

Dirección de Usuarios

Reporte diario de atención a usuarios al 05 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 martes 05 de noviembre: 526

Oficinas de Sunass

Lima Metropolitana y Callao	244
Piura	56
Lima provincias	32
Áncash - Chimbote	20
Ucayali	18
Lambayeque	15
Junín	15
Arequipa	14
Ica	10
Tumbes	10
Amazonas	10
Loreto	9
La Libertad	9
Ayacucho	8
San Martín	7
Cusco	7
Huancavelica	7
Apurímac	6
Madre de Dios	6
Puno	5
Tacna	5
Cajamarca	4
Moquegua	4
Huánuco	3
Áncash – Huaraz	1
Pasco	1

 **TOTAL 526**

Por canal

Presencial		140
Telefónico		276
WhatsApp		5
Correo electrónico		2
Mesa de partes		0
Campaña de orientación		10
Campaña en prestador		93
Redes sociales		0

 **TOTAL 526**

Por tipo de casos

Comercial		292
Operacional		126
Otros		69
Expedientes TRASS		39

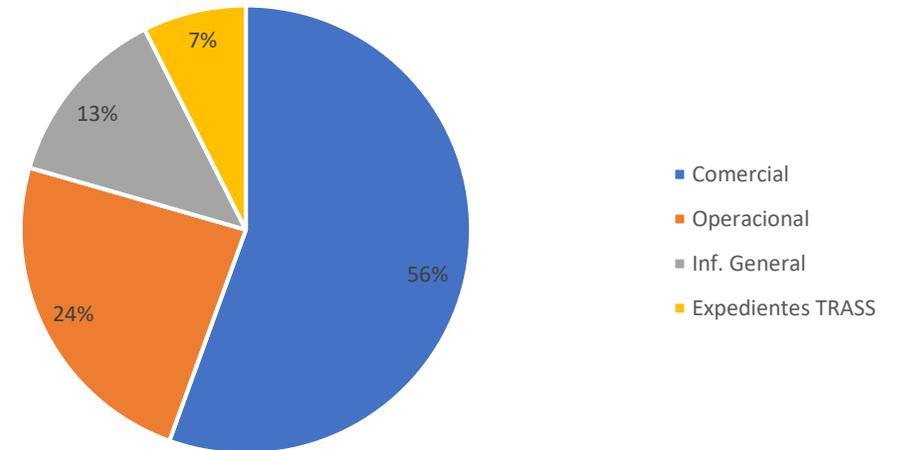
 **TOTAL 526**

En lo que va del 2024...
122067 orientaciones

Casos operacionales más frecuentes del martes 05 de noviembre

OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	44	35%
Problemas con alcantarillado	25	20%
Aniego por rotura de tubería de agua	10	8%
Falta de agua en conexión domiciliaria	9	7%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	2	2%
Otros	36	29%
TOTAL	126	100%

