

Dirección de Usuarios

Reporte diario de atención a usuarios al 30 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 30 de octubre: 593

Oficinas de Sunass

Lima Metropolitana y Callao	215
Moquegua	118
Tumbes	30
Piura	25
Lambayeque	22
Áncash - Chimbote	19
Puno	16
Cusco	15
Junín	15
Apurímac	13
Loreto	12
Ayacucho	12
La Libertad	11
Cajamarca	10
San Martín	9
Amazonas	9
Huánuco	8
Madre de Dios	7
Áncash – Huaraz	6
Arequipa	5
Lima provincias	5
Ucayali	3
Tacna	3
Pasco	3
Huancavelica	1
Ica	1

 **TOTAL** 593

Por canal

Presencial		153
Telefónico		226
WhatsApp		4
Correo electrónico		3
Mesa de partes		0
Campaña de orientación		106
Campaña en prestador		100
Redes sociales		0

 **TOTAL** 593

Por tipo de casos

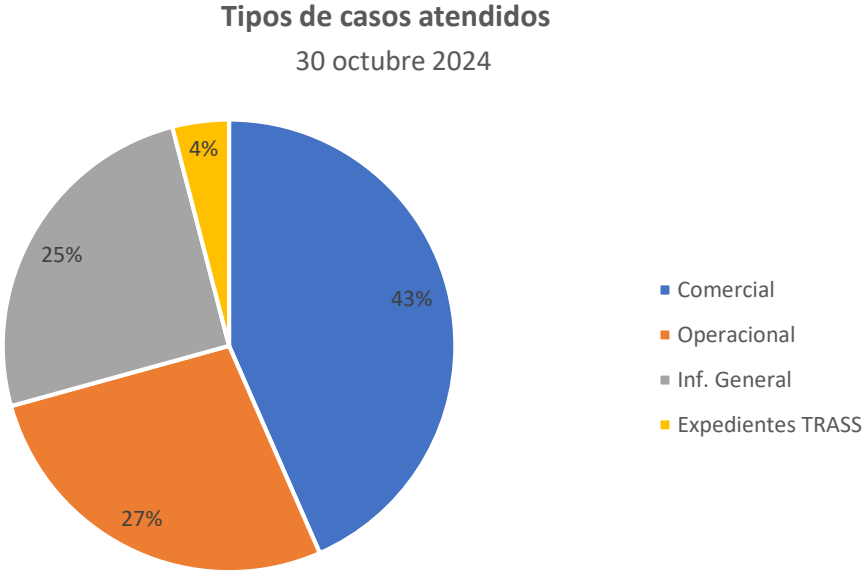
Comercial		255
Operacional		163
Otros		149
Expedientes TRASS		26

 **TOTAL** 593

En lo que va del 2024...
120437 orientaciones

Casos operacionales más frecuentes del miércoles 30 de octubre

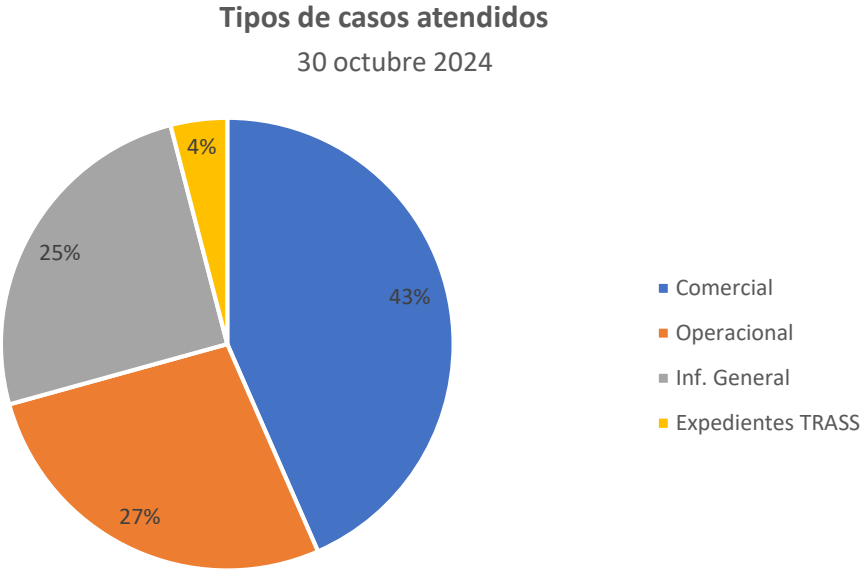
OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	63	39%
Problemas con alcantarillado	32	20%
Falta de agua en conexión domiciliaria	18	11%
Aniego por rotura de tubería de agua	12	7%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	0	0%
Otros	38	23%
TOTAL	163	100%



