

Dirección de Usuarios

Reporte diario de atención a usuarios al 13 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 13 de diciembre: 517

Oficinas de Sunass		
Lima Metropolitana y Callao	252	
La Libertad	47	
Áncash – Huaraz	27	
Junín	21	
Lima provincias	18	
Lambayeque	17	
Ucayali	15	
Tumbes	13	
Puno	12	
San Martín	11	
Tacna	9	
Cusco	9	
Ica	8	
Arequipa	8	
Apurímac	8	
Huánuco	7	
Piura	7	
Áncash - Chimbote	7	
Huancavelica	6	
Loreto	5	
Amazonas	4	
Madre de Dios	4	
Cajamarca	2	
 TOTAL		517

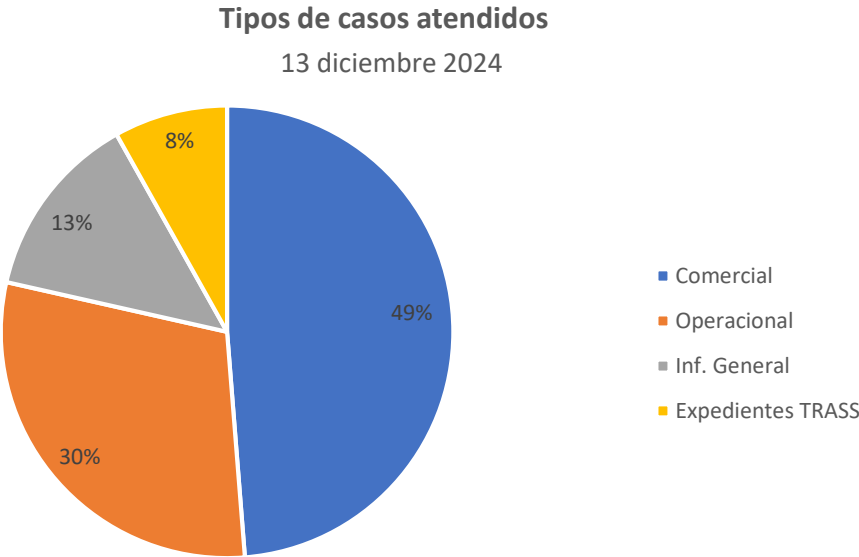
Por canal		
Presencial		122
Telefónico		287
WhatsApp		13
Correo electrónico		0
Mesa de partes		0
Campaña de orientación		38
Campaña en prestador		57
Redes sociales		0
 TOTAL		517

Por tipo de casos		
Comercial		252
Operacional		154
Otros		69
Expedientes TRASS		42
 TOTAL		517

En lo que va del 2024...
137374 orientaciones

Casos operacionales más frecuentes del viernes 13 de diciembre

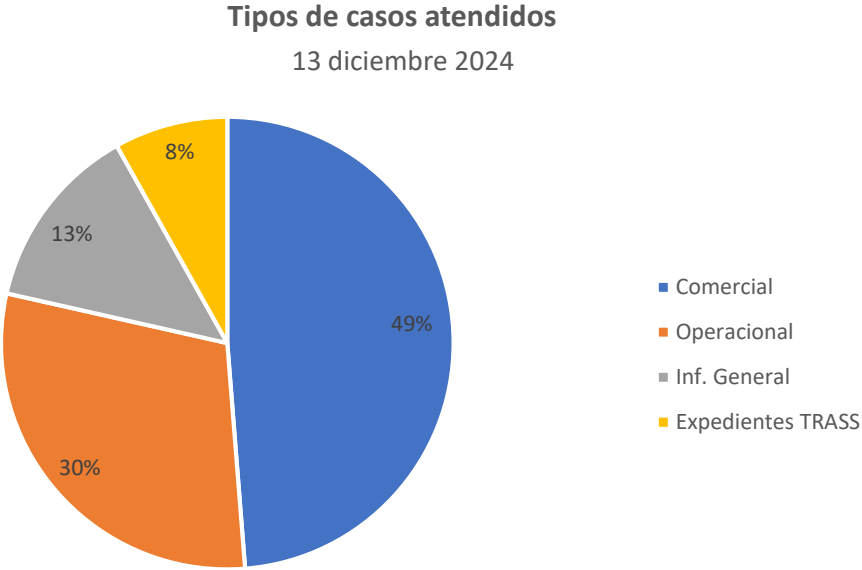
OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	64	42%
Monitoreo de restablecimiento del servicio	24	16%
Problemas con alcantarillado	23	15%
Falta de agua en conexión domiciliaria	11	7%
Aniego por rotura de tubería de agua	7	5%
Otros	25	16%
TOTAL	154	100%



