

Dirección de Usuarios

Reporte diario de atención a usuarios al 21 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 21 de octubre: 571

Oficinas de Sunass		
Lima Metropolitana y Callao	248	
Piura	48	
Lima provincias	30	
Lambayeque	25	
Áncash – Huaraz	24	
Junín	20	
La Libertad	18	
San Martín	17	
Arequipa	17	
Áncash - Chimbote	12	
Huánuco	11	
Ayacucho	11	
Tacna	10	
Tumbes	9	
Madre de Dios	9	
Cusco	8	
Puno	8	
Amazonas	8	
Ucayali	7	
Huancavelica	6	
Ica	6	
Apurímac	5	
Cajamarca	5	
Loreto	5	
Moquegua	3	
Pasco	1	
 TOTAL		571

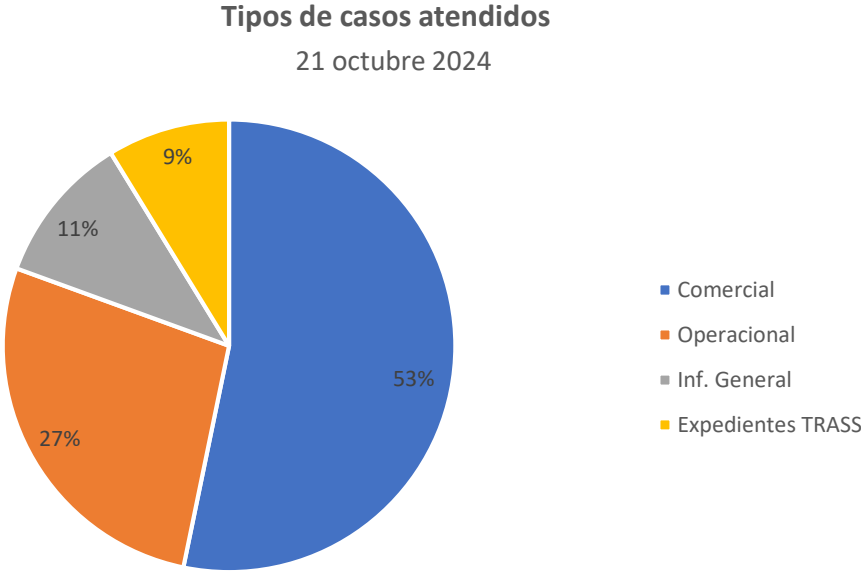
Por canal		
Presencial		188
Telefónico		294
WhatsApp		17
Correo electrónico		1
Mesa de partes		0
Campaña de orientación		22
Campaña en prestador		49
Redes sociales		0
 TOTAL		571

Por tipo de casos		
Comercial		304
Operacional		156
Otros		61
Expedientes TRASS		50
 TOTAL		571

En lo que va del 2024...
116445 orientaciones

Casos operacionales más frecuentes del lunes 21 de octubre

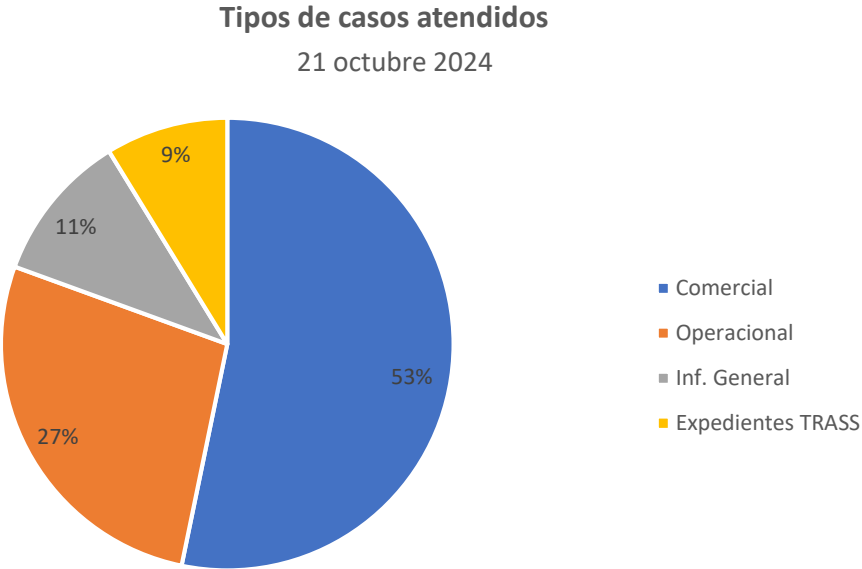
OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	71	46%
Problemas con alcantarillado	30	19%
Falta de agua en conexión domiciliaria	10	6%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	8	5%
Aniego por rotura de tubería de agua	4	3%
Otros	33	21%
TOTAL	156	100%