Tipos de casos atendidos
05 noviembre 2024

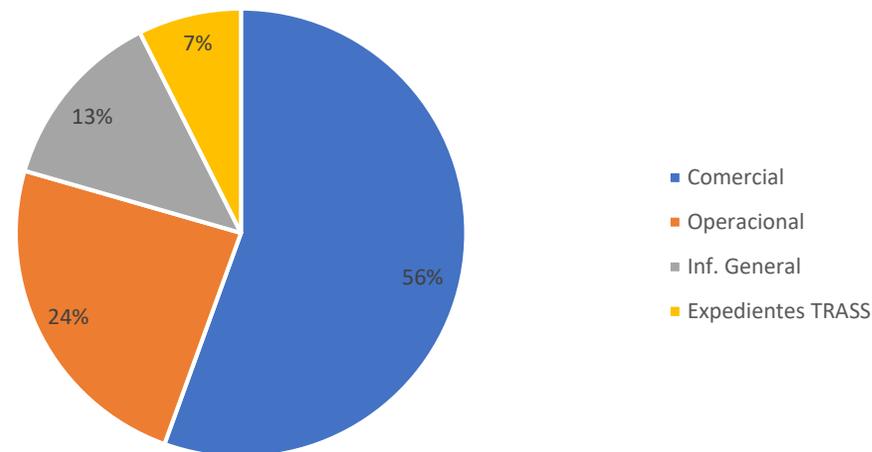


En lo que va de 2024...
36621 casos operacionales

Casos comerciales más frecuentes del martes 05 de noviembre

COMERCIALES	N°	%
Consumo elevado	81	28%
Procedimiento de reclamos	72	25%
Facturación excesiva	34	12%
Problemas con la facturación	27	9%
Facturación indebida	20	7%
Problemas con el acceso al servicio	15	5%
Desacuerdo con resolución del TRASS	11	4%
Pedido de medidor	10	3%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	9	3%
Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP)	8	3%
Información sobre tarifas de agua	4	1%
Fraccionamiento D.U. 036-2020	1	0%
TOTAL	292	100%

Tipos de casos atendidos
05 noviembre 2024



En lo que va de 2024...

62198 casos comerciales

Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p>Arequipa / Arequipa / Paucarpata</p> <p>Arequipa: Al menos 200 viviendas sin agua potable por rotura de tubería en Paucarpata. Al menos 200 viviendas de la asociación de vivienda Mirador San Lucas, en el distrito de Paucarpata, se quedaron sin agua potable debido a la rotura de una tubería. Correo llegó hasta la zona y corroboró que los vecinos no cuentan con el recurso hídrico. Según narraron, una maquinaria intentó realizar trabajos de ampliación hacia la asociación de vivienda Mirador San Ignacio, pero un mal movimiento terminó por romper una de las tuberías.</p> <p>(Correo)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Arequipa, se apersonó en la zona, verificando en campo que la incidencia fue atendida por la EP SEDAPAR el 04.11.24, conversando con los vecinos del sector, quienes confirmaron que el 04.11.24 por la mañana personal de la empresa de agua se apersonó a la zona a fin de reparar la tubería que afectaba a 200 conexiones.</p> <p>Finalmente, la ODS confirmó que el servicio fue restablecido en el transcurso del día.</p>	<p>PENDIENTE</p>

Seguimiento a casos de mayor relevancia (2)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p>La Libertad / Trujillo / Florencia de Mora</p> <p>Trujillo: buzón sin tapa es un peligro en Florencia de Mora. En la calle Raúl Castro, en Florencia de Mora, un buzón sin tapa se ha convertido en un peligro inminente para los transeúntes. Los vecinos, preocupados por esta situación, han colocado piedras y neumáticos en un intento de advertir sobre el riesgo. Los residentes han solicitado la presencia de Sedalib para cubrir el buzón, pero después de más de un mes, no han recibido ninguna respuesta.</p> <p>(Sol TV)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) La Libertad, se comunicó con la EP SEDALIB, quienes informaron que no cuentan con un reporte de falta de tapa en el buzón del sector. Sin embargo, han programado una visita de campo con un operador de la zona para verificar si la estructura faltante forma parte del sistema de alcantarillado administrado por el prestador.</p>	<p>PENDIENTE</p>
<p>La Libertad / Trujillo / Florencia de Mora</p> <p>Un colapso de desagüe en el Parque Industrial de La Esperanza genera molestias entre residentes y trabajadores de la zona. La acumulación de aguas residuales no solo produce olores nauseabundos, sino que también representa un riesgo para la salud de quienes transitan por el área.</p> <p>(Sol TV)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) La Libertad, informó que el prestador movilizó una cuadrilla para la atención de emergencia en el lugar, con el propósito de evaluar el problema en campo y proceder con su resolución. Se corroboró la existencia de un atoro en el buzón ubicado en la zona, el cual generó un aniego. Para atender la situación, el prestador trasladó una hidrojet y realizó trabajos de limpieza en la infraestructura afectada. Una vez culminadas las labores de desatoro de la red, se procedió a limpiar la zona afectada por el aniego.</p> <p>La ODS confirmó la atención.</p>	<p>PENDIENTE</p>