En lo que va de 2024...
41141 casos operacionales

Casos comerciales más frecuentes del viernes 13 de diciembre

COMERCIALES	N°	%
Consumo elevado	73	29%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	12	5%
Desacuerdo con resolución del TRASS	6	2%
Facturación excesiva	19	8%
Facturación indebida	11	4%
Información sobre tarifas de agua	3	1%
Pedido de medidor	18	7%
Problemas con el acceso al servicio	7	3%
Problemas con la facturación	14	6%
Procedimiento de reclamos	87	35%
Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP)	2	1%
TOTAL	252	100%



En lo que va de 2024...
70110 casos comerciales

Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Cajamarca / Cajamarca / Cajamarca Afectación a tubería de agua potable en inmediaciones del Hospital Regional de Cajamarca (Redes Sociales)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Cajamarca, se comunicó con el área operativa de la EP Sedacaj, quienes indicaron que atendieron el caso y rehabilitaron progresivamente el servicio a partir de las 14:00 horas del día 12.12.2024. La empresa envió evidencia fotográfica de los trabajos realizados en la zona afectada.	FINALIZADO
Lambayeque / Chiclayo / Chiclayo Chiclayo. Tubería de agua potable en la avenida Zarumilla se rompió y se inundaron diversas calles de las urbanizaciones Tres de Octubre, Santa Lila. La zona más afectada es la urbanización Los Mochicas. . (Redes Sociales)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Lambayeque, se comunicó con la EP EPSEL S.A, quienes indicaron que el problema se originó debido a una tubería que presentaba rajaduras, lo que ocasionó el aniego en la Av. Zarumilla, en el Pueblo Joven Simón Bolívar. La EP informó que realizó el cambio de la tubería de cemento por una de PVC de 8 pulgadas. Asimismo, se manifestó que una vez que se concluya la reparación de la tubería, se procederá al reafirmado del pavimento.	FINALIZADO



Seguimiento a casos de mayor relevancia (2)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Tumbes / Tumbes / Tumbes Niños nadan en agua acumulada tras rotura de cañería en obra de la av. El Ejército. Ante la rotura de una tubería de agua potable en una obra de saneamiento en la avenida El Ejército en Tumbes, los niños aprovecharon para bañarse en ellas pese a los peligros. Los vecinos lamentaron que tuvieron que esperar tres días para que la empresa bombeen las aguas. (Diario Hechicera)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Tumbes, contactó con el prestador quienes indicaron que se está ejecutando una obra de cambio de redes de agua potable y alcantarillado en la Av. El Ejército. Esta obra está a cargo de la Municipalidad Provincial de Tumbes. De igual modo, el prestador visitará la zona para evidenciar las acciones respectivas. La ODS Tumbes continuará con el monitoreo del caso	PENDIENTE
Tumbes / Tumbes / Corrales Buzones sin tapa en Corrales representan una trampa mortal para conductores y peatones. «El hueco lleva varios días así y Agua Tumbes no hace nada para solucionarlo», reclamó uno de los vecinos afectados. La falta de respuesta por parte de la entidad responsable genera indignación en la población, que exige una pronta intervención antes de que ocurra una tragedia mayor. (Diario Hechicera)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Tumbes, contacto con la EP Aguas Tumbes, quienes indicaron que se encuentran en un proceso de adquisición de tapas de concreto para los buzones, estos se colocaron en los puntos críticos de la ciudad, con la finalidad de evitar el colapso de la red de alcantarillado La ODS Tumbes continuará con el monitoreo del caso	PENDIENTE



