

Dirección de Usuarios

Reporte diario de atención a usuarios al 17 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 jueves 17 de octubre: 596

Oficinas de Sunass

Lima Metropolitana y Callao	179
Piura	163
Lima provincias	35
Ica	24
Lambayeque	19
Junín	18
La Libertad	17
Áncash - Chimbote	15
Tumbes	14
Arequipa	12
Madre de Dios	11
Cusco	11
San Martín	10
Huancavelica	10
Puno	8
Huánuco	7
Tacna	7
Ucayali	7
Áncash – Huaraz	6
Amazonas	5
Loreto	5
Pasco	3
Apurímac	3
Cajamarca	3
Ayacucho	3
Moquegua	1

 **TOTAL 596**

Por canal

Presencial		169
Telefónico		235
WhatsApp		14
Correo electrónico		1
Mesa de partes		0
Campaña de orientación		22
Campaña en prestador		155
Redes sociales		0

 **TOTAL 596**

Por tipo de casos

Comercial		295
Operacional		122
Otros		126
Expedientes TRASS		53

 **TOTAL 596**

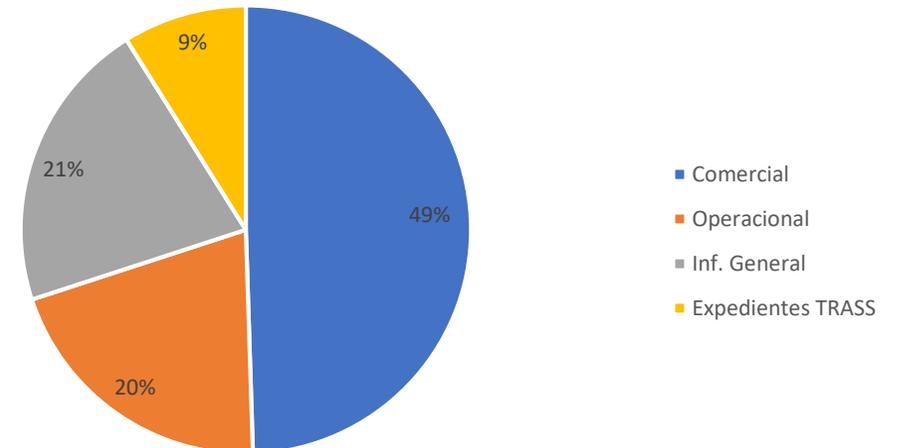
En lo que va del 2024...

115267 orientaciones

Casos operacionales más frecuentes del jueves 17 de octubre

OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	59	48%
Problemas con alcantarillado	23	19%
Falta de agua en conexión domiciliaria	13	11%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	6	5%
Aniego por rotura de tubería de agua	4	3%
Otros	17	14%
TOTAL	122	100%

