

Dirección de Usuarios

Reporte diario de atención a usuarios al 23 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 miércoles 23 de octubre: 433

Oficinas de Sunass	
Lima Metropolitana y Callao	152
Piura	80
Lambayeque	22
Junín	18
La Libertad	15
Huánuco	14
Áncash – Huaraz	14
Tacna	13
Lima provincias	12
Loreto	10
San Martín	10
Cusco	10
Arequipa	8
Áncash - Chimbote	8
Amazonas	7
Apurímac	7
Ucayali	6
Ica	6
Madre de Dios	5
Tumbes	4
Puno	4
Ayacucho	3
Huancavelica	3
Cajamarca	1
Moquegua	1
 TOTAL	433

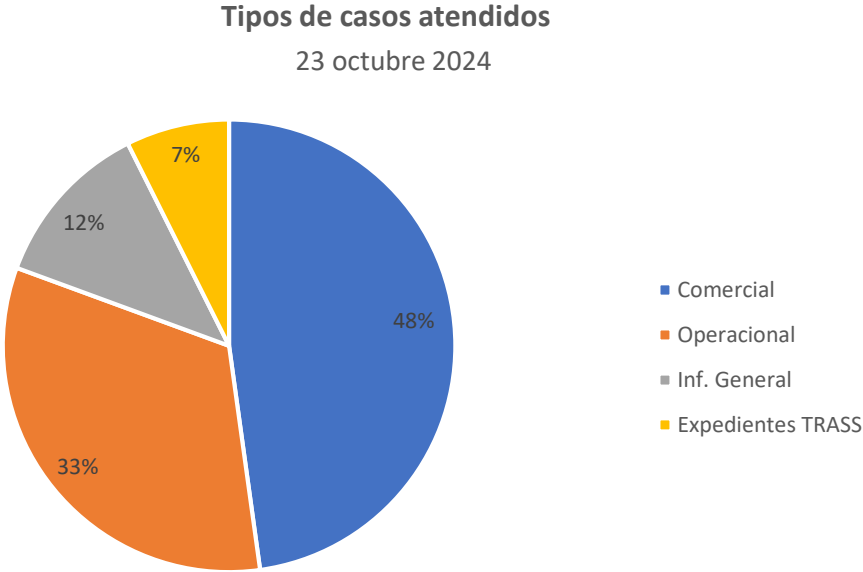
Por canal		
Presencial		90
Telefónico		251
WhatsApp		7
Correo electrónico		0
Mesa de partes		0
Campaña de orientación		13
Campaña en prestador		72
Redes sociales		0
 TOTAL		433

Por tipo de casos		
Comercial		207
Operacional		142
Otros		52
Expedientes TRASS		32
 TOTAL		433

En lo que va del 2024...
117415 orientaciones

Casos operacionales más frecuentes del miércoles 23 de octubre

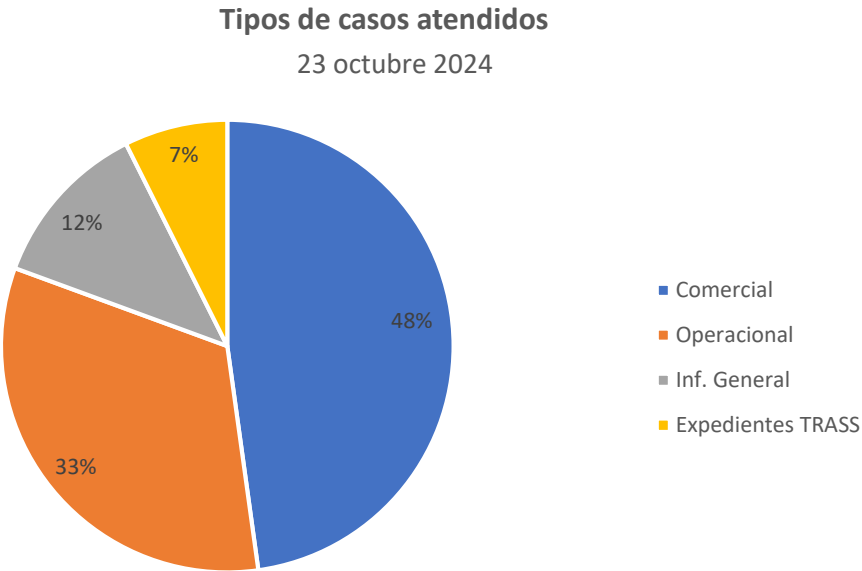
OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	46	32%
Problemas con alcantarillado	44	31%
Falta de agua en conexión domiciliaria	16	11%
Aniego por rotura de tubería de agua	11	8%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	3	2%
Otros	22	15%
TOTAL	142	100%



