

**Dirección de Usuarios**

# Reporte diario de atención a usuarios al 25 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 25 de noviembre: 585

Oficinas de Sunass	
Lima Metropolitana y Callao	290
Piura	58
Áncash - Chimbote	24
Lima provincias	18
Madre de Dios	16
Junín	16
Tacna	14
Cusco	14
Tumbes	13
Ayacucho	12
Ucayali	12
Lambayeque	12
La Libertad	12
Apurímac	11
Huánuco	11
Puno	10
San Martín	10
Arequipa	6
Loreto	6
Huancavelica	5
Cajamarca	5
Moquegua	4
Amazonas	3
Ica	3
 <b>TOTAL</b>	<b>585</b>

Por canal		
Presencial		150
Telefónico		293
WhatsApp		30
Correo electrónico		2
Mesa de partes		0
Campaña de orientación		1
Campaña en prestador		102
Redes sociales		7
 <b>TOTAL</b>		<b>585</b>

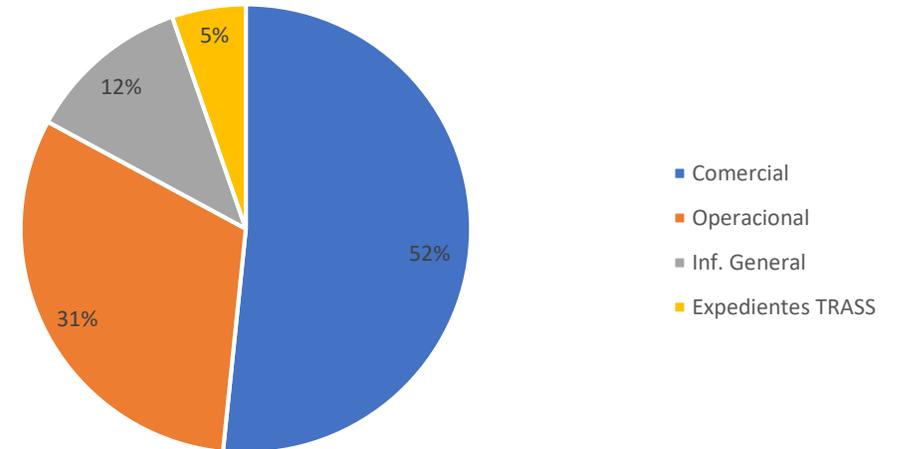
Por tipo de casos		
Comercial		302
Operacional		183
Otros		69
Expedientes TRASS		31
 <b>TOTAL</b>		<b>585</b>

En lo que va del 2024...  
**130106 orientaciones**

# Casos operacionales más frecuentes del lunes 25 de noviembre

OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	67	37%
Problemas con alcantarillado	42	23%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	12	7%
Aniego por rotura de tubería de agua	9	5%
Falta de agua en conexión domiciliaria	8	4%
Otros	45	25%
<b>TOTAL</b>	<b>183</b>	<b>100%</b>