Tipos de casos atendidos
17 octubre 2024

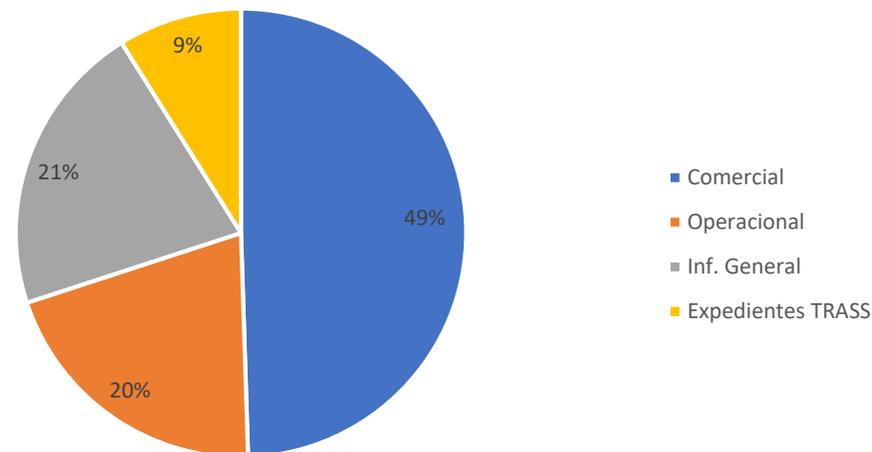


En lo que va de 2024...
34605 casos operacionales

Casos comerciales más frecuentes del jueves 17 de octubre

COMERCIALES	N°	%
Consumo elevado	76	26%
Facturación excesiva	64	22%
Procedimiento de reclamos	64	22%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	19	6%
Problemas con el acceso al servicio	17	6%
Problemas con la facturación	16	5%
Desacuerdo con resolución del TRASS	11	4%
Pedido de medidor	9	3%
Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP)	7	2%
Facturación indebida	7	2%
Información sobre tarifas de agua	4	1%
Consulta sobre expediente de apelación	1	0%
TOTAL	295	100%

Tipos de casos atendidos
17 octubre 2024



En lo que va de 2024...

58837 casos comerciales

Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p>Lima / Cañete / San Vicente de Cañete</p> <p>Suspensión del servicio de agua potable debido a los trabajos de instalación de un macromedidor de 63 mm en la sede del Ministerio Público, ubicada en la Urb. Rezola, desde las 2:00 pm. hasta las 6:00 pm.</p> <p>(Redes Sociales)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) Cañete, tomó conocimiento, mediante las redes sociales de la EPS Emapa Cañete, sobre la restricción del servicio de agua potable debido a los trabajos de instalación de un macromedidor de 63 mm en la sede del Ministerio Público, ubicada en la Urb. Rezola. Las zonas afectadas fueron las urbanizaciones Santa Rosa de Hualcará, Sindicato de Choferes, Villa Cañete, Rezola, Camacho y Casa Huerta, del distrito de San Vicente. Al respecto, la OAU Cañete se comunicó con el jefe de operaciones de la EP, Carlos Cubilla, quien confirmó el motivo de la restricción y manifestó que el servicio fue restablecido a las 17:00 horas.</p>	<p>FINALIZADO</p>
<p>Lima / Cañete / Cerro Azul</p> <p>Suspensión del servicio de agua potable por rotura de la tubería matriz en Casa Blanca, suspensión desde 10:40am hasta 05:00pm.</p> <p>(Redes Sociales)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) Cañete, tomó conocimiento, mediante las redes sociales de la EP Emapa Cañete, sobre la restricción del servicio de agua potable debido a la rotura de la tubería matriz en Casa Blanca, distrito de Cerro Azul. Las zonas afectadas fueron Tanquera de Fierro, Anexo Los Ángeles, Casa Blanca, Lomo Largo, Puente Tabla, Cerro Calavera, y parte baja del Señor de los Milagros.</p> <p>Al respecto, la OAU Cañete se comunicó con el jefe de operaciones de la EP, Carlos Cubilla, quien confirmó el motivo de la restricción. Además, manifestó que la tubería fue reparada; sin embargo, se presentó una nueva rotura en otro tramo, causada por una empresa contratista.</p> <p>La OAU continuará realizando el seguimiento de este caso.</p>	<p>PENDIENTE</p>

Seguimiento a casos de mayor relevancia (2)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Callao / Callao / Ventanilla La usuaria Augusta Montes Huayhuapuma reclamó la falta de agua en su zona desde el 15.10.2024. A pesar de ello, Sedapal no restableció el servicio el 16.10.2024 ni durante la mañana del 17.10.2024, momento en que la usuaria realizó el reporte a través del FonoSunass. La usuaria indicó que las manzanas Q1, P y S están afectadas por la falta de suministro. (RPP)	<p>SUNASS, a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) Callao, tomó conocimiento de una incidencia en el A.H. 12 de Octubre - Ventanilla, a través del FonoS unass. Una usuaria reportó la falta de abastecimiento de agua desde el 15.10.2024 a las 16:00 horas. Ante ello, la OAU Callao coordinó con el representante del Equipo de Operación y Mantenimiento de Redes – Callao, Miguel Quispe, quien envió a personal operativo para constatar el estado del servicio de agua. Además, se coordinó el envío de un camión cisterna a la zona afectada (03 manzanas).</p> <p>Finalmente, se confirmó con la usuaria Augusta Montes, quien confirmó el envío de camión cisterna para las 03 manzanas afectadas el 17.10.2024 y el restablecimiento del servicio en su zona a las 6: 00 horas del 18.10.24.</p>	FINALIZADO

