

Dirección de Usuarios

Reporte diario de atención a usuarios al 24 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 24 de octubre: 543

Oficinas de Sunass	
Lima Metropolitana y Callao	248
Piura	44
Pasco	36
Junín	32
Cajamarca	15
Lambayeque	15
Ica	15
Huánuco	14
Loreto	13
Huancavelica	13
Cusco	12
La Libertad	12
Arequipa	9
Tumbes	8
Lima provincias	8
Amazonas	7
Áncash – Huaraz	6
Apurímac	6
Ayacucho	6
Áncash - Chimbote	6
Tacna	5
Ucayali	4
Madre de Dios	3
Puno	3
San Martín	2
Moquegua	1
 TOTAL	543

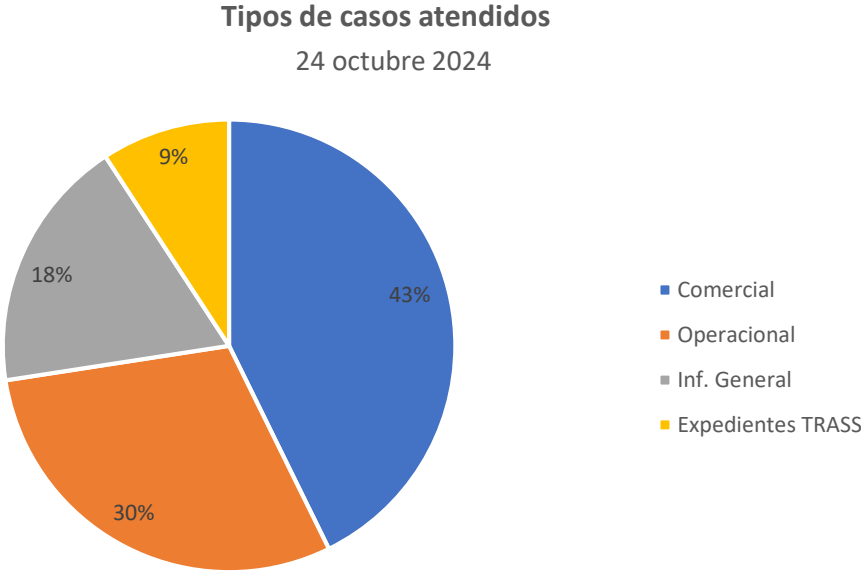
Por canal		
Presencial		151
Telefónico		272
WhatsApp		8
Correo electrónico		1
Mesa de partes		2
Campaña de orientación		74
Campaña en prestador		35
Redes sociales		0
 TOTAL		543

Por tipo de casos		
Comercial		232
Operacional		162
Otros		99
Expedientes TRASS		50
 TOTAL		543

En lo que va del 2024...
117958 orientaciones

Casos operacionales más frecuentes del jueves 24 de octubre

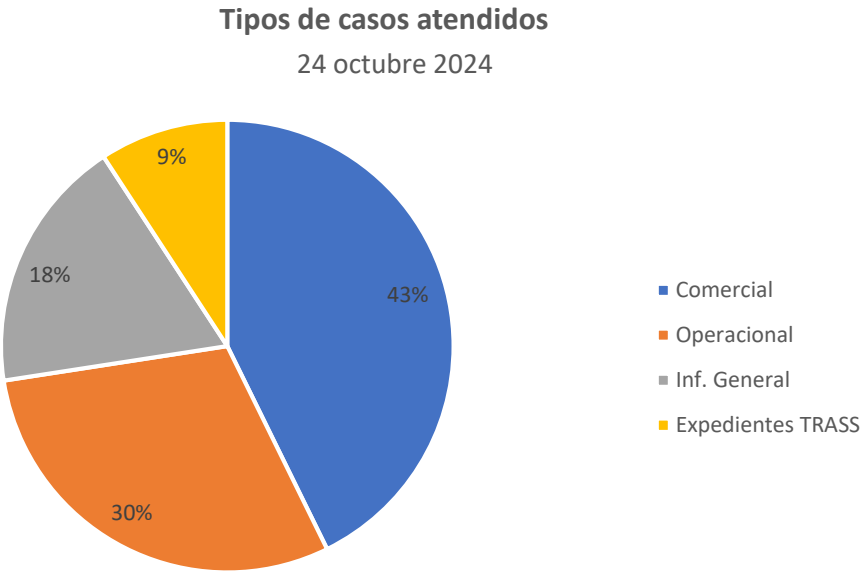
OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	83	51%
Problemas con alcantarillado	23	14%
Falta de agua en conexión domiciliaria	18	11%
Aniego por rotura de tubería de agua	11	7%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	3	2%
Otros	24	15%
TOTAL	162	100%



