

Dirección de Usuarios

Reporte diario de atención a usuarios al 29 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



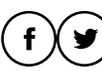
N° Atenciones del viernes 29 de noviembre: 629

Oficinas de Sunass

Lima Metropolitana y Callao	320
Moquegua	32
Huancavelica	24
Áncash - Chimbote	21
Tumbes	21
Lima provincias	19
Cusco	17
Ayacucho	16
Apurímac	16
Lambayeque	15
Áncash – Huaraz	13
Cajamarca	13
Piura	11
Tacna	11
Madre de Dios	11
Ica	11
Junín	9
Arequipa	9
Puno	9
La Libertad	9
San Martín	7
Huánuco	5
Loreto	5
Amazonas	4
Pasco	1

 **TOTAL** 629

Por canal

Presencial		133
Telefónico		244
WhatsApp		6
Correo electrónico		2
Mesa de partes		0
Campaña de orientación		120
Campaña en prestador		124
Redes sociales		0

 **TOTAL** 629

Por tipo de casos

Comercial		361
Operacional		136
Otros		101
Expedientes TRASS		31

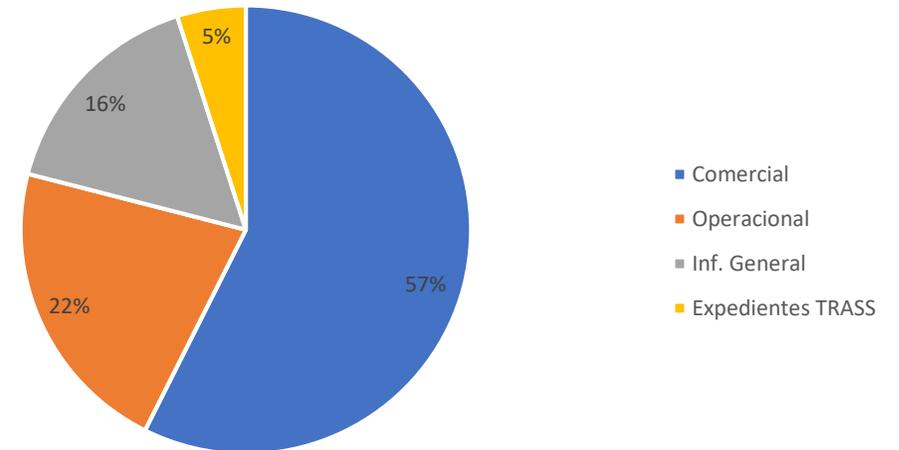
 **TOTAL** 629

En lo que va del 2024...
132575 orientaciones

Casos operacionales más frecuentes del viernes 29 de noviembre

OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	55	40%
Problemas con alcantarillado	25	18%
Falta de agua en conexión domiciliaria	15	11%
Aniego por rotura de tubería de agua	12	9%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	1	1%
Otros	28	21%
TOTAL	136	100%

