

Dirección de Usuarios

Reporte diario de atención a usuarios al 19 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 sábado 19 de octubre: 140

Oficinas de Sunass	
Lima Metropolitana y Callao	72
Piura	64
Lima provincias	4
 TOTAL	140

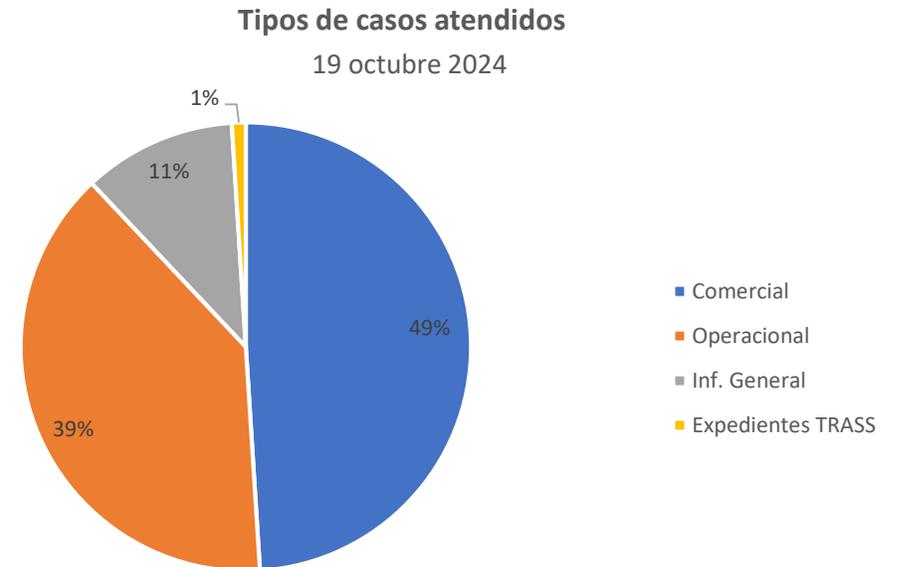
Por canal		
Presencial		12
Telefónico		2
WhatsApp		3
Correo electrónico		2
Mesa de partes		0
Campaña de orientación		4
Campaña en prestador		52
Redes sociales		0
 TOTAL		140

Por tipo de casos		
Comercial		68
Operacional		54
Otros		16
Expedientes TRASS		2
 TOTAL		140

En lo que va del 2024...
115864 orientaciones

Casos operacionales más frecuentes del sábado 19 de octubre

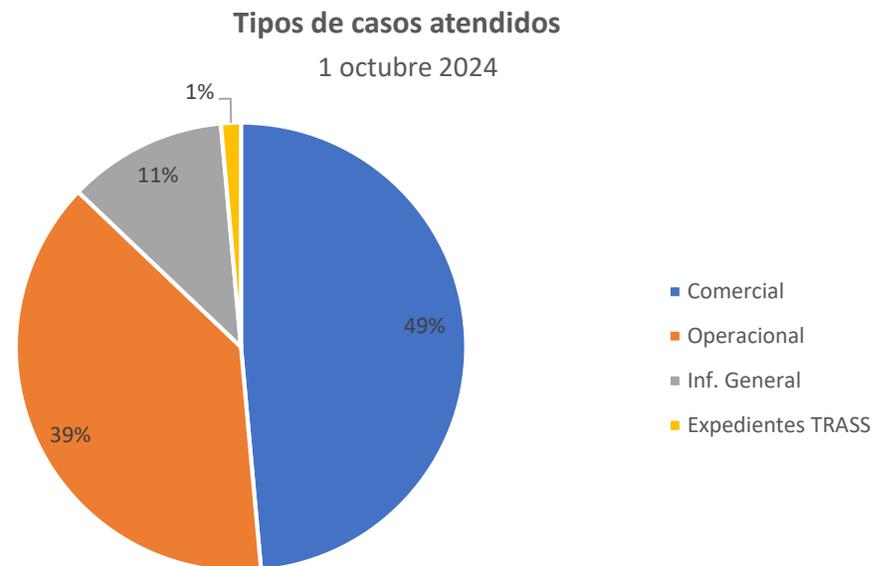
OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	34	63%
Problemas con alcantarillado	13	24%
Aniego por rotura de tubería de agua	2	4%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	2	4%
Conexión domiciliaria	2	4%
Falta de agua en conexión domiciliaria	1	2%
TOTAL	54	100%



