

**Dirección de Usuarios**

# Reporte diario de atención a usuarios al 08 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 08 de noviembre: 462

## Oficinas de Sunass

Lima Metropolitana y Callao	189
Piura	61
Lima provincias	29
Junín	20
Áncash - Chimbote	16
Cusco	14
Pasco	13
Lambayeque	11
La Libertad	11
Amazonas	9
Loreto	8
Tacna	8
Apurímac	8
Madre de Dios	8
Arequipa	7
Ucayali	7
Tumbes	6
Ayacucho	6
San Martín	6
Áncash – Huaraz	6
Huánuco	5
Huancavelica	5
Puno	4
Moquegua	3
Cajamarca	1
Ica	1

 **TOTAL 462**

## Por canal

Presencial		134
Telefónico		214
WhatsApp		5
Correo electrónico		1
Mesa de partes		5
Campaña de orientación		39
Campaña en prestador		64
Redes sociales		0

 **TOTAL 462**

## Por tipo de casos

Comercial		273
Operacional		108
Otros		51
Expedientes TRASS		30

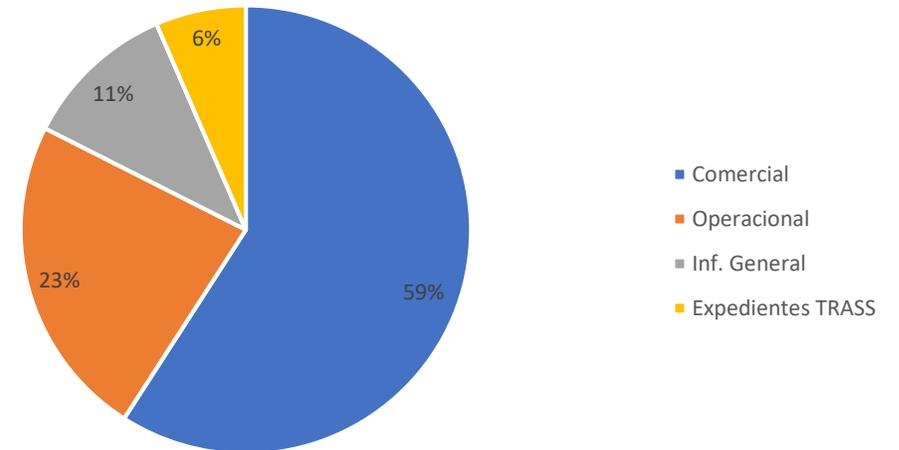
 **TOTAL 462**

En lo que va del 2024...  
**123657 orientaciones**

# Casos operacionales más frecuentes del viernes 08 de noviembre

OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	40	37%
Problemas con alcantarillado	16	15%
Falta de agua en conexión domiciliaria	13	12%
Aniego por rotura de tubería de agua	4	4%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	3	3%
Otros	32	30%
<b>TOTAL</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

