

Dirección de Usuarios

Reporte diario de atención a usuarios al 10 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 domingo 10 de noviembre: 08

Oficinas de Sunass	
Lima Metropolitana y Callao	8
 TOTAL	8

Por canal		
Presencial		0
Telefónico		6
WhatsApp		2
Correo electrónico		0
Mesa de partes		0
Campaña de orientación		0
Campaña en prestador		0
Redes sociales		0
 TOTAL		8

Por tipo de casos		
Comercial		0
Operacional		8
Otros		0
Expedientes TRASS		0
 TOTAL		8

En lo que va del 2024...
123754 orientaciones

Casos operacionales más frecuentes del domingo 10 de noviembre

OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	2	25%
Problemas con alcantarillado	0	0%
Falta de agua en conexión domiciliaria	0	0%
Aniego por rotura de tubería de agua	0	0%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	0	0%
Otros	6	75%
TOTAL	8	100%



En lo que va de 2024...
37077 casos operacionales

Casos comerciales más frecuentes del domingo 10 de noviembre

COMERCIALES	N°	%
Procedimiento de reclamos	0	0%
Consumo elevado	0	0%
Facturación excesiva	0	0%
Problemas con la facturación	0	0%
Facturación indebida	0	0%
TOTAL	0	0%



En lo que va de 2024...
63142 casos comerciales

Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Lima / Lima / El Agustino Protesta en Panamericana Norte: vecinos de Carabayllo marchan para exigir obras de agua y desagüe. (Canales de atención)	SUNASS, a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) Comas, tomó conocimiento de un aniego de agua en el A.H. 7 de Octubre. En esa misma zona, la OAU Ate, en coordinación con la Oficina de Participación Vecinal de la municipalidad, realizó una visita días atrás. Esta situación fue reportada al jefe de equipo operacional centro y al jefe operativo de Sedapal Ate, Francisco Quezada, junto con el apoyo de Francisco Silva y Radio Ate. Sedapal cerró rápidamente el sistema de agua, evitando afectaciones a los vecinos. Esta medida se tomó tras la comunicación de la OAU Ate, la municipalidad y los vecinos. Sin embargo, el prestador no confirmó si realizaría las reparaciones en el día, pese a que un supervisor estuvo en la zona y dialogó con los vecinos, sin asegurar la intervención. Además, la OAU Ate requirió mediante oficio información al Equipo de Operaciones y Mantenimiento de Redes de Sedapal Ate, entre ellas el contacto de personal de radio para la atención de incidencias y reportes operacionales, sin embargo la respuesta del jefe del EOMR Ate no fue óptima. Sunass continuará con el seguimiento de la situación en El Agustino y se fortalecerá el sistema de alertas en conjunto con aliados estratégicos. Debido a las limitadas facilidades de información por parte del prestador ante incidencias.	PENDIENTE

Seguimiento a casos de mayor relevancia (2)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Piura / Talara / Pariñas 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 (Redes Sociales)	Continuando con las acciones de monitoreo del caso reportado el 08.11.24, SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Piura, recibió información del jefe Zonal Talara, Telesforo Fuentes, indicando que el domingo concluyeron los trabajos de reparación de la línea de distribución. Desde ayer se inició el envío de agua desde la Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP) El Arenal hacia la provincia para el llenado de los reservorios. Sin embargo, las zonas altas aún no se restablecen y están siendo abastecidas mediante cisternas. La ODS ha programado un viaje de monitoreo para verificar el abastecimiento.	PENDIENTE
Huancavelica / Huancavelica / Huancavelica Rotura de tubería de 90 mm por excavación de zanja por ampliación de desagüe ubicada en la Prolog. Alfonso Ugarte. (Redes Sociales)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Huancavelica, tomó conocimiento del caso e inició coordinaciones con el encargado de la EP EMAPA HVCA S.A, Juan Cóndor, quien informó que los trabajos se concluyeron a las 09:00 horas del domingo y de manera inmediata se realizó la reapertura del servicio de agua potable en los sectores afectados. La ODS realizará el monitoreo para confirmar la atención.	PENDIENTE