En lo que va de 2024...
34795 casos operacionales

Casos comerciales más frecuentes del sábado 19 de octubre

COMERCIALES	N°	%
Facturación excesiva	30	44%
Consumo elevado	15	22%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	7	10%
Pedido de medidor	6	9%
Procedimiento de reclamos	4	6%
Problemas con la facturación	2	3%
Conexión domiciliaria	1	1%
Problemas con el acceso al servicio	1	1%
Desacuerdo con resolución del TRASS	1	1%
Facturación indebida	1	1%
TOTAL	68	100%



En lo que va de 2024...
59160 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 imprevista del servicio de agua potable por rotura de tubería en el Jirón Bolívar: Interrupción desde las 2:30 p.m. hasta las 6:00 p.m. aproximadamente.</p> <p>(Redes Sociales)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) Cañete, tomó conocimiento de la restricción imprevista del servicio de agua potable mediante las redes sociales de la EPS Emapa Cañete S.A. Esta interrupción fue ocasionada por la rotura de una tubería de agua potable en el Jirón Bolívar, debido a trabajos en la zona. El área afectada incluye todo el distrito de Cerro Azul.</p> <p>Ante ello, la OAU Cañete se comunicó con el jefe de operaciones de la EP, Carlos Cubilla, quien confirmó que la rotura fue provocada por obras realizadas por terceros. Asimismo, informó que el servicio fue restablecido a las 19:00 horas.</p>	<p>FINALIZADO</p>

Atención por canal de atención del sábado 19 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	0	0	0	0	2078
Áncash - Chimbote	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2912
Áncash – Huaraz	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1421
Apurímac	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1398
Arequipa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5569
Ayacucho	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1826
Cajamarca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1390
Cusco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2261
Huancavelica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1379
Huánuco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1973
Ica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1568
Junín	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3377
La Libertad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3140
Lambayeque	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4464
Lima Metropolitana y Callao	12	58	0	0	0	0	0	2	72	49706
Lima provincias	0	0	0	0	0	4	0	0	4	4504
Loreto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1404
Madre de Dios	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1685
Moquegua	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1513
Pasco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1427
Piura	0	9	0	2	0	0	52	1	64	11654
Puno	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1577
San Martín	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2090
Tacna	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2296
Tumbes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1834
Ucayali	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1418
TOTAL	12	67	0	2	0	4	52	3	140	115864

Atención por tipo de casos del sábado 19 de octubre

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	0	0	0	0	0	2078
Áncash - Chimbote	0	0	0	0	0	2912
Áncash – Huaraz	0	0	0	0	0	1421
Apurímac	0	0	0	0	0	1398
Arequipa	0	0	0	0	0	5569
Ayacucho	0	0	0	0	0	1826
Cajamarca	0	0	0	0	0	1390
Cusco	0	0	0	0	0	2261
Huancavelica	0	0	0	0	0	1379
Huánuco	0	0	0	0	0	1973
Ica	0	0	0	0	0	1568
Junín	0	0	0	0	0	3377
La Libertad	0	0	0	0	0	3140
Lambayeque	0	0	0	0	0	4464
Lima Metropolitana y Callao	44	24	2	2	72	49706
Lima provincias	1	2	0	1	4	4504
Loreto	0	0	0	0	0	1404
Madre de Dios	0	0	0	0	0	1685
Moquegua	0	0	0	0	0	1513
Pasco	0	0	0	0	0	1427
Piura	9	42	0	13	64	11654
Puno	0	0	0	0	0	1577
San Martín	0	0	0	0	0	2090
Tacna	0	0	0	0	0	2296
Tumbes	0	0	0	0	0	1834
Ucayali	0	0	0	0	0	1418
TOTAL	54	68	2	16	140	115864



