

Dirección de Usuarios

Reporte diario de atención a usuarios al 04 de diciembre 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 miércoles 04 de diciembre: 447

Oficinas de Sunass	
Lima Metropolitana y Callao	234
Piura	25
Áncash - Chimbote	24
Junín	15
Ayacucho	15
Ica	11
San Martín	11
Arequipa	10
Lima provincias	9
Cusco	9
Madre de Dios	8
Áncash – Huaraz	8
Lambayeque	8
Huánuco	8
La Libertad	8
Apurímac	7
Amazonas	7
Tumbes	6
Puno	4
Loreto	4
Tacna	4
Moquegua	4
Huancavelica	3
Pasco	2
Cajamarca	2
Ucayali	1
 TOTAL	447

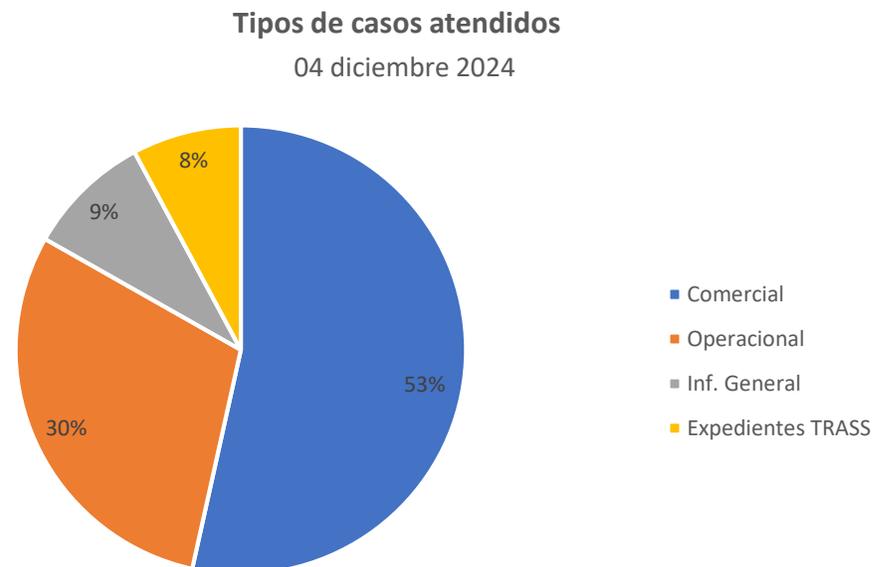
Por canal		
Presencial		130
Telefónico		253
WhatsApp		16
Correo electrónico		5
Mesa de partes		0
Campaña de orientación		11
Campaña en prestador		32
Redes sociales		0
 TOTAL		447

Por tipo de casos		
Comercial		239
Operacional		133
Otros		40
Expedientes TRASS		35
 TOTAL		447

En lo que va del 2024...
134206 orientaciones

Casos operacionales más frecuentes del miércoles 04 de diciembre

OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	67	50%
Problemas con alcantarillado	24	18%
Falta de agua en conexión domiciliaria	16	12%
Aniego por rotura de tubería de agua	12	9%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	3	2%
Otros	11	8%
TOTAL	133	100%

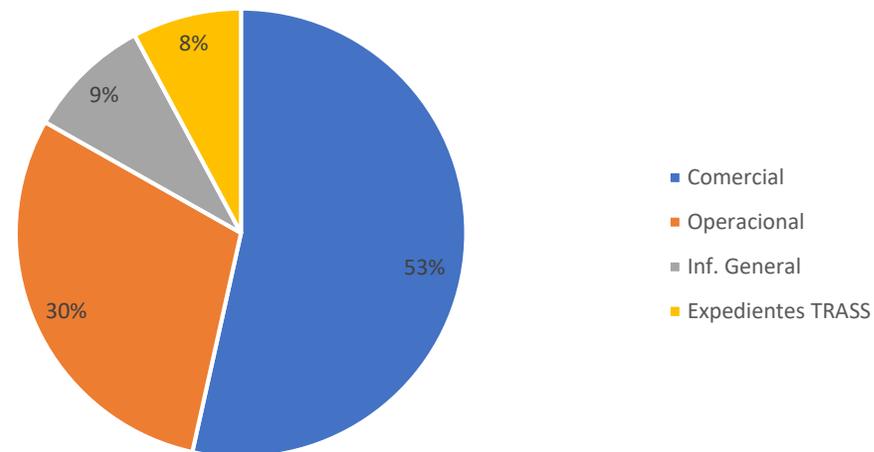


En lo que va de 2024...
40126 casos operacionales

Casos comerciales más frecuentes del miércoles 04 de diciembre

COMERCIALES	N°	%
Procedimiento de reclamos	93	39%
Consumo elevado	51	21%
Problemas con el acceso al servicio	15	6%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	13	5%
Problemas con la facturación	13	5%
Desacuerdo con resolución del TRASS	12	5%
Pedido de medidor	12	5%
Facturación excesiva	11	5%
Facturación indebida	10	4%
Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP)	5	2%
Información sobre tarifas de agua	4	2%
TOTAL	239	100%

Tipos de casos atendidos
04 diciembre 2024



En lo que va de 2024...