En lo que va de 2024...
36166 casos operacionales

Casos comerciales más frecuentes del miércoles 30 de octubre

COMERCIALES	N°	%
Procedimiento de reclamos	83	33%
Consumo elevado	60	24%
Facturación excesiva	34	13%
Desacuerdo con resolución del TRASS	17	7%
Problemas con el acceso al servicio	14	5%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	11	4%
Problemas con la facturación	9	4%
Pedido de medidor	8	3%
Información sobre tarifas de agua	8	3%
Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP)	6	2%
Facturación indebida	4	2%
Incumplimiento de Resolución del TRASS	1	0%
TOTAL	255	100%



En lo que va de 2024...
61336 casos comerciales

Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Lima / Lima / San Juan de Lurigancho SJL: vecinos enfrentados por construcción de muro e instalación de tuberías. Los residentes señalan que también existen instalaciones clandestinas de agua y desagüe de las cuales Sedapal estaría al tanto. Esta situación ha deteriorado la infraestructura de sus viviendas, que ahora presentan grietas en techos y paredes. (Latina)	SUNASS, a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) San Juan de Lurigancho, se ha comunicado con el Especialista de Operación y Mantenimiento de Redes de San Juan de Lurigancho, Isaías Hinostroza, quien informó que el día de mañana se apersonaran a la zona a fin de verificar las conexiones existentes. Asimismo, precisó que dado el conflicto que existe entre los pobladores así como el índice de delincuencia en la zona, acudirán con resguardo policial. La OAU SJL continuará con el monitoreo del caso.	PENDIENTE

Seguimiento a casos de mayor relevancia (2)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Piura / Piura / Piura Desabastecimiento en sectores de Piura, Castilla y Veintiséis de Octubre debido a la paralización de la PTAP Curumuy por bajos niveles de caudal ocasionados por la falta de lluvias en la cuenca baja. (Redes Sociales)	Continuando con las acciones de monitoreo del caso reportado el 28.10.24, SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Piura, participó en la reunión de coordinación sobre el déficit hídrico convocada por el Proyecto Especial Chira Piura (PECHP). En esta reunión estuvieron presentes representantes de la Defensoría del Pueblo, Fiscalía, Policía Nacional del Perú, Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS), OTASS, entre otros, y se adoptaron compromisos y estrategias a corto plazo. Se espera que, con estas medidas, la PTAP Curumuy retome la producción de agua potable y se supere el desabastecimiento a partir del 3 de noviembre. Asimismo, OTASS anunció el envío de 22 cisternas para cubrir la demanda: 8 por emergencia y 14 a través de convenios con otras empresas prestadoras de otras regiones del país. La ODS supervisó presencialmente la entrega de agua en cisternas durante el turno de la mañana en los puntos programados por EP Grau, visitando la Urb. Ignacio Merino I etapa, Urb. Bello Horizonte, Urb. Bancarios, Urb. Santa Ana y el Hospital Santa Rosa. Se constató desorden en la distribución debido a la falta de precisión en los horarios, calles y manzanas en los cronogramas diarios, por lo que se recomendó al prestador mejorar estos aspectos. Continuarán con el monitoreo del caso.	PENDIENTE

Seguimiento a casos de mayor relevancia (3)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Piura / Talara / Pariñas Talara. Vecinos reportan la rotura de una tubería de agua potable. (Walac)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Piura, solicitó información a la EP Grau Zonal Talara sobre intervención de la rotura de tubería que afecta a 20 familias, quienes informaron que se espera que se ejecute a través de orden de servicie y se estima solución para el 04.11.24. La ODS continuará con el monitoreo del caso.	PENDIENTE
Piura / Piura / Piura Piura: vecinos reportan falta de agua desde hace días en el asentamiento Primero de Junio. Vecinos del asentamiento humano Primero de Junio, ubicado en la ciudad de Paita, región Piura, se comunicaron con el Rotafono de RPP para indicar que no cuentan con agua desde hace cinco días y necesitan que la empresa EPS Grau restablezca el servicio urgente. (RPP)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Piura, verificó que la problemática de dicho asentamiento se debe al déficit hídrico que afecta a la región, agravado por la falta de lluvias y el hurto de agua cruda del canal Daniel Escobar. Esta situación perjudica a las provincias de Piura, Sullana, Talara y Paita. El déficit ha provocado la paralización de la Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP) El Arenal, única fuente de abastecimiento de la provincia. Se espera que en la noche se restablezca el caudal en el canal norte para iniciar el tratamiento en la planta. La ODS continuará monitoreando el caso.	PENDIENTE