Atención por canal de atención del domingo 10 de noviembre

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	0	0	0	0	2209
Áncash - Chimbote	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3139
Áncash – Huaraz	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1535
Apurímac	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1479
Arequipa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5718
Ayacucho	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1962
Cajamarca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1483
Cusco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2397
Huancavelica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1446
Huánuco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2107
Ica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1677
Junín	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3633
La Libertad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3372
Lambayeque	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4739
Lima Metropolitana y Callao	0	6	0	0	0	0	0	2	8	53251
Lima provincias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4722
Loreto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1520
Madre de Dios	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1778
Moquegua	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1660
Pasco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1554
Piura	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12548
Puno	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1701
San Martín	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2202
Tacna	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2445
Tumbes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1970
Ucayali	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1507
TOTAL	0	6	0	0	0	0	0	2	8	123754

Atención por tipo de casos del domingo 10 de noviembre

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	0	0	0	0	0	2209
Áncash - Chimbote	0	0	0	0	0	3139
Áncash – Huaraz	0	0	0	0	0	1535
Apurímac	0	0	0	0	0	1479
Arequipa	0	0	0	0	0	5718
Ayacucho	0	0	0	0	0	1962
Cajamarca	0	0	0	0	0	1483
Cusco	0	0	0	0	0	2397
Huancavelica	0	0	0	0	0	1446
Huánuco	0	0	0	0	0	2107
Ica	0	0	0	0	0	1677
Junín	0	0	0	0	0	3633
La Libertad	0	0	0	0	0	3372
Lambayeque	0	0	0	0	0	4739
Lima Metropolitana y Callao	8	0	0	0	8	53251
Lima provincias	0	0	0	0	0	4722
Loreto	0	0	0	0	0	1520
Madre de Dios	0	0	0	0	0	1778
Moquegua	0	0	0	0	0	1660
Pasco	0	0	0	0	0	1554
Piura	0	0	0	0	0	12548
Puno	0	0	0	0	0	1701
San Martín	0	0	0	0	0	2202
Tacna	0	0	0	0	0	2445
Tumbes	0	0	0	0	0	1970
Ucayali	0	0	0	0	0	1507
TOTAL	8	0	0	0	8	123754



Tipo de casos por EPS (1)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	10 noviembre de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	0	0	0	0	0	35850
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	0	0	0	0	0	10420
3	EPS GRAU S.A.	Piura	8	0	0	0	8	18289
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	0	0	0	0	0	7050
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	0	0	0	0	0	2780
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	0	0	0	0	0	5490
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	0	0	0	0	0	4624
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	0	0	0	0	0	3175
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	0	0	0	0	0	2444
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	0	0	0	0	0	3330
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	0	0	0	0	0	1412
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	0	0	0	0	0	1821
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	0	0	0	0	0	2258
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	0	0	0	0	0	1445
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	0	0	0	0	0	1571
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	0	0	0	0	0	1034
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	0	0	0	0	0	2095
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	0	0	0	0	0	1165
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	0	0	0	0	0	1204
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	0	0	0	0	0	1504
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	0	0	0	0	0	1191
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	0	0	0	0	0	484
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	0	0	0	0	0	1281
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	0	0	0	0	0	719
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	817

Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	10 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	659
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	0	0	0	0	0	385
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	1001
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	0	0	0	0	0	982
30	EMAPISCO S.A.	Ica	0	0	0	0	0	510
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	0	0	0	0	0	320
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0	599
35	EPS MARAÑON S.R.L.	Cajamarca	0	0	0	0	0	287
36	EPS SEDA JULIACA S.A.	Puno	0	0	0	0	0	387
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	0	0	0	0	0	445
38	EMSAP CHANKA S.A.	Apurímac	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	61
42	EMAPAB S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	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			8	0	0	0	8	120274

Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

N°	DISTRITO	10 noviembre de 2024					En lo que va de 2024
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	0	0	0	0	0	2978
2	Comas	0	0	0	0	0	3001
3	San Juan De Lurigancho	0	0	0	0	0	5219
4	Villa El Salvador	0	0	0	0	0	1182
5	Independencia	0	0	0	0	0	999
6	Callao	0	0	0	0	0	2796
7	Puente Piedra	0	0	0	0	0	1735
8	Ate	0	0	0	0	0	1303
9	Ventanilla	0	0	0	0	0	965
10	Santiago De Surco	0	0	0	0	0	716
11	Lima	0	0	0	0	0	1255
12	Carabayllo	0	0	0	0	0	1854
13	Los Olivos	0	0	0	0	0	1385
14	La Victoria	0	0	0	0	0	558
15	Villa María Del Triunfo	0	0	0	0	0	1070
16	La Molina	0	0	0	0	0	408
17	Santa Anita	0	0	0	0	0	390
18	Ancón	0	0	0	0	0	138
19	Bellavista	0	0	0	0	0	384
20	Lurín	0	0	0	0	0	175
21	Breña	0	0	0	0	0	446
22	Rímac	0	0	0	0	0	1220
23	Chorrillos	0	0	0	0	0	596
24	San Bartolo	0	0	0	0	0	35
25	Otros	0	0	0	0	0	5041
TOTAL		0	0	0	0	0	35850