68542 casos comerciales

Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p>Piura / Piura / Piura</p> <p>Sin agua en Piura. Algunos moradores de Veintiséis de Octubre están pasando las de Caín, ya que no les llega ni una sola gota de agua a sus domicilios. Ellos tienen que comprar el líquido que está a S/ 500 los 10 cubos.</p> <p>(Radio Exitosa)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Piura, informó que las restricciones en el abastecimiento de agua se deben a la escasez hídrica causada por la falta de lluvias. Esta situación ha afectado la producción de la planta de agua Curumuy, impactando el llenado de los reservorios que abastecen a Piura, Castilla y el distrito Veintiséis de Octubre. La ODS continúa realizando un monitoreo diario del suministro mediante cisternas, debido a que la restricción se agravó el pasado lunes 2. Ayer se observó un avance en la restitución del servicio en algunas zonas afectadas, aunque con baja presión. Asimismo, un equipo de la ODS Piura supervisó las labores realizadas por la EPS Grau, específicamente la purga de grifos, como parte de las acciones para mejorar el abastecimiento.</p> <p>La ODS tuvo conocimiento el 05.12.24 que la Ptap Curumuy ha vuelto a paralizar la producción, se estima que el agua cruda llegará a captación al promediar las 9:00 am.</p>	<p>PENDIENTE</p>
<p>Lambayeque / Chiclayo / Pomalca</p> <p>Vecinos protestan en municipio por falta de agua. Un grupo de pobladores del centro poblado San Antonio del distrito de Pomalca protestó para exigir la reposición del servicio de agua que hace cinco días fue suspendido de manera temporal por problemas técnicos.</p> <p>(Diario Correo)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Lambayeque, al tomar conocimiento de la falta de agua en el centro poblado San Antonio del distrito de Pomalca, el mismo 03.12.2024 se contactó con el jefe de la Sub Gerencia de Agua y Saneamiento de la Municipalidad, quienes manifestaron que el problema se debió al pago del servicio eléctrico por lo que adoptaron las medidas correctivas efectuándose este pago del servicio, restituyendo la energía eléctrica a la población. A la fecha la población cuenta con servicio.</p>	<p>FINALIZADO</p>

Seguimiento a casos de mayor relevancia (2)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p>Loreto / Maynas / Iquitos</p> <p>Suspenden el servicio de agua en toda Iquitos por daños en tubería. La empresa Caballero Contratistas, encargada de realizar una obra provocó la rotura de una tubería de impulsión del sistema de captación de agua cruda del río Nanay. Como resultado Sedaloreto suspendió el servicio de agua potable.</p> <p>(Diario Correo)</p>	<p>Continuando con las acciones de monitoreo del caso reportado el 02.12.24, SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Loreto, informó que la EPS SEDA LORETO, junto con personal de la empresa contratista, inició las labores de desagüe utilizando motobombas desde las 07:00 horas. Paralelamente, se empleó maquinaria pesada para el movimiento inicial de tierra y el acondicionamiento del terreno. A las 09:00 horas, se identificó la causa de la fuga de agua: una rotura de aproximadamente 20 cm en una tubería de 24 pulgadas. Posteriormente, la EPS culminó los trabajos de soldadura de la tubería averiada a las 14:15 horas, reiniciando el proceso de captación y producción de agua a las 14:25 horas. El proceso continuó con la impulsión de agua potable hacia los reservorios elevados, alcanzando el llenado completo a las 17:00 horas.</p> <p>Finalmente, el 03.12.24 la empresa de agua restableció totalmente el servicio de agua potable en los 11 sectores operacionales, mediante la apertura de la válvula de descarga de cada reservorio elevado.</p>	<p>FINALIZADO</p>