Tipos de casos atendidos  
08 noviembre 2024

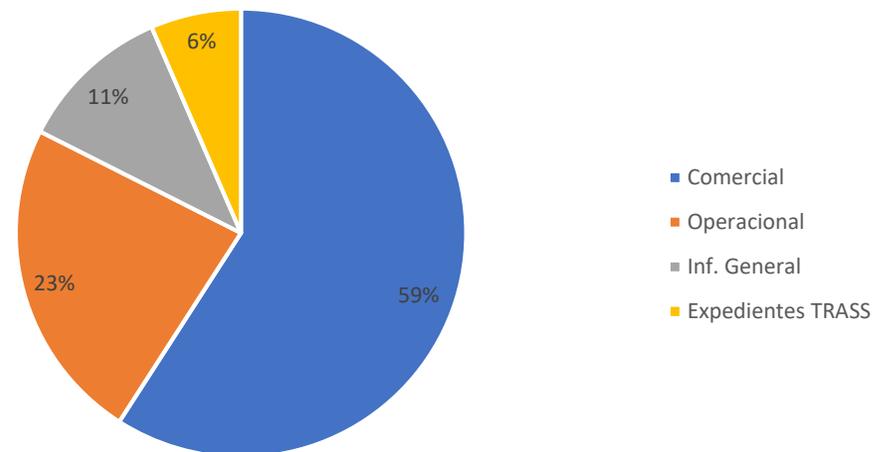


En lo que va de 2024...  
**37035 casos** operacionales

# Casos comerciales más frecuentes del viernes 08 de noviembre

COMERCIALES	N°	%
Consumo elevado	72	26%
Procedimiento de reclamos	60	22%
Facturación excesiva	36	13%
Problemas con la facturación	20	7%
Desacuerdo con resolución del TRASS	18	7%
Facturación indebida	14	5%
Problemas con el acceso al servicio	14	5%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	13	5%
Pedido de medidor	12	4%
Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP)	6	2%
Información sobre tarifas de agua	6	2%
Información sobre Valores máximos admisibles	1	0%
Incumplimiento de Resolución del TRASS	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>273</b>	<b>100%</b>

Tipos de casos atendidos  
08 noviembre 2024



En lo que va de 2024...  
**63096 casos** comerciales

# Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p><b>Piura / Talara / Pariñas</b></p> <p>Por fuga en el eje Paita-Talara, paraliza temporalmente el servicio de agua potable hacia la provincia de Talara a la altura de la quebrada La Débora, producto de lo cual se ha restringido momentáneamente la dotación del líquido en las localidades de Talara, El Alto, Miramar, Vichayal, Amotape, El Tambo y Tamarindo</p> <p><b>(Redes Sociales)</b></p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Piura, monitoreó el problema y verificó la existencia de una fuga en la línea de distribución de agua desde El Arenal hacia la provincia de Talara, lo que ha restringido el servicio hasta la reparación de la tubería. Asimismo, se constató que la PTAP El Arenal está operativa, suministrando agua únicamente a la provincia de Paita. Sin embargo, se detectó la presencia de cianobacterias del tipo Oscillatoria en el agua tratada de la PTAP, lo cual produjo olor y abundante espuma, indicando posible contaminación en la cisterna y en los procesos de tratamiento.</p> <p>La EP Grau informó que mañana 09.11.24 paralizarán las operaciones de 6 a.m. a 4 p.m. para limpiar la cisterna. La producción de hoy se realizó mezclando agua de canal (60%) y del río Chira (40%), logrando con esto disminuir el olor. También se intentará llenar los reservorios para asegurar el abastecimiento y proceder a la limpieza y desinfección.</p>	<p><b>PENDIENTE</b></p>

## Seguimiento a casos de mayor relevancia (2)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p><b>Piura / Piura / Piura</b></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><b>(Redes Sociales)</b></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 un monitoreo presencial del abastecimiento con cisternas el día de ayer. Se verificó la salida de 21 cisternas de los surtidores habilitados por la EPS Grau. Se supervisaron los centros de salud Micaela Bastidas, donde se observó agua en red con baja presión, el Hospital Reátegui, el centro de salud Santa Julia y el Hospital Santa Rosa. Asimismo, se verificó el abastecimiento en la calle 35, límite entre la urbanización Ignacio Merino, primera etapa, y el asentamiento humano Los Algarrobos, tercera etapa.</p> <p>Se continuará con el monitoreo del caso.</p>	<p><b>PENDIENTE</b></p>