Tipo de casos fuera del ámbito de EP

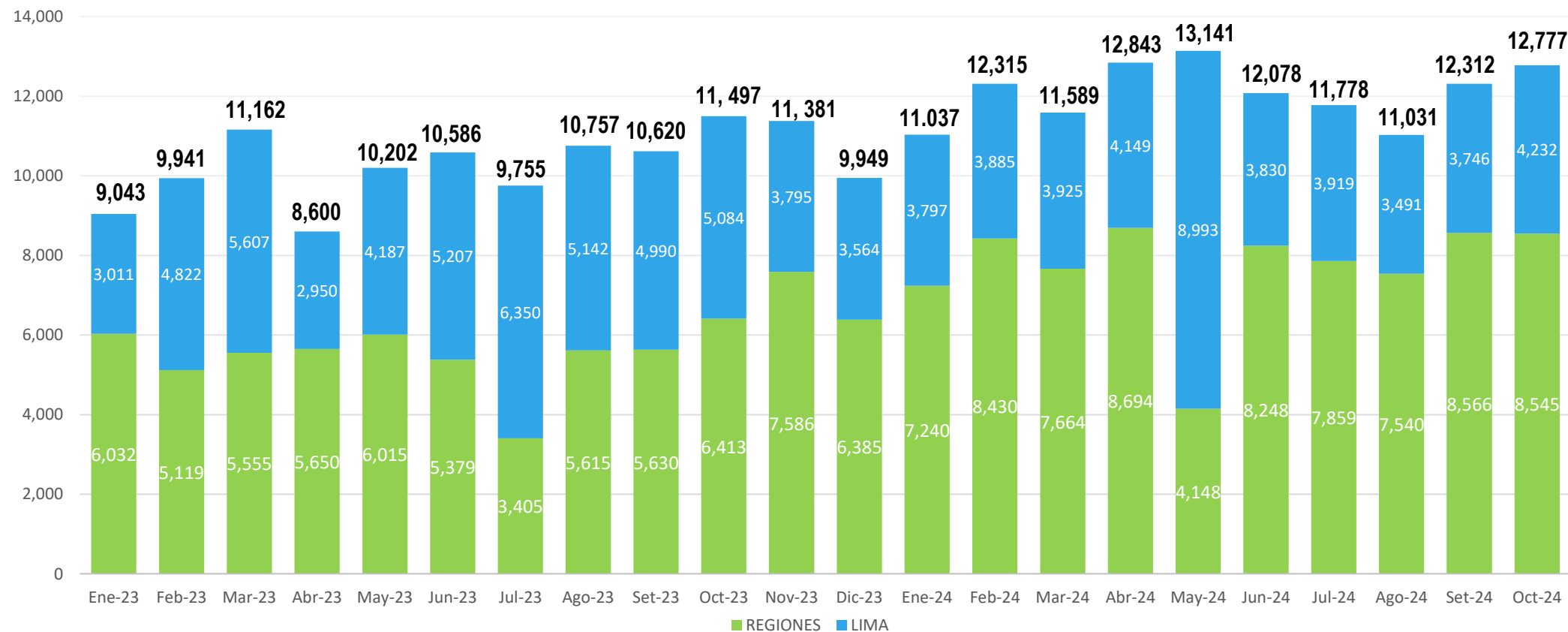
en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano



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

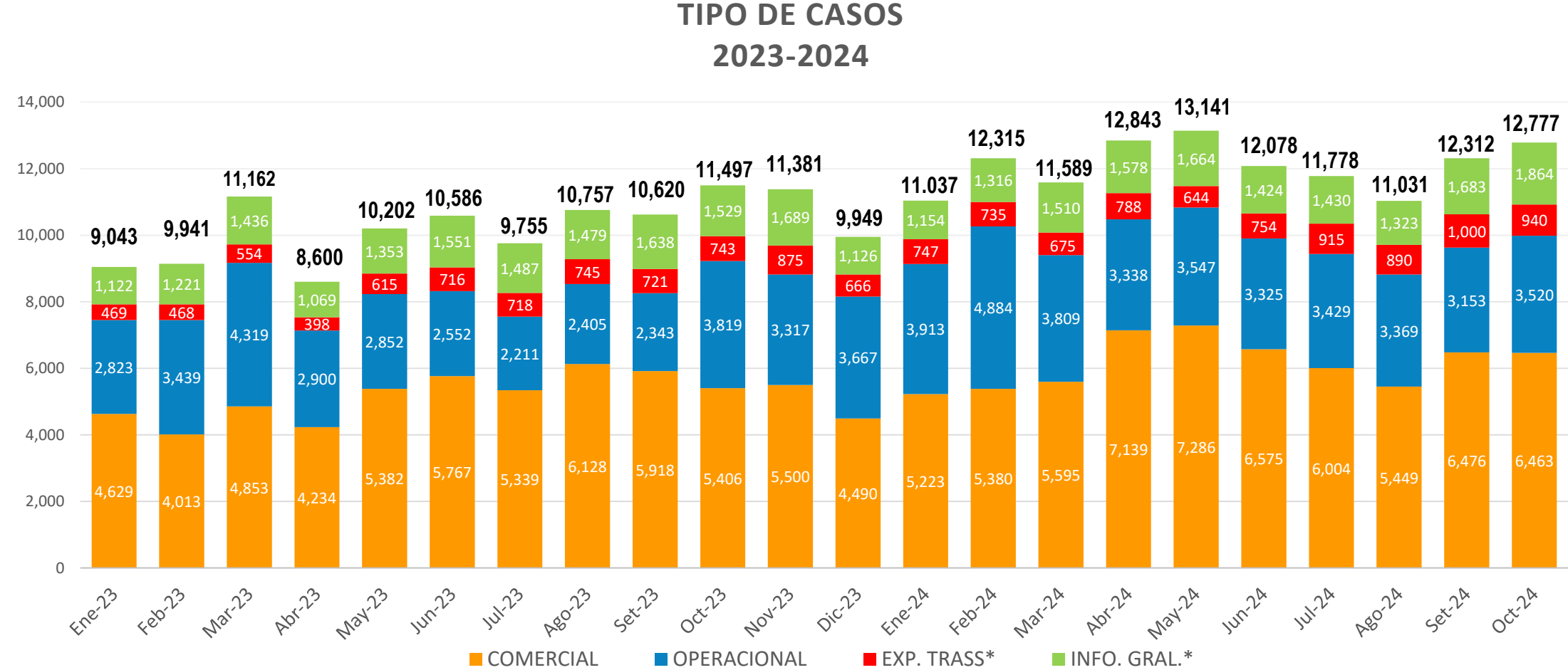
Evolución mensual de atenciones 2023 -2024