En lo que va de 2024...
34960 casos operacionales

Casos comerciales más frecuentes del lunes 21 de octubre

COMERCIALES	N°	%
Procedimiento de reclamos	94	31%
Consumo elevado	75	25%
Facturación excesiva	28	9%
Facturación indebida	21	7%
Desacuerdo con resolución del TRASS	19	6%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	17	6%
Problemas con la facturación	16	5%
Problemas con el acceso al servicio	13	4%
Pedido de medidor	10	3%
Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP)	7	2%
Incumplimiento de Resolución del TRASS	2	1%
Otros	1	0%
Información sobre tarifas de agua	1	0%
TOTAL	304	100%



En lo que va de 2024...
59465 casos comerciales

Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Lambayeque / Chiclayo / Chiclayo Robo de medidor causa aniego en Chiclayo Vecinos de la cuadra 3 de la calle Tacna, en el centro de la ciudad de Chiclayo, se ven afectados por la acumulación de agua tras el robo y manipulación de un medidor de agua que provocó un aniego de regulares proporciones. (Radio Exitosa)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Lambayeque, tras tomar conocimiento del aniego de agua potable por robo de medidor en la intersección de la cuadra 3 de la calle Tacna, se contactó con el encargado de la subgerencia de mantenimiento de redes de agua potable de la EP, Luis Benites, quien informó que se encontraba en la zona con personal técnico atendiendo la fuga de agua causada por el robo de medidor. La ODS confirmó la solución de la fuga y la atención del aniego de agua potable.	FINALIZADO
Loreto / Maynas / San Juan Bautista Vecinos de Villa San Juan en Loreto no cuentan con servicio de agua. En diálogo con Exitosa, vecinos de San Juan aseguraron que la municipalidad no recoge la basura, les ha cortado el agua y no frena los enfrentamientos de barristas en plena vía pública. (Radio Exitosa)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Loreto, solicitó información a la Gerencia de Operaciones de la EP SEDALORETO, la cual precisó que se trata de una zona crítica donde una empresa, por encargo del Gobierno Regional de Loreto, ejecuta una obra. Se han presentado problemas debido a deficiencias en el proceso constructivo, lo que afectó la prestación del servicio durante el único horario de abastecimiento. La EP está brindando un servicio provisional mediante camiones cisterna hasta que la empresa contratista corrija el problema generado.	PENDIENTE



Seguimiento a casos de mayor relevancia (2)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Arequipa / Arequipa / Paucarpata Reportan rotura de tubería en Paucarpata, Arequipa. Vecinos de la calle Huáscar, en el distrito de Paucarpata reportaron que hay una tubería rota desde hace 5 días aproximadamente. Los vecinos han llamado a Sedapar, sin embargo, no han obtenido respuestas. Exigen presencia del prestador en la zona. (Radio Exitosa)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Arequipa, tomó conocimiento de la incidencia que afectaba a cinco usuarios y derivó el caso a la EP SEDAPAR, quienes informaron que la incidencia se encontraba atendida. A fin de verificar la veracidad de este último reporte, personal de la ODS se dirigió en horas de la mañana del día 22.10.24, a la zona afectada, donde se pudo comprobar que la incidencia fue resuelta.	FINALIZADO

