

**Dirección de Usuarios**

# Reporte diario de atención a usuarios al 10 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 martes 10 de diciembre: 474

Oficinas de Sunass	
Lima Metropolitana y Callao	285
Lima provincias	68
Lambayeque	17
San Martín	15
Piura	11
Madre de Dios	9
Puno	8
Cajamarca	8
Tumbes	7
Huánuco	7
Cusco	7
Áncash - Chimbote	5
Tacna	5
Junín	5
La Libertad	5
Huancavelica	3
Loreto	3
Áncash – Huaraz	3
Arequipa	2
Ayacucho	1
 <b>TOTAL</b>	<b>474</b>

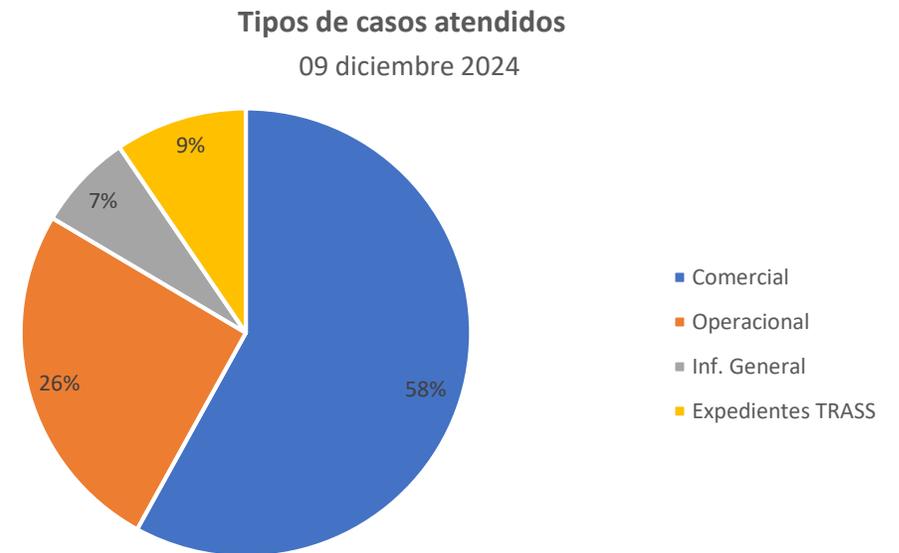
Por canal		
Presencial		159
Telefónico		228
WhatsApp		0
Correo electrónico		1
Mesa de partes		0
Campaña de orientación		0
Campaña en prestador		86
Redes sociales		0
 <b>TOTAL</b>		<b>474</b>

Por tipo de casos		
Comercial		275
Operacional		121
Otros		33
Expedientes TRASS		45
 <b>TOTAL</b>		<b>474</b>

En lo que va del 2024...  
**135685 orientaciones**

# Casos operacionales más frecuentes del martes 10 de diciembre

OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	26	21%
Problemas con alcantarillado	10	8%
Aniego por rotura de tubería de agua	10	8%
Falta de agua en conexión domiciliaria	9	7%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	4	3%
Otros	62	51%
<b>TOTAL</b>	<b>121</b>	<b>100%</b>

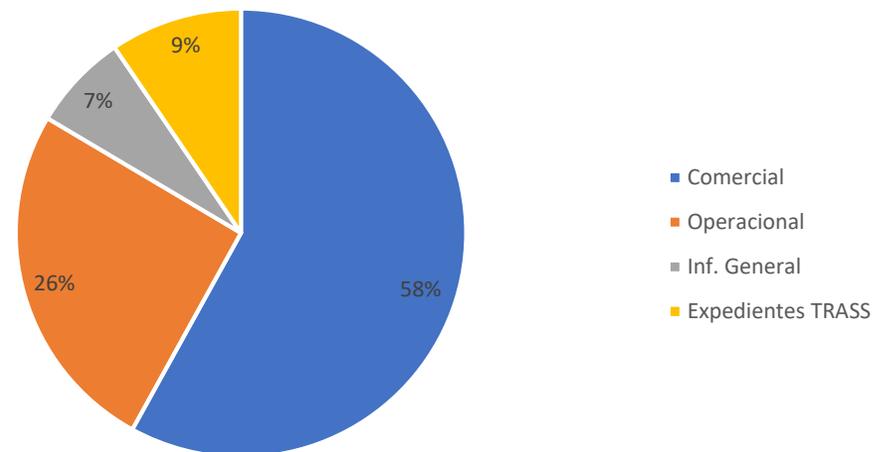


En lo que va de 2024...  
**40638 casos** operacionales

# Casos comerciales más frecuentes del martes 10 de diciembre

COMERCIALES	N°	%
Consumo elevado	91	33%
Procedimiento de reclamos	70	25%
Facturación indebida	19	7%
Facturación excesiva	17	6%
Problemas con la facturación	16	6%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	14	5%
Problemas con el acceso al servicio	13	5%
Pedido de medidor	13	5%
Desacuerdo con resolución del TRASS	10	4%
Falta de agua en conexión domiciliaria	7	3%
Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP)	3	1%
Información sobre Valores máximos admisibles	1	0%
Información sobre tarifas de agua	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>275</b>	<b>100%</b>