LIMA | REGIONES 2023 - 2024



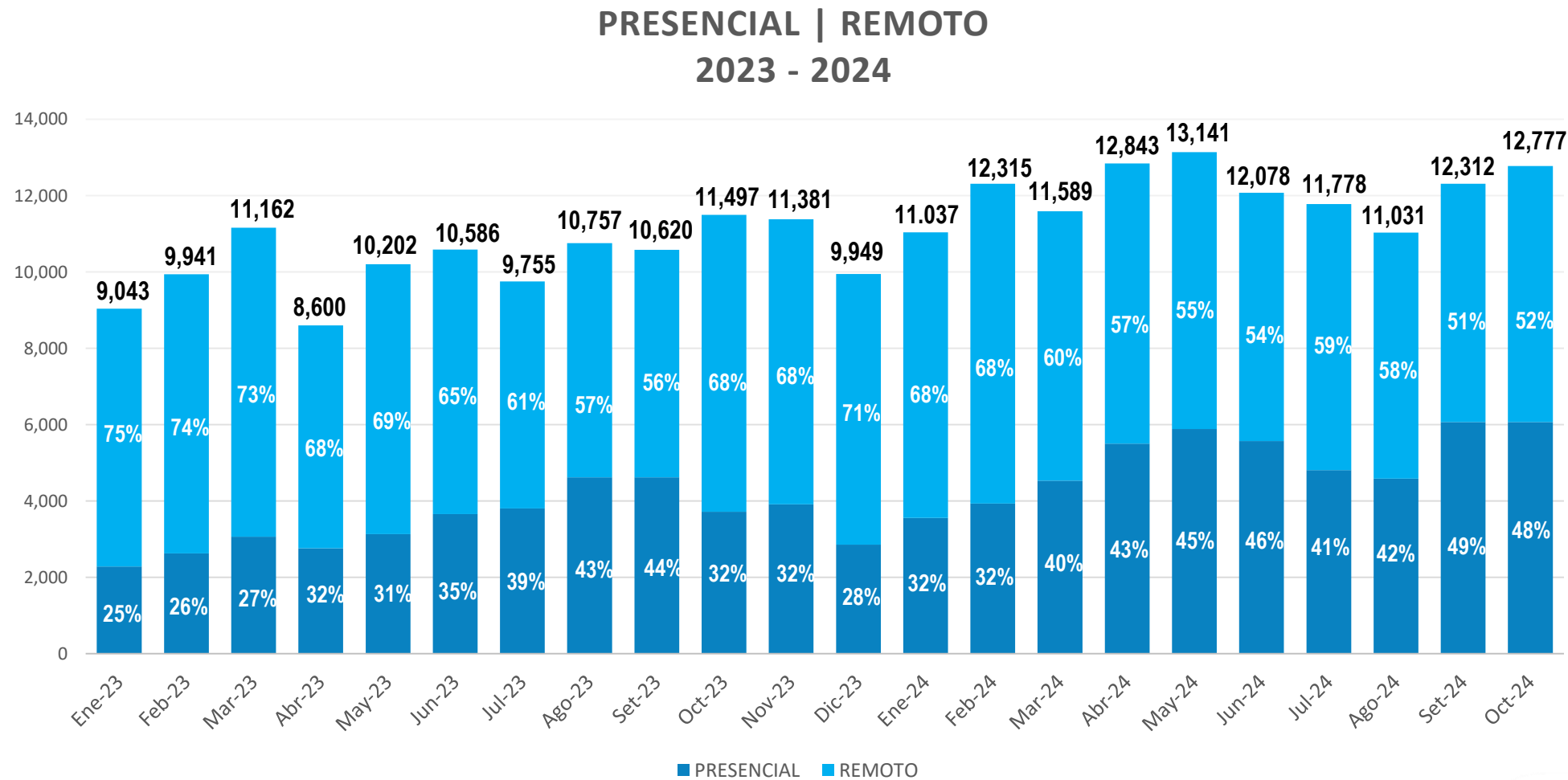
En octubre 2024 se evidencia un crecimiento del **11%**, en relación a octubre 2023. En el acumulado del periodo enero - octubre 2024 se registró un crecimiento del 18% en comparación al 2023.