Atención por canal de atención del lunes 21 de octubre

OFICINA SUNASS	 Presencial	 Telefónico	 Redes Sociales	 Correo elect.	 Mesa partes	 Campaña	 Prestador	 WhatsApp	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	2	6	0	0	0	0	0	0	8	2086
Áncash - Chimbote	7	2	0	0	0	0	3	0	12	2924
Áncash – Huaraz	1	1	0	0	0	22	0	0	24	1445
Apurímac	1	4	0	0	0	0	0	0	5	1403
Arequipa	16	1	0	0	0	0	0	0	17	5586
Ayacucho	3	6	0	1	0	0	0	1	11	1837
Cajamarca	4	1	0	0	0	0	0	0	5	1395
Cusco	7	1	0	0	0	0	0	0	8	2269
Huancavelica	4	2	0	0	0	0	0	0	6	1385
Huánuco	1	10	0	0	0	0	0	0	11	1984
Ica	0	6	0	0	0	0	0	0	6	1574
Junín	3	17	0	0	0	0	0	0	20	3397
La Libertad	9	8	0	0	0	0	0	1	18	3158
Lambayeque	8	11	0	0	0	0	0	6	25	4489
Lima Metropolitana y Callao	77	163	0	0	0	0	8	0	248	49964
Lima provincias	0	7	0	0	0	0	23	0	30	4534
Loreto	4	1	0	0	0	0	0	0	5	1409
Madre de Dios	1	8	0	0	0	0	0	0	9	1694
Moquegua	2	1	0	0	0	0	0	0	3	1516
Pasco	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1428
Piura	10	17	0	0	0	0	15	6	48	11702
Puno	4	2	0	0	0	0	0	2	8	1585
San Martín	9	8	0	0	0	0	0	0	17	2107
Tacna	6	4	0	0	0	0	0	0	10	2306
Tumbes	4	4	0	0	0	0	0	1	9	1843
Ucayali	5	2	0	0	0	0	0	0	7	1425
TOTAL	188	294	0	1	0	22	49	17	571	116445

Atención por tipo de casos del lunes 21 de octubre

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	2	5	0	1	8	2086
Áncash - Chimbote	3	7	0	2	12	2924
Áncash – Huaraz	2	15	0	7	24	1445
Apurímac	3	2	0	0	5	1403
Arequipa	0	15	2	0	17	5586
Ayacucho	6	3	0	2	11	1837
Cajamarca	0	1	1	3	5	1395
Cusco	0	5	2	1	8	2269
Huancavelica	3	1	0	2	6	1385
Huánuco	1	7	1	2	11	1984
Ica	5	0	0	1	6	1574
Junín	9	9	0	2	20	3397
La Libertad	1	7	7	3	18	3158
Lambayeque	10	14	1	0	25	4489
Lima Metropolitana y Callao	60	142	33	13	248	49964
Lima provincias	3	13	0	14	30	4534
Loreto	3	2	0	0	5	1409
Madre de Dios	5	2	1	1	9	1694
Moquegua	1	1	0	1	3	1516
Pasco	1	0	0	0	1	1428
Piura	15	27	1	5	48	11702
Puno	5	2	0	1	8	1585
San Martín	10	6	1	0	17	2107
Tacna	0	10	0	0	10	2306
Tumbes	4	5	0	0	9	1843
Ucayali	4	3	0	0	7	1425
TOTAL	156	304	50	61	571	116445



Tipo de casos por EPS (1)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	21 octubre de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	28	100	31	5	164	33724
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	21	30	1	6	58	9882
3	EPS GRAU S.A.	Piura	24	34	2	7	67	16981
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	2	15	2	0	19	6883
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	0	11	0	0	11	2609
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	1	14	7	2	24	5223
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	13	11	0	2	26	4300
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	1	5	2	1	9	2998
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	12	6	0	2	20	2270
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	3	7	0	2	12	3105
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	0	2	0	0	2	1332
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	2	14	1	14	31	1782
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	10	6	1	0	17	2150
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	3	2	0	0	5	1329
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	0	1	0	0	1	1436
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	0	1	1	0	2	988
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	4	5	0	0	9	1962
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	2	2	0	1	5	1092
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	0	12	0	1	13	1135
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	4	4	0	0	8	1416
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	1	3	0	0	4	1104
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	0	0	1	0	1	464
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	1	2	1	1	5	1161
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	2	2	0	2	6	681
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	0	2	0	0	2	754

Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	21 octubre de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
26	EPS SEMAPACH S.A.	Ica	1	0	0	0	1	630
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	0	1	0	0	1	376
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	1	0	0	0	1	893
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	5	1	0	0	6	938
30	EMAPISCO S.A.	Ica	3	2	0	2	7	476
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	0	0	0	0	0	312
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	0	1	0	0	1	295
	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	1	0	0	0	1	561
35	EPS MARAÑON S.R.L.	Cajamarca	0	0	0	0	0	275
36	EPS SEDA JULIACA S.A.	Puno	2	1	0	0	3	345
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	2	0	0	0	2	409
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	2	0	0	0	2	59
42	EMAPAB S.A.	Amazonas	1	3	0	1	5	158
43	EPS EMAQ S.R.L.	Cusco	1	0	0	0	1	31
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	1	1	34
47	EMSAPA CALCA S.A	Cusco	0	0	0	0	0	7
48	EMPSSAPAL S.A.	Cusco	1	0	0	0	1	17
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			154	300	50	50	554	113147

Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

N°	DISTRITO	21 octubre de 2024					En lo que va de 2024
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	0	8	0	0	8	2832
2	Comas	2	18	4	1	25	2791
3	San Juan De Lurigancho	4	10	2	0	16	5009
4	Villa El Salvador	0	3	0	0	3	1095
5	Independencia	1	5	0	0	6	943
6	Callao	4	5	6	1	16	2644
7	Puente Piedra	4	4	2	1	11	1638
8	Ate	0	2	4	1	7	1203
9	Ventanilla	1	0	1	1	3	917
10	Santiago De Surco	2	0	0	0	2	668
11	Lima	1	2	2	0	5	1182
12	Carabayllo	3	3	1	0	7	1736
13	Los Olivos	1	6	0	0	7	1294
14	La Victoria	0	0	1	0	1	506
15	Villa María Del Triunfo	0	6	2	0	8	995
16	La Molina	1	2	1	0	4	387
17	Santa Anita	0	1	0	0	1	369
18	Ancón	0	0	0	0	0	132
19	Bellavista	0	1	0	0	1	355
20	Lurín	1	0	0	0	1	155
21	Breña	0	1	0	0	1	409
22	Rímac	0	4	1	0	5	1165
23	Chorrillos	0	4	0	0	4	563
24	San Bartolo	0	0	0	0	0	33
25	Otros	3	15	4	0	22	4703
TOTAL		28	100	31	5	164	33724