Atención por canal de atención del viernes 13 de diciembre

OFICINA SUNASS	 Presencial	 Telefónico	 Redes Sociales	 Correo elect.	 Mesa partes	 Campaña	 Prestador	 WhatsApp	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	0	4	0	0	0	0	0	0	4	2423
Áncash - Chimbote	5	2	0	0	0	0	0	0	7	3603
Áncash – Huaraz	0	0	0	0	0	23	4	0	27	1704
Apurímac	7	1	0	0	0	0	0	0	8	1662
Arequipa	6	2	0	0	0	0	0	0	8	5935
Ayacucho	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2127
Cajamarca	0	2	0	0	0	0	0	0	2	1641
Cusco	3	6	0	0	0	0	0	0	9	2659
Huancavelica	4	2	0	0	0	0	0	0	6	1596
Huánuco	1	6	0	0	0	0	0	0	7	2353
Ica	0	8	0	0	0	0	0	0	8	1896
Junín	0	21	0	0	0	0	0	0	21	4090
La Libertad	7	6	0	0	0	0	34	0	47	3812
Lambayeque	5	11	0	0	0	0	0	1	17	5093
Lima Metropolitana y Callao	36	194	0	0	0	15	0	7	252	59951
Lima provincias	5	4	0	0	0	0	9	0	18	5318
Loreto	5	0	0	0	0	0	0	0	5	1654
Madre de Dios	0	4	0	0	0	0	0	0	4	1978
Moquegua	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1804
Pasco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1683
Piura	2	3	0	0	0	0	0	2	7	13537
Puno	0	1	0	0	0	0	10	1	12	1890
San Martín	11	0	0	0	0	0	0	0	11	2437
Tacna	7	2	0	0	0	0	0	0	9	2657
Tumbes	9	3	0	0	0	0	0	1	13	2213
Ucayali	9	5	0	0	0	0	0	1	15	1658
TOTAL	122	287	0	0	0	38	57	13	517	137374

Atención por tipo de casos del viernes 13 de diciembre

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	1	2	0	1	4	2423
Áncash - Chimbote	1	3	0	3	7	3603
Áncash – Huaraz	0	4	0	23	27	1704
Apurímac	1	7	0	0	8	1662
Arequipa	0	5	2	1	8	5935
Ayacucho	0	0	0	0	0	2127
Cajamarca	0	0	2	0	2	1641
Cusco	1	8	0	0	9	2659
Huancavelica	4	2	0	0	6	1596
Huánuco	0	3	1	3	7	2353
Ica	3	1	0	4	8	1896
Junín	11	8	0	2	21	4090
La Libertad	4	36	5	2	47	3812
Lambayeque	8	6	3	0	17	5093
Lima Metropolitana y Callao	95	115	29	13	252	59951
Lima provincias	1	7	0	10	18	5318
Loreto	0	5	0	0	5	1654
Madre de Dios	1	2	0	1	4	1978
Moquegua	0	0	0	0	0	1804
Pasco	0	0	0	0	0	1683
Piura	3	4	0	0	7	13537
Puno	8	3	0	1	12	1890
San Martín	1	10	0	0	11	2437
Tacna	1	7	0	1	9	2657
Tumbes	6	7	0	0	13	2213
Ucayali	4	7	0	4	15	1658
TOTAL	154	252	42	69	517	137374



Tipo de casos por EPS (1)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	13 diciembre de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	36	88	24	9	157	40126
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	10	13	4	1	28	11302
3	EPS GRAU S.A.	Piura	37	10	0	2	49	20112
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	1	7	3	2	13	7361
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	2	7	1	1	11	3081
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	5	38	8	3	54	6092
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	11	12	0	3	26	5198
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	1	10	0	0	11	3525
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	0	1	0	0	1	2666
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	1	3	0	3	7	3822
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	0	2	0	1	3	1566
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	0	4	0	11	15	2210
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	0	10	0	0	10	2490
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	0	5	0	0	5	1580
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	1	4	0	0	5	1762
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	0	0	2	0	2	1174
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	9	7	0	0	16	2338
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	1	0	0	0	1	1242
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	0	3	0	1	4	1318
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	5	7	0	4	16	1666
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	1	0	0	2	3	1315
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	0	0	0	0	0	520
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	0	3	0	0	3	1378
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	3	1	0	0	4	809
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	837

Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	13 diciembre de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
26	EPS SEMAPACH S.A.	Ica	15	0	0	0	15	912
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	1	7	0	0	8	1061
30	EMAPISCO S.A.	Ica	1	3	0	2	6	597
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	0	0	0	0	0	339
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	2	0	0	0	2	336
	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	55
33	EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.	Junín	0	0	0	0	0	155
34	EPSSMU S.A.	Amazonas	1	2	0	0	3	743
35	EPS MARAÑÓN S.R.L.	Cajamarca	0	0	0	0	0	307
36	EPS SEDA JULIACA S.A.	Puno	7	3	0	1	11	471
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	0	0	0	0	73
40	EPS MOYOBAMBA S.A.	San Martín	0	0	0	0	0	115
41	EPS NOR PUNO S.A.	Puno	0	0	0	0	0	63
42	EMAPAB S.A.	Amazonas	2	0	0	0	2	195
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	60
47	EMSAPA CALCA S.A	Cusco	0	0	0	0	0	14
48	EMPSSAPAL S.A.	Cusco	0	1	0	0	1	25
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			153	251	42	46	492	133383

Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

Nº	DISTRITO	13 diciembre de 2024					En lo que va de 2024
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	2	8	1	2	13	3272
2	Comas	5	6	1	0	12	3309
3	San Juan De Lurigancho	2	11	1	1	15	5854
4	Villa El Salvador	2	2	0	0	4	1266
5	Independencia	2	3	2	0	7	1087
6	Callao	1	7	2	0	10	3072
7	Puente Piedra	2	6	0	0	8	1872
8	Ate	6	3	2	1	12	1481
9	Ventanilla	0	0	1	0	1	1079
10	Santiago De Surco	0	2	0	1	3	778
11	Lima	0	7	1	0	8	1415
12	Carabayllo	1	2	0	1	4	2043
13	Los Olivos	0	5	6	0	11	1521
14	La Victoria	1	3	1	0	5	646
15	Villa María Del Triunfo	0	3	0	0	3	1229
16	La Molina	1	1	0	0	2	463
17	Santa Anita	0	1	0	0	1	440
18	Ancón	0	0	0	0	0	146
19	Bellavista	4	1	0	1	6	445
20	Lurín	1	0	0	0	1	193
21	Breña	0	7	1	1	9	529
22	Rímac	1	1	0	0	2	1398
23	Chorrillos	1	0	1	0	2	689
24	San Bartolo	0	0	0	0	0	38
25	Otros	4	9	4	1	18	5687
TOTAL		36	88	24	9	157	39952

Tipo de casos fuera del ámbito de EP

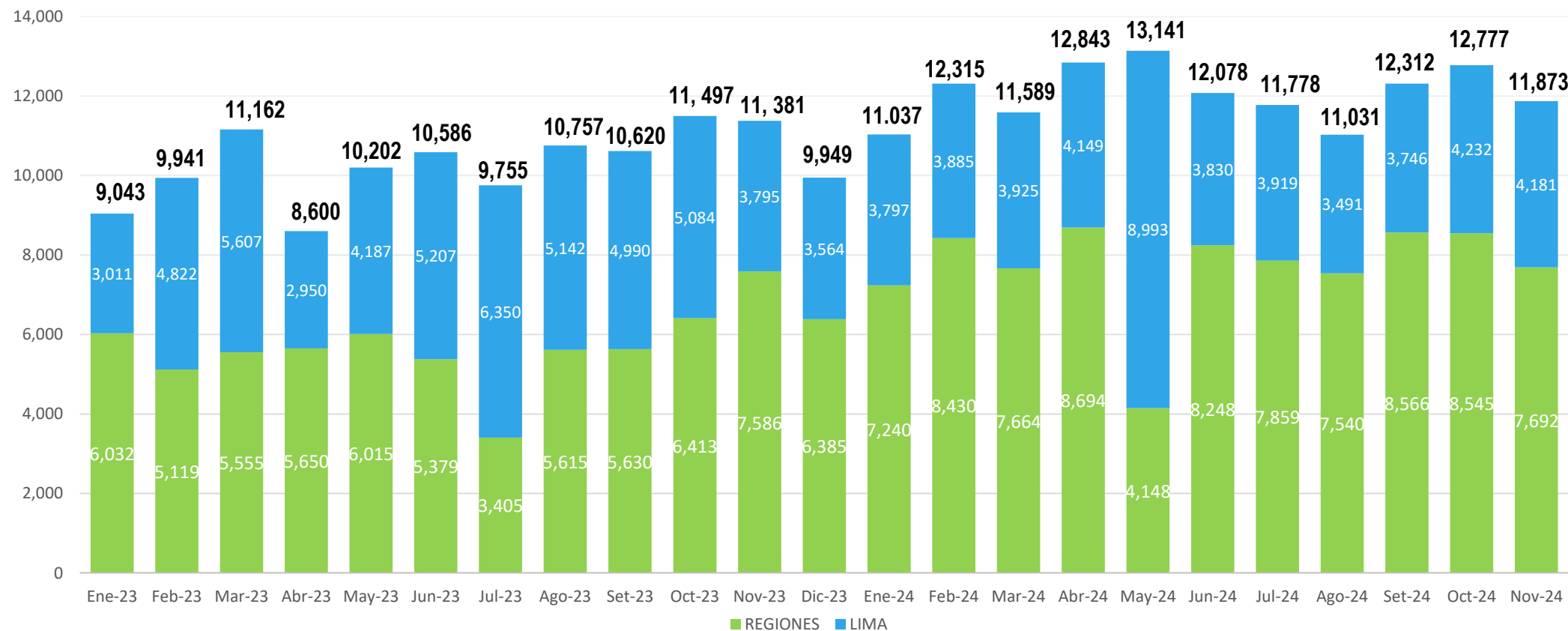
en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano



