

Dirección de Usuarios

Reporte diario de atención a usuarios al 11 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 11 de noviembre: 561

Oficinas de Sunass

Lima Metropolitana y Callao	265
Junín	41
Piura	34
Áncash - Chimbote	25
Lambayeque	22
La Libertad	19
Puno	13
Arequipa	13
San Martín	13
Cusco	12
Lima provincias	11
Tumbes	10
Loreto	10
Huancavelica	10
Tacna	9
Madre de Dios	8
Áncash – Huaraz	7
Ayacucho	7
Amazonas	6
Ucayali	6
Ica	6
Moquegua	4
Apurímac	3
Cajamarca	3
Pasco	3
Huánuco	1



TOTAL 561

Por canal

Presencial		111
Telefónico		401
WhatsApp		12
Correo electrónico		5
Mesa de partes		0
Campaña de orientación		8
Campaña en prestador		24
Redes sociales		0



TOTAL 561

Por tipo de casos

Comercial		237
Operacional		237
Otros		51
Expedientes TRASS		36



TOTAL 561

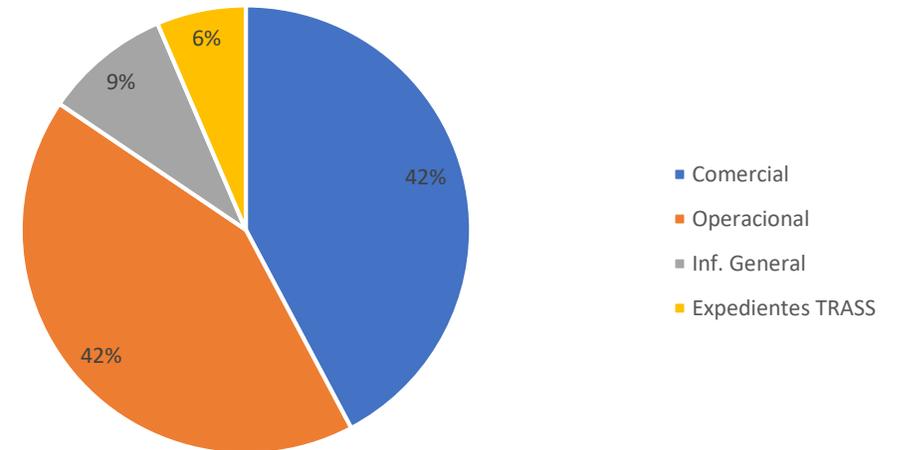
En lo que va del 2024...

124315 orientaciones

Casos operacionales más frecuentes del lunes 11 de noviembre

OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	100	42%
Problemas con alcantarillao	32	14%
Falta de agua en conexión domiciliaria	18	8%
Aniego por rotura de tubería de agua	18	8%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	12	5%
Otros	57	24%
TOTAL	237	100%

Tipos de casos atendidos
11 noviembre 2024

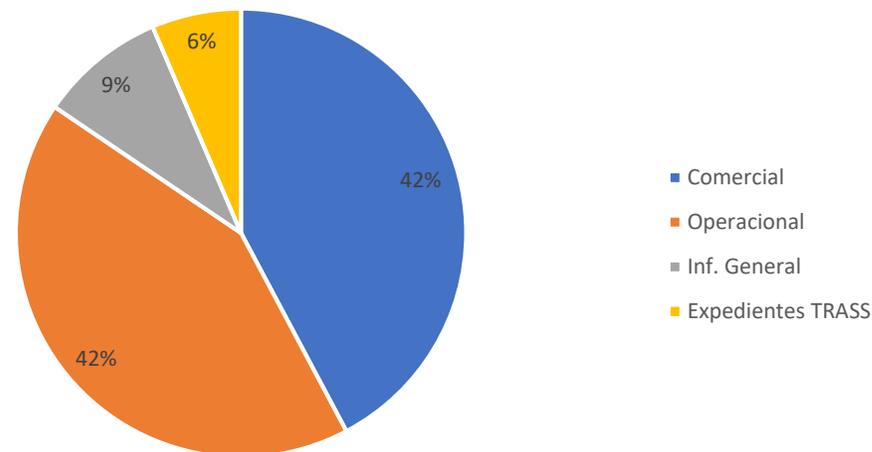


En lo que va de 2024...
37314 casos operacionales

Casos comerciales más frecuentes del lunes 11 de noviembre

COMERCIALES	N°	%
Procedimiento de reclamos	74	31%
Consumo elevado	46	19%
Problemas con la facturación	28	12%
Facturación excesiva	17	7%
Facturación indebida	16	7%
Pedido de medidor	14	6%
Información sobre tarifas de agua	11	5%
Problemas con el acceso al servicio	9	4%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	8	3%
Desacuerdo con resolución del TRASS	6	3%
Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP)	5	2%
Fraccionamiento D.U. 036-2020	1	0%
Incumplimiento de Resolución del TRASS	1	0%
Información sobre Valores máximos admisibles	1	0%
TOTAL	237	100%