Tipos de casos atendidos
29 noviembre 2024

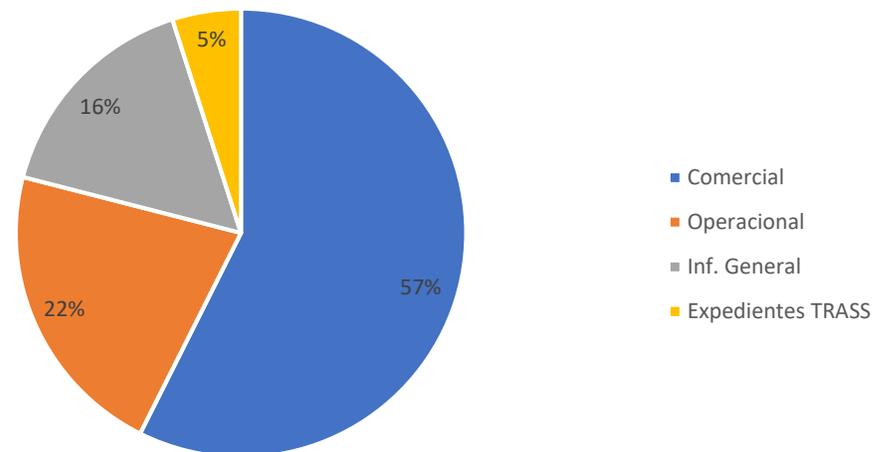


En lo que va de 2024...
39603 casos operacionales

Casos comerciales más frecuentes del viernes 29 de noviembre

COMERCIALES	N°	%
Procedimiento de reclamos	122	34%
Consumo elevado	94	26%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	28	8%
Información sobre tarifas de agua	27	7%
Problemas con la facturación	22	6%
Problemas con el acceso al servicio	20	6%
Pedido de medidor	20	6%
Facturación indebida	11	3%
Facturación excesiva	10	3%
Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP)	3	1%
Desacuerdo con resolución del TRASS	3	1%
Información sobre Valores máximos admisibles	1	0%
TOTAL	361	100%

Tipos de casos atendidos
29 noviembre 2024



En lo que va de 2024...

67706 casos comerciales

Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p>Lima / Lima / Carabaylo</p> <p>Carabaylo: rotura de tubería de agua potable inunda casas y calles. La rotura de la tubería matriz de agua potable, en la cuadra cuatro de la avenida Miraflores, en el distrito limeño de Carabaylo, ha ocasionado la inundación de viviendas y calles en el primer sector de El Progreso.</p> <p>(RPP)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) Comas, tomó conocimiento del caso y se comunicó con el técnico Jesús Osorio, integrante del Equipo de Operación y Mantenimiento de Redes de Sedapal, quien informó que la incidencia ocurrió en horas de la mañana en la cuadra 4 de la Av. Miraflores, distrito de Carabaylo. La causa fue la rotura de una tubería de agua potable debido a la fuerte presión que provocó su colapso. Ante el problema, se movilizó de inmediato una cuadrilla técnica para realizar la reparación, logrando controlar el aniego de agua. Además, se verificó el ingreso de agua a un predio afectado, donde se efectuó la limpieza correspondiente.</p> <p>Por otro lado, OAU Comas acudió al lugar para supervisar la atención brindada. Durante la visita, los trabajos de reparación ya habían concluido. Asimismo, se dialogó con Johana Arontico, hija de la titular del predio afectado, quien informó que la incidencia dañó una máquina fotocopidora y las paredes de la vivienda. Se le orientó sobre los pasos necesarios para presentar una solicitud de resarcimiento por daños y perjuicios. Adicionalmente, el caso será reportado a Sedapal para evaluar la activación de la póliza de seguro correspondiente.</p> <p>Finalmente, la OAU realizó una campaña de orientación en la zona, difundiendo los canales de atención de SUNASS y brindando información sobre los derechos y deberes de los usuarios de los servicios de saneamiento.</p>	<p>PENDIENTE</p>

Seguimiento a casos de mayor relevancia (2)

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>Continuando con las acciones de monitoreo del caso reportado el 29.10.24, SUNASS, a través de su Oficina Atención al Usuario (OAU) Surquillo. realizó labores de monitoreo en campo sobre la incidencia reportada en medios en la Av. Trinidad Moran del distrito de Lince. Al respecto, se confirmó que Sedapal ha compartido información sobre el cronograma para la conclusión de la obra en la zona - Mantenimiento de Colectores Primarios.</p> <p>Se puede observar que Sedapal ha concluido con el asfaltado de las cuadras: 11, 12, 13 y 14 de la avenida en mención, y la próxima semana continuarán con las últimas cuadras por trabajar, cuadra 7, 8, 9 y 10. Los usuarios informaron que Sedapal realiza labores por la tarde, y que en la última semana aumentó el personal de trabajo. Se observó en la zona personal de la contratista Acciona de Sedapal, ejecutando trabajos de resane de sardineles y veredas.</p>	<p>FINALIZADO</p>
<p>Callao / Callao / Ventanilla</p> <p>La Municipalidad de Ventanilla reporta una rotura de tubería de agua en los AH 6 de abril y A.H. Luz y Paz de Pachacútec del distrito de Ventanilla.</p> <p>(Redes Sociales)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Atención al Usuario (OAU) Callao, realizó las acciones de coordinación con el equipo operaciones y mantenimiento del Sistema de Bombeo de Agua (EOMASBA), con la finalidad de asegurar que esa tubería de agua de 4" sea retirada lo más pronto posible, ya que no se viene usando para abastecimiento. Asimismo, la OAU coordinó con la contratista CONCYSSA que puedan realizar la limpieza en las viviendas y registrar correctamente a los damnificados con el fin de facilitar el acceso de información a la aseguradora.</p> <p>Finalmente, la OAU confirmó la atención del caso.</p>	<p>FINALIZADO</p>

