

Dirección de Usuarios

Reporte diario de atención a usuarios al 12 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 12 de diciembre: 686

Oficinas de Sunass		
Lima Metropolitana y Callao	351	
Lima provincias	67	
La Libertad	55	
Apurímac	33	
Ica	25	
Cusco	19	
Junín	16	
Tacna	12	
Tumbes	12	
Lambayeque	12	
Puno	10	
Piura	9	
Madre de Dios	8	
San Martín	7	
Cajamarca	7	
Huancavelica	6	
Loreto	6	
Arequipa	6	
Amazonas	6	
Áncash - Chimbote	5	
Huánuco	5	
Ucayali	5	
Pasco	2	
Áncash – Huaraz	1	
Ayacucho	1	
 TOTAL		686

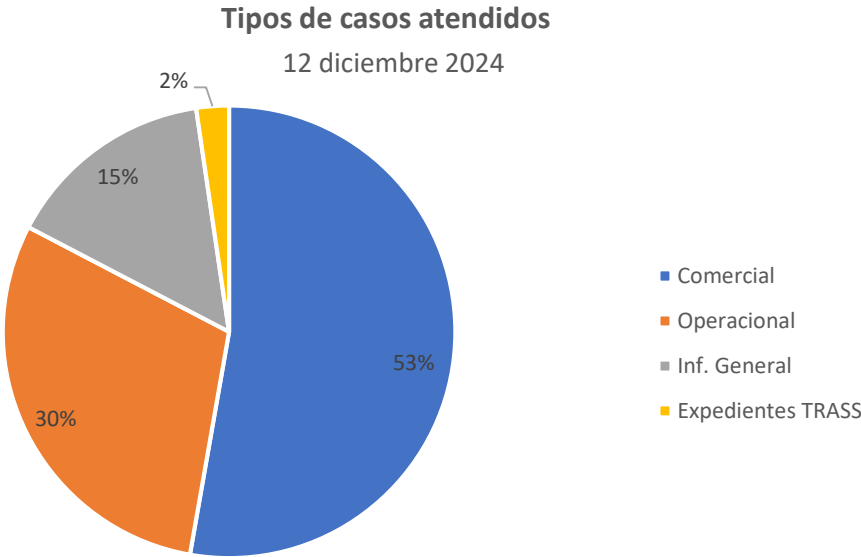
Por canal		
Presencial		163
Telefónico		310
WhatsApp		3
Correo electrónico		1
Mesa de partes		0
Campaña de orientación		66
Campaña en prestador		143
Redes sociales		0
 TOTAL		686

Por tipo de casos		
Comercial		362
Operacional		205
Otros		103
Expedientes TRASS		16
 TOTAL		686

En lo que va del 2024...
136857 orientaciones

Casos operacionales más frecuentes del jueves 12 de diciembre

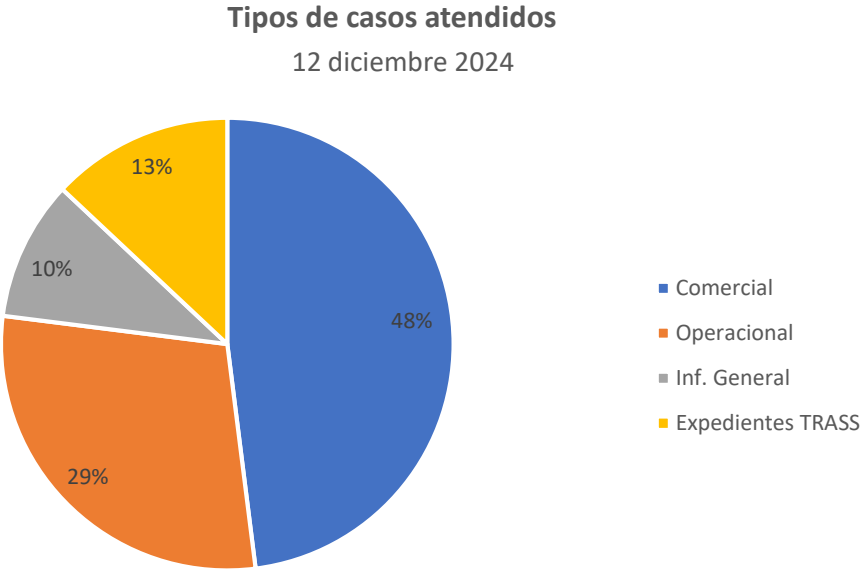
OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	49	24%
Monitoreo de restablecimiento del servicio	20	10%
Problemas con alcantarillado	18	9%
Falta de restablecimiento del servicio por corte	15	7%
Conexión domiciliaria	10	5%
Otros	93	45%
TOTAL	205	100%



