

Dirección de Usuarios

Reporte diario de atención a usuarios al 25 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 25 de octubre: 548

| Oficinas de Sunass | |
|--|------------|
| Lima Metropolitana y Callao | 249 |
| Pasco | 36 |
| Piura | 34 |
| Lambayeque | 31 |
| Junín | 20 |
| Áncash - Chimbote | 18 |
| Tacna | 17 |
| Lima provincias | 15 |
| Tumbes | 15 |
| San Martín | 12 |
| Puno | 11 |
| Huánuco | 11 |
| Cusco | 11 |
| Arequipa | 9 |
| Áncash – Huaraz | 8 |
| Loreto | 8 |
| Ica | 7 |
| Ucayali | 7 |
| Madre de Dios | 5 |
| Cajamarca | 5 |
| Ayacucho | 4 |
| Amazonas | 4 |
| La Libertad | 4 |
| Apurímac | 3 |
| Huancavelica | 2 |
| Moquegua | 2 |
|  TOTAL | 548 |

| Por canal | | |
|--|---|------------|
| Presencial |  | 150 |
| Telefónico |  | 285 |
| WhatsApp |  | 14 |
| Correo electrónico |  | 3 |
| Mesa de partes |  | 0 |
| Campaña de orientación |  | 63 |
| Campaña en prestador |  | 33 |
| Redes sociales |  | 0 |
|  TOTAL | | 548 |

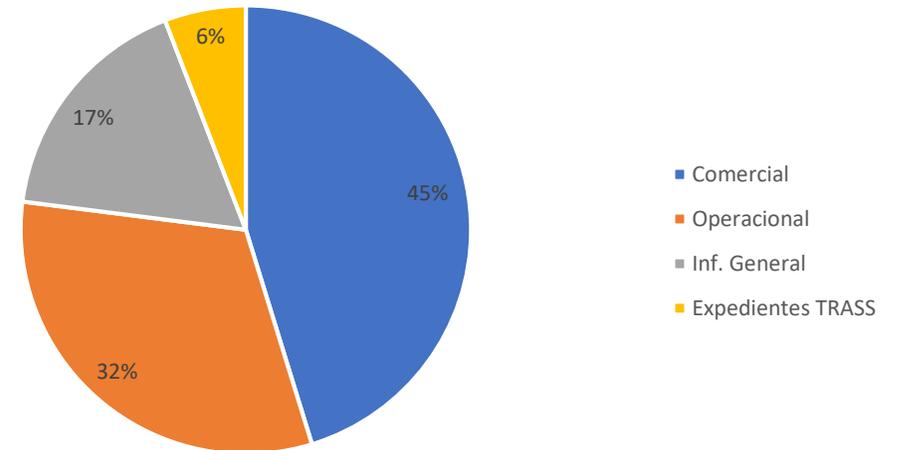
| Por tipo de casos | | |
|--|---|------------|
| Comercial |  | 248 |
| Operacional |  | 174 |
| Otros |  | 94 |
| Expedientes TRASS |  | 32 |
|  TOTAL | | 548 |

En lo que va del 2024...
118506 orientaciones

Casos operacionales más frecuentes del viernes 25 de octubre

| OPERACIONALES | N° | % |
|---|------------|-------------|
| Falta de agua en la zona | 82 | 47% |
| Problemas con alcantarillado | 25 | 14% |
| Falta de agua en conexión domiciliaria | 17 | 10% |
| Aniego por rotura de tubería de agua | 6 | 3% |
| Aniego por rotura de tubería de desagüe | 2 | 1% |
| Otros | 42 | 24% |
| TOTAL | 174 | 100% |