En lo que va de 2024...
35339 casos operacionales

Casos comerciales más frecuentes del jueves 24 de octubre

COMERCIALES	N°	%
Procedimiento de reclamos	71	31%
Consumo elevado	52	22%
Problemas con el acceso al servicio	19	8%
Facturación excesiva	19	8%
Problemas con la facturación	19	8%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	14	6%
Desacuerdo con resolución del TRASS	13	6%
Pedido de medidor	12	5%
Facturación indebida	11	5%
Otros	1	0%
Información sobre tarifas de agua	1	0%
TOTAL	232	100%



En lo que va de 2024...
60161 casos comerciales

Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Áncash / Santa / Chimbote Reportan aniego por ruptura de tubería de agua en la avenida Enrique Meiggs en Chimbote. Este hecho fue reportado por vecinos que viven en la citada avenida, a la altura de un conocido grifo en la urbanización La Libertad, de la ciudad de Chimbote. (En Voz Alta)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Chimbote, se comunicó con el área técnica de Sedachimbote, la cual informó que la empresa no es responsable de la ruptura de la tubería ubicada en la Av. Meiggs. Por otro lado, la ruptura de una tubería de agua perteneciente a la empresa CRIDANI, que abastece a las empresas de la zona industrial "Gran Trapecio", provocó graves daños en la infraestructura vial de la Av. Enrique Meiggs. Ante este suceso, la empresa de agua deslindó cualquier responsabilidad sobre el aniego generado, señalando que la avería tiene un origen particular.	FINALIZADO
Puno / Puno / Puno Vecinos del jr. Rosario exigen atención de EMSA Puno por escasez de agua potable. Los usuarios del jirón Rosario, en el barrio Alto Huáscar de Puno, protestaron ante la falta de agua. Señalaron que solo reciben el servicio entre dos y tres días al mes, lo que les obliga a recurrir a un ojo de agua ubicado en el sector, del cual dependen para su consumo. (Radio Onda Azul)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Puno, ha trasladado el problema a la EP EMSAPUNO, y el personal de orientación de la ODS realizó una visita a la zona, donde se recogieron testimonios de los usuarios. Estos indicaron que reciben el servicio de agua de manera interdiaria, con horarios de abastecimiento de 07:00 a 09:00 horas, aunque señalaron que el suministro se da a baja presión. Además, algunos usuarios informaron que obtienen agua de pozos ubicados en el barrio. Finalmente, se proporcionaron formatos para la atención de problemas tanto de alcance particular como general. Desde la ODS Puno, se ha informado que se trasladará el problema de baja presión del servicio y se realizará el seguimiento correspondiente para descartar posibles problemas de índole particular.	PENDIENTE



Seguimiento a casos de mayor relevancia (2)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
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)	Continuando con las acciones de monitoreo del caso reportado el 23.04.24 SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Ica, se constituyó en el lugar del incidente, que como punto exacto es el sector de Prolongación Arenales, y verificó, la acciones de la EPS Emapica al caso (bombeo de las aguas residuales y desinfección con cal) y asimismo, conversó con usuarios de la zona. El equipo de operaciones, en coordinación con personal de la ODS, informó que, además de la falta de implementos en el colector, se identificó que este recibe las aguas de la urbanización La Angostura a través de una tubería de 8” y un bypass, como medida de apoyo a la emergencia sanitaria en dicho lugar. Sin embargo, esta situación ha estado generando una sobrecarga en la cámara de bombeo, pese a que el área afectada no se encuentra bajo la administración del prestador.	FINALIZADO

