

Dirección de Usuarios

Reporte diario de atención a usuarios al 05 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 jueves 05 de diciembre: 498

Oficinas de Sunass	
Lima Metropolitana y Callao	276
Áncash - Chimbote	46
Piura	32
Junín	19
Arequipa	15
Ayacucho	12
Tacna	12
Lambayeque	9
Lima provincias	9
Huánuco	7
Apurímac	7
San Martín	6
Cajamarca	6
Madre de Dios	6
Pasco	6
La Libertad	5
Amazonas	4
Ica	4
Huancavelica	4
Loreto	3
Moquegua	2
Áncash – Huaraz	2
Tumbes	2
Cusco	2
Puno	2
 TOTAL	498

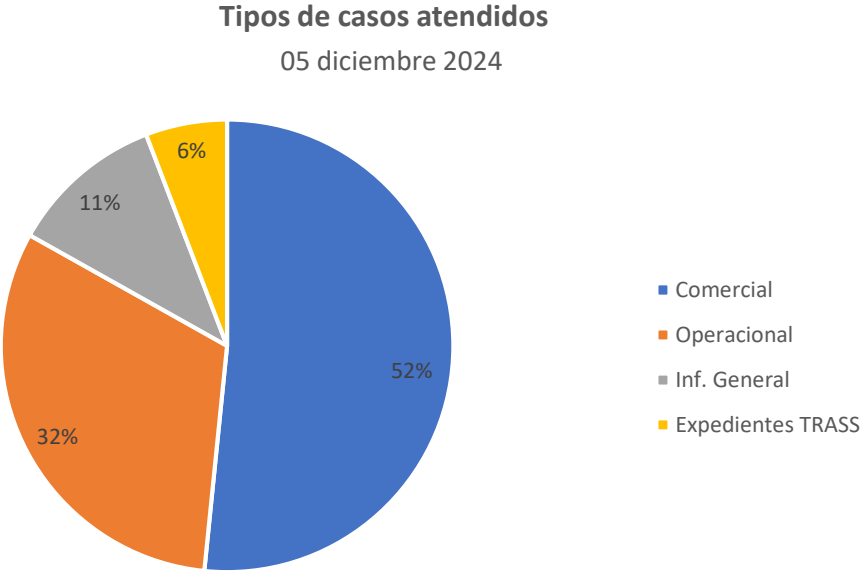
Por canal		
Presencial		141
Telefónico		292
WhatsApp		7
Correo electrónico		2
Mesa de partes		0
Campaña de orientación		3
Campaña en prestador		48
Redes sociales		5
 TOTAL		498

Por tipo de casos		
Comercial		257
Operacional		157
Otros		55
Expedientes TRASS		29
 TOTAL		498

En lo que va del 2024...
134704 orientaciones

Casos operacionales más frecuentes del jueves 05 de diciembre

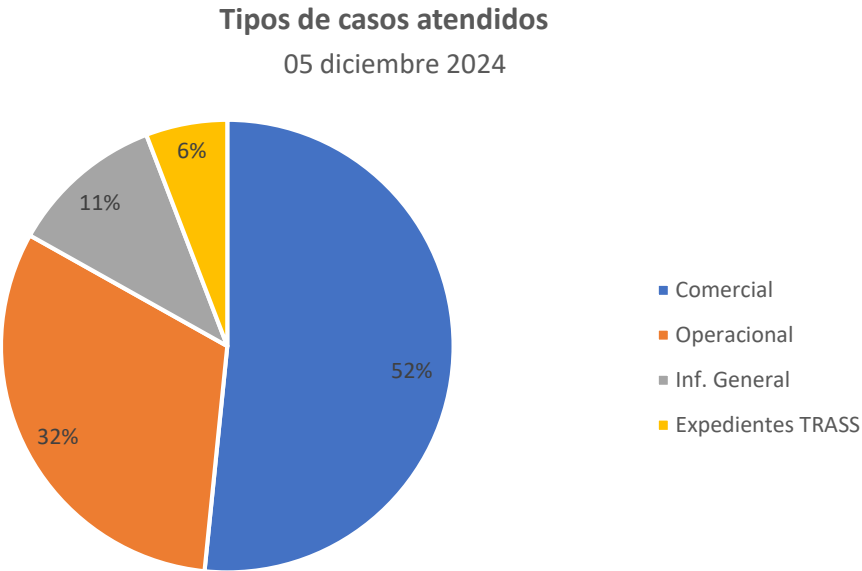
OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	72	46%
Problemas con alcantarillado	19	12%
Falta de agua en conexión domiciliaria	16	10%
Aniego por rotura de tubería de agua	9	6%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	1	1%
Otros	40	25%
TOTAL	157	100%