Tipos de casos atendidos
25 octubre 2024

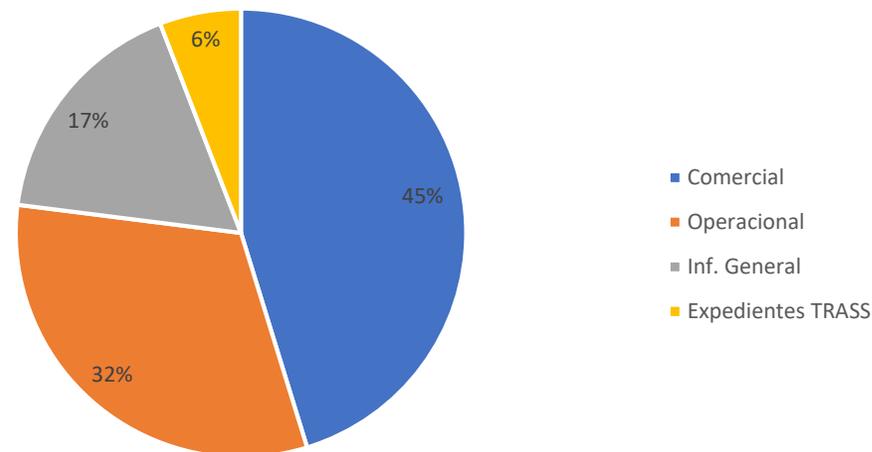


En lo que va de 2024...
35573 casos operacionales

Casos comerciales más frecuentes del viernes 25 de octubre

| COMERCIALES | N° | % |
|--|------------|-------------|
| Procedimiento de reclamos | 92 | 37% |
| Consumo elevado | 62 | 25% |
| Demora reposición del servicio (deuda cancelada) | 19 | 8% |
| Facturación excesiva | 17 | 7% |
| Problemas con la facturación | 12 | 5% |
| Pedido de medidor | 12 | 5% |
| Problemas con el acceso al servicio | 11 | 4% |
| Desacuerdo con resolución del TRASS | 9 | 4% |
| Facturación indebida | 6 | 2% |
| Información sobre tarifas de agua | 4 | 2% |
| Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP) | 3 | 1% |
| Fraccionamiento D.U. 036-2020 | 1 | 0% |
| TOTAL | 248 | 100% |

Tipos de casos atendidos
25 octubre 2024



En lo que va de 2024...

60409 casos comerciales

Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

| Región / Provincia / Distrito | Acción adoptada | Estado |
|--|--|--------------------------|
| <p>Loreto / Maynas / San Juan Bautista</p> <p>Vecinos del A. H. Nadine Heredia de Iquitos detectan contaminación en el agua potable Un grupo de vecinos de este asentamiento humano ubicado en el distrito de San Juan Bautista denunciaron que el agua que reciben en su vecindario está contaminada, turbia y con malos olores y que no es apta para el consumo humano.</p> <p>(Diario La Región)</p> | <p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Loreto, realizó una visita al A.H. Nadine Heredia. En coordinación con el área de calidad de la EPS Sedaloreto, se constató que una constructora está realizando trabajos de mejora en la calle y construcción de pistas, lo cual ha dejado expuestos los tubos de agua potable. Por ello, se revisarán los planos de la red para identificar y analizar posibles puntos de contaminación, tarea que se llevará a cabo mañana. Mientras tanto, se ha programado el abastecimiento con cisternas a la zona, dos veces por semana, comenzando hoy. La ODS conversó con un usuario que informó que el problema de contaminación es intermitente, ya que hay días en que el agua llega contaminada y otros en que está limpia. Según indicó, el problema comenzó hace aproximadamente una semana.</p> <p>La ODS continuará con el seguimiento de los trabajos y las acciones de la empresa prestadora para asegurar la resolución del problema.</p> | <p>FINALIZADO</p> |
| <p>Loreto / Maynas / Iquitos</p> <p>Iquitos: colapso de buzón inunda viviendas y afecta a más de cinco familias. El hecho ocurrió en la calle Jesús Paenz, en el sector de Micaela en Iquitos, donde el colapso de uno de los buzones de la obra ejecutada por la empresa Consorcio Amazonas provocó un aniego de regulares proporciones en el interior de cinco viviendas.</p> <p>(Andina)</p> | <p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Loreto, realizó una visita a la cuadra 3 de la calle Jesús Paenz, donde los usuarios de cinco viviendas sufrieron inundaciones en sus domicilios debido a una fuerte lluvia registrada el miércoles 23.10.24.</p> <p>Por otro lado, se constató, que el área de redes e ingeniería de la EP SEDALORETO y la empresa encargada de la construcción de pistas había obstruido un buzón de alcantarillado con sacos de arena para realizar sus trabajos. Sin embargo, no se efectuó la limpieza posterior, lo que, ante la fuerte lluvia, provocó la inundación de las cinco viviendas mencionadas. Durante la visita, verificaron que la constructora ya había limpiado el buzón de alcantarillado, el cual se encuentra operativo. Por lo tanto, en caso de futuras lluvias, no debería afectar a los vecinos. La empresa prestadora indicó que elaborará un informe para exigir a la constructora que ejecute sus trabajos correctamente y evitar futuros problemas. Además, se comprometió a monitorear la zona para garantizar que no ocurran nuevos inconvenientes.</p> | <p>FINALIZADO</p> |

Seguimiento a casos de mayor relevancia (2)

| Región / Provincia / Distrito | Acción adoptada | Estado |
|--|---|--------------------------|
| <p>Tacna / Tacna / Tacna</p> <p>Aniego afecta a vecinos de la intersección de Cusco y Miraflores, en Tacna. Un aniego originado por el colapso de un canal de regadío afectó las calles aledañas a la intersección de Cusco y Miraflores, en Tacna, lo que impidió el tránsito de los peatones.</p> <p>(Radio Uno Tacna)</p> | <p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Tacna, tomó conocimiento del caso el 24.10.24, el problema tiene su origen en una colmatación de material vegetal en el canal de aguas de riego de magollo, la EP Tacna confirmó la atención del caso el 25.10.24.</p> <p>La ODS confirmó con los usuarios la atención</p> | <p>FINALIZADO</p> |

