

Dirección de Usuarios

Reporte diario de atención a usuarios al 18 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 18 de octubre: 457

Oficinas de Sunass		
Lima Metropolitana y Callao	248	
Piura	34	
La Libertad	31	
Áncash - Chimbote	20	
San Martín	12	
Junín	12	
Loreto	10	
Ucayali	8	
Ica	7	
Tacna	7	
Lambayeque	7	
Lima provincias	7	
Cusco	6	
Tumbes	6	
Puno	6	
Huancavelica	6	
Áncash – Huaraz	5	
Arequipa	5	
Huánuco	4	
Pasco	4	
Madre de Dios	3	
Moquegua	2	
Cajamarca	2	
Amazonas	2	
Apurímac	2	
Ayacucho	1	
 TOTAL		457

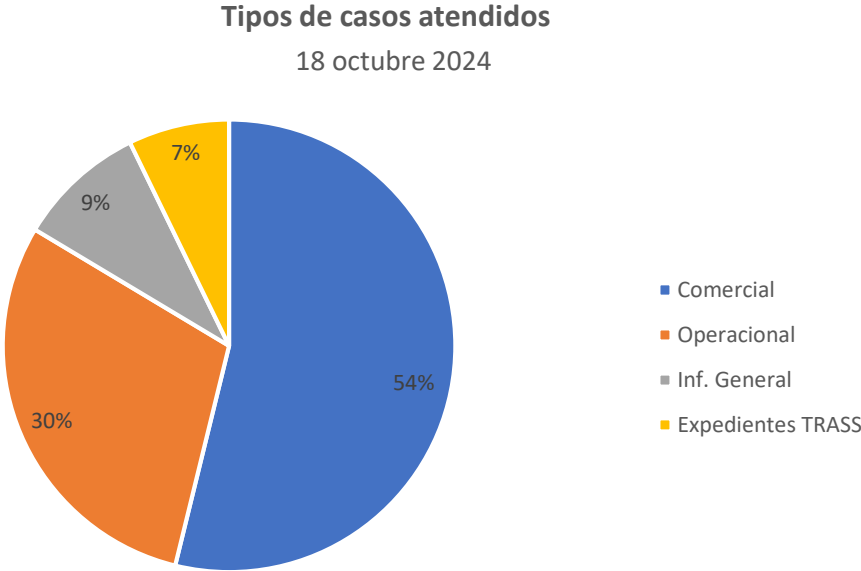
Por canal		
Presencial		122
Telefónico		243
WhatsApp		9
Correo electrónico		0
Mesa de partes		1
Campaña de orientación		19
Campaña en prestador		63
Redes sociales		0
 TOTAL		457

Por tipo de casos		
Comercial		246
Operacional		136
Otros		42
Expedientes TRASS		33
 TOTAL		457

En lo que va del 2024...
115724 orientaciones

Casos operacionales más frecuentes del viernes 18 de octubre

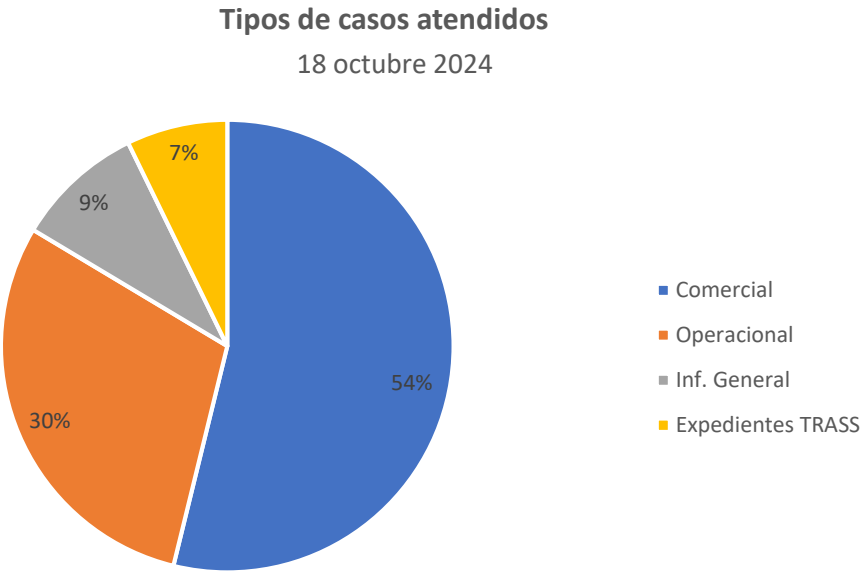
OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	51	38%
Problemas con alcantarillado	39	29%
Falta de agua en conexión domiciliaria	12	9%
Aniego por rotura de tubería de agua	3	2%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	2	2%
Otros	26	20%
TOTAL	136	100%