Seguimiento a casos de mayor relevancia (3)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p>Piura / Piura / Piura</p> <p>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.</p> <p>(Redes Sociales)</p>	<p>Continuando con las acciones de monitoreo del caso reportado el 28.10.24, SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Piura, realizó el seguimiento del abastecimiento mediante cisternas de manera presencial, visitando los establecimientos de salud: Hospital Jorge Reátegui, Hospital Santa Rosa y los centros de salud Víctor Raúl I-3 y C.S. Santa Julia I-4, los cuales ya habían sido abastecidos. Asimismo, se monitoreó el abastecimiento en la Urb. Bello Horizonte, Urb. Los Bancarios, Urb. Piura y Av. Castro Pozo.</p> <p>Se continuará con el monitoreo del caso.</p>	<p>PENDIENTE</p>

Atención por canal de atención del martes 05 de noviembre

OFICINA SUNASS									TOTAL	En lo que va de 2024
	Presencial	Telefónico	Redes Sociales	Correo elect.	Mesa partes	Campaña	Prestador	WhatsApp		
Amazonas	0	2	0	0	0	0	8	0	10	2189
Áncash - Chimbote	10	1	0	0	0	6	3	0	20	3075
Áncash – Huaraz	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1521
Apurímac	5	1	0	0	0	0	0	0	6	1464
Arequipa	9	5	0	0	0	0	0	0	14	5684
Ayacucho	0	7	0	1	0	0	0	0	8	1936
Cajamarca	4	0	0	0	0	0	0	0	4	1471
Cusco	6	1	0	0	0	0	0	0	7	2375
Huancavelica	2	1	0	0	0	4	0	0	7	1436
Huánuco	1	2	0	0	0	0	0	0	3	2090
Ica	0	10	0	0	0	0	0	0	10	1659
Junín	6	9	0	0	0	0	0	0	15	3588
La Libertad	5	4	0	0	0	0	0	0	9	3311
Lambayeque	9	6	0	0	0	0	0	0	15	4685
Lima Metropolitana y Callao	46	191	0	0	0	0	7	0	244	52542
Lima provincias	1	3	0	0	0	0	28	0	32	4645
Loreto	7	2	0	0	0	0	0	0	9	1503
Madre de Dios	1	5	0	0	0	0	0	0	6	1752
Moquegua	2	2	0	0	0	0	0	0	4	1651
Pasco	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1525
Piura	9	11	0	1	0	0	33	2	56	12245
Puno	1	2	0	0	0	0	0	2	5	1668
San Martín	7	0	0	0	0	0	0	0	7	2183
Tacna	4	1	0	0	0	0	0	0	5	2420
Tumbes	2	8	0	0	0	0	0	0	10	1954
Ucayali	2	1	0	0	0	0	14	1	18	1495
TOTAL	140	276	0	2	0	10	93	5	526	122067

Atención por tipo de casos del martes 05 de noviembre

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	2	8	0	0	10	2189
Áncash - Chimbote	0	18	0	2	20	3075
Áncash – Huaraz	0	1	0	0	1	1521
Apurímac	2	2	0	2	6	1464
Arequipa	1	10	1	2	14	5684
Ayacucho	3	4	0	1	8	1936
Cajamarca	2	2	0	0	4	1471
Cusco	0	4	2	1	7	2375
Huancavelica	2	3	0	2	7	1436
Huánuco	1	2	0	0	3	2090
Ica	1	3	1	5	10	1659
Junín	5	6	0	4	15	3588
La Libertad	1	6	0	2	9	3311
Lambayeque	4	8	1	2	15	4685
Lima Metropolitana y Callao	74	118	31	21	244	52542
Lima provincias	1	24	1	6	32	4645
Loreto	3	6	0	0	9	1503
Madre de Dios	3	3	0	0	6	1752
Moquegua	0	4	0	0	4	1651
Pasco	1	0	0	0	1	1525
Piura	9	39	1	7	56	12245
Puno	4	0	0	1	5	1668
San Martín	0	6	0	1	7	2183
Tacna	0	3	1	1	5	2420
Tumbes	6	4	0	0	10	1954
Ucayali	1	8	0	9	18	1495
TOTAL	126	292	39	69	526	122067



