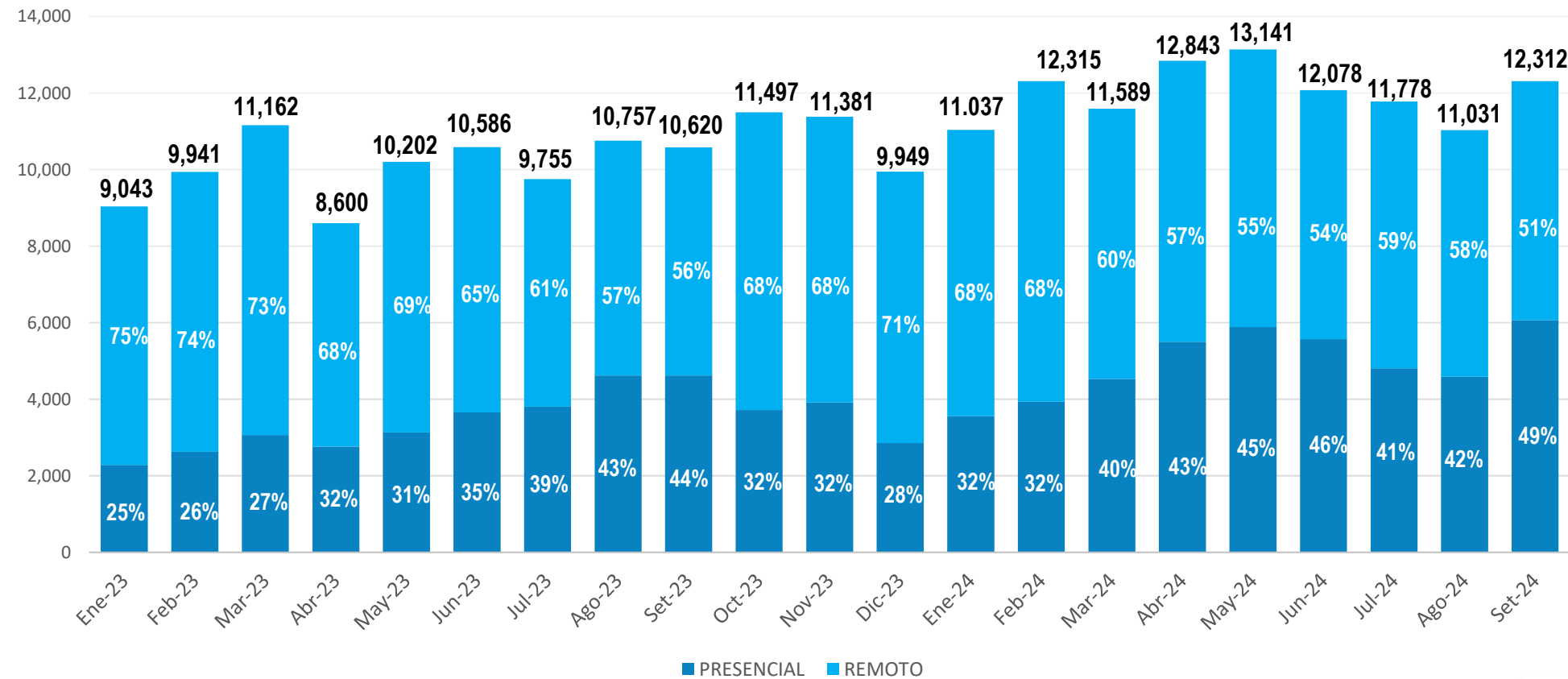
Evolución mensual por tipos de casos 2023 - 2024