Tipos de casos atendidos
11 noviembre 2024



En lo que va de 2024...
63379 casos comerciales

Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Lima / Lima / San Juan de Lurigancho SJL: vecinos enfrentados por construcción de muro e instalación de tuberías. Los residentes señalan que también existen instalaciones clandestinas de agua y desagüe de las cuales Sedapal estaría al tanto. Esta situación ha deteriorado la infraestructura de sus viviendas, que ahora presentan grietas en techos y paredes. (Latina)	<p>Continuando con las acciones de monitoreo del caso, SUNASS a través de su Oficina de Atención al Usuario(OAU) San Juan de Lurigancho, se ha comunicado con Jaime Navarro, Analista del Equipo Operacional de Sedapal SJL, quien informó que con fecha 07.11.24 se reparó la fuga en toma que se reportó.</p> <p>Asimismo, Marco Antonio Munive Oré, Analista Comercial Equipo Comercial San Juan de Lurigancho, indicó que, con fecha 09.11.24, el prestador remitió una carta al dirigente de la Asociación de Vivienda El nuevo Renacer del Sauce que, ante un reiterativo incumplimiento del contrato de renovación de pilón, Sedapal se reservará el derecho de cerrar el servicio de agua provisional y dejar sin efecto el indicado contrato; para ello, se realizará una inspección así verificar el uso del servicio de agua provisional y alcantarillado el día 13.11.24.</p>	FINALIZADO

Seguimiento a casos de mayor relevancia (2)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p>Lima / Lima / El Agustino</p> <p>La Regidora Luz Mery Suasnabar de la Municipalidad distrital del Agustino, reporta nuevo aniego de agua en el Asentamiento Humano 7 de octubre en el distrito del Agustino, en la misma zona en la cual la OAU Ate en coordinación con la Oficina de Participación Vecinal de la Municipalidad, realizaron visita hace unos días.</p> <p>(Canales de atención)</p>	<p>Continuando con las acciones de monitoreo del caso, SUNASS a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) Ate, informó que, según el recibo de servicio, SEDAPAL abastece de agua al sector 002 de 6:00 a 8:00 horas. Además, de acuerdo con el testimonio de los vecinos, se realiza un abastecimiento adicional en las tardes por un lapso de 3 horas.</p> <p>Finalmente, la OAU Ate se comunicó con la usuaria Daisy Mayo, domiciliada en la avenida Santa Rosa 380, Asentamiento Humano 7 de Octubre, en el distrito de El Agustino (frente a la rotura de tubería). La usuaria informó que el personal de la empresa de agua concluyó la reparación de la tubería el domingo 10.11.2024 a las 17:00 horas y confirmó que el abastecimiento se restableció hoy en su horario habitual, de 6:00 a 8:00 horas, indicando que ya cuenta con servicio de agua en la zona.</p>	<p>PENDIENTE</p>

Seguimiento a casos de mayor relevancia (3)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p>Piura / Talara / Pariñas</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>(Redes Sociales)</p>	<p>Continuando con las acciones de monitoreo del caso reportado el 08.11.24, SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Piura, se trasladó el 11.11.24 a la provincia para verificar el abastecimiento mediante cisternas en las zonas que aún no han logrado recuperar la presión de agua, a pesar de que el servicio se está brindando de manera normal desde el domingo. La ODS visitó el Asentamiento Humano Jesús María y el sector Las Peñitas, donde la empresa prestadora envió cisternas a las 8:00 a.m. y 11:00 a.m. Durante estas visitas, se procedió con el llenado de fichas de monitoreo de establecimientos de salud, redes y cisternas, como parte del seguimiento al servicio en estas áreas.</p>	<p>PENDIENTE</p>
<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, el 11.11.24 continuó con el monitoreo presencial de cisterna, que incluyó una visita de inspección, registro en fichas y toma de parámetros de control diario (turbiedad, pH, conductividad, CRL) en los pozos San Pedro, Fátima, San Sebastián, Kurt Beer, Los Polvorines, Centenario, Galilea, San Bernardo y El Indio.</p> <p>La ODS continuará con el monitoreo presencial en algunos puntos del recorrido programado para las cisternas el día de hoy, con el fin de verificar si el servicio se ha restablecido en ciertos sectores de los distritos de Castilla y Piura.</p>	<p>PENDIENTE</p>