En lo que va de 2024...
40283 casos operacionales

Casos comerciales más frecuentes del jueves 05 de diciembre

COMERCIALES	N°	%
Procedimiento de reclamos	75	29%
Consumo elevado	70	27%
Problemas con la facturación	25	10%
Pedido de medidor	18	7%
Facturación excesiva	17	7%
Facturación indebida	14	5%
Problemas con el acceso al servicio	13	5%
Desacuerdo con resolución del TRASS	9	4%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	6	2%
Información sobre tarifas de agua	6	2%
Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP)	2	1%
Fraccionamiento D.U. 036-2020	2	1%
TOTAL	257	100%



En lo que va de 2024...
68799 casos comerciales

Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Lima / Lima / Surquillo Chorrillos: vecinos reportan corte de servicio de agua potable hace tres días. Vecinos de San Genaro piden a la empresa Sedapal que restablezca el servicio de agua potable que se interrumpió el lunes 2 de diciembre. (RPP)	SUNASS, a través de su Oficina Atención al Usuario (OAU) Surquillo, se comunicó con el equipo de operación y mantenimiento de redes de Sedapal Surquillo, quienes informaron que la restricción del servicio corresponde a eventos distintos al corte programado el 2 de diciembre de 2024 .El 3 de diciembre de 2024, se presentó una interrupción imprevista debido a la recuperación de niveles del reservorio N° 2. El 4 de diciembre de 2024, se produjo otra interrupción imprevista causada por una obstrucción en la cámara reductora de presión, afectando todo el sector 97 del asentamiento humano San Genaro y otras áreas. El 5 de diciembre de 2024, tras realizar descartes técnicos y una exhaustiva revisión en la zona afectada, se identificaron válvulas con el espejo desprendido, lo que generaba la obstrucción en las válvulas de línea de 4 pulgadas y/o reductoras. Actualmente, se están ejecutando trabajos de reparación para la recuperación y restablecimiento del servicio en las zonas aledañas, como el asentamiento humano San Pedro. Mientras tanto, las áreas afectadas están siendo abastecidas mediante camiones cisterna. Respecto al usuario Junior Panduro, quien reportó la situación al Rotafono de RPP, al contactarlo telefónicamente confirmó que el servicio en su zona (San Genaro) fue restablecido en su totalidad el día de hoy. Sin embargo, no brindó mayores detalles sobre su dirección exacta.	FINALIZADO

Seguimiento a casos de mayor relevancia (2)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Ica / Chincha / Chincha Alta Población de Chincha padece falta de agua en sus viviendas por mas de cuatro días. 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.. (Redes Sociales)	Continuando con las acciones de monitoreo del caso reportado el 05.12.24, SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Ica, se trasladó a la zona de incidencia para coordinar in situ con la gerencia general y el área de Operaciones de la EPS Sempach. En este contexto, se logró recabar información sobre la operatividad de la galería Vaso Minaqueros, que, según se indicó, actualmente se encuentra en una captación de 310 L/s. Asimismo, se informó que para el día 06.12.24 se espera una recuperación del servicio en un porcentaje aproximado del 85 %. De igual forma, personal de la ODS supervisó el abastecimiento mediante cisternas en zonas como la avenida prolongación Lima, el asentamiento humano Beata Melchorita, la UPIS Húsares de Junín, entre otras. Cabe destacar que los reportes de falta de agua en zonas de Chincha han mostrado una disminución significativa en la plataforma.	PENDIENTE