Atención por canal de atención del viernes 25 de octubre

| OFICINA SUNASS |  |  |  |  |  |  |  |  | TOTAL | En lo que va de 2024 |
|-----------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|------------|----------------------|
| | Presencial | Telefónico | Redes Sociales | Correo elect. | Mesa partes | Campaña | Prestador | WhatsApp | | |
| Amazonas | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 4 | 2115 |
| Áncash - Chimbote | 4 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 12 | 0 | 18 | 2971 |
| Áncash – Huaraz | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 | 0 | 0 | 8 | 1496 |
| Apurímac | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 1425 |
| Arequipa | 6 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 | 5623 |
| Ayacucho | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 1862 |
| Cajamarca | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 5 | 1426 |
| Cusco | 3 | 8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 11 | 2312 |
| Huancavelica | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1409 |
| Huánuco | 2 | 9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 11 | 2042 |
| Ica | 0 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | 1609 |
| Junín | 2 | 18 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 20 | 3493 |
| La Libertad | 1 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 3194 |
| Lambayeque | 26 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 31 | 4567 |
| Lima Metropolitana y Callao | 48 | 175 | 0 | 1 | 0 | 1 | 21 | 3 | 249 | 50842 |
| Lima provincias | 4 | 4 | 0 | 0 | 0 | 7 | 0 | 0 | 15 | 4572 |
| Loreto | 8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 | 1450 |
| Madre de Dios | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 1713 |
| Moquegua | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1522 |
| Pasco | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 36 | 0 | 0 | 36 | 1502 |
| Piura | 5 | 23 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 34 | 11930 |
| Puno | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 8 | 0 | 0 | 11 | 1608 |
| San Martín | 11 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 12 | 2138 |
| Tacna | 7 | 8 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 17 | 2360 |
| Tumbes | 10 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 15 | 1879 |
| Ucayali | 4 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | 1446 |
| TOTAL | 150 | 285 | 0 | 3 | 0 | 63 | 33 | 14 | 548 | 118506 |

Atención por tipo de casos del viernes 25 de octubre

| OFICINA SUNASS |  Operacional |  Comercial |  TRASS |  INFO. GRAL. | TOTAL | En lo que va de 2024 |
|-----------------------------|---|---|---|---|------------|----------------------|
| Amazonas | 4 | 0 | 0 | 0 | 4 | 2115 |
| Áncash - Chimbote | 2 | 13 | 0 | 3 | 18 | 2971 |
| Áncash – Huaraz | 0 | 1 | 0 | 7 | 8 | 1496 |
| Apurímac | 1 | 2 | 0 | 0 | 3 | 1425 |
| Arequipa | 2 | 4 | 3 | 0 | 9 | 5623 |
| Ayacucho | 0 | 3 | 0 | 1 | 4 | 1862 |
| Cajamarca | 2 | 2 | 0 | 1 | 5 | 1426 |
| Cusco | 6 | 5 | 0 | 0 | 11 | 2312 |
| Huancavelica | 1 | 0 | 0 | 1 | 2 | 1409 |
| Huánuco | 2 | 8 | 0 | 1 | 11 | 2042 |
| Ica | 1 | 0 | 0 | 6 | 7 | 1609 |
| Junín | 13 | 5 | 0 | 2 | 20 | 3493 |
| La Libertad | 4 | 0 | 0 | 0 | 4 | 3194 |
| Lambayeque | 4 | 23 | 4 | 0 | 31 | 4567 |
| Lima Metropolitana y Callao | 75 | 128 | 23 | 23 | 249 | 50842 |
| Lima provincias | 9 | 5 | 1 | 0 | 15 | 4572 |
| Loreto | 7 | 1 | 0 | 0 | 8 | 1450 |
| Madre de Dios | 2 | 2 | 0 | 1 | 5 | 1713 |
| Moquegua | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 1522 |
| Pasco | 0 | 0 | 0 | 36 | 36 | 1502 |
| Piura | 22 | 6 | 1 | 5 | 34 | 11930 |
| Puno | 8 | 2 | 0 | 1 | 11 | 1608 |
| San Martín | 2 | 9 | 0 | 1 | 12 | 2138 |
| Tacna | 1 | 14 | 0 | 2 | 17 | 2360 |
| Tumbes | 4 | 11 | 0 | 0 | 15 | 1879 |
| Ucayali | 2 | 2 | 0 | 3 | 7 | 1446 |
| TOTAL | 174 | 248 | 32 | 94 | 548 | 118506 |



