

Dirección de Usuarios

Reporte diario de atención a usuarios al 28 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



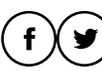
N° Atenciones del jueves 28 de noviembre: 598

Oficinas de Sunass

Lima Metropolitana y Callao	278
Amazonas	53
La Libertad	27
Arequipa	21
Áncash - Chimbote	20
Piura	18
Lambayeque	15
Apurímac	15
Ica	14
Cusco	14
Tacna	13
Junín	13
Cajamarca	13
Madre de Dios	12
Ucayali	12
San Martín	10
Tumbes	8
Loreto	8
Puno	7
Lima provincias	6
Huancavelica	5
Huánuco	5
Moquegua	3
Pasco	3
Áncash – Huaraz	3
Ayacucho	2

 **TOTAL** 598

Por canal

Presencial		140
Telefónico		258
WhatsApp		13
Correo electrónico		1
Mesa de partes		0
Campaña de orientación		54
Campaña en prestador		132
Redes sociales		0

 **TOTAL** 598

Por tipo de casos

Comercial		340
Operacional		142
Otros		91
Expedientes TRASS		25

 **TOTAL** 598

En lo que va del 2024...
131966 orientaciones

Casos operacionales más frecuentes del jueves 28 de noviembre

OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	69	49%
Problemas con alcantarillado	25	18%
Falta de agua en conexión domiciliaria	12	8%
Aniego por rotura de tubería de agua	2	1%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	0	0%
Otros	34	24%
TOTAL	142	100%

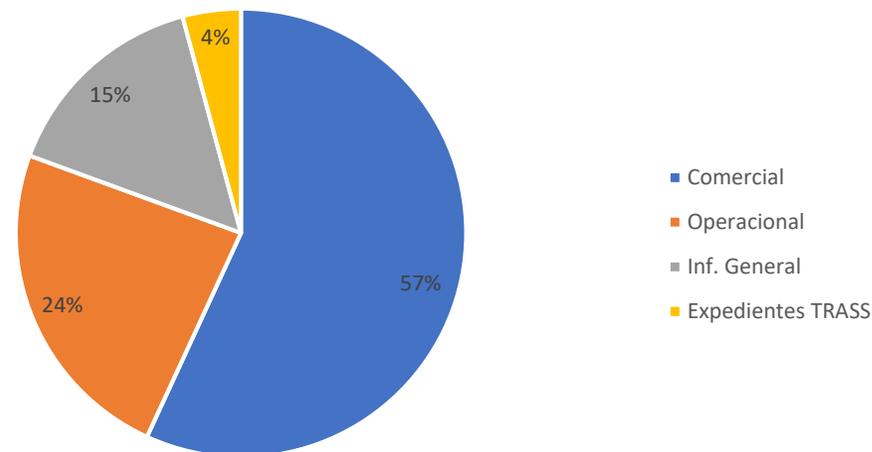


En lo que va de 2024...
39470 casos operacionales

Casos comerciales más frecuentes del jueves 28 de noviembre

COMERCIALES	N°	%
Procedimiento de reclamos	107	31%
Consumo elevado	84	25%
Problemas con la facturación	27	8%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	24	7%
Problemas con el acceso al servicio	24	7%
Facturación indebida	19	6%
Facturación excesiva	18	5%
Pedido de medidor	15	4%
Desacuerdo con resolución del TRASS	13	4%
Información sobre tarifas de agua	7	2%
Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP)	1	0%
Incumplimiento de Resolución del TRASS	1	0%
TOTAL	340	100%

Tipos de casos atendidos
28 noviembre 2024



En lo que va de 2024...

67362 casos comerciales

Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p>Lima / Lima / Lince</p> <p>Obra de Sedapal dejó pistas sin asfaltar, se indica en Latina.</p> <p>(Latina)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) Surquillo, se comunicó con el especialista de redes de SEDAPAL, Rubén Palacios, quien informó que se realizó un cambio de redes primarias y secundarias de alcantarillado entre las cuadras 7 y 14 de las Av. Trinidad Moran.</p> <p>Asimismo, SEDAPAL indicó que actualmente se encuentran ejecutando el prensado de las pistas por tramos, actividad que se prevé culminar el 02.12.24. Posteriormente, se iniciará el asfaltado, con el objetivo de finalizar la obra el 04.12.24. La empresa precisó que la demora en los trabajos se debió a un cambio en las condiciones de los permisos otorgados por la Municipalidad de Lince, que solicitó el asfaltado del ancho total de la pista en lugar de solo la zona intervenida por el prestador.</p> <p>La OAU Surquillo verificó que no existen reportes de restricción en el servicio de agua potable o alcantarillado en la zona. Además, ha programado una visita al lugar para realizar el seguimiento correspondiente del caso.</p>	<p>PENDIENTE</p>