Tipos de casos atendidos  
09 diciembre 2024



En lo que va de 2024...  
**69266 casos** comerciales

# Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p><b>Lima / Lima / Villa María del Triunfo</b></p> <p>Villa María del Triunfo: reportan la inundación de casas con aguas servidas. Vecinos de la cuadra cinco de la avenida San José, en el distrito de Villa María del Triunfo, reportaron que siete viviendas se inundaron con aguas servidas: 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 de Atención al Usuario (OAU) Villa el Salvador, informó que se ha requerido al prestador el detalle de las acciones adoptadas hasta el momento, incluyendo la cantidad de predios y conexiones afectadas, si hubo corte del servicio, si fue necesario implementar el abastecimiento alternativo con camiones cisterna, el sector y/o subsector afectado, si se activó la póliza de seguros y la ubicación o coordenadas de la incidencia. La OAU se encargará de realizar el seguimiento correspondiente.</p>	<p><b>PENDIENTE</b></p>

## Seguimiento a casos de mayor relevancia (2)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p><b>Piura / Piura / Piura</b></p> <p>Piura: crisis hídrica continúa y EPS Grau sigue mandando recibos por el servicio. El pronóstico del Senamhi no es nada alentador, ya que han dicho que habrá poca lluvia. El gerente del Proyecto Especial Chira ha señalado que habrá agua garantizada hasta mediados de enero lo cual genera una preocupación entre los pobladores que ahora mismo tienen que hacer huecos para poder obtener un poco de agua porque solo se tiene dos horas de agua al día y sin embargo tienen que pagar los recibos que les envía la EPS Grau de manera puntual.</p> <p><b>(Redes Sociales)</b></p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) en Piura, informó que déficit hídrico continúa debido a la ausencia de lluvias durante períodos prolongados, lo que afecta a la planta de tratamiento Curumuy y El Arenal, impactando a las localidades de Paita y Talara. La EPS GRAU indicó que está ejecutando su plan de contingencia mediante la producción de agua a través de sus pozos y el reparto alternativo con camiones cisterna según la programación publicada en sus redes sociales. Por su parte, la ODS Piura está realizando el monitoreo diario del reparto de camiones cisterna y visitas periódicas a las plantas de tratamiento para supervisar la producción de agua potable.</p>	<p><b>PENDIENTE</b></p>

# Seguimiento a casos de mayor relevancia (3)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p><b>Piura / Talara / Pariñas</b></p> <p>Piura-Talara: desagües inundan calles y perjudican negocios. Una vez más, las principales calles y avenidas de la ciudad se inundaron de pestilentes aguas servidas ante un nuevo atoro de la red de alcantarillado ubicado en la avenida Mártires Petrolero, afectando a los vecinos, negocios y transporte en la zona.</p> <p>(La Hora)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Piura, se comunicó con la EP GRAU para que verifiquen si el problema había sido superado, ya que el personal de la ODS Piura, encargado del monitoreo del reparto con camiones cisterna, no observó que el problema estuviera latente. El 11 de diciembre, personal de EPS GRAU SA confirmó que el problema había sido superado. egún las coordinaciones realizadas, el personal que se apersonó a la zona informó que se reemplazaron 50 metros lineales de concreto simple con material PVC normalizado.</p>	<p><b>PENDIENTE</b></p>
<p><b>Piura / Piura / Piura</b></p> <p>Piura: Lágrimas de Curumuy afectada por falta de agua. Feliciano Vílchez, secretario general de Lágrimas de Curumuy, indicó que están padeciendo una crisis hídrica como en toda la región pero a ello se suma que no cuentan con el servicio de saneamiento.</p> <p>(La Hora)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Piura, informó que los moradores de Lágrimas de Curumuy no son usuarios de la EPS GRAU S.A. ni han conformado una JASS. Sin embargo, han sostenido conversaciones con la jefatura de la EPS GRAU S.A. para la instalación de pilones con agua tratada. No obstante, según las coordinaciones realizadas, los moradores no están dispuestos a pagar por este servicio, ya que consideran que, al encontrarse la planta en su zona, no deberían asumir ese costo. Durante la visita del ministro de Vivienda, se llegó a un acuerdo con la EPS GRAU S.A. para brindar una cisterna semanal; sin embargo, debido a la emergencia hídrica, este envío ha dejado de realizarse, como se evidencia en las programaciones de cisternas publicadas en sus redes sociales.</p>	<p><b>PENDIENTE</b></p>

