

Dirección de Usuarios

Reporte diario de atención a usuarios al 12 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 12 de noviembre: 465

Oficinas de Sunass

Lima Metropolitana y Callao	186
Piura	47
Junín	40
Áncash - Chimbote	29
Puno	20
Lambayeque	20
San Martín	15
La Libertad	13
Tacna	11
Cusco	10
Loreto	10
Áncash – Huaraz	9
Lima provincias	9
Ica	8
Amazonas	8
Ucayali	7
Ayacucho	5
Tumbes	4
Arequipa	4
Huánuco	2
Cajamarca	2
Madre de Dios	2
Pasco	1
Huancavelica	1
Apurímac	1
Moquegua	1

 **TOTAL 465**

Por canal

Presencial		94
Telefónico		321
WhatsApp		10
Correo electrónico		4
Mesa de partes		0
Campaña de orientación		3
Campaña en prestador		33
Redes sociales		0

 **TOTAL 465**

Por tipo de casos

Comercial		236
Operacional		153
Otros		48
Expedientes TRASS		28

 **TOTAL 465**

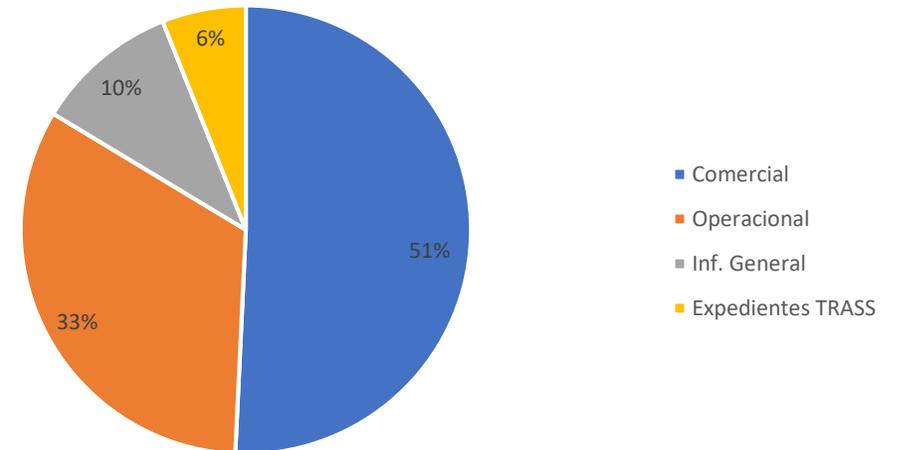
En lo que va del 2024...

124780 orientaciones

Casos operacionales más frecuentes del martes 12 de noviembre

OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	50	33%
Problemas con alcantarillado	32	21%
Falta de agua en conexión domiciliaria	14	9%
Aniego por rotura de tubería de agua	11	7%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	4	3%
Otros	42	27%
TOTAL	153	100%

Tipos de casos atendidos
12 noviembre 2024

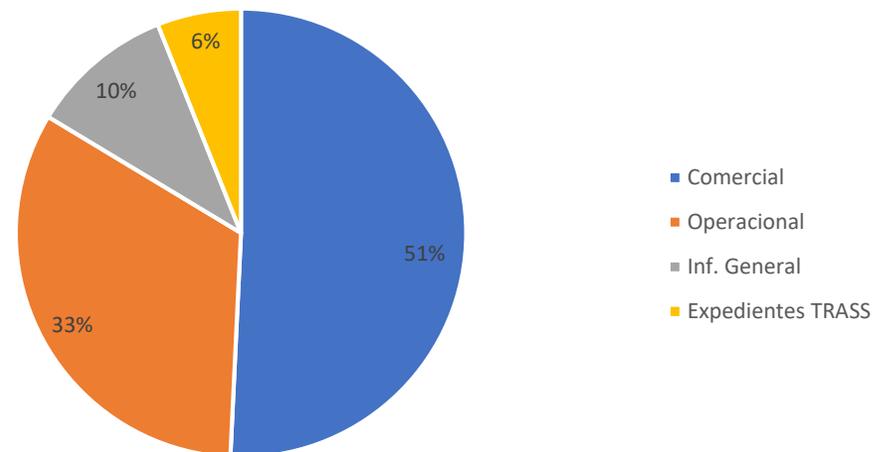


En lo que va de 2024...
37467 casos operacionales

Casos comerciales más frecuentes del martes 12 de noviembre

COMERCIALES	N°	%
Procedimiento de reclamos	70	30%
Consumo elevado	57	24%
Problemas con la facturación	23	10%
Facturación indebida	19	8%
Facturación excesiva	16	7%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	12	5%
Pedido de medidor	9	4%
Problemas con el acceso al servicio	8	3%
Información sobre tarifas de agua	8	3%
Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP)	5	2%
Información sobre Valores máximos admisibles	4	2%
Desacuerdo con resolución del TRASS	4	2%
Fraccionamiento D.U. 036-2020	1	0%
TOTAL	236	100%

Tipos de casos atendidos
12 noviembre 2024



En lo que va de 2024...

