

**Dirección de Usuarios**

# Reporte diario de atención a usuarios al 22 de noviembre de 2024

- ✓ Atenciones por región, canal y tipo de consulta.
- ✓ Casos frecuentes y seguimiento a los de mayor relevancia.
- ✓ Atenciones por tipo de prestador y territorio (urbano, rural y pequeñas ciudades).
- ✓ Atenciones en el ámbito de Sedapal (por distrito y tipo de casos).
- ✓ Evolución anual de atenciones y balance 2023



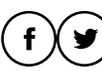
# N° Atenciones del viernes 22 de noviembre: 472

## Oficinas de Sunass

Lima Metropolitana y Callao	227
La Libertad	36
Piura	26
Amazonas	17
Junín	16
Lima provincias	16
Cusco	16
Lambayeque	14
Tumbes	10
Pasco	9
Arequipa	9
Huánuco	9
Tacna	8
Áncash - Chimbote	8
Ucayali	7
Ica	7
San Martín	7
Madre de Dios	6
Loreto	5
Cajamarca	5
Ayacucho	4
Puno	3
Apurímac	3
Moquegua	2
Huancavelica	2

 **TOTAL** 472

## Por canal

Presencial		120
Telefónico		297
WhatsApp		6
Correo electrónico		1
Mesa de partes		0
Campaña de orientación		21
Campaña en prestador		27
Redes sociales		0

 **TOTAL** 472

## Por tipo de casos

Comercial		237
Operacional		150
Otros		48
Expedientes TRASS		37

 **TOTAL** 472

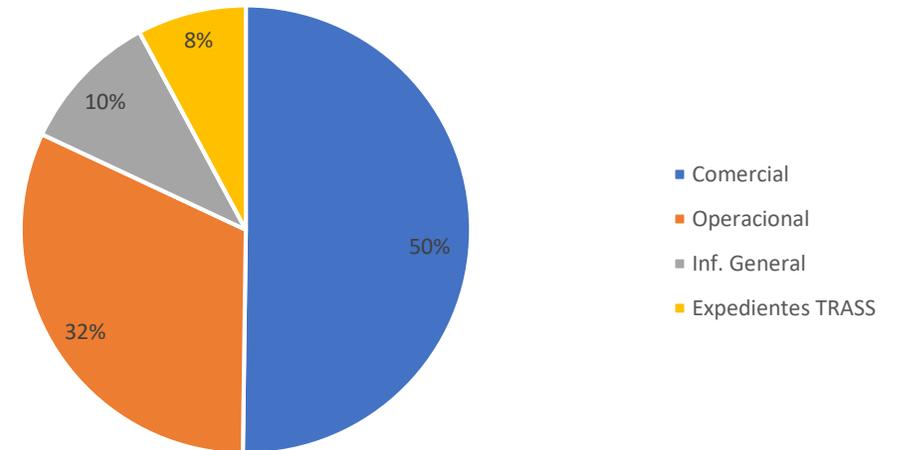
En lo que va del 2024...

**129396 orientaciones**

# Casos operacionales más frecuentes del viernes 22 de noviembre

OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	62	41%
Problemas con alcantarillado	27	18%
Falta de agua en conexión domiciliaria	15	10%
Aniego por rotura de tubería de agua	7	5%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	3	2%
Otros	36	24%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