# Seguimiento a casos de mayor relevancia (4)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p><b>San Martín / San Martín / Morales</b></p> <p>San Martín: vecinos claman por solución ante colapso de desagüe que contamina sus calles. Una grave situación sanitaria mantiene en vilo a los vecinos del jirón Malecón Cumbaza, en el distrito de Morales, quienes llevan un mes lidiando con el colapso de un buzón de desagüe que inundó la zona de aguas residuales.</p> <p><b>(Voces)</b></p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) San Martín, se comunicó con la Empresa Prestadora Emapa San Martín para solicitar los datos del usuario y, posteriormente, contactarlo y constituirse en el lugar de la incidencia. Se programó una visita en horas de la tarde con la participación del personal de la EPS y de SUNASS.</p>	<p><b>PENDIENTE</b></p>
<p><b>Ica / Ica / Subtanjalla</b></p> <p>Desagüe inundó Los Arrabales. Nuevamente se registró un colapso de desagüe en el sector de Los Arrabales, en el distrito de Subtanjalla. Las aguas servidas inundaron varias cuadras de la carretera principal en la zona, causando olores fétidos y una masiva contaminación en la jurisdicción.</p> <p><b>(Exitosa)</b></p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Ica, insistió en comunicarse con el personal de la ATM de la municipalidad de Subtanjalla (Leyla Álvarez y Marianela Moreno), sin obtener respuesta de partes de las referidas. Tampoco se cuenta con el número celular de contacto del alcalde Jerónimo Farfán García, en tal sentido, se coordina con la jefatura de la oficina desconcentrada para el traslado a la señalada entidad y lugar de los hechos para coordinar y verificar la atención del problema.</p> <p>La ODS continuará con el monitoreo del caso.</p>	<p><b>PENDIENTE</b></p>

# Seguimiento a casos de mayor relevancia (5)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p><b>Junín / Huancayo / Huancayo</b></p> <p>Luego de intensa lluvia colapsan desagüe en San Carlos, en Huancayo. Debido a las intensas lluvias, a la altura de la cuadra 24 de la avenida San Carlos, en el pasaje Angela Falango, los vecinos reclamaron que los desagües de varios domicilios colapsaron y brotaba agua turbia del suelo, amenazando inundar sus casas.</p> <p><b>(Correo)</b></p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Junín, se comunicó con la empresa de agua, la cual manifestó que el problema de atoro y colapso del sistema de alcantarillado se debe al ingreso de aguas pluviales en las redes, que son antiguas, así como al uso inadecuado del servicio de saneamiento por parte de los usuarios. Durante los trabajos de limpieza de los buzones, se han encontrado animales muertos, fierros, bolsas de cemento, llantas, entre otros objetos. La empresa hizo un llamado a la municipalidad para que implemente un tratamiento adecuado del sistema de alcantarillado pluvial y promueva el uso responsable entre los vecinos. Actualmente, el sistema se encuentra funcionando con normalidad.</p>	<p><b>FINALIZADO</b></p>
<p><b>Junín / Junín / Sapallanga</b></p> <p>Huancayo: Inusual granizada inunda viviendas de Sapallanga y ocasiona colapso del desagüe. Una terrible granizada azotó el sur de Huancayo, exactamente en el distrito de Sapallanga, donde afectó cientos de viviendas y ocasionó que el sistema de alcantarillado colapsara.</p> <p><b>(Redes Sociales)</b></p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Junín, se comunicó con el responsable del Área Técnica Municipal (ATM) de la Municipalidad de Sapallanga para obtener información sobre la noticia relacionada con el centro de salud. Según lo señalado, el lunes 2 de diciembre el centro de salud se inundó con agua pluvial, y la Municipalidad de Sapallanga brindó apoyo con una motobomba de 7:00 p.m. a 8:00 p.m. El martes, la JASS de Miraflores y sus operadores estuvieron presentes en las instalaciones del centro de salud. En cuanto al servicio de agua en Miraflores, este se encuentra con continuidad; sin embargo, la Municipalidad de Sapallanga restringió el servicio el martes 3 de diciembre, de 6:00 a.m. a 9:00 a.m., debido a la alta turbidez del agua. A las 9:00 a.m., la turbidez fue controlada, y el servicio se restableció con normalidad.</p>	<p><b>FINALIZADO</b></p>