En lo que va de 2024...
40987 casos operacionales

Casos comerciales más frecuentes del jueves 12 de diciembre

COMERCIALES	N°	%
Facturación excesiva	173	48%
Consumo elevado	65	18%
Procedimiento de reclamos	53	15%
Facturación indebida	20	6%
Pedido de medidor	19	5%
Problemas con el acceso al servicio	9	2%
Desacuerdo con resolución del TRASS	9	2%
Problemas con la facturación	7	2%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	4	1%
Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP)	1	0%
Incumplimiento de Resolución del TRASS	1	0%
Fraccionamiento D.U. 036-2020	1	0%
TOTAL	362	100%



En lo que va de 2024...
69858 casos comerciales

Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Lima / Lima / San Juan de Miraflores SJM. Vecina indica que no tiene agua. En la zona se realiza el cambio de tuberías, a cargo del Consorcio Acciona, por lo que se instalaron tuberías provisionales, que, ayer, generó un aniego. Reportera indica que Sedapal está en la zona. (Redes Sociales)	SUNASS, a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) Villa el Salvador, se comunicó con el equipo operativo de la Sedapal, quienes informaron que han realizado la instalación de conexiones provisionales en la zona, esto con la finalidad de garantizar la continuidad de servicio, ante los trabajos de cambio preventivo de tuberías de agua. Asimismo, indicaron que se presentó una fuga de agua en una instalación aérea de una pulgada, la incidencia fue controlada, garantizando el abastecimiento continuo.	FINALIZADO

Seguimiento a casos de mayor relevancia (2)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Lambayeque / Chiclayo / Pomalca Lambayeque: Municipalidad de Pomalca no paga la energía eléctrica. Miles de familias de la Habilitación Urbana El Sol de Pomalca padecen por falta de agua hace más de una semana. Ellos denuncian que el servicio fue suspendido debido a una deuda del municipio distrital a la empresa de luz Ensa, la cual asciende a más de S/14 mil. (Correo)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Lambayeque, informó que se contactó con Bryan Vásquez, Subgerente de Agua y Saneamiento de la Municipalidad Distrital de Pomalca, quien señaló que el pago correspondiente al servicio eléctrica fue realizado el 12.12.24. Durante el período de espera para la reposición del servicio de energía, la Municipalidad utilizó un pozo alternativo para el abastecimiento, lo que ocasionó baja presión en el servicio. Actualmente, el suministro eléctrico ha sido restablecido, lo que ha permitido regularizar la presión del servicio de agua de los usuario.	FINALIZADO

Seguimiento a casos de mayor relevancia (3)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Piura / Piura / Piura Piura: vecinos pelean por agua de camión cisterna. La situación de desesperación se apoderó de los vecinos del distrito de La Brea Negritos, en Talara, quienes llevan 15 días sin agua potable. Este jueves, mujeres y hombres corrieron detrás de la cisterna de agua, jalaron la manguera y evitaron que el vehículo avanzara a otros sectores. Los trabajadores de la empresa encargada del suministro, quienes intentaban llenar algunos baldes, no pudieron evitar la protesta. (Canal N)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Piura, informó que se trasladó hasta la localidad de La Brea - Negritos y realizó el monitoreo en campo de las cisternas, supervisando el correcto abastecimiento de agua a la población, mientras dure el problema de déficit hídrico que afecta a toda la región Piura. La ODS Piura continuará con el monitoreo del caso.	PENDIENTE