Seguimiento a casos de mayor relevancia (2)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p>Piura / Piura / Piura</p> <p>Piura: vecinos de la urbanización Clarke no tienen agua desde hace tres días. José Carlos Cava Hernández se contactó con el Rotafono de RPP en agosto de este año para denunciar un corte de agua en la urbanización Clarke, ubicado en el distrito, provincia y región de Piura, durante 15 días. A pesar de que se solucionó, este miércoles 27 de noviembre, el señor reportó nuevamente este problema. ca: nuevamente aguas residuales afectan cauce La Achirana y pone en riesgo la salud pública. Desde el pasado domingo 24 de noviembre, el cauce La Achirana del Inca, en el distrito de Parcona, viene recibiendo descargas de aguas residuales, generando una grave contaminación que afecta a la población aledaña.</p> <p>(RPP)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Piura, confirmó el 27.11.24 que los usuarios de las urbanizaciones Clark, Las Mercedes, Piura, Micaela Bastidas, Los Algarrobos e Ignacio Merino se encontraban sin servicio de agua potable debido a la falta de llenado de los reservorios, ocasionada por la baja producción de la Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP) Curumuy.</p> <p>Ante esta situación, la EPS Grau implementó el reparto de agua mediante cisternas. El 28.11.24 se restableció parcialmente el servicio, aunque con una presión reducida en algunas urbanizaciones.</p> <p>La ODS Piura continúa monitoreando la zona afectada, ya que se han reportado nuevos casos de interrupción del servicio debido a la escasez hídrica que afecta la zona norte del país.</p>	<p>PENDIENTE</p>

Seguimiento a casos de mayor relevancia (3)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p>Tacna / Tacna / Coronel Gregorio Albarracín</p> <p>Tacna Reportan colapso de alcantarillado en distrito Coronel Gregorio Albarracín. Vecinos de la junta vecinal Santa Teresita reportan el colapso de un buzón de alcantarillado en la calle Amapolas, intersección con la av. Humboldt, en el distrito Coronel Gregorio Albarracín.</p> <p>(Uno)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Tacna, se comunicó con la EP Tacna, quienes informaron que movilizaron la unidad 9 para atender la incidencia registrada en la calle Amapolas. Al respecto, la EP confirmó, a las 08:35 horas, que el caso fue atendido.</p> <p>La ODS Tacna confirmo la atención del caso mediante tomas fotográficas.</p>	<p>FINALIZADO</p>
<p>Arequipa / Arequipa / Cayma</p> <p>Tacna Reportan colapso de alcantarillado en distrito Coronel Gregorio Albarracín. Vecinos de la junta vecinal Santa Teresita reportan el colapso de un buzón de alcantarillado en la calle Amapolas, intersección con la av. Humboldt, en el distrito Coronel Gregorio Albarracín.</p> <p>(Yaraví)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Arequipa, tomó conocimiento de una incidencia relacionada con el colapso de un buzón de alcantarillado, atribuida a fallas en el sistema de bombeo del reservorio N-45. La EP SEDAPAR informó que está distribuyendo agua en la zona afectada mediante cisternas. Asimismo, precisó que el servicio se restablecería el 29.11.24 a partir de las 15:00 horas.</p> <p>La ODS continuará realizando el monitoreo del caso.</p>	<p>PENDIENTE</p>