Tipos de casos atendidos  
22 noviembre 2024

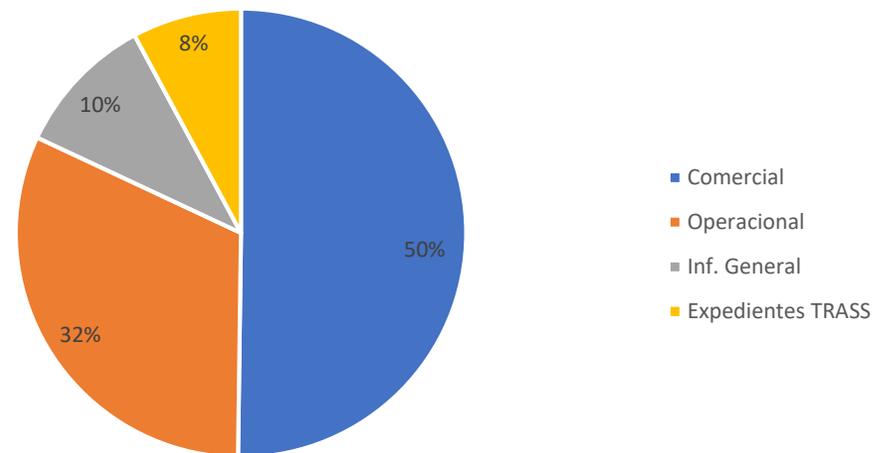


En lo que va de 2024...  
**38791 casos operacionales**

# Casos comerciales más frecuentes del viernes 22 de noviembre

COMERCIALES	N°	%
Procedimiento de reclamos	70	30%
Consumo elevado	45	19%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	33	14%
Problemas con el acceso al servicio	27	11%
Problemas con la facturación	15	6%
Facturación excesiva	12	5%
Pedido de medidor	10	4%
Facturación indebida	9	4%
Desacuerdo con resolución del TRASS	9	4%
Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP)	4	2%
Información sobre Valores máximos admisibles	2	1%
Información sobre tarifas de agua	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>237</b>	<b>100%</b>

Tipos de casos atendidos  
22 noviembre 2024



En lo que va de 2024...

**65979 casos** comerciales

# Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p><b>Lima / Barranca / Barranca</b></p> <p>Restricción del servicio de agua potable en las localidades de Barranca, Supe y Supe Puerto desde el lunes 18 hasta el viernes 22 de noviembre, debido a trabajos de mantenimiento de la infraestructura hidráulica II Etapa 2024, programados por la Junta de Usuarios del Valle Pativilca.</p> <p><b>(Redes Sociales)</b></p>	<p>Continuando con el monitoreo sobre la restricción del servicio en la localidad de Barranca y SUPE, SUNASS, a través de su Oficina de atención al Usuario (OAU) Huacho, Durante la inspección, se verificó que los trabajos de mantenimiento en la infraestructura hidráulica, ejecutados por la Junta de Usuarios del Valle Pativilca, permitieron que las plantas de tratamiento de agua potable retomen sus operaciones. El servicio de agua se ha venido restableciendo progresivamente en los sectores afectados de ambas localidades.</p> <p>La OAU Huacho también se comunicó con el jefe de Producción y Distribución de Agua de la EPS Barranca S.A., quien informó que, al día de hoy, el servicio se encuentra completamente restablecido. La OAU Huacho continuará monitoreando el correcto restablecimiento del servicio en su totalidad.</p>	<p><b>PENDIENTE</b></p>

## Seguimiento a casos de mayor relevancia (2)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p><b>Lima / Cañete / Imperial</b></p> <p>Suspensión programada del servicio por motivo de limpieza de canales en los distritos de Imperial, Nuevo Imperial y parte de San Vicente. Esta actividad se llevará a cabo del 18 al 25 de noviembre de 2024.</p> <p><b>(Redes Sociales)</b></p>	<p>Continuando con el monitoreo del caso reportado el 18.11.24, SUNASS, a través de su Oficina de atención al Usuario (OAU) Cañete, realizó llamadas telefónicas a usuarios de las zonas afectadas para verificar el cumplimiento del plan de abastecimiento de agua. Además, con el apoyo de personal de la Dirección de Fiscalización (DF), se llevó a cabo una inspección en campo para corroborar el abastecimiento efectivo del servicio. Asimismo, se realizó un seguimiento de la distribución mediante cisternas, utilizando el aplicativo In-Driving para garantizar la cobertura en las áreas afectadas.</p>	<p><b>PENDIENTE</b></p>

## Seguimiento a casos de mayor relevancia (3)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<b>Piura / Sullana / Marcavelica</b>  Piura: vecinos de San Rolando cavan huecos para extraer agua tras sequía. Vecinos del centro poblado de San Rolando, en el distrito de Ignacio Escudero, provincia de Sullana, se ven en la obligación de cavar huecos para extraer agua ante la crisis hídrica que se reporta en la región Piura. Junior Suárez se comunicó con el Rotafono de RPP para pedir ayuda, ya que 70 familias son las afectadas, quienes desde hace 60 años no cuentan con el servicio de agua potable y alcantarillado.  (RPP)	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Piura, inició coordinaciones con el responsable del Área Técnica Municipal de la Municipalidad Distrital de Marcavelica, Edgar Gutiérrez, quien informó que el centro poblado San Rolando no cuenta con un sistema de agua potable ni alcantarillado. Actualmente, la población se abastece de agua a través del canal Miguel Checa. Aunque en el pasado existió un proyecto para dotar de servicios al centro poblado, según el portal del MEF, este se encuentra en estado de desactivado permanente.</p> <p>Frente a esta situación, la municipalidad ha anunciado que coordinará con su Área de Estudios y Proyectos para evaluar la viabilidad de un nuevo proyecto que atienda las necesidades de San Rolando. Como medida inmediata, la municipalidad, a través del Área Técnica Municipal, se comprometió a enviar una cisterna de agua potable al centro poblado el 23.11.24. Asimismo, incluirá a San Rolando dentro de su programación regular de distribución de agua mediante cisternas.</p>	<b>PENDIENTE</b>