# Atención por canal de atención del martes 10 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	5	0	0	0	0	0	0	0	5	3571
Áncash – Huaraz	3	0	0	0	0	0	0	0	3	1674
Apurímac	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1621
Arequipa	2	0	0	0	0	0	0	0	2	5908
Ayacucho	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2124
Cajamarca	8	0	0	0	0	0	0	0	8	1631
Cusco	7	0	0	0	0	0	0	0	7	2621
Huancavelica	1	2	0	0	0	0	0	0	3	1581
Huánuco	5	2	0	0	0	0	0	0	7	2328
Ica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1855
Junín	0	5	0	0	0	0	0	0	5	4041
La Libertad	5	0	0	0	0	0	0	0	5	3701
Lambayeque	13	3	0	1	0	0	0	0	17	5054
Lima Metropolitana y Callao	65	194	0	0	0	0	26	0	285	59076
Lima provincias	4	4	0	0	0	0	60	0	68	5203
Loreto	3	0	0	0	0	0	0	0	3	1639
Madre de Dios	2	7	0	0	0	0	0	0	9	1956
Moquegua	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1801
Pasco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1680
Piura	11	0	0	0	0	0	0	0	11	13510
Puno	4	4	0	0	0	0	0	0	8	1855
San Martín	14	1	0	0	0	0	0	0	15	2404
Tacna	0	5	0	0	0	0	0	0	5	2632
Tumbes	6	1	0	0	0	0	0	0	7	2177
Ucayali	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1629
<b>TOTAL</b>	<b>159</b>	<b>228</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>86</b>	<b>0</b>	<b>474</b>	<b>135685</b>

## Atención por tipo de casos del martes 10 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	4	0	1	5	3571
Áncash – Huaraz	0	2	1	0	3	1674
Apurímac	0	0	0	0	0	1621
Arequipa	1	0	1	0	2	5908
Ayacucho	0	1	0	0	1	2124
Cajamarca	0	2	2	4	8	1631
Cusco	0	4	2	1	7	2621
Huancavelica	1	1	1	0	3	1581
Huánuco	3	3	0	1	7	2328
Ica	0	0	0	0	0	1855
Junín	3	2	0	0	5	4041
La Libertad	0	3	2	0	5	3701
Lambayeque	3	8	4	2	17	5054
Lima Metropolitana y Callao	91	149	29	16	285	59076
Lima provincias	10	48	2	8	68	5203
Loreto	0	3	0	0	3	1639
Madre de Dios	2	7	0	0	9	1956
Moquegua	0	0	0	0	0	1801
Pasco	0	0	0	0	0	1680
Piura	1	10	0	0	11	13510
Puno	2	6	0	0	8	1855
San Martín	1	13	1	0	15	2404
Tacna	0	5	0	0	5	2632
Tumbes	3	4	0	0	7	2177
Ucayali	0	0	0	0	0	1629
<b>TOTAL</b>	<b>121</b>	<b>275</b>	<b>45</b>	<b>33</b>	<b>474</b>	<b>135685</b>



# Tipo de casos por EPS (1)

N°	PRESTADOR	REGIÓN	10 diciembre de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	26	105	26	9	166	39573
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	9	15	4	2	30	11225
3	EPS GRAU S.A.	Piura	24	30	1	0	55	19947
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	1	2	2	0	5	7320
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	0	8	0	0	8	3047
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	0	7	4	0	11	5948
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	6	5	0	1	12	5150
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	1	5	2	1	9	3482
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	0	0	0	0	0	2657
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	0	6	0	1	7	3789
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	3	4	0	0	7	1551
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	4	23	0	4	31	2191
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	2	13	1	0	16	2473
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	0	3	0	0	3	1564
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	5	24	2	4	35	1714
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	0	1	2	0	3	1164
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	0	0	0	0	0	2311
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	0	0	0	0	0	1239
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	0	2	1	1	4	1311
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	0	0	0	0	0	1631
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	0	0	0	0	0	1296
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	0	2	0	0	2	516
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	0	1	0	0	1	1371
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	0	1	0	0	1	800
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	834

## Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	10 diciembre de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
26	EPS SEMAPACH S.A.	Ica	31	1	0	1	33	847
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	0	0	0	0	0	467
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	1090
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	0	1	0	0	1	1052
30	EMAPISCO S.A.	Ica	2	1	0	0	3	584
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	0	0	0	0	0	338
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	1	0	0	0	1	331
	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	54
33	EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.	Junín	0	0	0	1	1	154
34	EPSSMU S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	737
35	EPS MARAÑÓN S.R.L.	Cajamarca	0	0	0	0	0	307
36	EPS SEDAJULIACA S.A.	Puno	0	0	0	0	0	451
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	1	0	0	1	2	532
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	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0	47
47	EMSAPA CALCA S.A	Cusco	0	0	0	0	0	14
48	EMPSSAPAL S.A.	Cusco	0	1	0	0	1	21
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			116	261	45	26	448	131850

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

N°	DISTRITO	10 diciembre de 2024					En lo que va de 2024
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	4	8	3	0	15	3241
2	Comas	2	10	2	0	14	3290
3	San Juan De Lurigancho	2	3	2	0	7	5818
4	Villa El Salvador	0	7	1	0	8	1252
5	Independencia	2	3	1	0	6	1078
6	Callao	1	20	4	3	28	3053
7	Puente Piedra	0	7	0	0	7	1858
8	Ate	1	5	2	1	9	1454
9	Ventanilla	1	3	1	1	6	1075
10	Santiago De Surco	0	2	0	0	2	775
11	Lima	0	1	2	0	3	1402
12	Carabayllo	1	6	0	0	7	2014
13	Los Olivos	3	6	1	0	10	1508
14	La Victoria	0	2	0	1	3	635
15	Villa María Del Triunfo	1	6	0	0	7	1211
16	La Molina	0	1	0	0	1	459
17	Santa Anita	1	3	0	0	4	439
18	Ancón	0	0	0	0	0	146
19	Bellavista	0	1	0	0	1	412
20	Lurín	0	0	0	0	0	191
21	Breña	0	1	0	0	1	512
22	Rímac	3	2	1	3	9	1394
23	Chorrillos	0	1	0	0	1	686
24	San Bartolo	0	0	0	0	0	38
25	Otros	4	7	6	0	17	5632
TOTAL		26	105	26	9	166	39573

