

Dirección de Usuarios

Reporte diario de atención a usuarios al 15 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 viernes 15 de noviembre: 498

Oficinas de Sunass

Lima Metropolitana y Callao	212
Lima provincias	35
Lambayeque	26
Junín	24
Piura	19
Puno	18
Amazonas	18
Áncash - Chimbote	18
Cusco	15
Huánuco	13
Ica	13
Cajamarca	11
Loreto	10
San Martín	9
La Libertad	9
Huancavelica	8
Ucayali	7
Madre de Dios	7
Tacna	5
Pasco	5
Ayacucho	5
Arequipa	5
Tumbes	4
Moquegua	1
Apurímac	1



TOTAL

498

Por canal

Presencial		86
Telefónico		298
WhatsApp		7
Correo electrónico		1
Mesa de partes		0
Campaña de orientación		57
Campaña en prestador		49
Redes sociales		0



TOTAL

498

Por tipo de casos

Comercial		236
Operacional		154
Otros		81
Expedientes TRASS		27



TOTAL

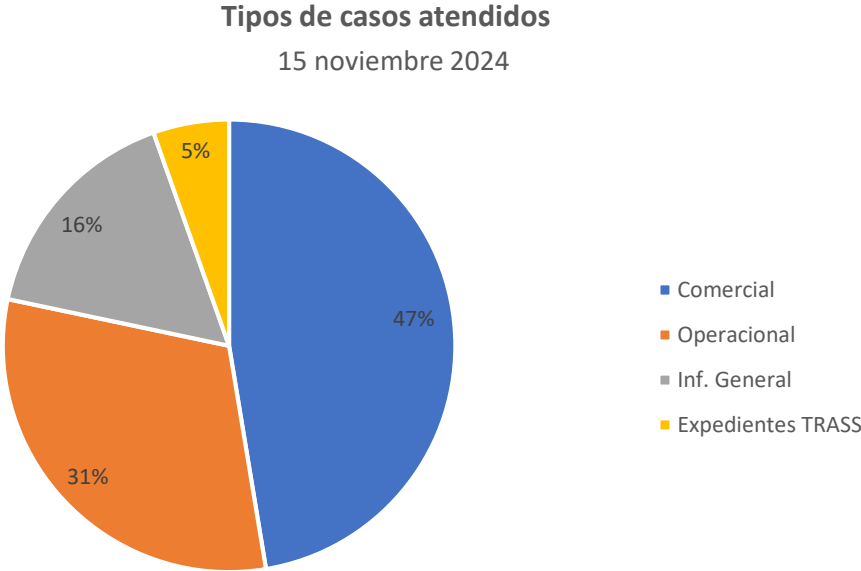
498

En lo que va del 2024...

126350 orientaciones

Casos operacionales más frecuentes del viernes 15 de noviembre

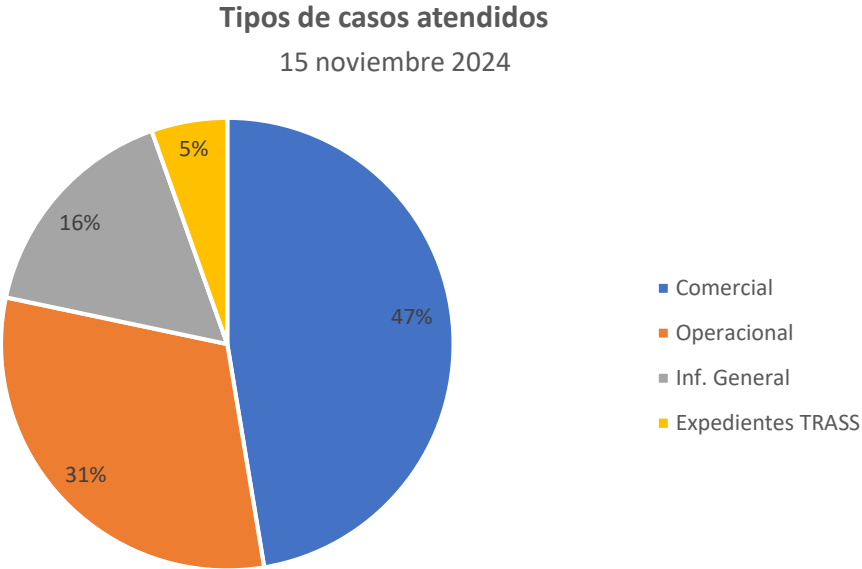
OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	58	38%
Problemas con alcantarillao	43	28%
Falta de agua en conexión domiciliaria	24	16%
Aniego por rotura de tubería de agua	10	6%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	3	2%
Otros	16	10%
TOTAL	154	100%