Evolución mensual por tipos de casos 2023 - 2024

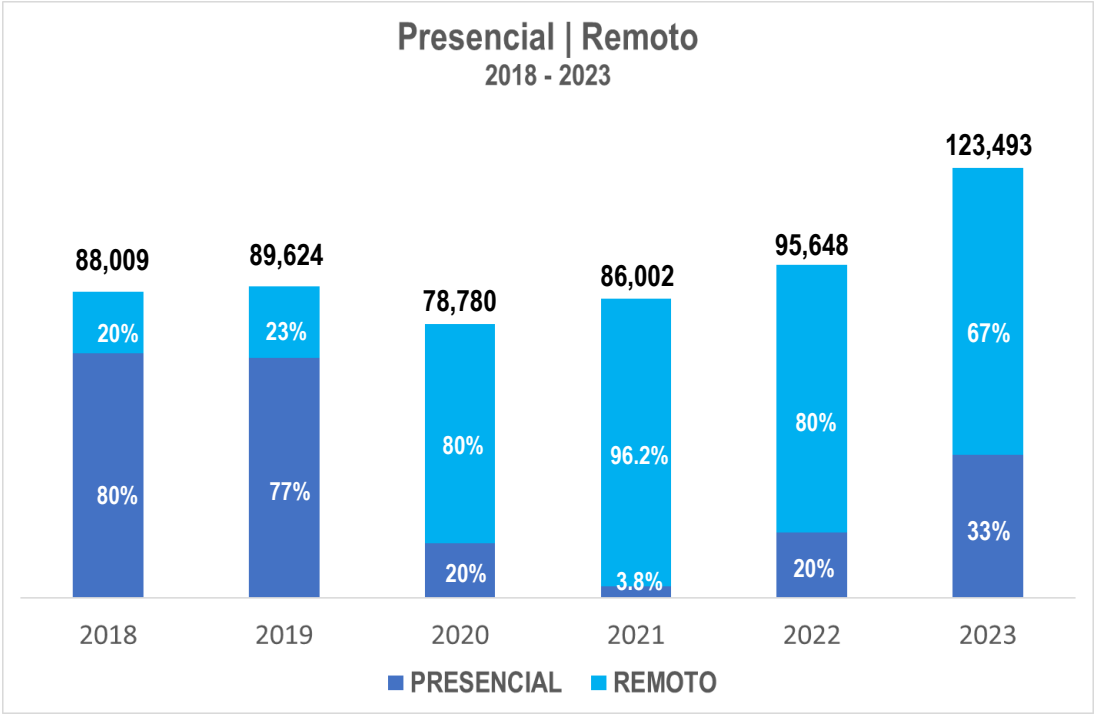
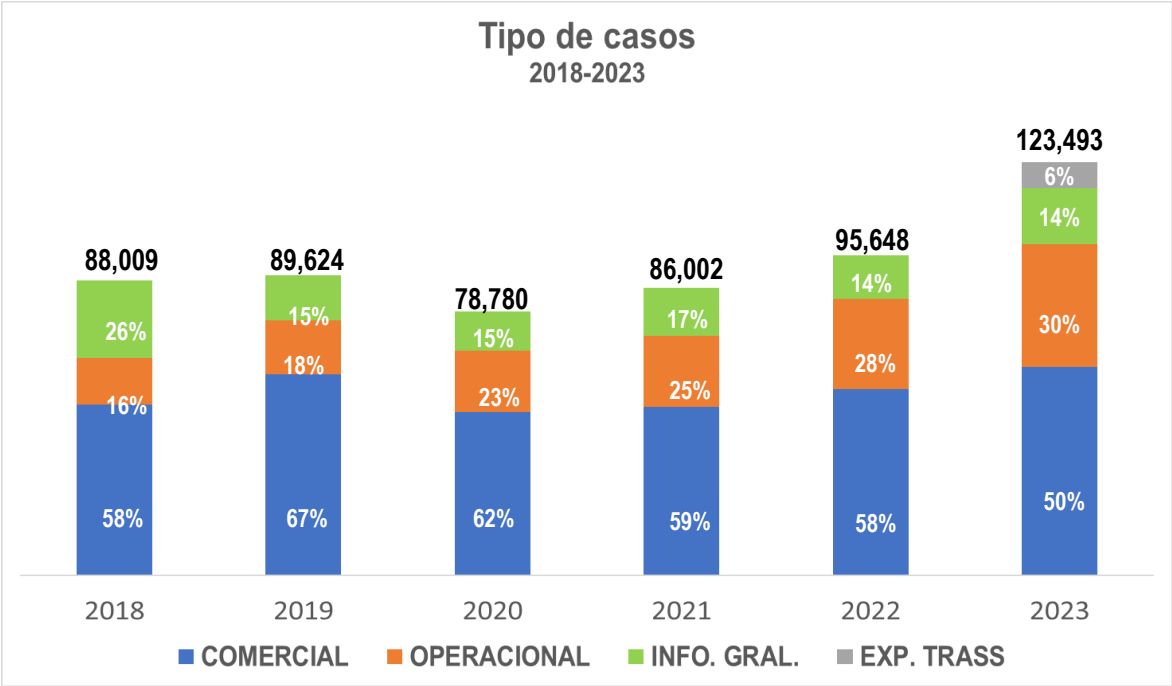


* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".

Evolución mensual por modalidad de atención 2023 - 2024



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

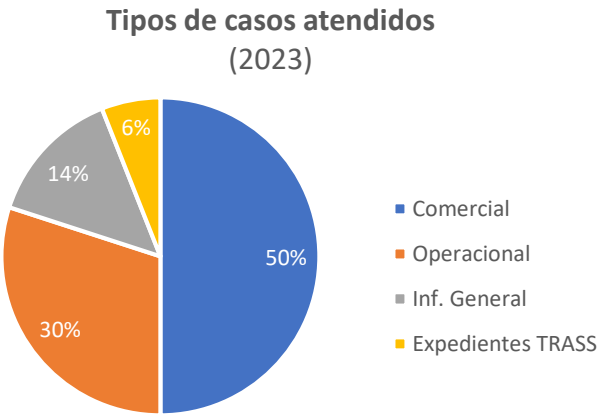


Resultados 2023

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