Seguimiento a casos de mayor relevancia (4)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Tumbes / Tumbes / Tumbes Tumbes: aguas residuales vuelven a colapsar en los exteriores del colegio en Malval. Nuevamente los alumnos del centro educativo N° 121 Sarita Colonia Zambrano, en Malval, están expuestos a contraer cualquier enfermedad por la acumulación de aguas residuales en los exteriores del plantel, cuyos olores llegan hasta el patio perjudicando su salud. (Hechicera)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Tumbes, se comunicó a la Gerencia de Operaciones de Agua Tumbes, quien informó que de acuerdo con el compromiso asumido con la Municipalidad Distrital de Corrales vienen realizando la limpieza y desinfección en la IE. Al respecto, ayer a las 16:00 pm se culminó con los trabajos de limpieza en la zona. La ODS Tumbes corroboró la finalización de los trabajos mediante tomas fotográficas.	FINALIZADO

Atención por canal de atención del miércoles 30 de octubre

OFICINA SUNASS	 Presencial	 Telefónico	 Redes Sociales	 Correo elect.	 Mesa partes	 Campaña	 Prestador	 WhatsApp	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	0	0	0	0	0	9	0	0	9	2165
Áncash - Chimbote	4	2	0	0	0	0	13	0	19	3028
Áncash – Huaraz	6	0	0	0	0	0	0	0	6	1514
Apurímac	5	0	0	0	0	8	0	0	13	1455
Arequipa	3	2	0	0	0	0	0	0	5	5653
Ayacucho	0	10	1	1	0	0	0	0	12	1896
Cajamarca	6	4	0	0	0	0	0	0	10	1462
Cusco	4	2	0	0	0	0	9	0	15	2356
Huancavelica	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1426
Huánuco	0	3	0	0	0	0	5	0	8	2071
Ica	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1621
Junín	2	12	0	0	0	0	0	1	15	3541
La Libertad	6	5	0	0	0	0	0	0	11	3289
Lambayeque	7	6	0	1	0	0	8	0	22	4635
Lima Metropolitana y Callao	54	141	0	1	0	1	18	0	215	51698
Lima provincias	3	2	0	0	0	0	0	0	5	4592
Loreto	11	1	0	0	0	0	0	0	12	1481
Madre de Dios	1	6	0	0	0	0	0	0	7	1731
Moquegua	1	2	0	0	0	88	27	0	118	1642
Pasco	2	1	0	0	0	0	0	0	3	1521
Piura	7	15	0	0	0	0	0	3	25	12057
Puno	13	3	0	0	0	0	0	0	16	1646
San Martín	9	0	0	0	0	0	0	0	9	2163
Tacna	1	2	0	0	0	0	0	0	3	2401
Tumbes	8	2	0	0	0	0	20	0	30	1929
Ucayali	0	3	0	0	0	0	0	0	3	1464
TOTAL	153	226	1	3	0	106	100	4	593	120437

Atención por tipo de casos del miércoles 30 de octubre

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	0	4	0	5	9	2165
Áncash - Chimbote	1	18	0	0	19	3028
Áncash – Huaraz	1	4	0	1	6	1514
Apurímac	0	13	0	0	13	1455
Arequipa	1	1	3	0	5	5653
Ayacucho	8	3	0	1	12	1896
Cajamarca	1	8	0	1	10	1462
Cusco	1	12	1	1	15	2356
Huancavelica	1	0	0	0	1	1426
Huánuco	4	4	0	0	8	2071
Ica	1	0	0	0	1	1621
Junín	11	3	0	1	15	3541
La Libertad	1	6	4	0	11	3289
Lambayeque	2	18	2	0	22	4635
Lima Metropolitana y Callao	75	103	15	22	215	51698
Lima provincias	2	1	1	1	5	4592
Loreto	5	7	0	0	12	1481
Madre de Dios	4	3	0	0	7	1731
Moquegua	5	8	0	105	118	1642
Pasco	3	0	0	0	3	1521
Piura	14	9	0	2	25	12057
Puno	9	1	0	6	16	1646
San Martín	1	6	0	2	9	2163
Tacna	2	0	0	1	3	2401
Tumbes	7	23	0	0	30	1929
Ucayali	3	0	0	0	3	1464
TOTAL	163	255	26	149	593	120437