Seguimiento a casos de mayor relevancia (3)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p>Ica / Chincha / Chincha Alta</p> <p>Población de Chincha padece falta de agua en sus viviendas por mas de cuatro días.</p> <p>Por varios días, los vecinos de Chincha padecen la falta de agua en sus viviendas. Ellos denuncian que la empresa responsable Semapach no les envía cisternas, y se ven obligados a pagar sumas de dinero a particulares para que les lleven el líquido..</p> <p>(Redes Sociales)</p>	<p>Continuando con las acciones de monitoreo del caso reportado el 05.12.24, SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Ica, verificó el suministro de agua en comunicación con usuarios de la urbanización Altamira, Prolongación Santo Domingo y la avenida Víctor Andrés Belaunde, quienes confirmaron haber sido abastecidos mediante cisternas. Sin embargo, manifestaron disconformidades debido a la cantidad reducida de agua recibida (insuficiente para llenar sus recipientes) y a la falta de atención con una frecuencia mínima interdiaria.</p> <p>Ante esto, la ODS coordinó con la Gerencia de Operaciones de la EPS Semapach para que tome en cuenta estas observaciones. Por otro lado, la EP informó que la planta de tratamiento Vaso Minaqueros continúa operando con una captación reducida al 50% de su capacidad. Además, indicó que se están realizando labores de mantenimiento, como la limpieza de acumulación de grava y la colocación de geomembranas en la galería filtrante, con el objetivo de mejorar el rendimiento de captación y garantizar la producción de agua clara.</p> <p>La ODS Ica, continuará verificando el cumplimiento del cronograma de abastecimiento y reportando a la EP las denuncias de los usuarios para su debida atención.</p>	<p>PENDIENTE</p>

Atención por canal de atención del miércoles 04 de diciembre

OFICINA SUNASS									TOTAL	En lo que va de 2024
	Presencial	Telefónico	Redes Sociales	Correo elect.	Mesa partes	Campaña	Prestador	WhatsApp		
Amazonas	1	1	0	0	0	5	0	0	7	2409
Áncash - Chimbote	4	0	0	0	0	0	20	0	24	3515
Áncash – Huaraz	2	0	0	0	0	6	0	0	8	1668
Apurímac	6	1	0	0	0	0	0	0	7	1614
Arequipa	8	2	0	0	0	0	0	0	10	5882
Ayacucho	3	8	0	3	0	0	0	1	15	2105
Cajamarca	1	1	0	0	0	0	0	0	2	1614
Cusco	7	1	0	0	0	0	0	1	9	2607
Huancavelica	0	3	0	0	0	0	0	0	3	1573
Huánuco	3	5	0	0	0	0	0	0	8	2308
Ica	0	11	0	0	0	0	0	0	11	1843
Junín	6	9	0	0	0	0	0	0	15	4006
La Libertad	5	3	0	0	0	0	0	0	8	3667
Lambayeque	5	1	0	0	0	0	0	2	8	5018
Lima Metropolitana y Callao	48	171	0	0	0	0	12	3	234	58180
Lima provincias	2	7	0	0	0	0	0	0	9	5089
Loreto	2	2	0	0	0	0	0	0	4	1633
Madre de Dios	2	6	0	0	0	0	0	0	8	1937
Moquegua	1	3	0	0	0	0	0	0	4	1797
Pasco	0	2	0	0	0	0	0	0	2	1674
Piura	4	12	0	0	0	0	0	9	25	13452
Puno	4	0	0	0	0	0	0	0	4	1839
San Martín	11	0	0	0	0	0	0	0	11	2382
Tacna	1	1	0	2	0	0	0	0	4	2605
Tumbes	4	2	0	0	0	0	0	0	6	2160
Ucayali	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1629
TOTAL	130	253	0	5	0	11	32	16	447	134206

Atención por tipo de casos del miércoles 04 de diciembre

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	0	6	0	1	7	2409
Áncash - Chimbote	1	21	0	2	24	3515
Áncash – Huaraz	0	7	0	1	8	1668
Apurímac	0	4	0	3	7	1614
Arequipa	1	4	5	0	10	5882
Ayacucho	8	6	0	1	15	2105
Cajamarca	0	1	1	0	2	1614
Cusco	1	8	0	0	9	2607
Huancavelica	2	1	0	0	3	1573
Huánuco	0	8	0	0	8	2308
Ica	8	1	0	2	11	1843
Junín	6	9	0	0	15	4006
La Libertad	1	4	3	0	8	3667
Lambayeque	2	6	0	0	8	5018
Lima Metropolitana y Callao	70	119	24	21	234	58180
Lima provincias	3	5	1	0	9	5089
Loreto	1	2	1	0	4	1633
Madre de Dios	5	2	0	1	8	1937
Moquegua	1	2	0	1	4	1797
Pasco	1	0	0	1	2	1674
Piura	13	9	0	3	25	13452
Puno	0	2	0	2	4	1839
San Martín	1	10	0	0	11	2382
Tacna	2	1	0	1	4	2605
Tumbes	5	1	0	0	6	2160
Ucayali	1	0	0	0	1	1629
TOTAL	133	239	35	40	447	134206