63615 casos comerciales

Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p>Huánuco / Huánuco / Amarilis</p> <p>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.</p> <p>(Andina)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Huánuco, realizó una visita al asentamiento humano San Luis, sectores 4 y 5, el 12.11.24. Durante la visita, se supervisaron y coordinaron las acciones de la EPS Seda Huánuco para asegurar el abastecimiento alternativo de agua y realizar trabajos de desatoro en buzones colapsados. Según información de la EPS, el servicio de agua fue suspendido temporalmente por precaución, pero fue restablecido a las 8:00 a.m. En las zonas altas, donde también residen usuarios de Emapa San Luis (prestador irregular), se está abasteciendo mediante cisternas. La ODS participó en una reunión como miembro de la Plataforma de Defensa Civil Regional, liderada por el gobernador regional, para coordinar acciones que garanticen a los usuarios el restablecimiento de los servicios de agua y alcantarillado.</p> <p>El 13.11.24 la ODS Huánuco se desplazó al sector 4 de San Luis y verificó que el servicio de agua potable se encuentra funcionando con normalidad bajo la gestión de la EP Seda Huánuco. En cuanto al servicio de alcantarillado, el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS) y el Gobierno Regional de Huánuco están llevando a cabo labores de limpieza con maquinaria pesada en la intersección de los Jr. María Arguedas y Av. Perú (San Luis - Amarilis) para restablecer el servicio de alcantarillado.</p> <p>La ODS continuará con el monitoreo del caso.</p>	<p>PENDIENTE</p>

Seguimiento a casos de mayor relevancia (2)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p>Tacna / Tacna / Coronel Albarracín</p> <p>Casi dos meses con baja presión de agua potable. Población del Providit Bohemia Tacneña, 300 casas, realizaron protesta en el frontis de sus viviendas, exigiendo a la EPS normalizar la presión del agua. Afirmaron que hace casi dos meses el servicio es escaso, pese a que el proyecto de vivienda apenas lleva un año «ni como para alegar que la red se encuentra tapada», afirmó Rosa Zamudio Espinoza, representa de la asociación.</p> <p>(Uno)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Tacna, gestionó con la Gerencia de Operaciones, quienes informaron que actualmente se encuentran en proceso de labores. La ODS ha programado una visita de campo al lugar para recabar información de los ciudadanos y evaluar la situación.</p> <p>La ODS Tacna continuará monitoreando el caso.</p>	<p>PENDIENTE</p>
<p>Tacna / Tacna / Tacna</p> <p>Reportan agua turbia en Capanique. Reportan problemas en Pueblo Sectorial Capanique. Esta vez el agua que llega a los domicilios del sector está llegando turbia lo que afecta los quehaceres del hogar. La situación se presenta desde la calle Granada hacia arriba, por prolongación Zela, a tres cuadras de la UPT.</p> <p>(Uno)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Tacna, gestionó con la gerencia de operaciones de la EPS Tacna el envío de personal para realizar las acciones de purga necesarias en la zona afectada el 12.11.24 en horas de la mañana. Posteriormente, la ODS, junto con el equipo de calidad de agua de la EPS Tacna, realizó la toma de muestras en el área del reservorio R2 y en tres domicilios. Tras consultar a los ciudadanos sobre la calidad del agua, se corroboró que el servicio se encuentra en mejores condiciones y sin turbiedad (12 de noviembre de 2024 en horas de la tarde).</p>	<p>FINALIZADO</p> 

Seguimiento a casos de mayor relevancia (3)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p>Huancavelica / Huancavelica / Huancavelica</p> <p>Rotura de una tubería de 4 pulgadas por presión de agua ubicada en el Jr. Túpac Amaru del Sector de Pucarumi.</p> <p>(Redes Sociales)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Huancavelica, realizó el monitoreo de la reparación de una tubería de 4 pulgadas afectada por alta presión en el sistema. En coordinación con el encargado de la EMAPA HVCA, Esteban Surichaqui, informó que la reparación concluyó hoy a las 12:30 horas, restableciendo el servicio de agua potable en el sector afectado.</p> <p>La ODS confirmó la atención del caso</p>	<p>FINALIZADO</p>
<p>Huancavelica / Huancavelica / Huancavelica</p> <p>Rotura de tubería de 2 pulgadas por excavación de zanja ubicada en el Psje. Orbegoso del barrio de Santa Ana.</p> <p>(Redes Sociales)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Huancavelica, supervisó la reparación de una tubería de 2 pulgadas en el pasaje Orbegoso, afectada por una excavación de zanja. En coordinación con el personal de la EPS EMAPA HVCA, se confirmó que la reparación se completó el 12.11.24 a las 13:00 horas, restableciendo el servicio de agua potable en el sector afectado.</p> <p>La ODS confirmó la atención del caso</p>	<p>FINALIZADO</p>