Seguimiento a casos de mayor relevancia (3)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p>Ica / Ica / Ica</p> <p>Ica: vecinos reportan falta de agua hace más de tres días en la urbanización de Los Viñedos. Los vecinos de la urbanización Los Viñedos, en la ciudad de Ica, se comunicaron con el Rotafono de RPP para reportar la falta de agua desde hace tres días. Los residentes comentaron que esta situación es recurrente y ahora no saben cuándo tendrán de nuevo el recurso hídrico, pues no han tenido una respuesta favorable de parte de la empresa Emapica.</p> <p>(RPP)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Ica, se comunicó con el coordinador de la EPS Emapica, Marín Vílchez, quien indicó que el problema se presentó el 15.10.2024, alrededor del mediodía, debido a la manipulación de la válvula del sector por parte de la empresa encargada de las obras de renovación de redes de agua y desagüe, a cargo de la Municipalidad Provincial de Ica, que mantuvo cerrada la llave. La EP confirmó que el 16.10.2024, en horas de la tarde, se dio solución al caso, con lo cual el servicio quedó normalizado.</p> <p>Para verificar y corroborar esta información, la ODS Ica se comunicó con la usuaria Silva García, quien confirmó que el servicio de agua potable ha sido restablecido.</p>	<p>FINALIZADO</p>

Atención por canal de atención del jueves 17 de octubre

OFICINA SUNASS									TOTAL	En lo que va de 2024
	Presencial	Telefónico	Redes Sociales	Correo elect.	Mesa partes	Campaña	Prestador	WhatsApp		
Amazonas	53	114	0	0	0	0	12	0	5	2076
Áncash - Chimbote	5	32	0	1	0	0	117	8	15	2892
Áncash – Huaraz	5	5	0	0	0	9	16	0	6	1416
Apurímac	19	4	0	0	0	0	0	1	3	1396
Arequipa	10	7	0	0	0	0	0	2	12	5564
Ayacucho	4	12	0	0	0	0	0	2	3	1825
Cajamarca	10	7	0	0	0	0	0	0	3	1388
Cusco	4	1	0	0	0	0	10	0	11	2255
Huancavelica	5	8	0	0	0	0	0	1	10	1373
Huánuco	10	2	0	0	0	0	0	0	7	1969
Ica	1	10	0	0	0	0	0	0	24	1561
Junín	9	2	0	0	0	0	0	0	18	3365
La Libertad	7	3	0	0	0	0	0	0	17	3109
Lambayeque	3	2	0	0	0	5	0	0	19	4457
Lima Metropolitana y Callao	4	4	0	0	0	0	0	0	179	49386
Lima provincias	0	7	0	0	0	0	0	0	35	4493
Loreto	4	3	0	0	0	0	0	0	5	1394
Madre de Dios	2	5	0	0	0	0	0	0	11	1682
Moquegua	3	0	0	0	0	3	0	0	1	1511
Pasco	0	0	0	0	0	5	0	0	3	1423
Piura	3	2	0	0	0	0	0	0	163	11556
Puno	0	3	0	0	0	0	0	0	8	1571
San Martín	3	0	0	0	0	0	0	0	10	2078
Tacna	2	1	0	0	0	0	0	0	7	2289
Tumbes	2	1	0	0	0	0	0	0	14	1828
Ucayali	1	0	0	0	0	0	0	0	7	1410
TOTAL	169	235	0	1	0	22	155	14	596	115267