Atención por canal de atención del jueves 24 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	5	0	0	7	2111
Áncash - Chimbote	6	0	0	0	0	0	0	0	6	2953
Áncash – Huaraz	0	0	0	0	0	6	0	0	6	1488
Apurímac	1	1	0	0	0	0	4	0	6	1422
Arequipa	8	1	0	0	0	0	0	0	9	5614
Ayacucho	1	5	0	0	0	0	0	0	6	1858
Cajamarca	3	2	0	0	0	10	0	0	15	1421
Cusco	4	8	0	0	0	0	0	0	12	2301
Huancavelica	0	7	0	0	0	6	0	0	13	1407
Huánuco	0	4	0	0	0	0	10	0	14	2031
Ica	10	5	0	0	0	0	0	0	15	1602
Junín	1	31	0	0	0	0	0	0	32	3473
La Libertad	4	8	0	0	0	0	0	0	12	3190
Lambayeque	7	4	0	0	1	0	0	3	15	4536
Lima Metropolitana y Callao	69	146	0	0	0	11	21	1	248	50593
Lima provincias	6	2	0	0	0	0	0	0	8	4557
Loreto	6	7	0	0	0	0	0	0	13	1442
Madre de Dios	1	2	0	0	0	0	0	0	3	1708
Moquegua	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1520
Pasco	0	0	0	0	0	36	0	0	36	1466
Piura	12	27	0	1	0	0	0	4	44	11896
Puno	1	1	0	0	1	0	0	0	3	1597
San Martín	0	2	0	0	0	0	0	0	2	2126
Tacna	5	0	0	0	0	0	0	0	5	2343
Tumbes	5	3	0	0	0	0	0	0	8	1864
Ucayali	0	4	0	0	0	0	0	0	4	1439
TOTAL	151	272	0	1	2	74	35	8	543	117958

Atención por tipo de casos del jueves 24 de octubre

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	6	1	0	0	7	2111
Áncash - Chimbote	1	5	0	0	6	2953
Áncash – Huaraz	0	1	0	5	6	1488
Apurímac	1	4	0	1	6	1422
Arequipa	0	2	7	0	9	5614
Ayacucho	2	2	0	2	6	1858
Cajamarca	0	6	0	9	15	1421
Cusco	5	5	1	1	12	2301
Huancavelica	9	3	0	1	13	1407
Huánuco	2	12	0	0	14	2031
Ica	2	0	0	13	15	1602
Junín	24	6	1	1	32	3473
La Libertad	3	6	2	1	12	3190
Lambayeque	3	10	1	1	15	4536
Lima Metropolitana y Callao	64	136	33	15	248	50593
Lima provincias	1	2	1	4	8	4557
Loreto	6	6	1	0	13	1442
Madre de Dios	0	1	1	1	3	1708
Moquegua	0	1	0	0	1	1520
Pasco	0	0	0	36	36	1466
Piura	23	14	2	5	44	11896
Puno	1	1	0	1	3	1597
San Martín	1	1	0	0	2	2126
Tacna	0	3	0	2	5	2343
Tumbes	5	3	0	0	8	1864
Ucayali	3	1	0	0	4	1439
TOTAL	162	232	50	99	543	117958



Tipo de casos por EPS (1)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	24 octubre de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	17	105	32	9	163	34128
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	9	19	1	3	32	9999
3	EPS GRAU S.A.	Piura	50	20	2	8	80	17251
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	0	5	7	0	12	6916
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	0	3	1	2	6	2649
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	6	6	2	1	15	5263
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	39	10	1	3	53	4416
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	6	5	1	1	13	3038
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	2	4	0	2	8	2298
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	2	5	0	0	7	3136
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	1	13	0	0	14	1367
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	0	1	0	3	4	1794
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	1	1	0	0	2	2172
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	3	6	1	0	10	1359
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	0	1	1	1	3	1445
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	0	2	1	0	3	997
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	5	4	0	0	9	1984
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	1	1	0	1	3	1104
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	2	3	0	0	5	1153
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	3	1	0	0	4	1430
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	1	0	0	12	13	1127
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	0	1	0	0	1	466
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	0	1	0	1	2	1165
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	3	2	0	1	6	695
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	767

Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	24 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	1	1	632
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	0	0	0	0	0	377
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	0	0	0	34	34	929
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	1	4	0	1	6	951
30	EMAPISCO S.A.	Ica	1	0	0	0	1	482
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	0	0	0	1	1	314
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	0	1	0	0	1	298
	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	5	1	0	0	6	573
35	EPS MARAÑÓN S.R.L.	Cajamarca	0	0	0	0	0	282
36	EPS SEDA JULIACA S.A.	Puno	0	0	0	0	0	347
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	0	0	0	0	0	409
38	EMSAP CHANKA S.A.	Apurímac	0	0	0	0	0	66
39	EPS SIERRA CENTRAL S.R.L	Junín	0	0	0	0	0	65
40	EPS MOYOBAMBA S.A.	San Martín	0	0	0	0	0	108
41	EPS NOR PUNO S.A.	Puno	1	0	0	0	1	60
42	EMAPAB S.A.	Amazonas	2	0	0	0	2	161
43	EPS EMAQ S.R.L.	Cusco	1	0	0	0	1	32
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	1	0	0	1	18
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			162	226	50	85	523	114604

Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

Nº	DISTRITO	24 octubre de 2024					En lo que va de 2024
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	1	12	0	3	16	2860
2	Comas	0	4	3	0	7	2816
3	San Juan De Lurigancho	1	8	10	0	19	5061
4	Villa El Salvador	0	2	0	0	2	1100
5	Independencia	0	4	1	0	5	952
6	Callao	3	6	3	1	13	2674
7	Puente Piedra	0	3	0	0	3	1650
8	Ate	1	9	0	0	10	1227
9	Ventanilla	0	2	0	0	2	922
10	Santiago De Surco	1	3	2	0	6	689
11	Lima	2	1	3	0	6	1197
12	Carabaylo	0	0	1	0	1	1757
13	Los Olivos	0	5	1	0	6	1318
14	La Victoria	0	2	1	0	3	514
15	Villa María Del Triunfo	1	3	0	1	5	1002
16	La Molina	1	2	0	0	3	391
17	Santa Anita	0	0	1	0	1	374
18	Ancón	0	0	1	0	1	133
19	Bellavista	0	2	0	0	2	361
20	Lurín	0	3	0	1	4	160
21	Breña	0	2	1	1	4	417
22	Rímac	1	2	0	0	3	1170
23	Chorrillos	0	2	0	0	2	572
24	San Bartolo	0	0	0	0	0	33
25	Otros	5	28	4	2	39	4778
TOTAL		17	105	32	9	163	34128