Seguimiento a casos de mayor relevancia (4)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p>Ancash / Huaraz / Huaraz</p> <p>EPS Chavín dejó abandonada sin agua a gran parte de Huaraz. Población indignada tuvo que sufrir sin el líquido elemento. El servicio de agua potable se fue desde el viernes a las 3 de la tarde y el sábado las quejas se incrementaron. Solo un escueto comunicado en su invisible red social da cuenta de un incidente en el Malecón Noroeste del Río Quillcay. Estos hechos no son nuevos en la EPS Chavín, pasan casi a menudo, y todo indica que seguirán pasando.</p> <p>(Diario Huascarán)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Huaraz, verificó el 11.11.24 que, a raíz de la rotura de una tubería matriz de agua potable de 315 mm, ocasionada por la empresa que ejecuta la obra del Bulevar Ecológico en las riberas del río Quillcay (obra de la municipalidad provincial de Huaraz), se interrumpió el servicio de agua potable en varios sectores: Av. Centenario, Jr. Sebastián de Aliste, Jr. Los Libertadores, Jr. Carhuaz, Jr. Teresa Gonzales de Fanning, Jr. Yungay, Jr. Huaylas, Jr. Recuay y el barrio Los Ángeles - Patay Bajo.</p> <p>Con esta información, realizaron una inspección en campo, en coordinación con la EP Chavín, a todos los sectores afectados. Se constató que el servicio de agua potable se había restablecido en todas las zonas, aunque se detectó baja presión en el sector de Patay Bajo. La empresa se comprometió a solucionar este problema en un plazo de 24 horas, y se le está dando seguimiento en dicho sector.</p> <p>Cabe indicar que, según los vecinos entrevistados, el corte de servicio duró en promedio 6 horas, mientras que las horas restantes presentaron baja presión. Además, levantaron un acta para documentar el problema de baja presión en el sector de Patay Bajo, la cual fue remitida al área de fiscalización para monitorear el cumplimiento de la atención por parte de la empresa prestadora. La empresa informó que la baja presión se debe a problemas de obstrucción en las válvulas de distribución, causados por el ingreso de materiales (arena, lodo, entre otros) como consecuencia de la rotura de la tubería matriz, y se comprometió a solucionar el problema dentro del plazo de atención de 24 horas.</p>	<p>FINALIZADO</p>

Seguimiento a casos de mayor relevancia (5)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p>Junín / Concepción / Concepción</p> <p>En diálogo con Exitosa, el presidente del Comité de Lucha por el Desarrollo - Concepción, Juan Mesa Miranda, exigió la declaratoria de emergencia por saneamiento integral para la provincia. Según indicó, el agua está contaminada y registra grandes focos de infección".</p> <p>(Exitosa)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Junín, se comunicó con el gerente zonal de la Unidad Operativa de Concepción, quien informó que se está solicitando la declaratoria de emergencia de la línea de conducción, con el fin de obtener presupuesto para su renovación. Se estima que el proyecto requiere entre 5 a 6 millones de soles, debido a que la infraestructura tiene una antigüedad de 67 años y está hecha de asbesto cemento y fierro, lo cual afecta la calidad del agua y genera roturas constantes, impactando a toda la población de Concepción.</p> <p>Asimismo, el gerente zonal señaló que los sectores mencionados por el Sr. Mesa Miranda: Palia, Tambo Alapa y Palo Seco, no cuentan con servicio de saneamiento ni alcantarillado pluvial. En estas zonas, los habitantes utilizan silos, y se observa presencia de aguas servidas en las calles. En respuesta, el gerente zonal ha previsto realizar trabajos en convenio con los usuarios. En Alapa, se encuentran en proceso de ejecución de un pozo séptico, y en Palia han instalado más de 60 metros de tubería. En cuanto a la presencia de pasivos ambientales y el nivel de cloración, indica que los informes emitidos por el área de salud señalan que la calidad del agua potable cumple con los parámetros establecidos.</p> <p>Finalmente, mencionó que para abordar esta problemática, se ha instalado una mesa técnica integrada por representantes del Gore Junín, la EPS Municipal Mantaro, la zonal de Concepción, la Municipalidad Provincial de Concepción, la Red de Salud y la Dirección Regional de Vivienda.</p>	<p>FINALIZADO</p>

Seguimiento a casos de mayor relevancia (6)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p>Piura / Piura / Veintiséis de Octubre</p> <p>Crisis de agua en Piura: vecinos de Veintiséis de Octubre toman oficinas de EPS Grau por desabastecimiento en pozo San Sebastián. La crisis por falta de agua en Piura sigue generando descontento y desesperación entre los vecinos de diversos asentamientos, especialmente en el distrito de Veintiséis de Octubre. Residentes tomaron las instalaciones de la EPS Grau, exigiendo soluciones concretas ante el continuo desabastecimiento del pozo de San Sebastián.</p> <p>(La Hora)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Piura, realizó un monitoreo presencial y verificó que el pozo se encuentra operativo. Sin embargo, alrededor de 60 usuarios que viven en las manzanas cercanas al pozo están afectados por la falta de empalmes a la red, debido a las obras de pistas y veredas ejecutadas por la municipalidad. Esto permite descartar que la causa del problema sea el sistema de Curumuy o la fuente de agua.</p> <p>La EPS Grau informó que, para solucionar el problema, identificarán las manzanas no conectadas para acoplarlas a la línea directa que abastece a todo el sector que actualmente no tiene agua.</p>	<p>PENDIENTE</p>
<p>Piura / Sullana / Sullana</p> <p>Piura Intervención. Los vecinos de las calles Dos, Tres y Cuatro del barrio Buenos Aires, en Sullana, pidieron a los regidores que fueron a dicha zona, que presiones a la EPS Grau para que solucione el discurrir de las aguas putrefactas tras el colapso de los buzones de desagüe.</p> <p>(La Hora)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Piura, tomó conocimiento, a raíz de llamadas de usuarios, del problema que afecta las cuadras 2, 3 y 4 del barrio Buenos Aires. En respuesta, la ODS ha solicitado atención al jefe de la EP Grau Zonal Sullana, Luis Ho, quien informó que en dicho sector hay una rotura en la red de alcantarillado, lo cual impide intervenir con hidrojet, a pesar de haberlo intentado en tres oportunidades. Actualmente, se encuentran en proceso de selección para la contratación del servicio de reparación, aunque sin precisar una fecha de inicio.</p> <p>La ODS continuará con el monitoreo del caso.</p>	<p>PENDIENTE</p>