Atención por tipo de casos del jueves 17 de octubre

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	0	0	0	5	5	2076
Áncash - Chimbote	2	13	0	0	15	2892
Áncash – Huaraz	0	6	0	0	6	1416
Apurímac	1	0	0	2	3	1396
Arequipa	1	10	0	1	12	5564
Ayacucho	1	2	0	0	3	1825
Cajamarca	0	1	1	1	3	1388
Cusco	1	6	2	2	11	2255
Huancavelica	0	1	0	9	10	1373
Huánuco	0	7	0	0	7	1969
Ica	3	1	0	20	24	1561
Junín	10	8	0	0	18	3365
La Libertad	2	6	8	1	17	3109
Lambayeque	2	15	2	0	19	4457
Lima Metropolitana y Callao	43	89	35	12	179	49386
Lima provincias	2	11	2	20	35	4493
Loreto	2	3	0	0	5	1394
Madre de Dios	6	3	0	2	11	1682
Moquegua	0	1	0	0	1	1511
Pasco	1	1	0	1	3	1423
Piura	26	92	1	44	163	11556
Puno	2	3	0	3	8	1571
San Martín	2	5	0	3	10	2078
Tacna	1	5	1	0	7	2289
Tumbes	8	6	0	0	14	1828
Ucayali	6	0	1	0	7	1410
TOTAL	122	295	53	126	596	115267



Tipo de casos por EPS (1)

N°	PRESTADOR	REGIÓN	17 octubre de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	20	65	32	10	127	33364
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	12	27	2	0	41	9794
3	EPS GRAU S.A.	Piura	33	97	1	46	177	16776
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	2	12	1	1	16	6856
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	4	5	2	0	11	2587
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	2	8	9	1	20	5165
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	14	12	0	2	28	4255
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	1	7	1	1	10	2975
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	1	2	0	0	3	2220
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	2	13	0	0	15	3072
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	2	5	0	0	7	1328
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	1	9	1	17	28	1745
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	3	5	0	3	11	2119
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	1	3	0	0	4	1315
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	0	1	1	3	5	1431
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	0	1	1	0	2	984
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	8	6	0	0	14	1947
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	1	1	0	0	2	1082
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	0	6	0	0	6	1117
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	6	0	1	0	7	1398
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	3	0	0	16	19	1097
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	0	2	0	0	2	463
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	0	1	0	0	1	1154
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	0	0	0	4	4	675
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	752

Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	17 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	625
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	0	0	0	0	0	372
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	0	1	0	0	1	890
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	1	0	0	2	3	930
30	EMAPISCO S.A.	Ica	2	1	0	2	5	465
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	0	0	0	0	0	312
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	2	0	0	0	2	294
	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	31
33	EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.	Junín	0	0	0	0	0	147
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	2	0	1	4	340
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	0	1	0	0	1	407
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	62
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	57
42	EMAPAB S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	152
43	EPS EMAQ S.R.L.	Cusco	0	0	0	0	0	30
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	29
47	EMSAPA CALCA S.A	Cusco	0	0	0	0	0	7
48	EMPSSAPAL S.A.	Cusco	0	0	1	0	1	16
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			122	294	53	109	578	111994

Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

N°	DISTRITO	17 octubre de 2024					En lo que va de 2024
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	4	5	4	0	13	2803
2	Comas	1	9	0	1	11	2752
3	San Juan De Lurigancho	0	5	4	1	10	4962
4	Villa El Salvador	1	3	0	2	6	1087
5	Independencia	1	1	0	0	2	936
6	Callao	2	4	4	1	11	2609
7	Puente Piedra	1	6	1	1	9	1621
8	Ate	0	5	1	0	6	1191
9	Ventanilla	3	2	1	0	6	903
10	Santiago De Surco	0	0	2	0	2	659
11	Lima	1	0	1	0	2	1175
12	Carabaylo	2	2	2	1	7	1718
13	Los Olivos	0	2	1	0	3	1282
14	La Victoria	0	0	1	0	1	503
15	Villa María Del Triunfo	0	1	1	0	2	971
16	La Molina	0	4	0	0	4	383
17	Santa Anita	0	2	1	0	3	366
18	Ancón	0	0	0	0	0	132
19	Bellavista	0	0	0	0	0	351
20	Lurín	0	0	0	0	0	154
21	Breña	0	1	1	0	2	407
22	Rímac	0	2	1	0	3	1153
23	Chorrillos	1	2	0	0	3	558
24	San Bartolo	0	0	0	0	0	33
25	Otros	3	9	6	3	21	4656
TOTAL		20	65	32	10	127	33365