# Atención por canal de atención del viernes 22 de noviembre

OFICINA SUNASS									TOTAL	En lo que va de 2024
	Presencial	Telefónico	Redes Sociales	Correo elect.	Mesa partes	Campaña	Prestador	WhatsApp		
Amazonas	0	3	0	0	0	14	0	0	17	2299
Áncash - Chimbote	1	0	0	0	0	0	7	0	8	3320
Áncash – Huaraz	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1609
Apurímac	1	2	0	0	0	0	0	0	3	1524
Arequipa	3	6	0	0	0	0	0	0	9	5790
Ayacucho	2	2	0	0	0	0	0	0	4	2023
Cajamarca	4	0	0	0	0	0	0	1	5	1562
Cusco	7	9	0	0	0	0	0	0	16	2514
Huancavelica	1	0	0	0	0	1	0	0	2	1500
Huánuco	2	7	0	0	0	0	0	0	9	2242
Ica	0	7	0	0	0	0	0	0	7	1759
Junín	1	15	0	0	0	0	0	0	16	3881
La Libertad	8	8	0	0	0	0	20	0	36	3534
Lambayeque	2	11	0	0	0	0	0	1	14	4901
Lima Metropolitana y Callao	48	175	0	1	0	0	0	3	227	55737
Lima provincias	2	14	0	0	0	0	0	0	16	4944
Loreto	3	2	0	0	0	0	0	0	5	1580
Madre de Dios	1	5	0	0	0	0	0	0	6	1849
Moquegua	0	2	0	0	0	0	0	0	2	1698
Pasco	3	0	0	0	0	6	0	0	9	1615
Piura	10	15	0	0	0	0	0	1	26	13238
Puno	2	1	0	0	0	0	0	0	3	1793
San Martín	7	0	0	0	0	0	0	0	7	2318
Tacna	4	4	0	0	0	0	0	0	8	2524
Tumbes	3	7	0	0	0	0	0	0	10	2068
Ucayali	5	2	0	0	0	0	0	0	7	1574
<b>TOTAL</b>	<b>120</b>	<b>297</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>21</b>	<b>27</b>	<b>6</b>	<b>472</b>	<b>129396</b>

## Atención por tipo de casos del viernes 22 de noviembre

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	13	4	0	0	17	2299
Áncash - Chimbote	0	8	0	0	8	3320
Áncash – Huaraz	0	0	0	0	0	1609
Apurímac	2	0	0	1	3	1524
Arequipa	0	6	2	1	9	5790
Ayacucho	0	4	0	0	4	2023
Cajamarca	1	3	0	1	5	1562
Cusco	4	11	1	0	16	2514
Huancavelica	0	0	0	2	2	1500
Huánuco	2	6	0	1	9	2242
Ica	5	1	1	0	7	1759
Junín	8	7	0	1	16	3881
La Libertad	3	28	1	4	36	3534
Lambayeque	6	8	0	0	14	4901
Lima Metropolitana y Callao	73	111	27	16	227	55737
Lima provincias	1	7	2	6	16	4944
Loreto	4	1	0	0	5	1580
Madre de Dios	1	5	0	0	6	1849
Moquegua	2	0	0	0	2	1698
Pasco	0	1	0	8	9	1615
Piura	13	11	2	0	26	13238
Puno	1	0	0	2	3	1793
San Martín	1	6	0	0	7	2318
Tacna	3	3	1	1	8	2524
Tumbes	6	4	0	0	10	2068
Ucayali	1	2	0	4	7	1574
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>237</b>	<b>37</b>	<b>48</b>	<b>472</b>	<b>129396</b>



# Tipo de casos por EPS (1)

N°	PRESTADOR	REGIÓN	22 noviembre de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	22	70	21	7	120	37377
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	16	18	0	1	35	10827
3	EPS GRAU S.A.	Piura	20	21	2	1	44	19224
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	0	9	7	1	17	7153
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	3	7	1	2	13	2900
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	4	33	3	6	46	5718
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	11	8	0	3	22	4968
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	10	14	1	1	26	3316
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	3	6	0	0	9	2528
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	0	8	0	0	8	3519
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	1	8	0	1	10	1499
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	14	0	0	6	20	2023
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	1	6	0	0	7	2383
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	4	1	0	0	5	1505
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	0	1	1	0	2	1628
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	1	3	0	1	5	1109
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	7	4	0	0	11	2198
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	1	0	0	1	2	1211
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	0	0	0	0	0	1257
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	1	2	0	4	7	1573
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	5	1	0	0	6	1244
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	0	1	0	0	1	493
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	2	0	0	0	2	1335
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	0	0	0	0	0	761
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	824

## Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	22 noviembre de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
26	EPS SEMAPACH S.A.	Ica	1	0	1	0	2	688
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	6	2	0	0	8	441
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	0	0	0	6	6	1030
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	2	0	0	1	3	1014
30	EMAPISCO S.A.	Ica	0	2	0	0	2	552
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	0	1	0	0	1	330
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	0	1	0	0	1	325
	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	49
33	EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.	Junín	0	1	0	0	1	151
34	EPSSMU S.A.	Amazonas	13	4	0	0	17	653
35	EPS MARAÑÓN S.R.L.	Cajamarca	1	1	0	0	2	301
36	EPS SEDAJULIACA S.A.	Puno	0	0	0	1	1	429
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	0	0	0	0	0	451
38	EMSAP CHANKA S.A.	Apurímac	0	0	0	0	0	76
39	EPS SIERRA CENTRAL S.R.L	Junín	0	0	0	0	0	69
40	EPS MOYOBAMBA S.A.	San Martín	0	1	0	0	1	113
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	1	0	0	0	1	35
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	51
46	EMAPAVIGS S.A.	Ica	0	0	0	0	0	43
47	EMSAPA CALCA S.A	Cusco	0	0	0	0	0	14
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			150	234	37	43	464	125763

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

N°	DISTRITO	22 noviembre de 2024					En lo que va de 2024
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	1	5	0	2	8	3090
2	Comas	1	7	5	0	13	3140
3	San Juan De Lurigancho	0	9	2	1	12	5455
4	Villa El Salvador	0	2	0	0	2	1211
5	Independencia	1	0	0	0	1	1032
6	Callao	3	5	1	0	9	2926
7	Puente Piedra	1	3	1	0	5	1777
8	Ate	0	4	2	0	6	1372
9	Ventanilla	1	4	1	1	7	1004
10	Santiago De Surco	2	2	0	0	4	739
11	Lima	1	3	0	0	4	1306
12	Carabayllo	2	3	0	1	6	1911
13	Los Olivos	1	3	0	0	4	1432
14	La Victoria	0	0	0	0	0	576
15	Villa María Del Triunfo	0	3	0	0	3	1123
16	La Molina	1	1	1	0	3	432
17	Santa Anita	0	1	1	0	2	407
18	Ancón	0	0	0	0	0	142
19	Bellavista	0	0	1	0	1	392
20	Lurín	0	0	0	0	0	179
21	Breña	0	2	0	0	2	470
22	Rímac	1	1	0	1	3	1323
23	Chorrillos	2	2	1	0	5	630
24	San Bartolo	0	0	1	0	1	37
25	Otros	4	10	4	1	19	5271
TOTAL		22	70	21	7	120	37377