Tipo de casos por EPS (1)

N°	PRESTADOR	REGIÓN	19 octubre de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	8	14	2	2	26	33559
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	4	3	0	0	7	9823
3	EPS GRAU S.A.	Piura	13	42	0	13	68	16911
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	0	0	0	0	0	6863
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	0	1	0	0	1	2598
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	0	0	0	0	0	5198
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	0	0	0	0	0	4274
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	0	2	0	0	2	2989
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	23	2	0	0	25	2248
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	1	0	0	0	1	3093
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	0	0	0	0	0	1330
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	1	2	0	1	4	1751
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	1	0	0	0	1	2133
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	0	0	0	0	0	1324
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	0	0	0	0	0	1435
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	0	0	0	0	0	986
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	0	0	0	0	0	1953
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	0	0	0	0	0	1087
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	0	0	0	0	0	1122
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	1	1	0	0	2	1408
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	0	0	0	0	0	1100
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	0	0	0	0	0	463
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	0	0	0	0	0	1156
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	0	0	0	0	0	675
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	752

Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	19 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	0	0	0	0	892
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	1	0	0	0	1	932
30	EMAPISCO S.A.	Ica	1	1	0	0	2	469
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	0	0	0	0	0	312
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	0	0	0	0	0	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 SEDAJULIACA S.A.	Puno	0	0	0	0	0	341
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	33
47	EMSAPA CALCA S.A	Cusco	0	0	0	0	0	7
48	EMPSSAPAL S.A.	Cusco	0	0	0	0	0	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			54	68	2	16	140	112583

Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

N°	DISTRITO	19 octubre de 2024					En lo que va de 2024
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	4	1	0	1	6	2824
2	Comas	0	2	1	0	3	2766
3	San Juan De Lurigancho	0	2	0	0	2	4993
4	Villa El Salvador	0	0	0	0	0	1092
5	Independencia	1	0	0	0	1	937
6	Callao	0	0	0	0	0	2628
7	Puente Piedra	0	1	0	0	1	1627
8	Ate	0	1	0	0	1	1196
9	Ventanilla	1	0	0	0	1	913
10	Santiago De Surco	0	1	0	0	1	666
11	Lima	0	0	0	0	0	1177
12	Carabaylo	1	0	0	0	1	1729
13	Los Olivos	0	0	0	0	0	1287
14	La Victoria	0	0	0	0	0	505
15	Villa María Del Triunfo	0	1	0	0	1	987
16	La Molina	0	0	0	0	0	383
17	Santa Anita	0	0	0	0	0	368
18	Ancón	0	0	0	0	0	132
19	Bellavista	0	0	0	0	0	354
20	Lurín	0	0	0	0	0	154
21	Breña	0	1	0	0	1	408
22	Rímac	0	2	0	0	2	1160
23	Chorrillos	0	0	0	0	0	559
24	San Bartolo	0	0	0	0	0	33
25	Otros	1	2	1	1	5	4681
TOTAL		8	14	2	2	26	33559