Seguimiento a casos de mayor relevancia (3)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p>Lima / Huaura / Huacho</p> <p>Usuario se apersono a la OAU Huacho a reportar que esta recibiendo mala calidad del servicio de agua.</p> <p>(Canal de atención)</p>	<p>Continuando con las acciones de monitoreo del caso reportado el 27.11.24, SUNASS, a través de su Oficina Atención al Usuario (OAU) Huacho, volvió a recibir reclamos de usuarios reportando que está llegando agua turbia a sus viviendas. Ante ello, la OAU Huacho se comunicó con la Gerencia Operacional de la EPS Aguas Lima Norte, Luis Bajonero, quien informó que se viene realizando trabajos de construcción de un pozo sustituto en la EB N° 4, que incluye trabajos de limpieza y pisoneo en el pozo, habiendo generado inconvenientes con la turbidez en el agua. Se han realizado las purgas correspondientes de las redes de distribución en los sectores afectados a fin de que se normalice la calidad del servicio.</p> <p>La OAU Huacho reportó a la Dirección de Fiscalización para el seguimiento correspondiente.</p>	<p>FINALIZADO</p>

Atención por canal de atención del viernes 29 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	0	0	0	4	2391
Áncash - Chimbote	2	2	0	0	0	0	17	0	21	3442
Áncash – Huaraz	1	0	0	0	0	2	10	0	13	1657
Apurímac	0	1	0	0	0	15	0	0	16	1597
Arequipa	9	0	0	0	0	0	0	0	9	5845
Ayacucho	5	5	0	0	0	0	6	0	16	2067
Cajamarca	3	0	0	0	0	10	0	0	13	1603
Cusco	11	6	0	0	0	0	0	0	17	2578
Huancavelica	5	1	0	0	0	18	0	0	24	1565
Huánuco	1	4	0	0	0	0	0	0	5	2282
Ica	0	10	0	0	0	0	0	1	11	1807
Junín	2	7	0	0	0	0	0	0	9	3956
La Libertad	5	4	0	0	0	0	0	0	9	3622
Lambayeque	6	7	0	0	0	0	0	2	15	4977
Lima Metropolitana y Callao	46	166	0	2	0	47	58	1	320	57327
Lima provincias	4	8	0	0	0	0	7	0	19	5033
Loreto	5	0	0	0	0	0	0	0	5	1619
Madre de Dios	0	2	0	0	0	0	8	1	11	1912
Moquegua	1	0	0	0	0	28	3	0	32	1744
Pasco	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1665
Piura	7	3	0	0	0	0	0	1	11	13368
Puno	5	4	0	0	0	0	0	0	9	1828
San Martín	7	0	0	0	0	0	0	0	7	2359
Tacna	4	7	0	0	0	0	0	0	11	2582
Tumbes	3	3	0	0	0	0	15	0	21	2138
Ucayali	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1611
TOTAL	133	244	0	2	0	120	124	6	629	132575