Seguimiento a casos de mayor relevancia (4)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p>Huancavelica / Huancavelica / Ascensión</p> <p>Rotura de una tubería de 3" de diámetro ubicada en el Jr. Sol de Oro del distrito de Ascensión, debido a la excavación para la instalación de postes realizada por la Empresa Claro</p> <p>(Redes Sociales)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Huancavelica, realizó el monitoreo de la reparación de tubería de 3" diámetro en el Jr. Sol de Oro del distrito de Ascensión. Personal de la EP EMAPA HVCA, informó que la reparación de tubería se concluyó el 11.11.2024 a los 19:00 horas. La ODS confirmó el restablecimiento del servicio de las 60 conexiones afectadas.</p>	<p>FINALIZADO</p>
<p>Piura / Piura / Cura Mori</p> <p>Piura: afectados por el Niño Costero del 2017 denuncian no tener agua hace 7 años. En el kilómetro 980 se asentaron los pobladores del distrito de Curamori que fueron afectados a consecuencia del fenómeno de El Niño Costero. Son más de 2 mil familias que claman por agua. En el sector no cuentan con los servicios básicos: agua, luz, redes de alcantarillado.</p> <p>(Canal N)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Piura, verificó con el jefe del CAC Vivienda, Eusebio Vásquez, que la población de la zona Cristo Viene, en el kilómetro 580, recibe atención mediante tres cisternas, según un convenio entre el MVCS y la Municipalidad de Cura Mori. Asimismo, se identificó la demanda de proyectos de inversión para mejorar el acceso a servicios básicos de saneamiento y energía eléctrica.</p>	<p>FINALIZADO</p>

Seguimiento a casos de mayor relevancia (5)

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, ha monitoreado que los reservorios vienen funcionando con normalidad y los usuarios de los sectores afectados en Piura Castilla y 26 de Octubre ya cuentan con el servicio de agua por red en sus viviendas, habiendo registrado el monitoreo a través de fichas de fiscalización. Además, se verificó que los establecimientos de salud ya cuentan con servicio de agua. La ODS ya no ha recibido llamadas de usuarios de estos distritos por falta de agua debido al déficit hídrico. Las zonas que vienen siendo programadas por EPS Grau para abastecimiento alterno es por otros problemas operacionales y cumplimientos de medidas correctivas.</p>	<p>FINALIZADO</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>Continuando con las acciones de monitoreo del caso reportado el 11.10.24, SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) San Martín, coordinó con la empresa prestadora EMAPA San Martín, quienes informaron que el 9.11.24, a las 07:30 de la mañana, se produjo un corte de servicio debido al cierre de la planta de Intiyacu, afectada por la fuerte creciente del río y la acumulación de palizada. Ese mismo día, alrededor de las 3 de la tarde, se culminaron los trabajos de limpieza.</p> <p>El domingo 10.11.24, se pudo reanudar la producción de agua, permitiendo abastecer inicialmente a 500 usuarios. A partir de las 4 de la tarde de ese mismo día, el servicio fue restablecido en su totalidad.</p>	<p>PENDIENTE</p>

Seguimiento a casos de mayor relevancia (6)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p>Amazonas / Utcubamba / Bagua Grande</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 20.08.24, SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Amazonas, desde la segunda semana de agosto de 2024, la ciudad de Bagua Grande ha estado enfrentando problemas de desabastecimiento de agua potable debido al déficit hídrico en su fuente principal, la Quebrada Goncha. La red cuenta con 9,713 conexiones activas, que sirven aproximadamente a 37,972 usuarios.</p> <p>El caudal normal en épocas sin estiaje es de 110 l/s, mientras que el caudal en época de estiaje es de 62 l/s, según lo reportado el 05.11.2024. Pero en estos días el caudal a la fecha 13.11.2024 ha disminuido a 34 l/s. lo que agrava la situación en la localidad. Actualmente, la EP abastece cada 4 días durante 1.5 horas, usando cisternas: dos de 5,000 galones y otra de 4,500 galones de la Municipalidad Provincial de Utcubamba. Una cisterna de 4,000 galones del MVCS fue retirada por convenio vencido. Pese al esfuerzo, algunos sectores no reciben suficiente agua por la falta de cisternas y la baja producción en planta.</p> <p>La ODS Amazonas considera necesaria la implementación de un proyecto para asegurar una fuente de agua alternativa que cubra la demanda en época de estiaje, a cargo del MVCS. Al 08/11/2024, el caudal ha disminuido a 43 l/s, generando un déficit de 67 l/s respecto al caudal regular que llega a la PTAP. Actualmente, se emplean tres cisternas (dos de la EPS de 5,000 galones y una de la municipalidad de Utcubamba de 4,500 galones). Se han enviado oficios a la EPS y a la municipalidad solicitando la continuidad de las acciones de contingencia. Al 13/11/2024, el caudal se redujo aún más a 34 l/s, y se reportó una rotura de tubería en una fuente secundaria, la cual la EPS ya está reparando.</p> <p>La ODS seguirá monitoreando el caso hasta su solución.</p>	<p>PENDIENTE</p>

