

Dirección de Usuarios

Reporte diario de atención a usuarios al 15 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 martes 15 de octubre: 642

Oficinas de Sunass

Lima Metropolitana y Callao	252
Piura	141
Lima provincias	37
Junín	25
Áncash - Chimbote	22
Tacna	18
Lambayeque	18
San Martín	12
Cusco	12
La Libertad	12
Huánuco	11
Puno	10
Amazonas	10
Loreto	9
Ucayali	9
Apurímac	8
Madre de Dios	6
Tumbes	5
Arequipa	5
Ayacucho	5
Cajamarca	4
Moquegua	3
Ica	3
Huancavelica	3
Pasco	1
Áncash – Huaraz	1

 **TOTAL 642**

Por canal

Presencial		154
Telefónico		299
WhatsApp		7
Correo electrónico		1
Mesa de partes		0
Campaña de orientación		10
Campaña en prestador		171
Redes sociales		0

 **TOTAL 642**

Por tipo de casos

Comercial		382
Operacional		131
Otros		66
Expedientes TRASS		63

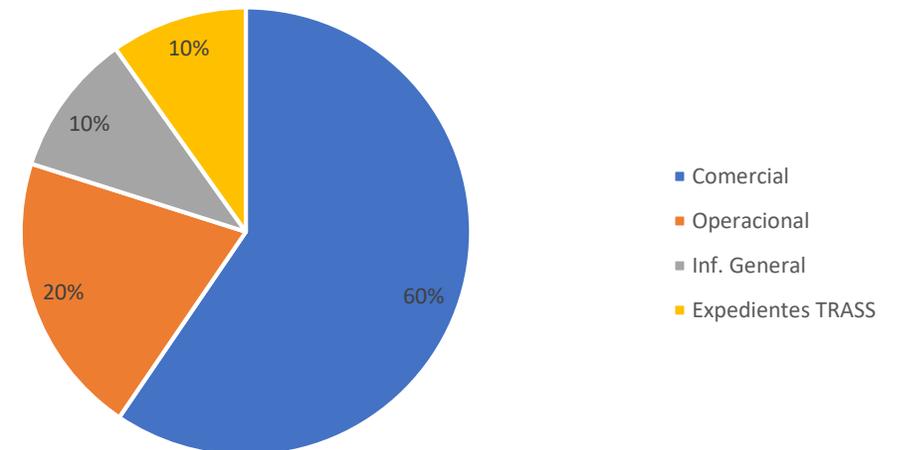
 **TOTAL 642**

En lo que va del 2024...
114082 orientaciones

Casos operacionales más frecuentes del martes 15 de octubre

OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	42	32%
Problemas con alcantarillado	32	24%
Falta de agua en conexión domiciliaria	16	12%
Aniego por rotura de tubería de agua	14	11%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	7	5%
Otros	20	15%
TOTAL	131	100%

