

Dirección de Usuarios

Reporte diario de atención a usuarios al 04 de noviembre 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 04 de noviembre: 539

Oficinas de Sunass	
Lima Metropolitana y Callao	261
Piura	95
Áncash - Chimbote	24
Junín	19
Lambayeque	18
Ayacucho	17
San Martín	9
Lima provincias	9
Tumbes	8
Ucayali	8
Loreto	7
Huánuco	7
Arequipa	7
Cusco	6
Ica	6
Áncash – Huaraz	6
Madre de Dios	5
Puno	5
Amazonas	4
La Libertad	4
Cajamarca	3
Tacna	3
Apurímac	3
Pasco	2
Huancavelica	2
Moquegua	1
 TOTAL	539

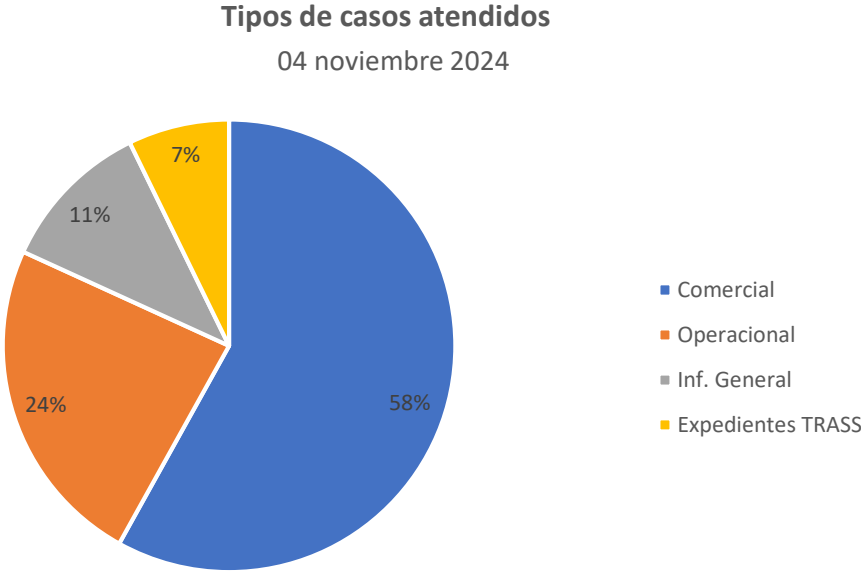
Por canal		
Presencial		166
Telefónico		260
WhatsApp		8
Correo electrónico		3
Mesa de partes		0
Campaña de orientación		10
Campaña en prestador		92
Redes sociales		0
 TOTAL		539

Por tipo de casos		
Comercial		313
Operacional		128
Otros		59
Expedientes TRASS		39
 TOTAL		539

En lo que va del 2024...
121541 orientaciones

Casos operacionales más frecuentes del lunes 04 de noviembre

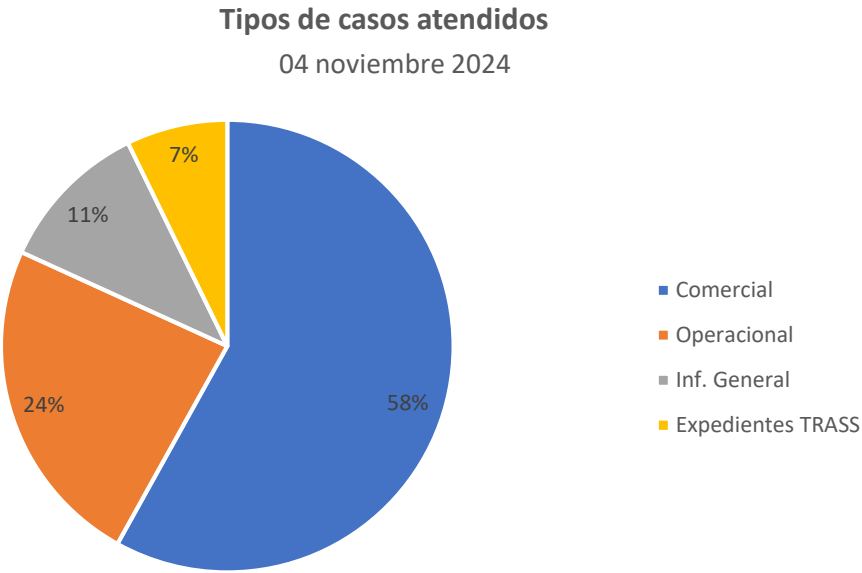
OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	52	41%
Problemas con alcantarillado	24	19%
Falta de agua en conexión domiciliaria	12	9%
Aniego por rotura de tubería de agua	5	4%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	3	2%
Otros	32	25%
TOTAL	128	100%



