

Dirección de Usuarios

Reporte diario de atención a usuarios al 11 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 11 de diciembre:

Oficinas de Sunass	
Lima Metropolitana y Callao	272
Lima provincias	30
Áncash - Chimbote	20
San Martín	15
Huánuco	13
Puno	13
Arequipa	13
Junín	12
Piura	11
Tumbes	11
Madre de Dios	10
Cusco	10
Lambayeque	10
La Libertad	9
Ucayali	9
Ica	8
Tacna	4
Loreto	4
Moquegua	3
Huancavelica	3
Áncash – Huaraz	2
Ayacucho	2
Pasco	1
Cajamarca	1
 TOTAL	486

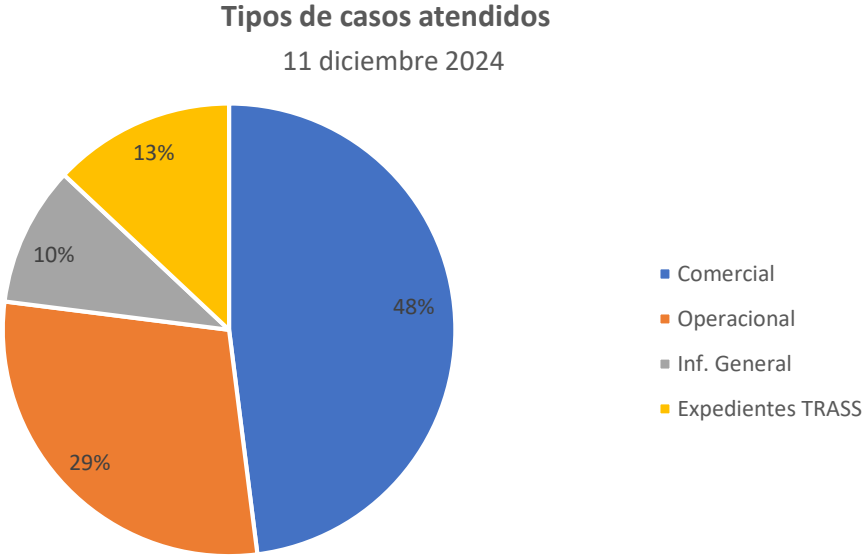
Por canal		
Presencial		155
Telefónico		294
WhatsApp		5
Correo electrónico		0
Mesa de partes		0
Campaña de orientación		0
Campaña en prestador		31
Redes sociales		0
 TOTAL		486

Por tipo de casos		
Comercial		237
Operacional		137
Otros		49
Expedientes TRASS		63
 TOTAL		486

En lo que va del 2024...
136171 orientaciones

Casos operacionales más frecuentes del miércoles 11 de diciembre

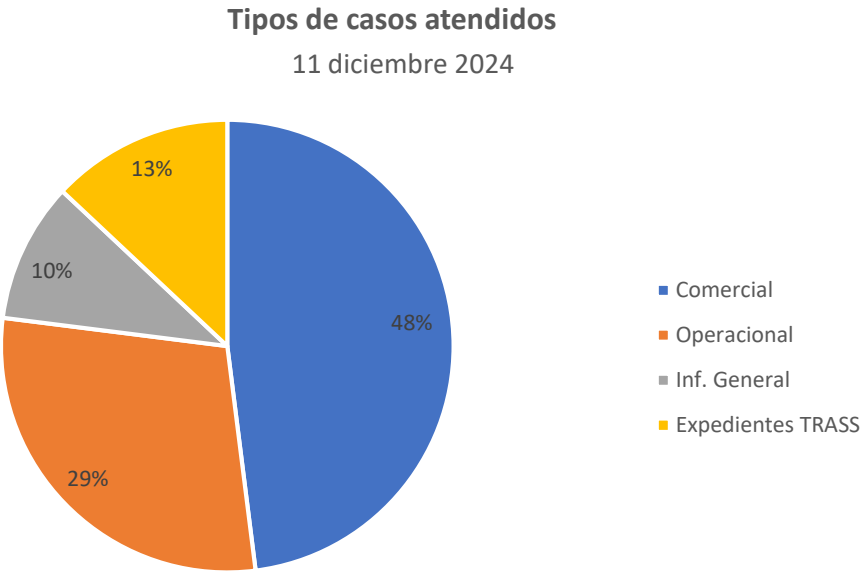
OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	39	28%
Problemas con alcantarillado	33	24%
Monitoreo de restablecimiento del servicio	12	9%
Falta de restablecimiento del servicio por corte	12	9%
Conexión domiciliaria	9	7%
Otros	32	23%
TOTAL	137	100%