## Seguimiento a casos de mayor relevancia (3)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p><b>Ica / Nasca / Nasca</b></p> <p>Un grupo de vecinos de Nasca reportaron que un aniego de aguas servidas se produjo en la calle José María Mejía, hecho que afectó a un grupo de viviendas de la zona. Pidieron intervención inmediata de la empresa Emapavigssa.</p> <p><b>(Nasca Informa)</b></p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Ica, se comunicó con el coordinador de la EPS EMAPAVIGS, Alfredo Rodríguez, quien informó sobre el caso de aniego de alcantarillado que afectó a 10 familias en la calle José María Mejía. Precisaron que el problema, ocurrido ayer, fue atendido por el prestador el mismo día. Indicó, además, que el aniego se originó en el cuarto de baño de una de las viviendas, por lo que procedieron a realizar el desatoro y el bombeo de la red matriz, así como de los predios afectados, completando el proceso con una desinfección con cal.</p> <p>La ODS confirmó la solución del problema.</p>	<p><b>FINALIZADO</b></p>
<p><b>Loreto / Maynas / Belén</b></p> <p>Un grupo de vecinos de Nasca reportaron que un aniego de aguas servidas se produjo en la calle José María Mejía, hecho que afectó a un grupo de viviendas de la zona. Pidieron intervención inmediata de la empresa Emapavigssa.</p> <p><b>(Iquitos al Rojo Vivo)</b></p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Loreto, tomo conocimiento del aniego que afectaba a 200 usuarios y se comunicó con el encargado de la oficina de imagen institucional de la EP SEDALORETO, Carlos Del Campo, quien informó que el problema fue solucionado el mismo día jueves 7 de noviembre.</p> <p>La ODS confirmó la atención del caso.</p>	<p><b>FINALIZADO</b></p>

# Atención por canal de atención del viernes 08 de noviembre

OFICINA SUNASS									TOTAL	En lo que va de 2024
	Presencial	Telefónico	Redes Sociales	Correo elect.	Mesa partes	Campaña	Prestador	WhatsApp		
Amazonas	1	4	0	0	0	1	0	0	6	2209
Áncash - Chimbote	3	0	0	0	0	0	14	0	17	3132
Áncash – Huaraz	5	0	0	0	0	0	0	0	5	1535
Apurímac	3	0	0	0	0	0	0	0	3	1479
Arequipa	6	2	0	0	0	0	0	0	8	5718
Ayacucho	1	3	0	3	0	0	0	0	7	1962
Cajamarca	3	4	0	0	0	0	0	0	7	1483
Cusco	2	0	0	0	0	0	0	2	4	2397
Huancavelica	3	0	0	0	0	0	0	0	3	1446
Huánuco	0	6	0	0	0	0	0	1	7	2107
Ica	3	6	0	0	0	0	0	1	10	1677
Junín	3	8	0	0	0	0	0	0	11	3633
La Libertad	1	7	0	0	0	0	15	0	23	3372
Lambayeque	14	6	0	0	0	0	0	1	21	4739
Lima Metropolitana y Callao	45	147	0	0	0	0	0	1	193	53182
Lima provincias	5	3	0	0	0	1	26	0	35	4718
Loreto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1520
Madre de Dios	1	7	0	0	0	0	0	0	8	1778
Moquegua	4	0	0	0	0	0	0	0	4	1660
Pasco	3	1	0	0	0	10	0	0	14	1554
Piura	6	18	0	1	0	0	0	7	32	12531
Puno	5	5	0	0	0	0	13	0	23	1701
San Martín	6	0	0	0	0	0	0	0	6	2202
Tacna	6	4	0	0	0	0	0	0	10	2445
Tumbes	3	1	0	0	0	0	0	0	4	1970
Ucayali	0	2	0	0	0	0	0	1	3	1507
<b>TOTAL</b>	<b>132</b>	<b>234</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>68</b>	<b>14</b>	<b>464</b>	<b>123657</b>

## Atención por tipo de casos del viernes 08 de noviembre

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	6	3	0	0	9	2209
Áncash - Chimbote	0	15	0	1	16	3132
Áncash – Huaraz	0	6	0	0	6	1535
Apurímac	2	2	0	4	8	1479
Arequipa	0	4	3	0	7	5718
Ayacucho	2	4	0	0	6	1962
Cajamarca	0	0	1	0	1	1483
Cusco	2	7	3	2	14	2397
Huancavelica	3	1	0	1	5	1446
Huánuco	2	3	0	0	5	2107
Ica	1	0	0	0	1	1677
Junín	4	13	1	2	20	3633
La Libertad	1	8	2	0	11	3372
Lambayeque	4	7	0	0	11	4739
Lima Metropolitana y Callao	50	110	18	11	189	53182
Lima provincias	9	14	0	6	29	4718
Loreto	1	7	0	0	8	1520
Madre de Dios	1	5	1	1	8	1778
Moquegua	1	2	0	0	3	1660
Pasco	0	4	0	9	13	1554
Piura	12	37	1	11	61	12531
Puno	2	2	0	0	4	1701
San Martín	1	4	0	1	6	2202
Tacna	1	7	0	0	8	2445
Tumbes	3	3	0	0	6	1970
Ucayali	0	5	0	2	7	1507
<b>TOTAL</b>	<b>108</b>	<b>273</b>	<b>30</b>	<b>51</b>	<b>462</b>	<b>123657</b>