Tipos de casos atendidos  
25 noviembre 2024

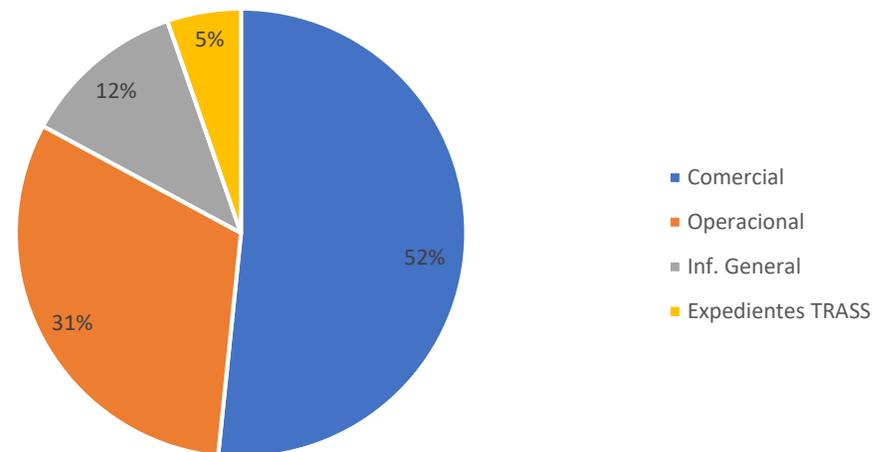


En lo que va de 2024...  
**39036 casos** operacionales

# Casos comerciales más frecuentes del lunes 25 de noviembre

COMERCIALES	N°	%
Procedimiento de reclamos	104	34%
Consumo elevado	63	21%
Problemas con el acceso al servicio	21	7%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	20	7%
Pedido de medidor	19	6%
Problemas con la facturación	17	6%
Facturación indebida	16	5%
Facturación excesiva	15	5%
Desacuerdo con resolución del TRASS	9	3%
Información sobre tarifas de agua	7	2%
Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP)	4	1%
Fraccionamiento D.U. 036-2020	3	1%
Información sobre Valores máximos admisibles	3	1%
Incumplimiento de Resolución del TRASS	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>302</b>	<b>100%</b>

Tipos de casos atendidos  
25 noviembre 2024



En lo que va de 2024...  
**66325 casos** comerciales

# Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p><b>Lima / Lima / El Agustino</b></p> <p>Peatones y choferes en peligro por buzones sin tapa. En varios distritos de Lima, como El Agustino y San Martín de Porres, la situación de las vías públicas se ha convertido en un peligro para peatones y conductores. Buzones destapados, algunos desde hace meses, y grietas en las pistas aumentan el riesgo de accidentes. En la cuadra 29 de la avenida Nicolás Ayllón, en El Agustino, un buzón sin tapa de más de un metro de ancho lleva alrededor de un mes representando un peligro constante. Los vecinos han colocado objetos como muebles viejos para alertar sobre el agujero. La situación se replica en San Martín de Porres, cerca del puente Porvenir, donde otro buzón sin tapa permanece expuesto desde hace dos meses.</p> <p><b>(24 Horas noticias)</b></p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina de atención al Usuario (OAU) Ate, al tomar conocimiento, reportaron el caso al jefe del equipo operativo y de mantenimiento de Sedapal Ate, Francisco Quezada, quien envió personal a la zona a verificar, comunicando que no corresponde a redes de alcantarillado de SEDAPAL y que pertenece a empresas de telefonía.</p> <p>Ante ello, la OAU Ate ha enviado un correo electrónico a Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) para que puedan realizar las acciones correspondientes con la empresa telefónica para el tapado del buzón y evitar algún accidente.</p>	<p><b>FINALIZADO</b></p>

# Seguimiento a casos de mayor relevancia (2)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p><b>Lima / Cañete / Mala</b></p> <p>Reportan suspensión del servicio en calle Próceres</p> <p>(Redes Sociales)</p>	<p>SUNASS, a través de la Oficina de Atención al Usuario (OAU) Cañete tomó conocimiento mediante las redes sociales de la EP Emapa Cañete, sobre la suspensión del servicio de agua potable por motivo de rotura de tubería en la calle Próceres. Al respecto, la OAU Cañete realizó el monitoreo por llamada telefónicas a los usuarios de la zona afecta, y manifestaron que el servicio había sido restablecido a las 05:00 am.</p>	<p><b>FINALIZADO</b></p>
<p><b>Ancash / Santa / Chimbote</b></p> <p>Chimbote: varios pueblos sin agua por rotura de tubería matriz hace más de 24 horas. La rotura en una tubería matriz ha dejado sin agua potable a varios pueblos jóvenes y urbanizaciones del distrito de Chimbote. El incidente ocurrió en un tramo de la tubería que atraviesa terrenos entre el mercado mayorista La Perla y la sede del Ministerio de Agricultura, afectando el servicio a miles de personas.</p> <p>(RSD)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Chimbote, tomó conocimiento del caso con la EP SEDA CHIMBOTE, quienes señalaron que el problema se ocasionó por una avería en la matriz la misma que se encuentra ubicada en terreno de propiedad privada, y que, lamentablemente, los propietarios no han brindado las facilidades para realizar los trabajos, viéndose perjudicados en la demora para reponer el servicio, afectando principalmente a los usuarios de los sectores 4 y 5 de Chimbote.</p> <p>si bien el viernes 22/11/2024 el propietario no dejó ingresar a la EP a realizar las acciones de reparo de la tubería matriz, tras la intervención de la fiscalía y la defensoría del pueblo, se logró un acuerdo y la matriz fue reparada el sábado 23/11/2024 en horas de la mañana.</p>	<p><b>FINALIZADO</b></p>

