

**Dirección de Usuarios**

# Reporte diario de atención a usuarios al 18 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 18 de noviembre: 652

## Oficinas de Sunass

Lima Metropolitana y Callao	285
Piura	82
Junín	34
Áncash - Chimbote	24
Huánuco	22
Cajamarca	20
Lambayeque	17
Apurímac	16
Amazonas	16
San Martín	15
Madre de Dios	14
La Libertad	13
Lima provincias	11
Tumbes	10
Ica	9
Áncash – Huaraz	9
Arequipa	8
Cusco	8
Ucayali	8
Puno	7
Tacna	5
Loreto	5
Pasco	5
Ayacucho	4
Huancavelica	4
Moquegua	1

 **TOTAL 652**

## Por canal

Presencial		195
Telefónico		301
WhatsApp		6
Correo electrónico		1
Mesa de partes		1
Campaña de orientación		37
Campaña en prestador		111
Redes sociales		0

 **TOTAL 652**

## Por tipo de casos

Comercial		369
Operacional		153
Otros		78
Expedientes TRASS		52

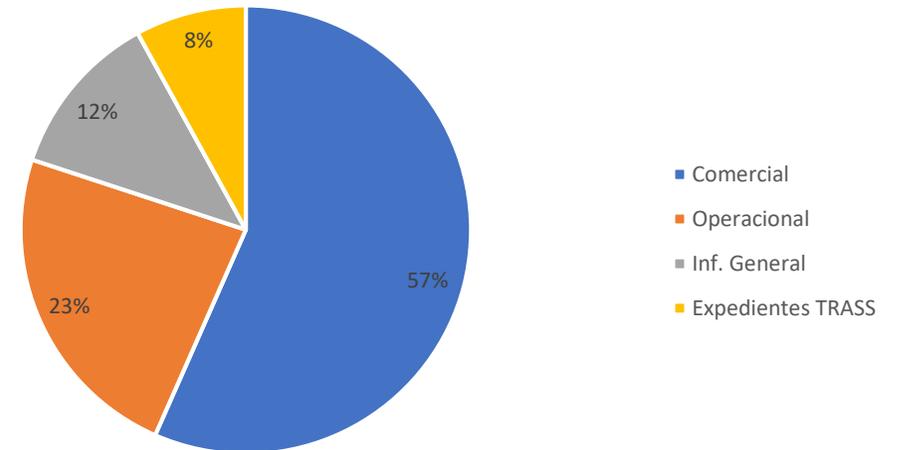
 **TOTAL 652**

En lo que va del 2024...  
**127082 orientaciones**

# Casos operacionales más frecuentes del lunes 18 de noviembre

OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	80	52%
Problemas con alcantarillado	26	17%
Falta de agua en conexión domiciliaria	13	8%
Aniego por rotura de tubería de agua	9	6%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	8	5%
Otros	17	11%
<b>TOTAL</b>	<b>153</b>	<b>100%</b>

Tipos de casos atendidos  
18 noviembre 2024

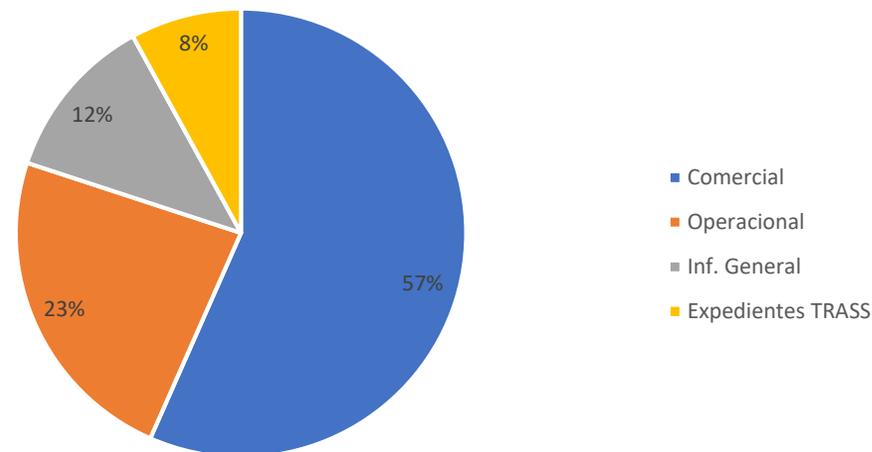


En lo que va de 2024...  
**38094 casos** operacionales

# Casos comerciales más frecuentes del lunes 18 de noviembre

COMERCIALES	N°	%
Consumo elevado	100	27%
Procedimiento de reclamos	100	27%
Facturación excesiva	54	15%
Problemas con el acceso al servicio	20	5%
Pedido de medidor	20	5%
Información sobre tarifas de agua	18	5%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	14	4%
Desacuerdo con resolución del TRASS	14	4%
Facturación indebida	14	4%
Problemas con la facturación	12	3%
Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP)	2	1%
Información sobre Valores máximos admisibles	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>369</b>	<b>100%</b>

Tipos de casos atendidos  
18 noviembre 2024



En lo que va de 2024...