Tipo de casos fuera del ámbito de EP

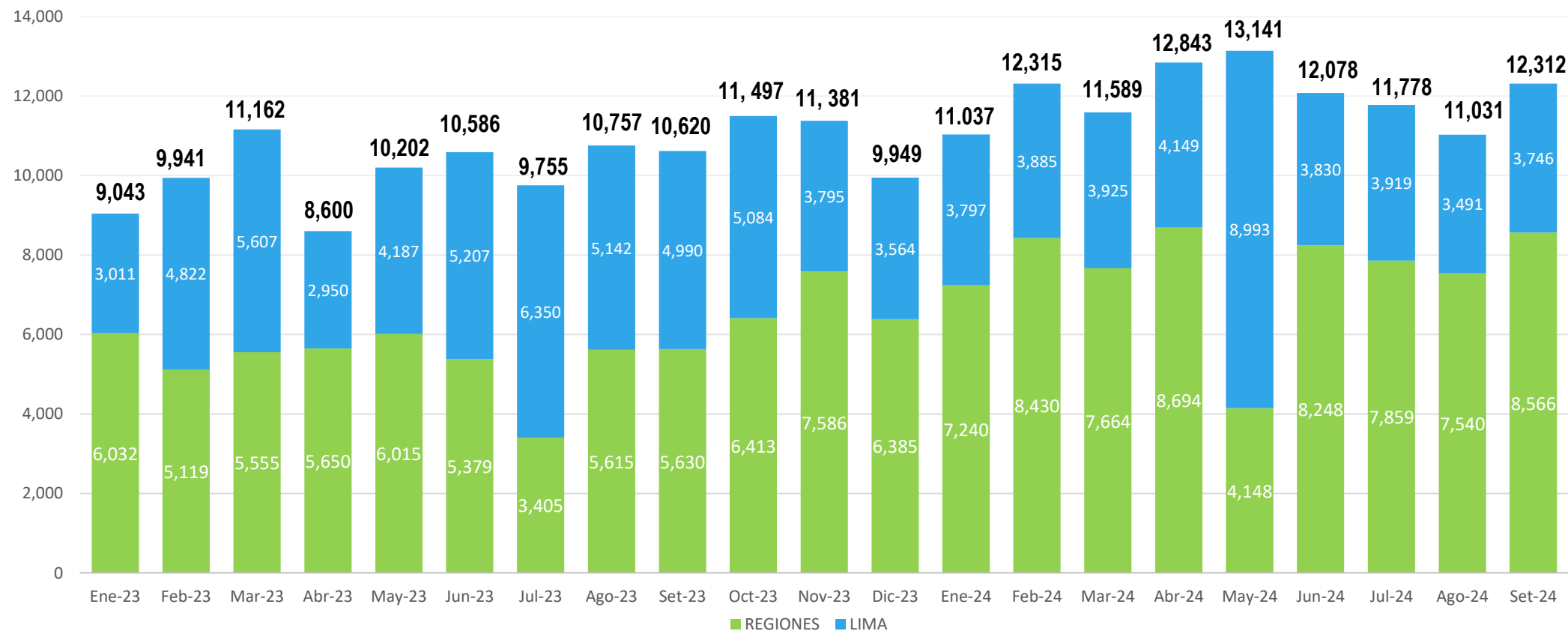
en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano



24 octubre de 2024								
Nº	PRESTADOR	OPERACIONAL		COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	Total	En lo que va de 2024
1	ZONAS RURALES	0	5		0	14	19	2511
2	PEQUEÑAS CIUDADES	0	0		0	0	0	588
3	OTRO ÁMBITO URBANO	0	1		0	0	1	255
TOTAL		0	6		0	14	20	3354