Tipo de casos fuera del ámbito de EP

en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano

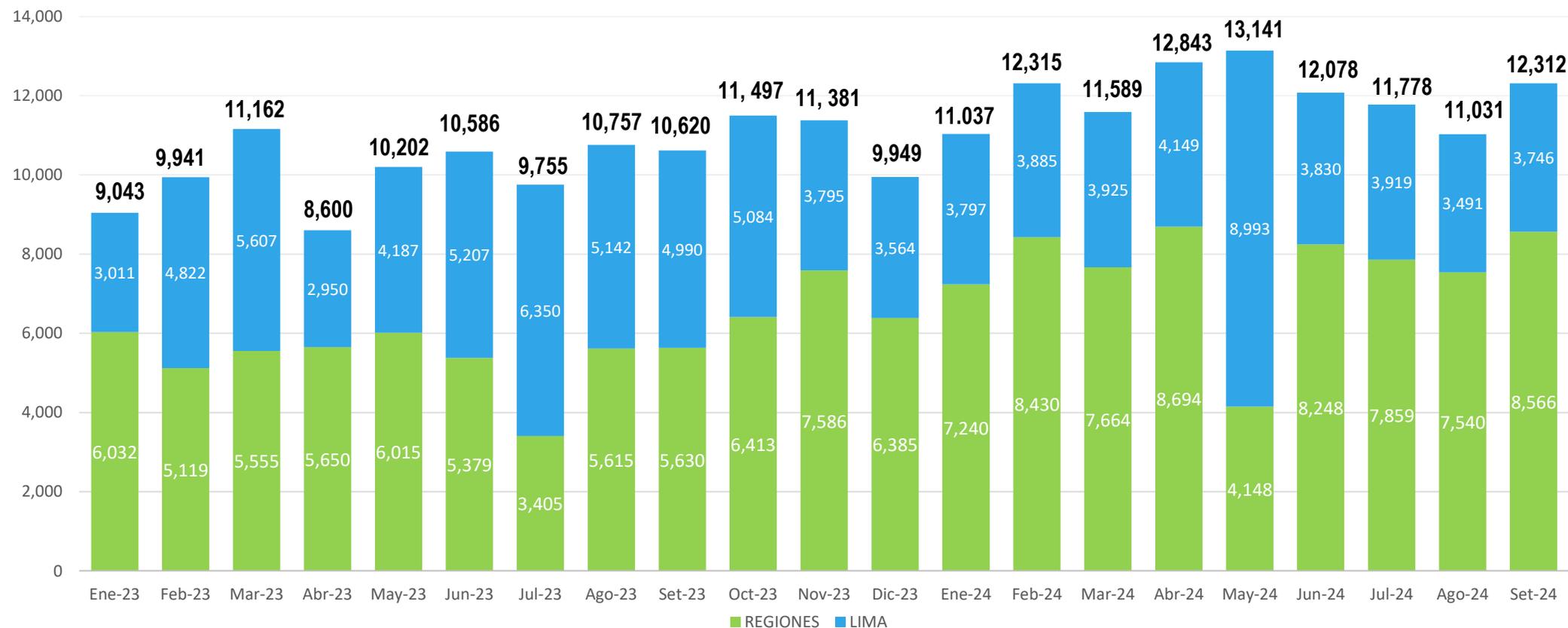


17 octubre de 2024

N°	PRESTADOR	OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	Total	En lo que va de 2024
1	ZONAS RURALES	0	0	0	12	12	2437
2	PEQUEÑAS CIUDADES	0	1	0	5	6	584
3	OTRO ÁMBITO URBANO	0	0	0	0	0	252
TOTAL		0	1	0	17	18	3273

