

**Dirección de Usuarios**

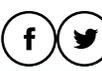
# Reporte diario de atención a usuarios al 06 de diciembre de 2024

- ✓ 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 viernes 06 de diciembre: 400

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
 <b>TOTAL</b>	<b>400</b>

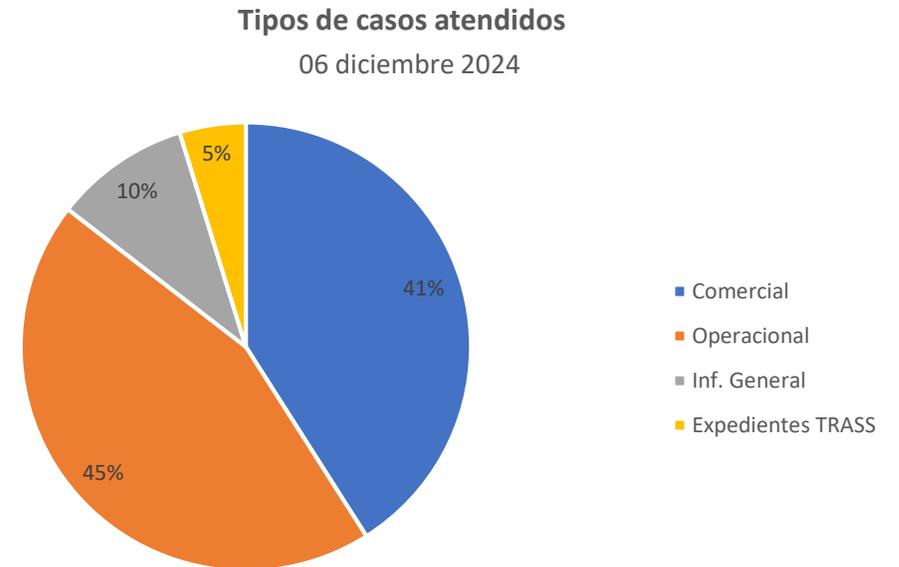
Por canal		
Presencial		6
Telefónico		336
WhatsApp		3
Correo electrónico		2
Mesa de partes		0
Campaña de orientación		2
Campaña en prestador		51
Redes sociales		0
 <b>TOTAL</b>		<b>400</b>

Por tipo de casos		
Comercial		164
Operacional		178
Otros		39
Expedientes TRASS		19
 <b>TOTAL</b>		<b>400</b>

En lo que va del 2024...  
**135104 orientaciones**

# Casos operacionales más frecuentes del viernes 06 de diciembre

OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	76	43%
Problemas con alcantarillado	28	16%
Falta de agua en conexión domiciliaria	9	5%
Aniego por rotura de tubería de agua	6	3%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	0	0%
Otros	59	33%
<b>TOTAL</b>	<b>178</b>	<b>100%</b>

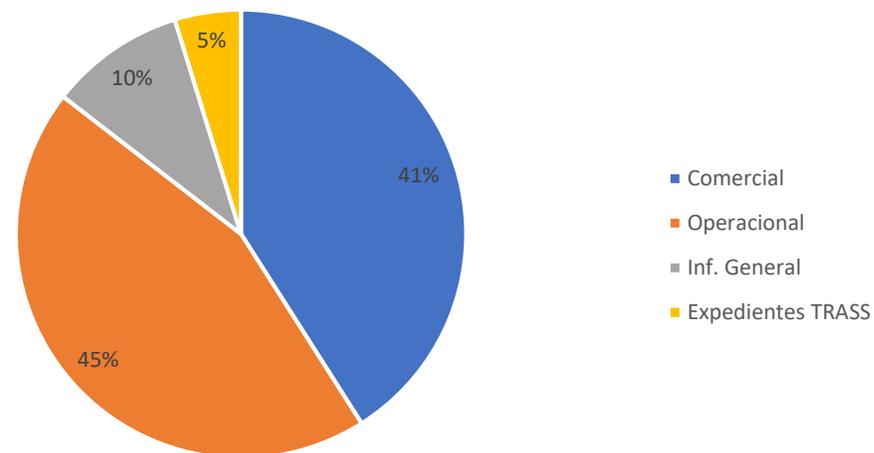


En lo que va de 2024...  
**40461 casos operacionales**

## Casos comerciales más frecuentes del viernes 06 de diciembre

COMERCIALES	N°	%
Procedimiento de reclamos	54	33%
Consumo elevado	44	27%
Problemas con la facturación	15	9%
Pedido de medidor	11	7%
Problemas con el acceso al servicio	10	6%
Facturación excesiva	10	6%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	7	4%
Facturación indebida	6	4%
Desacuerdo con resolución del TRASS	4	2%
Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP)	1	1%
Información sobre tarifas de agua	1	1%
Incumplimiento de Resolución del TRASS	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>164</b>	<b>100%</b>

Tipos de casos atendidos  
06 diciembre 2024



En lo que va de 2024...