Tipo de casos fuera del ámbito de EP

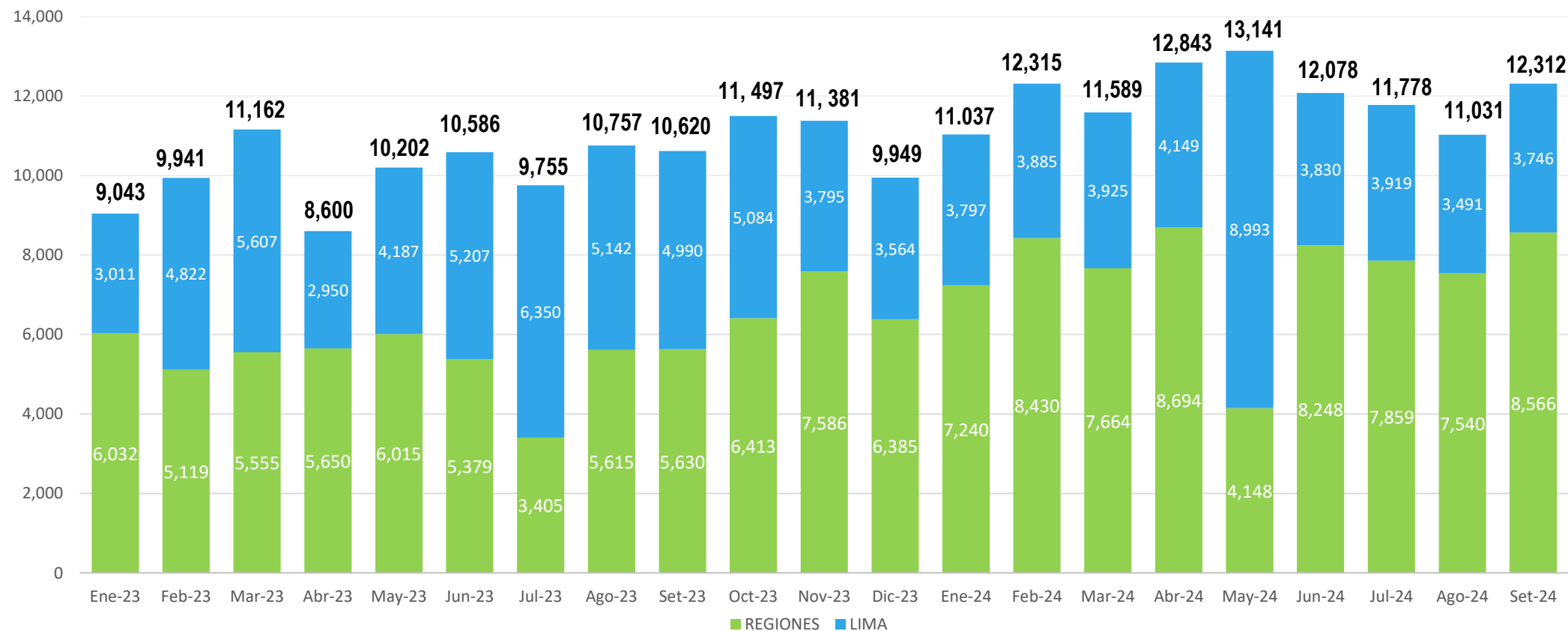
en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano



21 octubre de 2024							
Nº	PRESTADOR	OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	Total	En lo que va de 2024
1	ZONAS RURALES	2	4	0	11	17	2460
2	PEQUEÑAS CIUDADES	0	0	0	0	0	585
3	OTRO ÁMBITO URBANO	0	0	0	0	0	253
TOTAL		2	4	0	11	17	3298