Seguimiento a casos de mayor relevancia (7)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p>Tumbes / Contralmirante Villar / Zorritos</p> <p>Distrito de Zorritos, en Tumbes, solo tiene agua potable 3 horas a la semana. El distrito de Zorritos, ubicado en la provincia de Contralmirante Villar, en la región Tumbes, se encuentra en completo abandono, y así lo confirma el hecho de que solo tiene acceso a agua potable tres horas a la semana. Es decir, solo 12 horas al mes.</p> <p>(La Razón)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Tumbes, informó que el sistema de abastecimiento en la zona sur de las diferentes localidades inicia en una fuente de agua superficial, que es un canal de irrigación desde donde se capta el agua cruda para su potabilización en la Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP) Los Cedros. Esta planta, ubicada en el centro poblado Los Cedros, produce aproximadamente entre 80 y 85 litros por segundo (lps) y abastece a varias localidades, entre ellas: San Isidro (parcialmente), Los Cedros, La Jota, San José, Los Cerezos, La Cruz, Nueva Esperanza, Caleta Grau, Zorritos, Contralmirante Villar, Los Pinos, Bocapán, Bonanza y Acapulco.</p> <p>En el caso del sector Bocapán, el horario de abastecimiento es una vez por semana, de 05:00 a 14:00 horas. Esto se debe a que el crecimiento demográfico ha superado la capacidad de oferta de la fuente de abastecimiento, lo que ha obligado a reducir los días de servicio. La ODS Tumbes, coordina diariamente el abastecimiento alternativo mediante camiones cisterna en la zona sur para complementar el servicio.</p>	<p>PENDIENTE</p>
<p>San Martín / Bellavista / Bellavista</p> <p>Alcantarillas afectadas debido intensas lluvias en región San Martín. Las torrenciales lluvias que cayeron en la provincia de Bellavista provocaron inundaciones que afectaron las viviendas y las calles, lo que provocó el colapso de las alcantarillas y el drenaje pluvial.</p> <p>(Canal N)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) San Martín, ha tomado conocimiento del caso debido a las lluvias intensas registradas en esta zona de la región. Esta situación ha causado el colapso de los servicios de saneamiento. Actualmente, vienen coordinando con la EPS EMAPA San Martín, Zonal Bellavista, para el monitoreo y la pronta normalización del servicio.</p> <p>La ODS continuará con el monitoreo.</p>	<p>PENDIENTE</p>

Atención por canal de atención del lunes 11 de noviembre

OFICINA SUNASS									TOTAL	En lo que va de 2024
	Presencial	Telefónico	Redes Sociales	Correo elect.	Mesa partes	Campaña	Prestador	WhatsApp		
Amazonas	0	6	0	0	0	0	0	0	6	2215
Áncash - Chimbote	5	1	0	0	0	0	19	0	25	3164
Áncash – Huaraz	3	4	0	0	0	0	0	0	7	1542
Apurímac	0	3	0	0	0	0	0	0	3	1482
Arequipa	11	2	0	0	0	0	0	0	13	5731
Ayacucho	0	5	0	2	0	0	0	0	7	1969
Cajamarca	3	0	0	0	0	0	0	0	3	1486
Cusco	12	0	0	0	0	0	0	0	12	2409
Huancavelica	0	2	0	0	0	8	0	0	10	1456
Huánuco	0	1	0	0	0	0	0	0	1	2108
Ica	0	6	0	0	0	0	0	0	6	1683
Junín	1	40	0	0	0	0	0	0	41	3674
La Libertad	10	9	0	0	0	0	0	0	19	3391
Lambayeque	14	7	0	0	0	0	0	1	22	4761
Lima Metropolitana y Callao	0	262	0	0	0	0	0	3	265	53516
Lima provincias	4	7	0	0	0	0	0	0	11	4733
Loreto	4	1	0	0	0	0	5	0	10	1530
Madre de Dios	1	7	0	0	0	0	0	0	8	1786
Moquegua	4	0	0	0	0	0	0	0	4	1664
Pasco	1	2	0	0	0	0	0	0	3	1557
Piura	5	21	0	3	0	0	0	5	34	12582
Puno	4	6	0	0	0	0	0	3	13	1714
San Martín	13	0	0	0	0	0	0	0	13	2215
Tacna	6	3	0	0	0	0	0	0	9	2454
Tumbes	4	6	0	0	0	0	0	0	10	1980
Ucayali	6	0	0	0	0	0	0	0	6	1513
TOTAL	111	401	0	5	0	8	24	12	561	124315