Tipo de casos fuera del ámbito de EP

en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano

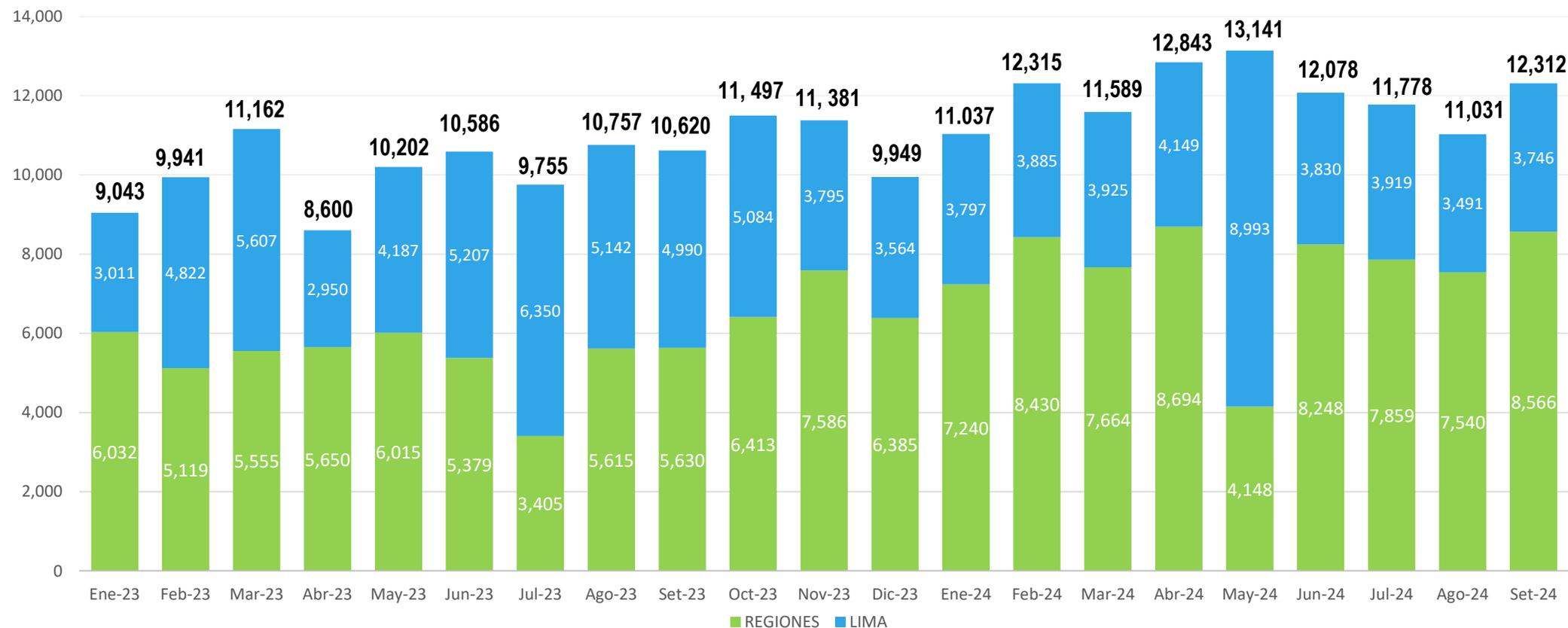


19 octubre de 2024

N°	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