En lo que va de 2024...
36495 casos operacionales

Casos comerciales más frecuentes del lunes 04 de noviembre

COMERCIALES	N°	%
Procedimiento de reclamos	92	29%
Consumo elevado	69	22%
Facturación excesiva	56	18%
Desacuerdo con resolución del TRASS	18	6%
Problemas con el acceso al servicio	18	6%
Facturación indebida	15	5%
Pedido de medidor	15	5%
Problemas con la facturación	14	4%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	9	3%
Información sobre Valores máximos admisibles	3	1%
Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP)	2	1%
Consulta sobre expediente de apelación	1	0%
Información sobre tarifas de agua	1	0%
TOTAL	313	0%



En lo que va de 2024...
61907 casos comerciales

Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Ica / Pisco / Humay Ica Pobladores de "Ranchería" sin agua por 3 meses. Más de 30 familias del centro poblado "Ranchería", en el distrito de Humay, en la provincia de Pisco, llevan hasta tres meses sin agua en sus viviendas, que puede causar un peligro para la salud pública. (Correo)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Ica, se comunicó con el responsable de la ATM de la municipalidad de Humay, Fredy Quispe, quien informó que el problema de falta de agua a través de las conexiones domiciliarias en el centro poblado Ranchería, no es el único que se presenta en la actualidad a consecuencia del estiaje en la provincia que repercute en la baja captación de la galería filtrante "Letrayo", sino que también, son afectados otros sectores como La Hoyada y Pallaca. Además, indicó que a pesar de explicar a la población la problemática propia del bajo caudal del río Pisco, y poca captación en galería, no comprenden, y exigen suministro por redes. Por otro lado, informó, que la municipalidad ha culminado trabajos de limpieza y remoción de arena en las galerías filtrantes, con lo cual han mejorado la captación, y los reservorios empiezan a llenar en menos tiempo, en tal sentido, esperan abastecer en el corto plazo a través de la redes, y mientras tanto, se han comprometido con los pobladores, en cumplir con el suministro del recurso por cisterna con una frecuencia de dos veces por semana. La ODS Ica no ha recibido ninguna denuncia por falta de agua desde dicha zona de la provincia de Pisco a la actualidad, continuarán con el monitoreo del abastecimiento alternativo.	PENDIENTE

Seguimiento a casos de mayor relevancia (2)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Puno / Puno / Puno Puno Sistema de desagüe al borde del colapso en el jirón Concordia de Salcedo. Víctor Huaracha, vecino del centro poblado de Salcedo, alertó a Emsa Puno para que puedan aproximarse hasta la Zona B, manzana A, del Jirón Concordia, debido a que, su sistema de desagüe podría colapsar en estos días. (Onda Azul)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Puno, tomó conocimiento del caso y ha solicitado verificar el presunto problema a la EP EMSAPUNO, así como adoptar las acciones preventivas de ser necesario. Actualmente, se está a la espera de la información solicitada. La ODS Puno realizará el seguimiento del problema.	PENDIENTE
Piura / Talara / Los órganos Talara: pobladores reportan distribución de agua turbia a través de cisternas en Los Órganos. En el distrito de Los Órganos, Talara, la situación del abastecimiento de agua se ha vuelto crítica. La empresa EPS Grau S. A. está distribuyendo agua turbia a través de cisternas del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento. (La Hora)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Piura, solicitó información al jefe de la EP Grau Zonal Talara, Telésforo Fuentes, quien manifestó que el agua que se entrega en cisternas de OTASS sí cumple con la certificación respectiva. La ODS ha programado una visita a la provincia de Talara el viernes 08.11.24, para el monitoreo respectivo.	PENDIENTE