Tipos de casos atendidos
15 octubre 2024

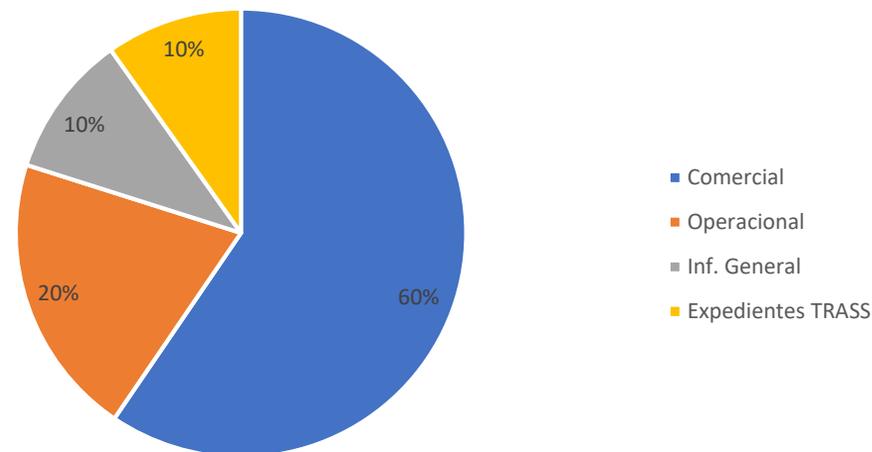


En lo que va de 2024...
34308 casos operacionales

Casos comerciales más frecuentes del martes 15 de octubre

COMERCIALES	N°	%
Consumo elevado	92	24%
Procedimiento de reclamos	85	22%
Facturación excesiva	62	16%
Facturación indebida	43	11%
Problemas con la facturación	27	7%
Problemas con el acceso al servicio	23	6%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	14	4%
Pedido de medidor	14	4%
Información sobre tarifas de agua	10	3%
Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP)	6	2%
Desacuerdo con resolución del TRASS	5	1%
Información sobre Valores máximos admisibles	1	0%
TOTAL	382	100%

Tipos de casos atendidos
15 octubre 2024



En lo que va de 2024...

58238 casos comerciales

Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p>San Martín / San Martín / Morales</p> <p>Vecinos del Jr. San Martín, cdra. 3 del distrito Morales, señalan que ingresarán memorial a Sunass y Emapa por falta de agua durante más de un mes. Pese a ello, refieren, la empresa les emite los recibos.</p> <p>(Televisión Tarapoto)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) San Martín, tomó conocimiento del caso el 14.10.24 y coordinó con la EP Emapa San Martín para que incluyan en su cronograma de abastecimiento la zona afectada por el desabastecimiento. El 15.10.24 la ODS realizó el seguimiento al cronograma de reparto de cisternas emitido por la EP, y se verificó que la zona del Jr. San Martín cuadra 3, en Morales, está programada para recibir el servicio. Además, se estableció comunicación con la usuaria afectada, quien confirmará en el transcurso del día si la cisterna llegó a su destino.</p>	<p>PENDIENTE</p>

Atención por canal de atención del martes 15 de octubre

OFICINA SUNASS									TOTAL	En lo que va de 2024
	Presencial	Telefónico	Redes Sociales	Correo elect.	Mesa partes	Campaña	Prestador	WhatsApp		
Amazonas	0	0	0	0	0	10	0	0	10	2061
Áncash - Chimbote	4	1	0	0	0	0	17	0	22	2858
Áncash – Huaraz	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1406
Apurímac	7	1	0	0	0	0	0	0	8	1391
Arequipa	3	2	0	0	0	0	0	0	5	5540
Ayacucho	4	1	0	0	0	0	0	0	5	1813
Cajamarca	4	0	0	0	0	0	0	0	4	1380
Cusco	12	0	0	0	0	0	0	0	12	2230
Huancavelica	2	1	0	0	0	0	0	0	3	1350
Huánuco	0	11	0	0	0	0	0	0	11	1946
Ica	0	3	0	0	0	0	0	0	3	1533
Junín	3	22	0	0	0	0	0	0	25	3315
La Libertad	4	8	0	0	0	0	0	0	12	3083
Lambayeque	8	8	0	1	0	0	0	1	18	4413
Lima Metropolitana y Callao	59	173	0	0	0	0	18	2	252	48983
Lima provincias	4	10	0	0	0	0	23	0	37	4401
Loreto	6	2	0	0	0	0	0	1	9	1383
Madre de Dios	0	6	0	0	0	0	0	0	6	1661
Moquegua	0	3	0	0	0	0	0	0	3	1508
Pasco	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1417
Piura	5	25	0	0	0	0	108	3	141	11348
Puno	6	4	0	0	0	0	0	0	10	1540
San Martín	10	2	0	0	0	0	0	0	12	2060
Tacna	6	12	0	0	0	0	0	0	18	2274
Tumbes	3	2	0	0	0	0	0	0	5	1791
Ucayali	2	2	0	0	0	0	5	0	9	1397
TOTAL	154	299	0	1	0	10	171	7	642	114082