Evolución mensual de atenciones 2023 -2024

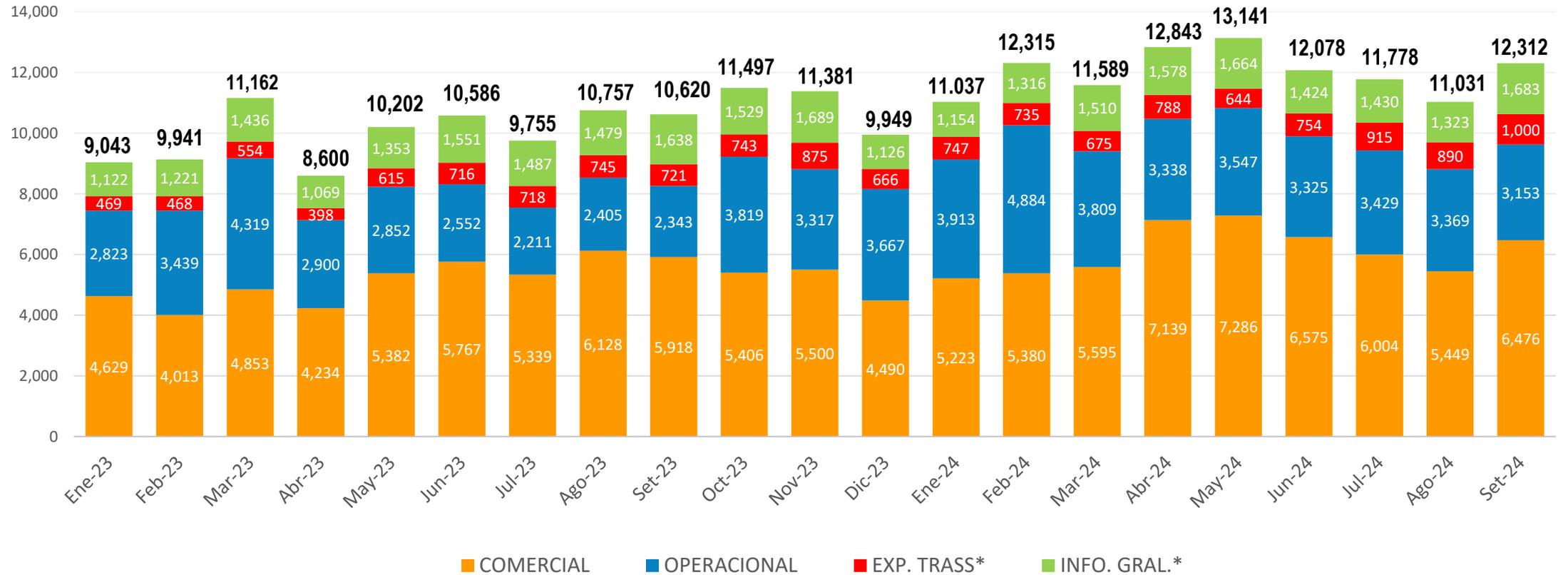
LIMA | REGIONES 2023 - 2024



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

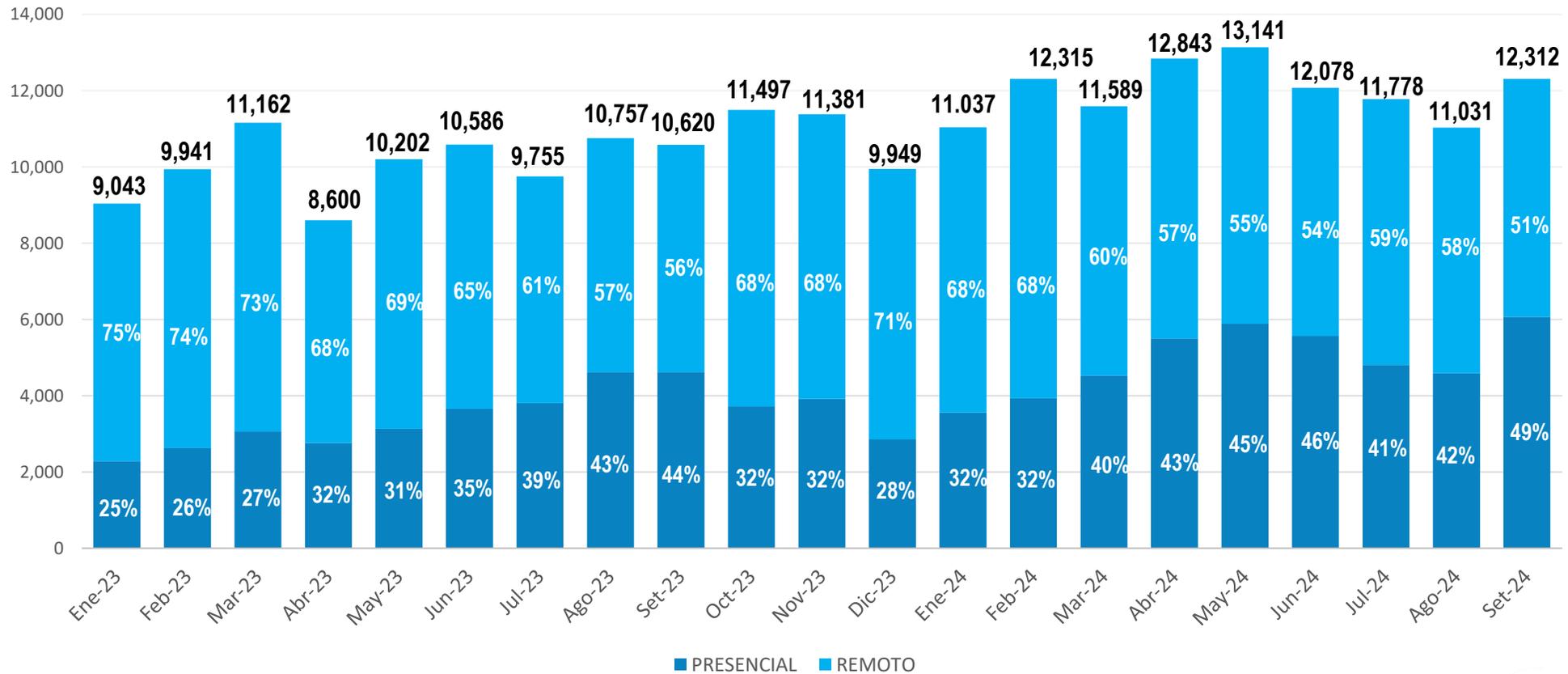
TIPO DE CASOS 2023-2024