En lo que va de 2024...
35238 casos operacionales

Casos comerciales más frecuentes del miércoles 23 de octubre

COMERCIALES	N°	%
Consumo elevado	57	28%
Procedimiento de reclamos	54	26%
Facturación excesiva	28	14%
Problemas con el acceso al servicio	13	6%
Pedido de medidor	13	6%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	10	5%
Facturación indebida	10	5%
Problemas con la facturación	10	5%
Desacuerdo con resolución del TRASS	8	4%
Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP)	4	2%
TOTAL	207	100%



En lo que va de 2024...
59928 casos comerciales

Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Lima / Lima / San Juan de Miraflores Se ha registrado la rotura de una tubería de agua potable en la zona de Pamplona Uno en San Juan de Miraflores. Esto ha traído una especie de huaico a la casa de la Familia Tejada. (Redes Sociales)	Continuando con las acciones de monitoreo del caso reportado el 22.10.24, SUNASS, a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) Villa El Salvador, se ha apersonado al predio afectado, junto con personal de Defensa Civil de la Municipalidad de San Juan de Miraflores y han brindado orientación a los usuarios sobre el procedimiento de activación del seguro del prestador. Asimismo, tomaron conocimiento de que el predio es multifamiliar, donde residen un total de 28 personas, entre adultos y niños. Por otro lado, verificaron que el personal de la aseguradora ya ha llegado al predio afectado, dejando constancia de los bienes perdidos. La limpieza continúa y se estima concluir a las 19:00 horas. Asimismo, se ha confirmado que a las 15:30 horas se ha restablecido el servicio. La OAU continuará con el monitoreo del caso.	PENDIENTE
Callao / Callao / La Perla SEDAPAL ha tomado conocimiento que una parte del Sector 103- Urb. Benjamín Doig del distrito de la Perla, se ha programado una interrupción del servicio de agua potable en el Horario de 10:00 a.m. hasta las 04:00 p.m., siendo 510 suministros. (Redes Sociales)	SUNASS, a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) Callao, al tomar conocimiento de la incidencia, trasladó el caso al jefe del Equipo de Operación y Mantenimiento de Redes (EOMR) SEDAPAL Callao, quien informó que en el sector 103, urbanización Benjamín Doig, en el distrito de La Perla, se ha programado una interrupción del servicio de agua potable desde las 10:00 a.m. hasta las 4:00 p.m., afectando a 510 suministros. En comunicación con el jefe del EOMR-Callao, se confirmó que el trabajo de mejoramiento en el sistema de agua potable consiste en la rehabilitación de redes mediante el cambio de tuberías de polietileno, en sustitución de las antiguas de cemento. Aunque el informe indica que el servicio será restablecido a las 5:00 p.m., existe la posibilidad de que se reanude antes, aproximadamente a las 4:00 p.m. La OAU continuará con el monitoreo del caso.	PENDIENTE



Seguimiento a casos de mayor relevancia (2)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Lima / Cañete / San Vicente de Cañete Suspensión del servicio de agua potable en la Urbanización Tercer Mundo del distrito de San Vicente de Cañete. Debido a la rotura de una tubería de 63mm. Hora de restricción del servicio de agua potable: 11:00 a.m. hasta las 2:00 pm. aproximadamente. (Redes Sociales)	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 suspensión del servicio de agua potable por la rotura de una tubería de 63mm, afectando a la urbanización Tercer Mundo del Distrito de San Vicente de Cañete. Al respecto, la OAU Cañete se comunicó con el jefe de operaciones del prestador, Luis Sandoval, quien confirmó el motivo de la restricción, además manifestó que el servicio ha sido restablecido a las 14:00 horas.	FINALIZADO
Lima / Cañete / San Luis Suspensión del servicio de agua potable en la Calle Comercio, Salaverry, San Martín, Santo Solano y Upis San Luis del distrito de San Luis, debido a la rotura de una tubería en la calle Comercio, al paso de un camión de carga pesada. (Redes Sociales)	SUNASS, a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) Cañete, tomó conocimiento mediante las redes sociales de la EPS Emapa Cañete S.A., sobre la suspensión del servicio de agua potable por la rotura de tubería en la calle comercio, al paso de un camión de carga pesada. Al respecto, la OAU Cañete realizó el monitoreo por llamada telefónicas a los usuarios de la zona afecta, y manifestaron que el servicio había sido restablecido a las 13:00 horas.	FINALIZADO