En lo que va de 2024...
37908 casos operacionales

Casos comerciales más frecuentes del viernes 15 de noviembre

COMERCIALES	N°	%
Procedimiento de reclamos	74	31%
Consumo elevado	53	22%
Facturación excesiva	23	10%
Problemas con la facturación	21	9%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	18	8%
Pedido de medidor	13	6%
Facturación indebida	12	5%
Problemas con el acceso al servicio	10	4%
Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP)	5	2%
Desacuerdo con resolución del TRASS	3	1%
Información sobre tarifas de agua	3	1%
Fraccionamiento D.U. 036-2020	1	0%
TOTAL	236	100%



En lo que va de 2024...
64434 casos comerciales

Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Huánuco / Huánuco / Amarilis Huaico en Huánuco por activación de quebrada causa colapso de 30 viviendas. Tras las fuertes lluvias acompañadas de tormentas eléctricas, se activó la quebrada Ricardo Palma y produjo un huaico en el distrito de Amarilis, provincia de Huánuco, que causó el colapso de 30 viviendas y vías, informó el Centro de Operaciones de Emergencia Nacional (COEN). El Consorcio Amarilis y el MVCS, con apoyo de maquinaria pesada, ejecutan trabajos de limpieza. (Andina)	Continuando con el monitoreo del caso reportado el 12.11.24, SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Huánuco, con fecha 15.11.24 siguen realizando la verificación de la limpieza de la red de alcantarillado, por parte de la EP Seda Huánuco. Además, confirmaron con usuarios de la zona que si tienen el servicio de agua disponible. La ODS continuará con el monitoreo.	PENDIENTE

Atención por canal de atención del viernes 15 de noviembre

OFICINA SUNASS	 Presencial	 Telefónico	 Redes Sociales	 Correo elect.	 Mesa partes	 Campaña	 Prestador	 WhatsApp	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	0	6	0	0	0	12	0	0	18	2246
Áncash - Chimbote	7	1	0	0	0	10	0	0	18	3242
Áncash – Huaraz	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1568
Apurímac	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1495
Arequipa	5	0	0	0	0	0	0	0	5	5757
Ayacucho	2	3	0	0	0	0	0	0	5	1991
Cajamarca	2	5	0	0	0	3	0	1	11	1519
Cusco	11	4	0	0	0	0	0	0	15	2448
Huancavelica	1	2	0	0	0	5	0	0	8	1483
Huánuco	2	10	0	0	0	0	0	1	13	2153
Ica	1	11	0	0	0	0	0	1	13	1717
Junín	2	22	0	0	0	0	0	0	24	3777
La Libertad	5	4	0	0	0	0	0	0	9	3455
Lambayeque	8	7	0	1	0	0	10	0	26	4838
Lima Metropolitana y Callao	2	181	0	0	0	25	2	2	212	54327
Lima provincias	3	13	0	0	0	0	19	0	35	4833
Loreto	10	0	0	0	0	0	0	0	10	1563
Madre de Dios	0	7	0	0	0	0	0	0	7	1804
Moquegua	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1679
Pasco	3	1	0	0	0	1	0	0	5	1563
Piura	5	13	0	0	0	0	0	1	19	12823
Puno	0	0	0	0	0	0	18	0	18	1755
San Martín	9	0	0	0	0	0	0	0	9	2271
Tacna	3	2	0	0	0	0	0	0	5	2494
Tumbes	1	3	0	0	0	0	0	0	4	2010
Ucayali	3	3	0	0	0	0	0	1	7	1539
TOTAL	86	298	0	1	0	57	49	7	498	126350