Tipo de casos por EPS (1)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	30 octubre de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	20	83	14	16	133	34861
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	12	25	2	2	41	10186
3	EPS GRAU S.A.	Piura	50	12	0	4	66	17570
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	2	4	4	0	10	6964
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	3	0	0	1	4	2720
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	1	6	4	0	11	5376
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	15	4	0	1	20	4512
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	2	13	1	1	17	3113
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	11	2	0	1	14	2347
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	2	20	0	0	22	3217
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	2	4	0	0	6	1389
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	0	0	0	0	0	1811
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	2	6	0	2	10	2210
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	6	7	0	0	13	1402
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	3	1	1	0	5	1464
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	0	8	0	0	8	1016
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	7	24	0	0	31	2053
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	2	1	0	0	3	1126
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	1	5	0	1	7	1178
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	3	1	0	0	4	1458
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	1	1	0	0	2	1136
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	0	1	0	0	1	469
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	1	1	0	87	89	1260
24	EMAPA HUANCAMELICA S.A.	Huancavelica	0	0	0	0	0	701
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	0	4	0	5	9	800

Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	30 octubre de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
26	EPS SEMAPACH S.A.	Ica	0	1	0	0	1	646
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	0	0	0	0	0	378
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	2	0	0	0	2	969
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	0	8	0	0	8	967
30	EMAPISCO S.A.	Ica	2	0	0	2	4	494
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	0	0	0	0	0	315
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	0	0	0	0	0	302
	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	42
33	EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.	Junín	0	0	0	0	0	147
34	EPSSMU S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	576
35	EPS MARAÑÓN S.R.L.	Cajamarca	0	0	0	0	0	284
36	EPS SEDA JULIACA S.A.	Puno	7	0	0	5	12	374
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	6	7	0	18	31	440
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	69
40	EPS MOYOBAMBA S.A.	San Martín	0	0	0	0	0	112
41	EPS NOR PUNO S.A.	Puno	0	0	0	0	0	60
42	EMAPAB S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	171
43	EPS EMAQ S.R.L.	Cusco	0	0	0	0	0	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	9
48	EMPSSAPAL S.A.	Cusco	0	0	0	0	0	19
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			163	249	26	146	584	116818

Fuente: Plataforma de atención al usuario (ODS – OAU) / Dirección de Usuarios – Sunass **Fecha: 30/10/2024**

Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

N°	DISTRITO	30 octubre de 2024					En lo que va de 2024
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	1	11	0	0	12	2917
2	Comas	0	6	0	0	6	2885
3	San Juan De Lurigancho	1	8	2	1	12	5142
4	Villa El Salvador	3	6	0	0	9	1148
5	Independencia	2	2	0	0	4	973
6	Callao	3	11	1	5	20	2726
7	Puente Piedra	0	2	0	0	2	1687
8	Ate	0	1	4	0	5	1248
9	Ventanilla	0	2	1	1	4	935
10	Santiago De Surco	0	1	1	0	2	697
11	Lima	1	0	0	1	2	1217
12	Carabayllo	1	3	0	1	5	1799
13	Los Olivos	0	6	2	2	10	1345
14	La Victoria	0	1	2	0	3	534
15	Villa María Del Triunfo	0	3	0	0	3	1028
16	La Molina	0	0	0	0	0	397
17	Santa Anita	0	1	0	0	1	381
18	Ancón	0	0	0	0	0	135
19	Bellavista	4	3	0	1	8	374
20	Lurín	0	0	0	1	1	165
21	Breña	0	0	0	0	0	425
22	Rímac	1	4	0	0	5	1192
23	Chorrillos	0	3	0	0	3	581
24	San Bartolo	0	0	0	0	0	33
25	Otros	3	9	1	3	16	4885
TOTAL		20	83	14	16	133	34861