Seguimiento a casos de mayor relevancia (3)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Huancavelica / Huancavelica / Huancavelica Rotura de conexión de agua potable en tubería PVC de 10" de diámetro ubicada en la Av. Andrés A. Cáceres del barrio de Yananaco. (Redes Sociales)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Huancavelica, realizó el monitoreo in situ de la reparación de una tubería de 10 pulgadas de diámetro en la avenida Andrés A. Cáceres. Durante la inspección, la ODS constató la culminación de los trabajos, verificando la reapertura del servicio de agua potable en los sectores afectados (300 conexiones). La ODS confirmará con los usuarios la atención del caso.	PENDIENTE
Ica / Ica / Ica Ica: colapso de desagüe afecta a vecinos desde hace dos meses en la urbanización San Joaquín. Afectados indican que el buzón de su cuadra emana agua sucia y que el problema persiste. (RPP)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Ica, se comunicó con el coordinador de la EPS Emapica, Martín Vilchez, para solicitar información sobre las condiciones del servicio de alcantarillado en la urbanización San Joaquín del Cercado de Ica, así como las medidas que la empresa está implementando para abordar esta problemática que viene afectando a 100 familias, la cual, según reportes, es recurrente. El prestador informó que el sector ya ha sido atendido. Por otro lado, indicó que el problema de atoros constantes en el alcantarillado de la urbanización San Joaquín se debe a la falta de filtros en la cámara de bombeo de la zona. Asimismo, señaló que se están realizando coordinaciones para la adquisición del implemento necesario que mejorará la operatividad de la cámara y evitará así desbordes frecuentes de aguas residuales en el sector. La ODS realizará una verificación en campo para confirmar la atención.	PENDIENTE



Atención por canal de atención del miércoles 23 de octubre

OFICINA SUNASS	 Presencial	 Telefónico	 Redes Sociales	 Correo elect.	 Mesa partes	 Campaña	 Prestador	 WhatsApp	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	1	5	0	0	0	1	0	0	7	2104
Áncash - Chimbote	1	2	0	0	0	0	5	0	8	2947
Áncash – Huaraz	1	1	0	0	0	12	0	0	14	1482
Apurímac	4	3	0	0	0	0	0	0	7	1416
Arequipa	6	2	0	0	0	0	0	0	8	5605
Ayacucho	0	3	0	0	0	0	0	0	3	1852
Cajamarca	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1406
Cusco	7	3	0	0	0	0	0	0	10	2289
Huancavelica	2	1	0	0	0	0	0	0	3	1394
Huánuco	0	4	0	0	0	0	10	0	14	2017
Ica	1	4	0	0	0	0	0	1	6	1587
Junín	1	17	0	0	0	0	0	0	18	3441
La Libertad	5	10	0	0	0	0	0	0	15	3178
Lambayeque	7	13	0	0	0	0	0	2	22	4521
Lima Metropolitana y Callao	17	135	0	0	0	0	0	0	152	50345
Lima provincias	1	11	0	0	0	0	0	0	12	4549
Loreto	9	1	0	0	0	0	0	0	10	1429
Madre de Dios	0	5	0	0	0	0	0	0	5	1705
Moquegua	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1519
Pasco	0	0	0	0	0	0	0	0		1430
Piura	0	19	0	0	0	0	57	4	80	11852
Puno	2	2	0	0	0	0	0	0	4	1594
San Martín	8	2	0	0	0	0	0	0	10	2124
Tacna	10	3	0	0	0	0	0	0	13	2338
Tumbes	3	1	0	0	0	0	0	0	4	1856
Ucayali	2	4	0	0	0	0	0	0	6	1435
TOTAL	90	251	0	0	0	13	72	7	433	117415