13 diciembre de 2024							
Nº	PRESTADOR	OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	Total	En lo que va de 2024
1	ZONAS RURALES	0	0	0	23	23	2898
2	PEQUEÑAS CIUDADES	0	1	0	0	1	698
3	OTRO ÁMBITO URBANO	1	0	0	0	1	289
TOTAL		0	33	0	3	36	3885

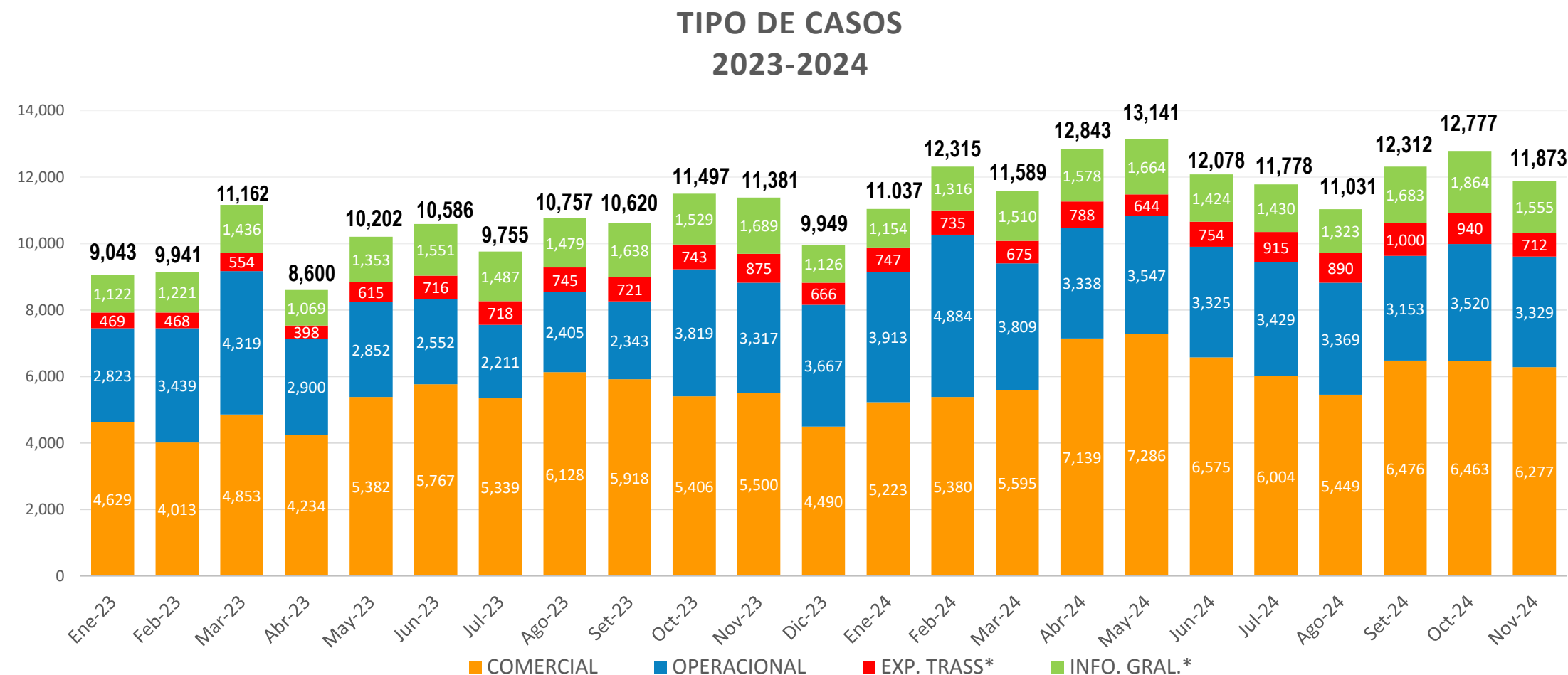
Evolución mensual de atenciones 2023 -2024