Seguimiento a casos de mayor relevancia (4)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Piura / Piura / Máncora Máncora enfrenta crisis por falta de agua y los continuos colapsos de desagües. El distrito de Máncora, Talara, vive una grave crisis por la falta de agua y el colapso del sistema de desagüe. Esta situación afecta tanto a los residentes como al sector turístico, según comentó José Chunga, representante de la Junta Vecinal del Barrio Puerto. (Redes Sociales)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Piura, informó que se está monitoreando el problema de colapso de desagües y la falta de agua en la localidad. En cuanto al primero, la reciente obra de agua y alcantarillado, a carga de la EPS Grau, ha ocasionado afloramientos de desagües. Ante esta situación, la EPS, en coordinación con el contratista, ha tomado medidas para atender este problema operativo. Actualmente, la zona afectada está limpia y sin desbordes. Con relación a la falta de agua en el barrio Puerto, el suministro por red ha sido suspendido con el objetivo de evitar desbordes de desagües, debido al colapso del colector. Por esta razón, se ha activado el abastecimiento de agua mediante camiones cisternas. La ODS Piura continuará con el monitoreo del caso.	PENDIENTE
Loreto / Maynas / Iquitos Rotura de tubería de PVC de 14", utilizado en la impulsión del agua potable a los reservorios (R2,R3,R4 y R5) de la localidad de Iquitos. (Redes Sociales)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Loreto, confirmó que la empresa de agua, a través de sus redes sociales, informó sobre la suspensión del servicio de agua potable en la localidad de Iquitos, la interrupción se debe a que la empresa Sinchi Kari ha provocado la rotura de una tubería 12" de PVC del sistema de abastecimiento de agua potable. La ODS informó que, al tomar conocimiento del corte del servicio, inició el monitoreo y la verificación en campo desde el lugar donde se realizaban los trabajos de reparación de la tubería. Durante el seguimiento, se confirmará la rápida intervención de SEDALORETO para resolver el problema ocasionado por la empresa "Sinchi Kari". Además, se verificó que el servicio ha sido restablecido en sus tres horarios.	FINALIZADO



Seguimiento a casos de mayor relevancia (5)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Loreto / Maynas / Iquitos Rotura de tubería de PVC de 14", utilizado en la impulsión del agua potable a los reservorios (R2,R3,R4 y R5) de la localidad de Iquitos. (Redes Sociales)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Loreto, confirmó que la empresa de agua, a través de sus redes sociales, informó sobre la suspensión del servicio de agua potable en la localidad de Iquitos, la interrupción se debe a que la empresa Sinchi Kari ha provocado la rotura de una tubería 12" de PVC del sistema de abastecimiento de agua potable. La ODS informó que, al tomar conocimiento del corte del servicio, inició el monitoreo y la verificación en campo desde el lugar donde se realizaban los trabajos de reparación de la tubería. Durante el seguimiento, se confirmará la rápida intervención de SEDALORETO para resolver el problema ocasionado por la empresa "Sinchi Kari". Además, se verificó que el servicio ha sido restablecido en sus tres horarios.	FINALIZADO

Atención por canal de atención del jueves 12 de diciembre

OFICINA SUNASS	 Presencial	 Telefónico	 Redes Sociales	 Correo elect.	 Mesa partes	 Campaña	 Prestador	 WhatsApp	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	4	2	0	0	0	0	0	0	6	2419
Áncash - Chimbote	5	0	0	0	0	0	0	0	5	3596
Áncash – Huaraz	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1677
Apurímac	0	0	0	0	0	33	0	0	33	1654
Arequipa	4	2	0	0	0	0	0	0	6	5927
Ayacucho	0	1	0	0	0	0	0	0	1	2127
Cajamarca	4	3	0	0	0	0	0	0	7	1639
Cusco	11	8	0	0	0	0	0	0	19	2650
Huancavelica	4	2	0	0	0	0	0	0	6	1590
Huánuco	0	5	0	0	0	0	0	0	5	2346
Ica	2	12	0	1	0	0	10	0	25	1888
Junín	0	16	0	0	0	0	0	0	16	4069
La Libertad	9	9	0	0	0	0	37	0	55	3765
Lambayeque	12	0	0	0	0	0	0	0	12	5076
Lima Metropolitana y Callao	52	217	0	0	0	33	46	3	351	59699
Lima provincias	1	16	0	0	0	0	50	0	67	5300
Loreto	6	0	0	0	0	0	0	0	6	1649
Madre de Dios	4	4	0	0	0	0	0	0	8	1974
Moquegua	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1804
Pasco	2	0	0	0	0	0	0	0	2	1683
Piura	9	0	0	0	0	0	0	0	9	13530
Puno	6	4	0	0	0	0	0	0	10	1878
San Martín	7	0	0	0	0	0	0	0	7	2426
Tacna	12	0	0	0	0	0	0	0	12	2648
Tumbes	6	6	0	0	0	0	0	0	12	2200
Ucayali	2	3	0	0	0	0	0	0	5	1643
TOTAL	163	310	0	1	0	66	143	3	686	136857