Atención por tipo de casos del miércoles 23 de octubre

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	4	2	0	1	7	2104
Áncash - Chimbote	1	7	0	0	8	2947
Áncash – Huaraz	0	2	0	12	14	1482
Apurímac	3	3	0	1	7	1416
Arequipa	0	4	4	0	8	5605
Ayacucho	1	0	0	2	3	1852
Cajamarca	0	1	0	0	1	1406
Cusco	0	7	2	1	10	2289
Huancavelica	0	1	1	1	3	1394
Huánuco	1	12	0	1	14	2017
Ica	3	0	0	3	6	1587
Junín	12	5	0	1	18	3441
La Libertad	1	10	4	0	15	3178
Lambayeque	9	10	2	1	22	4521
Lima Metropolitana y Callao	55	74	14	9	152	50345
Lima provincias	7	3	1	1	12	4549
Loreto	6	3	1	0	10	1429
Madre de Dios	1	3	0	1	5	1705
Moquegua	0	1	0	0	1	1519
Pasco	0	0	0	0	0	1430
Piura	23	42	1	14	80	11852
Puno	3	0	0	1	4	1594
San Martín	3	6	1	0	10	2124
Tacna	1	9	1	2	13	2338
Tumbes	3	1	0	0	4	1856
Ucayali	5	1	0	0	6	1435
TOTAL	142	207	32	52	433	117415



Tipo de casos por EPS (1)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	23 octubre de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	19	42	13	3	77	33965
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	21	24	2	1	48	9967
3	EPS GRAU S.A.	Piura	34	45	2	17	98	17171
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	1	5	4	0	10	6904
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	1	9	1	2	13	2643
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	2	12	4	0	18	5248
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	20	13	0	3	36	4363
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	3	7	2	1	13	3025
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	2	0	0	2	4	2290
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	1	7	0	0	8	3129
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	0	12	0	0	12	1353
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	3	2	1	1	7	1790
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	3	6	1	0	10	2170
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	6	3	1	0	10	1349
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	0	1	0	0	1	1442
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	0	1	0	1	2	994
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	3	1	0	0	4	1975
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	1	1	0	2	4	1101
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	0	2	1	1	4	1148
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	5	1	0	0	6	1426
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	3	2	0	0	5	1114
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	0	0	0	0	0	465
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	0	1	0	0	1	1163
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	0	1	0	1	2	689
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	2	1	0	1	4	767

Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	23 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	631
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	0	0	0	0	0	377
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	895
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	2	3	0	0	5	945
30	EMAPISCO S.A.	Ica	0	1	0	4	5	481
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	1	0	0	0	1	313
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	0	0	0	0	0	297
	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	1	0	0	2	567
35	EPS MARAÑÓN S.R.L.	Cajamarca	0	0	0	0	0	282
36	EPS SEDA JULIACA S.A.	Puno	2	0	0	0	2	347
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	0	0	0	0	0	409
38	EMSAP CHANKA S.A.	Apurímac	1	0	0	0	1	66
39	EPS SIERRA CENTRAL S.R.L	Junín	0	0	0	0	0	65
40	EPS MOYOBAMBA S.A.	San Martín	3	0	0	0	3	108
41	EPS NOR PUNO S.A.	Puno	0	0	0	0	0	59
42	EMAPAB S.A.	Amazonas	1	0	0	0	1	159
43	EPS EMAQ S.R.L.	Cusco	0	0	0	0	0	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	0	0	37
47	EMSAPA CALCA S.A	Cusco	0	0	0	0	0	7
48	EMPSSAPAL S.A.	Cusco	0	0	0	0	0	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			142	204	32	40	418	114081

Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

N°	DISTRITO	23 octubre de 2024					En lo que va de 2024
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	1	4	0	0	5	2844
2	Comas	0	6	2	0	8	2809
3	San Juan De Lurigancho	0	5	2	1	8	5042
4	Villa El Salvador	0	0	0	1	1	1098
5	Independencia	0	0	0	0	0	947
6	Callao	1	4	0	0	5	2661
7	Puente Piedra	1	2	0	0	3	1647
8	Ate	0	3	2	0	5	1217
9	Ventanilla	0	1	0	0	1	920
10	Santiago De Surco	4	1	1	0	6	683
11	Lima	0	2	0	0	2	1191
12	Carabayllo	6	2	3	0	11	1756
13	Los Olivos	0	3	0	1	4	1312
14	La Victoria	0	0	0	0	0	511
15	Villa María Del Triunfo	0	0	0	0	0	997
16	La Molina	0	0	1	0	1	388
17	Santa Anita	0	0	0	0	0	373
18	Ancón	0	0	0	0	0	132
19	Bellavista	2	1	0	0	3	359
20	Lurín	0	0	0	0	0	156
21	Breña	0	1	0	0	1	413
22	Rímac	0	1	0	0	1	1167
23	Chorrillos	0	1	0	0	1	570
24	San Bartolo	0	0	0	0	0	33
25	Otros	4	5	2	0	11	4739
TOTAL		19	42	13	3	77	33965