**68963 casos** comerciales

# Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p><b>Ica / Chincha / Chincha Alta</b></p> <p>Restricciones del servicio por huayco turbiedad río San Juan 8,000 NTU, cierre galería filtrante Min</p> <p><b>(Redes Sociales)</b></p>	<p>Continuando con el monitoreo del caso reportado el 02.12.24, SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Ica, Se comunicó con gerencia de Operaciones de la EP Semapach, quienes informaron que desde las 16:30 del 06.12.24 se reactivó la Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP)</p> <p>De otro lado, informaron, que en el distrito de Sunampe el servicio se ha regularizado, sin embargo, se mantiene algunos sectores de los distritos de Chincha Alta, Pueblo Nuevo y Grocio Prado con abastecimiento por camiones cisternas según programación diaria.</p> <p>Asimismo, indicaron que se continua trabajando con la limpieza de la galería y encauzamiento del nuevo lecho filtrante para mejorar la disponibilidad del recurso y presión adecuada, para posteriormente normalizar completamente el servicio.</p> <p>Por su parte la ODS Ica, continuará coordinando con la EP la atención adecuada del suministro del recurso a las zonas afectadas.</p>	<p><b>PENDIENTE</b></p>

## Seguimiento a casos de mayor relevancia (2)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p><b>Lambayeque / Lambayeque / Lambayeque</b></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><b>(Noticias Lambayeque)</b></p>	<p>Continuando con las acciones de monitoreo y seguimiento del problema reportado el 29.10.24, SUNASS a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Lambayeque, ante la persistencia del problema verificó la publicación de comunicado en los portales de la EP, siendo así, el día 05/12/2024, EPSEL S.A. ha emitido comunicado indicado que continúa el hurto de agua en los canales Chescope y Santeño, haciendo uso de la dotación para el riego de cultivos. Asimismo, el día 06/12/2024, emitió comunicado acerca de la restricción de agua por falta de lluvias y hurto de agua para consumo humano, por lo que el servicio a la población usuaria se viene restringiendo a solo dos turnos: de 7:00 am hasta las 9:00 am y 4:00 pm hasta las 6:00 pm.</p> <p>La ODS viene efectuando acción de fiscalización, para la atención de denuncia por problema sobre abastecimiento y comunicación en caso de interrupciones, en mérito a lo cual se ha enviado a la EP un oficio, de fecha 04/12/2024, requiriendo la información pertinente para la acción de fiscalización.</p>	<p><b>PENDIENTE</b></p>

# Atención por canal de atención del viernes 06 de diciembre

OFICINA SUNASS									TOTAL	En lo que va de 2024
	Presencial	Telefónico	Redes Sociales	Correo elect.	Mesa partes	Campaña	Prestador	WhatsApp		
Amazonas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2413
Áncash - Chimbote	3	2	0	0	0	0	0	0	5	3566
Áncash – Huaraz	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1671
Apurímac	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1621
Arequipa	0	9	0	0	0	0	0	0	9	5906
Ayacucho	2	4	0	0	0	0	0	0	6	2123
Cajamarca	0	1	0	0	0	2	0	0	3	1623
Cusco	0	5	0	0	0	0	0	0	5	2614
Huancavelica	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1578
Huánuco	0	6	0	0	0	0	0	0	6	2321
Ica	0	8	0	0	0	0	0	0	8	1855
Junín	0	11	0	0	0	0	0	0	11	4036
La Libertad	0	4	0	0	0	0	20	0	24	3696
Lambayeque	0	10	0	0	0	0	0	0	10	5037
Lima Metropolitana y Callao	0	213	0	1	0	0	31	2	247	58703
Lima provincias	0	21	0	0	0	0	0	0	21	5119
Loreto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1636
Madre de Dios	0	4	0	0	0	0	0	0	4	1947
Moquegua	0	2	0	0	0	0	0	0	2	1801
Pasco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1680
Piura	0	15	0	0	0	0	0	0	15	13499
Puno	1	2	0	0	0	0	0	0	3	1844
San Martín	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2389
Tacna	0	9	0	1	0	0	0	0	10	2627
Tumbes	0	8	0	0	0	0	0	0	8	2170
Ucayali	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1629
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>336</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>51</b>	<b>3</b>	<b>400</b>	<b>135104</b>