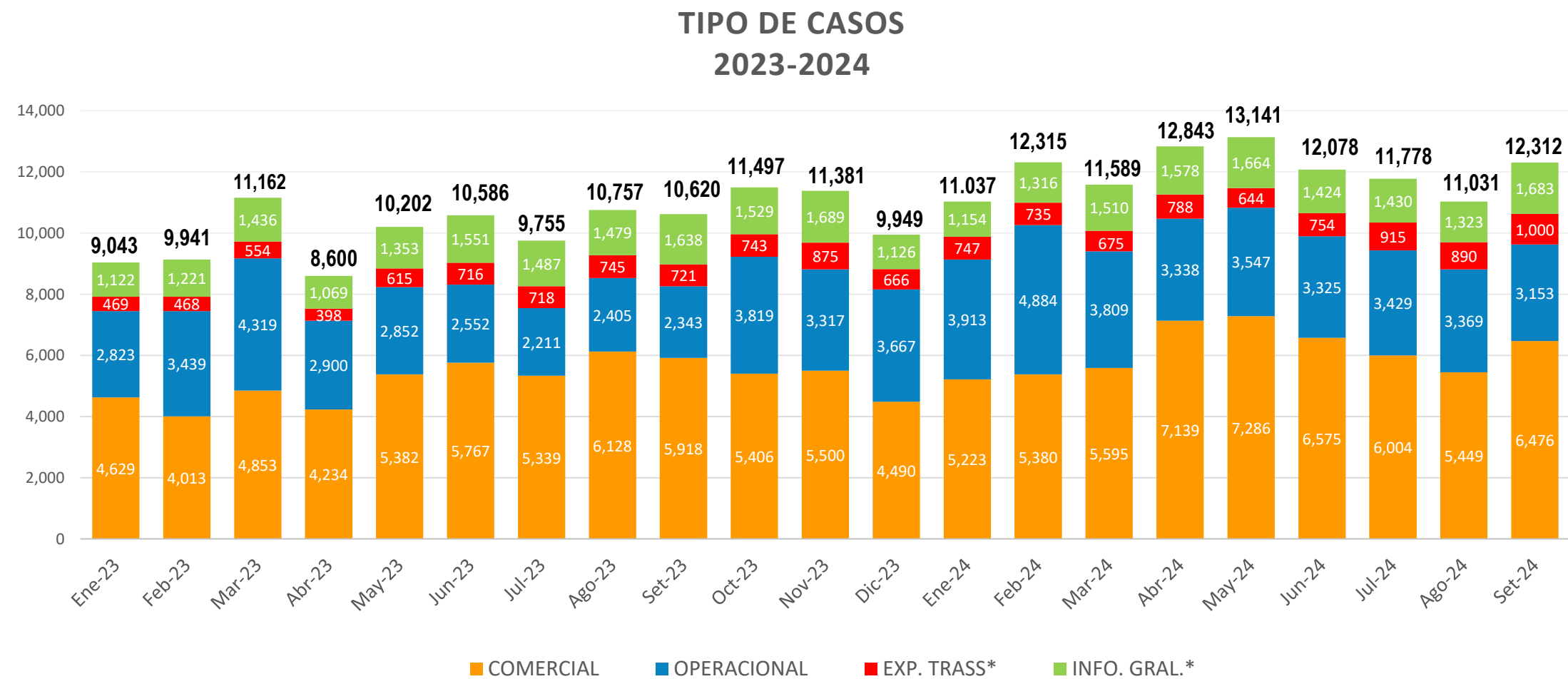
Evolución mensual de atenciones 2023 -2024

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.