Tipo de casos fuera del ámbito de EP

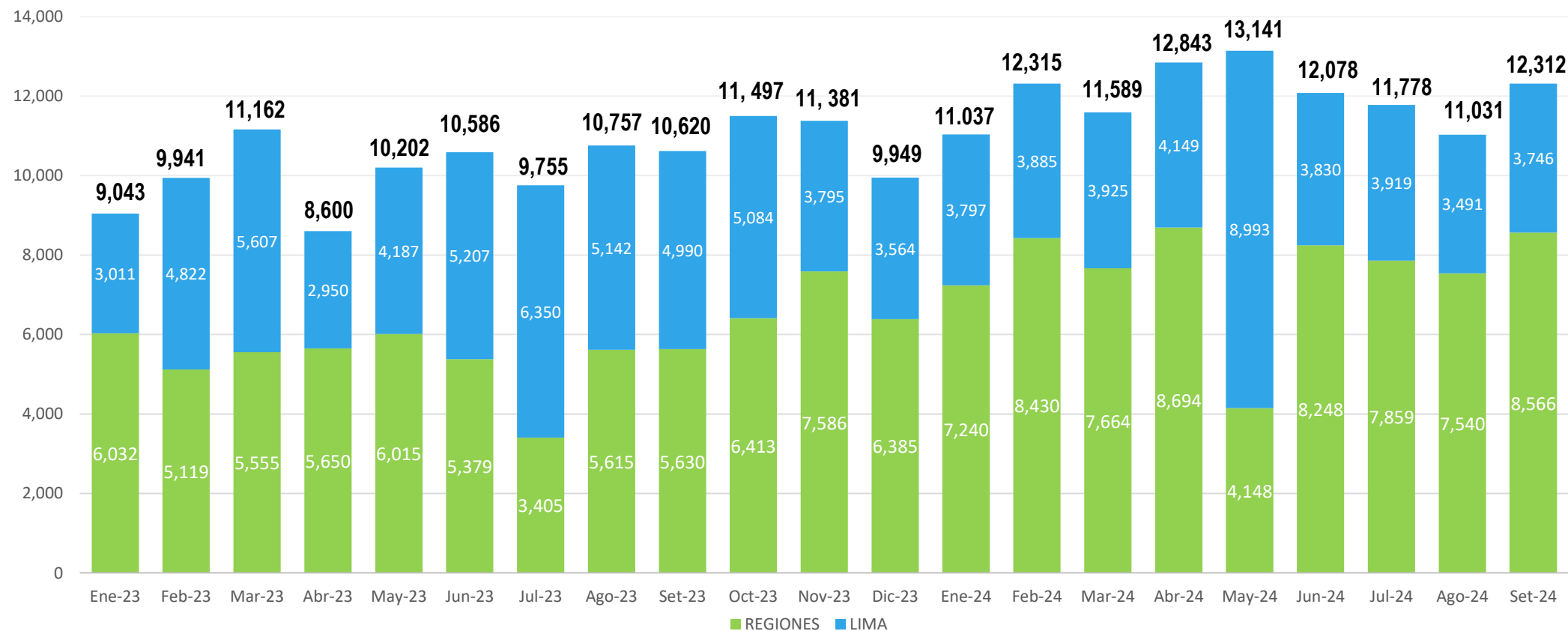
en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano



23 octubre de 2024							
Nº	PRESTADOR	OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	Total	En lo que va de 2024
1	ZONAS RURALES	0	2	0	12	14	2492
2	PEQUEÑAS CIUDADES	0	0	0	0	0	588
3	OTRO ÁMBITO URBANO	1	0	0	0	1	254
TOTAL		1	2	0	12	15	3334