# Tipo de casos por EPS (1)

N°	PRESTADOR	REGIÓN	08 noviembre de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	16	81	14	6	117	35815
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	6	15	0	1	22	10410
3	EPS GRAU S.A.	Piura	37	42	3	11	93	18256
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	0	4	4	0	8	7050
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	1	7	0	0	8	2780
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	1	9	3	1	14	5487
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	5	14	1	2	22	4623
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	2	10	3	0	15	3174
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	3	6	0	0	9	2443
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	0	15	0	0	15	3322
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	2	3	0	0	5	1412
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	0	1	0	0	1	1821
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	2	4	0	1	7	2258
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	1	7	0	0	8	1445
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	9	13	0	6	28	1569
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	1	0	1	1	3	1034
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	3	3	0	0	6	2095
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	0	4	0	0	4	1165
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	2	6	0	0	8	1204
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	0	5	0	2	7	1504
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	2	2	0	1	5	1188
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	0	2	0	0	2	484
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	1	3	0	0	4	1281
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	3	1	0	0	4	719
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	817

## Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	08 noviembre de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
26	EPS SEMAPACH S.A.	Ica	0	0	1	0	1	659
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	0	1	0	0	1	385
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	0	5	0	9	14	1001
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	0	2	0	2	4	982
30	EMAPISCO S.A.	Ica	0	0	0	1	1	510
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	0	1	0	0	1	320
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	0	1	0	0	1	307
	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	5	2	0	0	7	599
35	EPS MARAÑÓN S.R.L.	Cajamarca	0	0	0	0	0	287
36	EPS SEDAJULIACA S.A.	Puno	2	1	0	0	3	387
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	0	0	0	0	0	445
38	EMSAP CHANKA S.A.	Apurímac	2	0	0	0	2	68
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	1	0	0	1	61
42	EMAPAB S.A.	Amazonas	1	1	0	0	2	177
43	EPS EMAQ S.R.L.	Cusco	0	0	0	0	0	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	51
TOTAL			107	272	30	44	453	120177

# Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

N°	DISTRITO	08 noviembre de 2024					En lo que va de 2024
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	1	4	0	0	5	2975
2	Comas	0	3	2	0	5	2991
3	San Juan De Lurigancho	0	6	2	1	9	5217
4	Villa El Salvador	0	2	0	0	2	1181
5	Independencia	0	2	0	0	2	999
6	Callao	1	10	1	0	12	2794
7	Puente Piedra	2	6	0	0	8	1734
8	Ate	0	8	0	0	8	1302
9	Ventanilla	0	6	1	0	7	963
10	Santiago De Surco	1	0	1	0	2	715
11	Lima	0	2	0	0	2	1254
12	Carabayllo	1	7	0	1	9	1851
13	Los Olivos	0	5	1	1	7	1383
14	La Victoria	1	2	0	0	3	558
15	Villa María Del Triunfo	0	0	0	0	0	1070
16	La Molina	0	2	0	0	2	407
17	Santa Anita	1	0	0	0	1	390
18	Ancón	0	1	0	0	1	138
19	Bellavista	0	0	0	0	0	384
20	Lurín	0	0	1	0	1	175
21	Breña	0	0	1	0	1	446
22	Rímac	3	2	0	0	5	1217
23	Chorrillos	1	0	0	0	1	596
24	San Bartolo	0	0	0	0	0	35
25	Otros	4	13	4	3	24	5039
TOTAL		16	81	14	6	117	35815