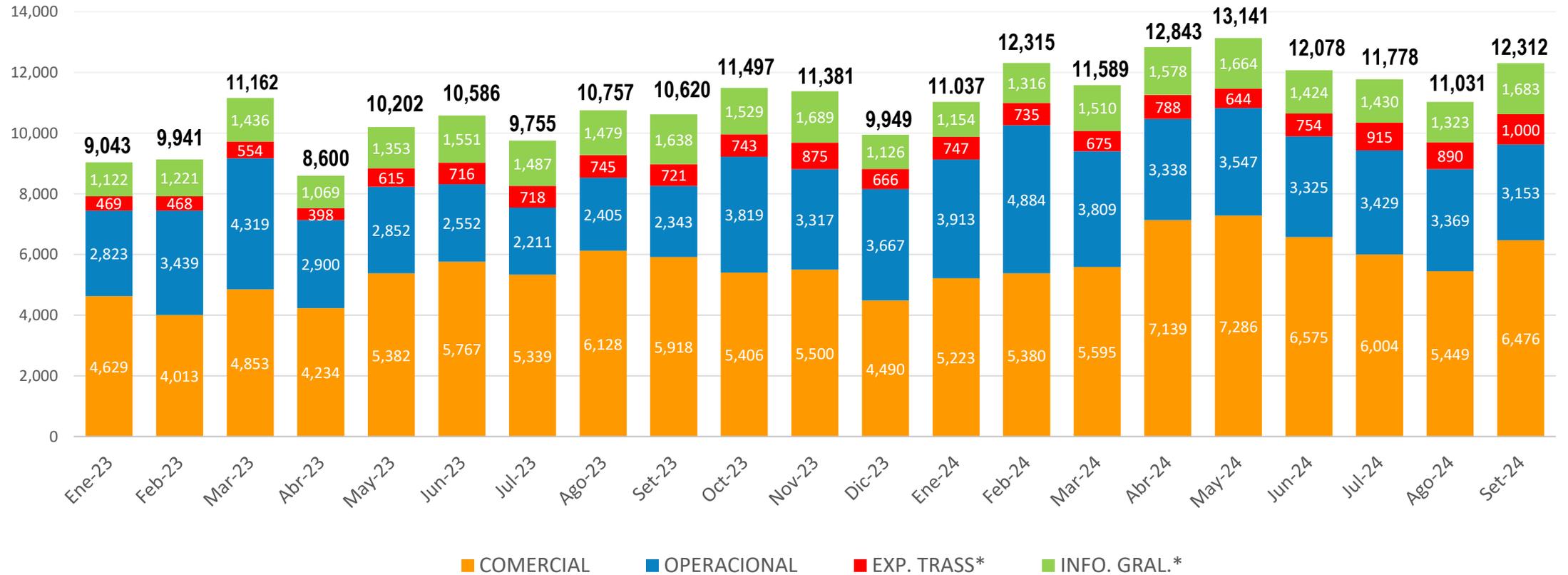
LIMA | REGIONES 2023 - 2024



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

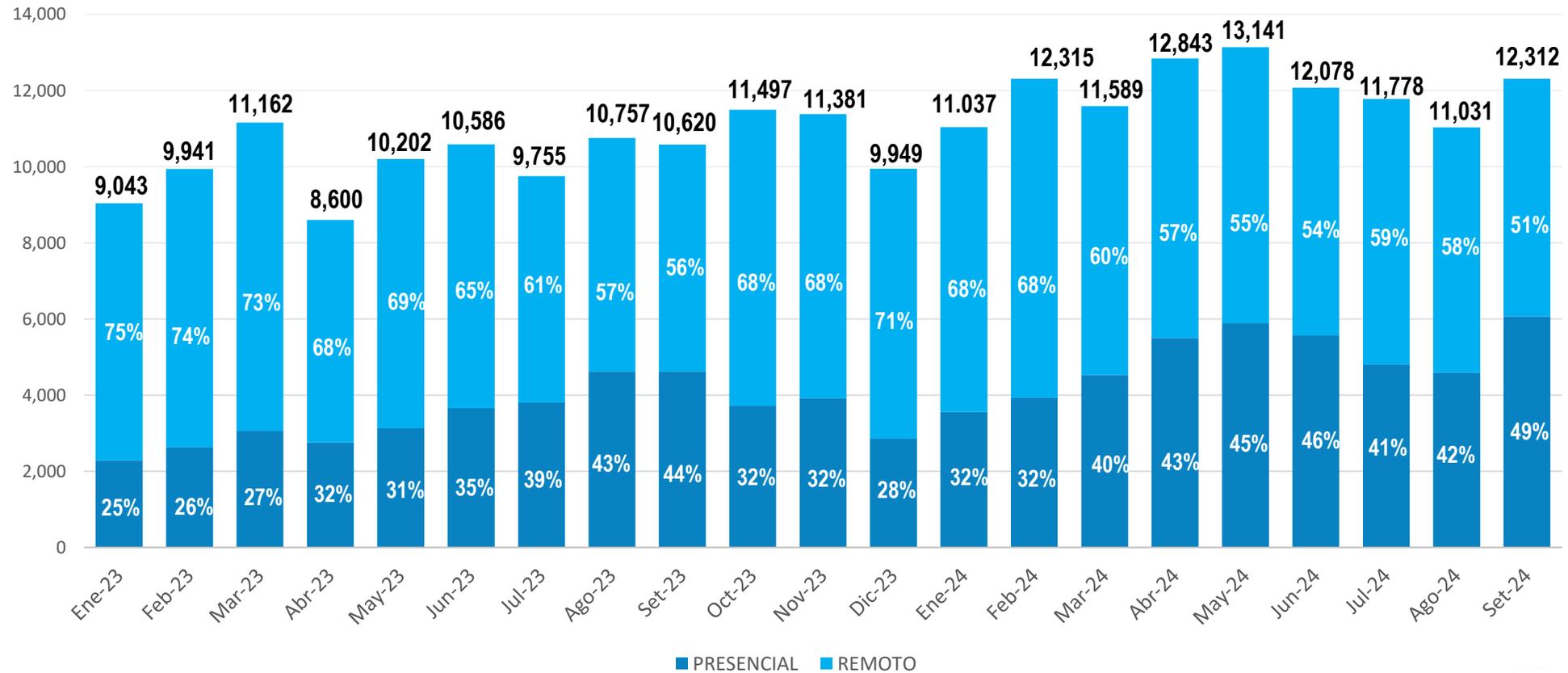
TIPO DE CASOS 2023-2024



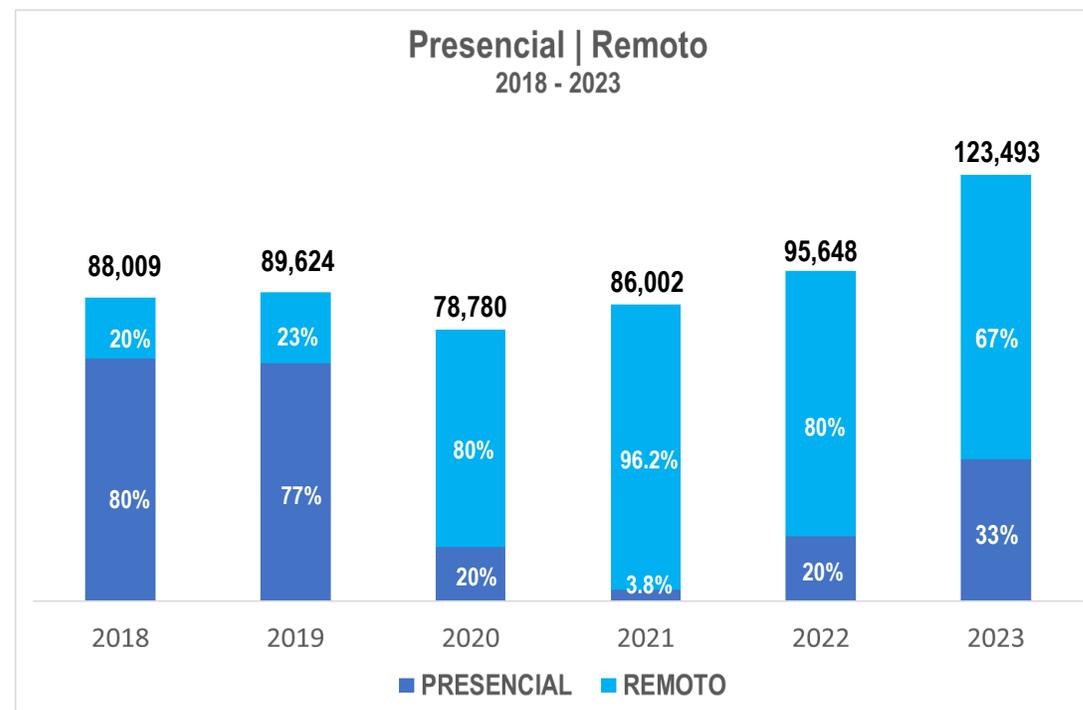