Seguimiento a casos de mayor relevancia (4)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p>Arequipa / Caravelí / Chala</p> <p>27 mil sin agua en Chala por protesta de mineros. Veintisiete mil habitantes del distrito de Chala, en la provincia de Caravelí, sufren el desabastecimiento de agua debido al bloqueo de mineros artesanales en este sector. El alcalde de Chala, Agustín Condori, informó que la distribución de agua se hace por medio de cisternas, 5 pertenecientes a la municipalidad y el resto privadas. Sin embargo, ahora es imposible acudir al anexo Chala Viejo para la captación del recurso y regresar.</p> <p>(Correo)</p>	<p>Continuando con el monitoreo del caso reportado el 27.11.24, SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Arequipa, se comunicó con el gerente general de SEDAPAR, Robert Vita, quien informó que los usuarios abastecidos por la EPS no presentan restricciones en el servicio. Sin embargo, señaló que existen zonas pobladas que no cuentan con un prestador formal para la distribución de agua potable. Este porcentaje de la población se abastece de manera particular mediante cisternas privadas, las cuales, debido al paro de mineros, no han podido llegar a la zona.</p>	<p>FINALIZADO</p>
<p>Ica / Ica / Parcona</p> <p>Ica: nuevamente aguas residuales afectan cauce La Achirana y pone en riesgo la salud pública. Desde el pasado domingo 24 de noviembre, el cauce La Achirana del Inca, en el distrito de Parcona, viene recibiendo descargas de aguas residuales, generando una grave contaminación que afecta a la población aledaña.</p> <p>(Correo)</p>	<p>Continuando con el monitoreo del caso reportado el 27.11.24, SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Ica, llevo a cabo una inspección en la zona afectada y confirmó que la incidencia fue atendida.</p>	<p>FINALIZADO</p>

Seguimiento a casos de mayor relevancia (5)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p>Lambayeque / Lambayeque / Lambayeque</p> <p>Pueblo joven San Martín sin agua. Cientos de familias del pueblo joven San Martín de Lambayeque padecen por la falta de agua hace seis días. Los vecinos diariamente adquieren baldes con agua a S/ 25 para satisfacer sus necesidades básicas, sin embargo, es insuficiente.</p> <p>(Exitosa)</p>	<p>Continuando con las acciones de monitoreo del caso reportado el 29.10.24, SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Lambayeque, realizó una visita in situ el 20.11.24 en el PJ San Martín y la Coop. Guardia Republicana. En el primer sector se constató que muchas calles carecen de acceso al servicio de agua potable, y en las zonas donde sí llega, la presión es insuficiente. En el segundo sector, aunque cuentan con servicio de agua, los usuarios indicaron que suelen presentarse interrupciones frecuentes. Estas problemáticas se agravan por el déficit hídrico y el hurto de agua por parte de agricultores, pese a que el recurso está destinado exclusivamente para consumo humano.</p>	<p>PENDIENTE</p>
<p>Lambayeque / Lambayeque / Lambayeque</p> <p>Suspensión del servicio de agua potable en Lambayeque desde el segundo turno del 19.11.2024 por averías en la estación de bombeo de aguas residuales (EBAR). Se informa a la población de Lambayeque que el suministro de agua potable será suspendido a partir del segundo turno de hoy, 19.11.2024, debido a averías detectadas en la estación de bombeo de aguas residuales (EBAR) en el sistema de bajas. Esta medida es necesaria para realizar las reparaciones correspondientes y evitar mayores afectaciones en el servicio.</p> <p>(Exitosa)</p>	<p>Continuando con las acciones de monitoreo del caso reportado el 29.10.24, SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Lambayeque, realizó el 20.11.24 una visita in situ a diversos sectores de Lambayeque. Durante la inspección, se constató que el servicio de agua se encontraba en proceso de restablecimiento, salvo en algunas zonas alejadas y elevadas donde persisten problemas de desabastecimiento o baja presión. Estas dificultades se atribuyen al déficit hídrico y al hurto de agua por parte de agricultores. Asimismo, se sostuvo una reunión con Francisco, encargado de la zonal Lambayeque de la EP EPSEL, quien informó que la mejora del servicio se debe a la reparación de la avería registrada en la estación de bombeo de aguas residuales (EBAR).</p>	<p>PENDIENTE</p>