Atención por tipo de casos del martes 15 de octubre

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	0	5	0	5	10	2061
Áncash - Chimbote	1	18	0	3	22	2858
Áncash – Huaraz	0	1	0	0	1	1406
Apurímac	0	6	0	2	8	1391
Arequipa	0	5	0	0	5	5540
Ayacucho	1	2	1	1	5	1813
Cajamarca	1	0	3	0	4	1380
Cusco	1	8	3	0	12	2230
Huancavelica	1	1	0	1	3	1350
Huánuco	5	5	0	1	11	1946
Ica	0	1	0	2	3	1533
Junín	8	8	1	8	25	3315
La Libertad	5	5	1	1	12	3083
Lambayeque	6	8	3	1	18	4413
Lima Metropolitana y Callao	57	143	39	13	252	48983
Lima provincias	7	16	3	11	37	4401
Loreto	3	6	0	0	9	1383
Madre de Dios	4	2	0	0	6	1661
Moquegua	0	3	0	0	3	1508
Pasco	0	1	0	0	1	1417
Piura	17	107	6	11	141	11348
Puno	5	3	0	2	10	1540
San Martín	2	10	0	0	12	2060
Tacna	3	11	2	2	18	2274
Tumbes	3	2	0	0	5	1791
Ucayali	1	5	1	2	9	1397
TOTAL	131	382	63	66	642	114082



Tipo de casos por EPS (1)

N°	PRESTADOR	REGIÓN	15 octubre de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	33	91	38	9	171	33070
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	13	30	3	1	47	9698
3	EPS GRAU S.A.	Piura	32	116	6	14	168	16539
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	0	7	0	0	7	6825
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	4	13	2	2	21	2566
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	6	7	2	1	16	5133
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	10	7	1	8	26	4191
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	2	12	3	0	17	2951
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	3	6	1	1	11	2207
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	1	19	0	3	23	3038
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	1	6	0	0	7	1315
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	4	10	0	11	25	1686
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	3	10	0	0	13	2099
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	3	6	0	0	9	1304
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	1	3	3	0	7	1402
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	1	1	3	1	6	977
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	4	2	0	0	6	1911
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	4	3	0	0	7	1070
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	0	1	0	0	1	1103
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	1	5	1	2	9	1384
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	0	0	0	1	1	1077
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	0	0	0	0	0	459
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	0	3	0	0	3	1149
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	0	1	0	0	1	660
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	746

Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	15 octubre de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
26	EPS SEMAPACH S.A.	Ica	0	3	0	1	4	622
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	3	1	0	0	4	372
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	0	1	0	0	1	887
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	0	6	0	1	7	925
30	EMAPISCO S.A.	Ica	0	0	0	0	0	457
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	0	0	0	0	0	312
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0	559
35	EPS MARAÑÓN S.R.L.	Cajamarca	0	0	0	0	0	272
36	EPS SEDAJULIACA S.A.	Puno	1	0	0	1	2	334
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	0	2	0	0	2	406
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	1	0	0	1	46
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	47
46	EMAPAVIGS S.A.	Ica	0	1	0	0	1	28
47	EMSAPA CALCA S.A	Cusco	0	0	0	0	0	7
48	EMPSSAPAL S.A.	Cusco	0	1	0	0	1	15
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	375	63	57	625	110835

Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

N°	DISTRITO	15 octubre de 2024					En lo que va de 2024
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	2	13	3	0	18	2773
2	Comas	5	10	5	2	22	2732
3	San Juan De Lurigancho	2	15	3	2	22	4933
4	Villa El Salvador	0	3	0	0	3	1073
5	Independencia	1	2	1	0	4	930
6	Callao	2	5	3	1	11	2586
7	Puente Piedra	4	3	1	1	9	1604
8	Ate	0	2	1	0	3	1172
9	Ventanilla	1	0	3	0	4	895
10	Santiago De Surco	1	1	0	0	2	648
11	Lima	0	2	0	1	3	1163
12	Carabaylo	4	3	1	0	8	1701
13	Los Olivos	0	3	0	0	3	1273
14	La Victoria	0	2	0	1	3	498
15	Villa María Del Triunfo	4	4	2	0	10	967
16	La Molina	0	1	1	0	2	369
17	Santa Anita	0	1	2	0	3	359
18	Ancón	0	0	0	0	0	131
19	Bellavista	2	0	2	0	4	350
20	Lurín	1	0	0	0	1	153
21	Breña	0	3	0	0	3	402
22	Rímac	0	1	2	0	3	1149
23	Chorrillos	0	1	1	0	2	549
24	San Bartolo	0	0	0	0	0	33
25	Otros	4	16	7	1	28	4627
TOTAL		33	91	38	9	171	33070