Atención por tipo de casos del jueves 12 de diciembre

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	4	2	0	0	6	2419
Áncash - Chimbote	1	4	0	0	5	3596
Áncash – Huaraz	0	1	0	0	1	1677
Apurímac	0	33	0	0	33	1654
Arequipa	0	4	2	0	6	5927
Ayacucho	1	0	0	0	1	2127
Cajamarca	0	7	0	0	7	1639
Cusco	7	12	0	0	19	2650
Huancavelica	0	4	0	2	6	1590
Huánuco	2	3	0	0	5	2346
Ica	7	1	1	16	25	1888
Junín	6	8	0	2	16	4069
La Libertad	7	36	3	9	55	3765
Lambayeque	2	10	0	0	12	5076
Lima Metropolitana y Callao	133	165	9	44	351	59699
Lima provincias	17	26	1	23	67	5300
Loreto	2	4	0	0	6	1649
Madre de Dios	2	4	0	2	8	1974
Moquegua	0	0	0	0	0	1804
Pasco	1	0	0	1	2	1683
Piura	1	8	0	0	9	13530
Puno	6	2	0	2	10	1878
San Martín	0	7	0	0	7	2426
Tacna	0	12	0	0	12	2648
Tumbes	4	8	0	0	12	2200
Ucayali	2	1	0	2	5	1643
TOTAL	205	362	16	103	686	136857



Tipo de casos por EPS (1)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	12 diciembre de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	56	120	6	40	222	39969
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	7	13	0	0	20	11274
3	EPS GRAU S.A.	Piura	47	19	0	1	67	20063
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	1	9	4	0	14	7348
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	1	16	0	0	17	3070
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	7	48	5	9	69	6038
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	4	6	0	1	11	5172
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	12	10	0	0	22	3514
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	5	1	0	0	6	2665
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	1	4	0	1	6	3815
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	0	0	0	0	0	1563
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	0	0	0	0	0	2195
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	0	7	0	0	7	2480
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	2	4	0	0	6	1575
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	3	22	0	13	38	1757
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	0	7	0	0	7	1172
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	0	0	0	0	0	2322
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	0	0	0	0	0	1241
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	0	2	0	0	2	1314
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	5	1	0	2	8	1650
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	4	0	0	3	7	1312
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	0	4	0	0	4	520
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	0	0	0	0	0	1375
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	0	3	0	0	3	805
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	1	2	0	0	3	837

Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	12 diciembre de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
26	EPS SEMAPACH S.A.	Ica	20	3	0	0	23	897
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	0	0	0	0	0	468
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	1091
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	0	0	0	0	0	1053
30	EMAPISCO S.A.	Ica	2	0	1	0	3	591
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	0	0	0	0	0	339
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	1	0	0	1	2	334
	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	55
33	EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.	Junín	1	0	0	0	1	155
34	EPSSMU S.A.	Amazonas	3	0	0	0	3	740
35	EPS MARAÑÓN S.R.L.	Cajamarca	0	0	0	0	0	307
36	EPS SEDA JULIACA S.A.	Puno	1	3	0	1	5	460
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	0	1	73
40	EPS MOYOBAMBA S.A.	San Martín	0	0	0	1	1	115
41	EPS NOR PUNO S.A.	Puno	0	0	0	0	0	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	13	13	60
47	EMSAPA CALCA S.A	Cusco	0	0	0	0	0	14
48	EMPSSAPAL S.A.	Cusco	0	3	0	0	3	24
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			184	308	16	86	594	132891

Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

N°	DISTRITO	12 diciembre de 2024					En lo que va de 2024
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	1	12	1	4	18	3259
2	Comas	2	5	0	0	7	3297
3	San Juan De Lurigancho	3	16	1	1	21	5839
4	Villa El Salvador	2	8	0	0	10	1262
5	Independencia	0	1	0	1	2	1080
6	Callao	1	6	0	2	9	3062
7	Puente Piedra	3	3	0	0	6	1864
8	Ate	5	9	1	0	15	1469
9	Ventanilla	0	2	0	1	3	1078
10	Santiago De Surco	0	0	0	0	0	775
11	Lima	0	1	1	3	5	1407
12	Carabayllo	22	3	0	0	25	2039
13	Los Olivos	1	0	0	1	2	1510
14	La Victoria	0	3	0	3	6	641
15	Villa María Del Triunfo	5	9	0	1	15	1226
16	La Molina	0	2	0	0	2	461
17	Santa Anita	0	0	0	0	0	439
18	Ancón	0	0	0	0	0	146
19	Bellavista	1	11	1	14	27	439
20	Lurín	0	1	0	0	1	192
21	Breña	0	5	0	3	8	520
22	Rímac	1	0	0	1	2	1396
23	Chorrillos	0	1	0	0	1	687
24	San Bartolo	0	0	0	0	0	38
25	Otros	9	22	1	5	37	5669
TOTAL		56	120	6	40	222	39795