**64840 casos** comerciales

# Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p><b>Ica / Nasca / Nasca</b></p> <p>Nasca   Usuarios se quedan tres días sin agua potable. Población usuaria de la empresa Emapavigs S. A. alertó la falta de agua potable en sus domicilios desde el sábado 16 de noviembre. Según comunicado del prestador, el desabastecimiento fue causado por problemas técnicos del equipo de bombeo de la cámara de rebombeo 02 Pajonal y anunció la entrega del agua potable mediante camiones cisterna.</p> <p><b>(Redes Sociales)</b></p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Ica, se comunicó con el gerente de Operaciones de la EPS Emapavigs, respecto al comunicado emitido sobre la restricción del servicio de agua potable en el sector San Carlos del distrito de Vista Alegre, Nasca, quien explicó que la interrupción se debió a una falla imprevista del motor de la cámara de rebombeo de agua, ocurrida el 15 de noviembre a las 5:50 p.m. El gerente señaló que solucionar el inconveniente fue complicado debido a que durante el fin de semana ningún proveedor atendió la compra del variador necesario para reparar el equipo. Durante el corte, la EPS abasteció a los sectores afectados mediante dos camiones cisterna, incluyendo calles como San Martín, Paredones, Av. Sucre, Pasajes Arias, Pepe y Arturo Zambrano, así como las zonas de Los Ángeles, Cáceres, Torrico y la Avenida Principal.</p> <p>En horas de la tarde del 18.11.24, la EPS informó que el motor fue reparado, confirmando la solución de la incidencia. Sin embargo, comunicaron que el restablecimiento del servicio a través de las redes se realizará de acuerdo con la programación establecida.</p> <p>La ODS Ica continúa monitoreando el abastecimiento normal y verificando con los usuarios, especialmente en la Calle San Martín y Pasaje López, quienes reportaron la falta de agua mediante la multiplataforma.</p>	<p><b>PENDIENTE</b></p>

## Seguimiento a casos de mayor relevancia (2)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p><b>Junín / Huancayo / Huancayo</b></p> <p>Paralización en planta genera corte de agua. Ayer, la empresa Sedam Huancayo emitió un comunicado del corte de agua en Huancayo, El Tambo y Chilca desde las 11 de la mañana y que duraría 4 horas. Advierten que el servicio se restablecería en las siguientes 7 horas mientras que el personal trabaja en restablecer el servicio.</p> <p><b>(Correo)</b></p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Junín, se apersonó a las instalaciones de la Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP) Vilcacoto, constatando que la planta se encontraba operativa. Durante la inspección, se observó al personal de la EP realizando de forma mecánica la remoción de manchas de grasa presentes en los espejos de agua de los decantadores y filtros de la planta. El gerente operativo de la EP, informó que, debido a los incidentes ocurridos, la PTAP ha estado suspendiendo operaciones diariamente desde el 15 de noviembre, aproximadamente de 11:00 a.m. a 5:00 p.m., con el objetivo de llevar a cabo la limpieza de los decantadores y filtros, garantizando así la calidad del agua suministrada a la población.</p> <p>Si bien la concentración de aceites y grasas en las aguas del río Shullcas ha disminuido, persiste un alto riesgo de reaparición de estos compuestos, especialmente por las precipitaciones que podrían arrastrar nuevamente residuos derivados de la ejecución del proyecto hacia el cauce del río. Los afectados por la contaminación de la fuente son aproximadamente 40 000 conexiones. Derivado de este problema las conexiones afectadas por falta de agua son aproximadamente 3 000.</p> <p>La ODS 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>Piura / Talara / Máncora</b></p> <p>EPS Grau anuncia restricción de agua potable en Máncora y Los Órganos. La EPS Grau-Zonal Talara informó la restricción temporal del servicio de agua potable, en las localidades de Máncora y Los Órganos, debido a trabajos de emergencia en la cámara N° 2 de Máncora.</p> <p><b>(Noticias Piura)</b></p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Piura, viene monitoreando el cumplimiento del restablecimiento del servicio de agua potable en las zonas afectadas. El corte programado, que inició el domingo 17 de noviembre y concluyó el lunes 18 de noviembre. Asimismo, se restringió temporalmente el suministro en el distrito de Los Órganos. Desde las 05:00 a.m. del domingo, se paralizó el funcionamiento de los pozos N.º 6 y N.º 9 de Barrancos, así como de las cámaras de bombeo ubicadas en las localidades mencionadas.</p> <p>La Zonal Talara informó que estas acciones de emergencia fueron necesarias para disminuir los niveles de aguas servidas en la infraestructura de alcantarillado y, de esta manera, realizar el empalme de emergencia entre un buzón y la Estación de Bombeo de Aguas Residuales (EBAR) N.º 2.</p> <p>Hasta ayer, la ODS recibió una comunicación de un usuario de Máncora indicando que el servicio aún no había sido restablecido. SUNASS continuará realizando el seguimiento correspondiente para garantizar el cumplimiento de las acciones programadas.</p>	<p><b>PENDIENTE</b></p>