Atención por canal de atención del jueves 28 de noviembre

OFICINA SUNASS									TOTAL	En lo que va de 2024
	Presencial	Telefónico	Redes Sociales	Correo elect.	Mesa partes	Campaña	Prestador	WhatsApp		
Amazonas	0	4	0	0	0	40	9	0	53	2387
Áncash - Chimbote	3	3	0	0	0	10	4	0	20	3421
Áncash – Huaraz	2	1	0	0	0	0	0	0	3	1644
Apurímac	11	0	0	0	0	4	0	0	15	1581
Arequipa	5	11	0	0	0	0	0	5	21	5836
Ayacucho	0	1	0	1	0	0	0	0	2	2051
Cajamarca	1	0	0	0	0	0	12	0	13	1590
Cusco	5	9	0	0	0	0	0	0	14	2563
Huancavelica	2	3	0	0	0	0	0	0	5	1541
Huánuco	1	4	0	0	0	0	0	0	5	2277
Ica	6	7	0	0	0	0	0	1	14	1796
Junín	7	6	0	0	0	0	0	0	13	3947
La Libertad	6	4	0	0	0	0	17	0	27	3613
Lambayeque	3	5	0	0	0	0	5	2	15	4962
Lima Metropolitana y Callao	43	158	0	0	0	0	74	3	278	57021
Lima provincias	3	3	0	0	0	0	0	0	6	5015
Loreto	8	0	0	0	0	0	0	0	8	1614
Madre de Dios	0	12	0	0	0	0	0	0	12	1902
Moquegua	2	1	0	0	0	0	0	0	3	1712
Pasco	3	0	0	0	0	0	0	0	3	1664
Piura	4	12	0	0	0	0	0	2	18	13359
Puno	5	2	0	0	0	0	0	0	7	1819
San Martín	5	1	0	0	0	0	4	0	10	2352
Tacna	6	7	0	0	0	0	0	0	13	2571
Tumbes	5	3	0	0	0	0	0	0	8	2117
Ucayali	4	1	0	0	0	0	7	0	12	1611
TOTAL	140	258	0	1	0	54	132	13	598	131966

Atención por tipo de casos del jueves 28 de noviembre

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	14	20	0	19	53	2387
Áncash - Chimbote	13	4	0	3	20	3421
Áncash – Huaraz	0	2	0	1	3	1644
Apurímac	2	9	0	4	15	1581
Arequipa	15	2	2	2	21	5836
Ayacucho	1	0	0	1	2	2051
Cajamarca	0	10	0	3	13	1590
Cusco	5	7	1	1	14	2563
Huancavelica	1	1	0	3	5	1541
Huánuco	0	2	0	3	5	2277
Ica	3	1	0	10	14	1796
Junín	3	9	0	1	13	3947
La Libertad	4	21	1	1	27	3613
Lambayeque	6	9	0	0	15	4962
Lima Metropolitana y Callao	52	181	21	24	278	57021
Lima provincias	2	3	0	1	6	5015
Loreto	5	3	0	0	8	1614
Madre de Dios	5	4	0	3	12	1902
Moquegua	1	2	0	0	3	1712
Pasco	0	2	0	1	3	1664
Piura	5	12	0	1	18	13359
Puno	1	4	0	2	7	1819
San Martín	1	9	0	0	10	2352
Tacna	0	11	0	2	13	2571
Tumbes	3	5	0	0	8	2117
Ucayali	0	7	0	5	12	1611
TOTAL	142	340	25	91	598	131966



Tipo de casos por EPS (1)

N°	PRESTADOR	REGIÓN	28 noviembre de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	23	151	20	22	216	38295
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	14	14	0	0	28	10951
3	EPS GRAU S.A.	Piura	12	24	0	6	42	19513
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	19	4	3	2	28	7222
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	0	13	0	2	15	2963
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	4	23	1	1	29	5823
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	5	9	0	0	14	5039
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	7	11	1	1	20	3386
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	2	0	0	1	3	2563
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	17	4	0	2	23	3624
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	0	1	0	3	4	1522
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	0	0	0	1	1	2115
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	1	9	0	0	10	2419
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	5	3	0	0	8	1539
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	0	3	0	0	3	1646
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	0	10	0	3	13	1135
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	3	6	0	0	9	2248
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	1	2	0	1	4	1227
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	0	3	0	0	3	1272
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	0	8	0	5	13	1613
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	1	1	0	7	9	1274
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	0	1	0	0	1	497
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	2	3	0	0	5	1351
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	0	1	0	1	2	783
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	0	4	0	0	4	830

Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	28 noviembre de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
26	EPS SEMAPACH S.A.	Ica	3	0	0	1	4	703
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	3	0	0	0	3	451
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	0	2	0	0	2	1079
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	1	0	0	0	1	1030
30	EMAPISCO S.A.	Ica	1	0	0	2	3	560
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	1	0	0	0	1	333
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	0	0	0	0	0	329
	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Pasco	0	1	0	0	1	51
33	EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.	Junín	0	0	0	0	0	151
34	EPSSMU S.A.	Amazonas	14	15	0	13	42	712
35	EPS MARAÑÓN S.R.L.	Cajamarca	0	1	0	0	1	303
36	EPS SEDAJULIACA S.A.	Puno	0	2	0	1	3	438
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	0	0	0	0	0	454
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	1	0	4	5	193
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
TOTAL			139	330	25	79	573	128235

Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

N°	DISTRITO	28 noviembre de 2024					En lo que va de 2024
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	4	5	1	0	10	3156
2	Comas	0	10	2	1	13	3199
3	San Juan De Lurigancho	2	33	2	4	41	5632
4	Villa El Salvador	0	3	0	0	3	1220
5	Independencia	0	4	0	0	4	1049
6	Callao	1	3	5	3	12	2973
7	Puente Piedra	0	1	1	0	2	1802
8	Ate	0	7	1	0	8	1409
9	Ventanilla	1	1	1	0	3	1014
10	Santiago De Surco	0	4	0	0	4	755
11	Lima	2	5	1	1	9	1339
12	Carabayllo	1	3	0	0	4	1953
13	Los Olivos	3	2	0	0	5	1458
14	La Victoria	0	3	0	1	4	588
15	Villa María Del Triunfo	2	11	0	0	13	1188
16	La Molina	0	2	1	0	3	441
17	Santa Anita	0	5	1	0	6	425
18	Ancón	0	0	0	0	0	144
19	Bellavista	0	0	0	0	0	405
20	Lurín	0	1	0	0	1	182
21	Breña	3	3	0	1	7	487
22	Rímac	1	5	1	4	11	1356
23	Chorrillos	0	1	0	0	1	642
24	San Bartolo	0	0	0	0	0	37
25	Otros	3	39	3	7	52	5440
TOTAL		23	151	20	22	216	38294

Tipo de casos fuera del ámbito de EP

en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano

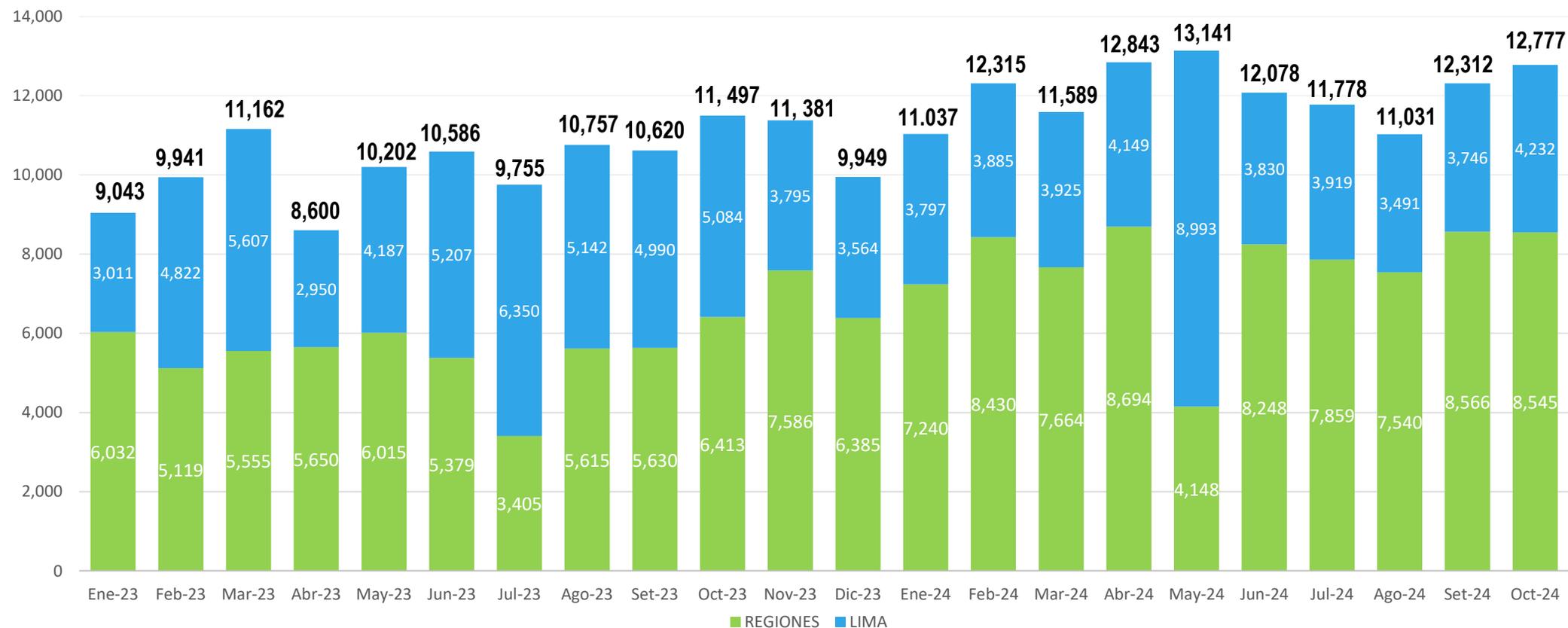


28 noviembre de 2024

Nº	PRESTADOR	OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	Total	En lo que va de 2024
1	ZONAS RURALES	1	1	0	8	10	2786
2	PEQUEÑAS CIUDADES	0	0	0	0	0	664
3	OTRO ÁMBITO URBANO	0	0	0	1	1	282
TOTAL		1	1	0	9	11	3732