Tipo de casos fuera del ámbito de EP

en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano

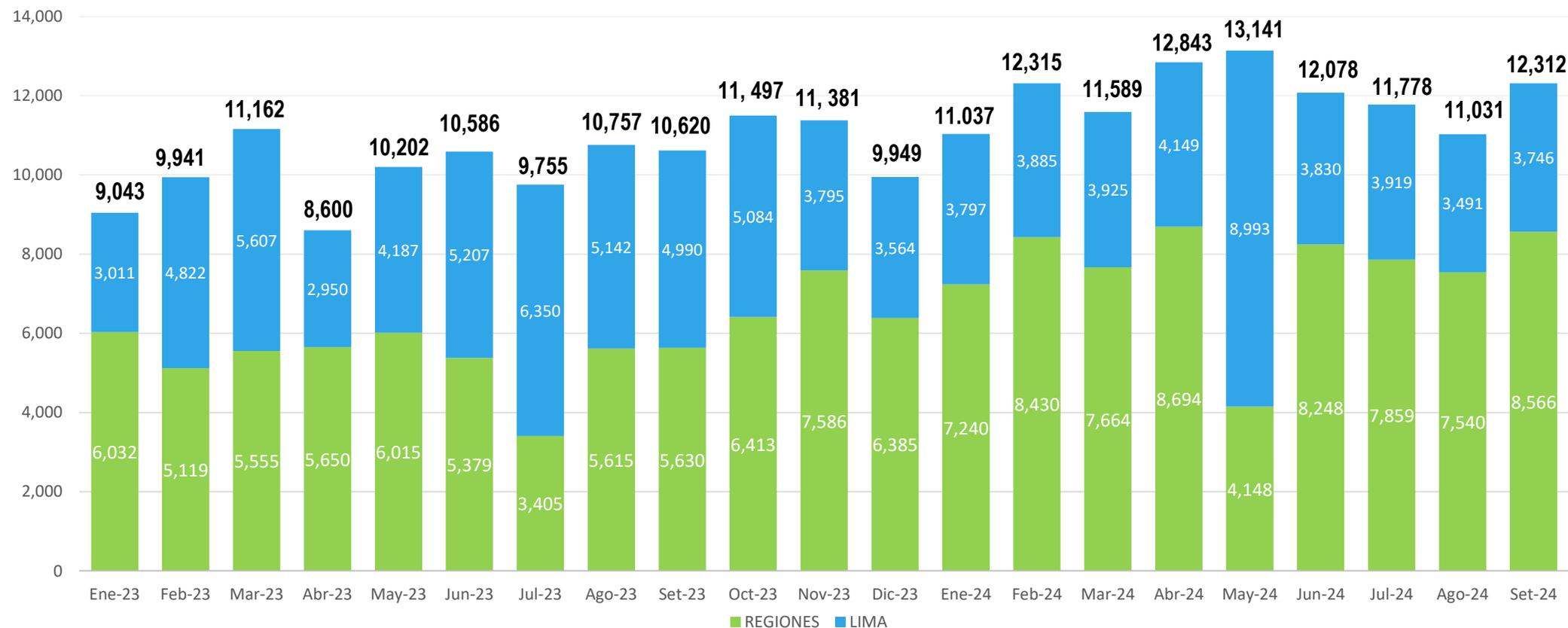


15 octubre de 2024

Nº	PRESTADOR	OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	Total	En lo que va de 2024
1	ZONAS RURALES	1	1	0	1	3	2424
2	PEQUEÑAS CIUDADES	0	6	0	6	12	572
3	OTRO ÁMBITO URBANO	0	0	0	2	2	251
TOTAL		1	7	0	9	17	3247