En lo que va de 2024...
34741 casos operacionales

Casos comerciales más frecuentes del viernes 18 de octubre

COMERCIALES	N°	%
Procedimiento de reclamos	87	35%
Consumo elevado	51	21%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	21	9%
Pedido de medidor	18	7%
Problemas con el acceso al servicio	15	6%
Facturación excesiva	15	6%
Facturación indebida	13	5%
Problemas con la facturación	11	4%
Desacuerdo con resolución del TRASS	9	4%
Información sobre tarifas de agua	4	2%
Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP)	1	0%
Fraccionamiento D.U. 036-2020	1	0%
TOTAL	246	100%



En lo que va de 2024...
59082 casos comerciales

Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Piura / Piura / Veintiséis de Octubre Piura Aguas residuales inundan las calles. Las aguas residuales inundan las calles en el A. H. La Península, en Piura. Los vecinos exigen a la EPS Grau solucionar este problema que podría provocar riesgos en la salud de los habitantes, principalmente en los niños y adultos mayores. (Correo)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Piura, solicitó información a la EP GRAU sobre las acciones realizadas para atender el problema. El prestador informó que el 17.10.24 se llevaron a cabo los trabajos en la zona afectada por los desbordes, utilizando un equipo hidrojet para atender la emergencia en el A.H La Península. La E Grau envió fotografías como evidencia del caso.	FINALIZADO
Junín / Huancayo / Huancayo Rotura de matriz deja sin agua potable a dos distritos de Huancayo. Una rotura en la tubería matriz de 24" de diámetro, ubicada en el sector de Chamisería, afectó a dos distritos de la provincia de Huancayo dejándolos sin agua potable. (Correo)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Junín, solicitó información al jefe del área de operaciones de la EP SEDAM Huancayo, quien informó que en horas de la mañana del 18.10.2024 se culminó con la reparación de la rotura de la tubería que afectaba a 1700 usuarios. Finalmente, la ODS confirmó el restablecimiento del servicio.	FINALIZADO



Atención por canal de atención del viernes 18 de octubre

OFICINA SUNASS	 Presencial	 Telefónico	 Redes Sociales	 Correo elect.	 Mesa partes	 Campaña	 Prestador	 WhatsApp	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	0	2	0	0	0	0	0	0	2	2078
Áncash - Chimbote	6	0	0	0	0	0	14	0	20	2912
Áncash – Huaraz	2	0	0	0	0	3	0	0	5	1421
Apurímac	2	0	0	0	0	0	0	0	2	1398
Arequipa	5	0	0	0	0	0	0	0	5	5569
Ayacucho	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1826
Cajamarca	2	0	0	0	0	0	0	0	2	1390
Cusco	5	1	0	0	0	0	0	0	6	2261
Huancavelica	0	2	0	0	0	4	0	0	6	1379
Huánuco	0	4	0	0	0	0	0	0	4	1973
Ica	1	6	0	0	0	0	0	0	7	1568
Junín	4	8	0	0	0	0	0	0	12	3377
La Libertad	8	5	0	0	0	0	18	0	31	3140
Lambayeque	2	2	0	0	1	0	0	2	7	4464
Lima Metropolitana y Callao	45	159	0	0	0	12	31	1	248	49634
Lima provincias	2	5	0	0	0	0	0	0	7	4500
Loreto	9	1	0	0	0	0	0	0	10	1404
Madre de Dios	0	3	0	0	0	0	0	0	3	1685
Moquegua	1	1	0	0	0	0	0	0	2	1513
Pasco	2	2	0	0	0	0	0	0	4	1427
Piura	6	24	0	0	0	0	0	4	34	11590
Puno	2	3	0	0	0	0	0	1	6	1577
San Martín	8	4	0	0	0	0	0	0	12	2090
Tacna	2	5	0	0	0	0	0	0	7	2296
Tumbes	5	1	0	0	0	0	0	0	6	1834
Ucayali	3	4	0	0	0	0	0	1	8	1418
TOTAL	122	243	0	0	1	19	63	9	457	115724