Tipo de casos por EPS (1)

N°	PRESTADOR	REGIÓN	04 diciembre de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	35	95	22	14	166	39093
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	14	10	0	2	26	11096
3	EPS GRAU S.A.	Piura	34	20	1	5	60	19751
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	1	4	6	0	11	7281
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	2	3	0	1	6	3013
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	2	4	3	1	10	5893
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	7	9	0	0	16	5101
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	2	8	0	0	10	3462
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	10	6	0	1	17	2631
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	2	21	0	2	25	3731
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	0	7	0	0	7	1536
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	0	3	0	0	3	2144
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	1	10	0	0	11	2449
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	1	2	1	0	4	1557
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	0	2	1	1	4	1663
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	0	2	1	0	3	1157
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	5	1	0	0	6	2299
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	0	1	0	0	1	1235
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	0	7	0	1	8	1302
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	1	0	0	0	1	1631
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	1	1	0	1	3	1289
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	0	1	0	1	2	513
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	2	2	0	1	5	1363
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	1	0	0	0	1	797
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	1	1	0	0	2	833

Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	04 diciembre de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
26	EPS SEMAPACH S.A.	Ica	4	2	0	1	7	736
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	2	0	0	0	2	461
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	1	0	0	1	2	1087
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	0	4	0	3	7	1045
30	EMAPISCO S.A.	Ica	2	2	0	0	4	577
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	0	0	0	0	0	336
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	1	0	0	0	1	328
	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	54
33	EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.	Junín	0	1	0	0	1	153
34	EPSSMU S.A.	Amazonas	0	6	0	1	7	734
35	EPS MARAÑÓN S.R.L.	Cajamarca	0	0	0	0	0	303
36	EPS SEDA JULIACA S.A.	Puno	0	1	0	2	3	448
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	0	1	0	0	1	529
38	EMSAP CHANKA S.A.	Apurímac	0	0	0	0	0	78
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	0	0	0	0	0	52
46	EMAPAVIGS S.A.	Ica	1	0	0	0	1	44
47	EMSAPA CALCA S.A	Cusco	0	0	0	0	0	14
48	EMPSSAPAL S.A.	Cusco	0	0	0	0	0	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			133	237	35	39	444	130406

Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

N°	DISTRITO	04 diciembre de 2024					En lo que va de 2024
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	1	7	2	0	10	3206
2	Comas	1	15	1	0	17	3250
3	San Juan De Lurigancho	4	18	3	2	27	5746
4	Villa El Salvador	0	1	0	0	1	1238
5	Independencia	1	0	0	0	1	1063
6	Callao	0	3	0	0	3	3014
7	Puente Piedra	0	6	1	1	8	1838
8	Ate	1	4	3	1	9	1438
9	Ventanilla	1	1	0	0	2	1063
10	Santiago De Surco	3	1	0	1	5	768
11	Lima	0	2	2	0	4	1374
12	Carabayllo	0	2	0	0	2	1988
13	Los Olivos	0	5	1	0	6	1485
14	La Victoria	0	3	1	0	4	620
15	Villa María Del Triunfo	0	0	0	0	0	1202
16	La Molina	0	1	1	1	3	453
17	Santa Anita	0	2	2	0	4	433
18	Ancón	0	0	0	0	0	146
19	Bellavista	0	0	0	0	0	408
20	Lurín	2	1	0	0	3	191
21	Breña	0	2	0	0	2	504
22	Rímac	2	3	1	0	6	1380
23	Chorrillos	11	1	0	1	13	670
24	San Bartolo	0	0	0	0	0	37
25	Otros	8	17	4	7	36	5569
TOTAL		35	95	22	14	166	39093