Evolución mensual de atenciones 2023 -2024

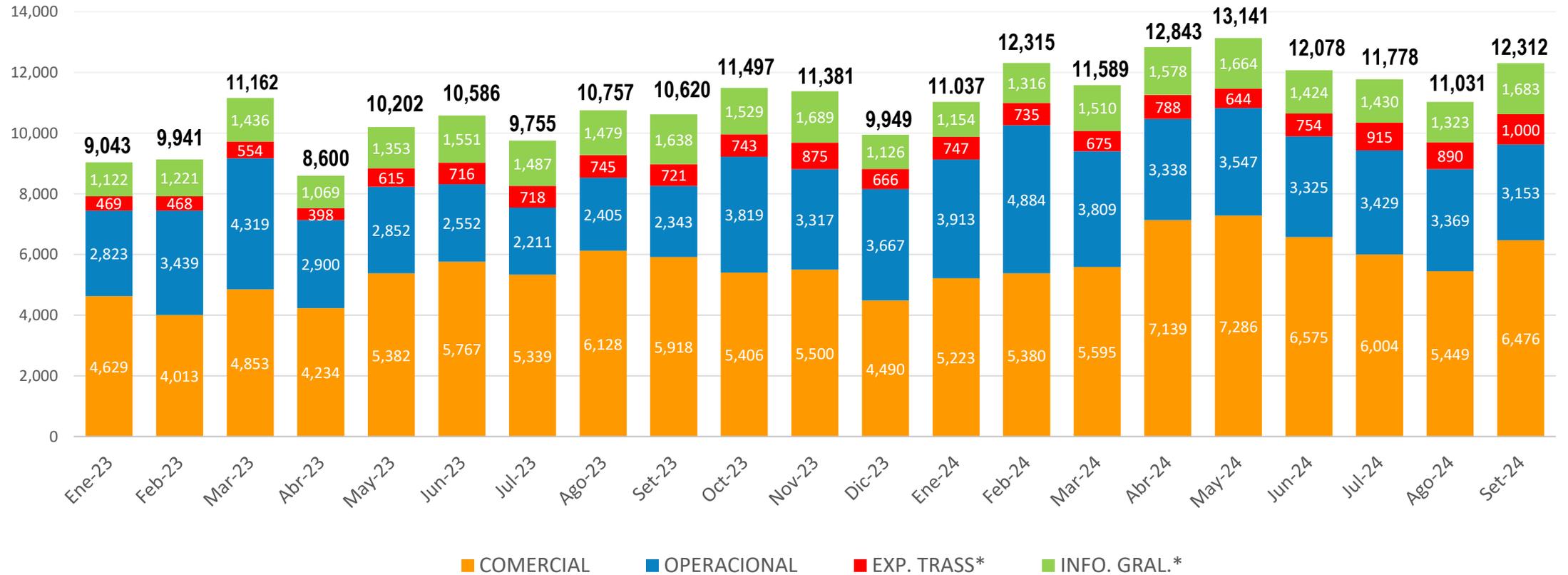
LIMA | REGIONES 2023 - 2024



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

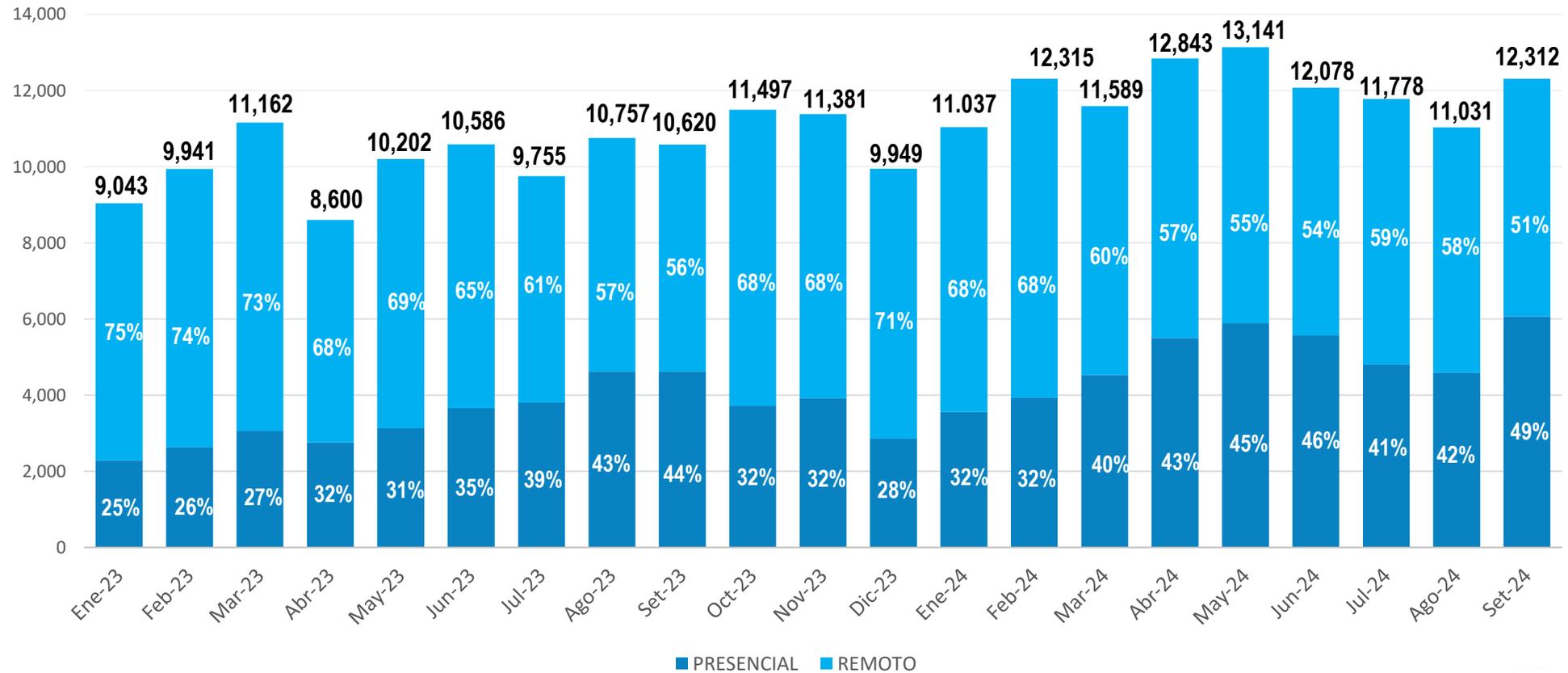
TIPO DE CASOS 2023-2024