Tipo de casos por EPS (1)

N°	PRESTADOR	REGIÓN	05 noviembre de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	25	81	26	13	145	35424
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	9	16	2	3	30	10303
3	EPS GRAU S.A.	Piura	42	44	1	7	94	17859
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	3	12	2	2	19	7007
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	0	6	1	1	8	2749
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	3	7	2	2	14	5417
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	7	10	0	3	20	4570
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	1	7	2	2	12	3148
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	3	8	0	4	15	2403
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	0	18	0	2	20	3263
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	1	1	0	0	2	1400
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	0	1	0	0	1	1815
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	0	9	0	1	10	2235
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	3	5	0	0	8	1425
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	2	21	1	6	30	1504
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	2	2	0	0	4	1024
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	6	4	0	0	10	2079
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	4	1	0	0	5	1139
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	0	0	0	0	0	1184
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	1	9	0	9	19	1491
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	0	3	1	4	8	1169
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	0	1	0	0	1	479
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	1	5	0	1	7	1269
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	1	3	0	2	6	710
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	809

Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	05 noviembre de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
26	EPS SEMAPACH S.A.	Ica	1	1	1	0	3	653
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	0	1	0	0	1	383
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	1	0	0	0	1	973
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	2	2	0	0	4	973
30	EMAPISCO S.A.	Ica	2	3	0	1	6	504
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	0	0	0	0	0	318
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	0	0	0	0	0	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	3	8	0	0	11	589
35	EPS MARAÑÓN S.R.L.	Cajamarca	0	0	0	0	0	285
36	EPS SEDAJULIACA 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	0	0	0	0	0	173
43	EPS EMAQ S.R.L.	Cusco	1	0	0	0	1	33
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			124	289	39	63	514	118611

Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

N°	DISTRITO	05 noviembre de 2024					En lo que va de 2024
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	0	6	2	0	8	2946
2	Comas	1	12	5	4	22	2963
3	San Juan De Lurigancho	1	8	6	0	15	5185
4	Villa El Salvador	0	1	0	1	2	1175
5	Independencia	3	0	0	1	4	991
6	Callao	2	3	0	0	5	2756
7	Puente Piedra	1	5	0	1	7	1708
8	Ate	0	5	3	0	8	1284
9	Ventanilla	0	1	2	1	4	948
10	Santiago De Surco	1	0	0	0	1	704
11	Lima	0	4	0	0	4	1243
12	Carabayllo	3	6	2	0	11	1834
13	Los Olivos	0	3	0	1	4	1362
14	La Victoria	2	2	2	0	6	550
15	Villa María Del Triunfo	0	1	0	0	1	1064
16	La Molina	0	1	0	0	1	403
17	Santa Anita	0	0	1	0	1	387
18	Ancón	0	0	0	0	0	136
19	Bellavista	0	0	0	0	0	381
20	Lurín	2	1	0	0	3	172
21	Breña	0	6	1	0	7	438
22	Rímac	2	2	0	0	4	1203
23	Chorrillos	0	1	1	0	2	587
24	San Bartolo	0	1	0	0	1	35
25	Otros	7	12	1	4	24	4968
TOTAL		25	81	26	13	145	35424