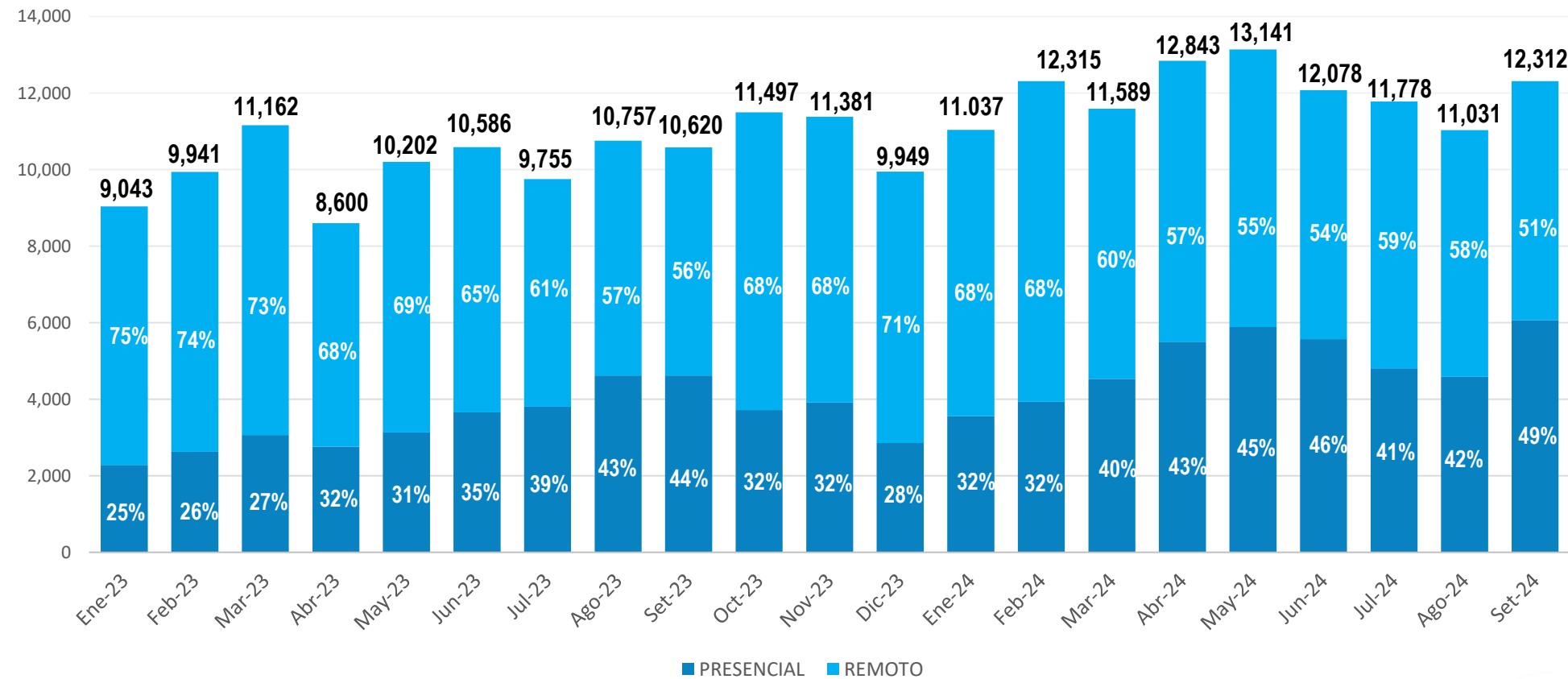
Evolución mensual por tipos de casos 2023 - 2024