Tipo de casos fuera del ámbito de EP

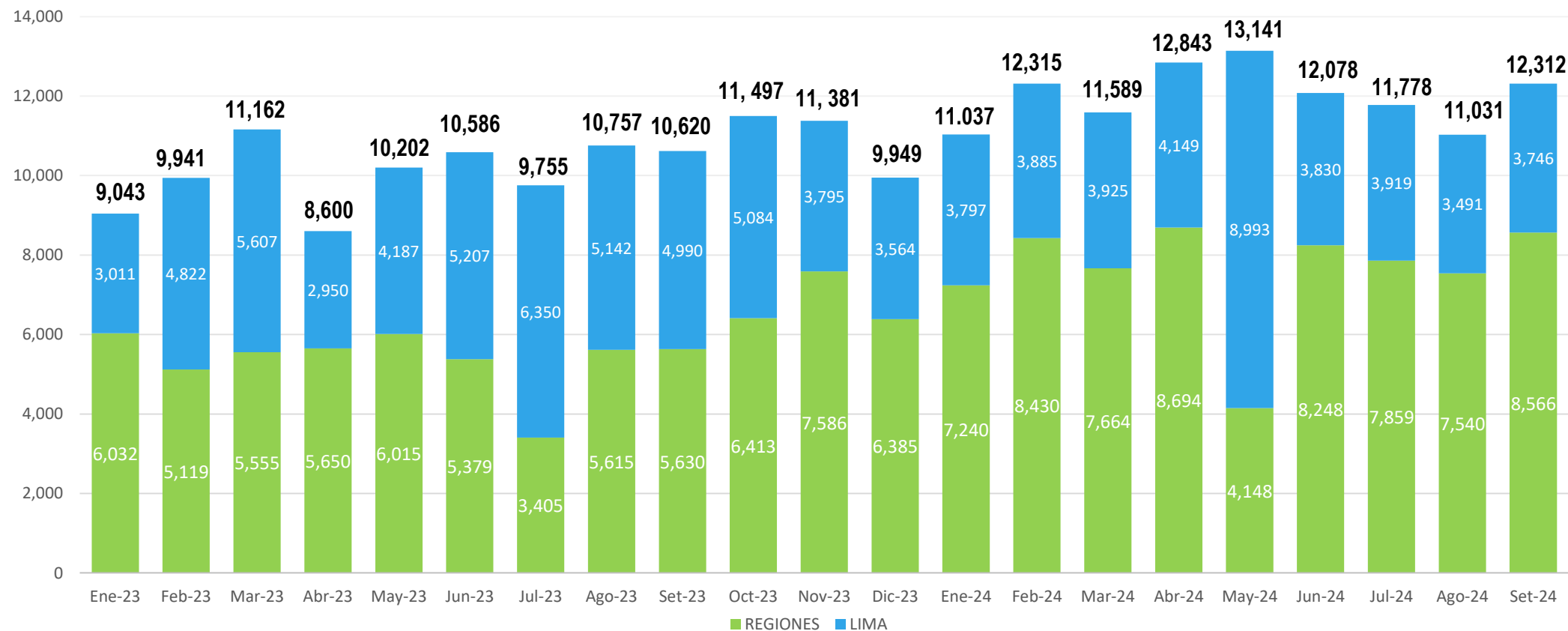
en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano



30 octubre de 2024							
Nº	PRESTADOR	OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	Total	En lo que va de 2024
1	ZONAS RURALES	0	6	0	2	8	2583
2	PEQUEÑAS CIUDADES	0	0	0	0	0	591
3	OTRO ÁMBITO URBANO	0	2	0	1	3	259
TOTAL		0	8	0	3	11	3433