Tipo de casos fuera del ámbito de EP

en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano

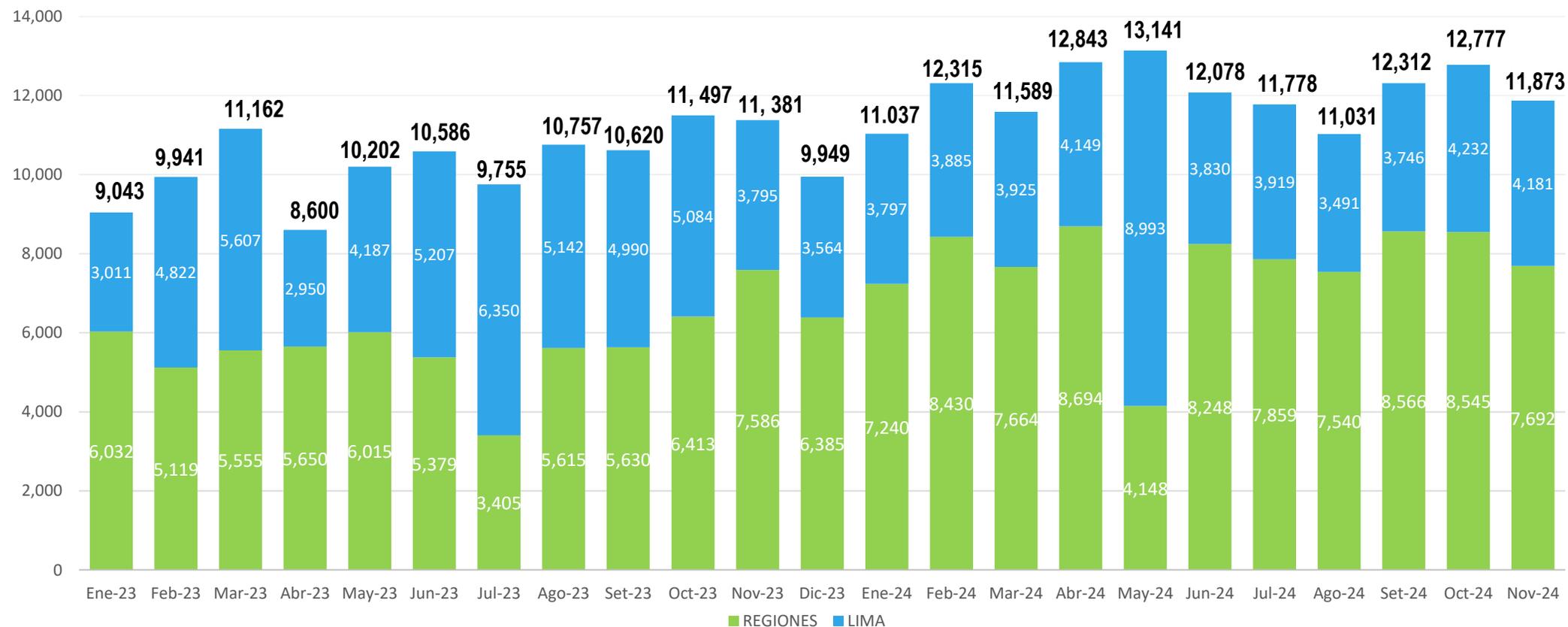


04 diciembre de 2024

Nº	PRESTADOR	OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	Total	En lo que va de 2024
1	ZONAS RURALES	0	0	0	0	0	2822
2	PEQUEÑAS CIUDADES	0	0	0	0	0	691
3	OTRO ÁMBITO URBANO	0	1	0	1	2	286
TOTAL		0	1	0	1	2	3799