Seguimiento a casos de mayor relevancia (3)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Piura / Piura / Talara Piura: vecinos de Talara reportan que no tienen agua desde hace 10 días. Wilfredo Salazar es un vecino que vive en la ciudad de Talara, en la región Piura, y que se comunicó con el Rotafono de RPP para informar que desde hace 10 días no cuenta con agua. (RPP)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Piura, intentó comunicarse con el denunciante; sin embargo, el número brindado se encontraba apagado. La ODS trasladó la problemática al jefe de la EPS Grau Zonal Talara, Telésforo Fuentes, quien informó que la provincia se vio afectada por la paralización de la PTAP El Arenal debido a la emergencia generada por el déficit hídrico. No obstante, ayer confirmó que la planta ya está operando y los reservorios se están llenando, lo cual permitió que la distribución comenzara desde el domingo. Actualmente, el servicio se ha restablecido por red en Enace, en sus dos etapas, según lo informado por el prestador. La ODS confirmó con usuarios de la zona el restablecimiento del servicio.	FINALIZADO
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, continuó con el monitoreo presencial del abastecimiento mediante cisternas y realizó una nueva visita a la PTAP Curumuy para verificar los niveles de captación. Además, continúa el monitoreo telefónico para confirmar que los usuarios estén siendo abastecidos conforme al cronograma establecido del 04.11.24.	PENDIENTE



Atención por canal de atención del lunes 04 de noviembre

OFICINA SUNASS	 Presencial	 Telefónico	 Redes Sociales	 Correo elect.	 Mesa partes	 Campaña	 Prestador	 WhatsApp	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	2	2	0	0	0	0	0	0	4	2179
Áncash - Chimbote	9	0	0	0	0	10	5	0	24	3055
Áncash – Huaraz	6	0	0	0	0	0	0	0	6	1520
Apurímac	2	1	0	0	0	0	0	0	3	1458
Arequipa	5	2	0	0	0	0	0	0	7	5670
Ayacucho	1	14	0	2	0	0	0	0	17	1928
Cajamarca	2	1	0	0	0	0	0	0	3	1467
Cusco	4	2	0	0	0	0	0	0	6	2368
Huancavelica	2	0	0	0	0	0	0	0	2	1429
Huánuco	2	5	0	0	0	0	0	0	7	2087
Ica	0	6	0	0	0	0	0	0	6	1649
Junín	9	10	0	0	0	0	0	0	19	3573
La Libertad	4	0	0	0	0	0	0	0	4	3302
Lambayeque	9	9	0	0	0	0	0	0	18	4670
Lima Metropolitana y Callao	75	165	0	1	0	0	17	3	261	52298
Lima provincias	4	5	0	0	0	0	0	0	9	4613
Loreto	4	3	0	0	0	0	0	0	7	1494
Madre de Dios	0	4	0	0	0	0	0	1	5	1746
Moquegua	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1647
Pasco	0	2	0	0	0	0	0	0	2	1524
Piura	4	17	0	0	0	0	70	4	95	12189
Puno	0	5	0	0	0	0	0	0	5	1663
San Martín	9	0	0	0	0	0	0	0	9	2176
Tacna	3	0	0	0	0	0	0	0	3	2415
Tumbes	4	4	0	0	0	0	0	0	8	1944
Ucayali	5	3	0	0	0	0	0	0	8	1477
TOTAL	166	260	0	3	0	10	92	8	539	121541

Atención por tipo de casos del lunes 04 de noviembre

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	2	0	0	2	4	2179
Áncash - Chimbote	2	20	0	2	24	3055
Áncash – Huaraz	0	5	0	1	6	1520
Apurímac	1	1	0	1	3	1458
Arequipa	0	4	2	1	7	5670
Ayacucho	8	8	0	1	17	1928
Cajamarca	0	3	0	0	3	1467
Cusco	2	4	0	0	6	2368
Huancavelica	1	1	0	0	2	1429
Huánuco	2	5	0	0	7	2087
Ica	3	1	0	2	6	1649
Junín	7	12	0	0	19	3573
La Libertad	0	0	2	2	4	3302
Lambayeque	5	10	2	1	18	4670
Lima Metropolitana y Callao	60	152	30	19	261	52298
Lima provincias	3	4	2	0	9	4613
Loreto	2	5	0	0	7	1494
Madre de Dios	3	1	1	0	5	1746
Moquegua	0	1	0	0	1	1647
Pasco	1	1	0	0	2	1524
Piura	13	57	0	25	95	12189
Puno	4	1	0	0	5	1663
San Martín	0	7	0	2	9	2176
Tacna	0	3	0	0	3	2415
Tumbes	6	2	0	0	8	1944
Ucayali	3	5	0	0	8	1477
TOTAL	128	313	39	59	539	121541