Atención por tipo de casos del viernes 15 de noviembre

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	16	2	0	0	18	2246
Áncash - Chimbote	0	15	0	3	18	3242
Áncash – Huaraz	0	0	0	0	0	1568
Apurímac	0	1	0	0	1	1495
Arequipa	0	1	3	1	5	5757
Ayacucho	1	4	0	0	5	1991
Cajamarca	2	4	1	4	11	1519
Cusco	1	10	3	1	15	2448
Huancavelica	3	2	0	3	8	1483
Huánuco	9	3	0	1	13	2153
Ica	5	3	0	5	13	1717
Junín	13	7	0	4	24	3777
La Libertad	0	7	2	0	9	3455
Lambayeque	4	21	1	0	26	4838
Lima Metropolitana y Callao	68	109	15	20	212	54327
Lima provincias	10	4	0	21	35	4833
Loreto	1	9	0	0	10	1563
Madre de Dios	4	3	0	0	7	1804
Moquegua	0	1	0	0	1	1679
Pasco	1	0	0	4	5	1563
Piura	4	10	2	3	19	12823
Puno	5	7	0	6	18	1755
San Martín	1	5	0	3	9	2271
Tacna	0	5	0	0	5	2494
Tumbes	4	0	0	0	4	2010
Ucayali	2	3	0	2	7	1539
TOTAL	154	236	27	81	498	126350



Tipo de casos por EPS (1)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	15 noviembre de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	25	63	12	18	118	36460
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	23	39	2	2	66	10644
3	EPS GRAU S.A.	Piura	12	21	2	3	38	18705
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	0	2	4	1	7	7096
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	3	7	0	0	10	2847
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	3	10	3	1	17	5608
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	13	8	0	3	24	4820
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	4	11	3	1	19	3228
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	2	5	0	0	7	2495
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	2	17	0	3	22	3438
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	4	3	0	1	8	1439
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	9	2	0	21	32	1882
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	3	5	0	3	11	2333
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	1	9	0	0	10	1488
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	3	2	0	0	5	1617
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	1	4	1	4	10	1069
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	4	0	0	0	4	2136
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	0	0	0	0	0	1183
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	1	1	0	0	2	1236
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	3	3	0	2	8	1537
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	2	1	0	1	4	1212
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	1	0	0	0	1	488
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	0	3	0	0	3	1312
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	3	1	0	1	5	752
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	1	0	0	0	1	819

Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	15 noviembre de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
26	EPS SEMAPACH S.A.	Ica	3	2	0	3	8	678
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	0	0	0	0	0	385
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	1	0	0	4	5	1009
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	0	1	0	0	1	990
30	EMAPISCO S.A.	Ica	3	5	0	1	9	532
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	0	0	0	0	0	327
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	0	0	0	1	1	316
	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	49
33	EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.	Junín	0	0	0	0	0	149
34	EPSSMU S.A.	Amazonas	3	1	0	0	4	617
35	EPS MARAÑÓN S.R.L.	Cajamarca	1	0	0	0	1	294
36	EPS SEDA JULIACA S.A.	Puno	5	7	0	6	18	421
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	1	0	0	0	1	448
38	EMSAP CHANKA S.A.	Apurímac	0	0	0	0	0	71
39	EPS SIERRA CENTRAL S.R.L	Junín	0	0	0	0	0	67
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	62
42	EMAPAB S.A.	Amazonas	0	1	0	0	1	178
43	EPS EMAQ S.R.L.	Cusco	0	0	0	0	0	34
44	EPS RIOJA S.A.	San Martín	1	0	0	0	1	46
45	EMSAPA YAULI LA OROYA S.R.L.	Junín	1	1	0	0	2	50
46	EMAPAVIGS S.A.	Ica	0	0	0	0	0	37
47	EMSAPA CALCA S.A	Cusco	0	0	0	0	0	12
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	51
TOTAL			142	235	27	80	484	122817

Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

N°	DISTRITO	15 noviembre de 2024					En lo que va de 2024
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	0	5	1	0	6	3019
2	Comas	4	5	2	0	11	3055
3	San Juan De Lurigancho	4	13	2	1	20	5332
4	Villa El Salvador	3	1	0	0	4	1192
5	Independencia	0	0	0	0	0	1012
6	Callao	0	3	1	1	5	2844
7	Puente Piedra	0	1	0	1	2	1749
8	Ate	0	1	0	0	1	1323
9	Ventanilla	0	1	1	0	2	975
10	Santiago De Surco	0	0	1	0	1	722
11	Lima	3	0	0	0	3	1273
12	Carabayllo	0	0	2	0	2	1874
13	Los Olivos	0	2	0	0	2	1395
14	La Victoria	0	0	0	1	1	567
15	Villa María Del Triunfo	3	0	0	0	3	1094
16	La Molina	0	4	0	0	4	421
17	Santa Anita	0	2	1	0	3	398
18	Ancón	0	0	0	0	0	138
19	Bellavista	1	0	0	0	1	387
20	Lurín	0	0	0	0	0	175
21	Breña	0	0	0	0	0	456
22	Rímac	5	18	0	13	36	1268
23	Chorrillos	0	0	0	0	0	611
24	San Bartolo	0	0	0	0	0	36
25	Otros	2	7	1	1	11	5144
TOTAL		25	63	12	18	118	36460

Tipo de casos fuera del ámbito de EP

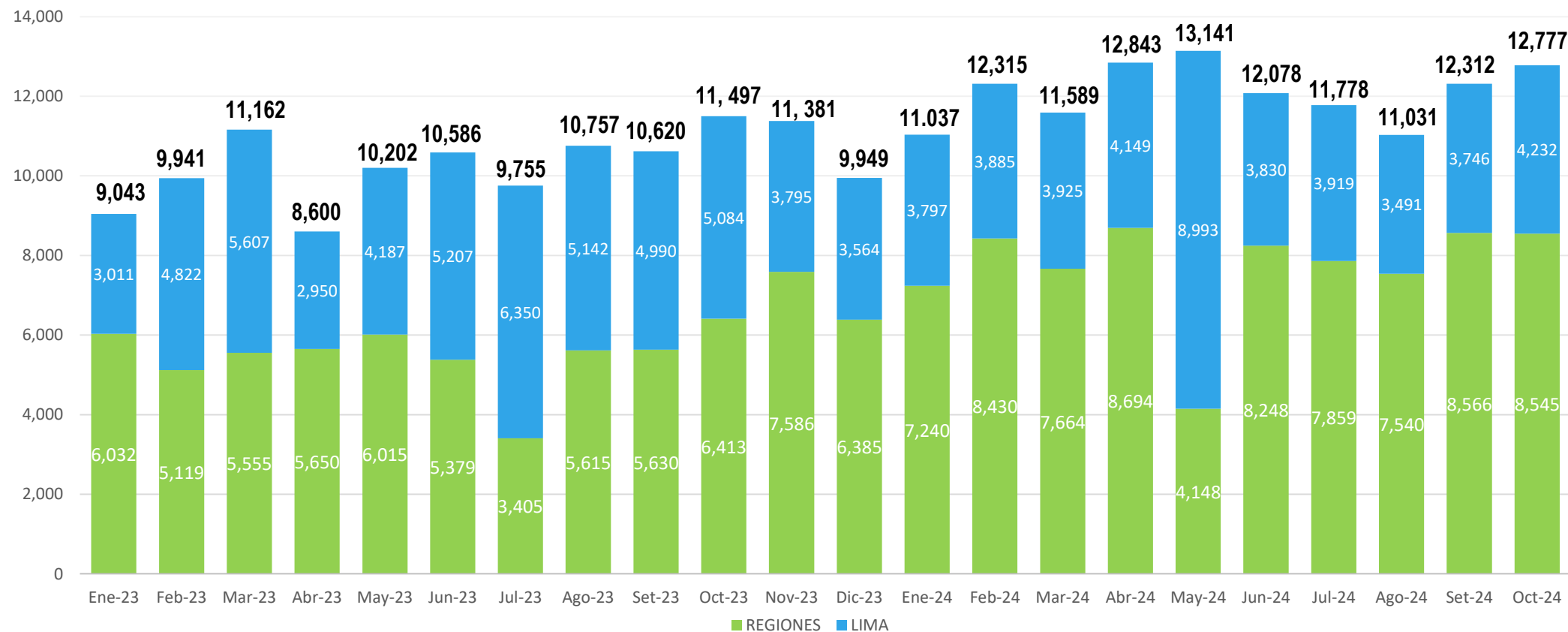
en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano