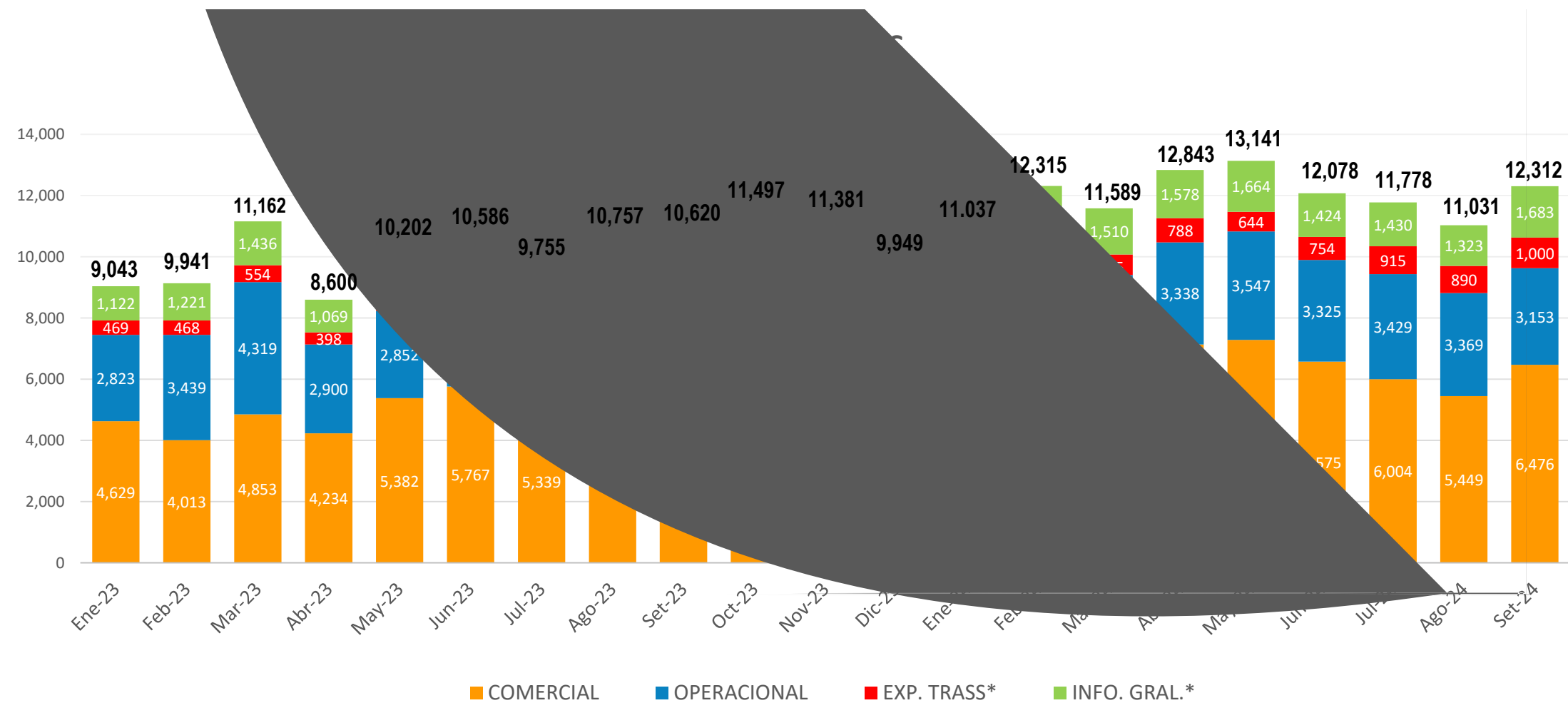
Evolución mensual de atenciones 2023 -2024

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.