Tipo de casos por EPS (1)

| N° | PRESTADOR | REGIÓN | 25 octubre de 2024 | | | | | En lo que va de 2024 |
|----|--|---------------|--------------------|-----------|------------|------------|-------|----------------------|
| | | | OPERACIONAL | COMERCIAL | EXP. TRASS | INF. GRAL. | TOTAL | |
| 1 | SEDAPAL | Lima | 32 | 94 | 21 | 13 | 160 | 34288 |
| 2 | EPSEL S.A. | Lambayeque | 11 | 32 | 4 | 1 | 48 | 10047 |
| 3 | EPS GRAU S.A. | Piura | 43 | 14 | 2 | 8 | 67 | 17318 |
| 4 | SEDAPAR S.A. | Arequipa | 0 | 5 | 3 | 0 | 8 | 6926 |
| 5 | EPS TACNA S.A. | Tacna | 43 | 19 | 0 | 2 | 64 | 2672 |
| 6 | SEDALIB S.A. | La Libertad | 0 | 3 | 1 | 1 | 5 | 5272 |
| 7 | SEDAM HUANCAYO S.A. | Junín | 0 | 7 | 0 | 5 | 12 | 4448 |
| 8 | SEDA CUSCO S.A. | Cusco | 0 | 7 | 0 | 0 | 7 | 3055 |
| 9 | SEDA AYACUCHO S.A. | Ayacucho | 2 | 3 | 0 | 1 | 6 | 2304 |
| 10 | SEDACHIMBOTE S.A. | Ancash | 0 | 13 | 0 | 3 | 16 | 3153 |
| 11 | SEDA HUANUCO S.A. | Huánuco | 0 | 3 | 0 | 0 | 3 | 1371 |
| 12 | EMAPA CAÑETE S.A. | Lima | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 1803 |
| 13 | EMAPA SAN MARTIN S.A. | San Martín | 0 | 10 | 0 | 1 | 11 | 2186 |
| 14 | EPS SEDALORETO S.A. | Loreto | 43 | 3 | 0 | 0 | 46 | 1369 |
| 15 | EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A. | Lima | 0 | 3 | 1 | 0 | 4 | 1450 |
| 16 | EPS SEDACAJ S.A. | Cajamarca | 43 | 2 | 0 | 1 | 46 | 1001 |
| 17 | UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.) | Tumbes | 0 | 11 | 0 | 0 | 11 | 1999 |
| 18 | EMSAPUNO S.A. | Puno | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1112 |
| 19 | EPS CHAVIN S.A. | Ancash | 0 | 1 | 0 | 1 | 2 | 1156 |
| 20 | EMAPACOP S.A. | Ucayali | 0 | 2 | 0 | 3 | 5 | 1438 |
| 21 | EPS EMAPICA S.A. | Ica | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1128 |
| 22 | EPS EMAPAT S.A. | Madre de Dios | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 467 |
| 23 | EPS MOQUEGUA S.A. | Moquegua | 43 | 2 | 0 | 1 | 46 | 1168 |
| 24 | EMAPA HUANCVELICA S.A. | Huancavelica | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 695 |
| 25 | EMUSAP S.A. | Amazonas | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 767 |

Tipo de casos por EPS (2)

| Nº | PRESTADOR | REGIÓN | 25 octubre de 2024 | | | | | En lo que va de 2024 |
|-------|--------------------------------|------------|--------------------|-----------|------------|------------|-------|----------------------|
| | | | OPERACIONAL | COMERCIAL | EXP. TRASS | INF. GRAL. | TOTAL | |
| 26 | EPS SEMAPACH S.A. | Ica | 43 | 1 | 0 | 4 | 48 | 638 |
| 27 | EPS BARRANCA S.A. | Lima | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 377 |
| 28 | EMAPA PASCO S.A. | Pasco | 0 | 0 | 0 | 36 | 36 | 965 |
| 29 | EMUSAP ABANCAY S.A. | Apurímac | 0 | 3 | 0 | 0 | 3 | 955 |
| 30 | EMAPISCO S.A. | Ica | 0 | 1 | 0 | 3 | 4 | 487 |
| 31 | EMAPA HUARAL S.A. | Lima | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 314 |
| 32 | EPS SELVA CENTRAL S.A. | Junín | 43 | 1 | 0 | 0 | 44 | 299 |
| | EPS SELVA CENTRAL S.A. | Pasco | 43 | 1 | 0 | 0 | 44 | 34 |
| 33 | EPS MUNICIPAL MANTARO S.A. | Junín | 43 | 0 | 0 | 0 | 43 | 147 |
| 34 | EPSSMU S.A. | Amazonas | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 576 |
| 35 | EPS MARAÑÓN S.R.L. | Cajamarca | 43 | 0 | 0 | 0 | 43 | 283 |
| 36 | EPS SEDAJULIACA S.A. | Puno | 43 | 1 | 0 | 1 | 45 | 350 |
| 37 | EPS ILO S.A. | Moquegua | 43 | 0 | 0 | 0 | 43 | 409 |
| 38 | EMSAP CHANKA S.A. | Apurímac | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 66 |
| 39 | EPS SIERRA CENTRAL S.R.L | Junín | 43 | 0 | 0 | 0 | 43 | 65 |
| 40 | EPS MOYOBAMBA S.A. | San Martín | 43 | 1 | 0 | 0 | 44 | 109 |
| 41 | EPS NOR PUNO S.A. | Puno | 43 | 0 | 0 | 0 | 43 | 60 |
| 42 | EMAPAB S.A. | Amazonas | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 164 |
| 43 | EPS EMAQ S.R.L. | Cusco | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 32 |
| 44 | EPS RIOJA S.A. | San Martín | 43 | 0 | 0 | 0 | 43 | 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 | 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 | | | 733 | 248 | 32 | 85 | 1098 | 114386 |

Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

| N° | DISTRITO | 25 octubre de 2024 | | | | | En lo que va de 2024 |
|-------|-------------------------|--------------------|-----------|------------|------------|-------|----------------------|
| | | OPERACIONAL | COMERCIAL | EXP. TRASS | INF. GRAL. | TOTAL | |
| 1 | San Martín De Porres | 5 | 4 | 1 | 0 | 10 | 2870 |
| 2 | Comas | 1 | 7 | 0 | 0 | 8 | 2824 |
| 3 | San Juan De Lurigancho | 0 | 19 | 4 | 3 | 26 | 5087 |
| 4 | Villa El Salvador | 0 | 3 | 0 | 0 | 3 | 1103 |
| 5 | Independencia | 0 | 1 | 0 | 1 | 2 | 954 |
| 6 | Callao | 2 | 6 | 2 | 1 | 11 | 2685 |
| 7 | Puente Piedra | 2 | 7 | 1 | 4 | 14 | 1664 |
| 8 | Ate | 2 | 1 | 0 | 0 | 3 | 1230 |
| 9 | Ventanilla | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 | 924 |
| 10 | Santiago De Surco | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 689 |
| 11 | Lima | 1 | 6 | 1 | 0 | 8 | 1205 |
| 12 | Carabaylo | 3 | 7 | 2 | 0 | 12 | 1769 |
| 13 | Los Olivos | 1 | 2 | 0 | 0 | 3 | 1321 |
| 14 | La Victoria | 2 | 5 | 2 | 2 | 11 | 525 |
| 15 | Villa María Del Triunfo | 2 | 6 | 0 | 1 | 9 | 1011 |
| 16 | La Molina | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 392 |
| 17 | Santa Anita | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 375 |
| 18 | Ancón | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 135 |
| 19 | Bellavista | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 362 |
| 20 | Lurín | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 160 |
| 21 | Breña | 0 | 3 | 0 | 0 | 3 | 420 |
| 22 | Rímac | 0 | 3 | 1 | 0 | 4 | 1174 |
| 23 | Chorrillos | 0 | 2 | 1 | 0 | 3 | 575 |
| 24 | San Bartolo | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 33 |
| 25 | Otros | 11 | 9 | 3 | 0 | 23 | 4801 |
| TOTAL | | 32 | 94 | 21 | 13 | 160 | 34288 |