# Tipo de casos fuera del ámbito de EP

en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano

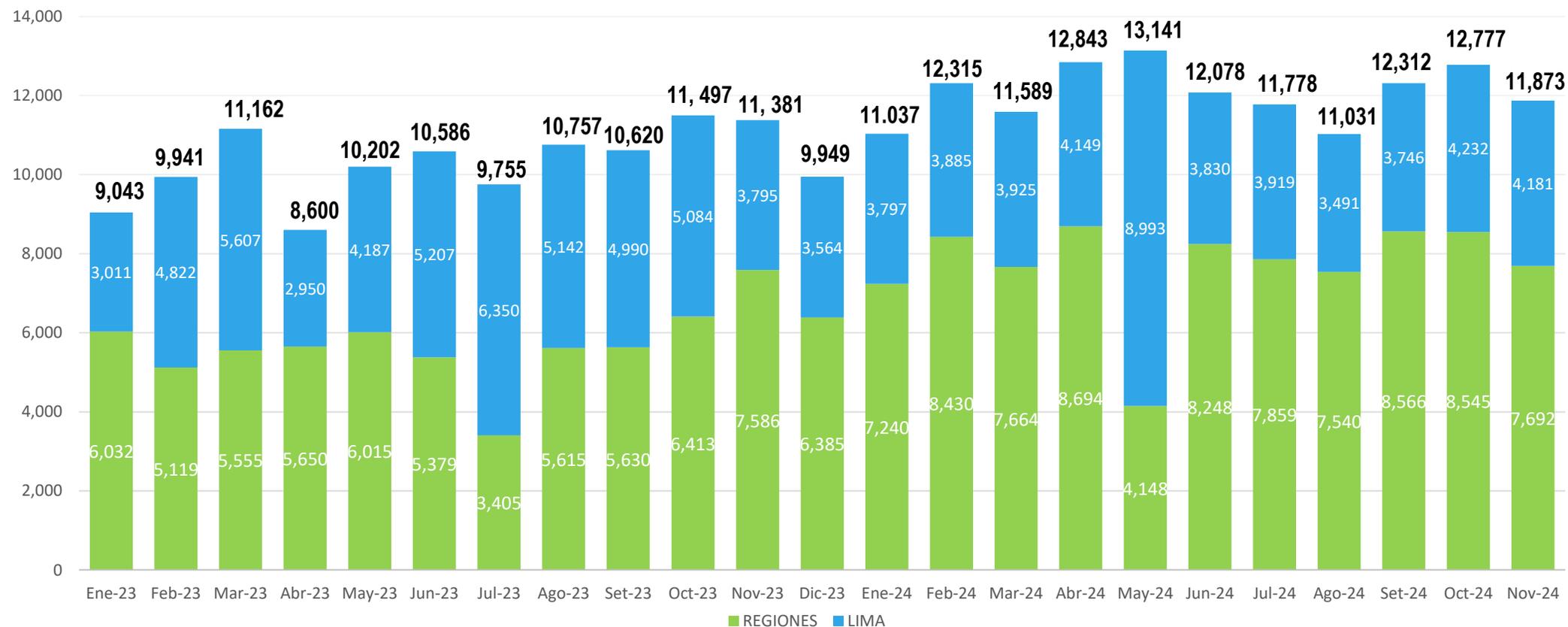


10 diciembre de 2024

N°	PRESTADOR	OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	Total	En lo que va de 2024
1	ZONAS RURALES	0	6	0	2	8	2827
2	PEQUEÑAS CIUDADES	0	1	0	0	1	692
3	OTRO ÁMBITO URBANO	0	0	0	0	0	288
TOTAL		0	7	0	2	9	3818