Atención por tipo de casos del lunes 11 de noviembre

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	2	4	0	0	6	2215
Áncash - Chimbote	4	18	2	1	25	3164
Áncash – Huaraz	3	3	0	1	7	1542
Apurímac	3	0	0	0	3	1482
Arequipa	1	8	4	0	13	5731
Ayacucho	7	0	0	0	7	1969
Cajamarca	0	3	0	0	3	1486
Cusco	2	5	4	1	12	2409
Huancavelica	5	4	0	1	10	1456
Huánuco	1	0	0	0	1	2108
Ica	3	0	0	3	6	1683
Junín	31	6	0	4	41	3674
La Libertad	1	18	0	0	19	3391
Lambayeque	6	15	0	1	22	4761
Lima Metropolitana y Callao	116	104	23	22	265	53516
Lima provincias	3	7	0	1	11	4733
Loreto	3	7	0	0	10	1530
Madre de Dios	4	4	0	0	8	1786
Moquegua	0	4	0	0	4	1664
Pasco	0	3	0	0	3	1557
Piura	20	9	2	3	34	12582
Puno	10	1	0	2	13	1714
San Martín	1	5	0	7	13	2215
Tacna	2	5	1	1	9	2454
Tumbes	8	2	0	0	10	1980
Ucayali	1	2	0	3	6	1513
TOTAL	237	237	36	51	561	124315



Tipo de casos por EPS (1)

N°	PRESTADOR	REGIÓN	11 noviembre de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	26	65	19	7	117	35967
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	20	26	1	5	52	10472
3	EPS GRAU S.A.	Piura	55	20	4	8	87	18376
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	0	8	4	0	12	7062
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	6	8	1	1	16	2796
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	3	24	1	1	29	5519
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	65	13	0	6	84	4708
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	2	5	4	1	12	3187
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	10	1	0	1	12	2456
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	4	18	2	0	24	3354
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	0	1	0	0	1	1413
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	1	0	0	1	2	1823
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	1	5	0	7	13	2271
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	3	7	0	0	10	1455
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	0	3	0	0	3	1574
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	0	3	0	0	3	1037
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	8	2	0	0	10	2105
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	9	2	0	0	11	1176
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	4	3	0	1	8	1212
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	1	2	0	3	6	1510
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	3	0	0	2	5	1196
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	0	1	0	0	1	485
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	0	6	0	0	6	1287
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	3	4	0	1	8	727
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	1	0	0	0	1	818

Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	11 noviembre de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
26	EPS SEMAPACH S.A.	Ica	2	1	0	1	4	663
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	0	0	0	0	0	385
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	0	2	0	0	2	1003
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	1	0	0	1	2	984
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	1	1	0	0	2	309
	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Pasco	0	1	0	0	1	49
33	EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.	Junín	1	0	0	0	1	148
34	EPSSMU S.A.	Amazonas	2	4	0	0	6	605
35	EPS MARAÑÓN S.R.L.	Cajamarca	0	0	0	0	0	287
36	EPS SEDAJULIACA S.A.	Puno	1	0	0	0	1	388
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	1	0	0	0	1	446
38	EMSAP CHANKA S.A.	Apurímac	2	0	0	0	2	70
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			236	236	36	47	555	120829

Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

N°	DISTRITO	11 noviembre de 2024					En lo que va de 2024
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	2	5	2	0	9	2987
2	Comas	3	2	1	1	7	3008
3	San Juan De Lurigancho	2	11	0	1	14	5233
4	Villa El Salvador	1	0	0	0	1	1183
5	Independencia	0	2	1	1	4	1003
6	Callao	3	6	1	0	10	2806
7	Puente Piedra	1	2	0	0	3	1738
8	Ate	0	0	1	0	1	1304
9	Ventanilla	0	0	0	0	0	965
10	Santiago De Surco	1	0	1	0	2	718
11	Lima	0	1	1	0	2	1257
12	Carabayllo	0	4	0	0	4	1858
13	Los Olivos	0	2	0	1	3	1388
14	La Victoria	2	2	1	0	5	563
15	Villa María Del Triunfo	0	4	0	1	5	1075
16	La Molina	0	5	0	0	5	413
17	Santa Anita	0	0	2	0	2	392
18	Ancón	0	0	0	0	0	138
19	Bellavista	1	0	0	0	1	385
20	Lurín	0	0	0	0	0	175
21	Breña	1	3	1	1	6	452
22	Rímac	1	3	1	1	6	1226
23	Chorrillos	3	1	0	0	4	600
24	San Bartolo	0	0	0	0	0	35
25	Otros	5	12	6	0	23	5064
TOTAL		26	65	19	7	117	35966