# Tipo de casos fuera del ámbito de EP

en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano

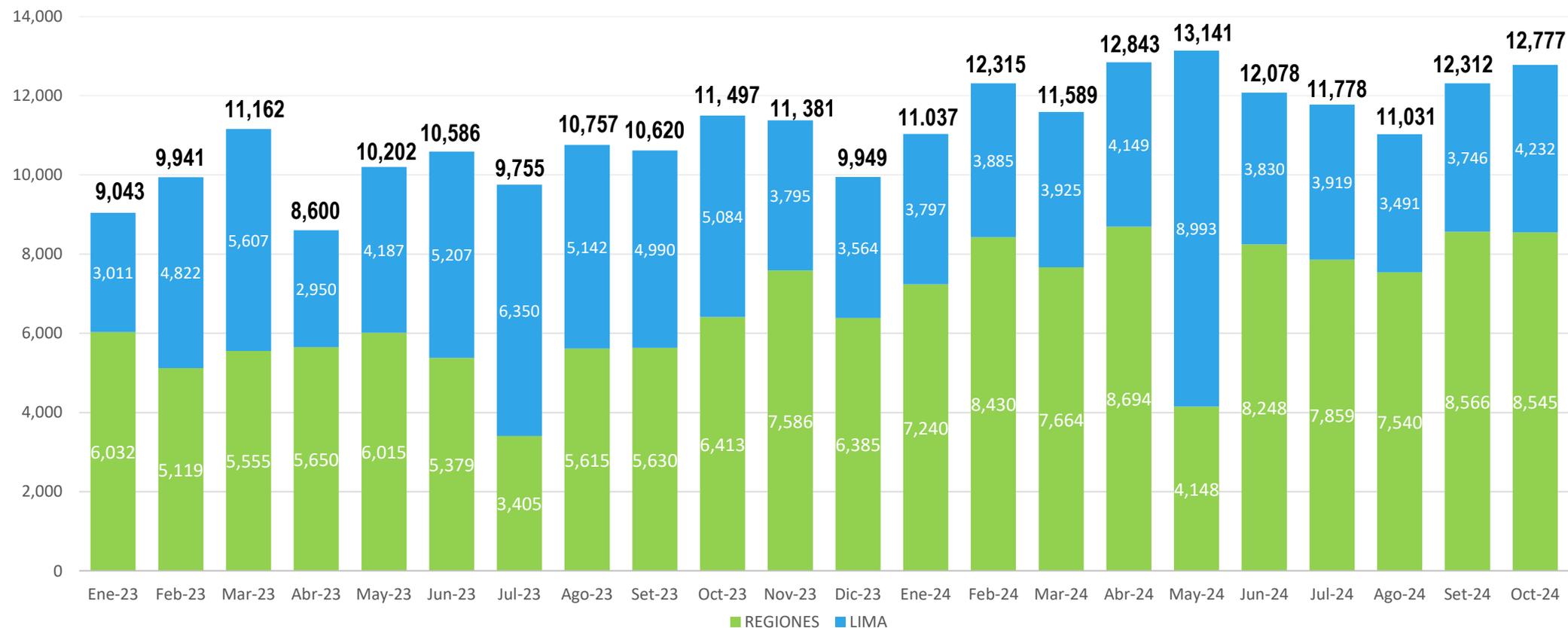


22 noviembre de 2024

N°	PRESTADOR	OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	Total	En lo que va de 2024
1	ZONAS RURALES	0	3	0	4	7	2719
2	PEQUEÑAS CIUDADES	0	0	0	0	0	637
3	OTRO ÁMBITO URBANO	0	0	0	1	1	277
TOTAL		0	3	0	5	8	3633