## Atención por tipo de casos del viernes 06 de diciembre

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	0	0	0	0	0	2413
Áncash - Chimbote	0	3	1	1	5	3566
Áncash – Huaraz	1	0	0	0	1	1671
Apurímac	0	0	0	0	0	1621
Arequipa	7	0	0	2	9	5906
Ayacucho	0	6	0	0	6	2123
Cajamarca	1	0	0	2	3	1623
Cusco	1	3	1	0	5	2614
Huancavelica	1	0	0	0	1	1578
Huánuco	6	0	0	0	6	2321
Ica	3	0	0	5	8	1855
Junín	8	2	0	1	11	4036
La Libertad	4	18	2	0	24	3696
Lambayeque	7	2	1	0	10	5037
Lima Metropolitana y Callao	106	109	13	19	247	58703
Lima provincias	12	4	1	4	21	5119
Loreto	0	0	0	0	0	1636
Madre de Dios	2	2	0	0	4	1947
Moquegua	1	1	0	0	2	1801
Pasco	0	0	0	0	0	1680
Piura	6	5	0	4	15	13499
Puno	1	2	0	0	3	1844
San Martín	1	0	0	0	1	2389
Tacna	5	4	0	1	10	2627
Tumbes	5	3	0	0	8	2170
Ucayali	0	0	0	0	0	1629
<b>TOTAL</b>	<b>178</b>	<b>164</b>	<b>19</b>	<b>39</b>	<b>400</b>	<b>135104</b>



# Tipo de casos por EPS (1)

N°	PRESTADOR	REGIÓN	06 diciembre de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	26	73	9	11	119	39366
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	23	20	2	2	47	11186
3	EPS GRAU S.A.	Piura	38	14	0	7	59	19872
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	10	0	0	2	12	7315
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	5	7	0	1	13	3039
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	7	20	4	1	32	5936
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	8	3	0	2	13	5137
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	2	3	1	0	6	3472
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	2	8	0	0	10	2656
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	0	3	1	1	5	3782
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	5	0	0	0	5	1544
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	9	0	0	1	10	2158
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	1	0	0	0	1	2456
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	0	1	0	0	1	1561
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	2	3	1	3	9	1678
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	0	0	0	0	0	1161
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	6	4	0	0	10	2311
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	1	1	0	0	2	1239
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	1	0	0	0	1	1306
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	0	0	0	0	0	1631
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	0	0	0	4	4	1295
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	0	0	0	0	0	514
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	2	2	0	0	4	1370
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	0	0	0	0	0	799
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	834

## Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	06 diciembre de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
26	EPS SEMAPACH S.A.	Ica	24	0	0	2	26	795
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	0	0	1	0	1	462
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	1090
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	0	0	0	0	0	1051
30	EMAPISCO S.A.	Ica	2	0	0	0	2	581
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	0	1	0	0	1	338
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	1	0	0	0	1	330
	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	0	0	0	0	0	737
35	EPS MARAÑÓN S.R.L.	Cajamarca	1	0	0	2	3	307
36	EPS SEDAJULIACA S.A.	Puno	0	1	0	0	1	449
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	0	0	0	0	0	530
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	70
40	EPS MOYOBAMBA S.A.	San Martín	1	0	0	0	1	114
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	47
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	47
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			178	164	19	39	400	131296

## Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

N°	DISTRITO	06 diciembre de 2024					En lo que va de 2024
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	1	6	1	1	9	3222
2	Comas	0	8	0	1	9	3275
3	San Juan De Lurigancho	0	27	2	2	31	5803
4	Villa El Salvador	0	0	0	0	0	1240
5	Independencia	5	1	0	0	6	1072
6	Callao	2	3	0	0	5	3024
7	Puente Piedra	3	4	0	0	7	1850
8	Ate	0	2	0	0	2	1443
9	Ventanilla	3	1	0	0	4	1069
10	Santiago De Surco	0	1	1	0	2	771
11	Lima	1	0	0	2	3	1391
12	Carabayllo	1	5	0	0	6	2004
13	Los Olivos	0	2	0	0	2	1495
14	La Victoria	0	4	0	0	4	631
15	Villa María Del Triunfo	0	0	0	1	1	1204
16	La Molina	0	0	2	0	2	458
17	Santa Anita	0	0	0	0	0	434
18	Ancón	0	0	0	0	0	146
19	Bellavista	0	0	0	0	0	409
20	Lurín	0	0	0	0	0	191
21	Breña	0	2	0	1	3	511
22	Rímac	0	1	0	0	1	1383
23	Chorrillos	4	0	0	0	4	685
24	San Bartolo	0	0	0	0	0	37
25	Otros	6	6	3	3	18	5609
TOTAL		26	73	9	11	119	39357

# Tipo de casos fuera del ámbito de EP

en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano

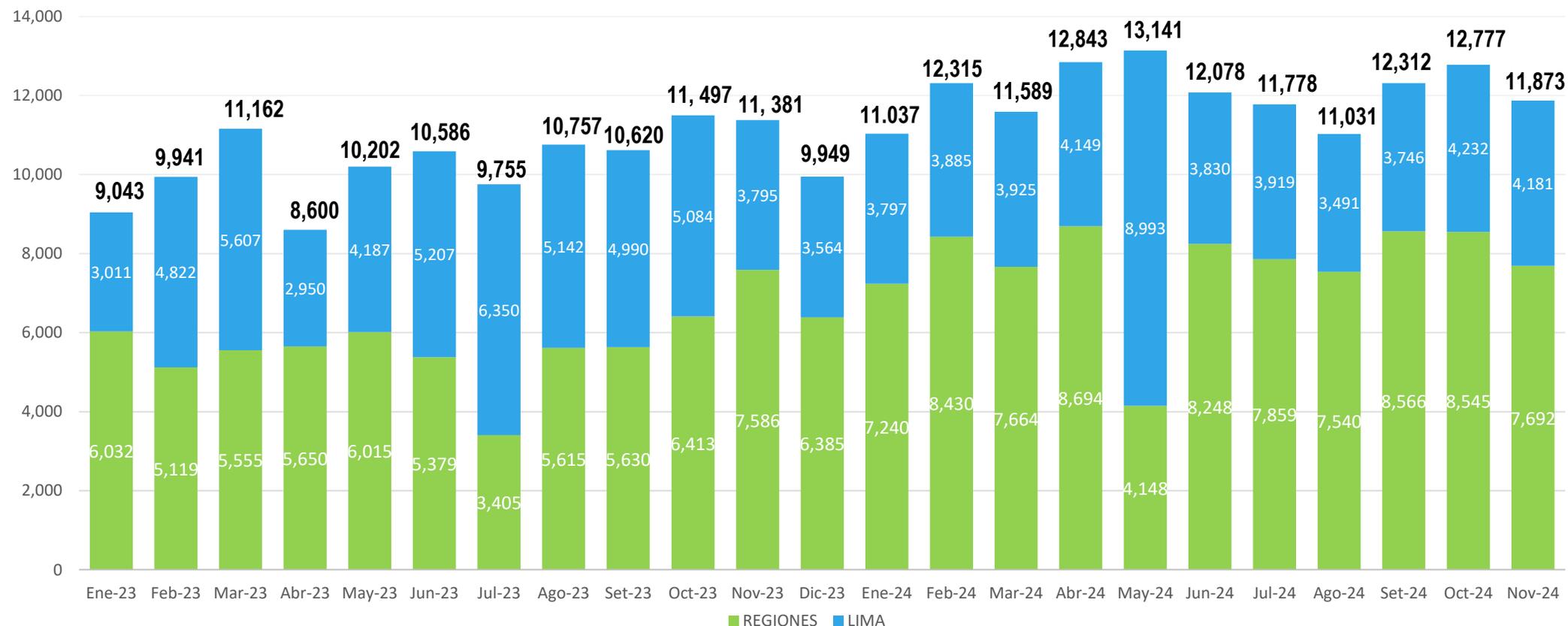


06 diciembre de 2024

N°	PRESTADOR	OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	Total	En lo que va de 2024
1	ZONAS RURALES	0	0	0	0	0	2827
2	PEQUEÑAS CIUDADES	0	0	0	0	0	692
3	OTRO ÁMBITO URBANO	0	0	0	0	0	288
TOTAL		0	0	0	0	0	3808