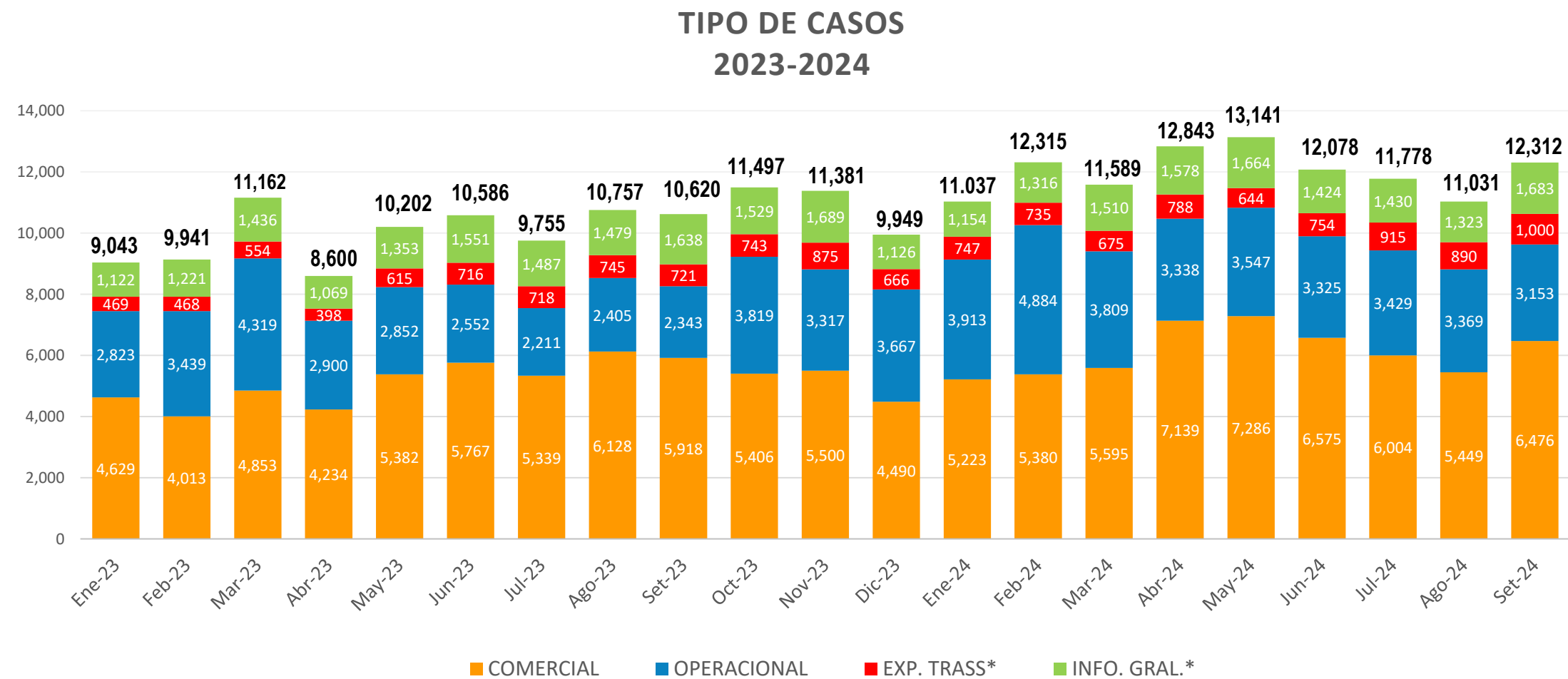
Evolución mensual de atenciones 2023 -2024

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.