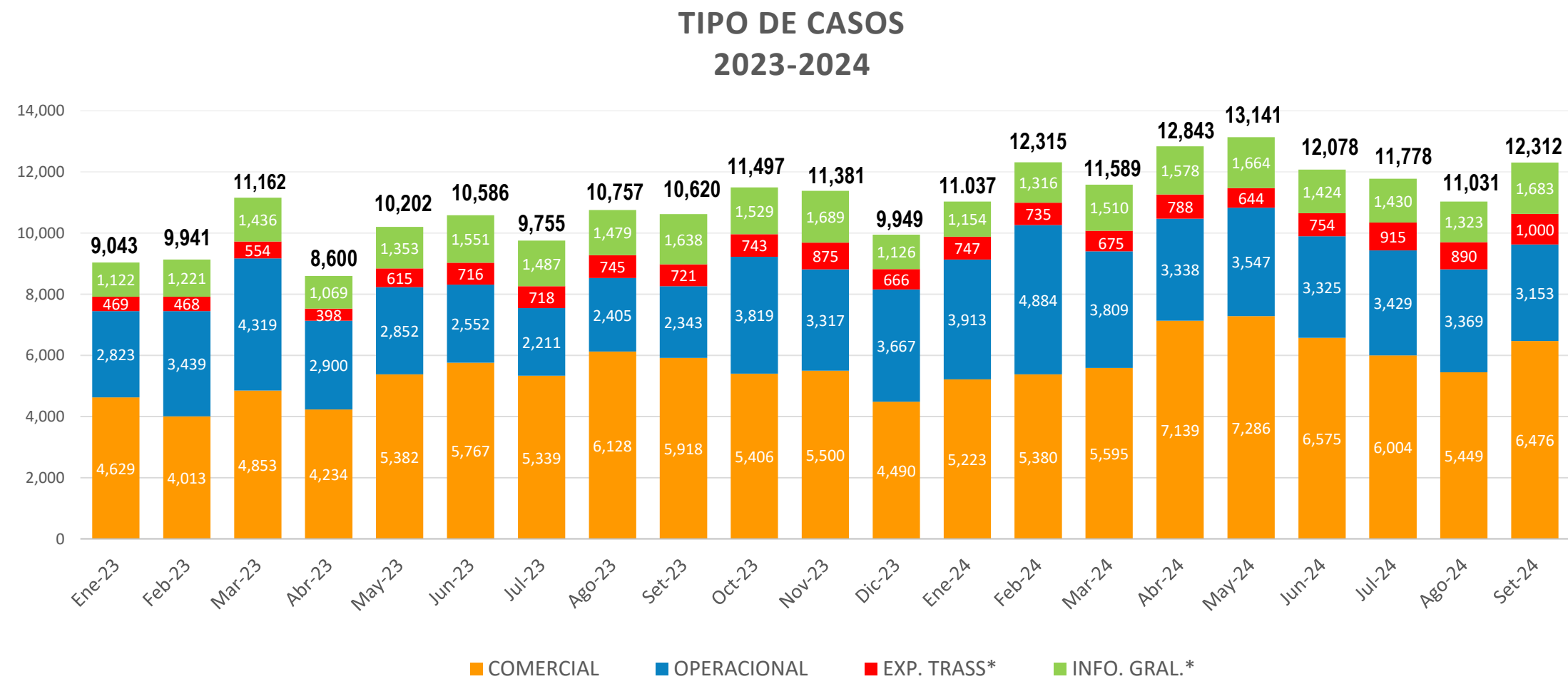
Evolución mensual de atenciones 2023 -2024

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