Tipo de casos por EPS (1)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	04 noviembre de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	24	114	30	12	180	35279
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	14	25	2	2	43	10273
3	EPS GRAU S.A.	Piura	32	61	0	27	120	17765
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	1	7	4	0	12	6988
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	0	6	0	0	6	2741
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	3	7	2	2	14	5403
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	10	10	0	1	21	4550
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	4	6	0	0	10	3136
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	13	8	0	3	24	2388
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	2	20	0	2	24	3243
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	0	4	0	0	4	1398
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	1	1	0	0	2	1814
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	0	8	0	2	10	2225
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	2	5	0	0	7	1417
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	0	2	1	0	3	1474
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	0	3	0	0	3	1020
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	6	2	0	0	8	2069
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	4	1	0	0	5	1134
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	0	5	0	1	6	1184
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	3	5	0	0	8	1472
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	0	2	0	2	4	1161
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	0	0	0	0	0	478
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	0	1	0	0	1	1262
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	1	1	0	0	2	704
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	809

Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	04 noviembre de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
26	EPS SEMAPACH S.A.	Ica	0	0	0	0	0	650
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	0	2	0	0	2	382
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	1	0	0	0	1	972
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	1	1	0	0	2	969
30	EMAPISCO S.A.	Ica	3	0	0	0	3	498
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	1	1	0	0	2	318
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	0	1	0	0	1	304
	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	48
33	EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.	Junín	0	0	0	0	0	147
34	EPSSMU S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	578
35	EPS MARAÑÓN S.R.L.	Cajamarca	0	0	0	0	0	285
36	EPS SEDA JULIACA S.A.	Puno	0	0	0	0	0	383
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	0	0	0	0	0	444
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	66
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	2	0	0	0	2	173
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	45
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			128	309	39	54	530	118096

Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

N°	DISTRITO	04 noviembre de 2024					En lo que va de 2024
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	0	9	3	1	13	2951
2	Comas	3	24	2	3	32	2973
3	San Juan De Lurigancho	0	12	2	2	16	5186
4	Villa El Salvador	1	1	0	0	2	1175
5	Independencia	1	1	0	1	3	990
6	Callao	2	8	2	0	12	2763
7	Puente Piedra	1	8	0	0	9	1710
8	Ate	2	5	3	1	11	1287
9	Ventanilla	0	2	0	0	2	946
10	Santiago De Surco	0	1	1	0	2	705
11	Lima	0	1	0	0	1	1240
12	Carabayllo	1	5	5	0	11	1834
13	Los Olivos	0	6	0	0	6	1364
14	La Victoria	1	2	3	0	6	550
15	Villa María Del Triunfo	3	2	0	0	5	1068
16	La Molina	0	0	0	0	0	402
17	Santa Anita	0	2	1	0	3	389
18	Ancón	0	0	0	1	1	137
19	Bellavista	1	0	0	0	1	382
20	Lurín	0	1	0	1	2	171
21	Breña	0	4	0	0	4	435
22	Rímac	1	3	1	0	5	1204
23	Chorrillos	3	0	0	0	3	588
24	San Bartolo	0	1	0	0	1	35
25	Otros	4	16	7	2	29	4973
TOTAL		24	114	30	12	180	35279