Evolución mensual de atenciones 2023 -2024

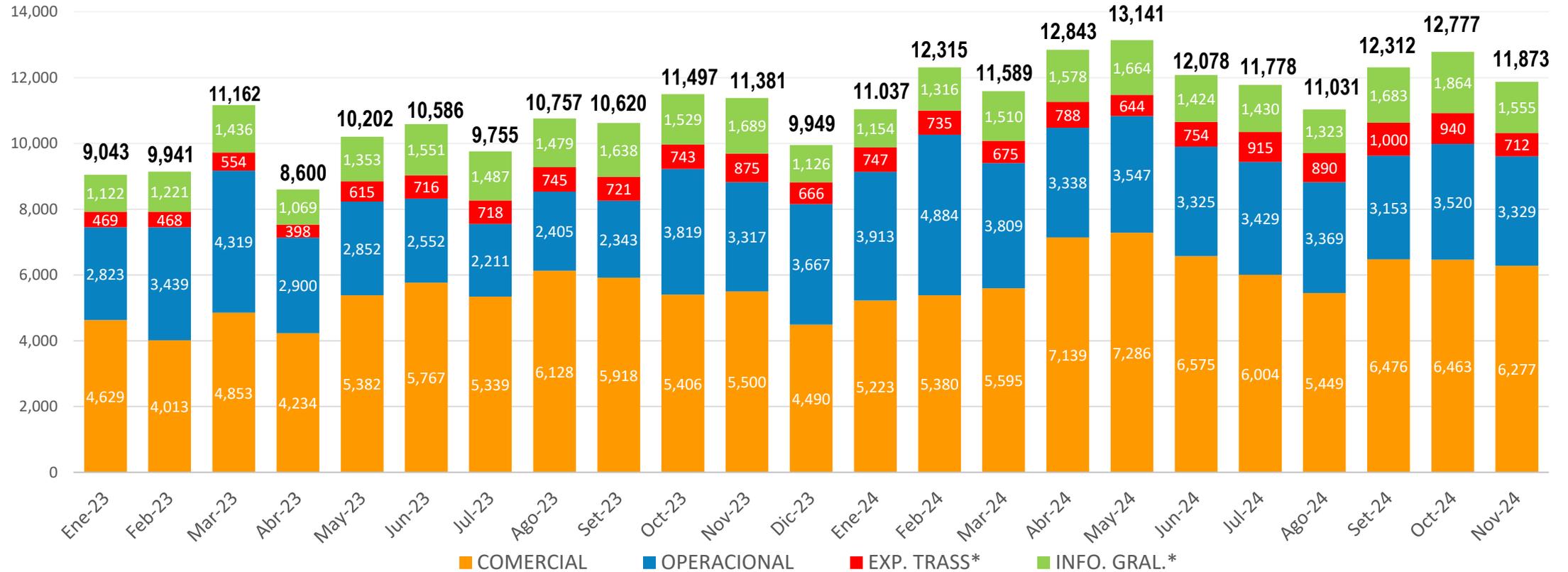
LIMA | REGIONES 2023 - 2024



En noviembre 2024 se evidencia un crecimiento del **4%**, en relación a noviembre 2023. En el acumulado del periodo enero - octubre 2024 se registró un crecimiento del **17%** en comparación al 2023.