.

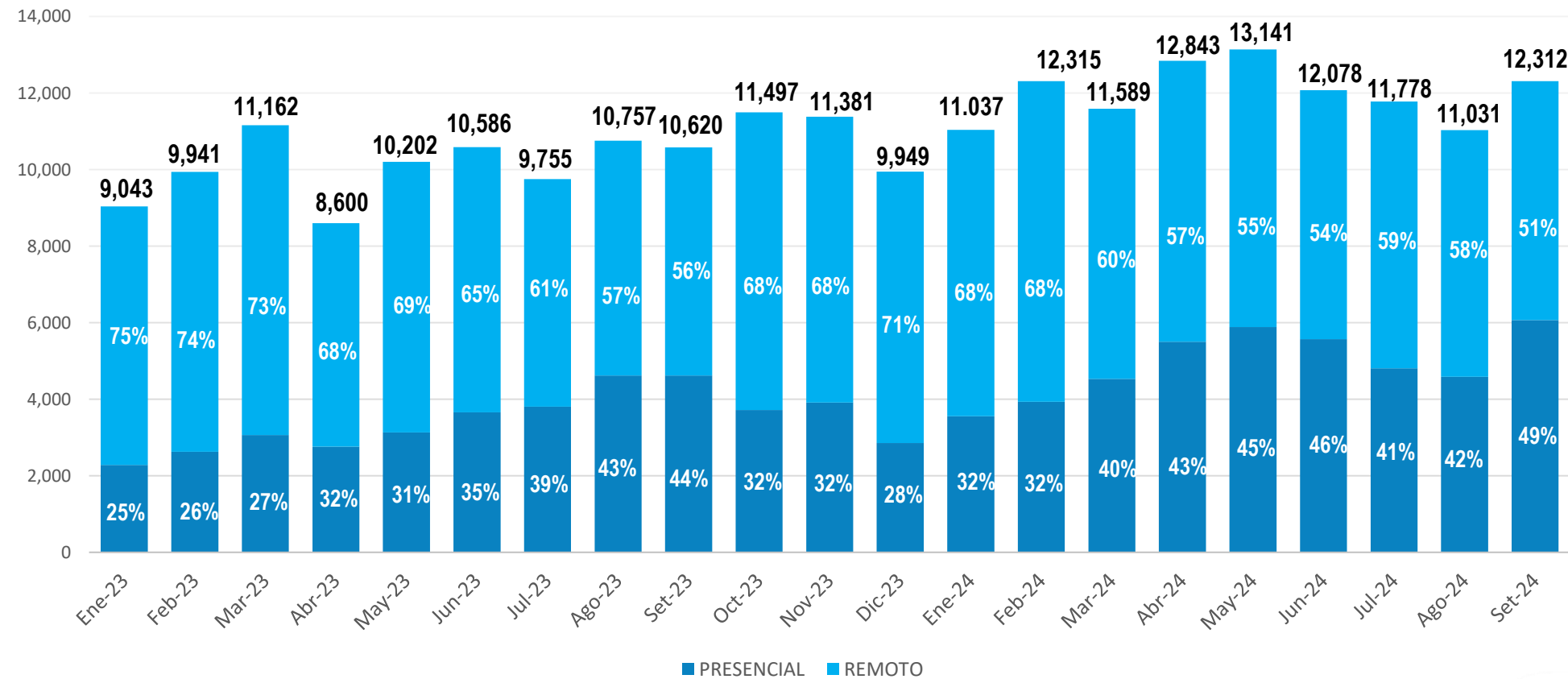
Evolución mensual por tipos de casos 2023 - 2024