Tipo de casos fuera del ámbito de EP

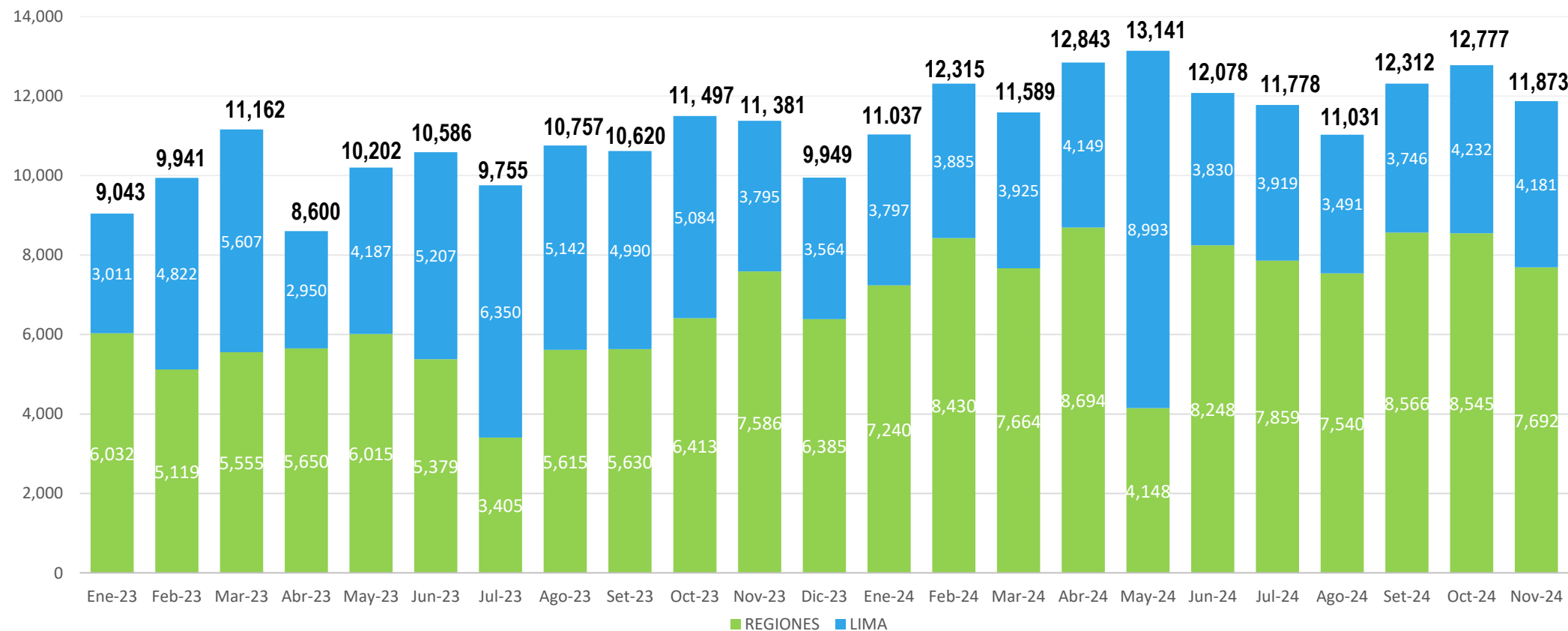
en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano



12 diciembre de 2024							En lo que va de 2024
Nº	PRESTADOR	OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	Total	
1	ZONAS RURALES	0	33	0	2	35	2874
2	PEQUEÑAS CIUDADES	0	0	0	0	0	696
3	OTRO ÁMBITO URBANO	0	0	0	1	1	288
TOTAL		0	33	0	3	36	3858