# Evolución mensual de atenciones 2023 -2024

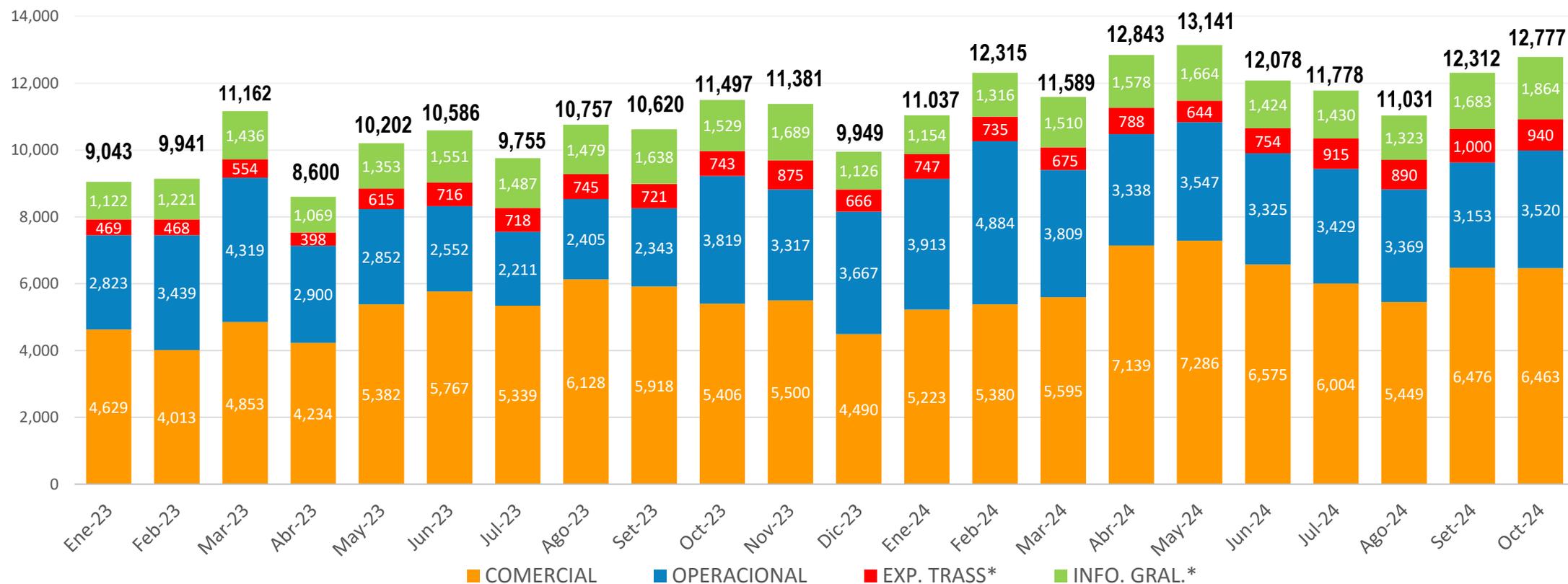
## LIMA | REGIONES 2023 - 2024



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

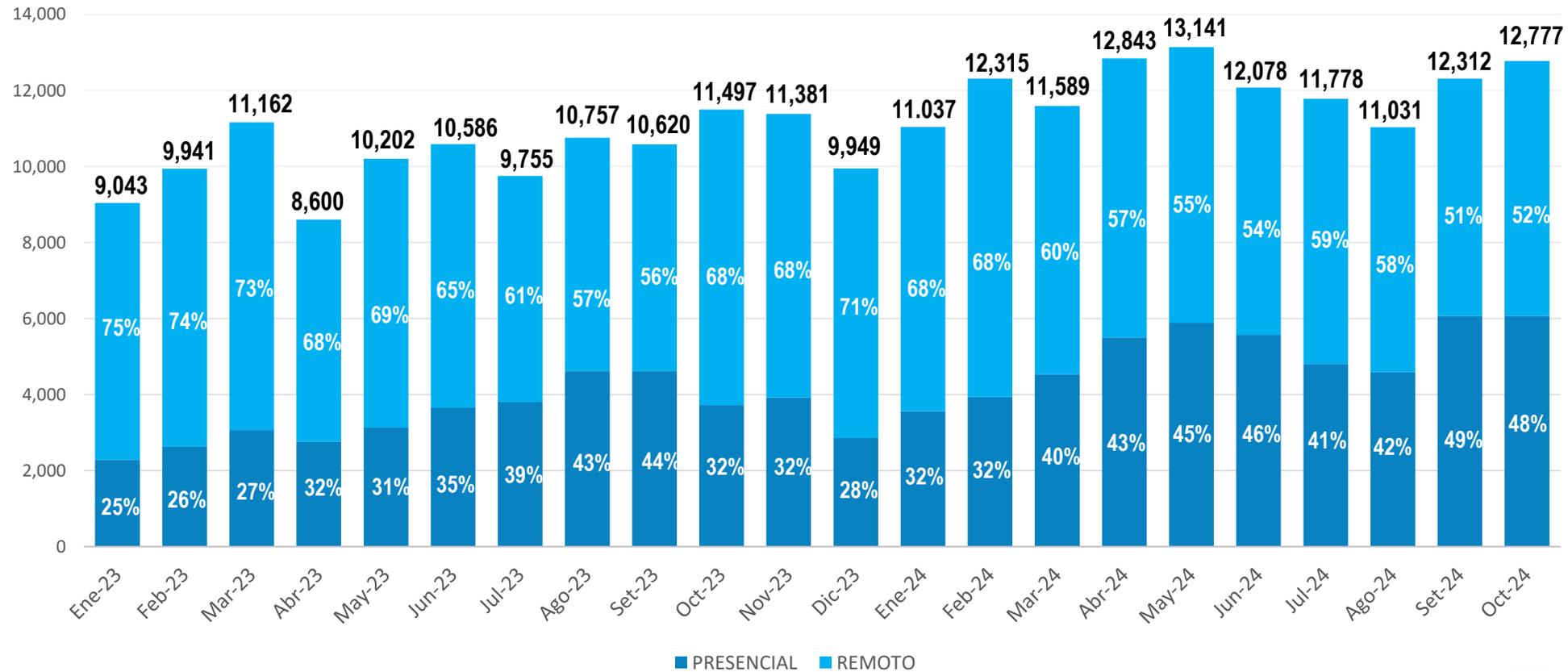