Tipo de casos fuera del ámbito de EP

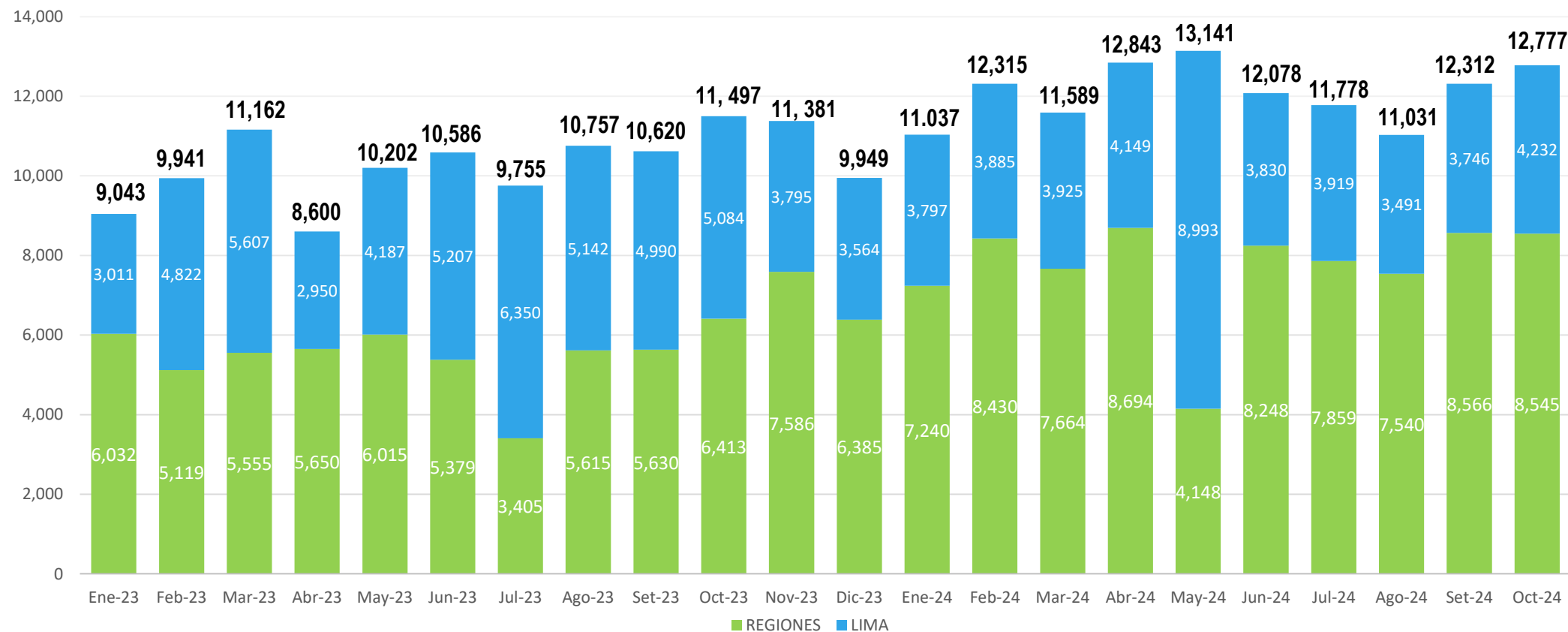
en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano



04 noviembre de 2024							En lo que va de 2024
Nº	PRESTADOR	OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	Total	
1	ZONAS RURALES	1	0	0	0	1	2585
2	PEQUEÑAS CIUDADES	0	0	0	5	5	597
3	OTRO ÁMBITO URBANO	0	3	0	0	3	263
TOTAL		1	3	0	5	9	3445