# Evolución mensual de atenciones 2023 -2024

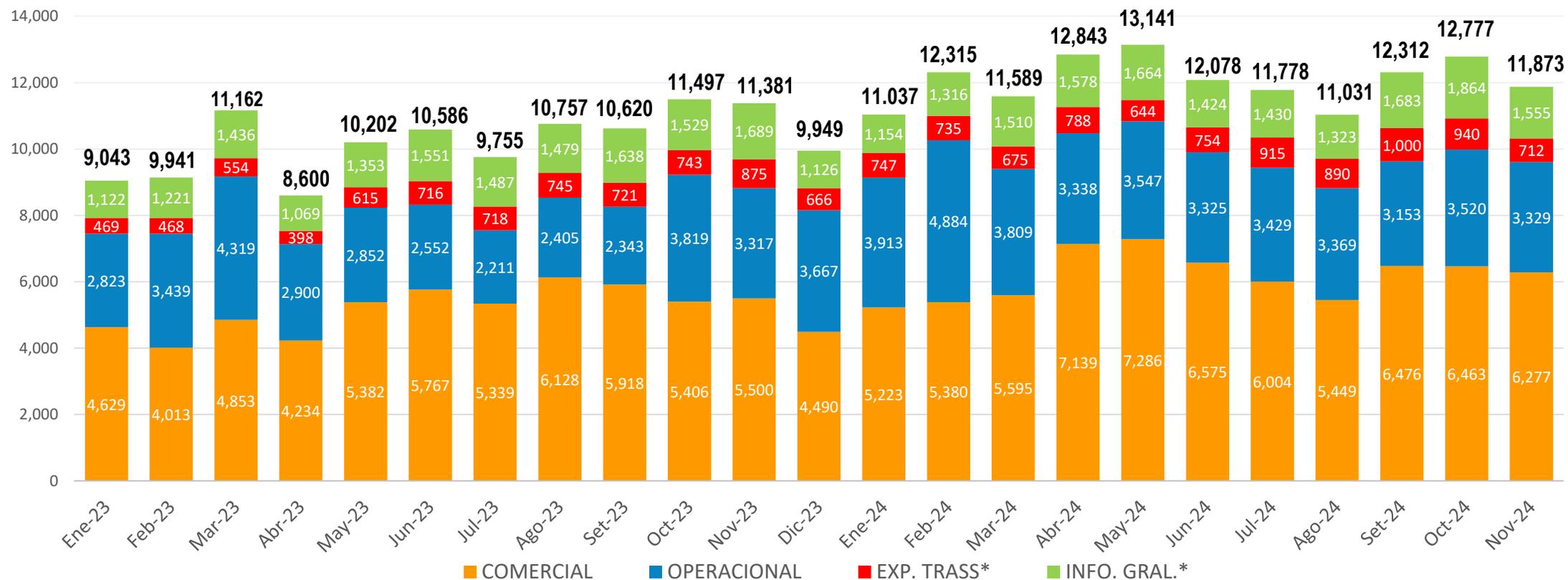
## LIMA | REGIONES 2023 - 2024



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

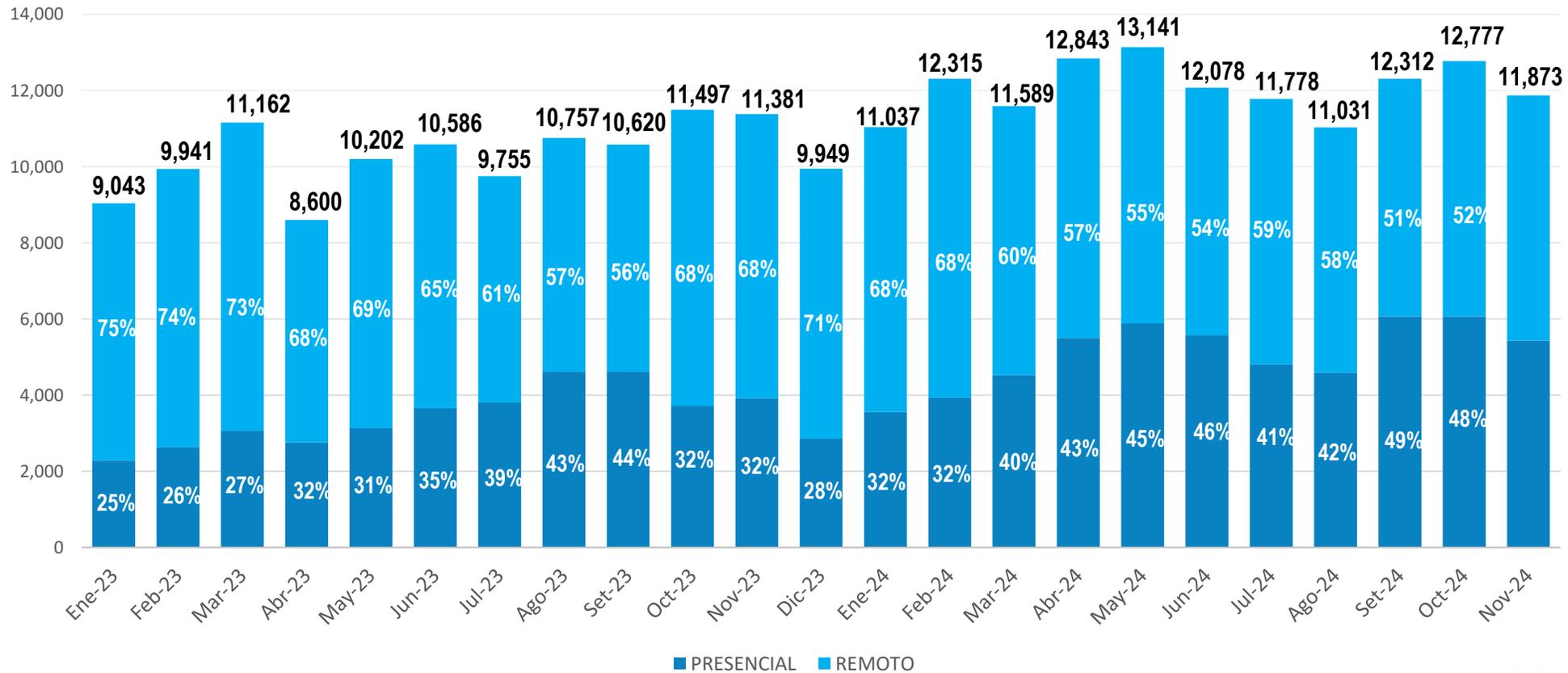