Tipo de casos fuera del ámbito de EP

en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano

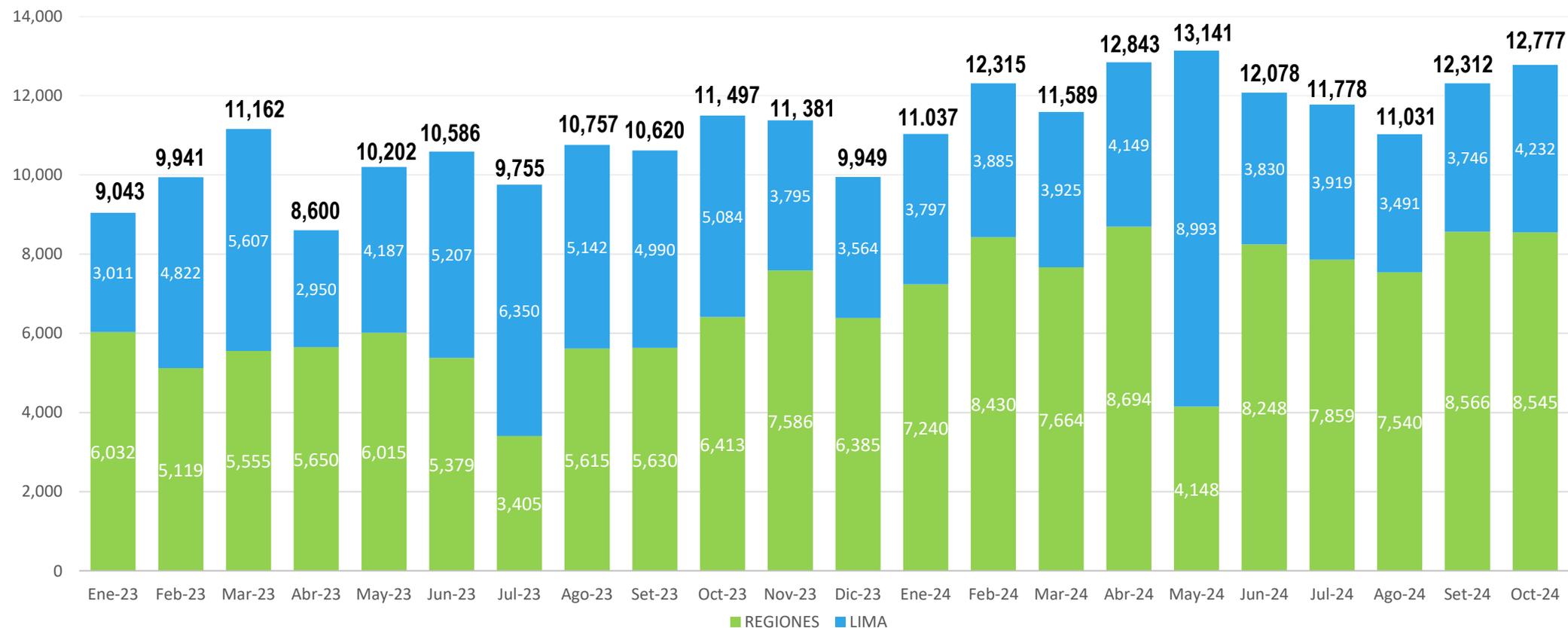


05 noviembre de 2024

N°	PRESTADOR	OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	Total	En lo que va de 2024
1	ZONAS RURALES	1	1	0	6	8	2593
2	PEQUEÑAS CIUDADES	0	0	0	0	0	597
3	OTRO ÁMBITO URBANO	1	2	0	0	3	266
TOTAL		1	3	0	6	11	3456