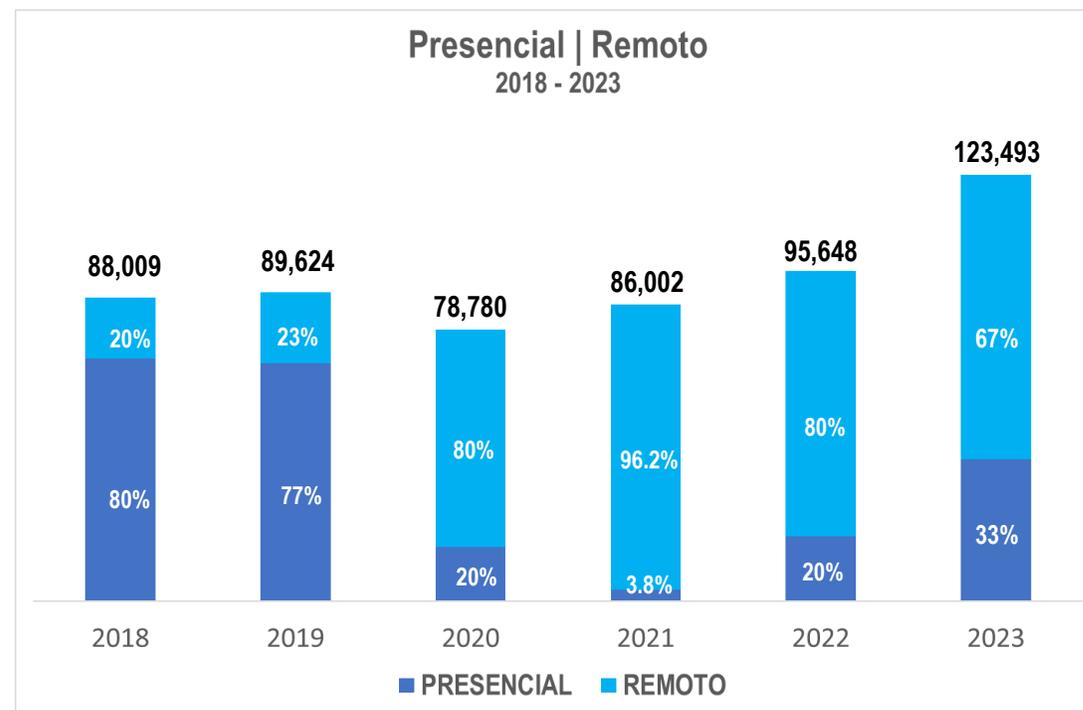
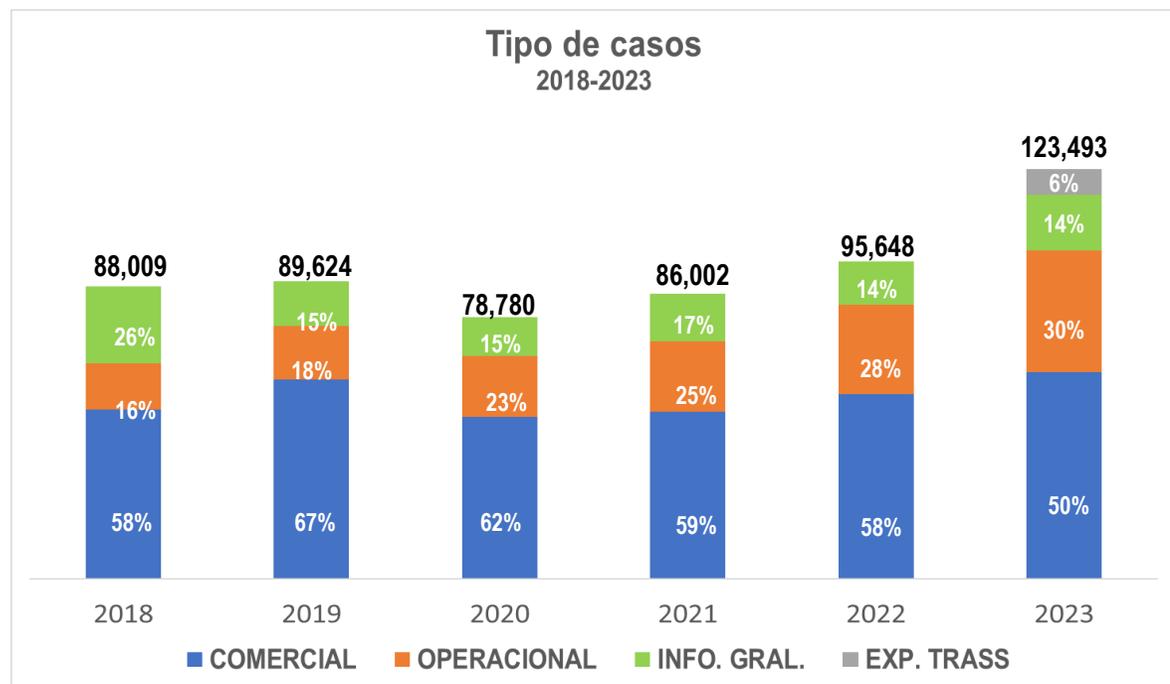
* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".

Evolución mensual por modalidad de atención 2023 - 2024

PRESENCIAL | REMOTO 2023 - 2024



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



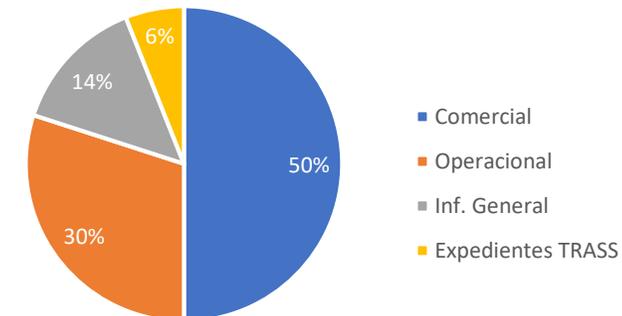
Resultados 2023

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 (línea fija)

contacto@sunass.gob.pe

ituro

DIRECCIÓN DE USUARIOS