Evolución mensual de atenciones 2023 -2024

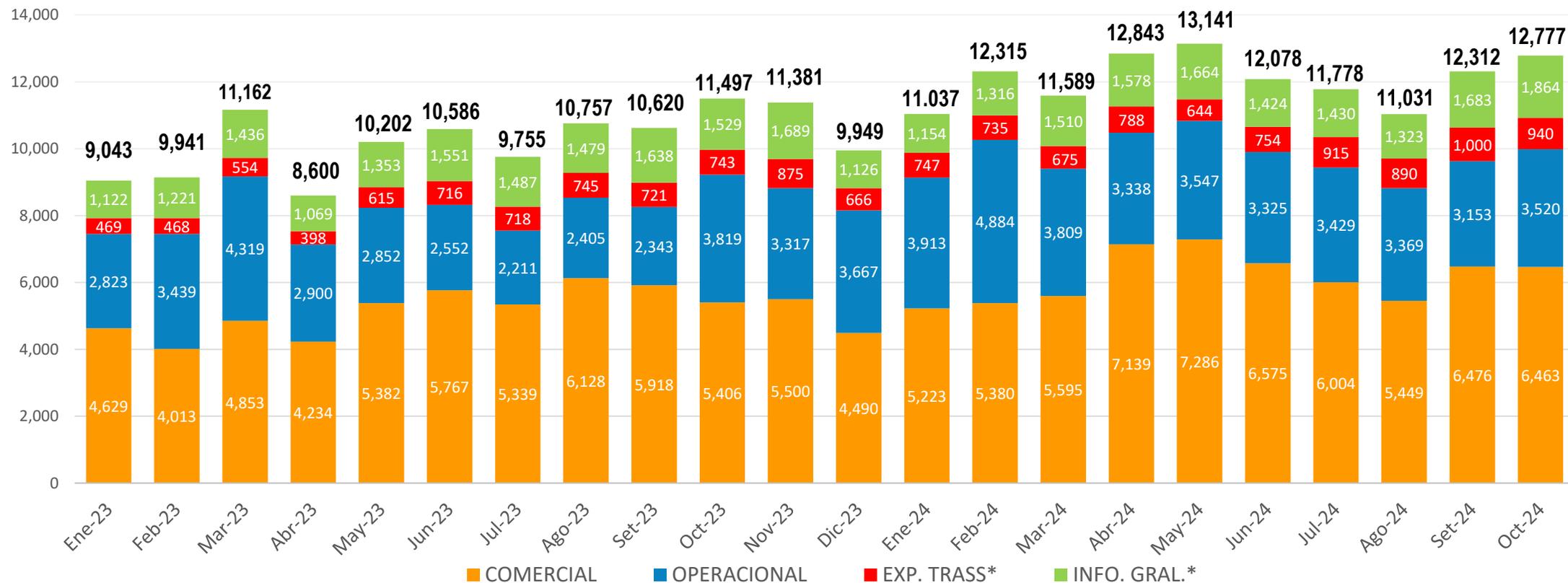
LIMA | REGIONES 2023 - 2024



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

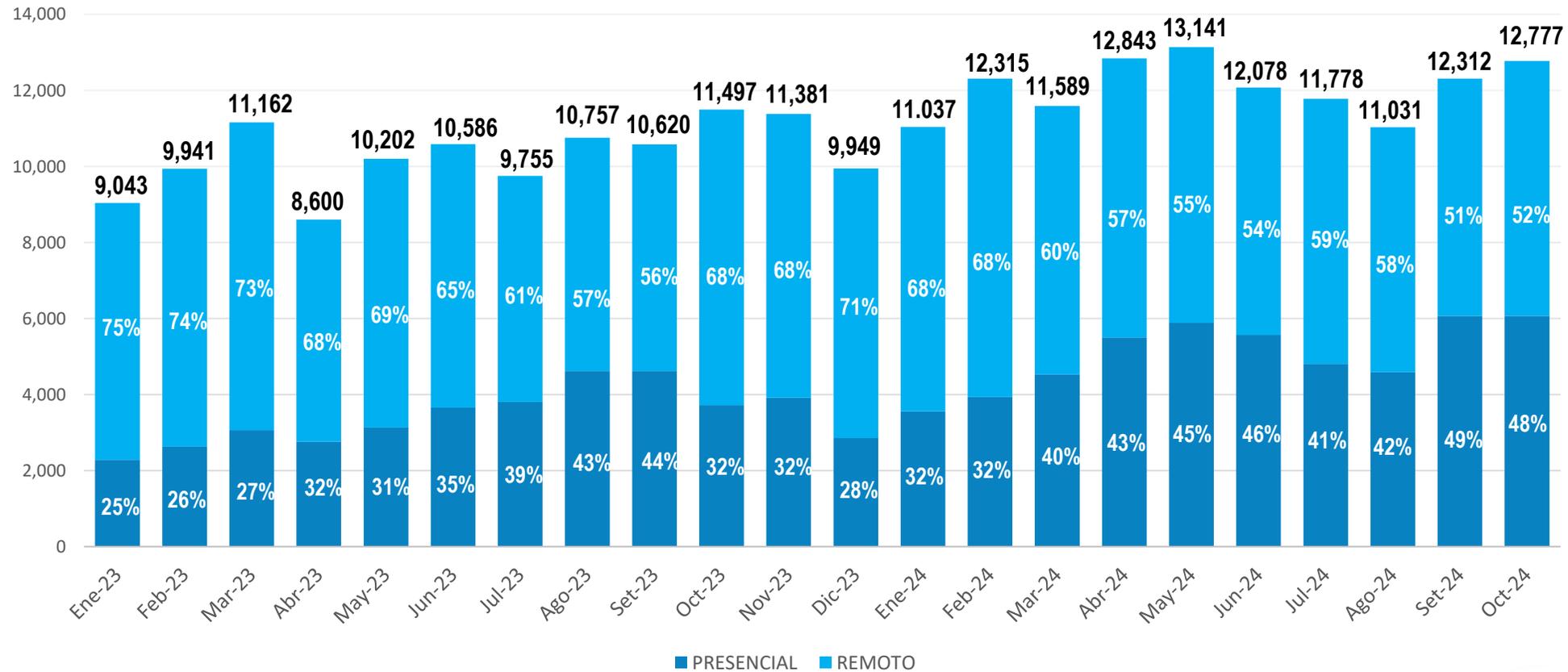
TIPO DE CASOS 2023-2024



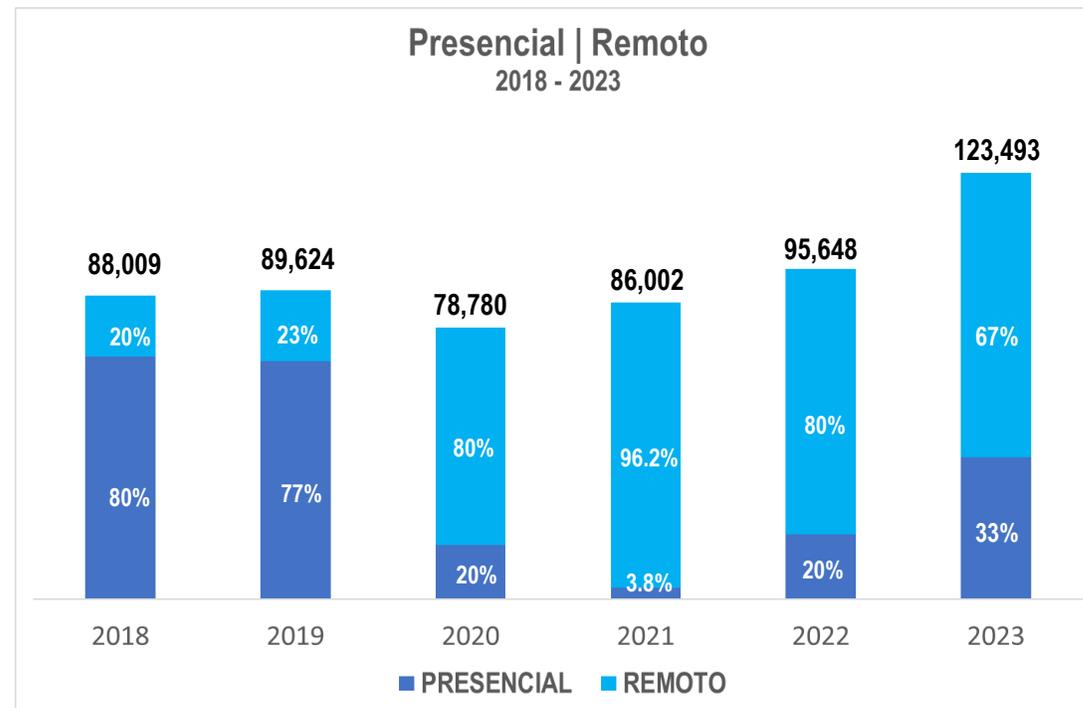