# Tipo de casos fuera del ámbito de EP

en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano

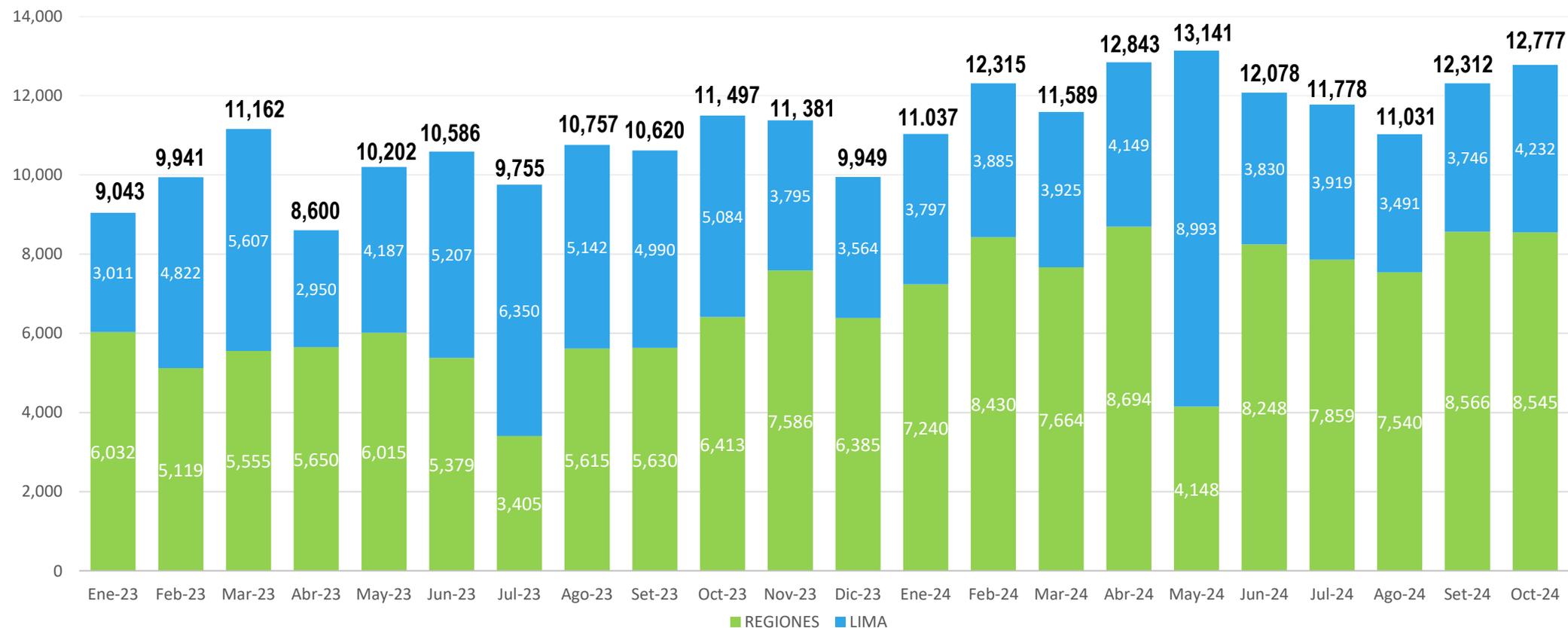


08 noviembre de 2024

Nº	PRESTADOR	OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	Total	En lo que va de 2024
1	ZONAS RURALES	0	0	0	7	7	2613
2	PEQUEÑAS CIUDADES	0	0	0	0	0	597
3	OTRO ÁMBITO URBANO	1	1	0	0	2	270
<b>TOTAL</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>3480</b>