Evolución mensual de atenciones 2023 -2024

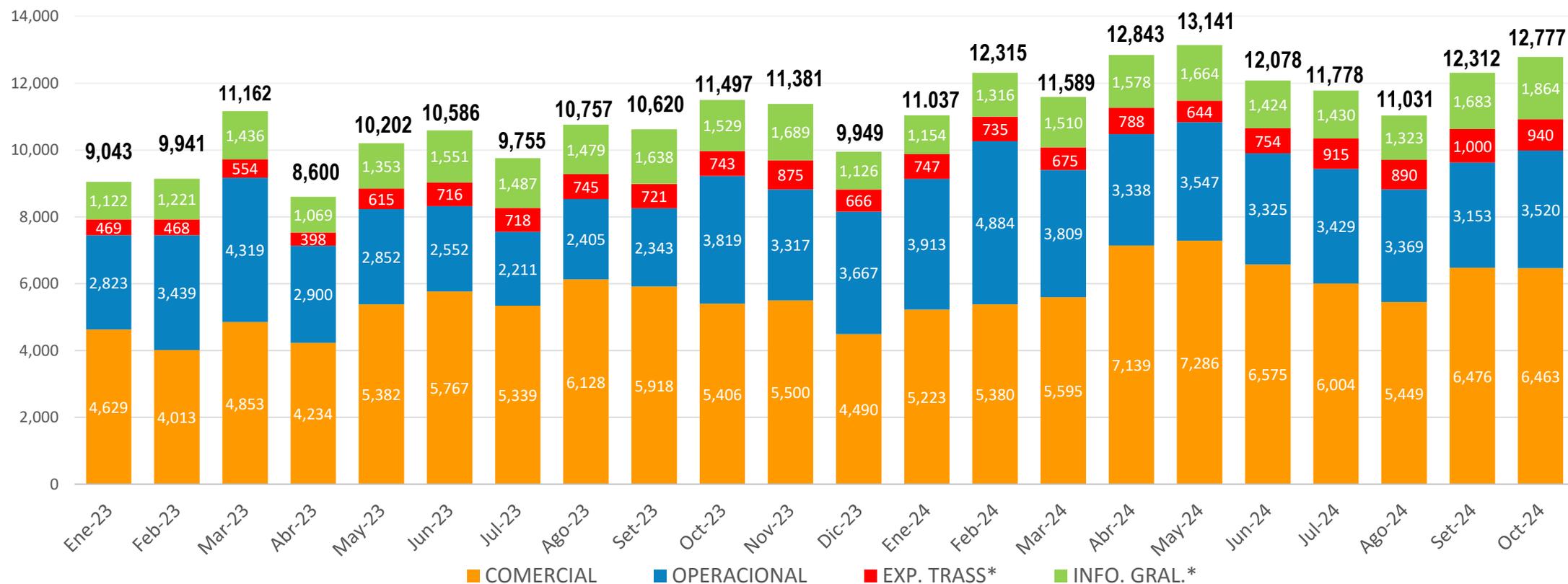
LIMA | REGIONES 2023 - 2024



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

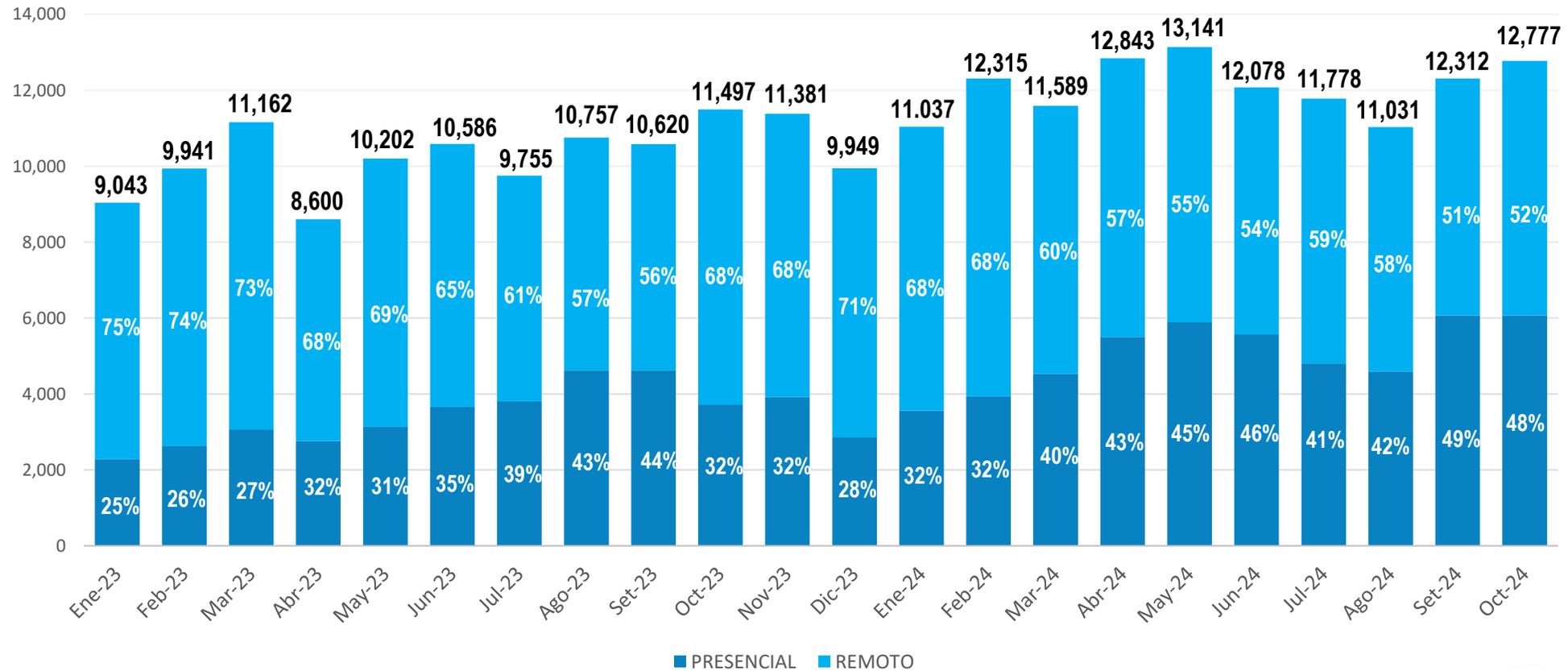