Atención por tipo de casos del viernes 29 de noviembre

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	1	3	0	0	4	2391
Áncash - Chimbote	8	13	0	0	21	3442
Áncash – Huaraz	0	13	0	0	13	1657
Apurímac	1	15	0	0	16	1597
Arequipa	0	3	5	1	9	5845
Ayacucho	5	10	0	1	16	2067
Cajamarca	4	2	0	7	13	1603
Cusco	4	7	2	4	17	2578
Huancavelica	1	4	0	19	24	1565
Huánuco	1	4	0	0	5	2282
Ica	6	0	0	5	11	1807
Junín	5	3	0	1	9	3956
La Libertad	1	6	1	1	9	3622
Lambayeque	5	8	2	0	15	4977
Lima Metropolitana y Callao	58	196	21	45	320	57327
Lima provincias	6	4	0	9	19	5033
Loreto	0	5	0	0	5	1619
Madre de Dios	4	7	0	0	11	1912
Moquegua	0	30	0	2	32	1744
Pasco	0	0	0	1	1	1665
Piura	5	6	0	0	11	13368
Puno	4	4	0	1	9	1828
San Martín	0	5	0	2	7	2359
Tacna	2	7	0	2	11	2582
Tumbes	15	6	0	0	21	2138
Ucayali	0	0	0	0	0	1611
TOTAL	136	361	31	101	629	132575



Tipo de casos por EPS (1)

N°	PRESTADOR	REGIÓN	29 noviembre de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	27	155	20	39	241	38520
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	11	10	2	2	25	10977
3	EPS GRAU S.A.	Piura	19	23	0	1	43	19544
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	1	4	6	2	13	7233
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	3	10	0	2	15	2978
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	2	9	1	1	13	5836
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	3	3	0	2	8	5047
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	8	20	2	5	35	3419
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	5	10	0	1	16	2578
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	10	13	0	0	23	3647
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	0	2	0	0	2	1524
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	0	0	0	9	9	2122
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	0	5	0	2	7	2426
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	0	5	0	0	5	1544
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	1	2	0	0	3	1649
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	5	2	0	4	11	1146
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	17	6	0	0	23	2271
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	2	2	0	0	4	1231
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	0	14	0	0	14	1286
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	0	0	0	0	0	1613
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	5	1	0	1	7	1281
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	3	6	0	0	9	506
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	0	4	0	0	4	1355
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	1	4	0	5	10	793
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	830

Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	29 noviembre de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
26	EPS SEMAPACH S.A.	Ica	0	0	0	3	3	705
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	1	3	0	0	4	455
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	0	0	0	1	1	1080
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	1	0	0	0	1	1031
30	EMAPISCO S.A.	Ica	3	0	0	0	3	563
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	0	0	0	0	0	334
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	1	0	0	0	1	327
	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Pasco	1	0	0	0	1	54
33	EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.	Junín	0	0	0	0	0	151
34	EPSSMU S.A.	Amazonas	2	3	0	0	5	717
35	EPS MARAÑÓN S.R.L.	Cajamarca	0	0	0	0	0	303
36	EPS SEDAJULIACA S.A.	Puno	2	2	0	0	4	442
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	0	26	0	2	28	482
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	193
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	1	0	0	0	1	52
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	1	0	0	1	20
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			135	345	31	82	593	128792

Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

N°	DISTRITO	29 noviembre de 2024					En lo que va de 2024
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	3	5	4	0	12	3168
2	Comas	0	6	1	1	8	3207
3	San Juan De Lurigancho	0	38	3	6	47	5680
4	Villa El Salvador	1	4	0	0	5	1225
5	Independencia	0	1	0	0	1	1050
6	Callao	1	8	0	1	10	2983
7	Puente Piedra	2	5	0	2	9	1811
8	Ate	0	2	1	0	3	1412
9	Ventanilla	5	27	2	5	39	1053
10	Santiago De Surco	3	0	0	0	3	758
11	Lima	1	5	1	10	17	1358
12	Carabayllo	4	0	2	0	6	1959
13	Los Olivos	0	2	2	1	5	1463
14	La Victoria	0	6	1	1	8	597
15	Villa María Del Triunfo	1	2	0	1	4	1192
16	La Molina	0	1	0	0	1	441
17	Santa Anita	0	1	0	0	1	426
18	Ancón	0	1	0	0	1	145
19	Bellavista	0	1	0	0	1	406
20	Lurín	0	1	1	0	2	184
21	Breña	1	2	0	0	3	490
22	Rímac	0	2	1	0	3	1359
23	Chorrillos	0	3	0	0	3	646
24	San Bartolo	0	0	0	0	0	37
25	Otros	5	32	1	11	49	5470
TOTAL		27	155	20	39	241	38520