Atención por tipo de casos del viernes 18 de octubre

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	0	2	0	0	2	2078
Áncash - Chimbote	0	19	0	1	20	2912
Áncash – Huaraz	0	5	0	0	5	1421
Apurímac	1	1	0	0	2	1398
Arequipa	1	4	0	0	5	5569
Ayacucho	0	1	0	0	1	1826
Cajamarca	0	1	1	0	2	1390
Cusco	1	4	1	0	6	2261
Huancavelica	2	0	0	4	6	1379
Huánuco	1	3	0	0	4	1973
Ica	1	2	0	4	7	1568
Junín	3	4	0	5	12	3377
La Libertad	4	22	3	2	31	3140
Lambayeque	4	2	1	0	7	4464
Lima Metropolitana y Callao	70	134	25	19	248	49634
Lima provincias	1	5	1	0	7	4500
Loreto	4	6	0	0	10	1404
Madre de Dios	0	1	0	2	3	1685
Moquegua	0	2	0	0	2	1513
Pasco	2	2	0	0	4	1427
Piura	21	10	0	3	34	11590
Puno	5	1	0	0	6	1577
San Martín	4	7	1	0	12	2090
Tacna	2	3	0	2	7	2296
Tumbes	3	3	0	0	6	1834
Ucayali	6	2	0	0	8	1418
TOTAL	136	246	33	42	457	115724



Tipo de casos por EPS (1)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	18 octubre de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	33	97	24	14	168	33533
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	12	27	2	0	41	9816
3	EPS GRAU S.A.	Piura	33	97	1	46	177	16843
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	2	12	1	1	16	6863
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	4	5	2	0	11	2597
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	2	8	9	1	20	5198
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	15	12	0	2	29	4274
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	1	7	1	1	10	2987
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	1	2	0	0	3	2223
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	2	13	0	0	15	3092
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	2	5	0	0	7	1330
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	1	9	1	17	28	1747
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	3	5	0	3	11	2132
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	0	3	0	0	3	1324
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	0	1	1	3	5	1435
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	0	1	1	0	2	986
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	8	6	0	0	14	1953
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	1	1	0	0	2	1087
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	0	6	0	0	6	1122
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	6	0	1	0	7	1406
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	3	0	0	16	19	1100
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	1156
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	18 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	629
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	0	0	0	0	0	375
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	0	1	0	0	1	892
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	1	0	0	2	3	931
30	EMAPISCO S.A.	Ica	2	1	0	2	5	467
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	34
33	EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.	Junín	0	0	0	0	0	147
34	EPSSMU S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	560
35	EPS MARAÑÓN S.R.L.	Cajamarca	0	0	0	0	0	275
36	EPS SEDA JULIACA S.A.	Puno	1	2	0	1	4	341
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	63
40	EPS MOYOBAMBA S.A.	San Martín	0	0	0	0	0	105
41	EPS NOR PUNO S.A.	Puno	0	0	0	0	0	57
42	EMAPAB S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	153
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	33
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			135	326	45	113	619	112443

Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

N°	DISTRITO	18 octubre de 2024					En lo que va de 2024
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	5	7	3	0	15	2818
2	Comas	0	6	3	2	11	2763
3	San Juan De Lurigancho	1	23	3	2	29	4991
4	Villa El Salvador	2	3	0	0	5	1092
5	Independencia	0	0	0	0	0	936
6	Callao	2	11	4	2	19	2628
7	Puente Piedra	3	2	0	0	5	1626
8	Ate	1	2	1	0	4	1195
9	Ventanilla	2	5	1	1	9	912
10	Santiago De Surco	0	2	4	0	6	665
11	Lima	0	0	0	2	2	1177
12	Carabayllo	5	2	3	0	10	1728
13	Los Olivos	1	4	0	0	5	1287
14	La Victoria	0	1	0	1	2	505
15	Villa María Del Triunfo	1	13	0	1	15	986
16	La Molina	0	0	0	0	0	383
17	Santa Anita	1	0	1	0	2	368
18	Ancón	0	0	0	0	0	132
19	Bellavista	2	0	0	1	3	354
20	Lurín	0	0	0	0	0	154
21	Breña	0	0	0	0	0	407
22	Rímac	0	4	1	0	5	1158
23	Chorrillos	0	1	0	0	1	559
24	San Bartolo	0	0	0	0	0	33
25	Otros	7	11	0	2	20	4676
TOTAL		33	97	24	14	168	33533