Atención por canal de atención del jueves 05 de diciembre

OFICINA SUNASS	 Presencial	 Telefónico	 Redes Sociales	 Correo elect.	 Mesa partes	 Campaña	 Prestador	 WhatsApp	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	0	1	0	0	0	3	0	0	4	2413
Áncash - Chimbote	12	2	0	0	0	0	32	0	46	3561
Áncash – Huaraz	2	0	0	0	0	0	0	0	2	1670
Apurímac	6	1	0	0	0	0	0	0	7	1621
Arequipa	11	4	0	0	0	0	0	0	15	5897
Ayacucho	0	9	0	1	0	0	0	2	12	2117
Cajamarca	4	2	0	0	0	0	0	0	6	1620
Cusco	2	0	0	0	0	0	0	0	2	2609
Huancavelica	1	3	0	0	0	0	0	0	4	1577
Huánuco	0	7	0	0	0	0	0	0	7	2315
Ica	0	4	0	0	0	0	0	0	4	1847
Junín	5	14	0	0	0	0	0	0	19	4025
La Libertad	3	2	0	0	0	0	0	0	5	3672
Lambayeque	5	4	0	0	0	0	0	0	9	5027
Lima Metropolitana y Callao	58	201	0	0	0	0	16	1	276	58456
Lima provincias	3	6	0	0	0	0	0	0	9	5098
Loreto	3	0	0	0	0	0	0	0	3	1636
Madre de Dios	1	5	0	0	0	0	0	0	6	1943
Moquegua	2	0	0	0	0	0	0	0	2	1799
Pasco	2	4	0	0	0	0	0	0	6	1680
Piura	7	19	2	0	0	0	0	4	32	13484
Puno	1	1	0	0	0	0	0	0	2	1841
San Martín	6	0	0	0	0	0	0	0	6	2388
Tacna	6	2	3	1	0	0	0	0	12	2617
Tumbes	1	1	0	0	0	0	0	0	2	2162
Ucayali	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1629
TOTAL	141	292	5	2	0	3	48	7	498	134704

Atención por tipo de casos del jueves 05 de diciembre

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	4	0	0	0	4	2413
Áncash - Chimbote	1	43	0	2	46	3561
Áncash – Huaraz	0	2	0	0	2	1670
Apurímac	0	4	0	3	7	1621
Arequipa	4	5	6	0	15	5897
Ayacucho	9	3	0	0	12	2117
Cajamarca	1	4	1	0	6	1620
Cusco	0	1	1	0	2	2609
Huancavelica	1	2	0	1	4	1577
Huánuco	5	0	0	2	7	2315
Ica	0	0	0	4	4	1847
Junín	11	8	0	0	19	4025
La Libertad	1	3	0	1	5	3672
Lambayeque	2	6	1	0	9	5027
Lima Metropolitana y Callao	93	138	18	27	276	58456
Lima provincias	1	5	1	2	9	5098
Loreto	1	1	1	0	3	1636
Madre de Dios	4	2	0	0	6	1943
Moquegua	0	2	0	0	2	1799
Pasco	0	1	0	5	6	1680
Piura	18	12	0	2	32	13484
Puno	0	1	0	1	2	1841
San Martín	0	5	0	1	6	2388
Tacna	0	8	0	4	12	2617
Tumbes	1	1	0	0	2	2162
Ucayali	0	0	0	0	0	1629
TOTAL	157	257	29	55	498	134704



Tipo de casos por EPS (1)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	05 diciembre de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	23	96	16	19	154	39247
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	20	20	1	2	43	11139
3	EPS GRAU S.A.	Piura	33	24	0	5	62	19813
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	7	8	7	0	22	7303
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	1	8	0	4	13	3026
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	4	6	0	1	11	5904
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	13	9	1	0	23	5124
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	0	3	1	0	4	3466
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	10	5	0	0	15	2646
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	1	43	0	2	46	3777
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	2	0	0	1	3	1539
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	2	2	0	0	4	2148
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	0	5	0	1	6	2455
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	1	1	1	0	3	1560
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	1	3	1	1	6	1669
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	0	3	1	0	4	1161
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	1	1	0	0	2	2301
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	0	1	0	1	2	1237
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	1	2	0	0	3	1305
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	0	0	0	0	0	1631
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	1	0	0	1	2	1291
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	0	1	0	0	1	514
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	0	3	0	0	3	1366
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	0	1	0	1	2	799
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	1	0	0	0	1	834

Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	05 diciembre de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
26	EPS SEMAPACH S.A.	Ica	29	2	0	2	33	769
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	0	0	0	0	0	461
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	0	0	0	3	3	1090
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	0	3	0	3	6	1051
30	EMAPISCO S.A.	Ica	0	0	0	2	2	579
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	0	1	0	0	1	337
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	1	0	0	0	1	329
	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	54
33	EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.	Junín	0	0	0	0	0	153
34	EPSSMU S.A.	Amazonas	3	0	0	0	3	737
35	EPS MARAÑÓN S.R.L.	Cajamarca	0	1	0	0	1	304
36	EPS SEDA JULIACA S.A.	Puno	0	0	0	0	0	448
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	0	0	0	1	1	530
38	EMSAP CHANKA S.A.	Apurímac	0	0	0	0	0	78
39	EPS SIERRA CENTRAL S.R.L.	Junín	0	1	0	0	1	70
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	1	0	0	1	47
45	EMSAPA YAULI LA OROYA S.R.L.	Junín	0	0	0	0	0	52
46	EMAPAVIGS S.A.	Ica	1	0	0	1	2	46
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			156	254	29	51	490	130896

Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

N°	DISTRITO	05 diciembre de 2024					En lo que va de 2024
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	2	3	0	2	7	3213
2	Comas	1	13	1	1	16	3266
3	San Juan De Lurigancho	2	19	2	3	26	5772
4	Villa El Salvador	0	2	0	0	2	1240
5	Independencia	2	1	0	0	3	1066
6	Callao	0	5	0	0	5	3019
7	Puente Piedra	0	3	1	1	5	1843
8	Ate	1	0	2	0	3	1441
9	Ventanilla	0	2	0	0	2	1065
10	Santiago De Surco	0	1	0	0	1	769
11	Lima	1	10	0	3	14	1388
12	Carabayllo	5	3	1	1	10	1998
13	Los Olivos	0	4	2	2	8	1493
14	La Victoria	0	6	0	1	7	627
15	Villa María Del Triunfo	0	1	0	0	1	1203
16	La Molina	0	3	0	0	3	456
17	Santa Anita	0	1	0	0	1	434
18	Ancón	0	0	0	0	0	146
19	Bellavista	0	1	0	0	1	409
20	Lurín	0	0	0	0	0	191
21	Breña	1	1	0	2	4	508
22	Rímac	0	1	0	1	2	1382
23	Chorrillos	6	5	0	0	11	681
24	San Bartolo	0	0	0	0	0	37
25	Otros	2	11	7	2	22	5591
TOTAL		23	96	16	19	154	39238