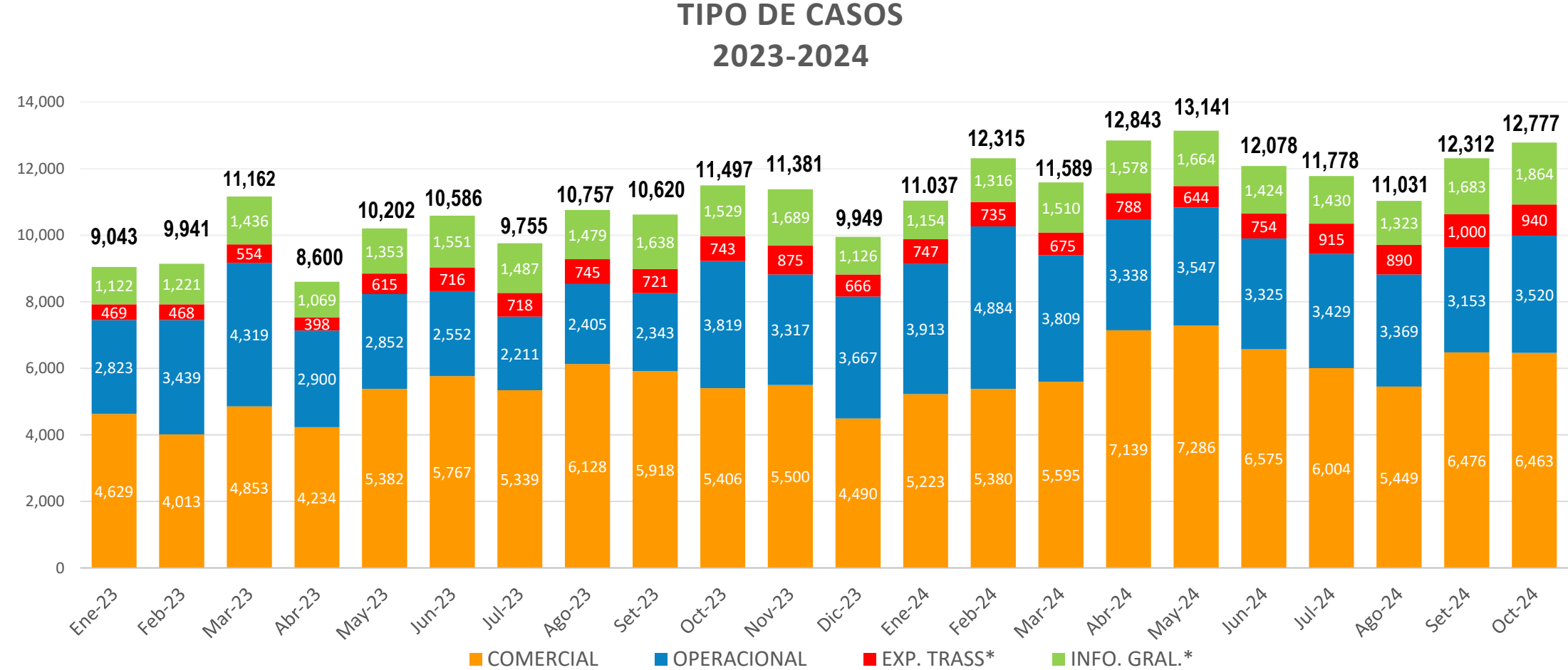
Evolución mensual de atenciones 2023 -2024