Tipo de casos fuera del ámbito de EP

en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano

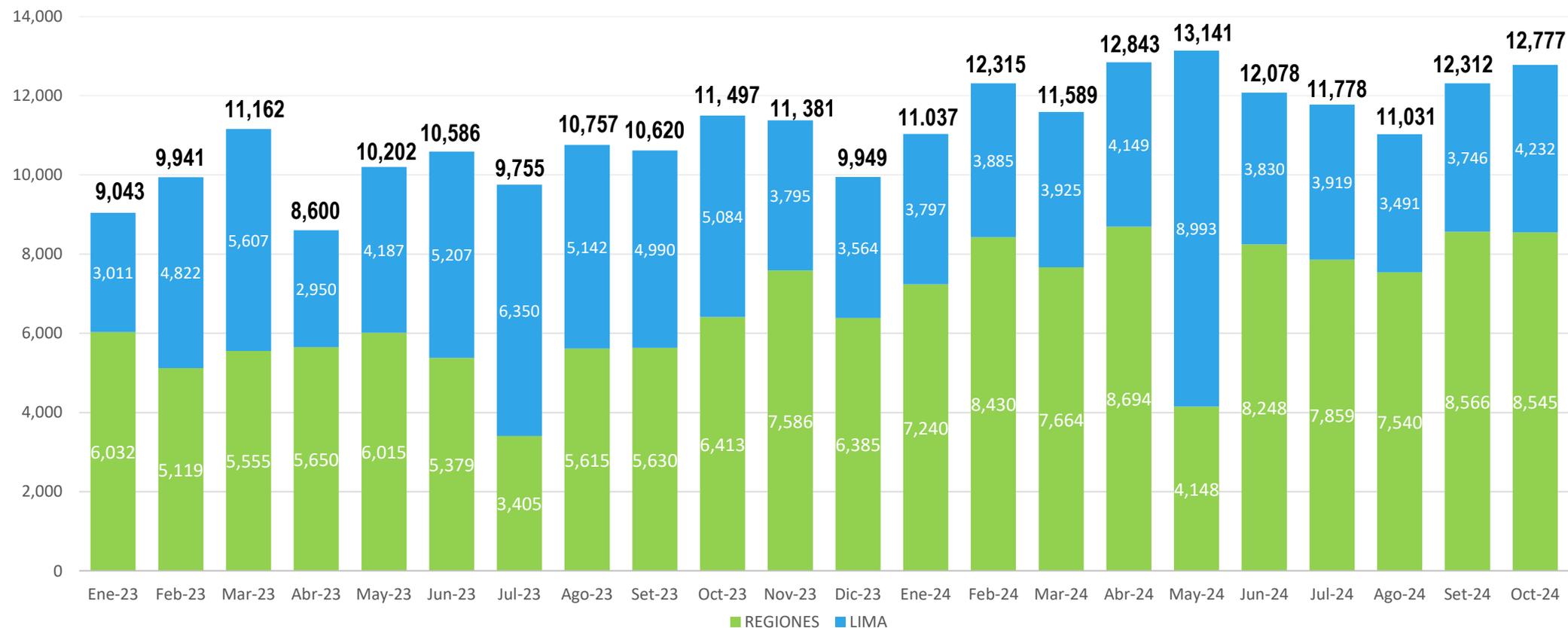


29 noviembre de 2024

Nº	PRESTADOR	OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	Total	En lo que va de 2024
1	ZONAS RURALES	1	1	0	17	19	2812
2	PEQUEÑAS CIUDADES	0	15	0	2	17	689
3	OTRO ÁMBITO URBANO	0	0	0	0	0	282
TOTAL		1	16	0	19	36	3783