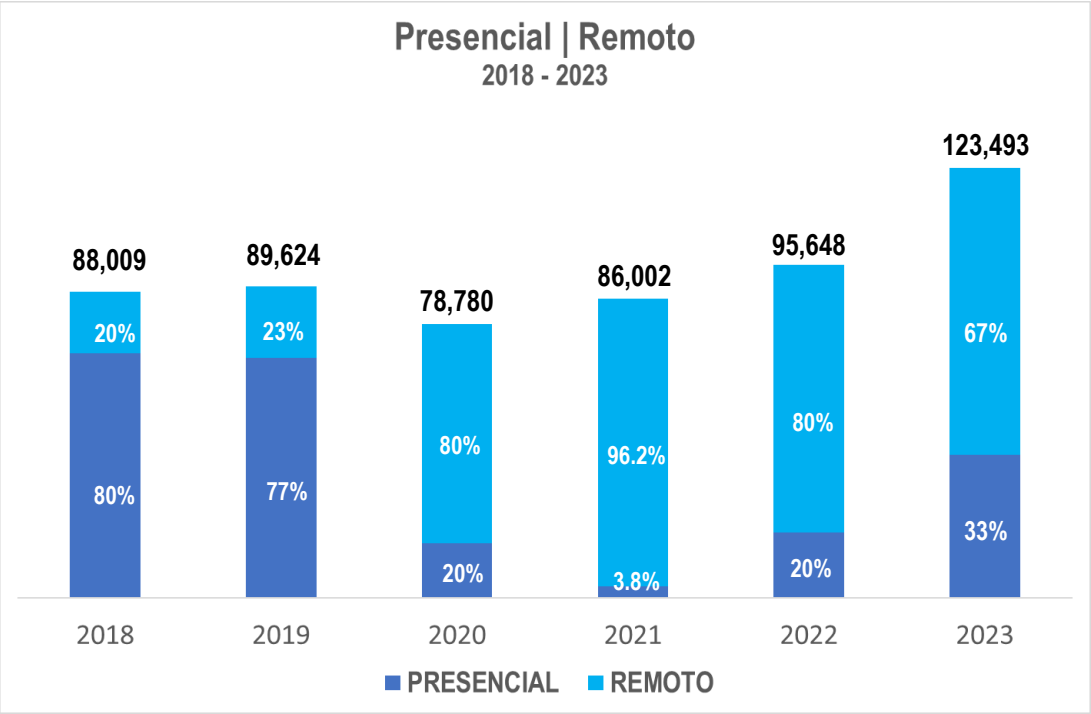
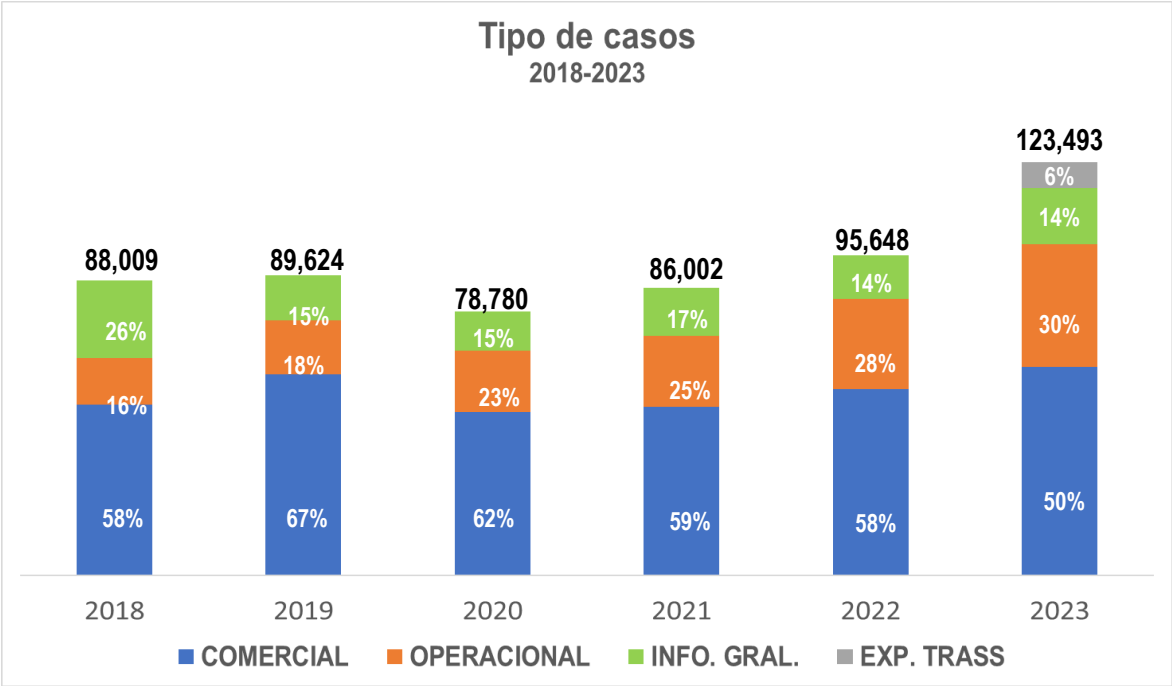
* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".

Evolución mensual por modalidad de atención 2023 - 2024

PRESENCIAL | REMOTO 2023 - 2024



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

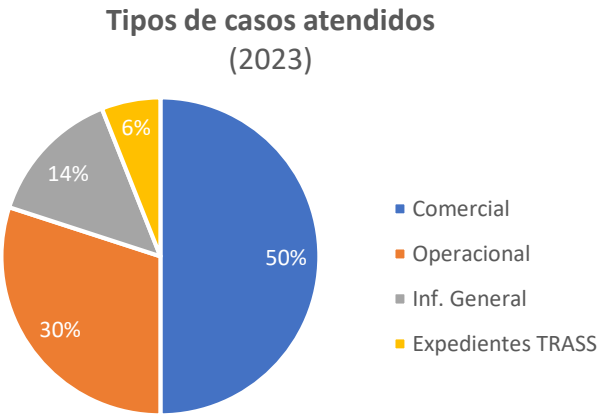


Resultados 2023

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