## TIPO DE CASOS 2023-2024



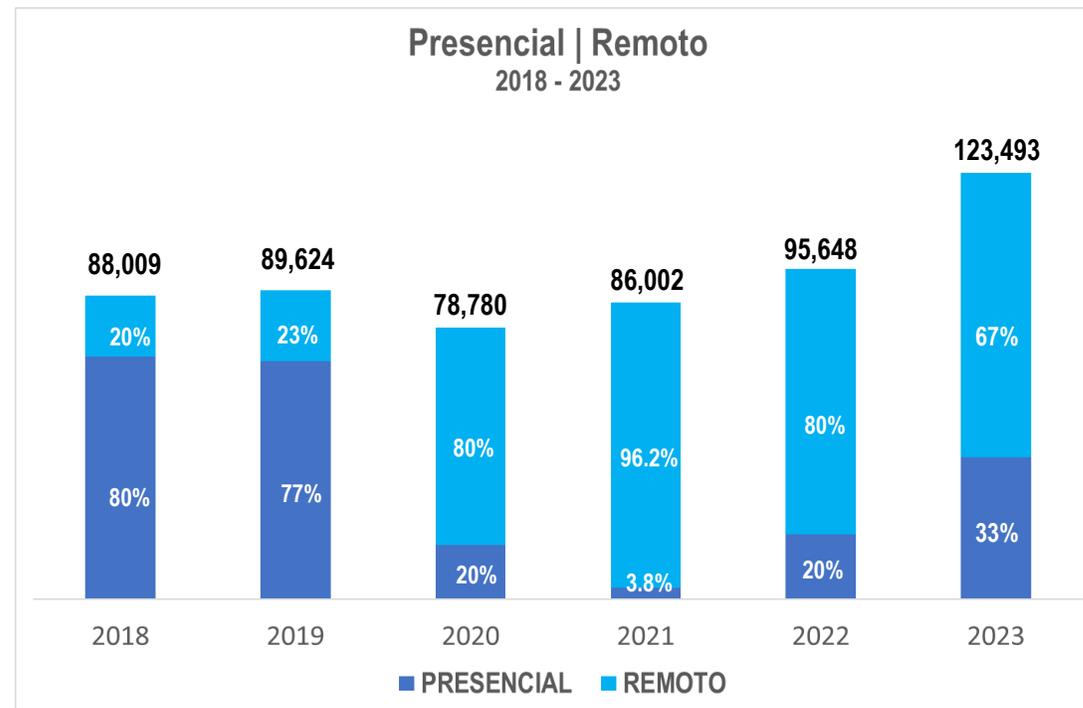
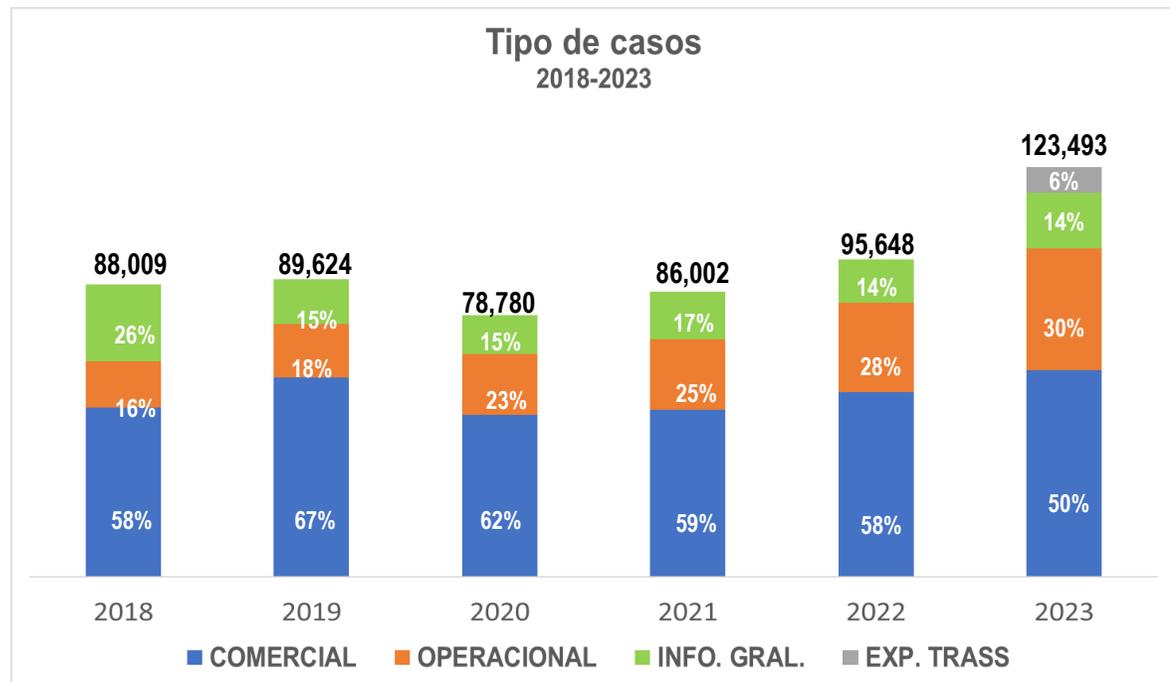
\* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "Expedientes Trass".