En lo que va de 2024...
40771 casos operacionales

Casos comerciales más frecuentes del miércoles 11 de diciembre

COMERCIALES	N°	%
Consumo elevado	82	35%
Procedimiento de reclamos	56	24%
Problemas con el acceso al servicio	16	7%
Facturación excesiva	16	7%
Facturación indebida	16	7%
Pedido de medidor	15	6%
Problemas con la facturación	11	5%
Desacuerdo con resolución del TRASS	6	3%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	5	2%
Falta de agua en conexión domiciliaria	4	2%
Información sobre Valores máximos admisibles	3	1%
Otros	6	3%
TOTAL	237	100%



En lo que va de 2024...
69507 casos comerciales

Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Lima / Lima / Páchacamac Pachacamac: pared de olla común se derrumba por filtración de agua. La ollita común Los Girasoles en el distrito de Pachacamac es afectada por la caída de una pared donde depositaban sus productos. Ello por la filtración de agua de una tubería interna que anegó el interior de esta ollita. Sedapal acudió al lugar para limpiar la zona, pero los vecinos piden que se solucione el problema de la tubería. (Redes Sociales)	SUNASS, a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) Villa el Salvador, solicitó al prestador información relacionada con el aniego. En respuesta, el equipo de control operacional de SEDAPAL indicó que, aunque acudieron para realizar la limpieza del aniego de agua potable y la reparación de la tubería, la rotura se produjo dentro del predio comunal correspondiente a una olla común. Por esta razón, señale que no era posible activar la póliza de seguro para cubrir los daños ocasionados, lo cual fue comunicado a los usuarios.	FINALIZADO

Seguimiento a casos de mayor relevancia (2)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Tacna / Tacna / Tacna Agua turbia llega a viviendas de Villa Municipal, informa reportero ciudadano. (Radio Uno)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Tacna, inició comunicación con la Gerencia de Operaciones de la EPS Tacna con el propósito de que se realicen las labores de purga y monitoreo correspondientes. Ante la falta de una dirección exacta del domicilio, se considerará una ubicación adecuada para llevar a cabo dichas acciones. La ODS Tacna continuará con el monitoreo del caso.	PENDIENTE
Piura / Piura / Veintiséis de Octubre Piura: Los pobladores de Nueva Esperanza denuncian que no tienen agua potable. Los pobladores del sector 6 del asentamiento Nueva Esperanza, del distrito de Veintiséis de Octubre, región Piura, continúan sin contar con el líquido elemento. Los vecinos indicaron que, a pesar de contar con un pozo de agua, el déficit hídrico continúa en su sector. (Diario Correo)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Piura, informó que se mantiene el monitoreo de la producción de la Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP) Curumuy, de acuerdo con el caudal de entrega establecido por el Proyecto Chira Piura, debido al déficit hídrico que afecta a la región. Asimismo, la EPS Grau indicó que continúa llevando a cabo el abastecimiento mediante cisternas. La ODS Piura continuará con el monitoreo del caso.	PENDIENTE