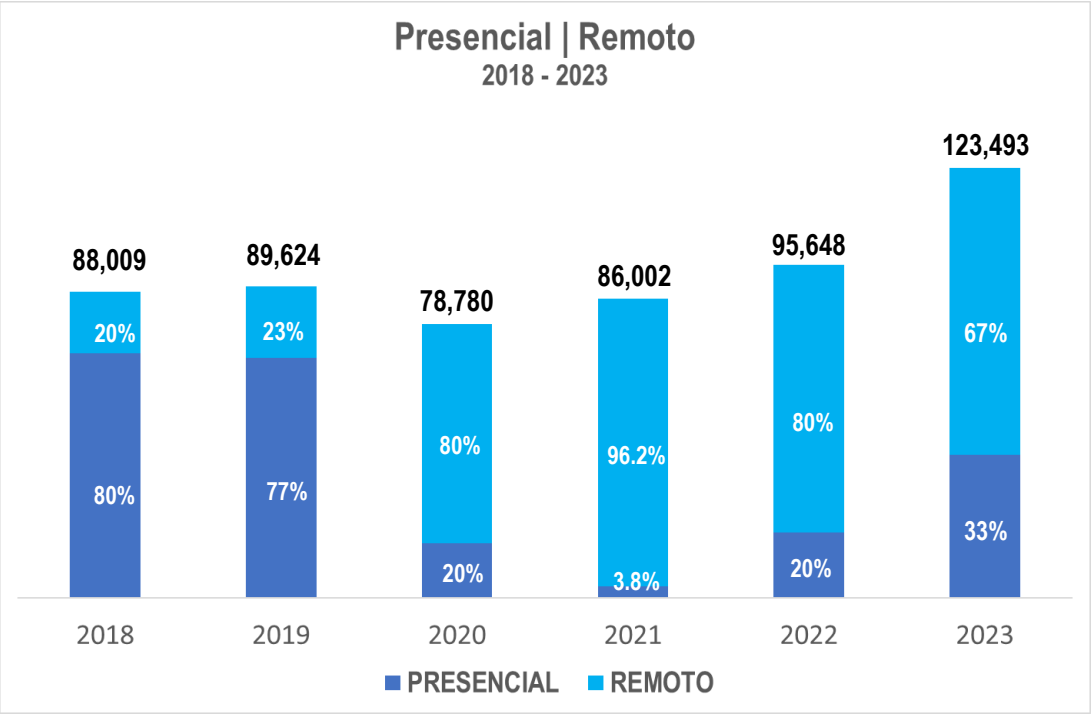
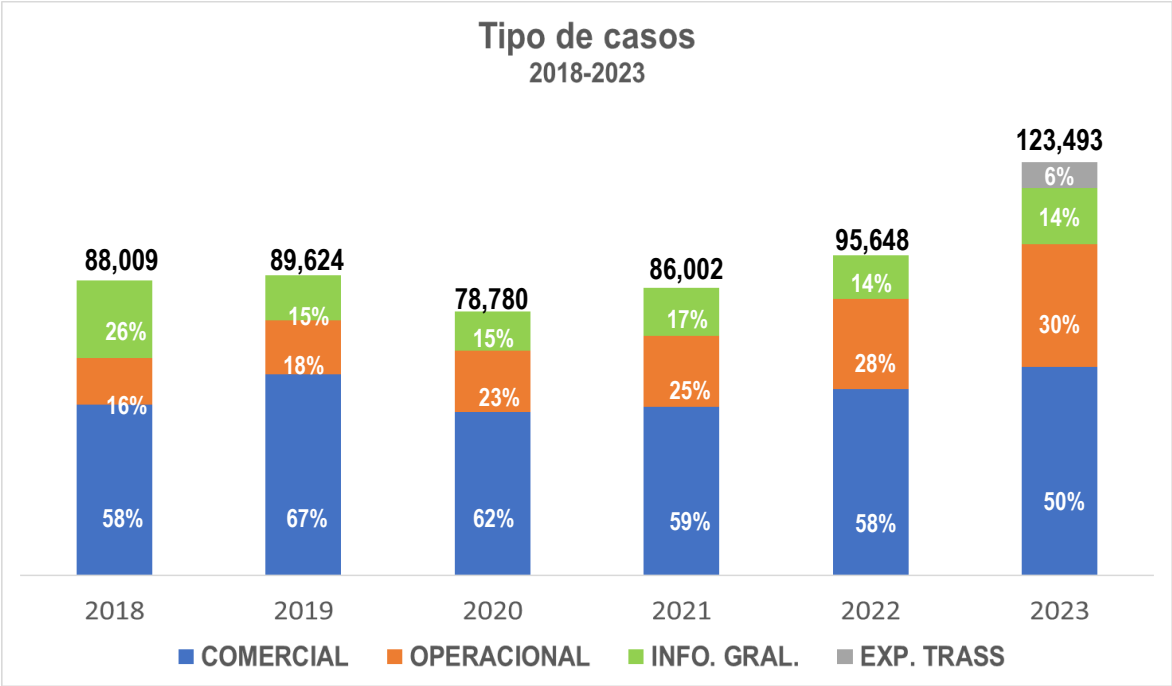
* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".

Evolución mensual por modalidad de atención 2023 - 2024

PRESENCIAL | REMOTO 2023 - 2024



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

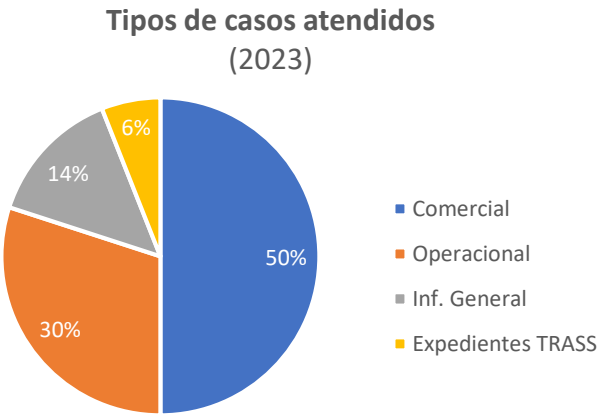


Resultados 2023

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