# Evolución mensual de atenciones 2023 -2024

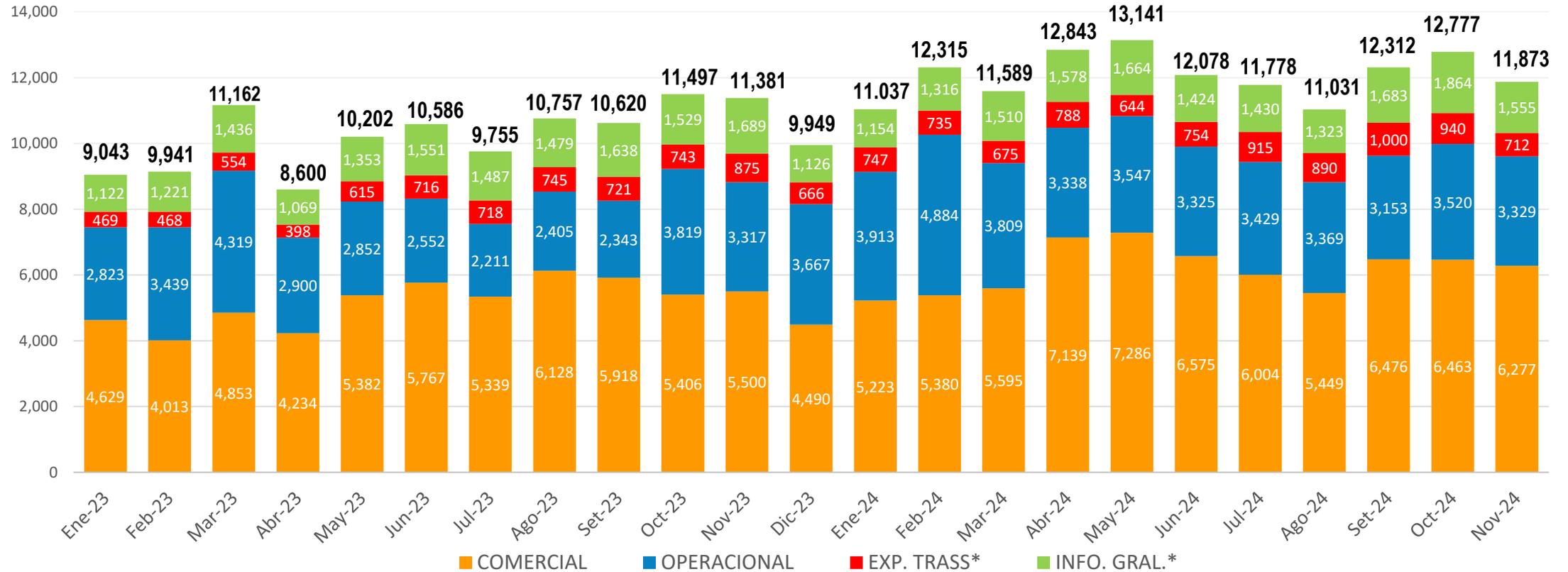
## LIMA | REGIONES 2023 - 2024



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

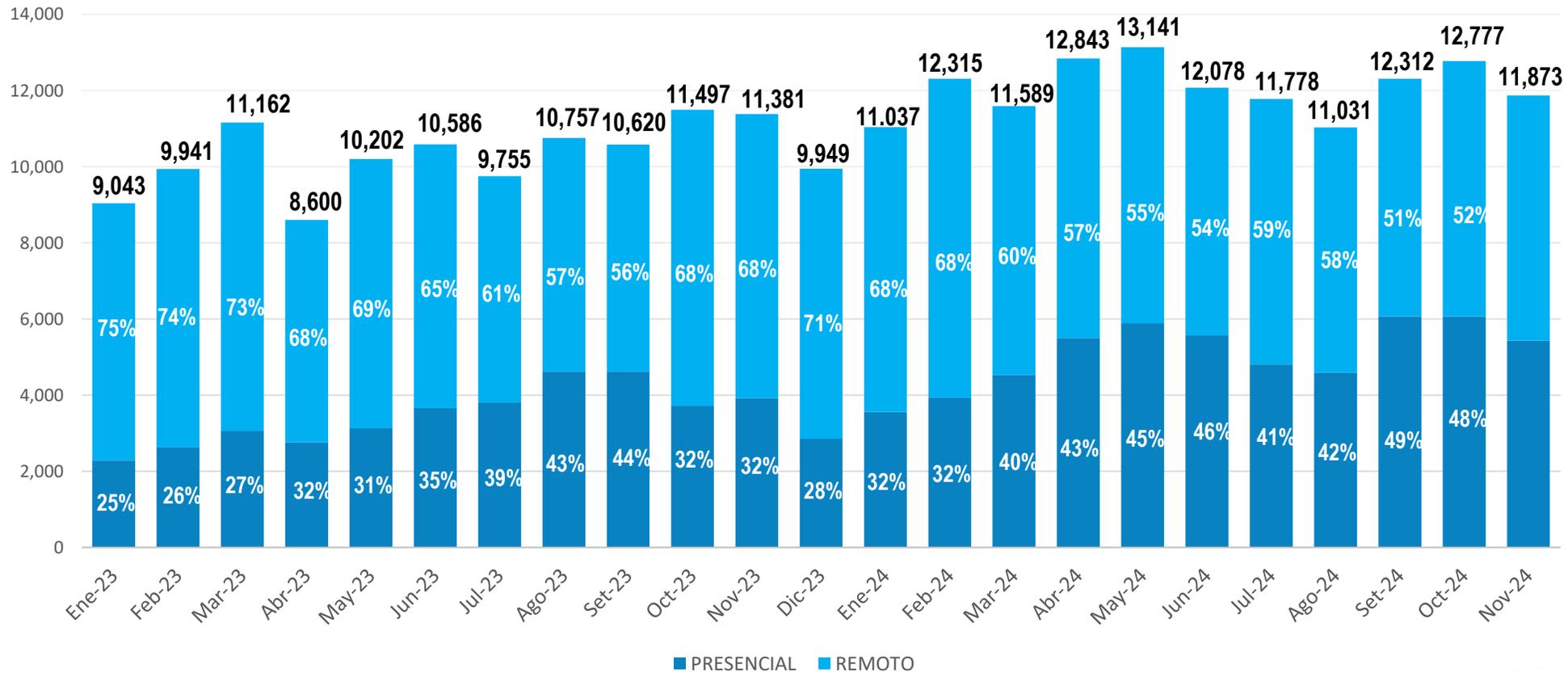
## TIPO DE CASOS 2023-2024



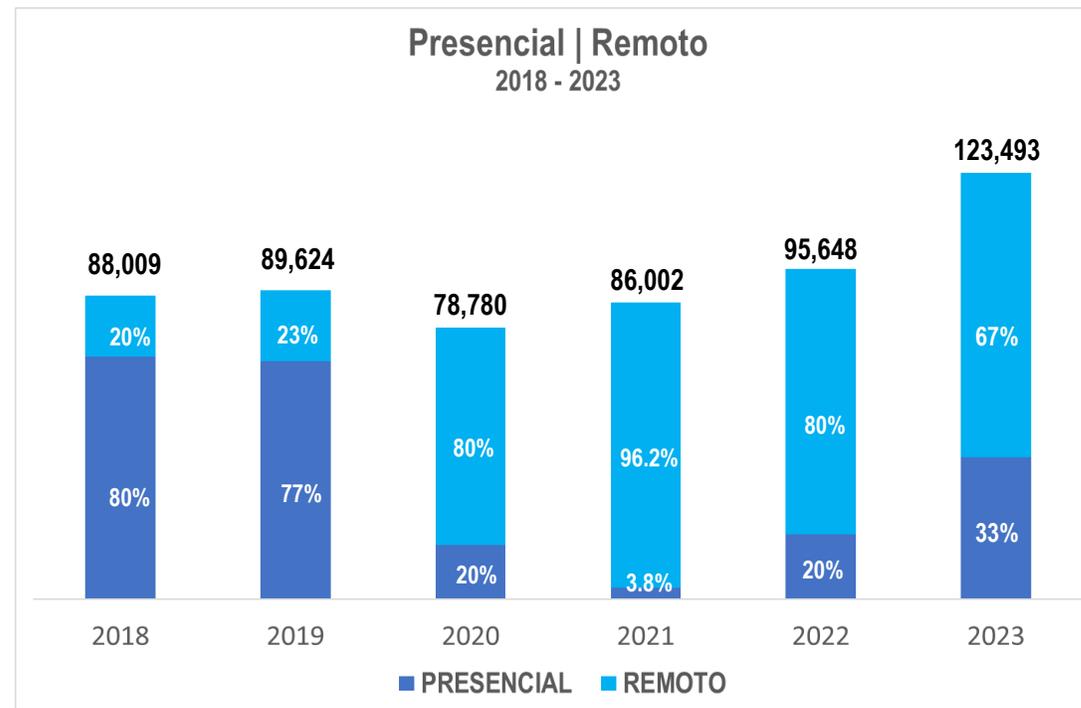