## Seguimiento a casos de mayor relevancia (4)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p><b>Piura / Piura / Piura</b></p> <p>EPS Grau asegura que bajo caudal en canal Daniel Escobar provoca restricción de agua potable. La EPS Grau informó que la restricción en el servicio de agua potable en los distritos de Piura, Castilla y Veintiséis de Octubre, debido al bajo caudal en el canal Daniel Escobar, el cual abastece a la PTAP Curumuy.</p> <p><b>(El Tiempo)</b></p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Piura, tuvo conocimiento el corte del servicio en Urb Las Mercedes el día 15.11.24 por lo que solicitó información a EPS Grau, quienes informaron que la PTAP Curumuy había disminuido su producción por bajo nivel de canal 0.60 m, sin embargo al medio día del mismo viernes recibieron un nuevo aporte del PECHP logrando la captación de 1.5m por lo que en el transcurso del día la producción se regularizó.</p> <p>El 16.11.24 el servicio en algunas zonas afectadas por falta de agua por baja presión se fue restableciendo. Los vecinos de la misma urbanización confirmaron el restablecimiento.</p>	<p><b>FINALIZADO</b></p>

# Seguimiento a casos de mayor relevancia (5)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p><b>Moquegua / Mariscal Nieto / Samegua</b></p> <p>Moquegua: forman largas colas para recibir agua potable tras contaminación de río. En Moquegua, los ciudadanos forman largas colas para recibir agua potable. Autoridades distribuyen agua en cisternas. Ello tras la volcadura de camión que provocó la contaminación de río Tumilaca.</p> <p><b>(Exitosa)</b></p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Moquegua, participó en la reunión de emergencia convocada por el Gobierno Regional de Moquegua y el COER, tras el incidente de contaminación de fuentes de agua ocasionado por la volcadura de un camión cisterna que transportaba combustible. En este encuentro, se establecieron diversos acuerdos. Como regulador, SUNASS solicitó que las empresas prestadoras (EPS Ilo y EPS Moquegua) aseguren el abastecimiento alternativo en las zonas afectadas por el corte de suministro.</p> <p>EPS Moquegua informó que está elaborando un cronograma para la distribución, considerando que aún cuenta con reservas, mientras que EPS Ilo indicó que coordinará con Southern y el Fondo de Desarrollo para conseguir cisternas. En el caso de la pequeña ciudad de Samegua, la Municipalidad Distrital solicitó apoyo a EPS Moquegua debido a la falta de recursos, gestión que ya se encuentra en proceso.</p> <p>Por otro lado, la Dirección Regional de Educación comunicó que implementará clases virtuales en las zonas afectadas por el corte de agua. Asimismo, EPS Moquegua solicitó a la DIRESA la fecha de entrega de los resultados de las pruebas de calidad del agua, para poder autorizar la captación una vez garantizada la calidad adecuada del recurso.</p> <p>La ODS continuará con el monitoreo del caso.</p>	<p><b>PENDIENTE</b></p>

# Seguimiento a casos de mayor relevancia (6)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p><b>Puno / Puno / Puno</b></p> <p>Puno. Buzón de desagüe colapsa y perjudica la transitabilidad en la avenida La Torre.</p> <p>(Una)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Puno, comunicó el problema a la EP EMSAPUNO, quienes informaron que ya se ha realizado la atención correspondiente para lo cual se habría utilizado el equipo hidrojet. Por lo tanto, el problema estaría resuelto a esta hora.</p> <p>El personal de la ODS Puno se desplazará a la zona para verificar la solución.</p>	<p><b>PENDIENTE</b></p>
<p><b>Junín / Huancayo / Huancayo</b></p> <p>Huancayo: ancianos agobiados porque les llega recibo de agua por más de 800 soles. Una pareja de adultos mayores vive agobiada porque la empresa Sedam Huancayo, les remitió un recibo de agua por 874 soles con 60 céntimos, cuyo último día de pago es el 30 de noviembre y no saben cómo pagar ya que no tienen dinero.</p> <p>(Correo)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Junín, mediante el área de orientación de usuarios ha percibido estos incrementos exponenciales en las facturaciones de setiembre, octubre y noviembre; de 34 usuarios que han presentado su reclamo de manera presencial y mediante llamadas telefónicas. Se les oriento a los usuarios a formalizar sus reclamos; además se ha elaborado un informe para ejecutar las acciones correspondientes.</p> <p>La ODS continuará con el monitoreo del caso.</p>	<p><b>PENDIENTE</b></p>