Tipo de casos fuera del ámbito de EP

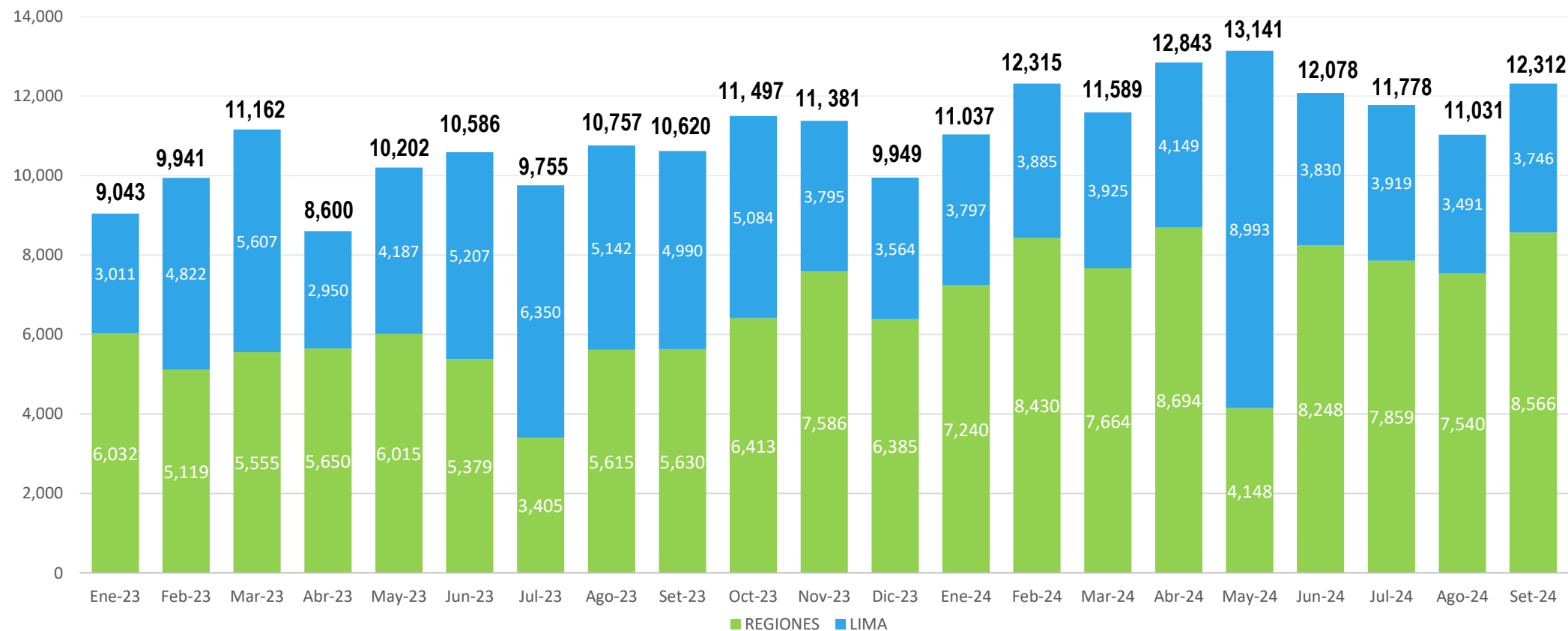
en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano



18 octubre de 2024							
Nº	PRESTADOR	OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	Total	En lo que va de 2024
1	ZONAS RURALES	0	1	0	5	6	2443
2	PEQUEÑAS CIUDADES	1	0	0	0	1	585
3	OTRO ÁMBITO URBANO	0	1	0	0	1	253
TOTAL		1	2	0	5	88	3281