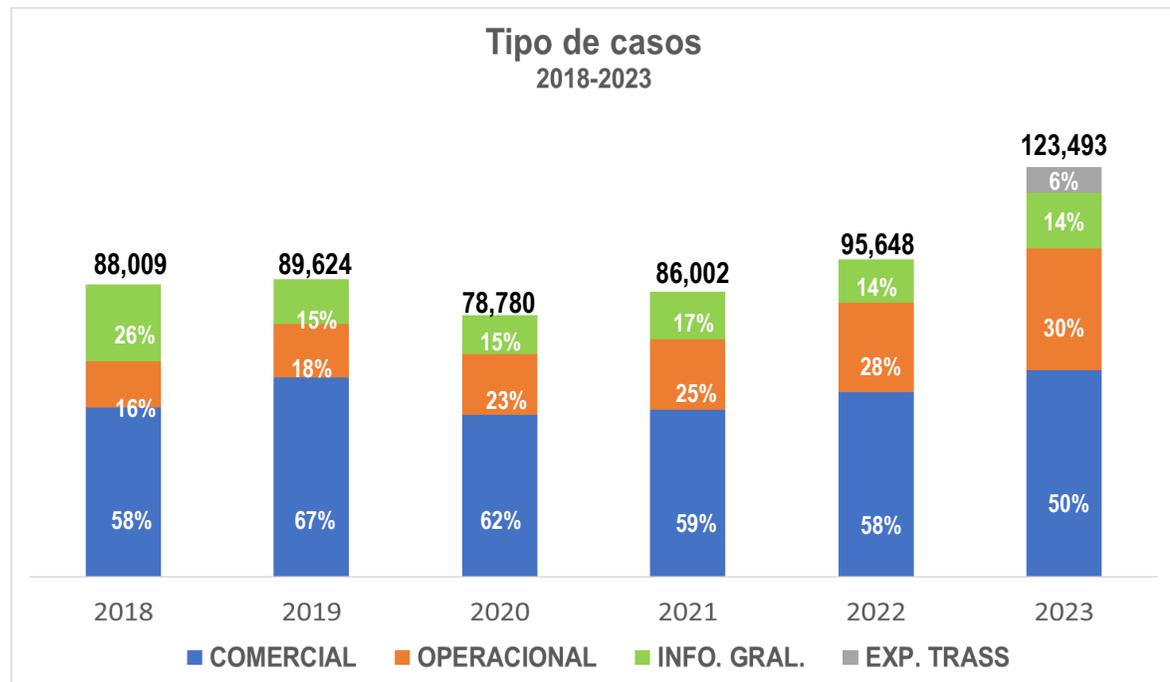
* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".

Evolución mensual por modalidad de atención 2023 - 2024

PRESENCIAL | REMOTO 2023 - 2024



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



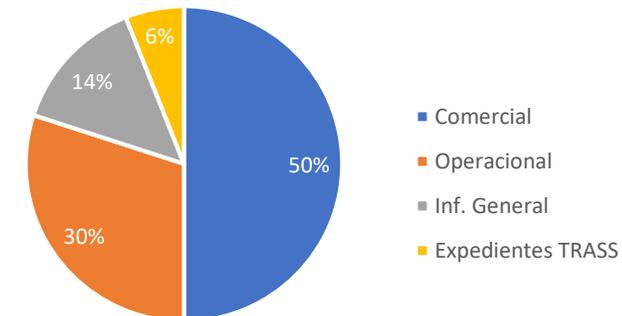
Resultados 2023

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

Conoce nuestras
nuevas líneas
directas regionales:



FONO SUNASS
(01) 614 31 80 | (01) 614 31 81

LÍNEA GRATUITA
0800 00 121 (línea fija)

contact@sunass.gob.pe



ituro