15 noviembre de 2024							En lo que va de 2024
Nº	PRESTADOR	OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	Total	
1	ZONAS RURALES	12	1	0	1	14	2661
2	PEQUEÑAS CIUDADES	0	0	0	0	0	600
3	OTRO ÁMBITO URBANO	0	0	0	0	0	272
TOTAL		12	1	0	1	14	3533

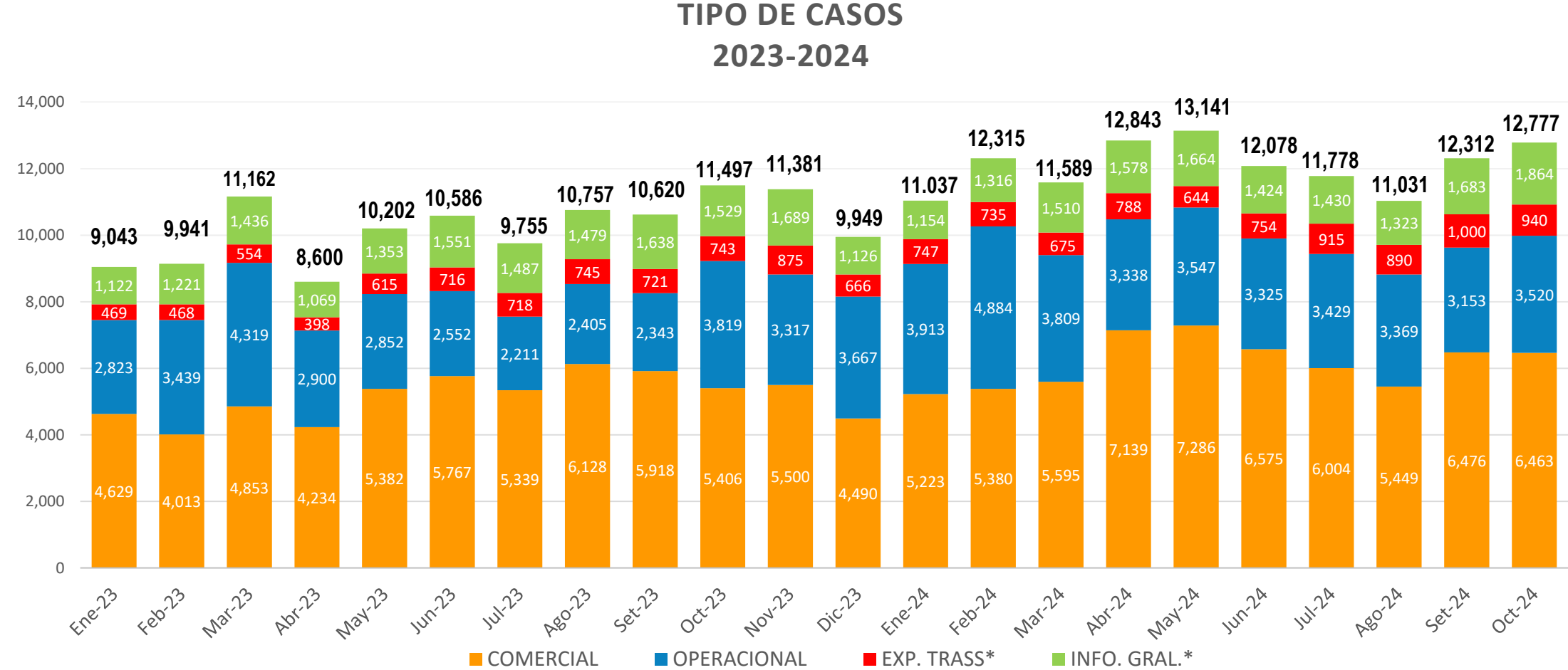
Evolución mensual de atenciones 2023 -2024