Evolución mensual de atenciones 2023 -2024

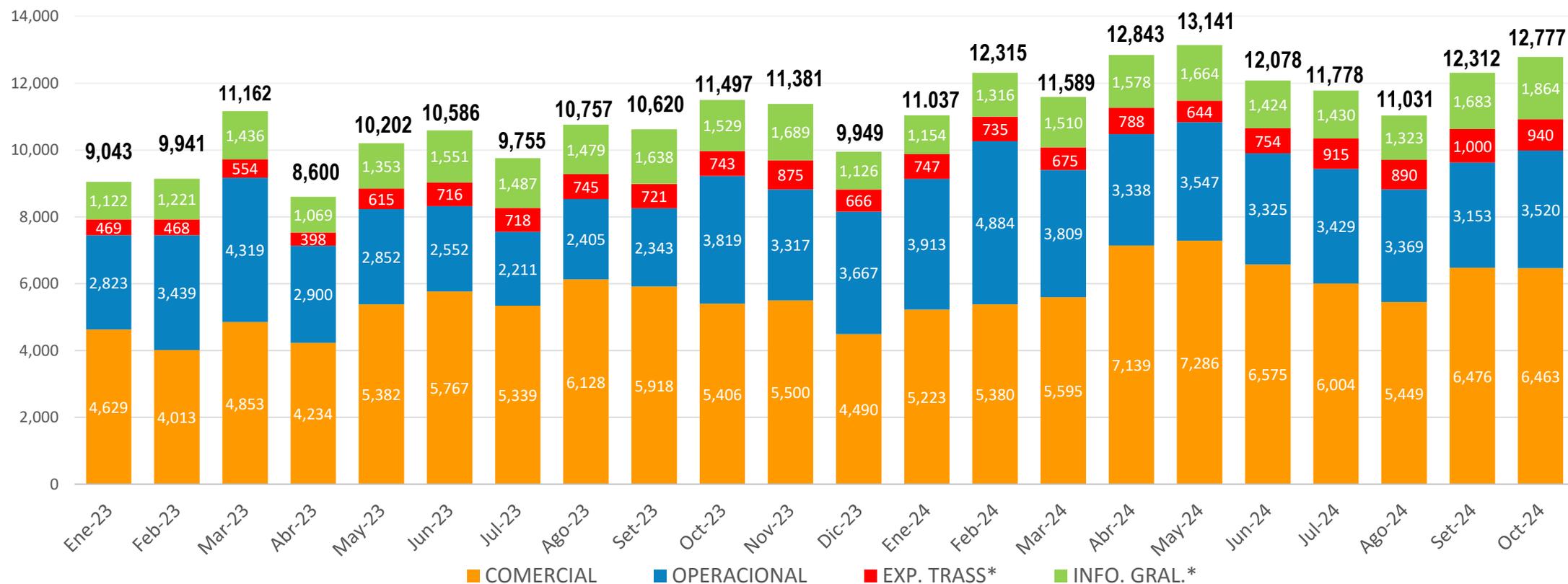
LIMA | REGIONES 2023 - 2024



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

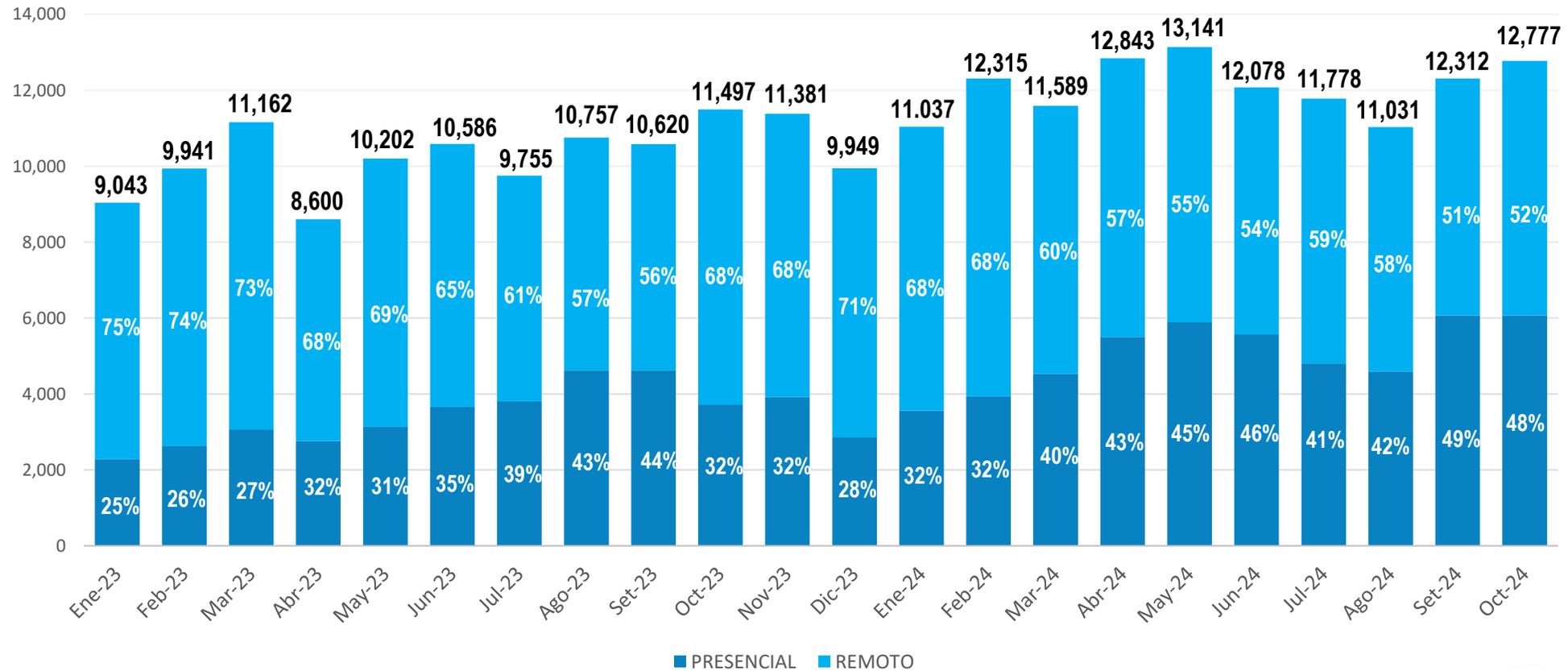
TIPO DE CASOS 2023-2024