Tipo de casos fuera del ámbito de EP

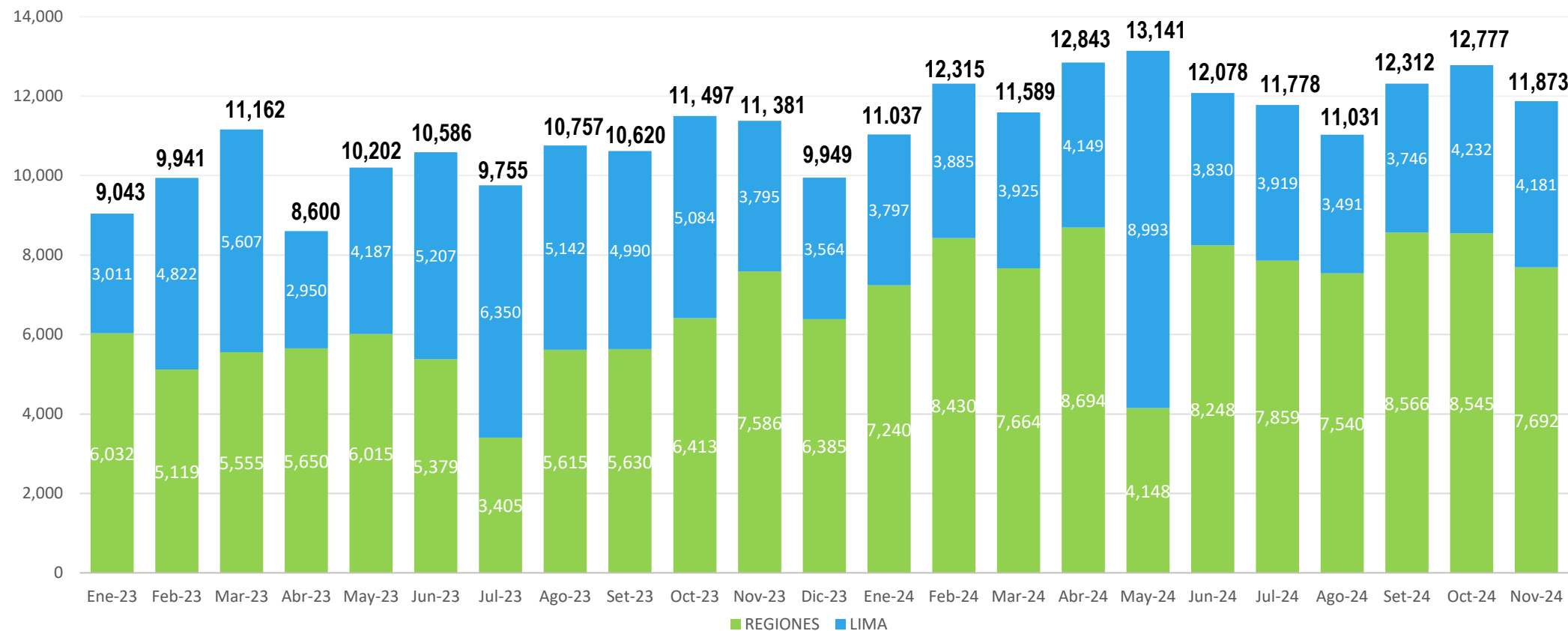
en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano



05 diciembre de 2024							
Nº	PRESTADOR	OPERACIONAL COMERCIAL		EXP. TRASS	INF. GRAL.	Total	En lo que va de 2024
1	ZONAS RURALES	1	2	0	2	5	2827
2	PEQUEÑAS CIUDADES	0	0	0	1	1	692
3	OTRO ÁMBITO URBANO	0	1	0	1	2	288
TOTAL		1	3	0	4	8	3808