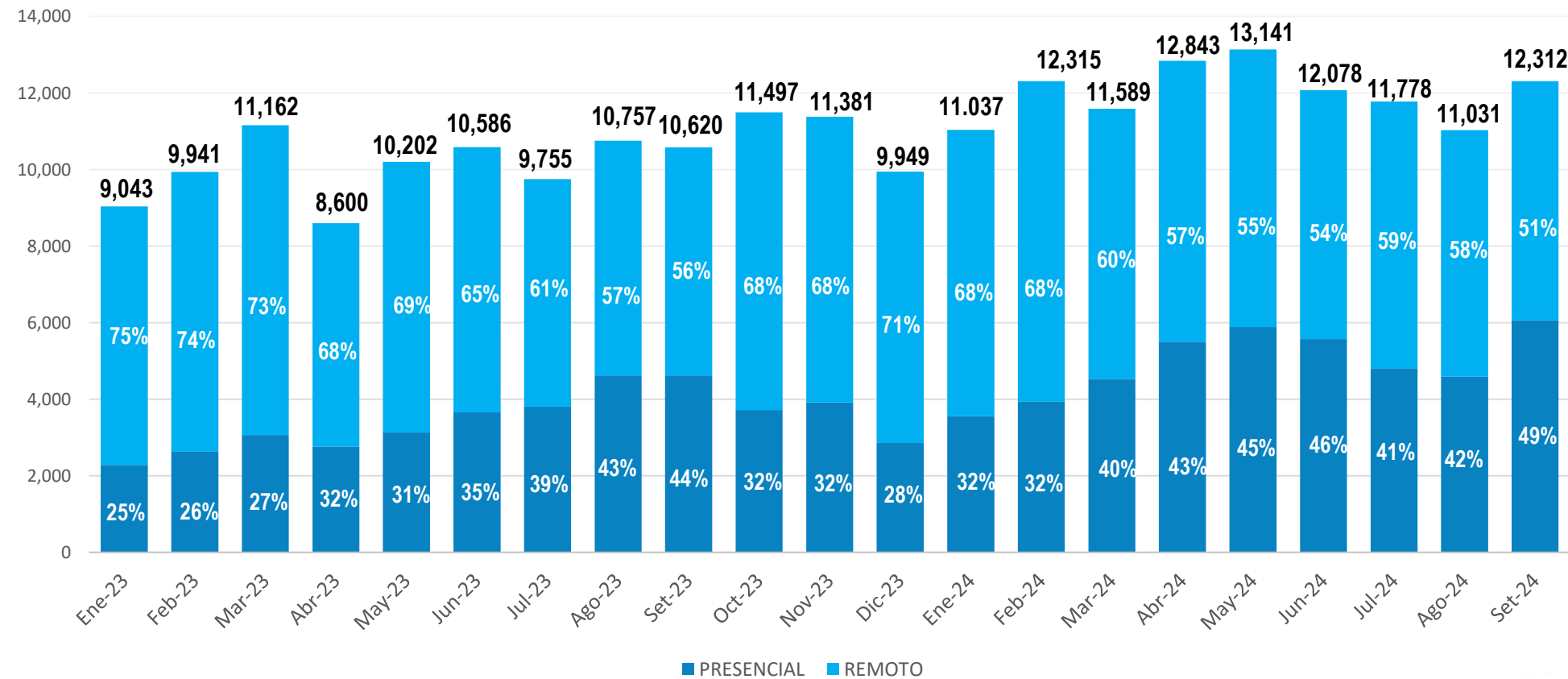
Evolución mensual por tipos de casos 2023 - 2024