Atención por canal de atención del martes 12 de noviembre

OFICINA SUNASS									TOTAL	En lo que va de 2024
	Presencial	Telefónico	Redes Sociales	Correo elect.	Mesa partes	Campaña	Prestador	WhatsApp		
Amazonas	0	5	0	0	0	3	0	0	8	2223
Áncash - Chimbote	8	1	0	0	0	0	20	0	29	3193
Áncash – Huaraz	9	0	0	0	0	0	0	0	9	1551
Apurímac	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1483
Arequipa	4	0	0	0	0	0	0	0	4	5735
Ayacucho	0	5	0	0	0	0	0	0	5	1974
Cajamarca	1	1	0	0	0	0	0	0	2	1488
Cusco	7	3	0	0	0	0	0	0	10	2419
Huancavelica	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1457
Huánuco	0	2	0	0	0	0	0	0	2	2110
Ica	1	7	0	0	0	0	0	0	8	1691
Junín	1	38	0	0	0	0	0	1	40	3714
La Libertad	7	6	0	0	0	0	0	0	13	3404
Lambayeque	9	10	0	0	0	0	0	1	20	4781
Lima Metropolitana y Callao	0	182	0	1	0	0	0	3	186	53702
Lima provincias	4	5	0	0	0	0	0	0	9	4742
Loreto	10	0	0	0	0	0	0	0	10	1540
Madre de Dios	1	1	0	0	0	0	0	0	2	1788
Moquegua	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1665
Pasco	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1558
Piura	6	35	0	1	0	0	0	5	47	12629
Puno	4	3	0	0	0	0	13	0	20	1734
San Martín	15	0	0	0	0	0	0	0	15	2230
Tacna	2	7	0	2	0	0	0	0	11	2465
Tumbes	1	3	0	0	0	0	0	0	4	1984
Ucayali	2	5	0	0	0	0	0	0	7	1520
TOTAL	94	321	0	4	0	3	33	10	465	124780

Atención por tipo de casos del martes 12 de noviembre

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	4	1	0	3	8	2223
Áncash - Chimbote	2	26	0	1	29	3193
Áncash – Huaraz	0	8	0	1	9	1551
Apurímac	1	0	0	0	1	1483
Arequipa	0	3	0	1	4	5735
Ayacucho	1	4	0	0	5	1974
Cajamarca	0	1	0	1	2	1488
Cusco	0	5	4	1	10	2419
Huancavelica	0	0	0	1	1	1457
Huánuco	0	2	0	0	2	2110
Ica	3	1	0	4	8	1691
Junín	27	11	0	2	40	3714
La Libertad	1	10	2	0	13	3404
Lambayeque	7	10	2	1	20	4781
Lima Metropolitana y Callao	58	105	14	9	186	53702
Lima provincias	1	6	2	0	9	4742
Loreto	1	9	0	0	10	1540
Madre de Dios	0	2	0	0	2	1788
Moquegua	0	1	0	0	1	1665
Pasco	0	1	0	0	1	1558
Piura	25	9	3	10	47	12629
Puno	5	10	0	5	20	1734
San Martín	0	7	1	7	15	2230
Tacna	8	3	0	0	11	2465
Tumbes	3	1	0	0	4	1984
Ucayali	6	0	0	1	7	1520
TOTAL	153	236	28	48	465	124780



Tipo de casos por EPS (1)

N°	PRESTADOR	REGIÓN	12 noviembre de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	23	73	11	4	111	36078
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	10	18	2	2	32	10504
3	EPS GRAU S.A.	Piura	37	18	3	12	70	18446
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	0	3	1	1	5	7067
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	8	3	0	0	11	2807
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	2	14	2	0	18	5537
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	31	11	0	3	45	4753
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	0	4	4	0	8	3195
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	4	6	0	1	11	2467
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	3	26	0	1	30	3384
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	0	1	0	0	1	1414
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	1	4	0	0	5	1828
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	0	8	1	7	16	2287
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	1	9	0	0	10	1465
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	0	1	2	0	3	1577
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	0	3	1	0	4	1041
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	3	2	0	0	5	2110
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	3	2	0	0	5	1181
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	1	8	0	0	9	1221
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	7	0	0	0	7	1517
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	1	1	0	3	5	1201
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	0	1	0	0	1	486
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	1	4	0	0	5	1292
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	0	0	0	1	1	728
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	818

Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	12 noviembre de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
26	EPS SEMAPACH S.A.	Ica	2	0	0	0	2	665
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	0	0	0	0	0	385
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	0	1	0	0	1	1004
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	0	0	0	0	0	984
30	EMAPISCO S.A.	Ica	1	1	1	1	4	514
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	2	2	0	0	4	324
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	3	1	0	0	4	313
	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	49
33	EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.	Junín	0	1	0	0	1	149
34	EPSSMU S.A.	Amazonas	4	1	0	0	5	610
35	EPS MARAÑÓN S.R.L.	Cajamarca	0	0	0	0	0	287
36	EPS SEDAJULIACA S.A.	Puno	2	7	0	5	14	402
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	1	0	0	0	1	447
38	EMSAP CHANKA S.A.	Apurímac	1	0	0	0	1	71
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	62
42	EMAPAB S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	177
43	EPS EMAQ S.R.L.	Cusco	0	1	0	0	1	34
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			152	236	28	41	457	121286

Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

N°	DISTRITO	12 noviembre de 2024					En lo que va de 2024
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	1	11	1	0	13	3000
2	Comas	9	4	2	0	15	3023
3	San Juan De Lurigancho	1	31	3	1	36	5269
4	Villa El Salvador	0	1	0	0	1	1184
5	Independencia	0	1	0	0	1	1004
6	Callao	1	7	0	1	9	2815
7	Puente Piedra	0	4	0	0	4	1742
8	Ate	1	0	1	1	3	1307
9	Ventanilla	1	1	0	0	2	967
10	Santiago De Surco	0	1	0	0	1	719
11	Lima	2	1	1	1	5	1262
12	Carabayllo	0	1	0	0	1	1859
13	Los Olivos	0	1	0	0	1	1389
14	La Victoria	0	0	0	0	0	563
15	Villa María Del Triunfo	0	0	1	0	1	1076
16	La Molina	0	1	0	0	1	414
17	Santa Anita	0	0	0	0	0	392
18	Ancón	0	0	0	0	0	138
19	Bellavista	0	0	0	0	0	385
20	Lurín	0	0	0	0	0	175
21	Breña	0	1	0	0	1	453
22	Rímac	0	2	0	0	2	1228
23	Chorrillos	5	0	0	0	5	605
24	San Bartolo	0	0	0	0	0	35
25	Otros	2	5	2	0	9	5073
TOTAL		23	73	11	4	111	36077