Tipo de casos fuera del ámbito de EP

en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano

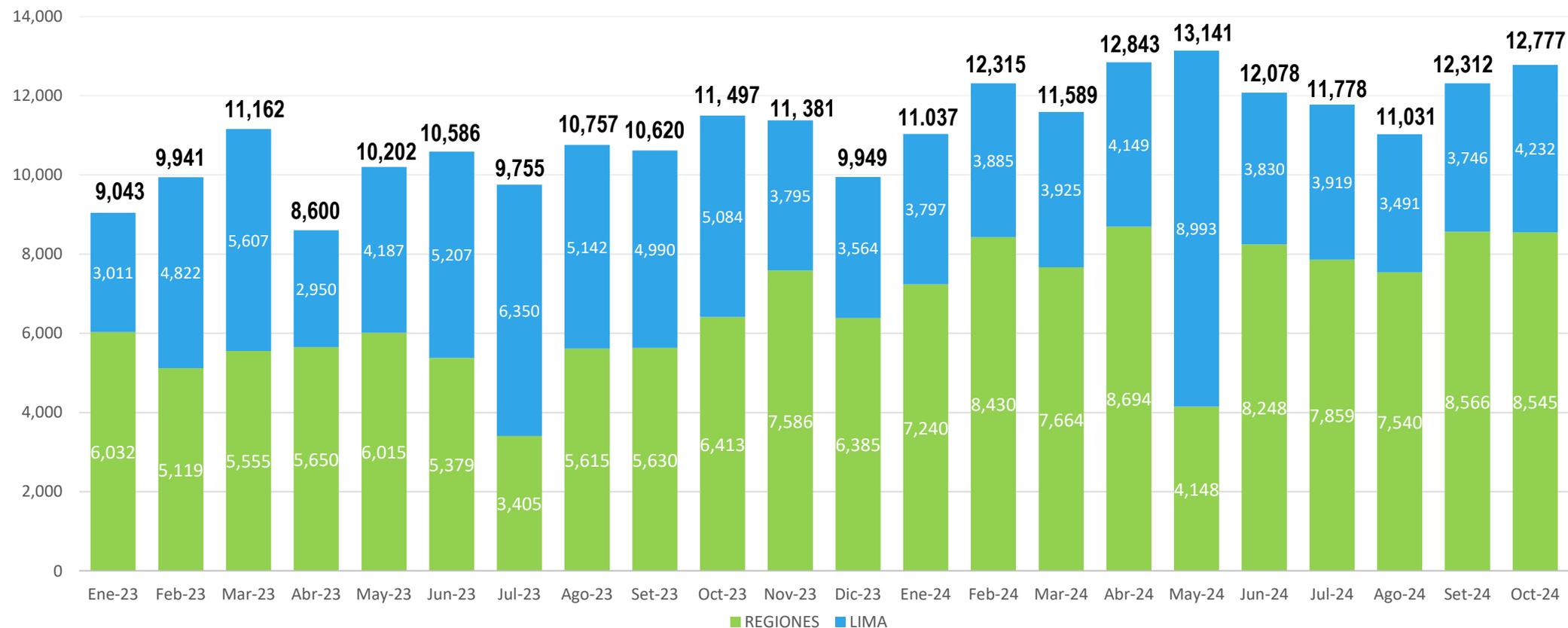


11 noviembre de 2024

Nº	PRESTADOR	OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	Total	En lo que va de 2024
1	ZONAS RURALES	0	1	0	4	5	2618
2	PEQUEÑAS CIUDADES	1	0	0	0	1	598
3	OTRO ÁMBITO URBANO	0	0	0	0	0	270
TOTAL		1	1	0	4	6	3486