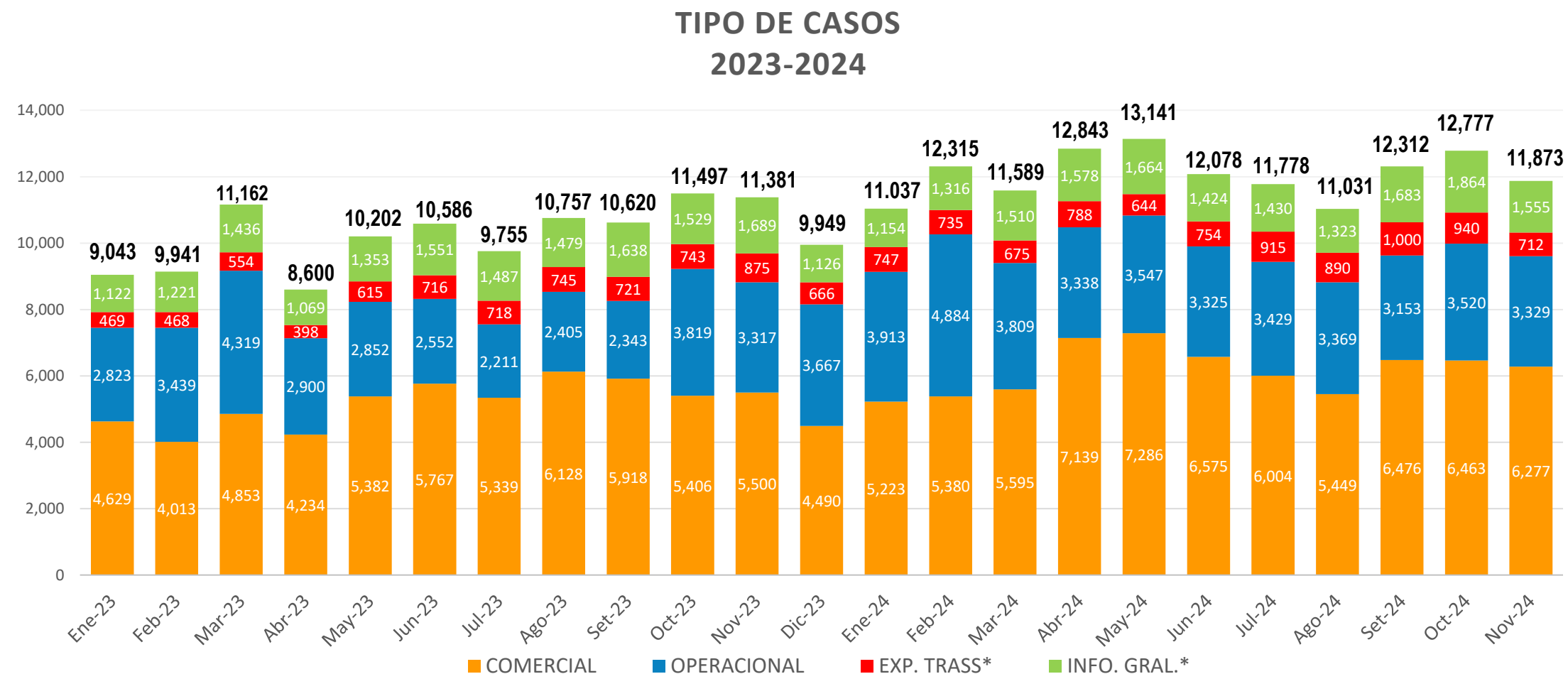
Evolución mensual de atenciones 2023 -2024

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.