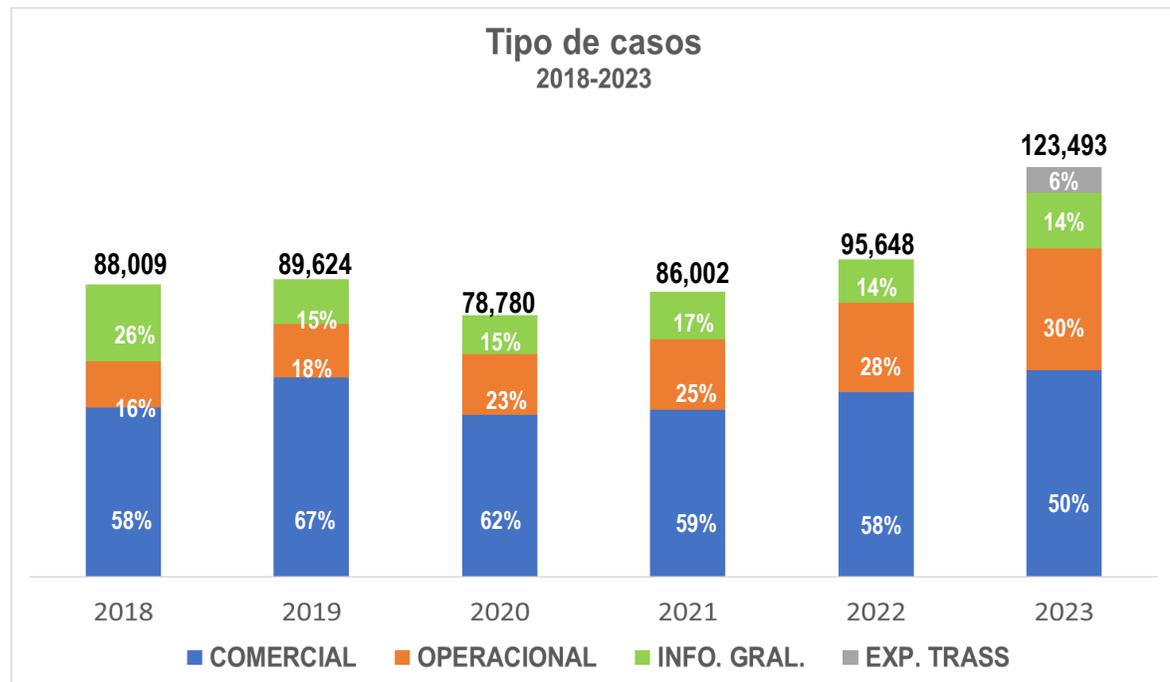
\* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".

# 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***

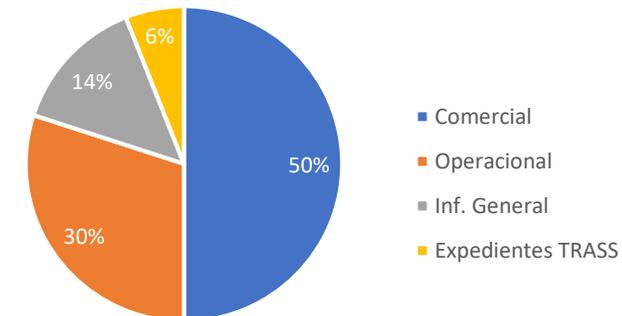
---

# 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
<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>