Evolución mensual por tipos de casos 2023 - 2024

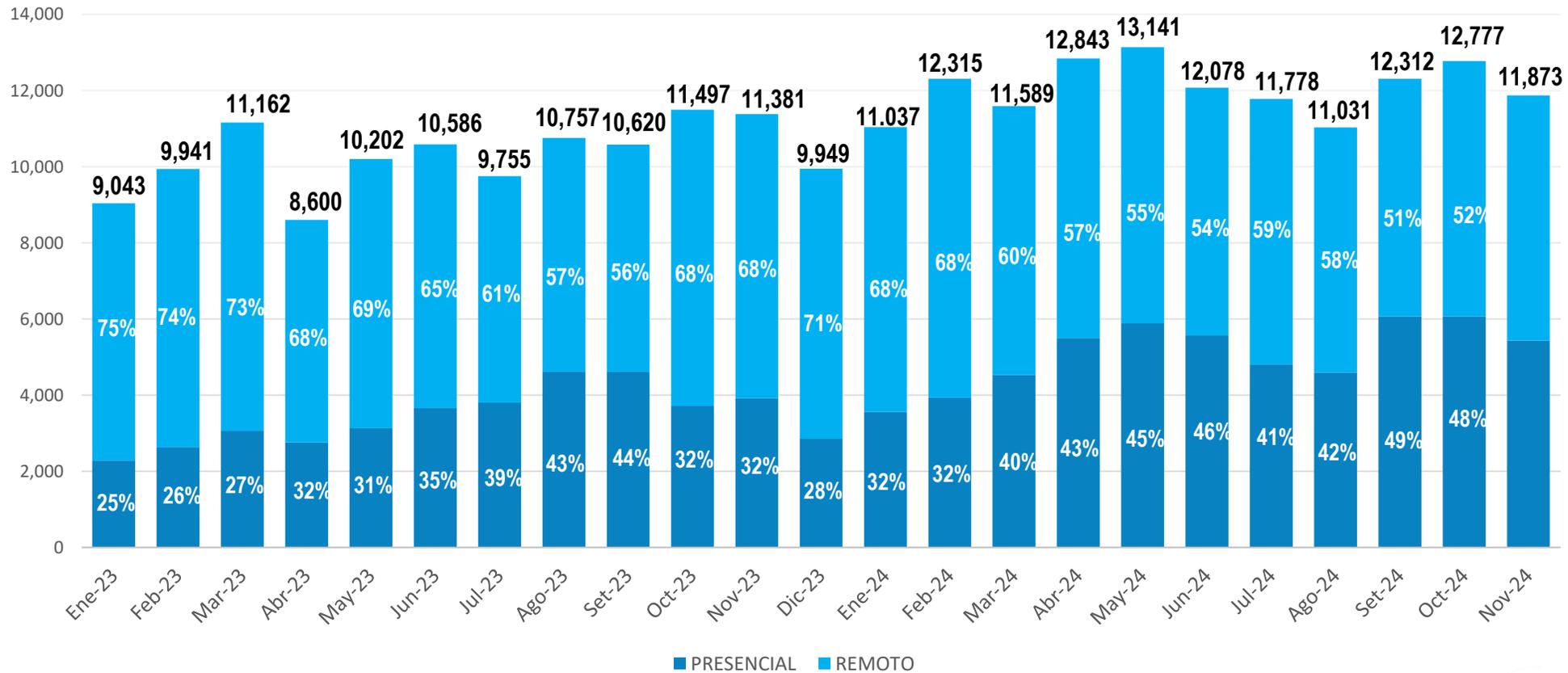
TIPO DE CASOS 2023-2024



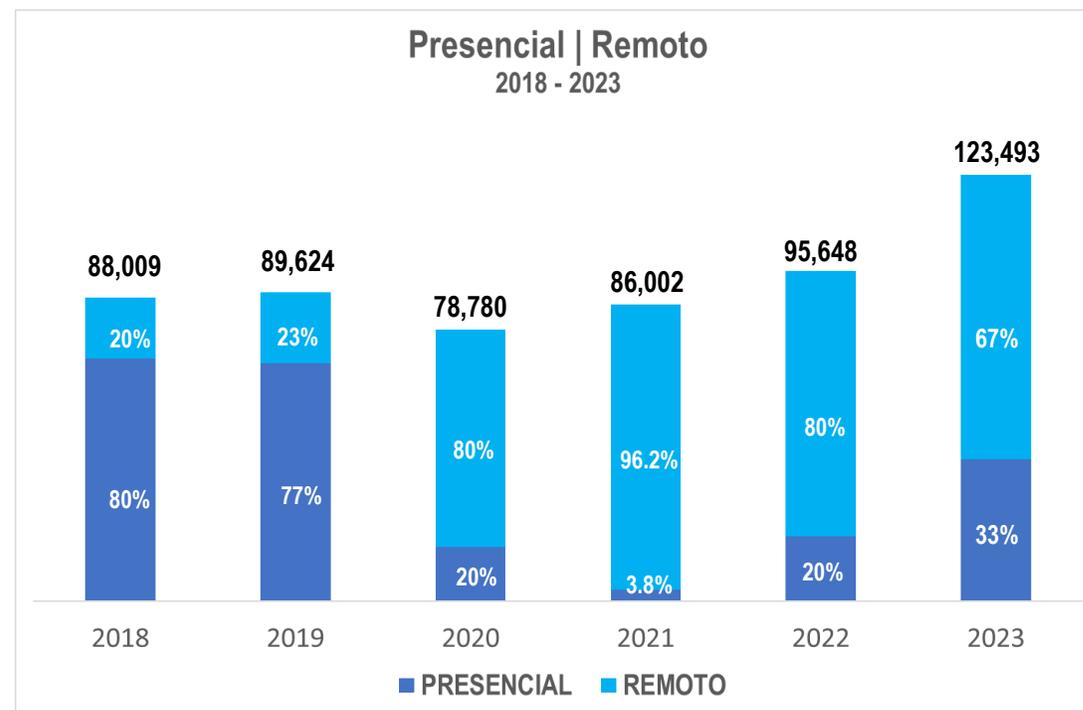
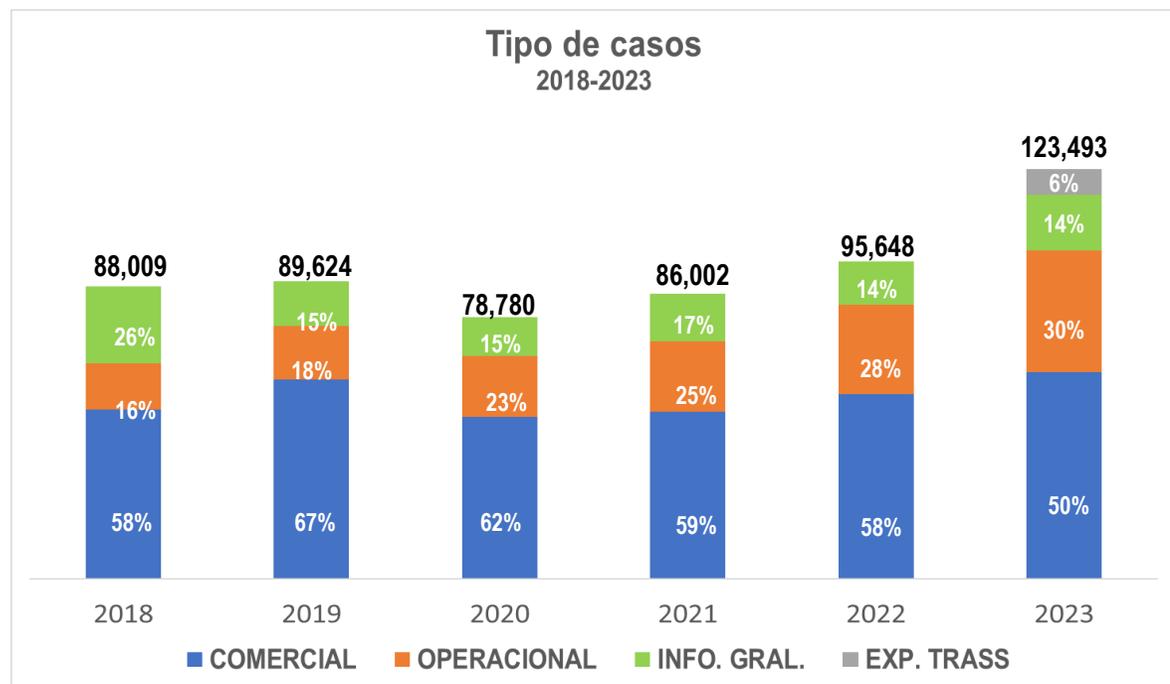
* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".