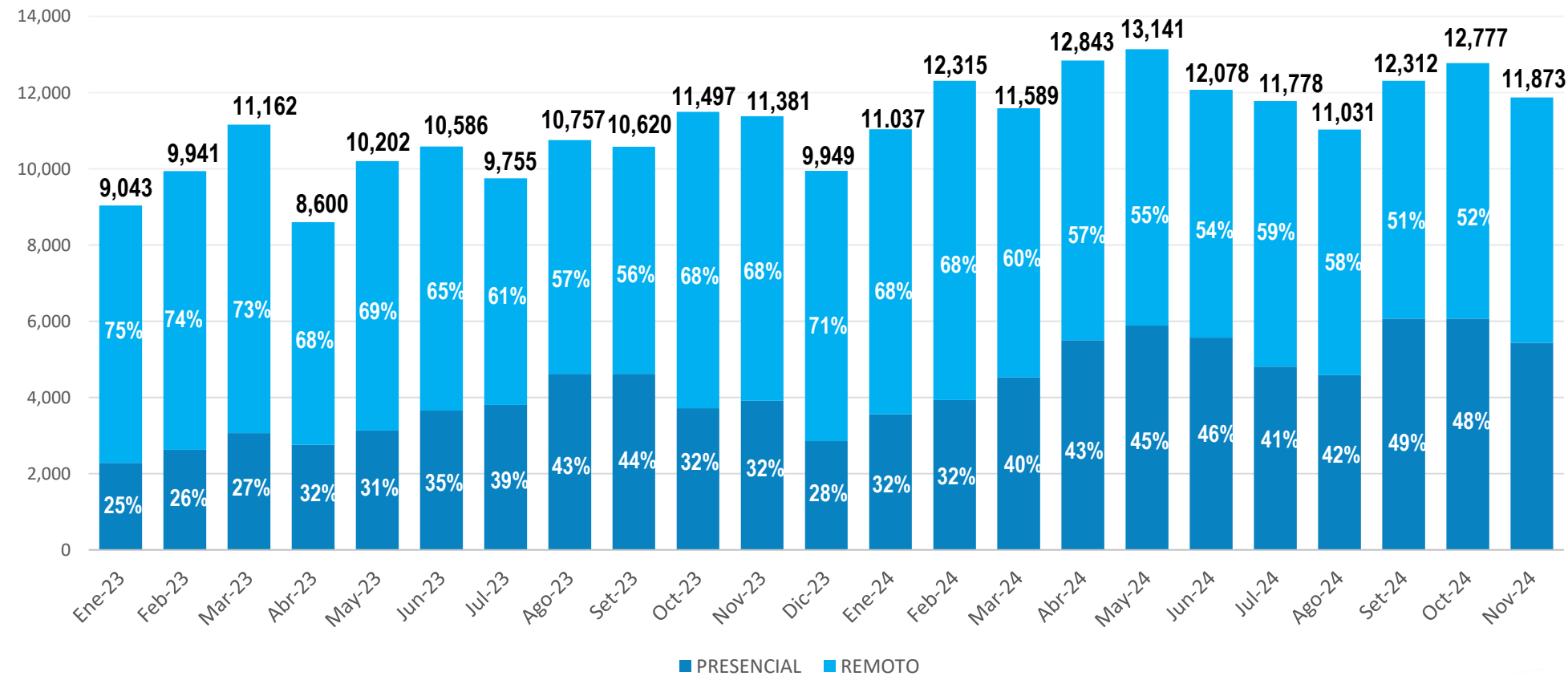
Evolución mensual por tipos de casos 2023 - 2024