# Seguimiento a casos de mayor relevancia (3)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<b>Huancavelica / Huancavelica / Huancavelica</b>  Rotura de una abrazadera de 4" de diámetro, debido a la fuerte presión en la red de distribución ubicada en la Av. Escalonada.  (Redes Sociales)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Huancavelica, tomó conocimiento del caso que afectaba a 60 familias y realizó el monitoreo in situ de la reparación de abrazadera de 4" de diámetro ubicada en la Av. Escalonada, que estuvo a cargo del personal de la EP EMAPA HVCA, constatando la culminación de los trabajos y el restablecimiento del servicio de agua potable en la calle afectada.	<b>FINALIZADO</b>
<b>San Martín / San Martín / Tarapoto</b>  Torrencial lluvia obstruye buzón de desagüe y afecta a una familia. Una familia que radica en la cuadra siete del jirón Los Pinos, urbanización Los Jardines de Tarapoto, sufrió una inundación de aguas servidas que dejó su vivienda inhabitable. El colapso del sistema de desagüe, obstruido por palos y sábanas, provocó que las aguas residuales inundaran la casa por casi seis horas.  (Voces)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) San Martín, tomó conocimiento del caso que viene afectando a 8 usuarios y coordinaron con el jefe del área de operaciones de la EP, Gladis Heredia, quienes indicaron que el domingo empezaron a realizar el trabajo de desatoro y hoy estarán culminándolo con apoyo del equipo hidrojet y en cuanto terminen las acciones enviarán las evidencias correspondientes.  La ODS continuará con el monitoreo del caso.	<b>FINALIZADO</b>

## Seguimiento a casos de mayor relevancia (4)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p><b>La Libertad / Trujillo / Trujillo</b></p> <p>Trujillo: vecinos ruegan retomar obra tras abandono de trabajos en buzones de la urb. Vista Hermosa. Vecinos de la urbanización Vista Hermosa de Trujillo están indignados por el abandono de trabajos de alcantarillado y por contar en sus calles con dos buzones expuestos desde hace más de un año, problema que perjudica a los transeúntes y conductores durante el día.</p> <p><b>(Info Región)</b></p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) La Libertad, informó que en la zona existe un proyecto de inversión a cargo de la Municipalidad Provincial de Trujillo, el cual se encuentra paralizado. Por su parte, SEDALIB señaló que, hasta la fecha, no se han presentado problemas con el servicio, el cual se brinda con normalidad.</p> <p>Al respecto, la ODS La Libertad remitió un oficio a la Municipalidad Provincial de Trujillo, exhortando a priorizar la atención de esta problemática. Asimismo, se continuará con el monitoreo del caso para asegurar su resolución.</p>	<p><b>FINALIZADO</b></p>
<p><b>La Libertad / Trujillo / Trujillo</b></p> <p>Trujillo: reportan rotura de tubería en obras de asfaltado. Vecinos de la urbanización Santa Inés reportaron una rotura de matriz de agua potable en una obra de asfaltado en la esquina de Los Brillantes y Los Berlios.</p> <p><b>(Sol Tv)</b></p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) La Libertad, se comunicó con la EP SEDALIB, quienes informaron que la rotura de una tubería de agua en la zona fue causada por la presión ejercida por maquinaria pesada utilizada en los trabajos de rehabilitación de pistas a cargo de la Municipalidad Provincial de Trujillo.</p> <p>El prestador indicó que realizó el cambio de la tubería afectada para solucionar el aniego, además de efectuar la limpieza del sector. Asimismo, solicitaron a las instituciones encargadas de estas labores que adopten medidas para resguardar la infraestructura de la empresa y así evitar futuras afectaciones al servicio.</p>	<p><b>FINALIZADO</b></p>