LIMA | REGIONES 2023 - 2024



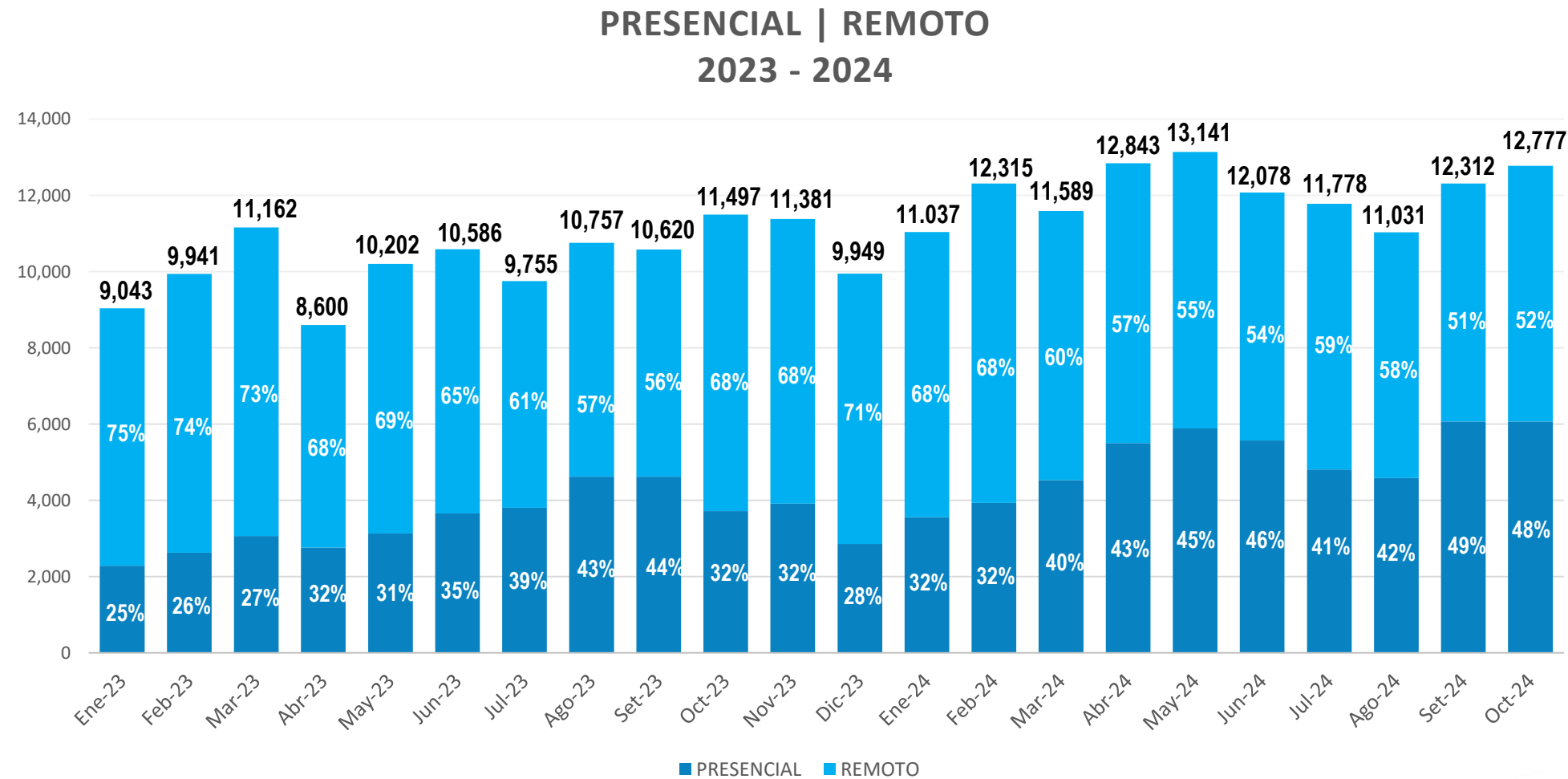
En octubre 2024 se evidencia un crecimiento del **11%**, en relación a octubre 2023. En el acumulado del periodo enero - octubre 2024 se registró un crecimiento del 18% en comparación al 2023.