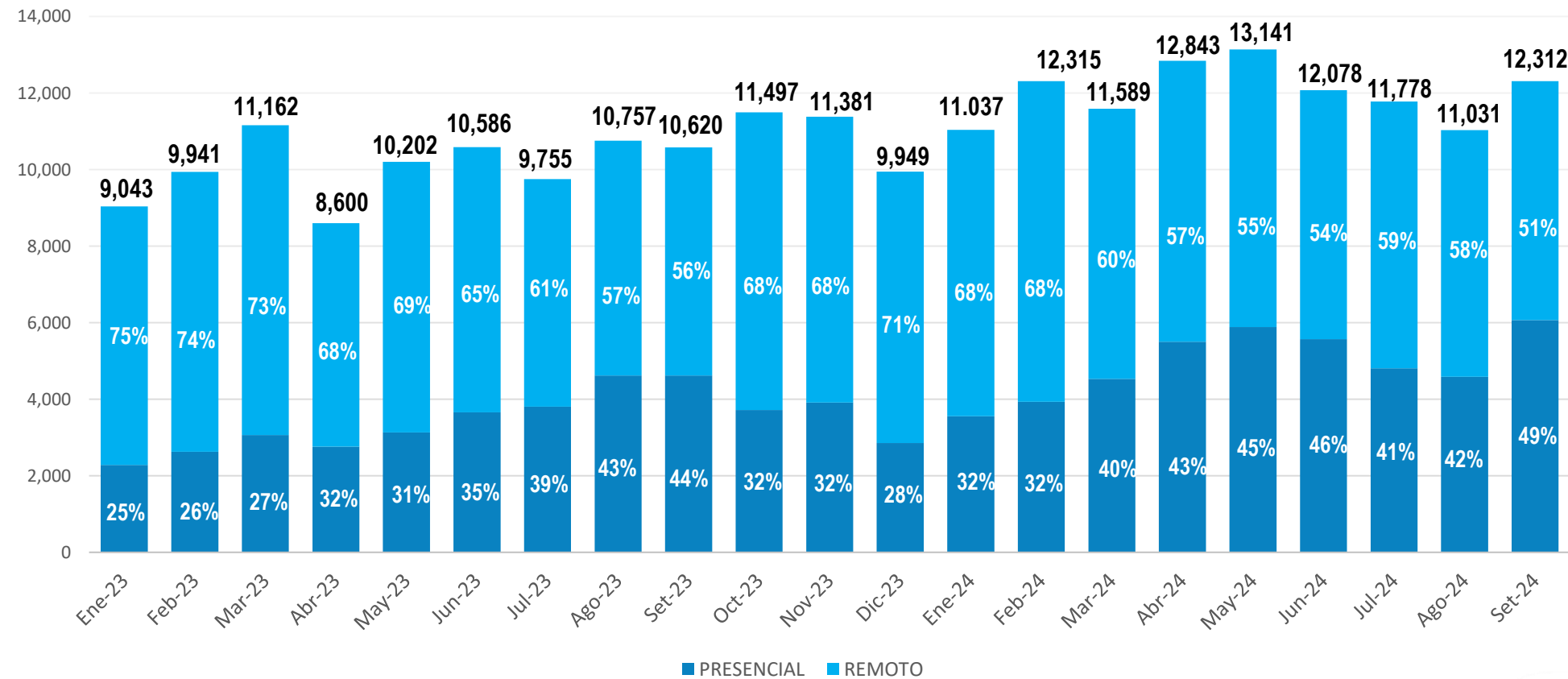
Evolución mensual por tipos de casos 2023 - 2024