Tipo de casos fuera del ámbito de EP

en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano

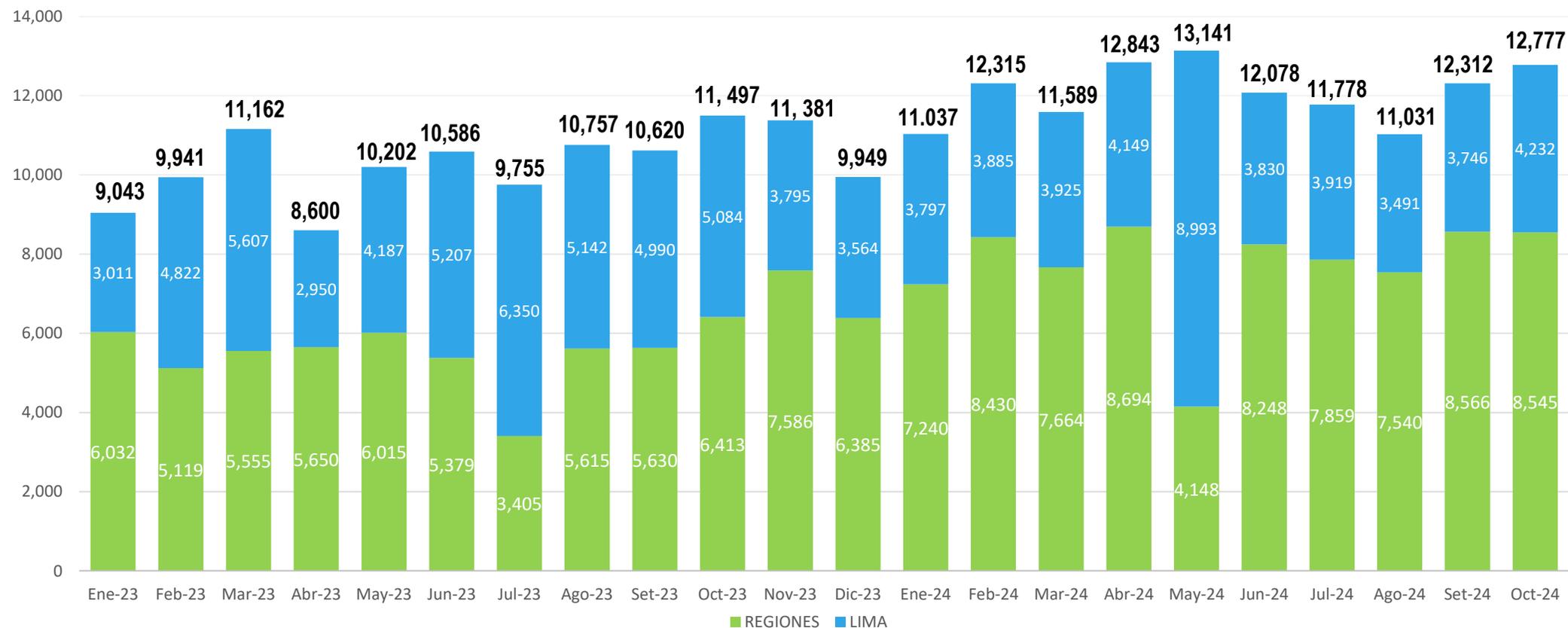


12 noviembre de 2024

Nº	PRESTADOR	OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	Total	En lo que va de 2024
1	ZONAS RURALES	1	0	0	7	8	2626
2	PEQUEÑAS CIUDADES	0	0	0	0	0	598
3	OTRO ÁMBITO URBANO	0	0	0	0	0	270
TOTAL		1	0	0	7	8	3494