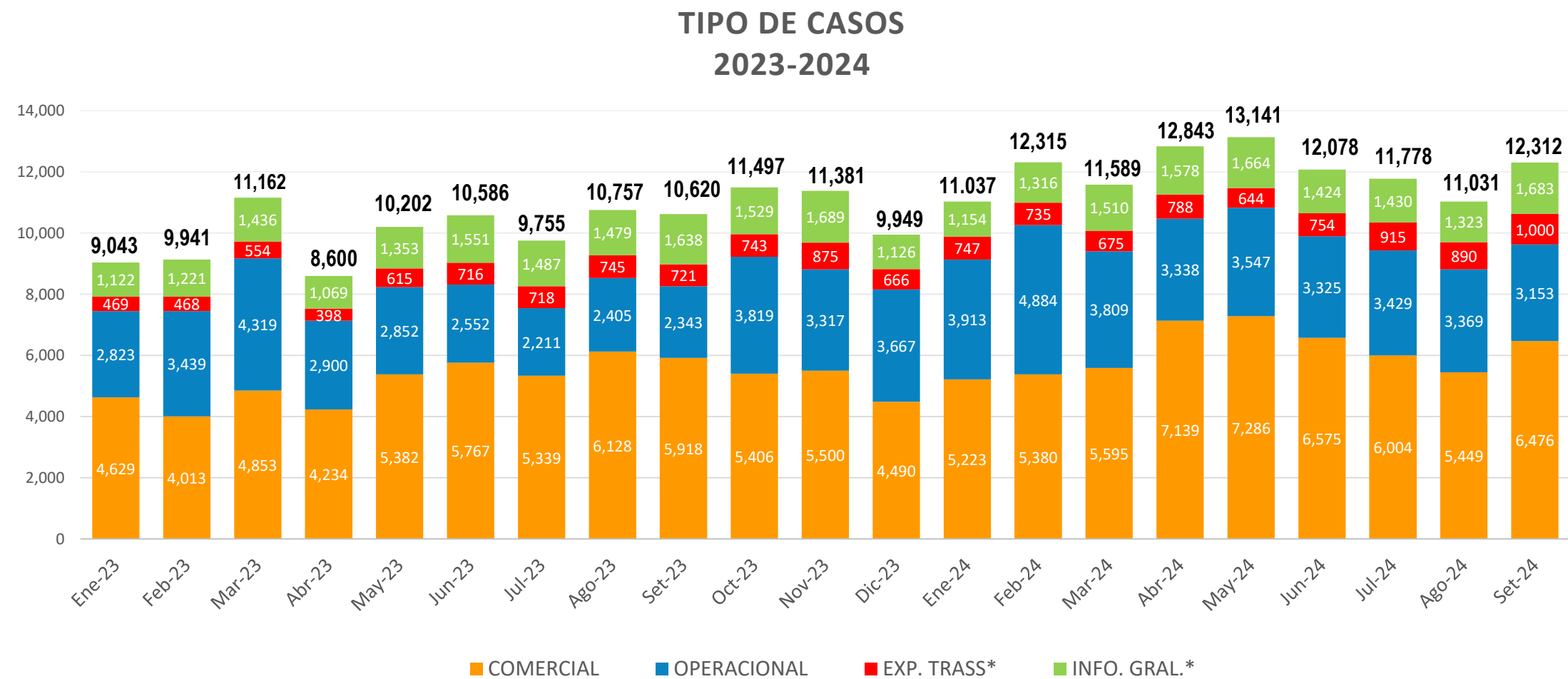
Evolución mensual de atenciones 2023 -2024

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.