# Atención por canal de atención del lunes 18 de noviembre

OFICINA SUNASS									TOTAL	En lo que va de 2024
	Presencial	Telefónico	Redes Sociales	Correo elect.	Mesa partes	Campaña	Prestador	WhatsApp		
Amazonas	0	10	0	0	0	6	0	0	16	2262
Áncash - Chimbote	9	1	0	0	0	0	14	0	24	3266
Áncash – Huaraz	4	5	0	0	0	0	0	0	9	1577
Apurímac	2	0	0	0	0	10	4	0	16	1511
Arequipa	6	2	0	0	0	0	0	0	8	5765
Ayacucho	1	3	0	0	0	0	0	0	4	1995
Cajamarca	1	5	0	0	0	14	0	0	20	1539
Cusco	6	2	0	0	0	0	0	0	8	2456
Huancavelica	1	3	0	0	0	0	0	0	4	1487
Huánuco	3	19	0	0	0	0	0	0	22	2175
Ica	0	9	0	0	0	0	0	0	9	1726
Junín	1	31	0	0	0	0	0	2	34	3811
La Libertad	7	6	0	0	0	0	0	0	13	3468
Lambayeque	8	6	0	1	0	0	0	2	17	4855
Lima Metropolitana y Callao	97	146	0	0	0	1	41	0	285	54680
Lima provincias	3	8	0	0	0	0	0	0	11	4847
Loreto	4	1	0	0	0	0	0	0	5	1568
Madre de Dios	1	7	0	0	0	6	0	0	14	1818
Moquegua	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1680
Pasco	0	5	0	0	0	0	0	0	5	1568
Piura	4	23	0	0	1	0	52	2	82	12913
Puno	4	3	0	0	0	0	0	0	7	1763
San Martín	15	0	0	0	0	0	0	0	15	2286
Tacna	5	0	0	0	0	0	0	0	5	2499
Tumbes	6	4	0	0	0	0	0	0	10	2020
Ucayali	7	1	0	0	0	0	0	0	8	1547
<b>TOTAL</b>	<b>195</b>	<b>301</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>37</b>	<b>111</b>	<b>6</b>	<b>652</b>	<b>127082</b>

## Atención por tipo de casos del lunes 18 de noviembre

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	8	8	0	0	16	2262
Áncash - Chimbote	1	20	0	3	24	3266
Áncash – Huaraz	4	1	0	4	9	1577
Apurímac	0	16	0	0	16	1511
Arequipa	0	5	3	0	8	5765
Ayacucho	0	4	0	0	4	1995
Cajamarca	2	16	0	2	20	1539
Cusco	2	5	0	1	8	2456
Huancavelica	4	0	0	0	4	1487
Huánuco	5	14	0	3	22	2175
Ica	4	1	0	4	9	1726
Junín	20	11	0	3	34	3811
La Libertad	2	8	3	0	13	3468
Lambayeque	5	7	3	2	17	4855
Lima Metropolitana y Callao	57	163	40	25	285	54680
Lima provincias	2	1	2	6	11	4847
Loreto	1	4	0	0	5	1568
Madre de Dios	6	2	0	6	14	1818
Moquegua	1	0	0	0	1	1680
Pasco	3	2	0	0	5	1568
Piura	16	60	0	6	82	12913
Puno	3	2	0	2	7	1763
San Martín	0	10	0	5	15	2286
Tacna	0	3	1	1	5	2499
Tumbes	6	4	0	0	10	2020
Ucayali	1	2	0	5	8	1547
<b>TOTAL</b>	<b>153</b>	<b>369</b>	<b>52</b>	<b>76</b>	<b>652</b>	<b>127082</b>



# Tipo de casos por EPS (1)

N°	PRESTADOR	REGIÓN	18 noviembre de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	19	132	41	20	212	36697
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	19	23	3	3	48	10710
3	EPS GRAU S.A.	Piura	19	67	0	9	95	18815
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	1	5	3	1	10	7107
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	0	4	1	1	6	2853
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	3	13	3	1	20	5633
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	33	15	0	3	51	4871
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	6	6	0	0	12	3241
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	0	2	0	0	2	2499
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	2	20	0	3	25	3463
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	3	9	0	1	13	1452
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	0	1	0	4	5	1889
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	0	10	0	5	15	2348
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	1	4	0	0	5	1493
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	1	1	1	0	3	1622
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	3	14	0	0	17	1086
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	7	4	0	0	11	2147
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	3	2	0	1	6	1189
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	8	1	0	1	10	1246
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	1	3	0	5	9	1546
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	1	0	0	4	5	1217
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	1	0	0	0	1	489
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	1	1	0	0	2	1315
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	1	0	0	0	1	753
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	819

## Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	18 noviembre de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
26	EPS SEMAPACH S.A.	Ica	1	2	0	0	3	682
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	0	0	0	0	0	385
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	3	1	0	0	4	1013
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	0	12	0	0	12	1002
30	EMAPISCO S.A.	Ica	2	1	0	0	3	537
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	0	0	0	0	0	327
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	1	0	0	0	1	320
	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	8	8	0	0	16	633
35	EPS MARAÑÓN S.R.L.	Cajamarca	0	2	0	0	2	297
36	EPS SEDAJULIACA S.A.	Puno	0	0	0	1	1	423
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	0	0	0	0	0	448
38	EMSAP CHANKA S.A.	Apurímac	0	4	0	0	4	75
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	0	0	0	0	178
43	EPS EMAQ S.R.L.	Cusco	0	0	0	0	0	34
44	EPS RIOJA S.A.	San Martín	0	0	0	0	0	46
45	EMSAPA YAULI LA OROYA S.R.L.	Junín	0	0	0	0	0	50
46	EMAPAVIGS S.A.	Ica	3	0	0	0	3	40
47	EMSAPA CALCA S.A	Cusco	0	1	0	0	1	13
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			151	336	52	61	600	123531

## Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

N°	DISTRITO	18 noviembre de 2024					En lo que va de 2024
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	0	9	5	0	14	3036
2	Comas	1	19	5	1	26	3083
3	San Juan De Lurigancho	1	22	5	1	29	5363
4	Villa El Salvador	1	5	0	0	6	1199
5	Independencia	0	3	0	1	4	1016
6	Callao	2	19	3	4	28	2872
7	Puente Piedra	0	5	1	0	6	1755
8	Ate	1	4	1	1	7	1334
9	Ventanilla	1	2	5	2	10	986
10	Santiago De Surco	0	1	1	0	2	725
11	Lima	1	1	2	0	4	1277
12	Carabayllo	4	4	2	0	10	1884
13	Los Olivos	2	4	0	2	8	1405
14	La Victoria	0	2	1	0	3	570
15	Villa María Del Triunfo	0	3	1	0	4	1099
16	La Molina	0	3	0	0	3	424
17	Santa Anita	0	0	1	0	1	399
18	Ancón	0	1	1	0	2	140
19	Bellavista	0	1	1	0	2	389
20	Lurín	0	0	0	0	0	175
21	Breña	2	1	1	0	4	460
22	Rímac	2	4	2	1	9	1281
23	Chorrillos	0	3	0	0	3	615
24	San Bartolo	0	0	0	0	0	36
25	Otros	1	16	3	7	27	5174
TOTAL		19	132	41	20	212	36697