Atención por canal de atención del miércoles 11 de diciembre

OFICINA SUNASS	 Presencial	 Telefónico	 Redes Sociales	 Correo elect.	 Mesa partes	 Campaña	 Prestador	 WhatsApp	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2413
Áncash - Chimbote	9	2	0	0	0	0	9	0	20	3591
Áncash – Huaraz	2	0	0	0	0	0	0	0	2	1676
Apurímac	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1621
Arequipa	7	6	0	0	0	0	0	0	13	5921
Ayacucho	0	2	0	0	0	0	0	0	2	2126
Cajamarca	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1632
Cusco	8	2	0	0	0	0	0	0	10	2631
Huancavelica	2	1	0	0	0	0	0	0	3	1584
Huánuco	2	11	0	0	0	0	0	0	13	2341
Ica	5	3	0	0	0	0	0	0	8	1863
Junín	2	10	0	0	0	0	0	0	12	4053
La Libertad	3	6	0	0	0	0	0	0	9	3710
Lambayeque	3	6	0	0	0	0	0	1	10	5064
Lima Metropolitana y Callao	59	186	0	0	0	0	22	4	272	59348
Lima provincias	3	27	0	0	0	0	0	0	30	5233
Loreto	4	0	0	0	0	0	0	0	4	1643
Madre de Dios	3	7	0	0	0	0	0	0	10	1966
Moquegua	3	0	0	0	0	0	0	0	3	1804
Pasco	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1681
Piura	6	5	0	0	0	0	0	0	11	13521
Puno	5	8	0	0	0	0	0	0	13	1868
San Martín	15	0	0	0	0	0	0	0	15	2419
Tacna	0	4	0	0	0	0	0	0	4	2636
Tumbes	9	2	0	0	0	0	0	0	11	2188
Ucayali	5	4	0	0	0	0	0	0	9	1638
TOTAL	155	294	0	0	0	0	31	5	486	136171

Atención por tipo de casos del miércoles 11 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	1	19	0	0	20	3591
Áncash – Huaraz	0	1	0	1	2	1676
Apurímac	0	0	0	0	0	1621
Arequipa	3	7	2	1	13	5921
Ayacucho	0	2	0	0	2	2126
Cajamarca	0	1	0	0	1	1632
Cusco	3	6	1	0	10	2631
Huancavelica	2	1	0	0	3	1584
Huánuco	10	3	0	0	13	2341
Ica	1	4	0	3	8	1863
Junín	6	4	0	2	12	4053
La Libertad	0	3	4	2	9	3710
Lambayeque	4	3	3	0	10	5064
Lima Metropolitana y Callao	79	125	44	24	272	59348
Lima provincias	7	10	6	7	30	5233
Loreto	0	4	0	0	4	1643
Madre de Dios	1	4	2	3	10	1966
Moquegua	1	2	0	0	3	1804
Pasco	1	0	0	0	1	1681
Piura	3	8	0	0	11	13521
Puno	6	5	0	2	13	1868
San Martín	1	13	1	0	15	2419
Tacna	1	2	0	1	4	2636
Tumbes	6	5	0	0	11	2188
Ucayali	3	3	0	3	9	1638
TOTAL	137	237	63	49	486	136171



Tipo de casos por EPS (1)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	11 diciembre de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	30	91	36	17	174	39747
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	7	11	9	2	29	11254
3	EPS GRAU S.A.	Piura	22	25	1	1	49	19996
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	3	7	4	0	14	7334
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	2	3	0	1	6	3053
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	3	8	8	2	21	5969
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	6	4	0	1	11	5161
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	3	6	1	0	10	3492
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	1	0	0	1	2	2659
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	1	19	0	0	20	3809
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	10	2	0	0	12	1563
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	1	1	0	2	4	2195
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	0	0	0	0	0	2473
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	0	5	0	0	5	1569
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	2	3	0	0	5	1719
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	0	1	0	0	1	1165
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	6	5	0	0	11	2322
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	2	0	0	0	2	1241
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	0	1	0	0	1	1312
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	5	3	0	3	11	1642
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	3	3	1	2	9	1305
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	0	0	0	0	0	516
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	1	3	0	0	4	1375
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	2	0	0	0	2	802
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	834

Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	11 diciembre de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
26	EPS SEMAPACH S.A.	Ica	21	1	2	3	27	874
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	0	1	0	0	1	468
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	1	0	0	0	1	1091
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	0	0	0	1	1	1053
30	EMAPISCO S.A.	Ica	2	2	0	0	4	588
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	0	0	0	1	1	339
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	0	1	0	0	1	332
	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Pasco	0	1	0	0	1	55
33	EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.	Junín	0	0	0	0	0	154
34	EPSSMU S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	737
35	EPS MARAÑON S.R.L.	Cajamarca	0	0	0	0	0	307
36	EPS SEDA JULIACA S.A.	Puno	1	3	0	0	4	455
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	0	0	0	0	0	532
38	EMSAP CHANKA S.A.	Apurímac	0	0	0	0	0	78
39	EPS SIERRA CENTRAL S.R.L.	Junín	0	1	0	1	2	72
40	EPS MOYOBAMBA S.A.	San Martín	0	0	0	0	0	114
41	EPS NOR PUNO S.A.	Puno	0	0	0	1	1	63
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	0	0	0	0	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			135	211	62	39	447	132297

Fuente: Plataforma de atención al usuario (ODS – OAU) / Dirección de Usuarios – Sunass **Fecha: 11/12/2024**

Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

N°	DISTRITO	11 diciembre de 2024					En lo que va de 2024
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	1	5	5	1	12	3241
2	Comas	3	9	1	4	17	3290
3	San Juan De Lurigancho	6	9	0	0	15	5818
4	Villa El Salvador	0	3	0	1	4	1252
5	Independencia	1	4	0	0	5	1078
6	Callao	2	12	4	3	21	3053
7	Puente Piedra	0	3	3	0	6	1858
8	Ate	1	1	5	0	7	1454
9	Ventanilla	2	2	1	2	7	1075
10	Santiago De Surco	0	5	1	0	6	775
11	Lima	0	3	3	1	7	1402
12	Carabayllo	2	4	0	1	7	2014
13	Los Olivos	1	5	1	0	7	1508
14	La Victoria	0	1	0	0	1	635
15	Villa María Del Triunfo	2	2	0	0	4	1211
16	La Molina	0	2	0	0	2	459
17	Santa Anita	0	1	0	0	1	439
18	Ancón	0	0	0	0	0	146
19	Bellavista	0	0	1	1	2	412
20	Lurín	0	0	0	0	0	191
21	Breña	0	1	0	0	1	512
22	Rímac	3	3	0	1	7	1394
23	Chorrillos	0	1	0	0	1	686
24	San Bartolo	0	0	0	0	0	38
25	Otros	6	15	11	2	34	5632
TOTAL		30	91	36	17	174	39573