## TIPO DE CASOS 2023-2024



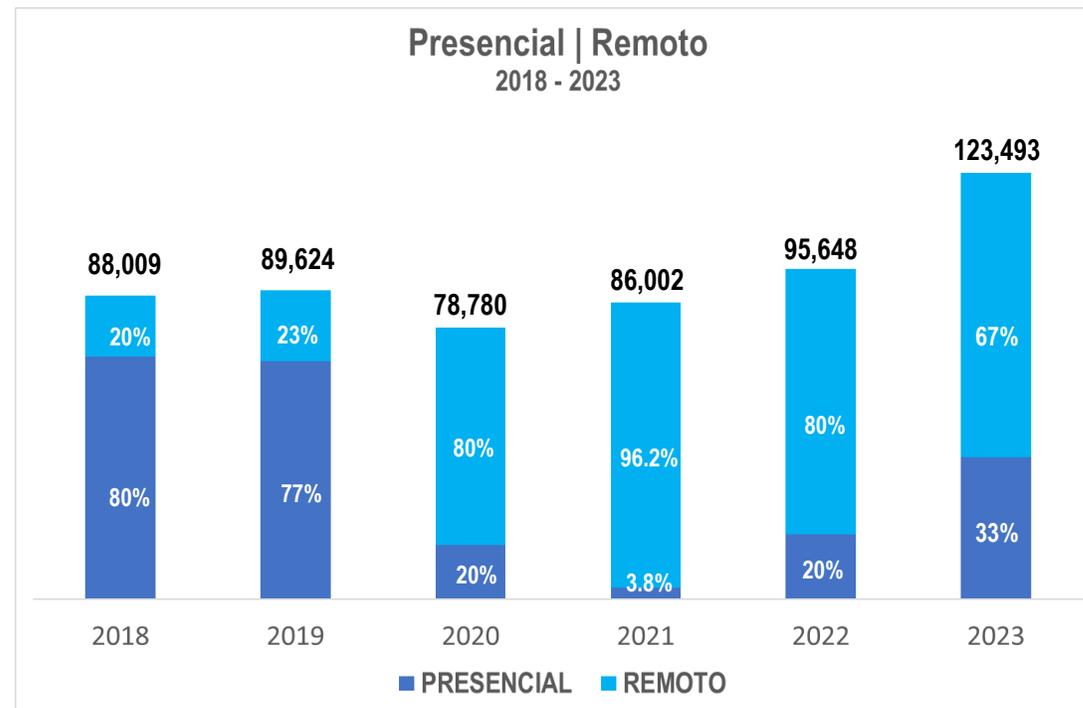
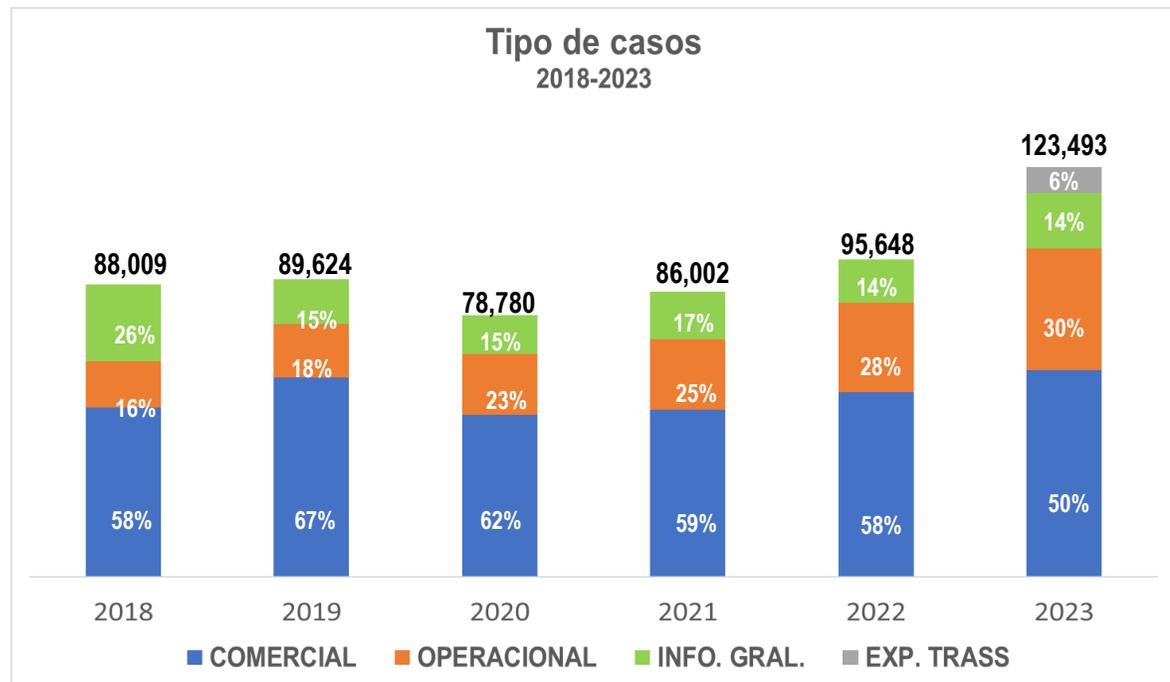
\* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "Expedientes Trass".

# 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***

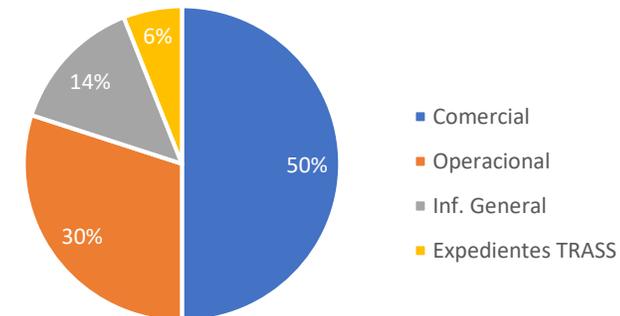
---

# 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>

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%
<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>