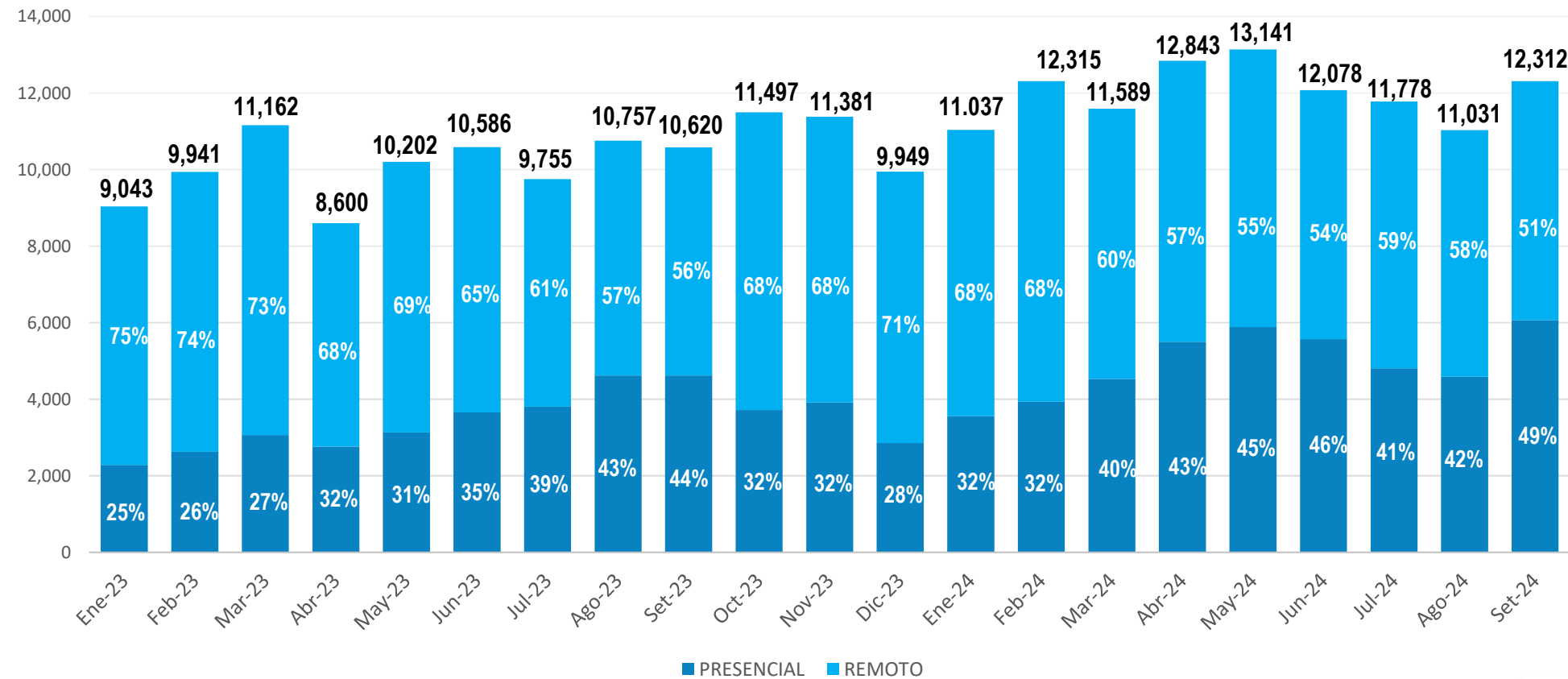
Evolución mensual por tipos de casos 2023 - 2024