Tipo de casos fuera del ámbito de EP

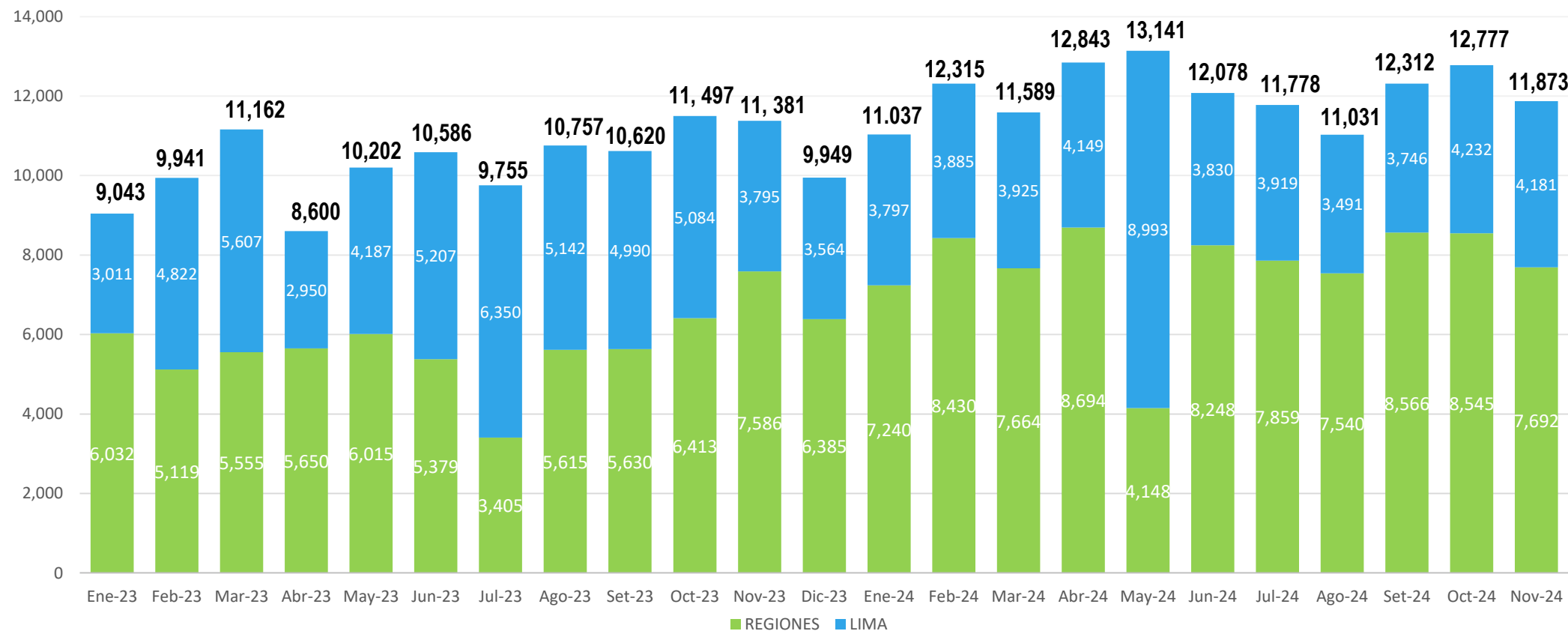
en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano



11 diciembre de 2024							
Nº	PRESTADOR	OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	Total	En lo que va de 2024
1	ZONAS RURALES	0	1	0	0	1	2839
2	PEQUEÑAS CIUDADES	0	0	0	2	2	695
3	OTRO ÁMBITO URBANO	0	2	0	0	2	290
TOTAL		0	3	0	2	6	3824