# Atención por canal de atención del lunes 25 de noviembre

OFICINA SUNASS									TOTAL	En lo que va de 2024
	Presencial	Telefónico	Redes Sociales	Correo elect.	Mesa partes	Campaña	Prestador	WhatsApp		
Amazonas	2	1	0	0	0	0	0	0	3	2302
Áncash - Chimbote	6	3	0	0	0	0	15	0	24	3357
Áncash – Huaraz	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1609
Apurímac	4	1	0	0	0	0	6	0	11	1535
Arequipa	5	1	0	0	0	0	0	0	6	5796
Ayacucho	2	8	0	2	0	0	0	0	12	2035
Cajamarca	3	2	0	0	0	0	0	0	5	1567
Cusco	3	4	0	0	0	0	7	0	14	2528
Huancavelica	4	1	0	0	0	0	0	0	5	1505
Huánuco	2	9	0	0	0	0	0	0	11	2253
Ica	0	3	0	0	0	0	0	0	3	1762
Junín	7	9	0	0	0	0	0	0	16	3897
La Libertad	4	8	0	0	0	0	0	0	12	3546
Lambayeque	3	5	0	0	0	0	0	4	12	4913
Lima Metropolitana y Callao	60	159	0	0	0	1	67	3	290	56120
Lima provincias	4	14	0	0	0	0	0	0	18	4977
Loreto	4	2	0	0	0	0	0	0	6	1586
Madre de Dios	0	16	0	0	0	0	0	0	16	1865
Moquegua	0	4	0	0	0	0	0	0	4	1702
Pasco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1615
Piura	7	23	5	0	0	0	0	23	58	13300
Puno	3	7	0	0	0	0	0	0	10	1803
San Martín	9	1	0	0	0	0	0	0	10	2328
Tacna	2	3	2	0	0	0	7	0	14	2538
Tumbes	8	5	0	0	0	0	0	0	13	2081
Ucayali	8	4	0	0	0	0	0	0	12	1586
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>293</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>102</b>	<b>30</b>	<b>585</b>	<b>130106</b>

## Atención por tipo de casos del lunes 25 de noviembre

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	0	2	0	1	3	2302
Áncash - Chimbote	2	17	0	5	24	3357
Áncash – Huaraz	0	0	0	0	0	1609
Apurímac	1	6	0	4	11	1535
Arequipa	0	5	1	0	6	5796
Ayacucho	5	6	0	1	12	2035
Cajamarca	1	4	0	0	5	1567
Cusco	5	9	0	0	14	2528
Huancavelica	1	4	0	0	5	1505
Huánuco	4	5	0	2	11	2253
Ica	1	2	0	0	3	1762
Junín	6	8	1	1	16	3897
La Libertad	1	7	3	1	12	3546
Lambayeque	8	2	1	1	12	4913
Lima Metropolitana y Callao	81	158	23	28	290	56120
Lima provincias	3	2	1	12	18	4977
Loreto	2	4	0	0	6	1586
Madre de Dios	3	8	0	5	16	1865
Moquegua	4	0	0	0	4	1702
Pasco	0	0	0	0	0	1615
Piura	43	13	0	2	58	13300
Puno	6	3	0	1	10	1803
San Martín	1	9	0	0	10	2328
Tacna	1	12	1	0	14	2538
Tumbes	3	9	0	1	13	2081
Ucayali	1	7	0	4	12	1586
<b>TOTAL</b>	<b>183</b>	<b>302</b>	<b>31</b>	<b>69</b>	<b>585</b>	<b>130106</b>



# Tipo de casos por EPS (1)

N°	PRESTADOR	REGIÓN	25 noviembre de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	30	133	18	27	208	37619
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	15	9	3	1	28	10862
3	EPS GRAU S.A.	Piura	61	21	1	5	88	19331
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	1	6	1	0	8	7162
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	1	14	2	0	17	2917
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	2	11	4	2	19	5740
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	6	8	1	1	16	4984
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	4	11	0	0	15	3337
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	7	8	0	1	16	2545
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	1	17	0	4	22	3554
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	4	2	0	0	6	1506
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	18	1	0	12	31	2083
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	1	9	0	0	10	2394
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	2	4	0	0	6	1511
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	2	5	1	1	9	1639
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	1	3	0	0	4	1113
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	3	9	0	1	13	2211
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	5	1	0	1	7	1218
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	1	3	0	0	4	1262
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	1	7	0	4	12	1585
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	2	3	0	0	5	1253
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	0	0	0	0	0	493
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	4	0	0	0	4	1339
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	1	4	0	0	5	766
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	0	2	0	0	2	826

## Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	25 noviembre de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
26	EPS SEMAPACH S.A.	Ica	1	1	0	0	2	690
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	2	1	0	0	3	447
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	1030
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	1	6	0	0	7	1021
30	EMAPISCO S.A.	Ica	2	0	0	0	2	554
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	0	0	0	1	1	331
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	0	0	0	0	0	325
	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	49
33	EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.	Junín	0	0	0	0	0	151
34	EPSSMU S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	653
35	EPS MARAÑÓN S.R.L.	Cajamarca	1	0	0	0	1	302
36	EPS SEDAJULIACA S.A.	Puno	1	2	0	0	3	432
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	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0	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
<b>TOTAL</b>			<b>181</b>	<b>301</b>	<b>31</b>	<b>61</b>	<b>574</b>	<b>126462</b>

# Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

N°	DISTRITO	25 noviembre de 2024					En lo que va de 2024
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	1	15	2	1	19	3114
2	Comas	1	20	2	3	26	3166
3	San Juan De Lurigancho	3	26	2	7	38	5500
4	Villa El Salvador	0	1	0	0	1	1214
5	Independencia	1	5	0	0	6	1039
6	Callao	3	8	0	1	12	2939
7	Puente Piedra	1	1	0	0	2	1779
8	Ate	1	3	1	0	5	1378
9	Ventanilla	2	1	1	0	4	1008
10	Santiago De Surco	0	1	0	2	3	744
11	Lima	5	4	0	1	10	1316
12	Carabayllo	2	15	2	2	21	1936
13	Los Olivos	0	6	0	1	7	1442
14	La Victoria	0	1	0	2	3	579
15	Villa María Del Triunfo	0	6	0	0	6	1130
16	La Molina	0	1	1	0	2	434
17	Santa Anita	1	3	1	0	5	412
18	Ancón	0	1	0	0	1	143
19	Bellavista	2	0	1	0	3	395
20	Lurín	0	0	0	0	0	179
21	Breña	0	1	0	1	2	473
22	Rímac	2	2	0	1	5	1328
23	Chorrillos	2	1	0	3	6	636
24	San Bartolo	0	0	0	0	0	37
25	Otros	3	11	5	2	21	5298
TOTAL		30	133	18	27	208	37619

# Tipo de casos fuera del ámbito de EP

en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano

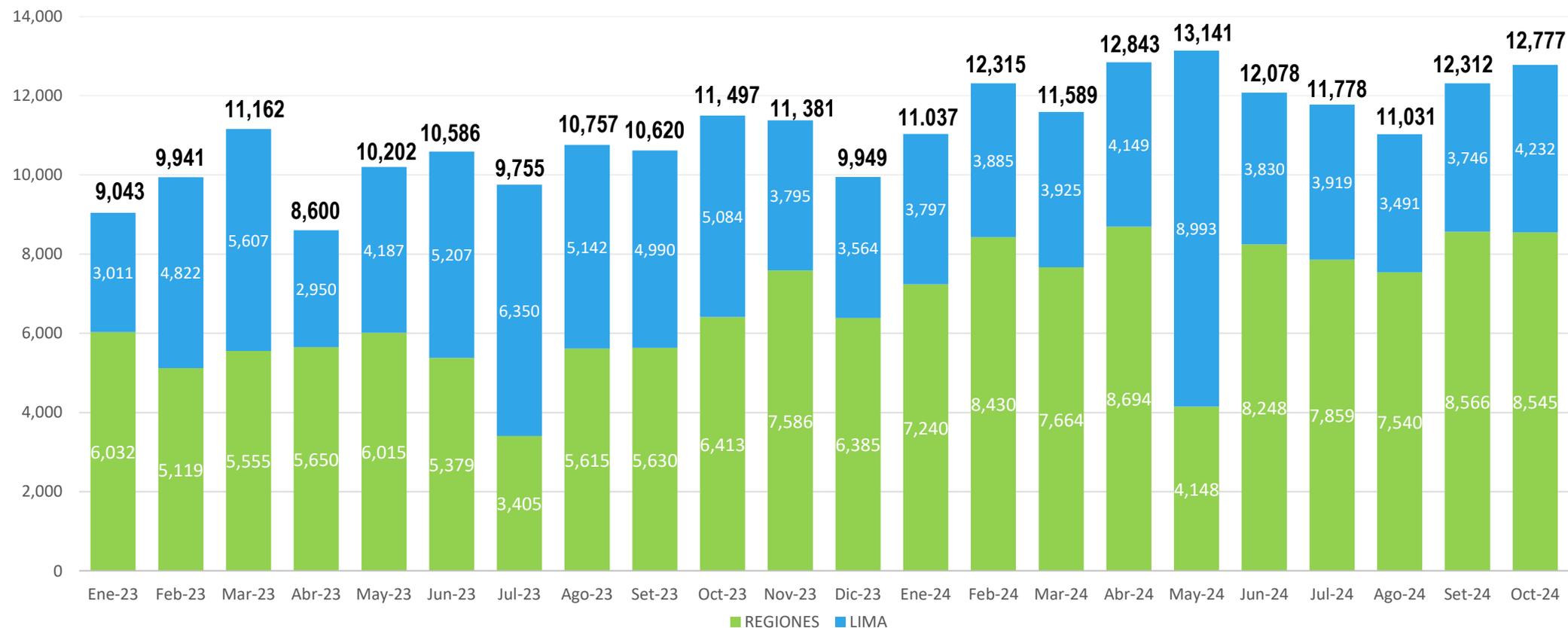


25 noviembre de 2024

N°	PRESTADOR	OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	Total	En lo que va de 2024
1	ZONAS RURALES	1	1	0	6	8	2727
2	PEQUEÑAS CIUDADES	0	0	0	1	1	638
3	OTRO ÁMBITO URBANO	1	0	0	1	2	279
TOTAL		2	1	0	8	11	3638