Tipo de casos fuera del ámbito de EP

en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano

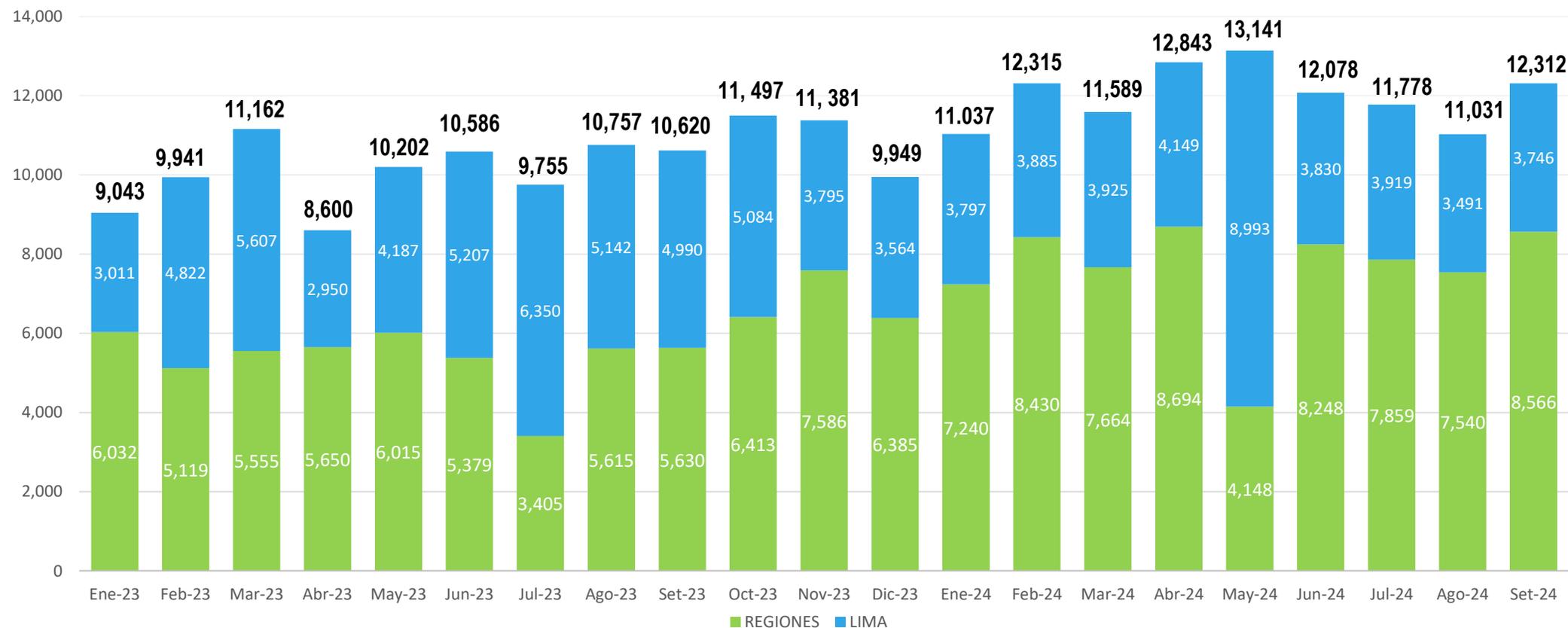


25 octubre de 2024

| Nº | PRESTADOR | OPERACIONAL | COMERCIAL | EXP. TRASS | INF. GRAL. | Total | En lo que va de 2024 |
|-------|--------------------|-------------|-----------|------------|------------|-------|----------------------|
| 1 | ZONAS RURALES | 1 | 1 | 0 | 9 | 11 | 2522 |
| 2 | PEQUEÑAS CIUDADES | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 588 |
| 3 | OTRO ÁMBITO URBANO | 0 | 1 | 0 | 9 | 10 | 255 |
| TOTAL | | 1 | 2 | 0 | 18 | 21 | 3365 |