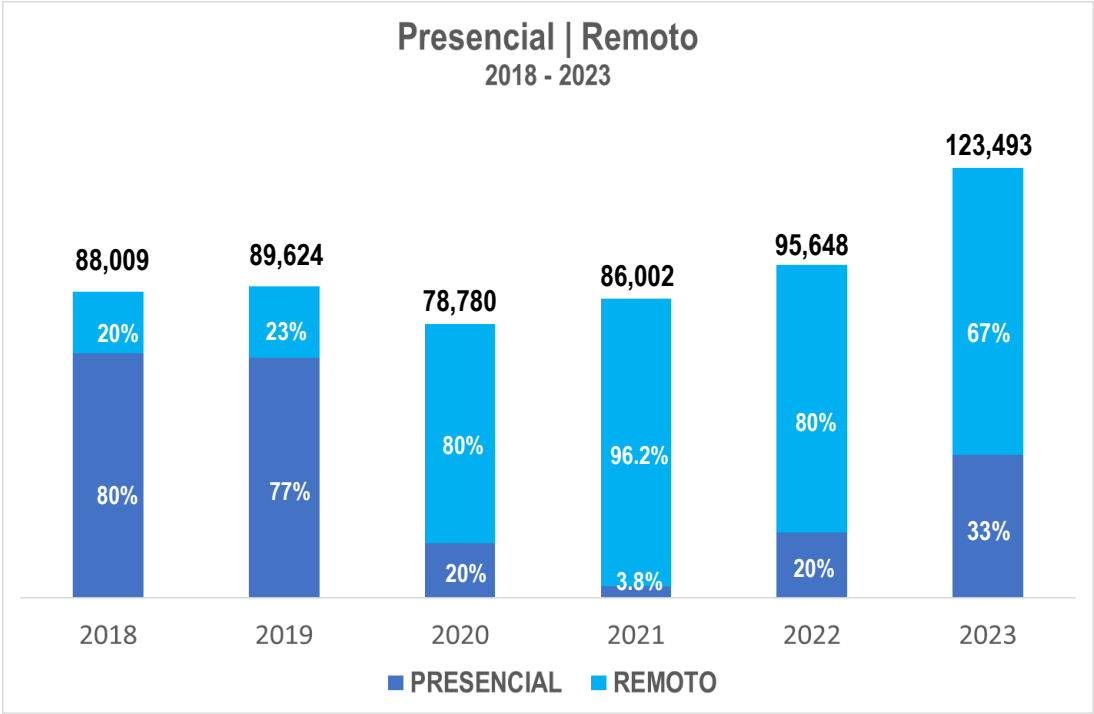
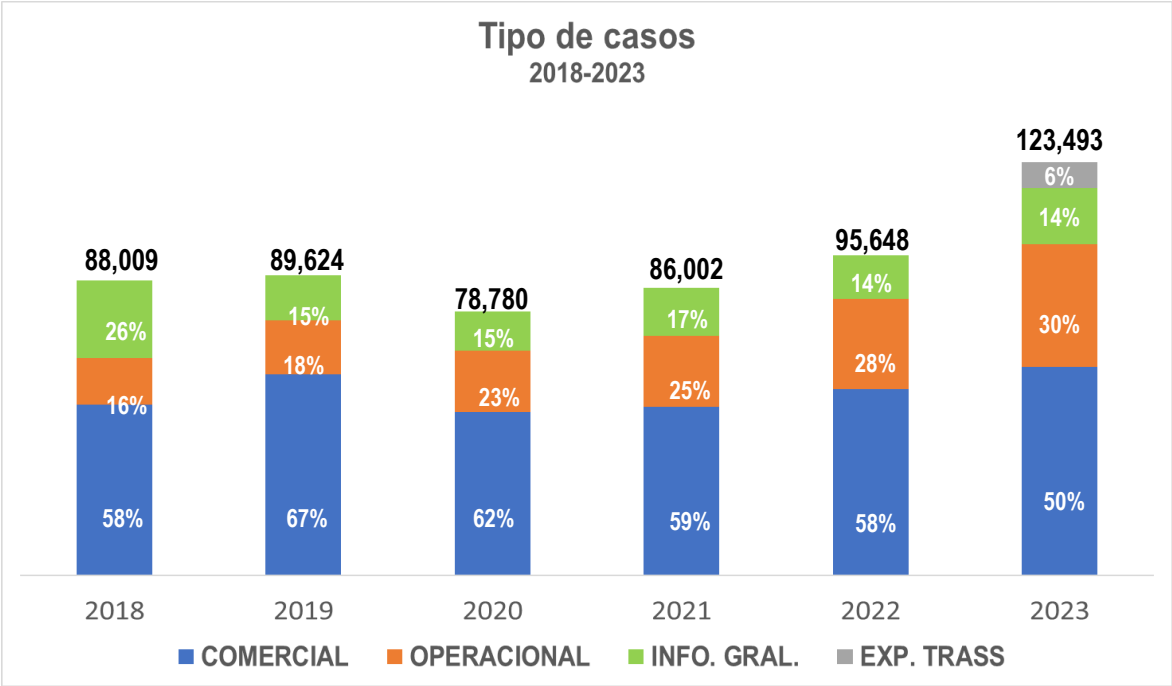
* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".

Evolución mensual por modalidad de atención 2023 - 2024

PRESENCIAL | REMOTO
2023 - 2024



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

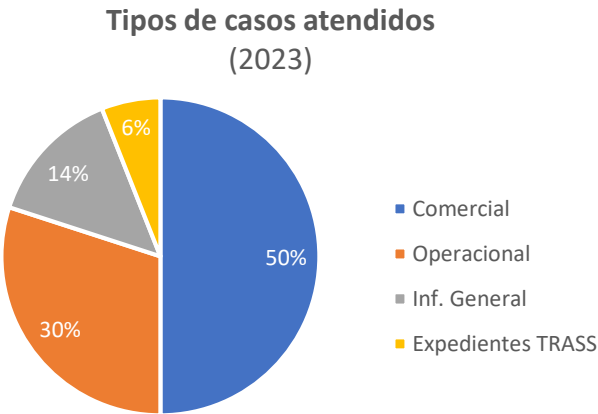


Resultados 2023

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