LIMA | REGIONES 2023 - 2024



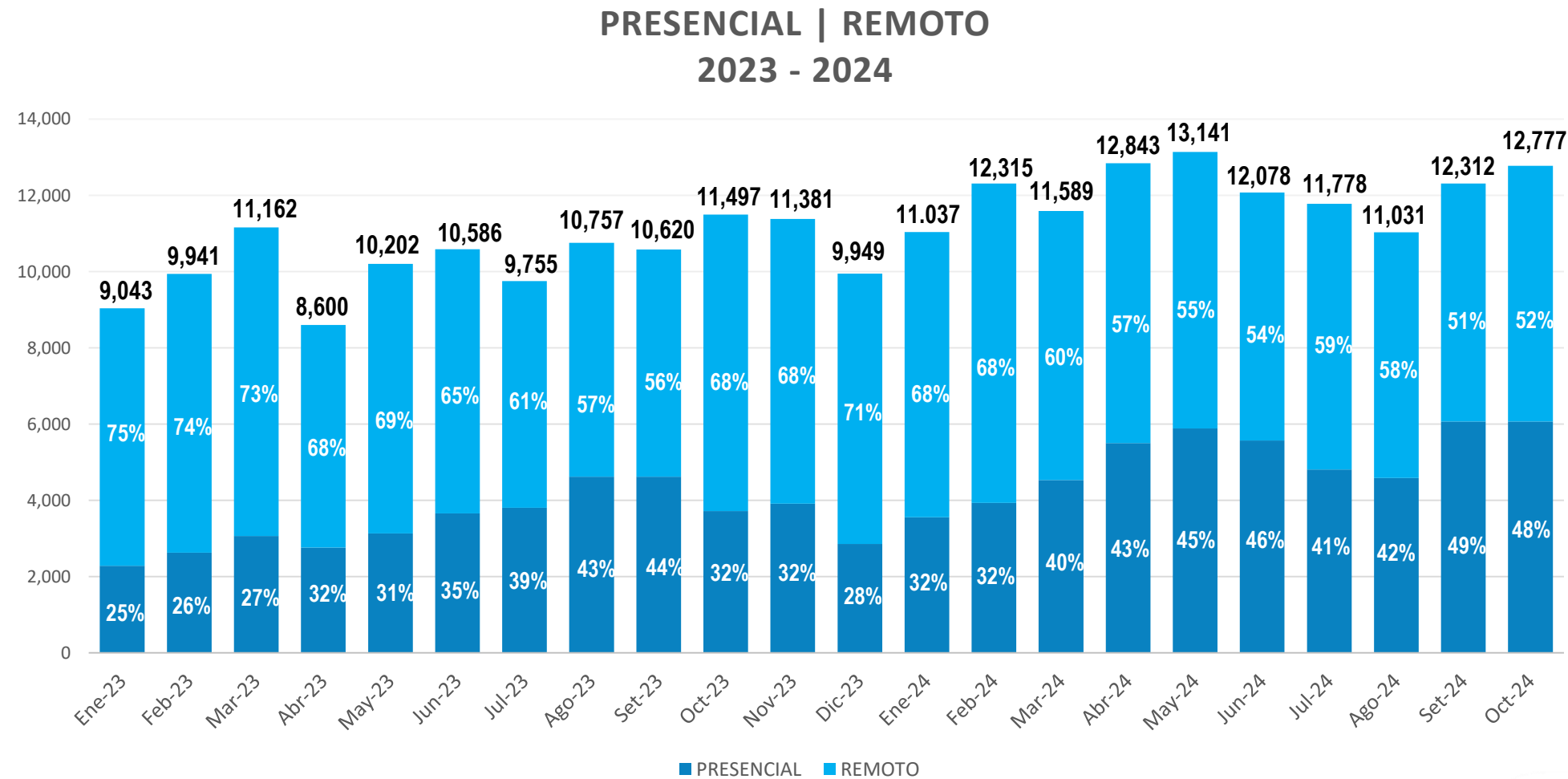
En octubre 2024 se evidencia un crecimiento del **11%**, en relación a octubre 2023. En el acumulado del periodo enero - octubre 2024 se registró un crecimiento del 18% en comparación al 2023.