# Tipo de casos fuera del ámbito de EP

en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano

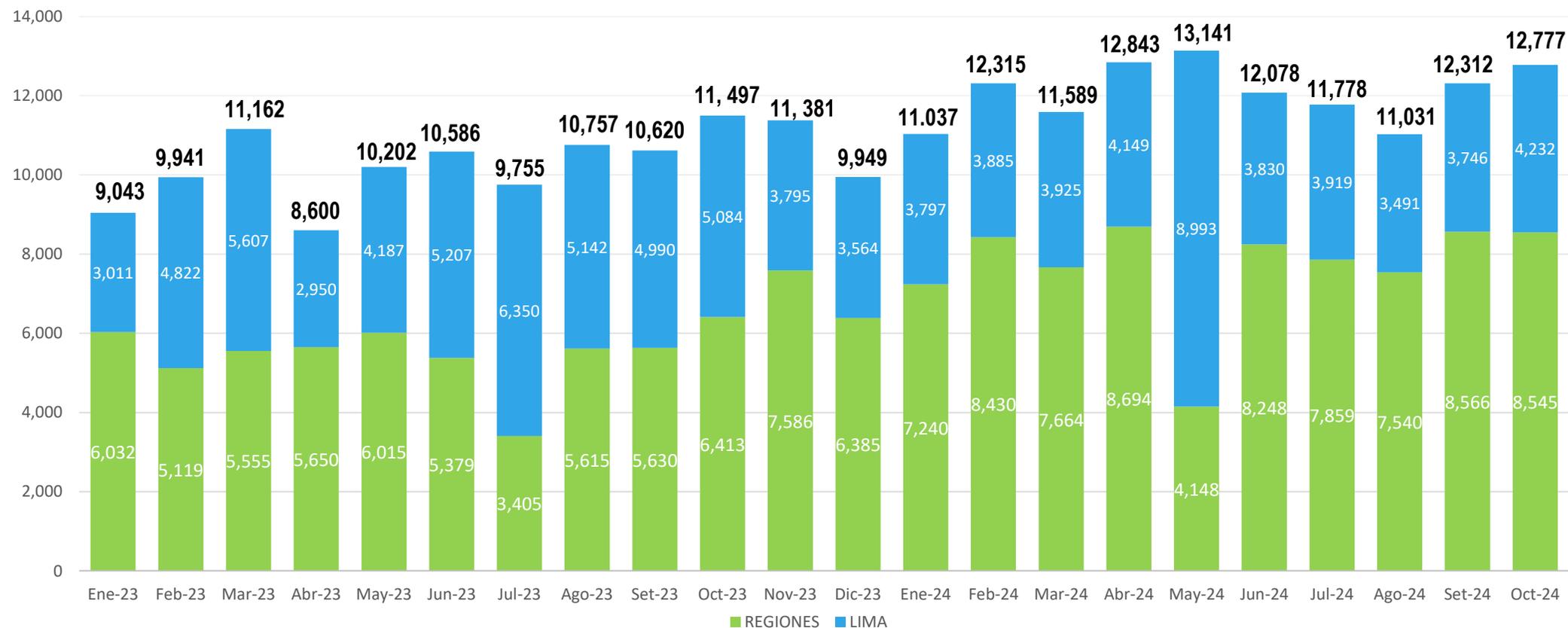


18 noviembre de 2024

N°	PRESTADOR	OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	Total	En lo que va de 2024
1	ZONAS RURALES	1	1	0	8	10	2671
2	PEQUEÑAS CIUDADES	0	0	0	6	6	606
3	OTRO ÁMBITO URBANO	1	0	0	1	2	274
TOTAL		2	1	0	15	18	3551