# 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***

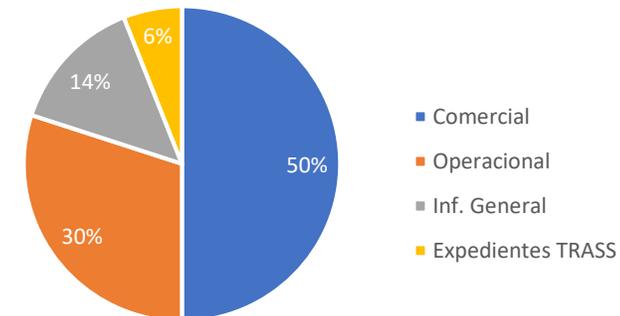
---

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

Tipos de casos atendidos (2023)



En relación con el año anterior, en el 2023 las orientaciones a usuarios crecieron en **27,845 (+29%)**

# Atención en oficinas por canal de atención 2023

OFICINA SUNASS									TOTAL	RESULTADOS 2023	
	Presencial	Telefónico	Redes Sociales	Correo elect.	Mesa partes	Campaña	Prestador	WhatsApp		TOTAL 2022	CRECIMIENTO 2023
Amazonas	166	469	21	0	0	200	50	18	924	758	23%
Áncash - Chimbote	1509	575	5	1	0	21	195	21	2327	1566	49%
Áncash – Huaraz	310	620	0	0	0	227	109	11	1277	898	42%
Apurímac	206	184	0	0	3	151	30	0	574	503	14%
Arequipa	1832	1978	42	16	17	203	2158	48	6294	6271	0%
Ayacucho	639	1183	44	111	4	79	119	9	2188	2118	3%
Cajamarca	575	472	43	1	9	2	0	3	1105	1010	10%
Cusco	1180	1024	0	0	0	22	76	48	2350	2558	-8%
Huancavelica	488	144	0	0	0	40	56	3	731	653	12%
Huánuco	77	981	0	0	0	3	652	16	1729	1755	-1%
Ica	319	1218	6	5	3	0	0	12	1563	1251	25%
Junín	312	3659	3	19	1	123	159	93	4369	3721	17%
La Libertad	898	2243	2	35	4	82	431	153	3848	3169	21%
Lambayeque	1069	2919	0	43	4	1	318	624	4978	5767	-14%
Lima Metropolitana y Callao	13095	43075	44	487	466	492	1617	1151	60427	39986	51%
Lima provincias	1147	2790	2	12	0	530	520	31	5032	3036	66%
Loreto	1124	161	0	0	0	0	38	4	1327	1201	10%
Madre de Dios	202	288	0	0	0	218	115	8	831	661	26%
Moquegua	384	288	0	1	0	178	113	6	970	841	15%
Pasco	162	219	1	0	0	149	50	3	584	400	47%
Piura	1473	7820	17	71	68	0	26	1178	10653	9615	11%
Puno	278	991	1	3	1	25	14	5	1318	1053	26%
San Martín	1355	444	4	3	0	116	8	16	1946	1365	43%
Tacna	1487	2346	2	10	38	0	0	49	3932	3789	4%
Tumbes	450	742	0	1	3	60	12	142	1410	982	44%
Ucayali	593	208	1	0	0	0	0	4	806	721	12%
<b>TOTAL</b>	<b>31330</b>	<b>77041</b>	<b>238</b>	<b>819</b>	<b>621</b>	<b>2922</b>	<b>6866</b>	<b>3656</b>	<b>123493</b>	<b>95648</b>	<b>29%</b>

# Atención en oficinas por tipo de casos 2023

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	TOTAL
Amazonas	357	422	0	145	924
Áncash - Chimbote	255	1532	34	506	2327
Áncash – Huaraz	371	737	12	157	1277
Apurímac	126	157	0	291	574
Arequipa	453	4045	373	1423	6294
Ayacucho	732	1140	49	267	2188
Cajamarca	170	646	40	249	1105
Cusco	641	1231	373	105	2350
Huancavelica	136	224	2	369	731
Huánuco	384	1002	1	342	1729
Ica	603	462	8	490	1563
Junín	1963	1966	6	434	4369
La Libertad	922	1634	703	589	3848
Lambayeque	2134	2285	57	502	4978
Lima Metropolitana y Callao	16983	31326	5549	6569	60427
Lima provincias	1384	2603	112	933	5032
Loreto	176	1113	21	17	1327
Madre de Dios	162	550	19	100	831
Moquegua	226	591	2	151	970
Pasco	255	162	13	154	584
Piura	5510	4113	112	918	10653
Puno	612	472	0	234	1318
San Martín	288	1041	2	615	1946
Tacna	674	1945	153	1160	3932
Tumbes	930	378	0	102	1410
Ucayali	225	418	46	117	806
<b>TOTAL</b>	<b>36672</b>	<b>62195</b>	<b>7687</b>	<b>16939</b>	<b>123493</b>