Evolución mensual por tipos de casos 2023 - 2024

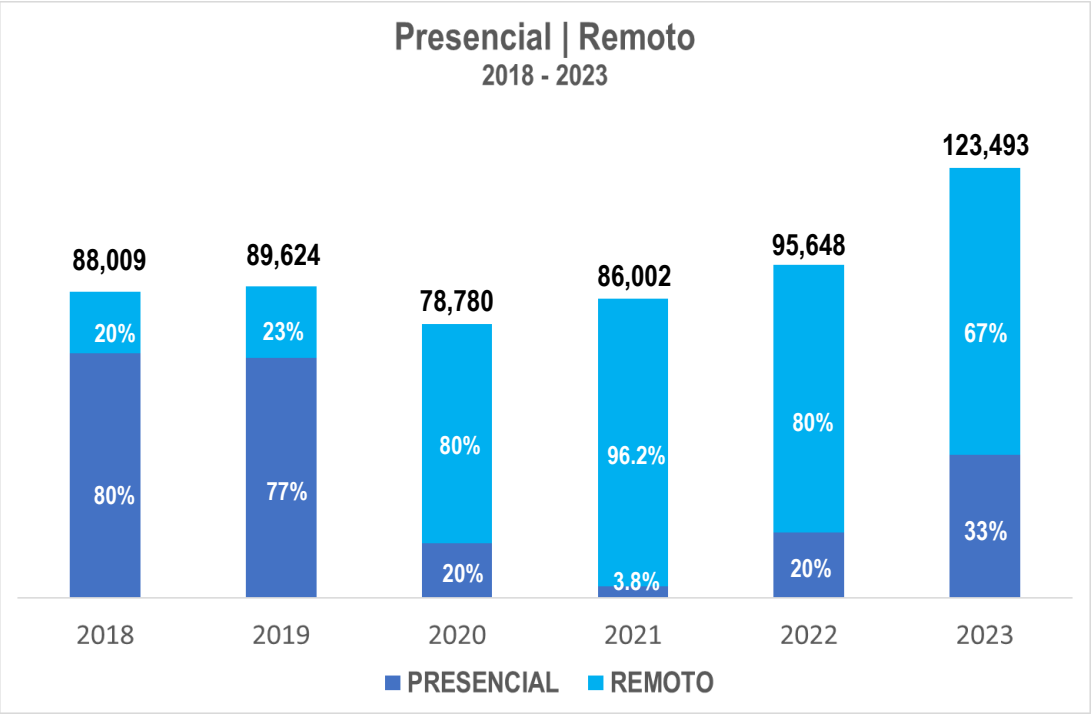
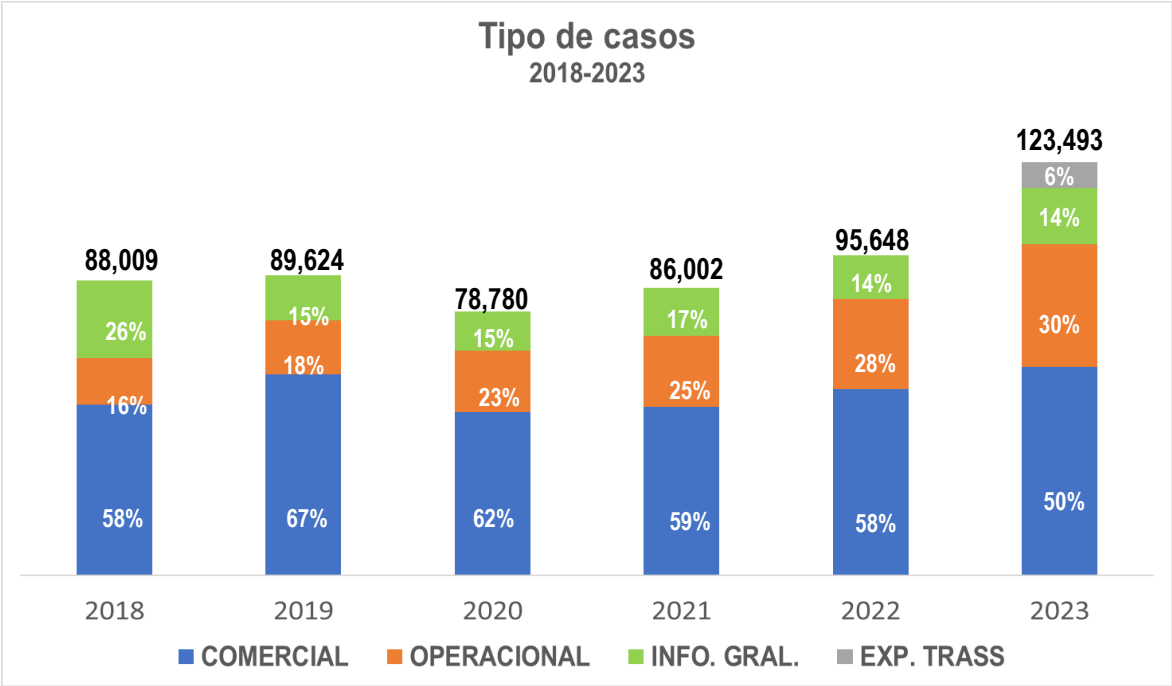


* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".

Evolución mensual por modalidad de atención 2023 - 2024



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

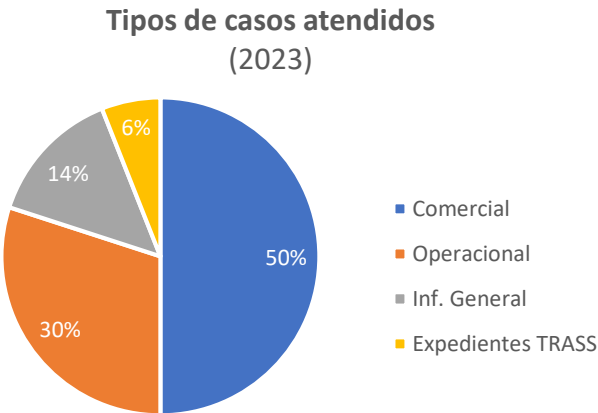


Resultados 2023

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