Evolución mensual de atenciones 2023 -2024

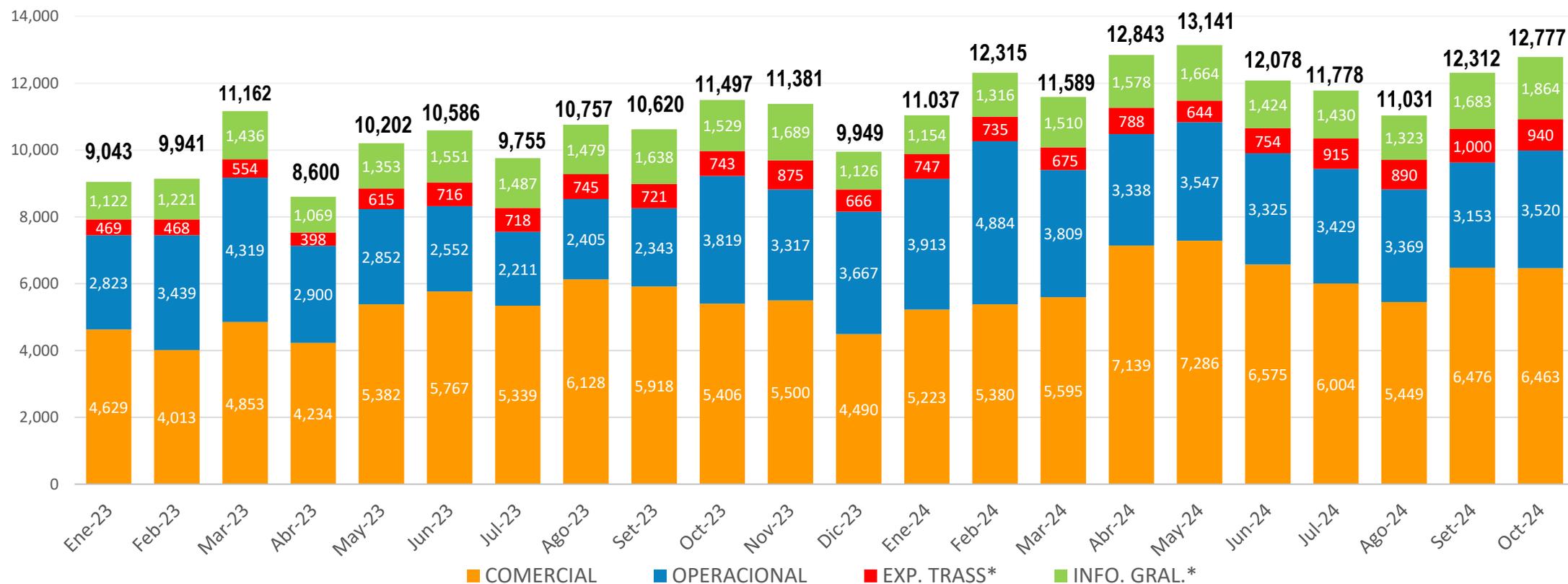
LIMA | REGIONES 2023 - 2024



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

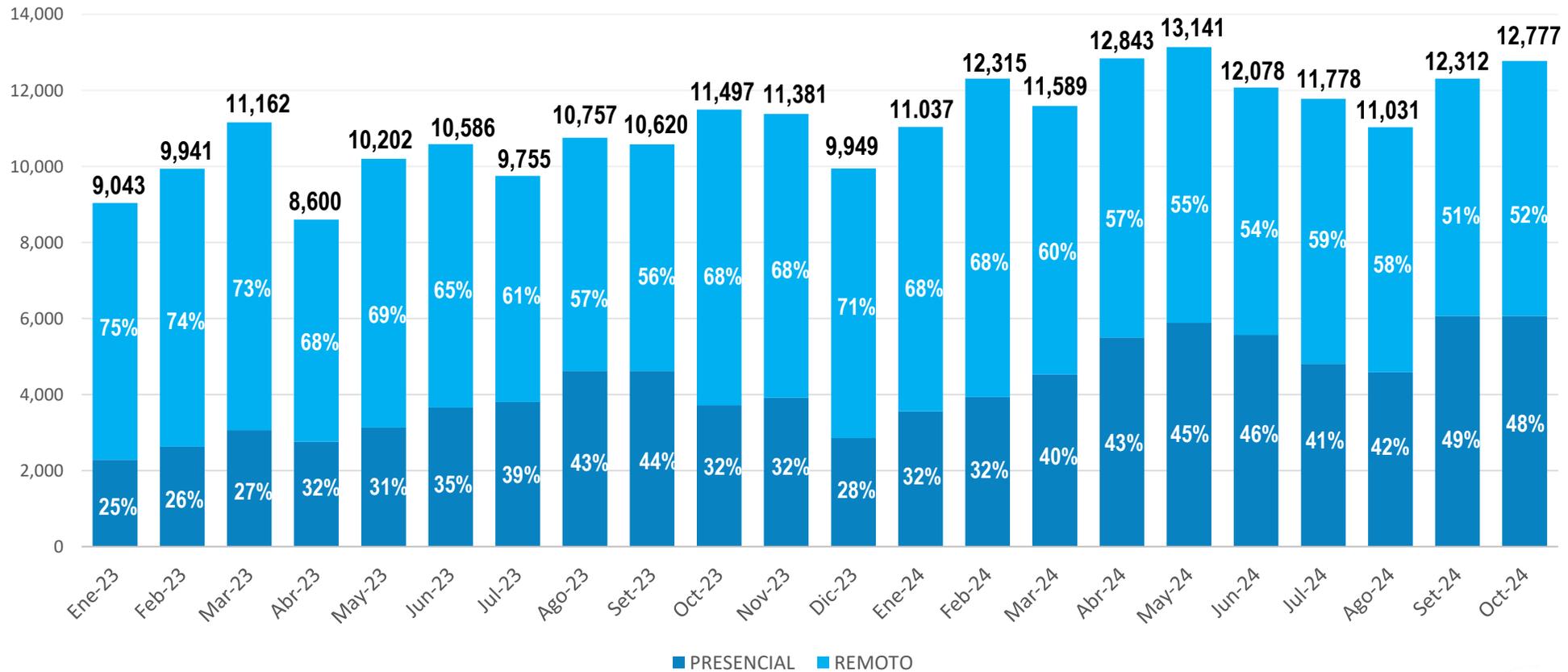
TIPO DE CASOS 2023-2024



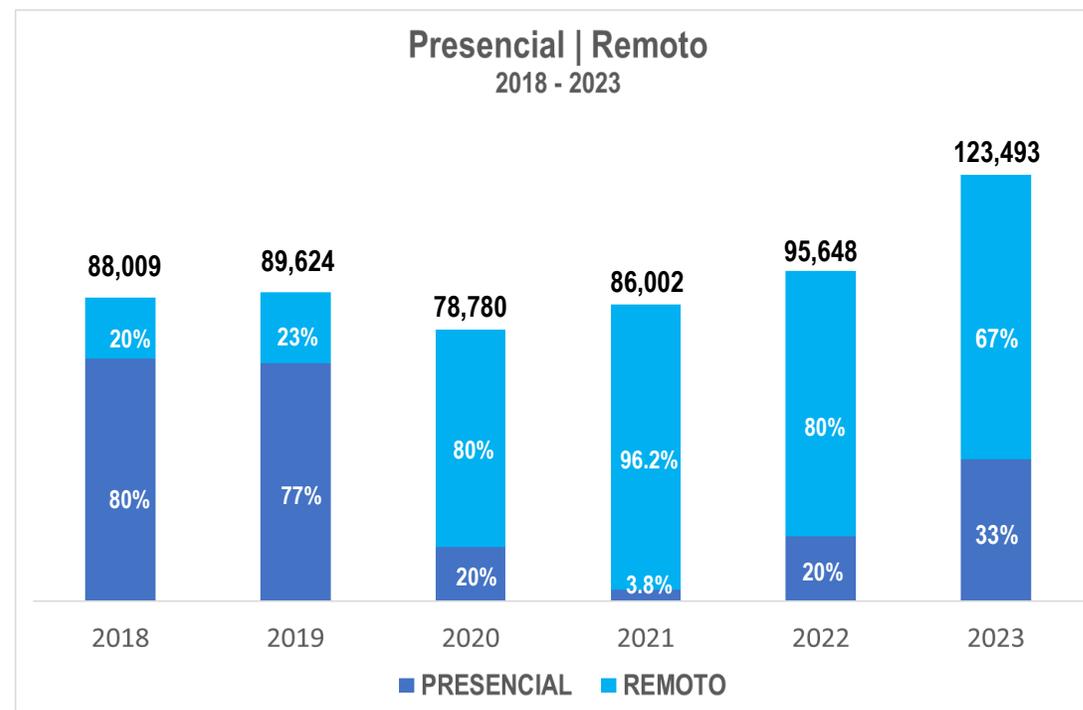
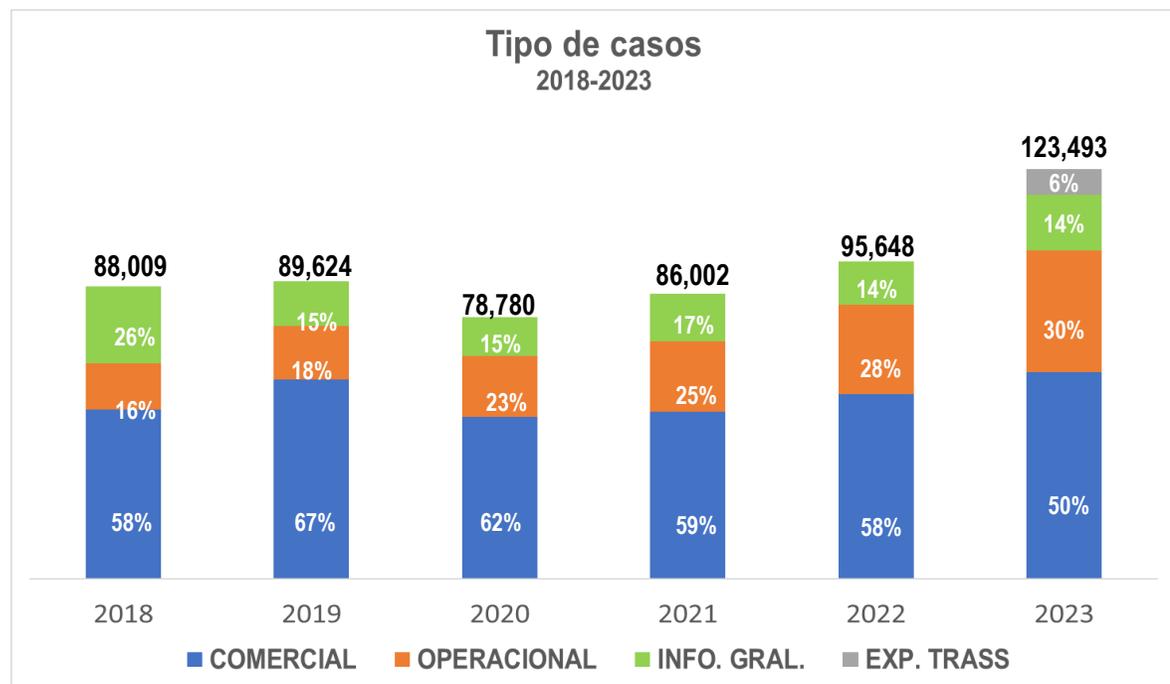
* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".

Evolución mensual por modalidad de atención 2023 - 2024

PRESENCIAL | REMOTO 2023 - 2024



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



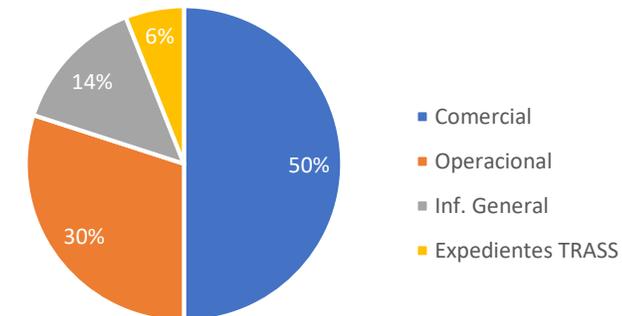
Resultados 2023

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
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