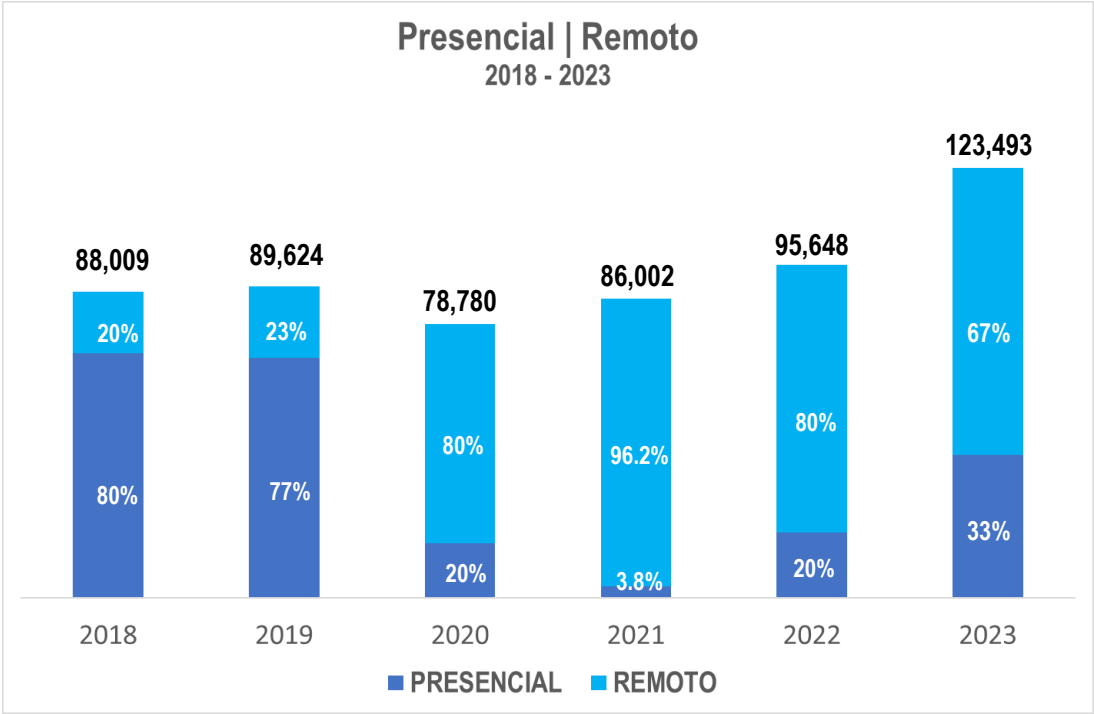
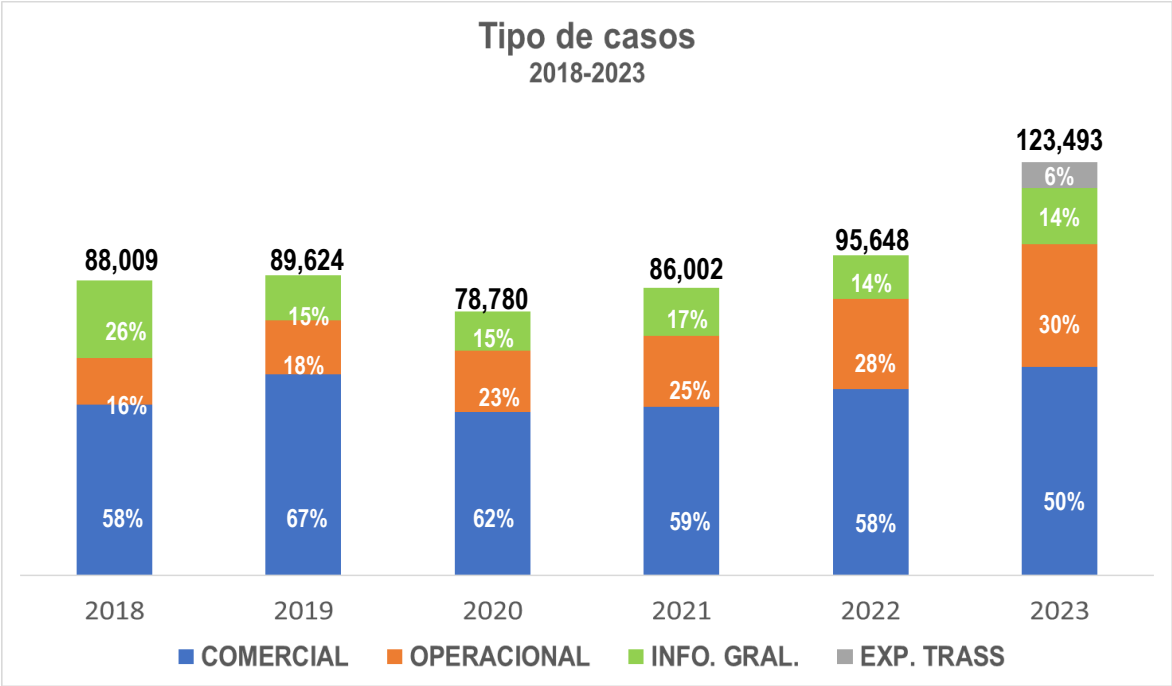
* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".

Evolución mensual por modalidad de atención 2023 - 2024

PRESENCIAL | REMOTO 2023 - 2024



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

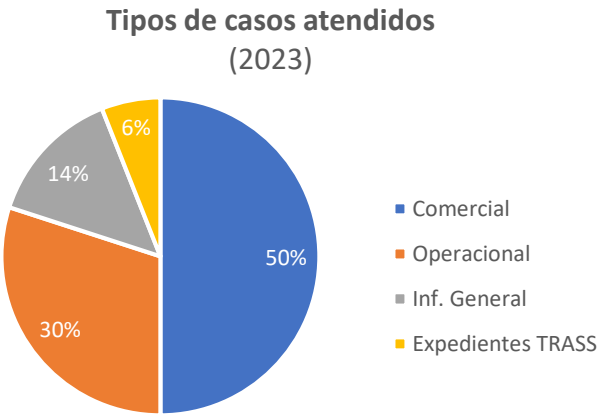


Resultados 2023

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