# Evolución mensual de atenciones 2023 -2024

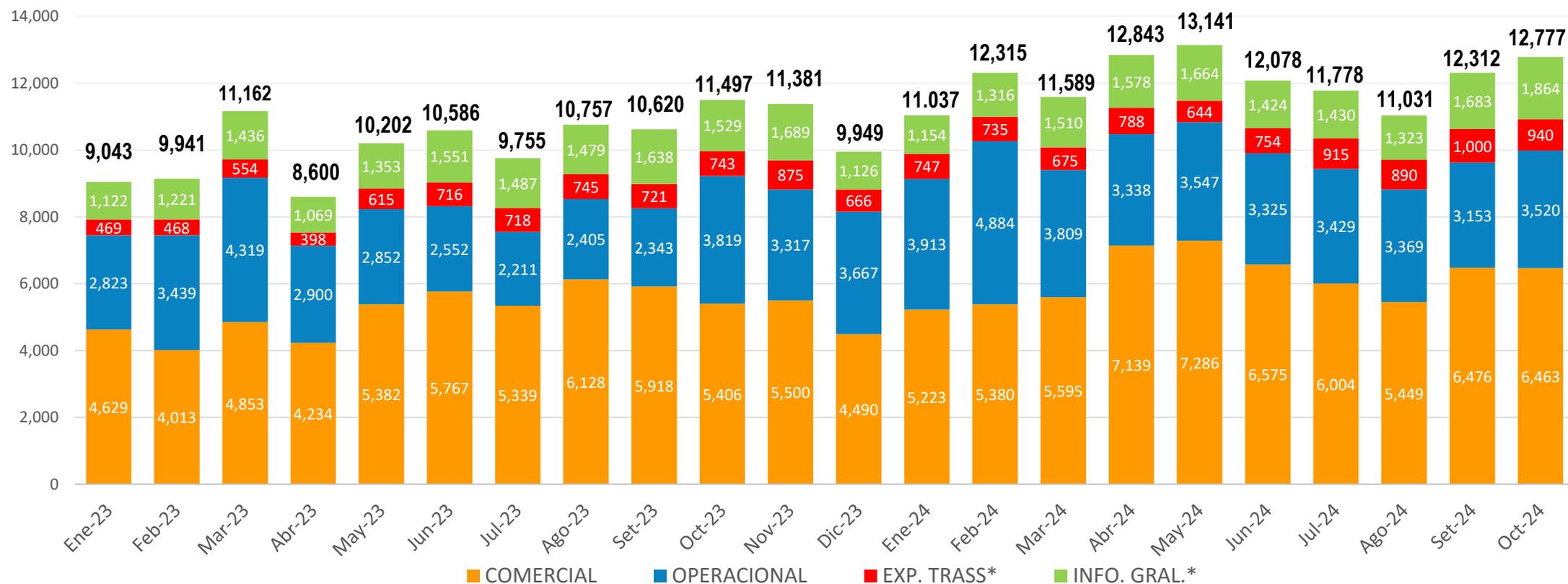
## LIMA | REGIONES 2023 - 2024



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

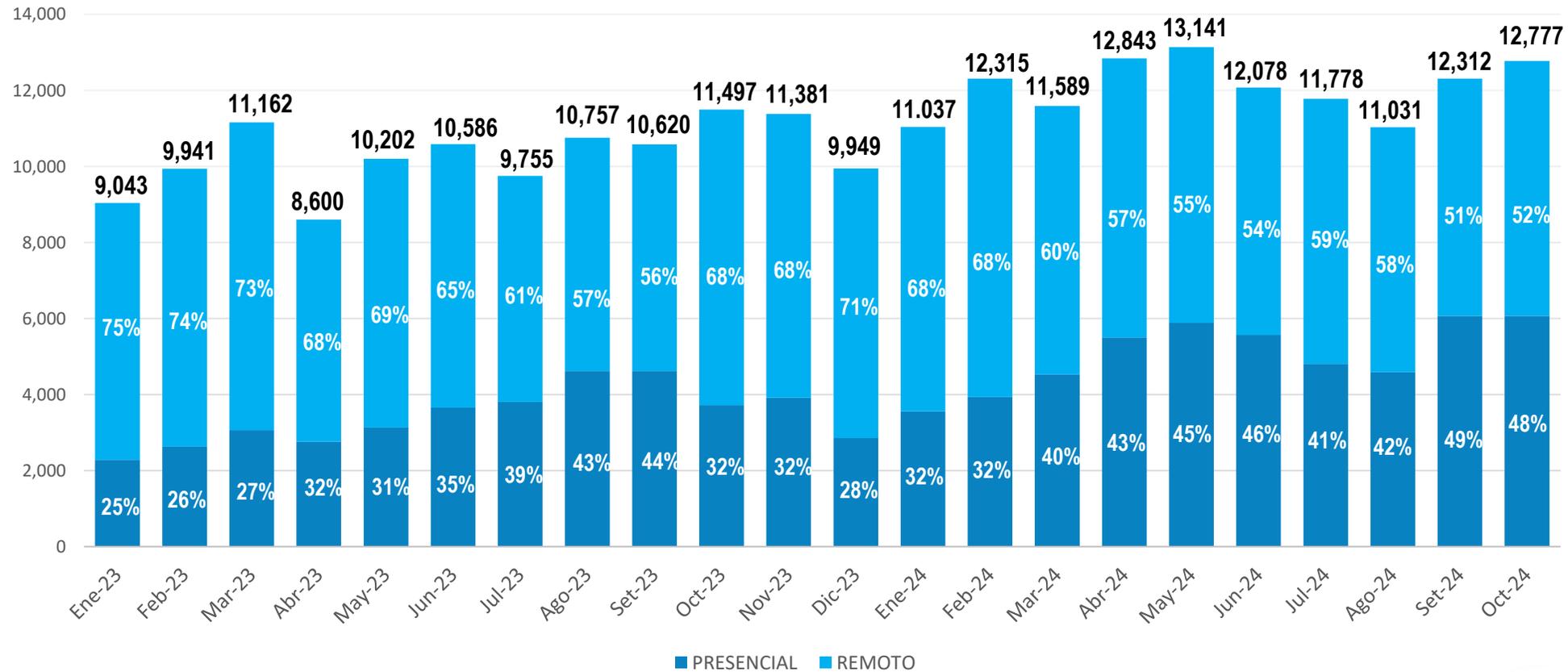