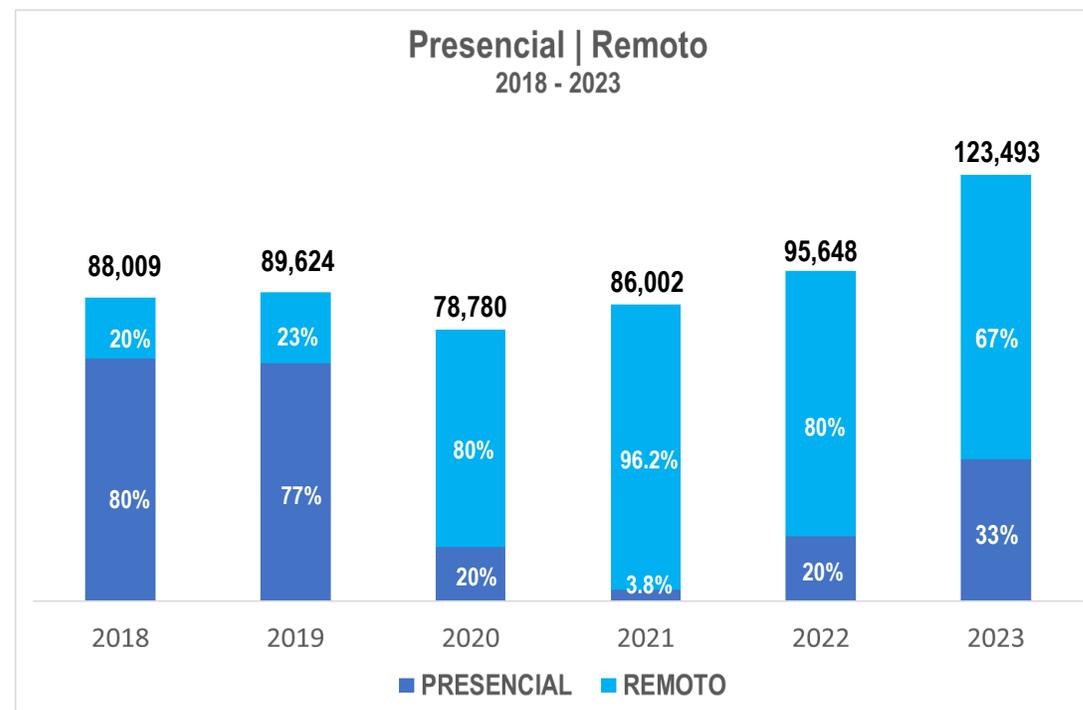
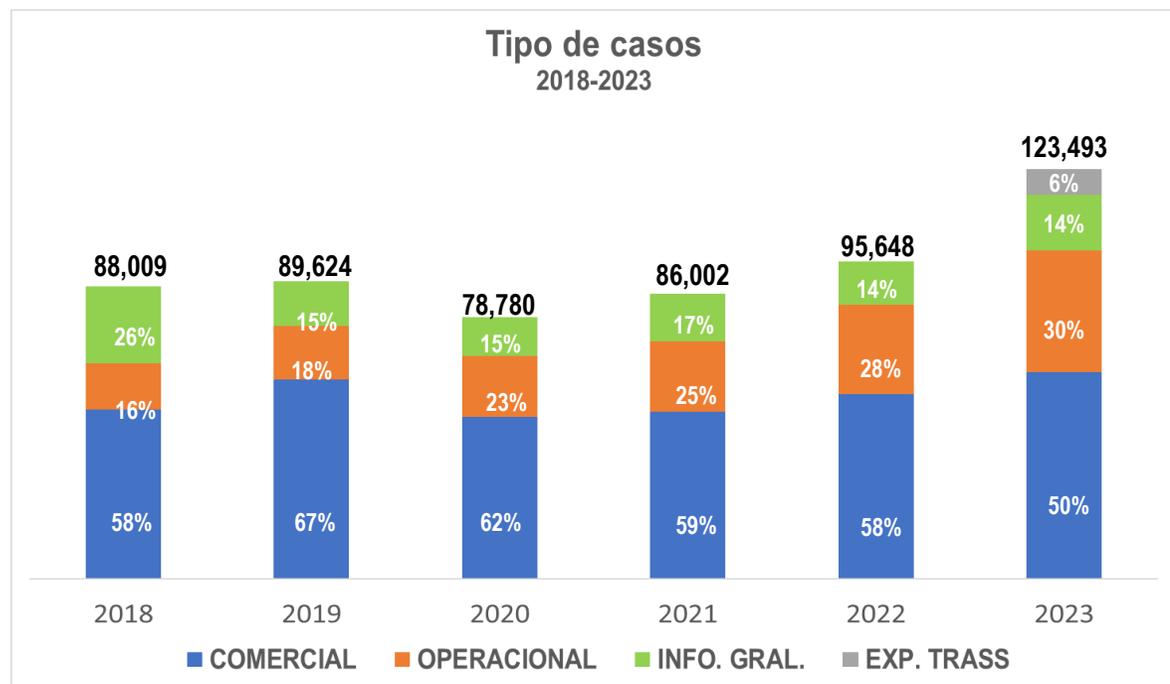
* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".

Evolución mensual por modalidad de atención 2023 - 2024

PRESENCIAL | REMOTO 2023 - 2024



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



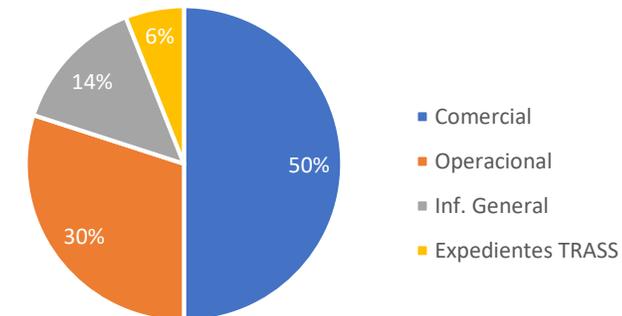
Resultados 2023

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
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 [linea1899](#)

contacto@sunass.gob.pe



ituro