Evolución mensual de atenciones 2023 -2024

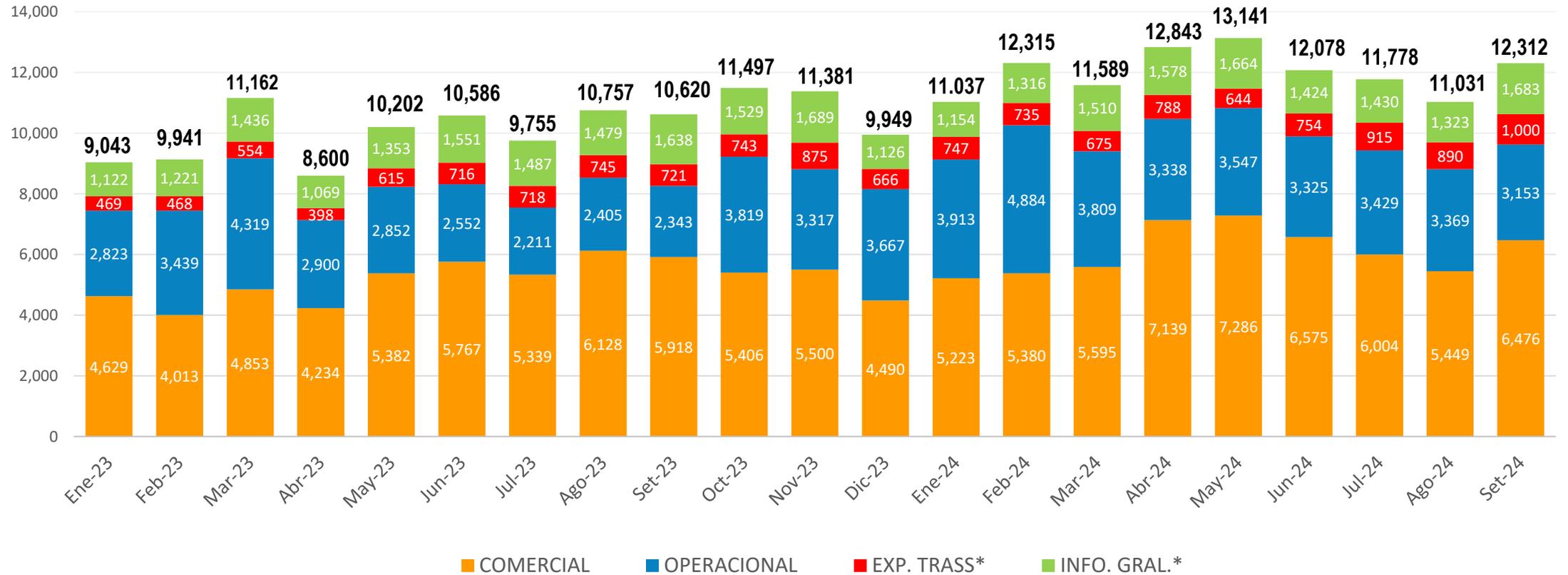
LIMA | REGIONES 2023 - 2024



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

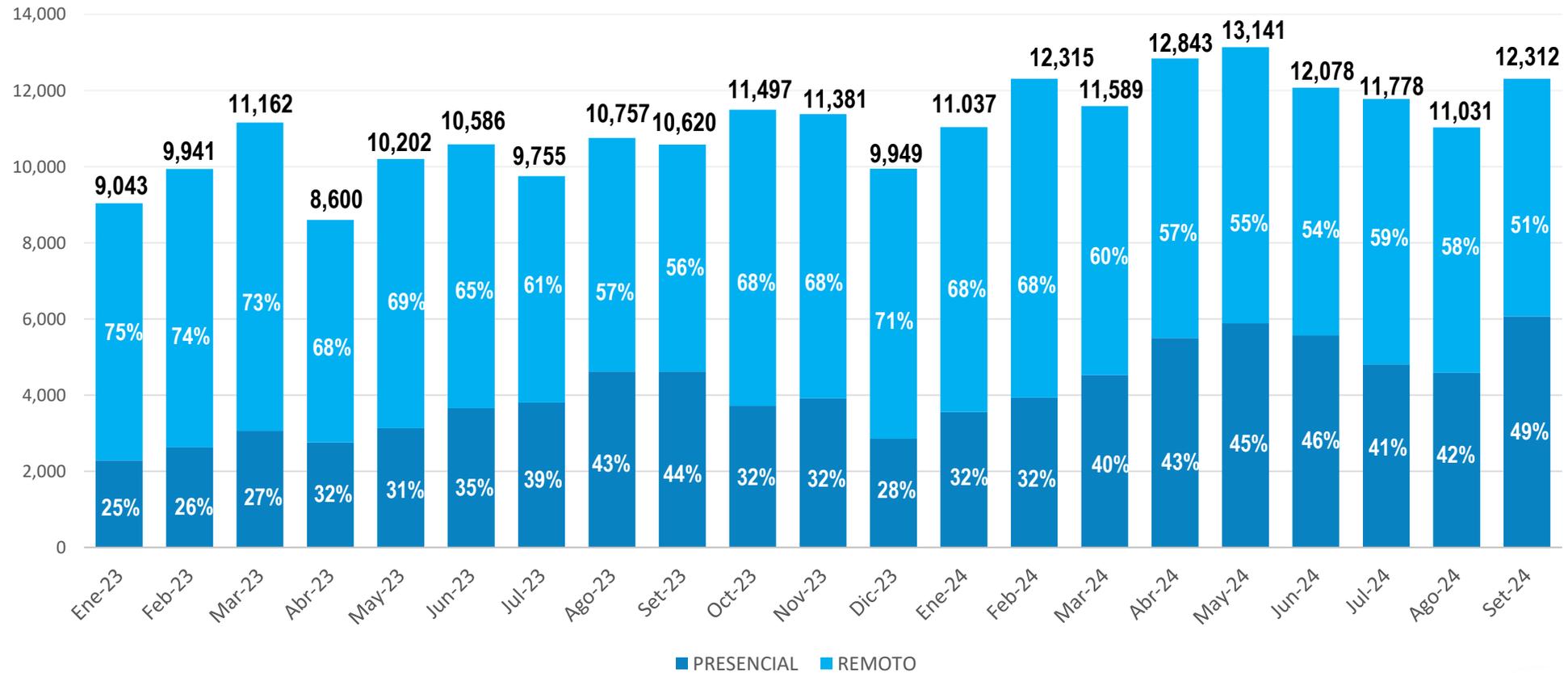
TIPO DE CASOS 2023-2024



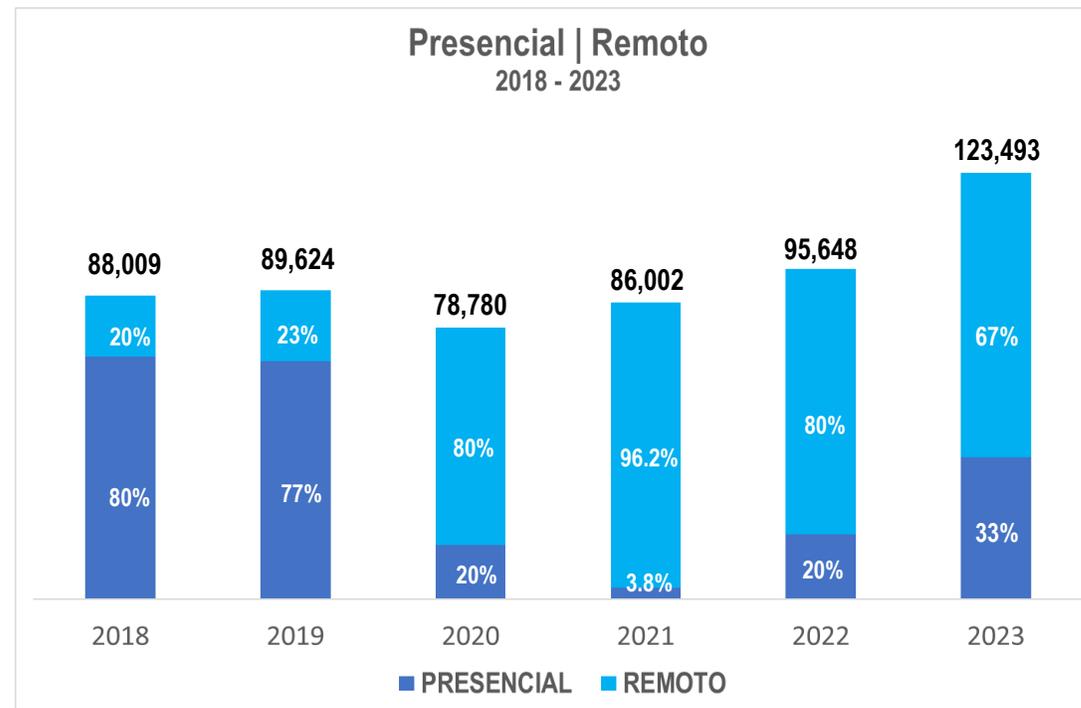
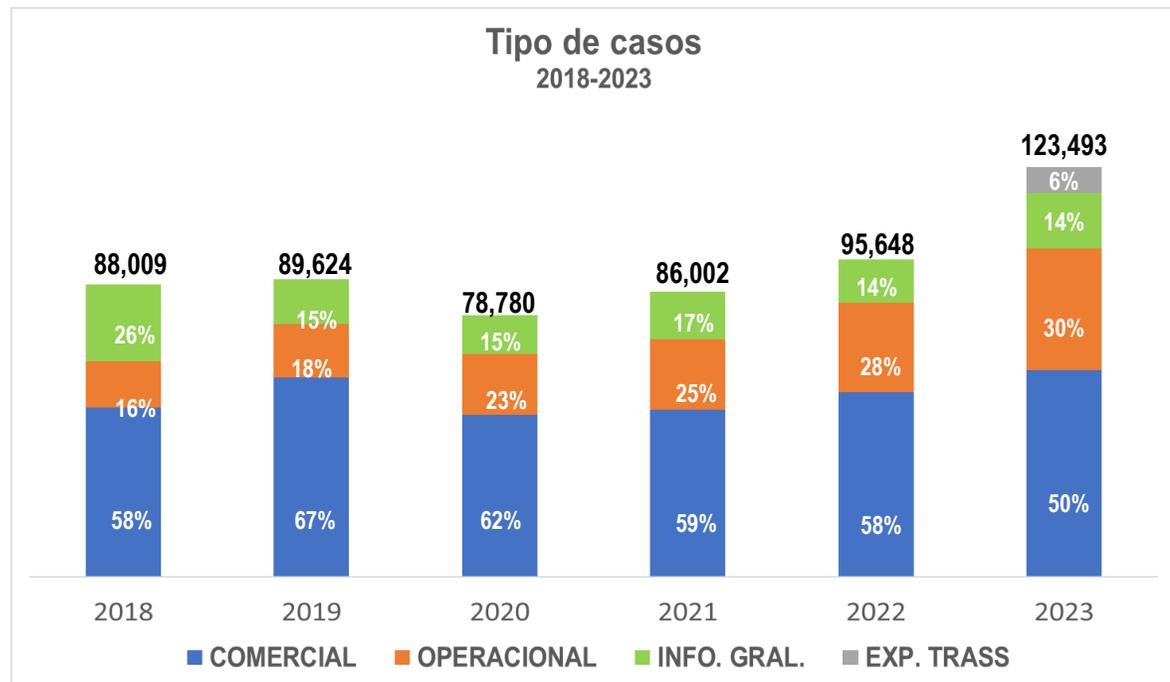
* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".

Evolución mensual por modalidad de atención 2023 - 2024

PRESENCIAL | REMOTO 2023 - 2024



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



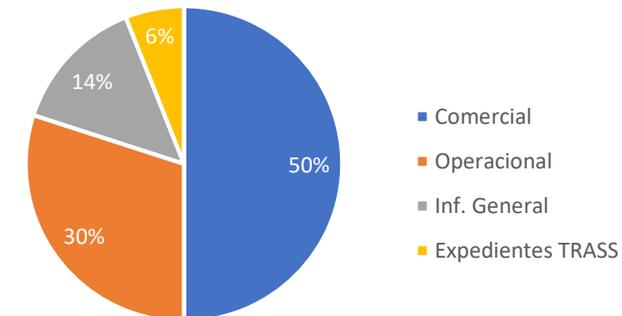
Resultados 2023

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 |

Tipos de casos atendidos (2023)



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 [linea1899](#)

contacto@sunass.gob.pe



ituro