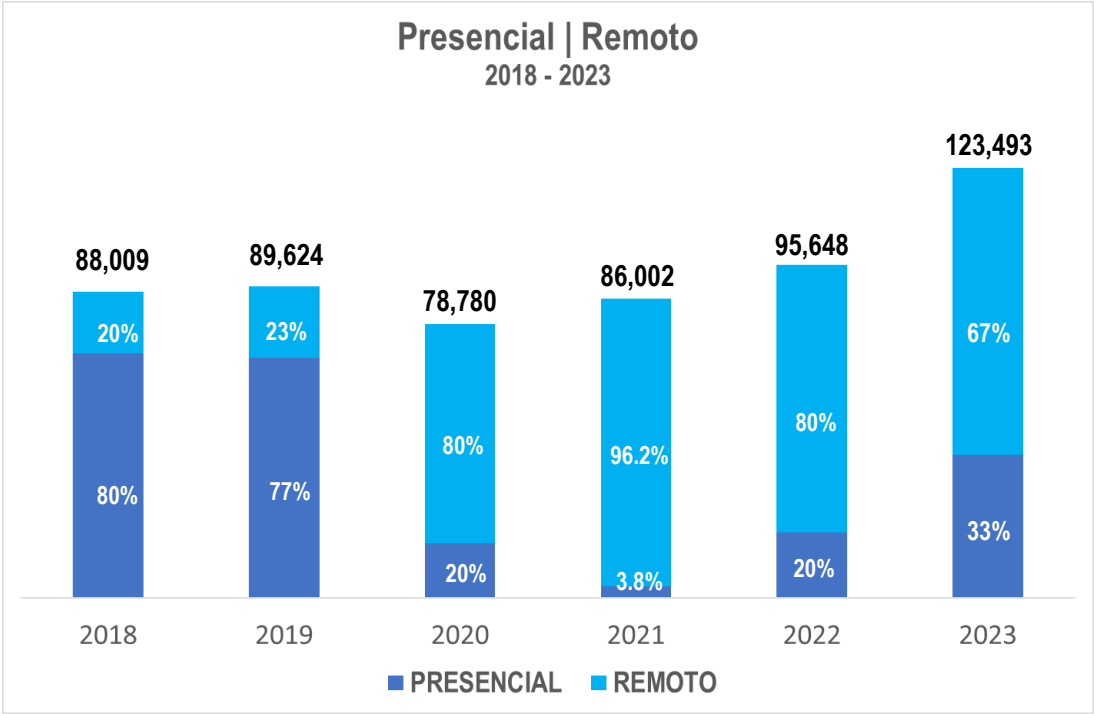
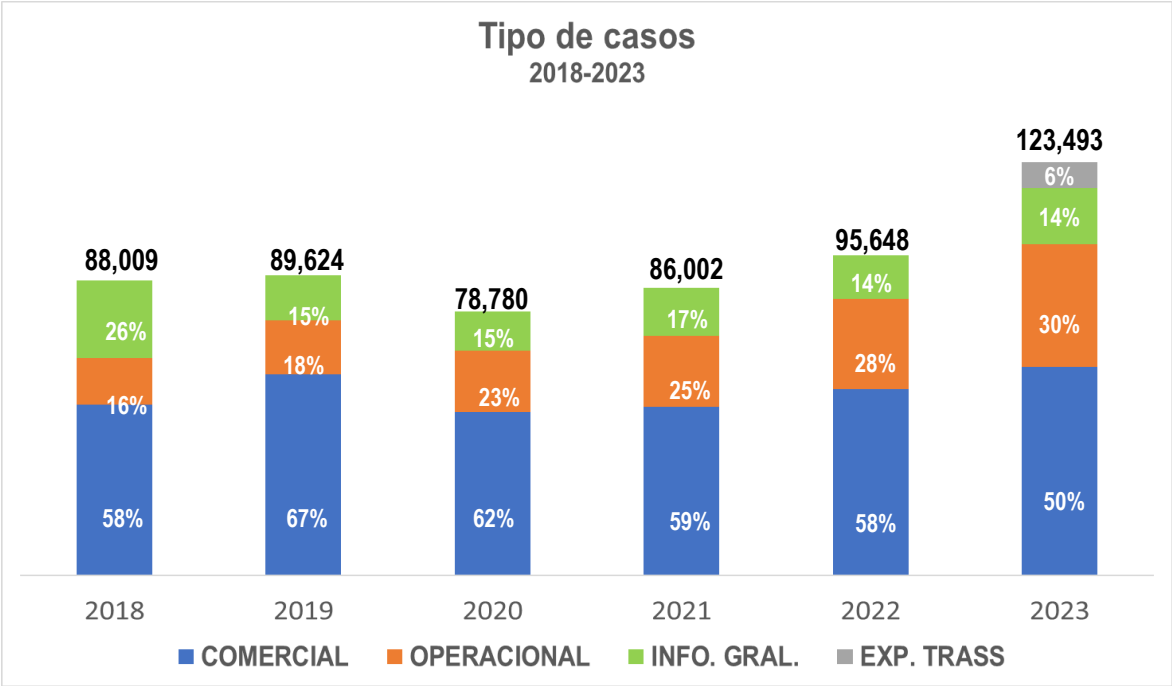
* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".

Evolución mensual por modalidad de atención 2023 - 2024

PRESENCIAL | REMOTO 2023 - 2024



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

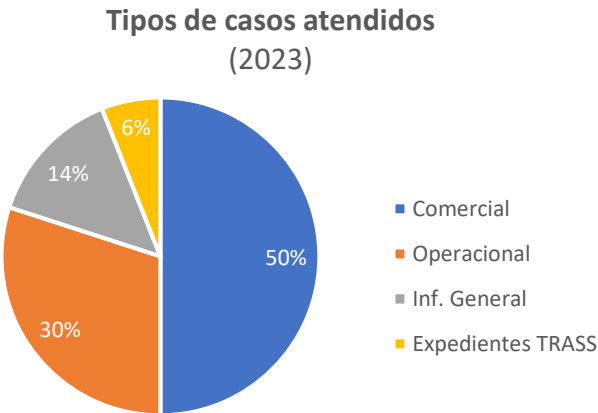


Resultados 2023

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