Evolución mensual por modalidad de atención 2023 - 2024

PRESENCIAL | REMOTO 2023 - 2024



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



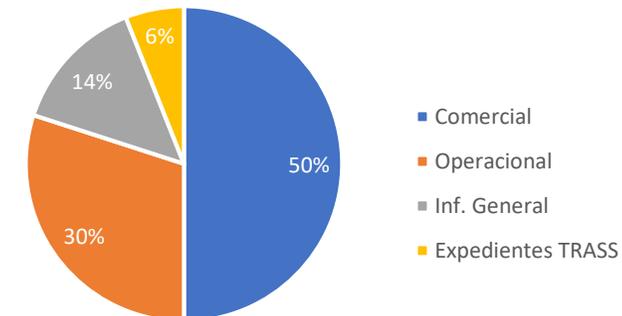
Resultados 2023

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?

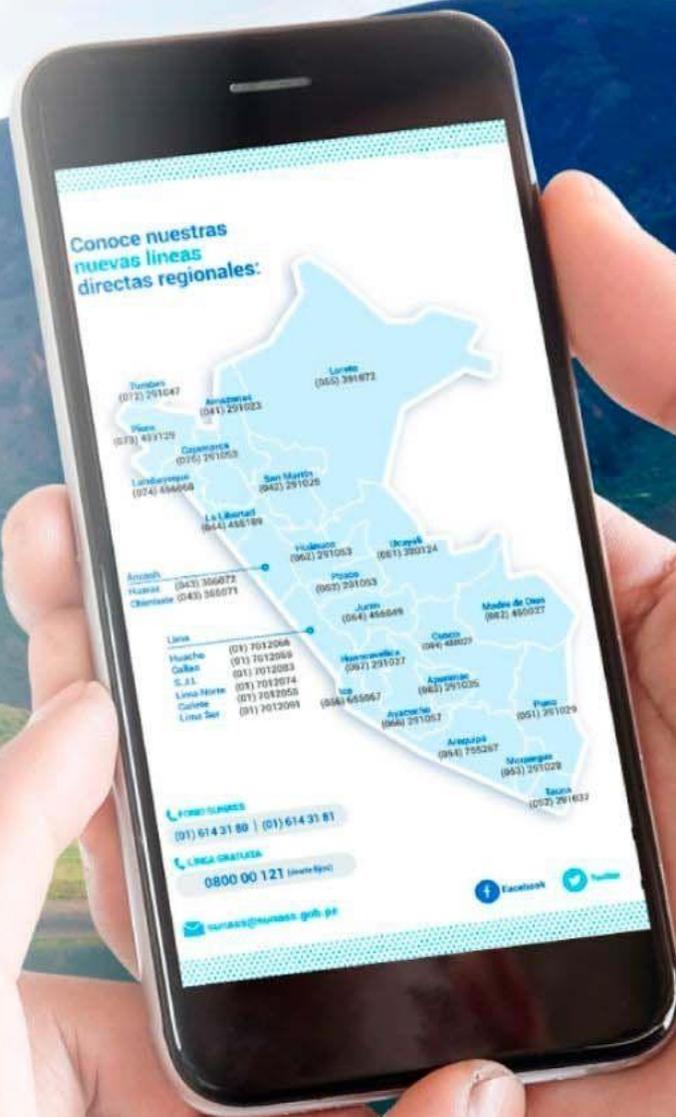
**FONO
SUNASS
1899**

*¡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



ituro