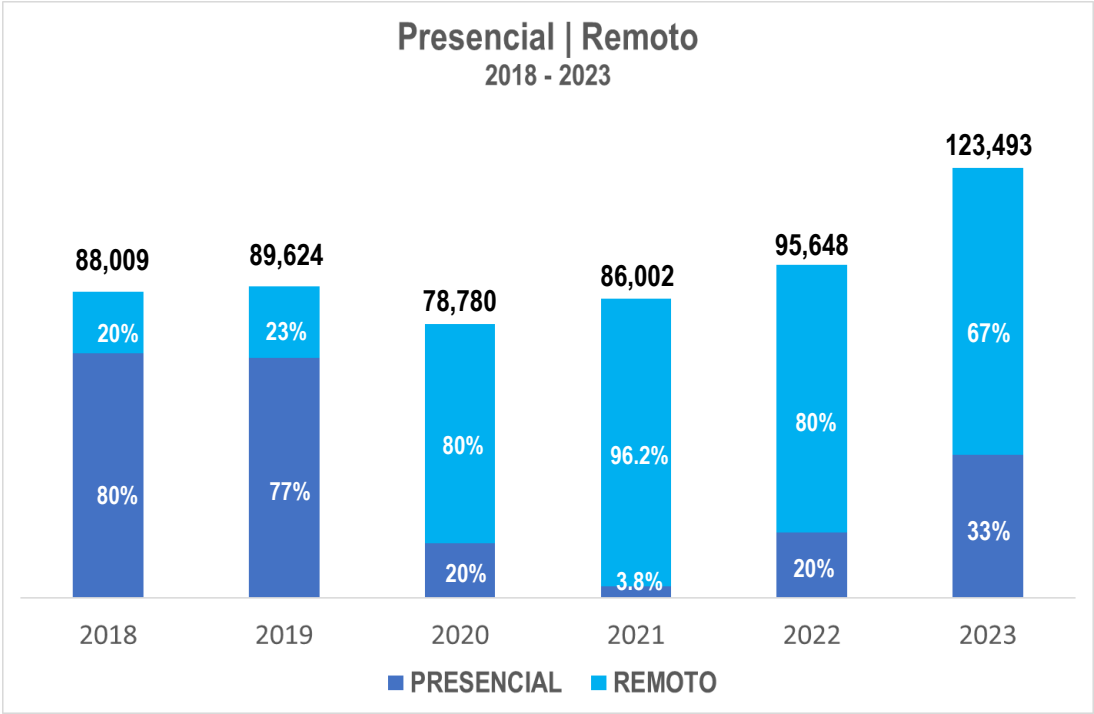
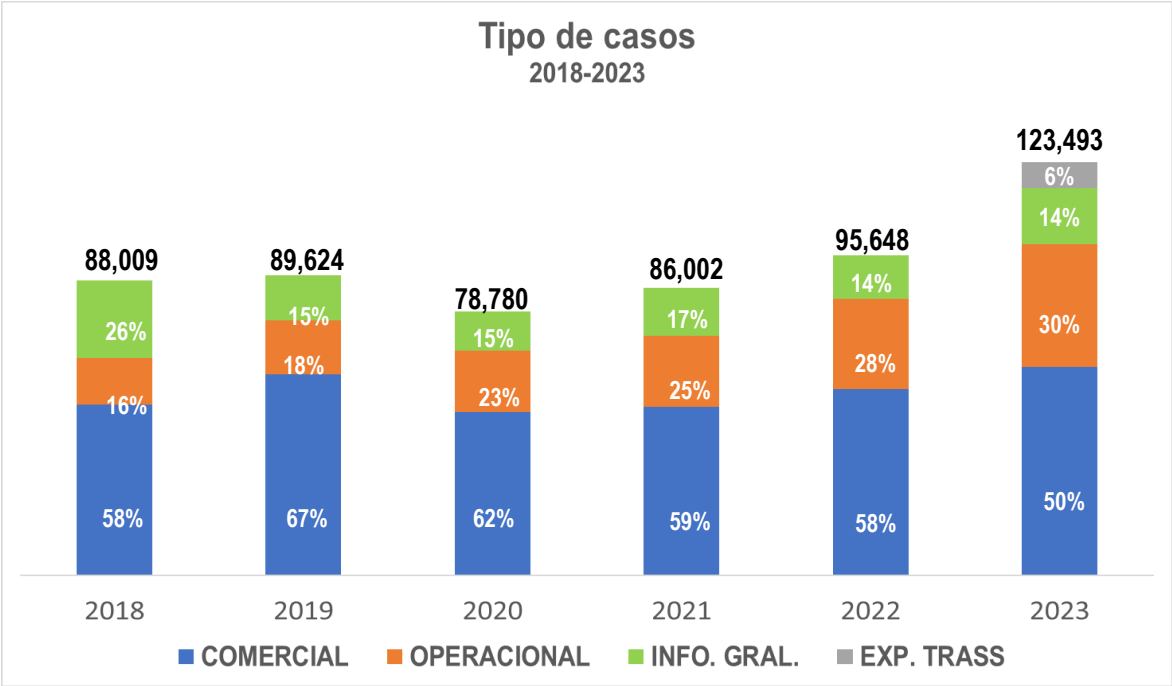
* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".

Evolución mensual por modalidad de atención 2023 - 2024

PRESENCIAL | REMOTO
2023 - 2024



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

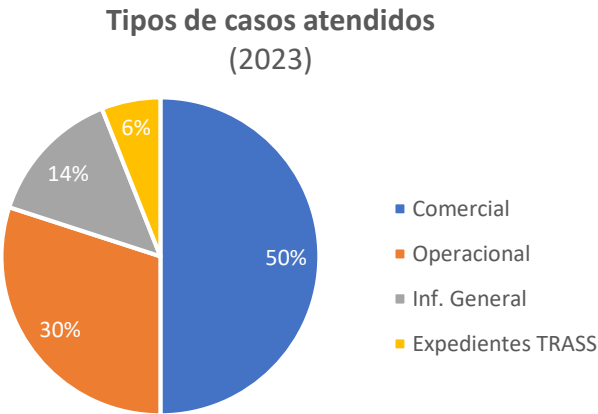


Resultados 2023

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