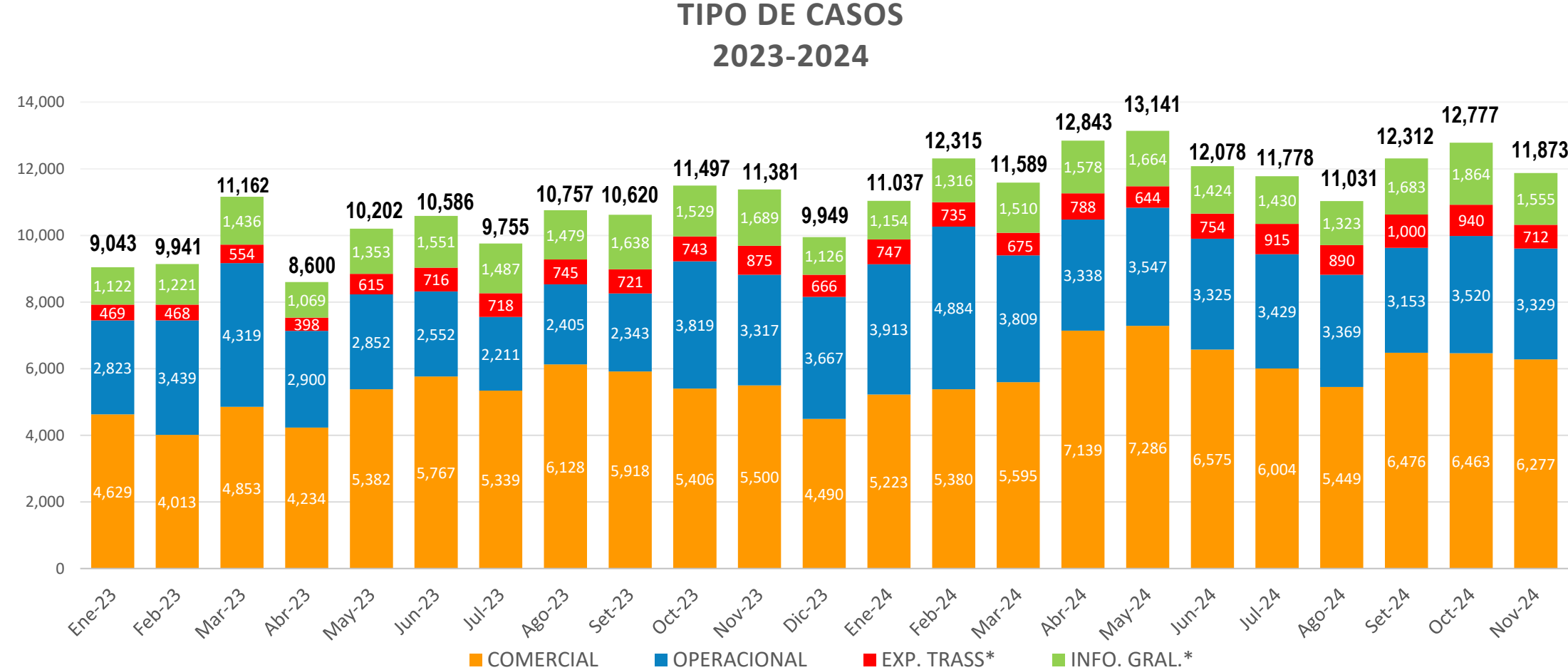
Evolución mensual de atenciones 2023 -2024

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.