# Evolución mensual de atenciones 2023 -2024

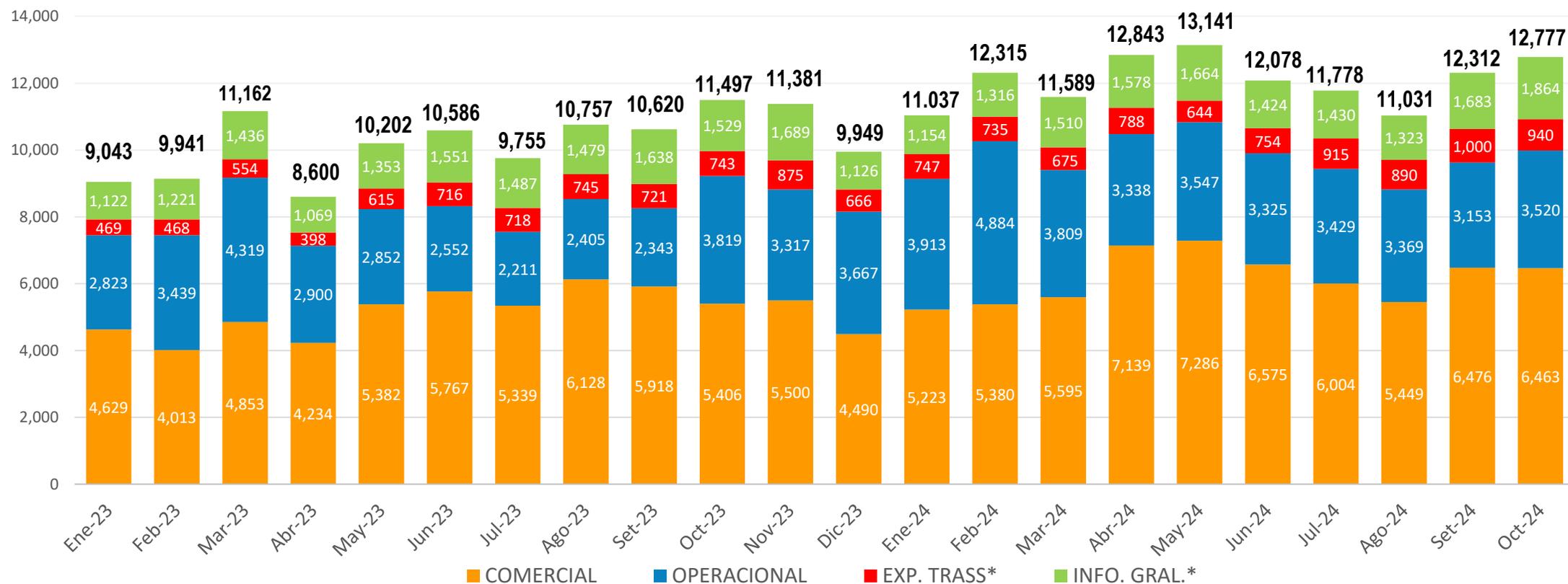
## LIMA | REGIONES 2023 - 2024



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

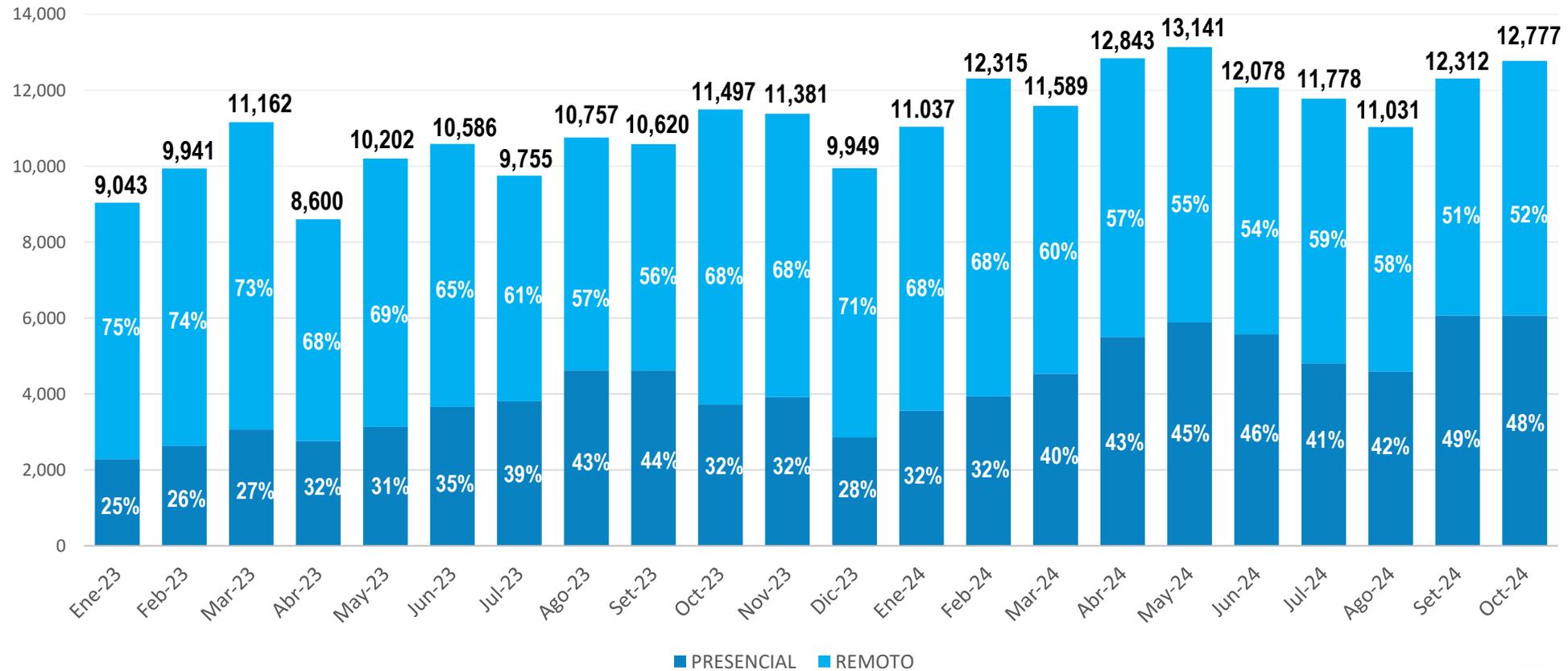
## TIPO DE CASOS 2023-2024



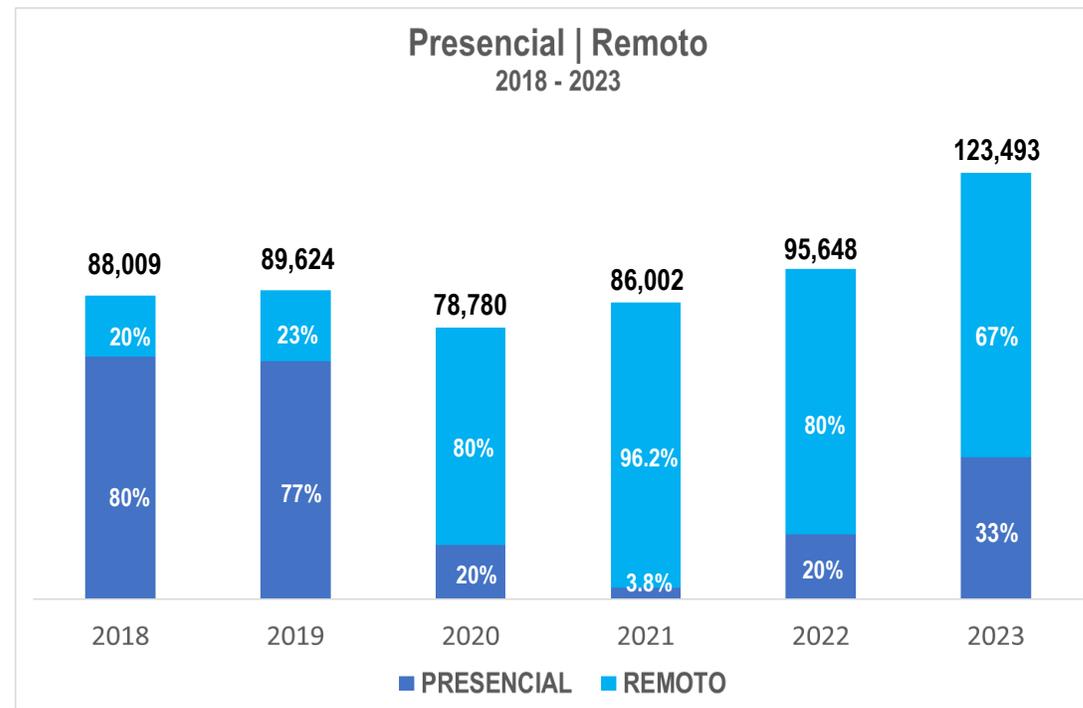
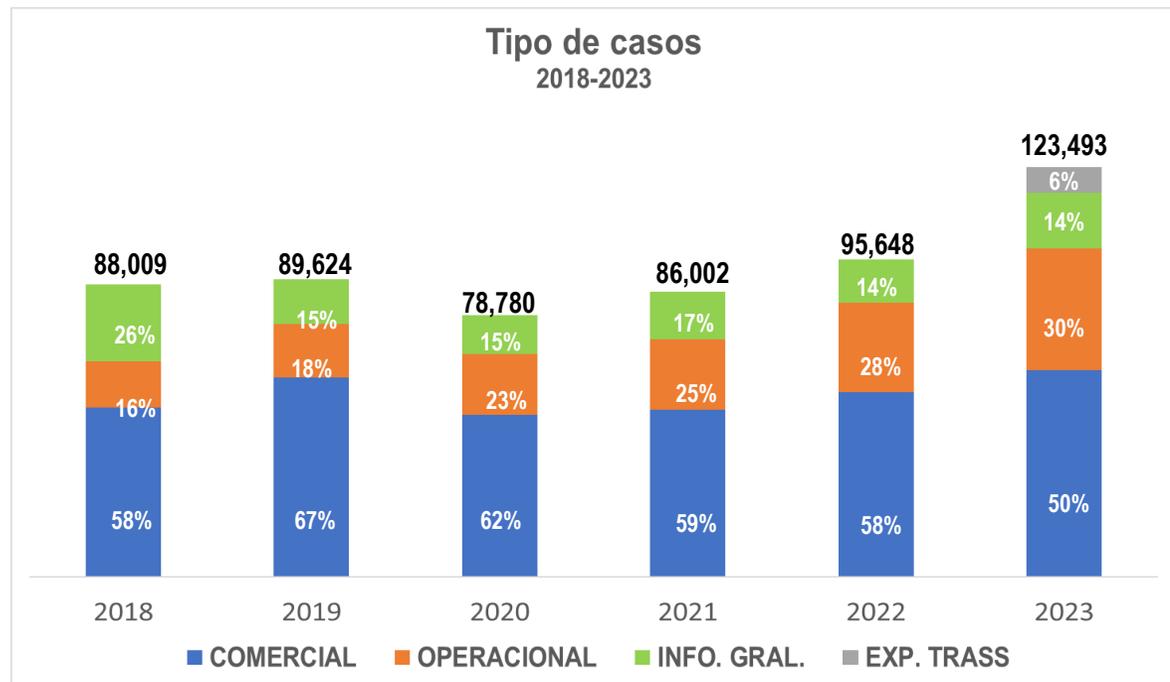
\* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".

# Evolución mensual por modalidad de atención 2023 - 2024

## PRESENCIAL | REMOTO 2023 - 2024



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



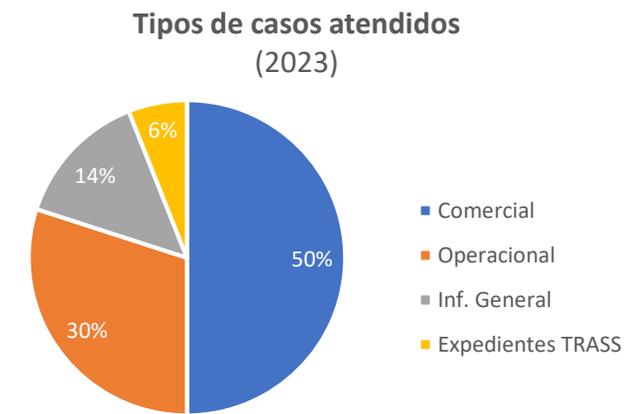
# ***Resultados 2023***

---

# 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>



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 *línea 4x24*

[contacto@sunass.gob.pe](mailto:contacto@sunass.gob.pe)



ituro