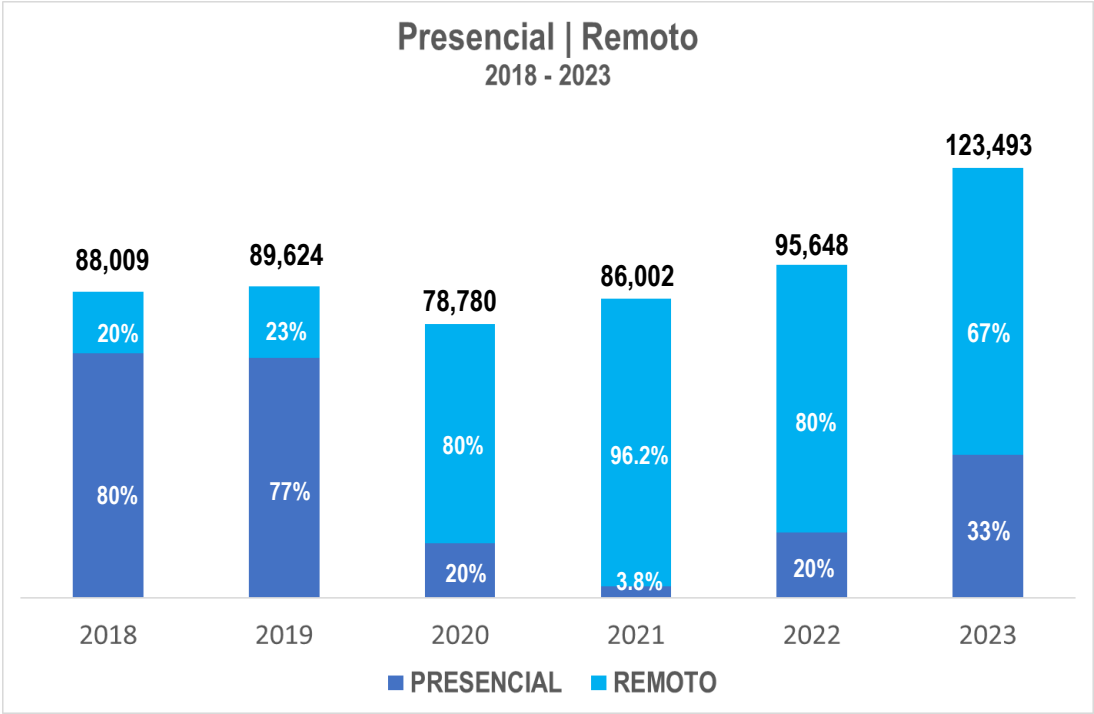
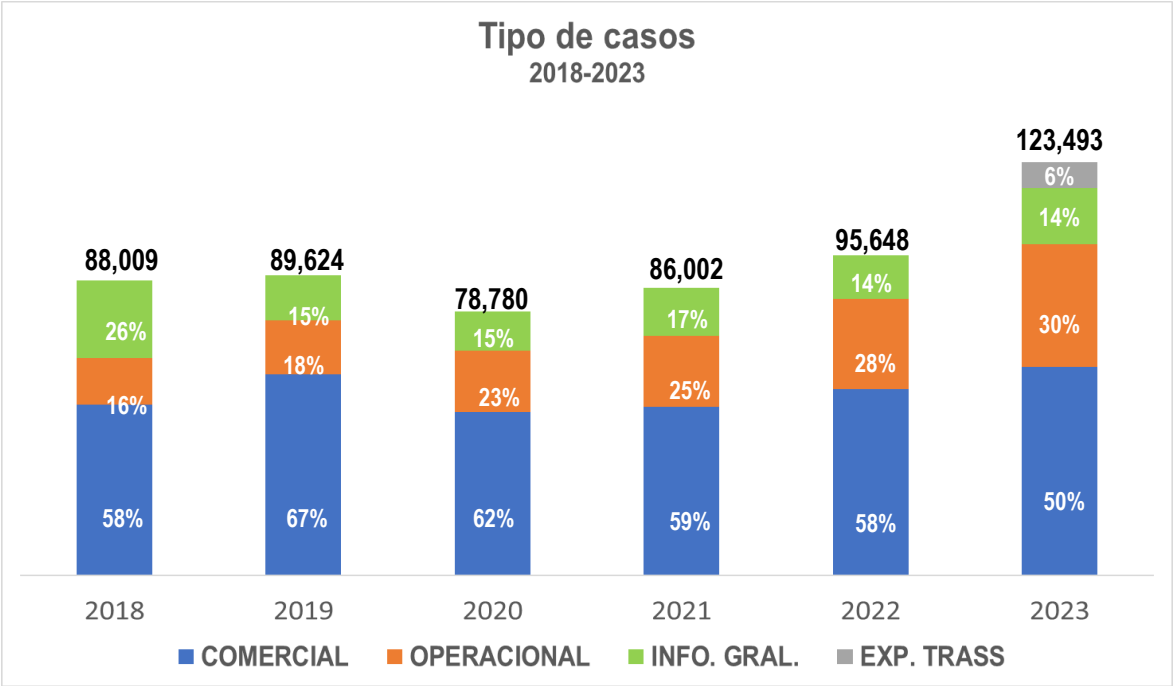
* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".

Evolución mensual por modalidad de atención 2023 - 2024

PRESENCIAL | REMOTO
2023 - 2024



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

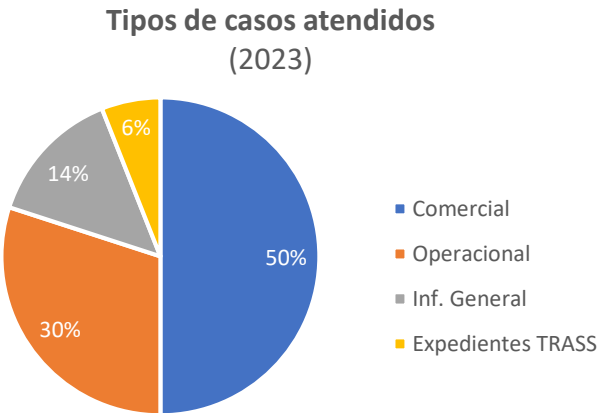


Resultados 2023

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