Evolución mensual por tipos de casos 2023 - 2024

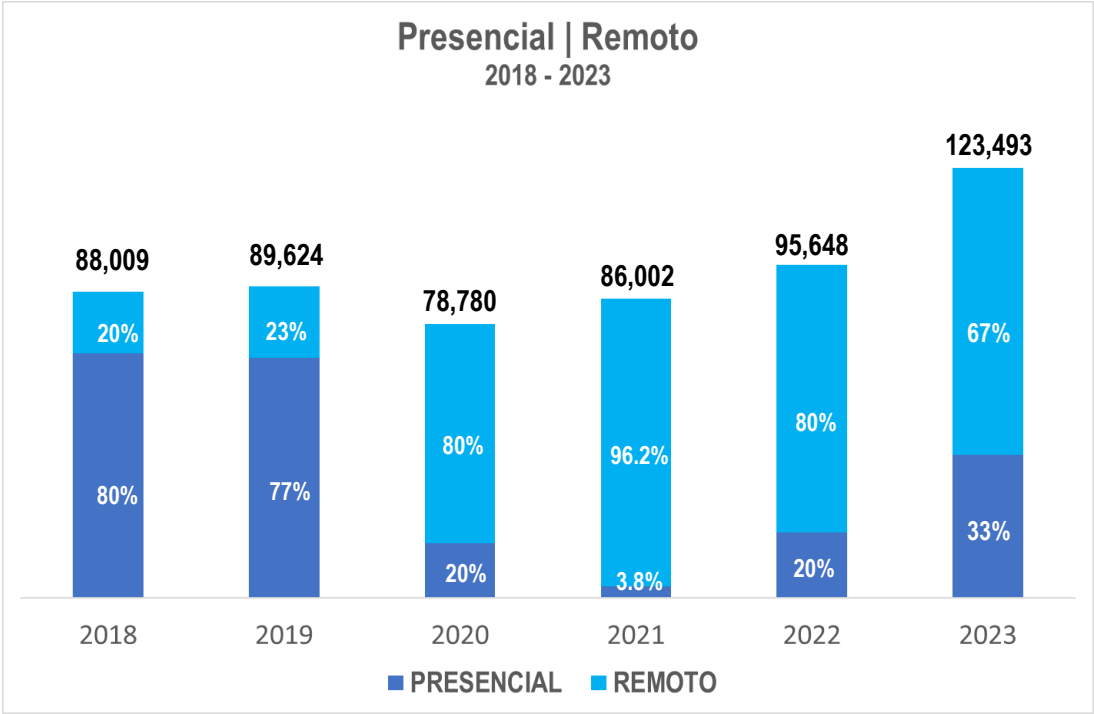
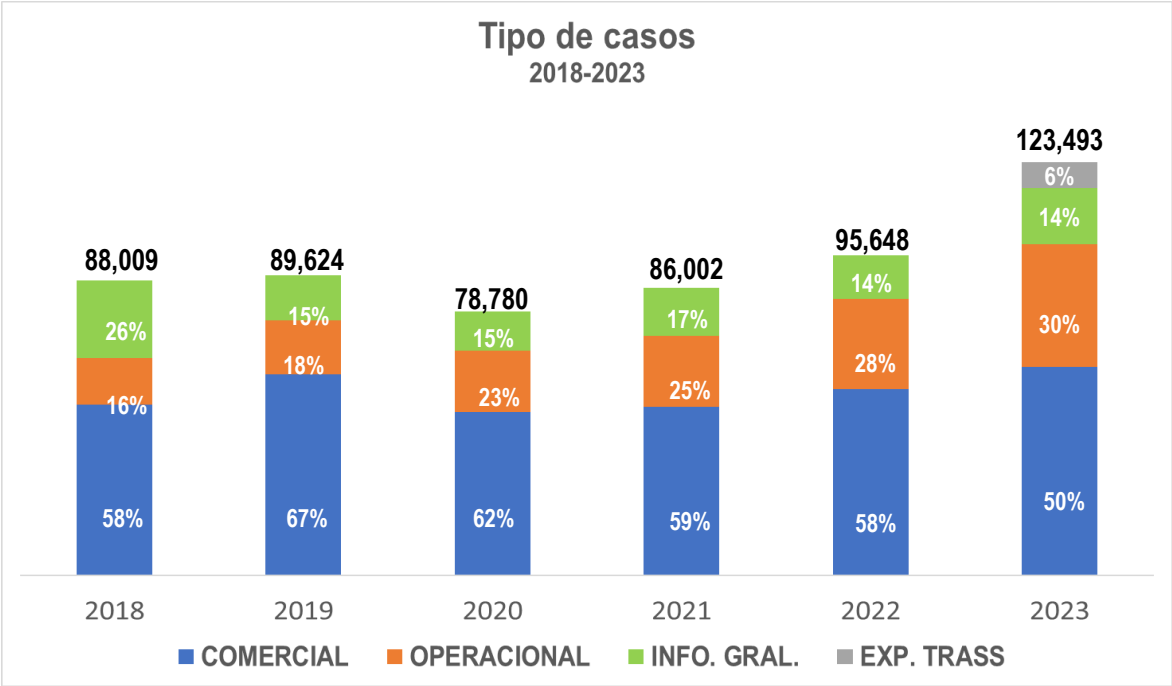


* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".

Evolución mensual por modalidad de atención 2023 - 2024



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

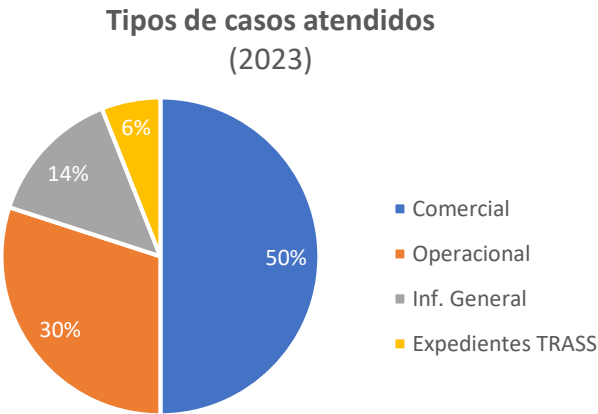


Resultados 2023

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