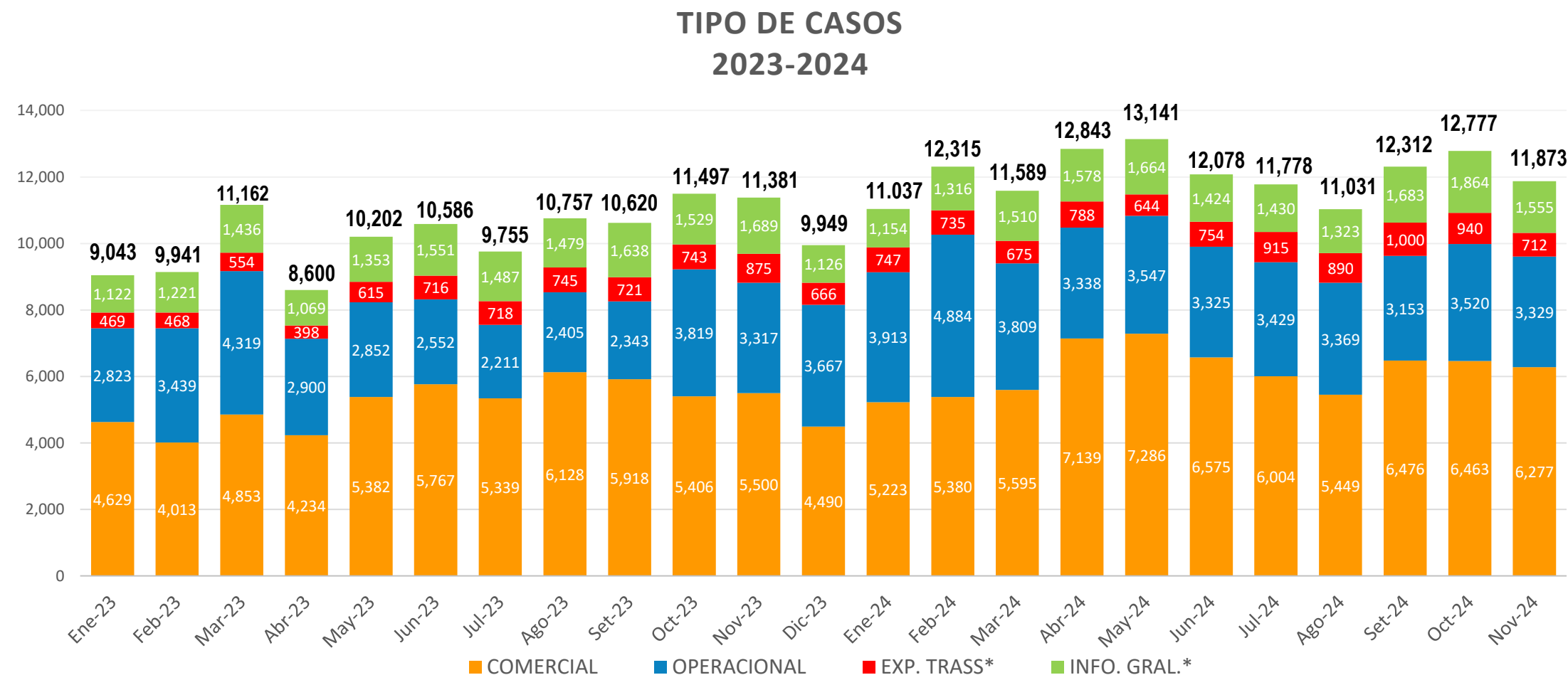
Evolución mensual de atenciones 2023 -2024

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