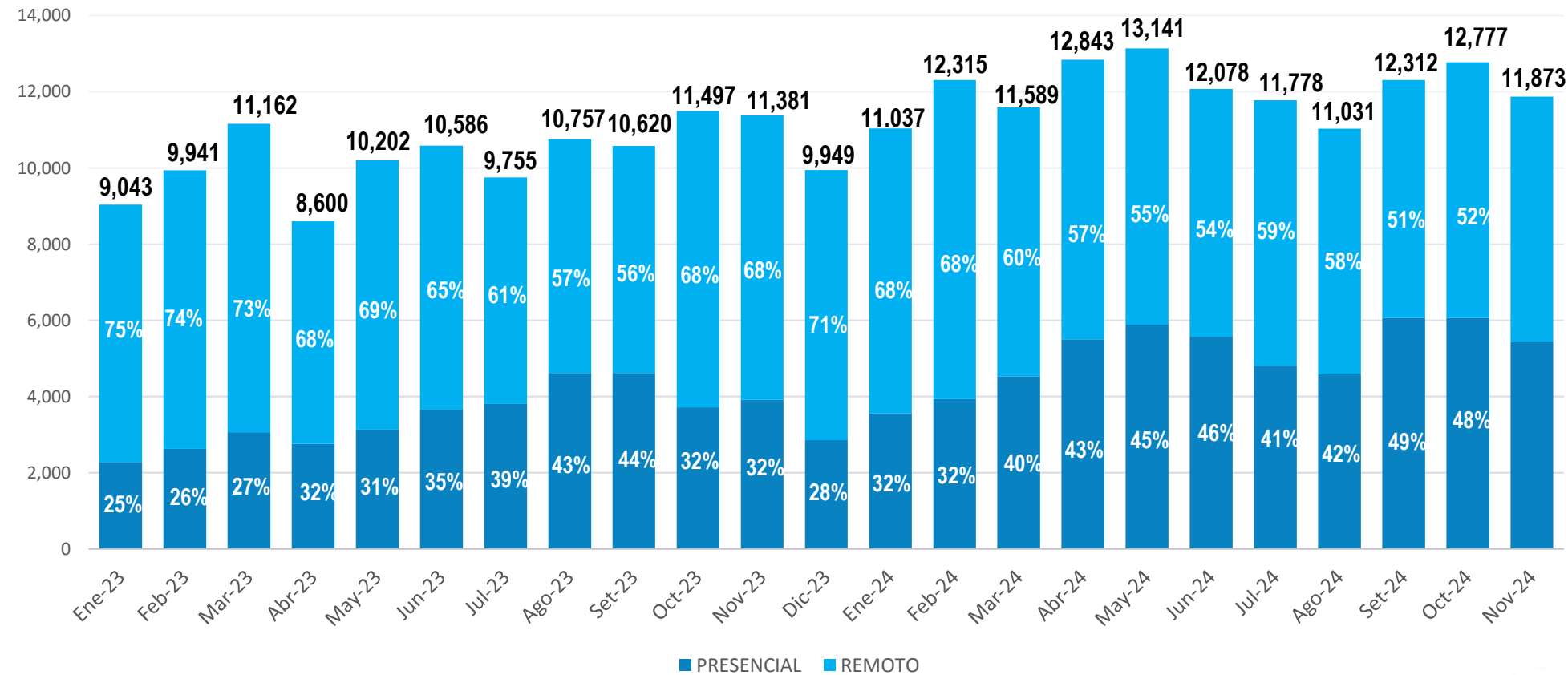
Evolución mensual por tipos de casos 2023 - 2024