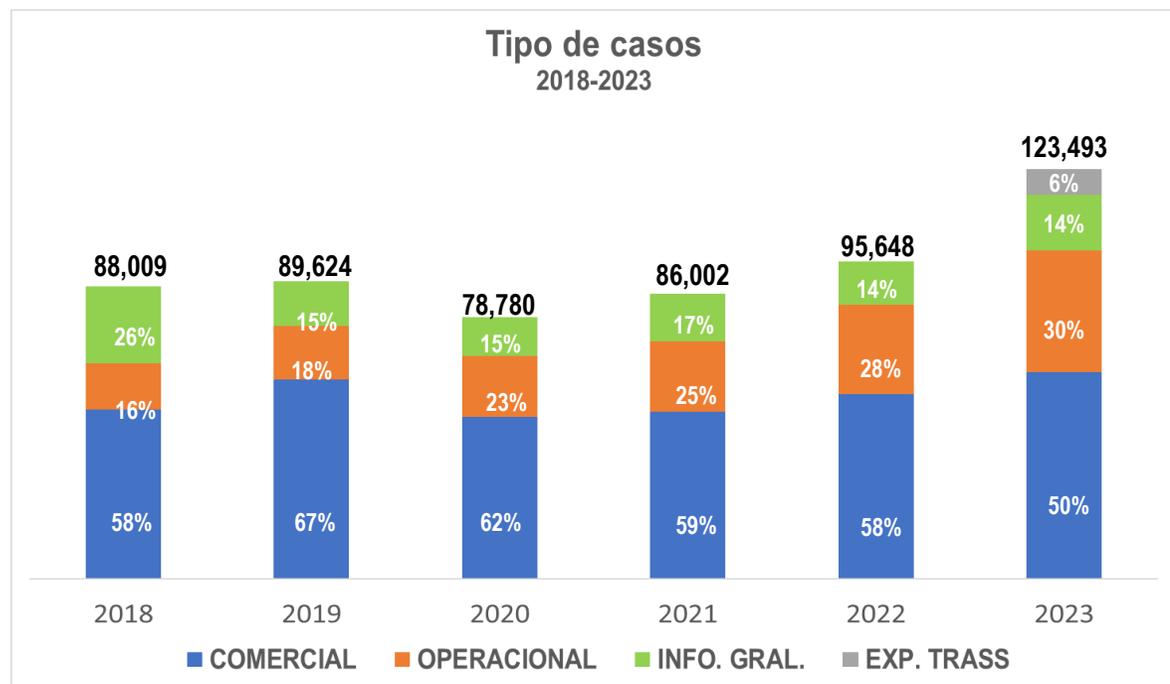
* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".

Evolución mensual por modalidad de atención 2023 - 2024

PRESENCIAL | REMOTO 2023 - 2024



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

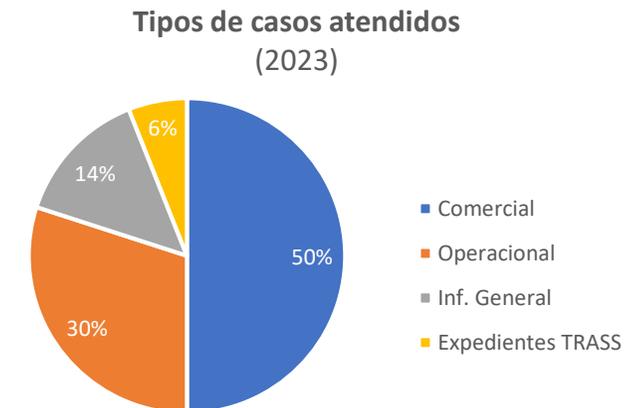


Resultados 2023

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



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