.

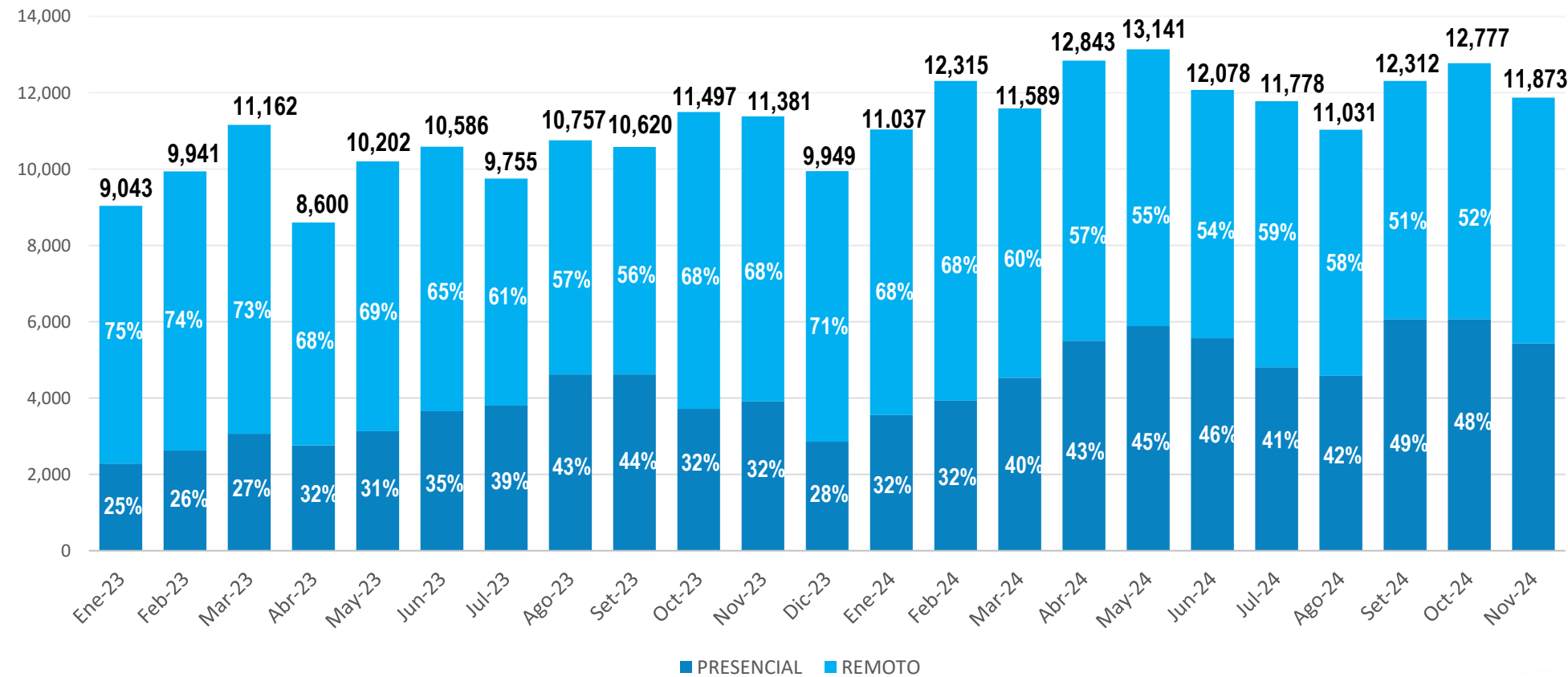
Evolución mensual por tipos de casos 2023 - 2024