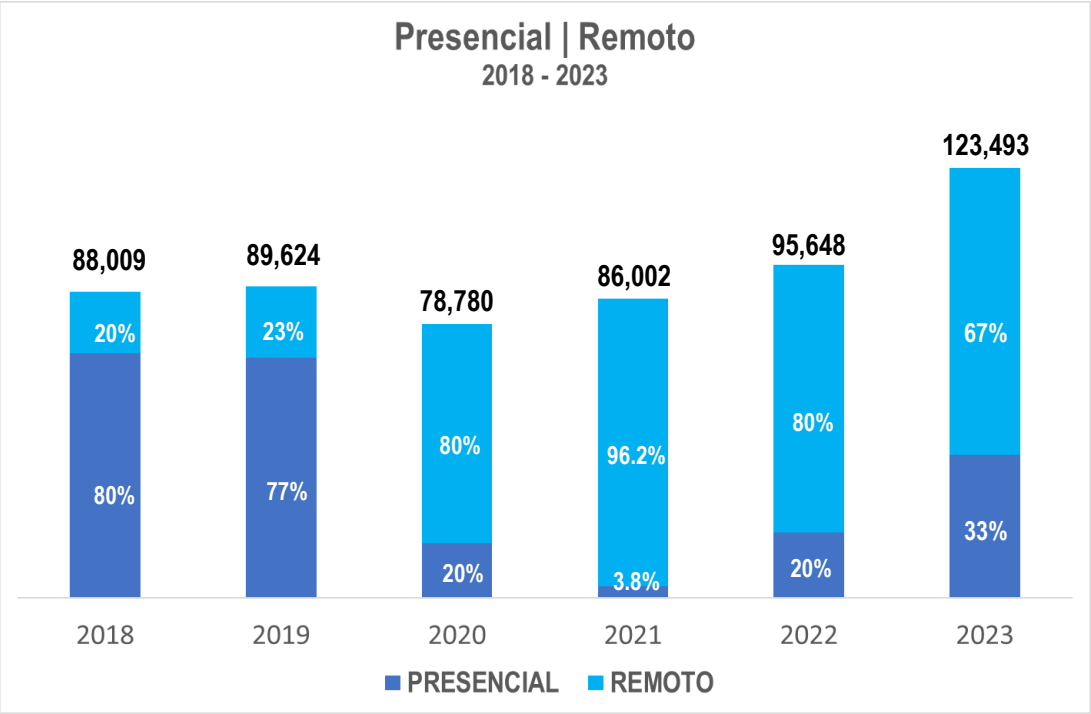
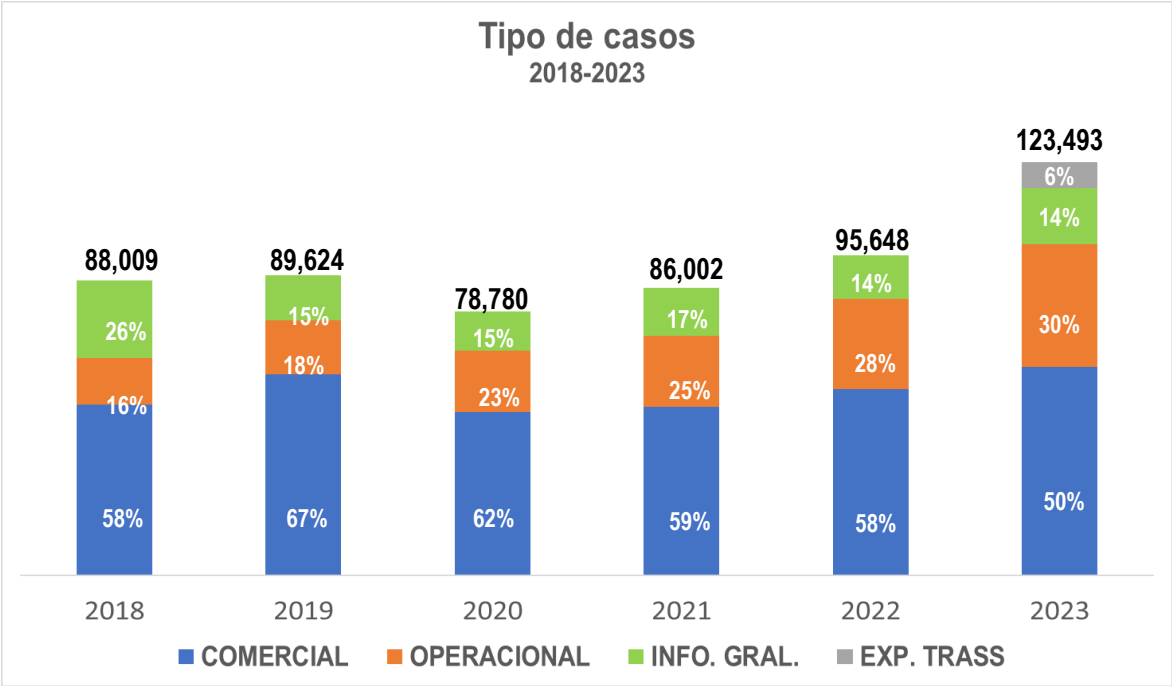
* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".

Evolución mensual por modalidad de atención 2023 - 2024

PRESENCIAL | REMOTO
2023 - 2024



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

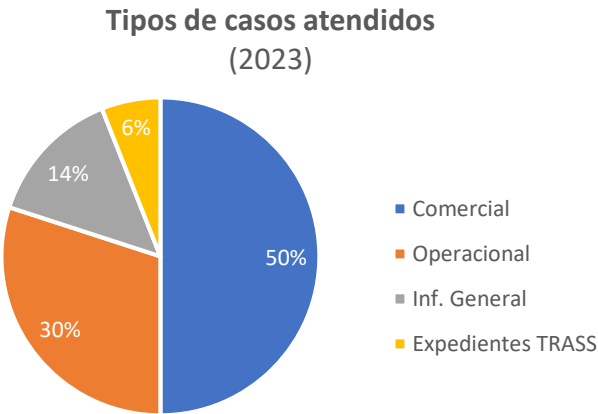


Resultados 2023

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



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 4x24)

correo@sunass.gob.pe