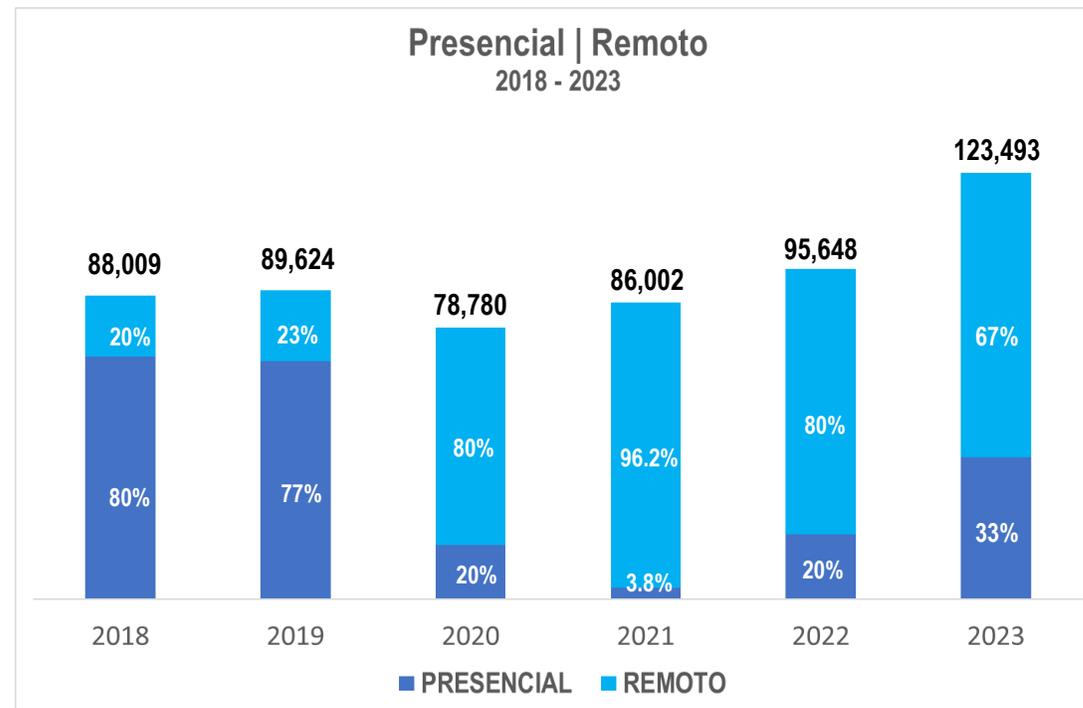
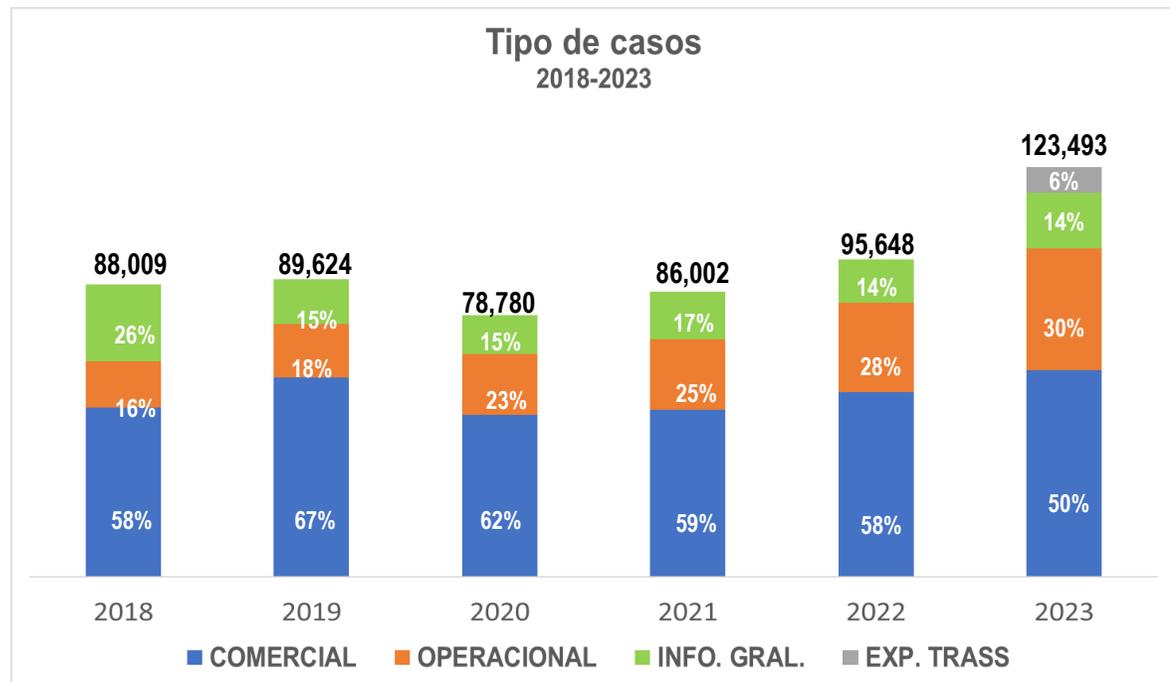
* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "Expedientes Trass".

Evolución mensual por modalidad de atención 2023 - 2024

PRESENCIAL | REMOTO 2023 - 2024



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



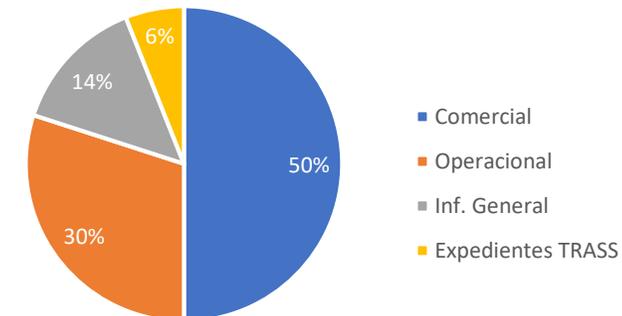
Resultados 2023

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

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