# Evolución mensual de atenciones 2023 -2024

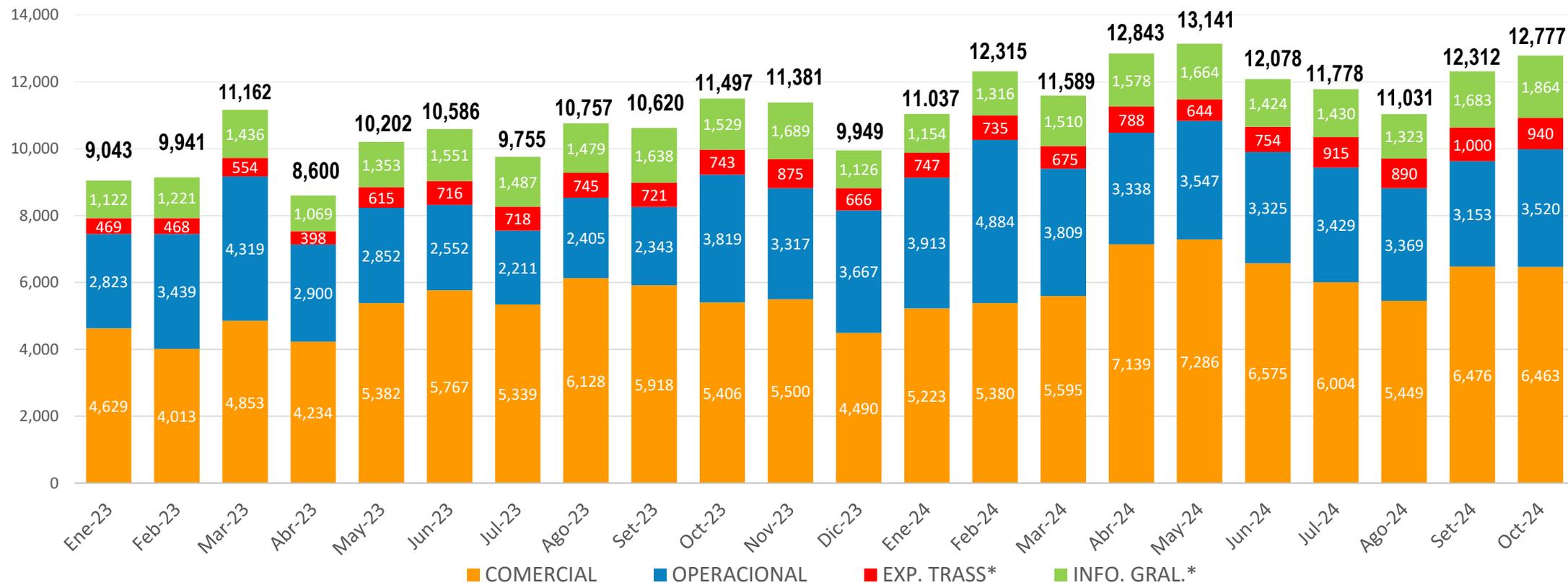
## LIMA | REGIONES 2023 - 2024



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

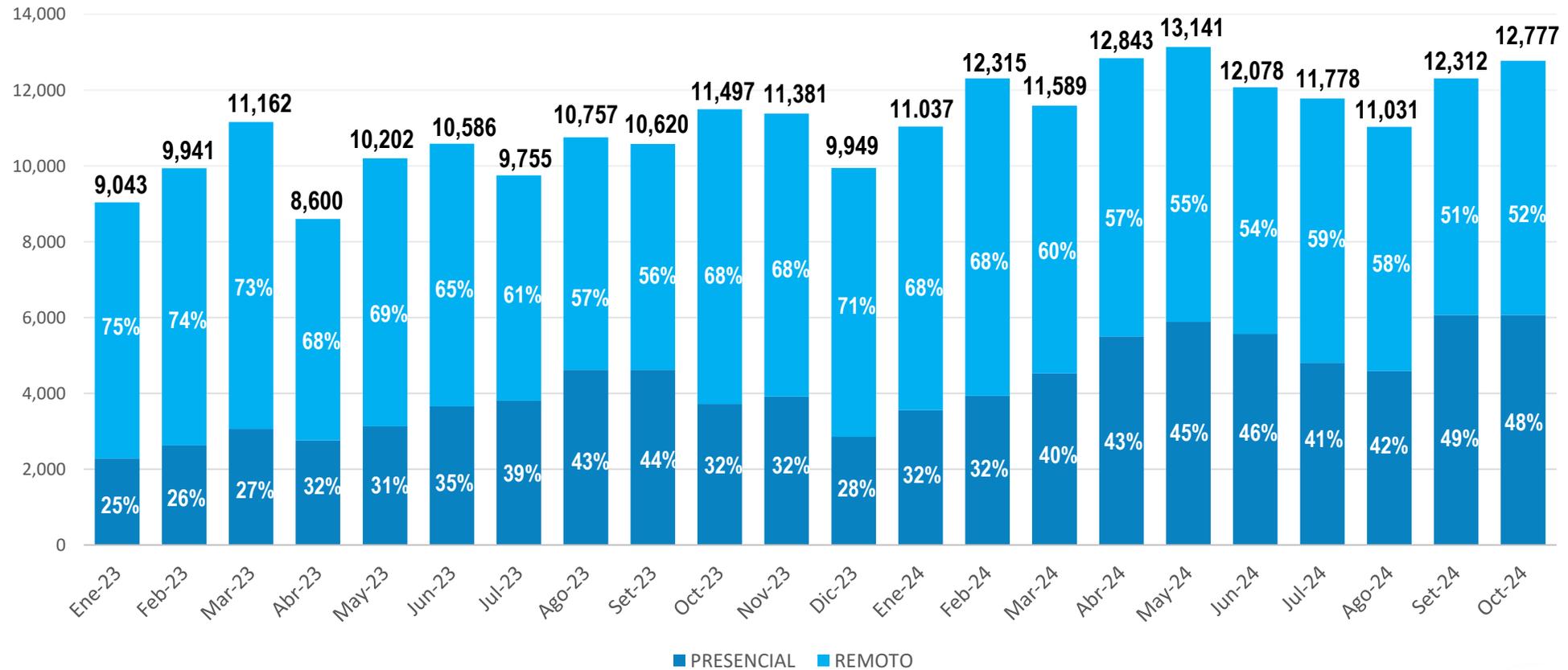
## TIPO DE CASOS 2023-2024



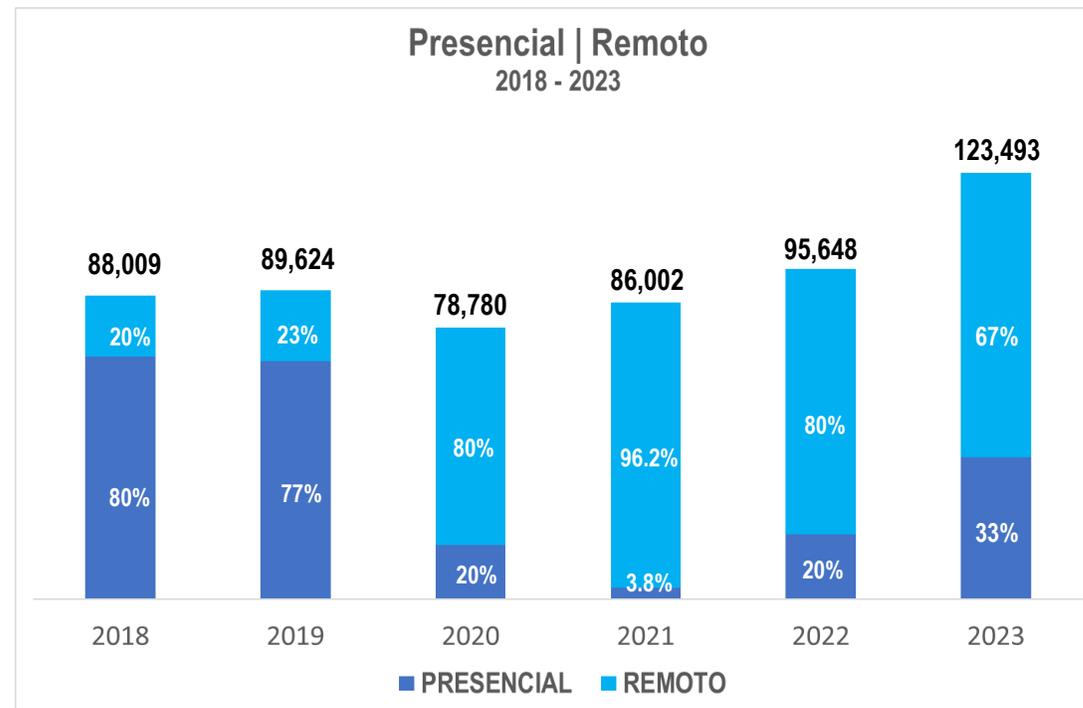
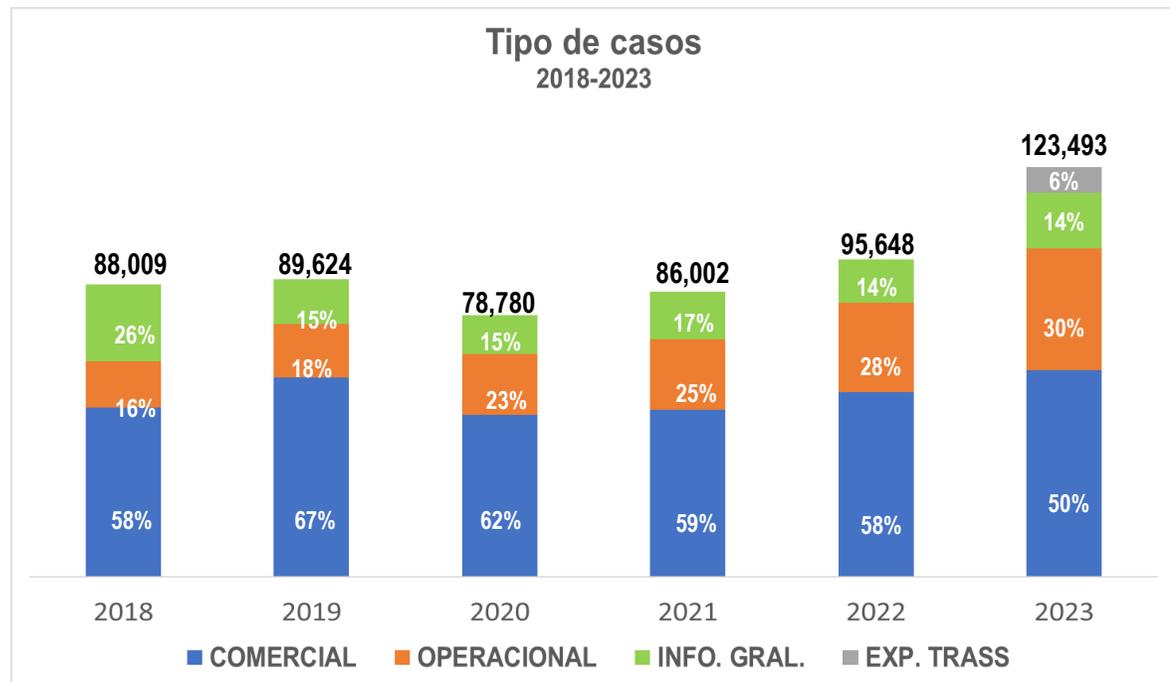
\* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".

# 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***

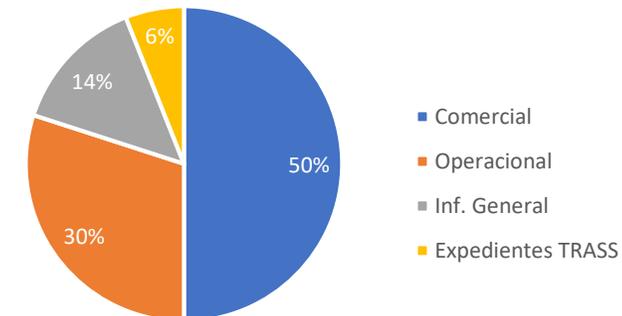
---

# 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
<b>TOTAL</b>		<b>123493</b>

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%
<b>TOTAL</b>	<b>31330</b>	<b>77041</b>	<b>238</b>	<b>819</b>	<b>621</b>	<b>2922</b>	<b>6866</b>	<b>3656</b>	<b>123493</b>	<b>95648</b>	<b>29%</b>

# 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
<b>TOTAL</b>	<b>36672</b>	<b>62195</b>	<b>7687</b>	<b>16939</b>	<b>123493</b>



¿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](mailto:contacto@sunass.gob.pe)



ituro