Evolución mensual de atenciones 2023 -2024

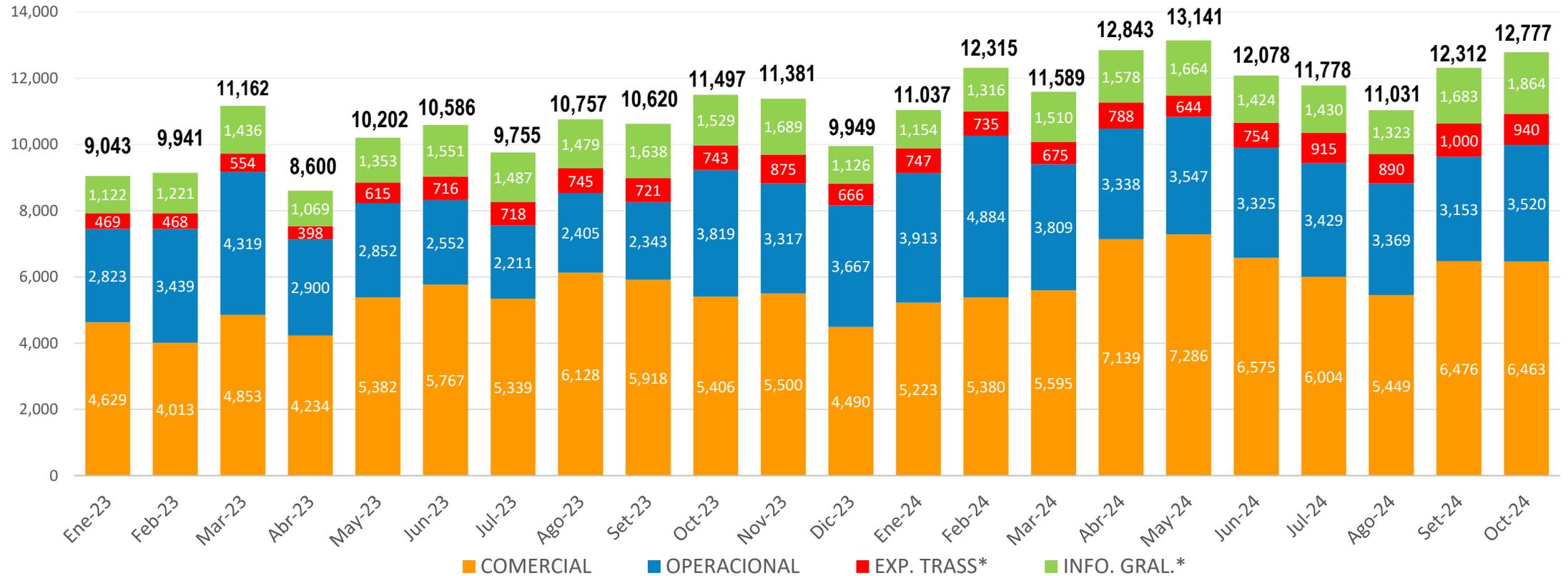
LIMA | REGIONES 2023 - 2024



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

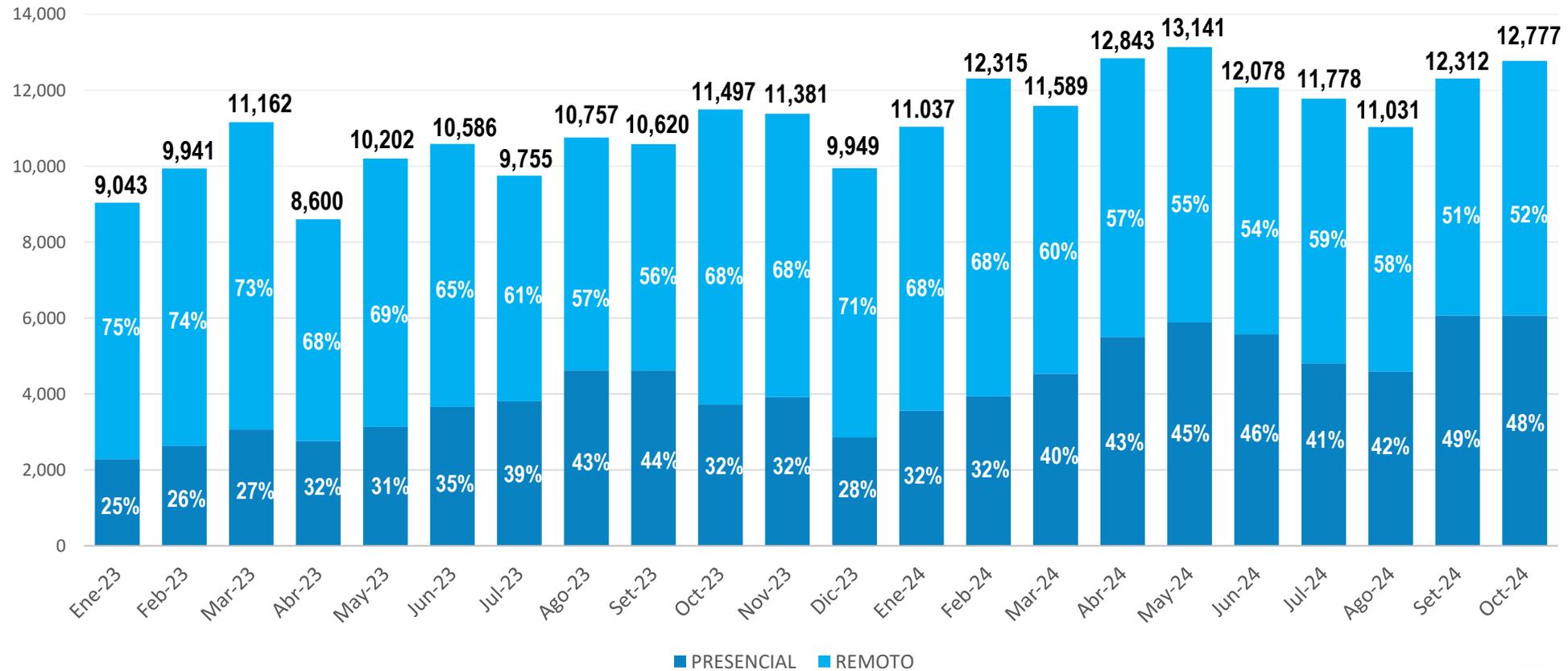
TIPO DE CASOS 2023-2024



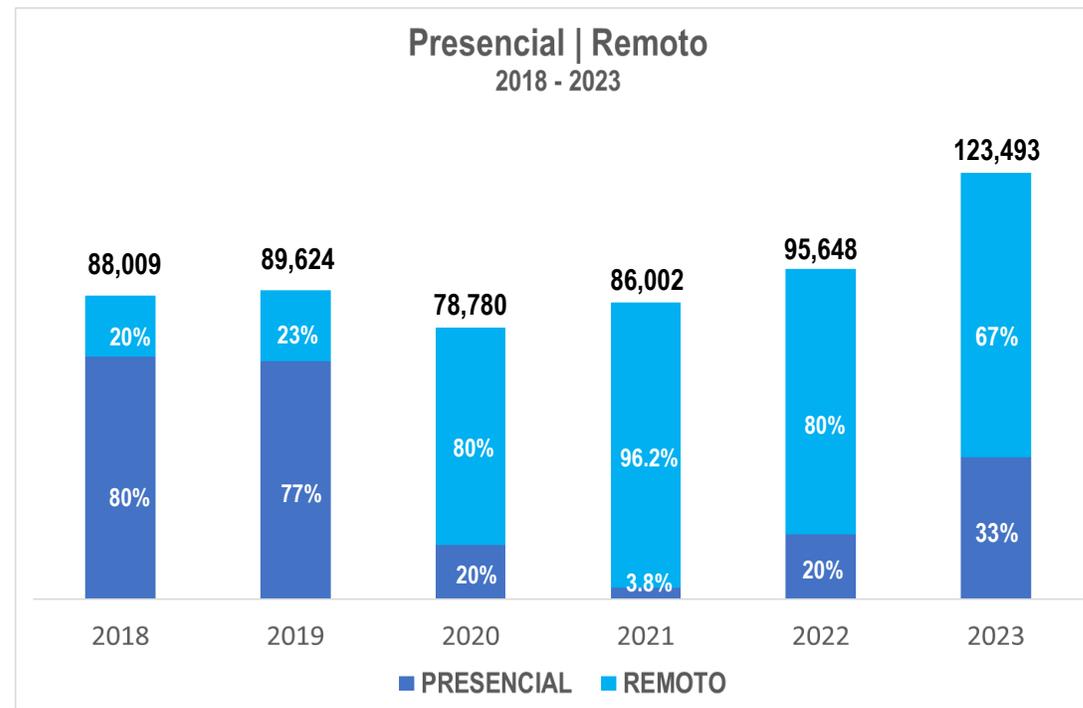
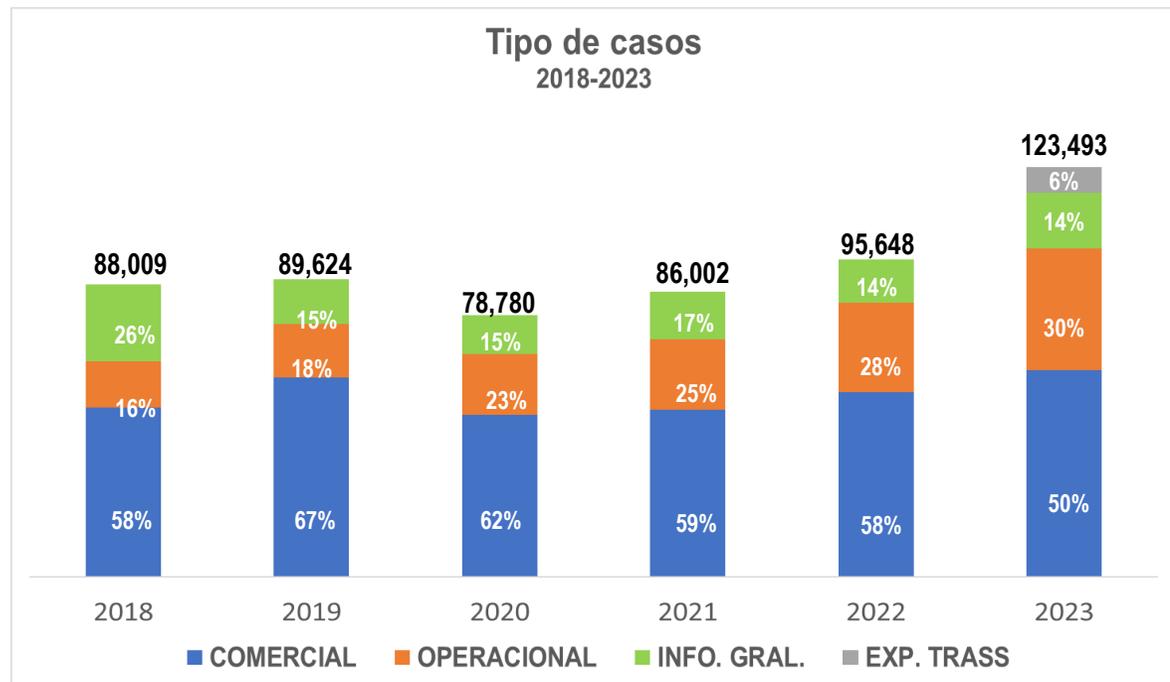
* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "Expedientes Trass".

Evolución mensual por modalidad de atención 2023 - 2024

PRESENCIAL | REMOTO 2023 - 2024



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

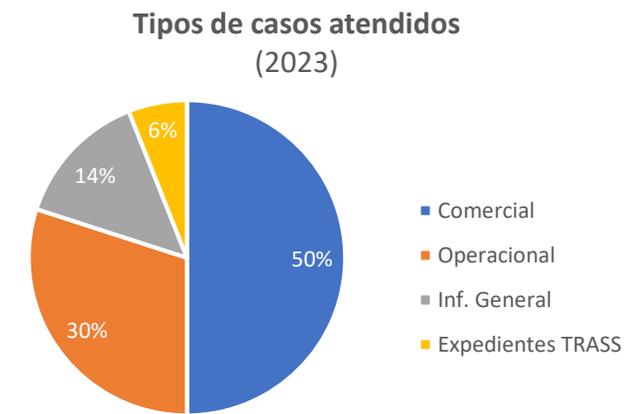


Resultados 2023

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



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