## TIPO DE CASOS 2023-2024



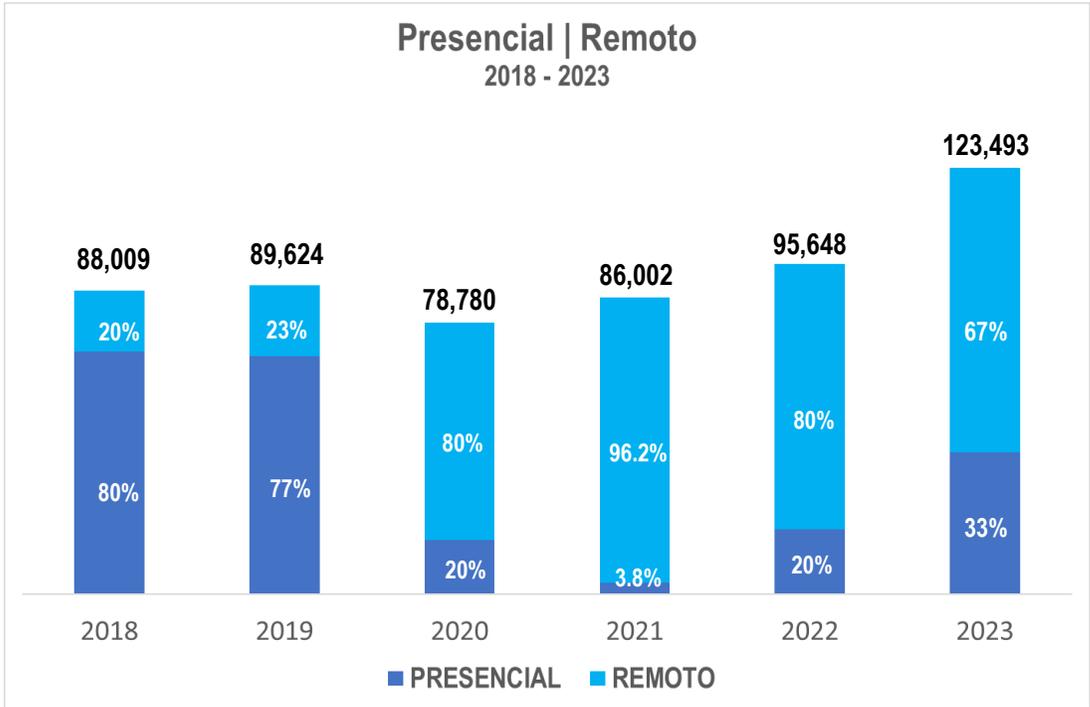
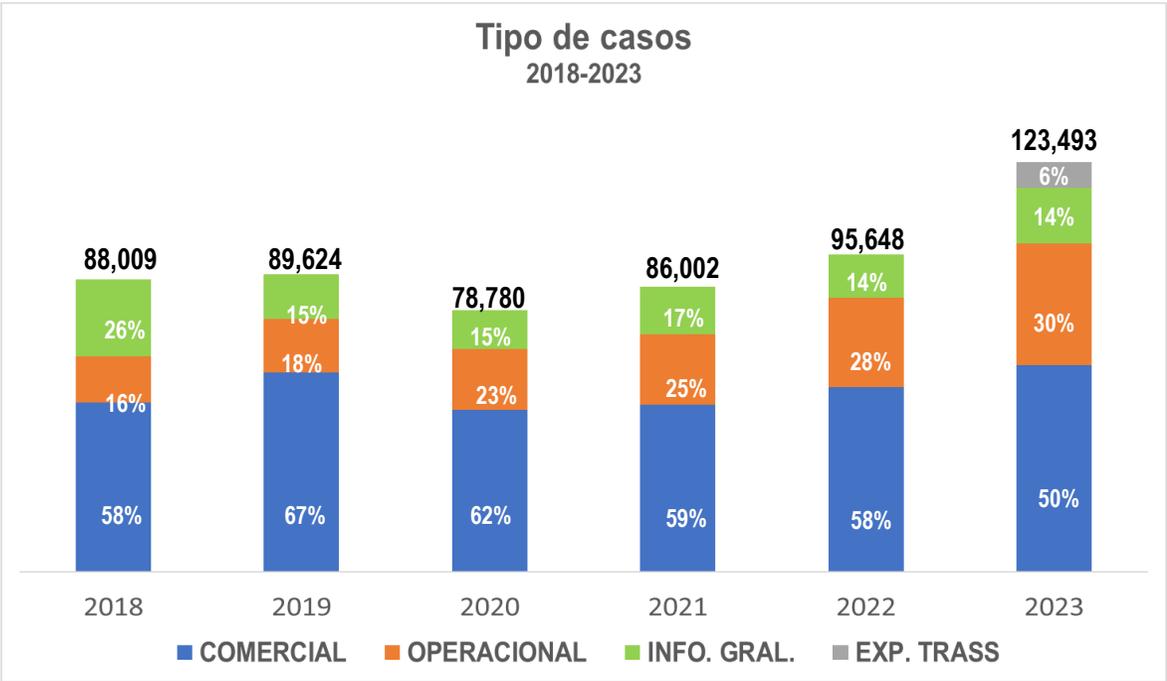
\* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "Expedientes Trass".

# Evolución mensual por modalidad de atención 2023 - 2024

## PRESENCIAL | REMOTO 2023 - 2024



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



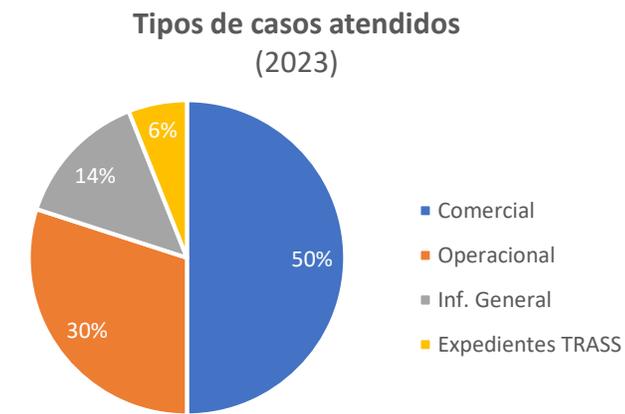
# *Resultados 2023*

---

# 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>



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