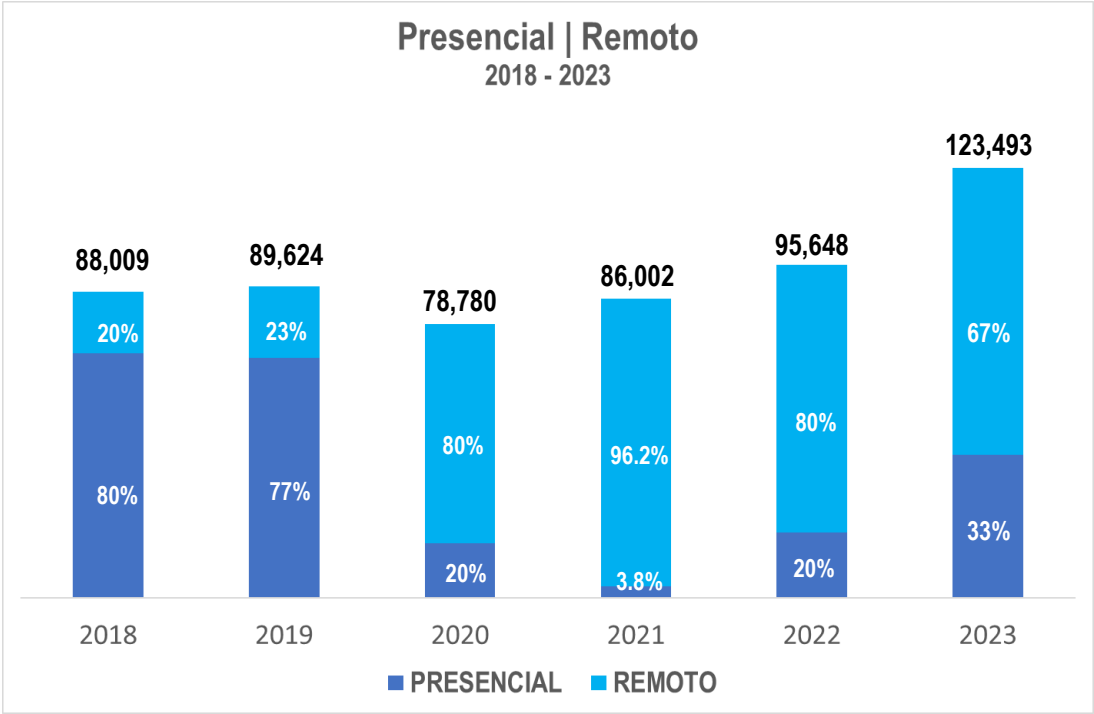
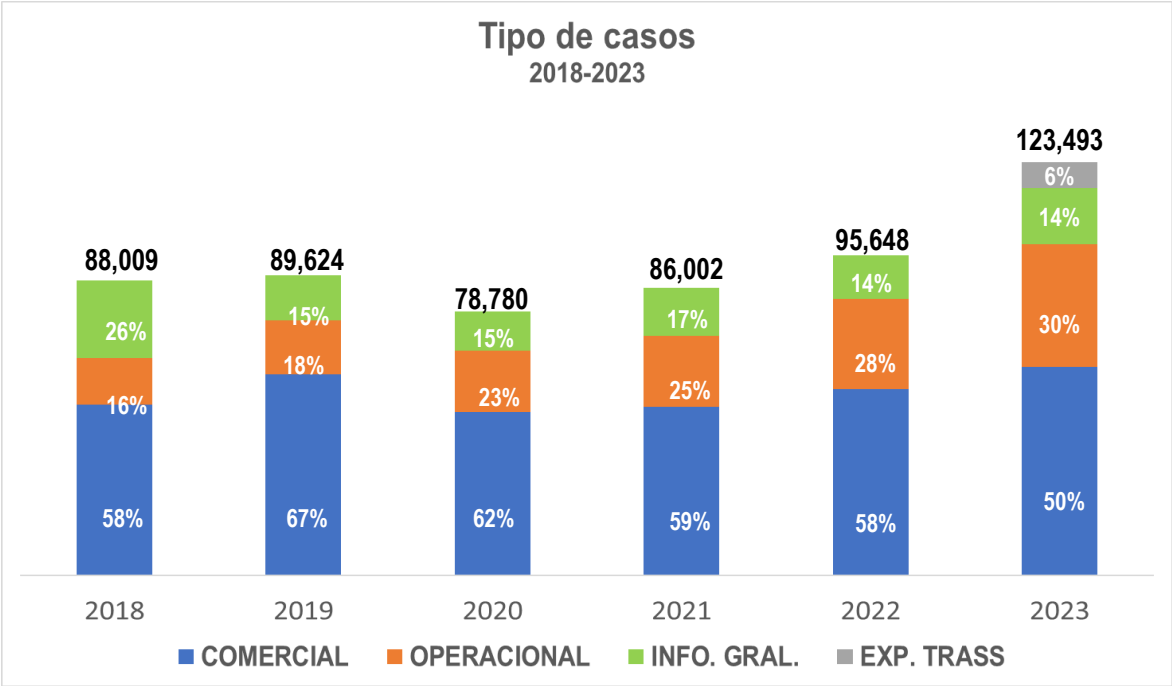
* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".

Evolución mensual por modalidad de atención 2023 - 2024

PRESENCIAL | REMOTO
2023 - 2024



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

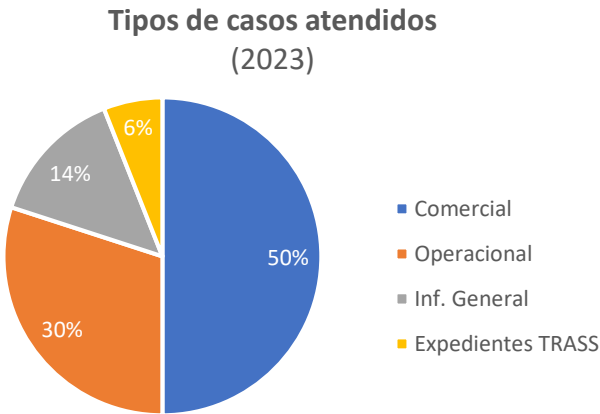


Resultados 2023

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