TIPO DE CASOS 2023-2024



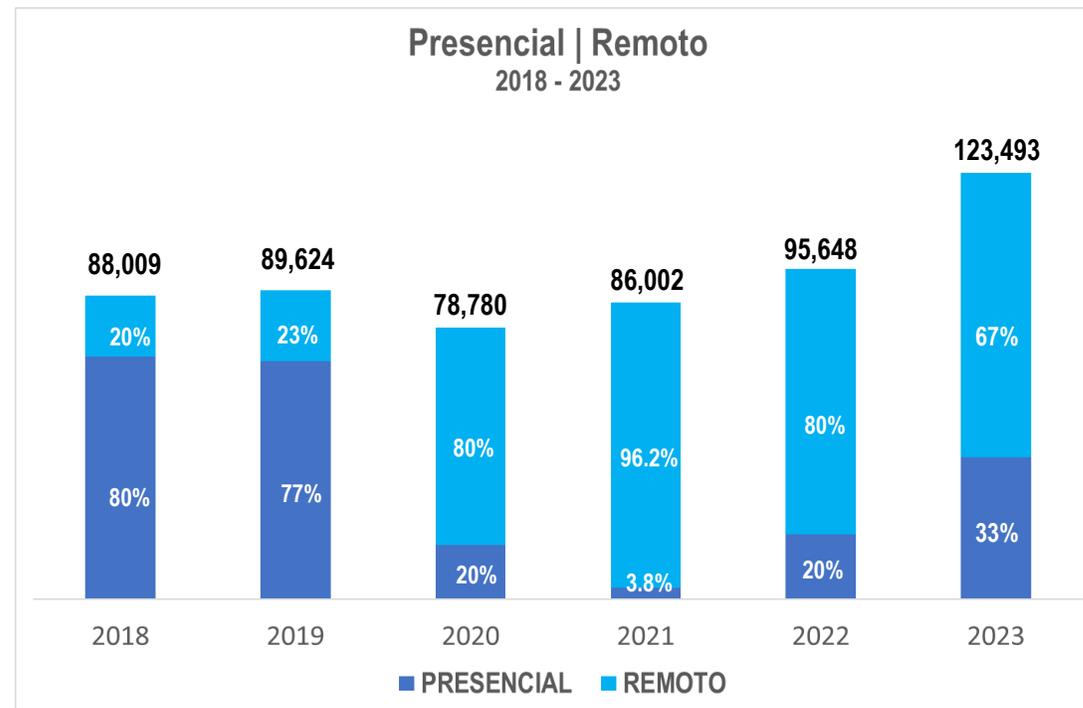
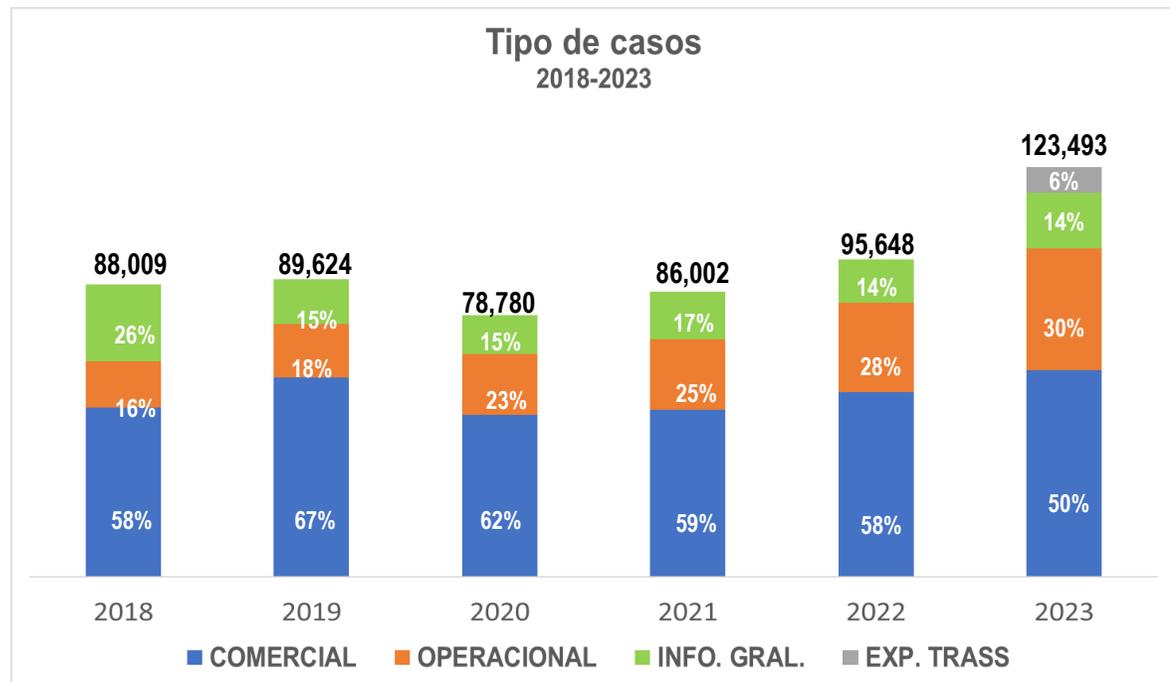
* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "Expedientes Trass".

Evolución mensual por modalidad de atención 2023 - 2024

PRESENCIAL | REMOTO 2023 - 2024



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



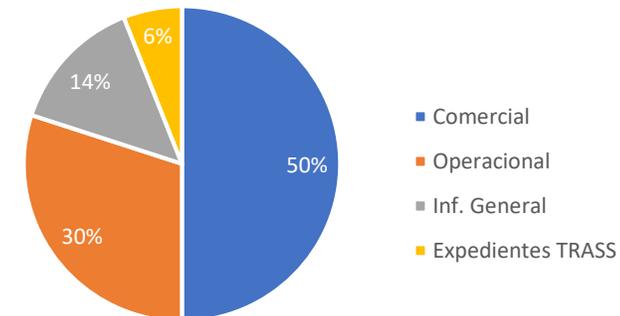
Resultados 2023

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



ituro