LIMA | REGIONES 2023 - 2024



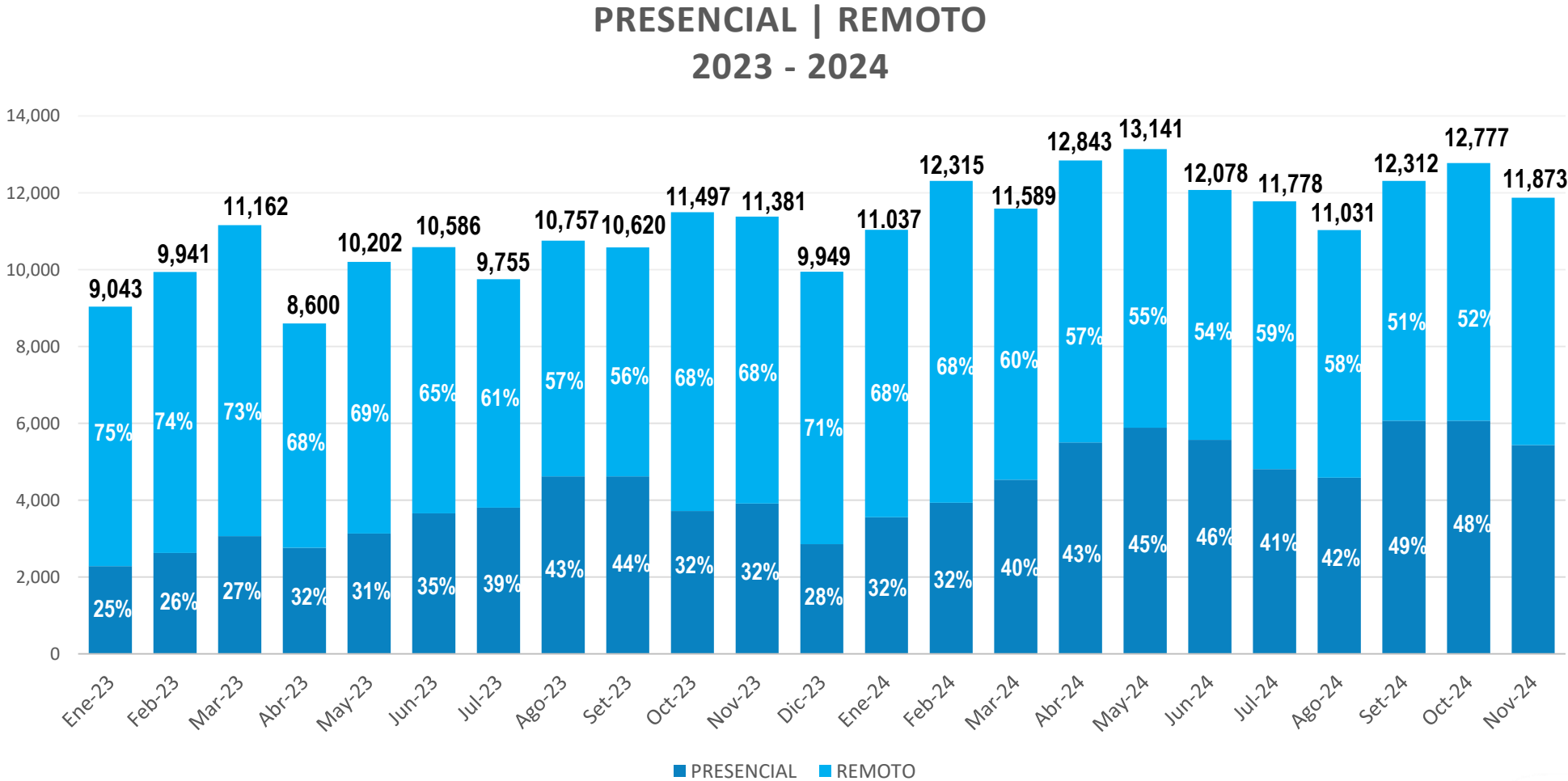
En noviembre 2024 se evidencia un crecimiento del **4%**, en relación a noviembre 2023. En el acumulado del periodo enero - octubre 2024 se registró un crecimiento del 17% en comparación al 2023.

Evolución mensual por tipos de casos 2023 - 2024

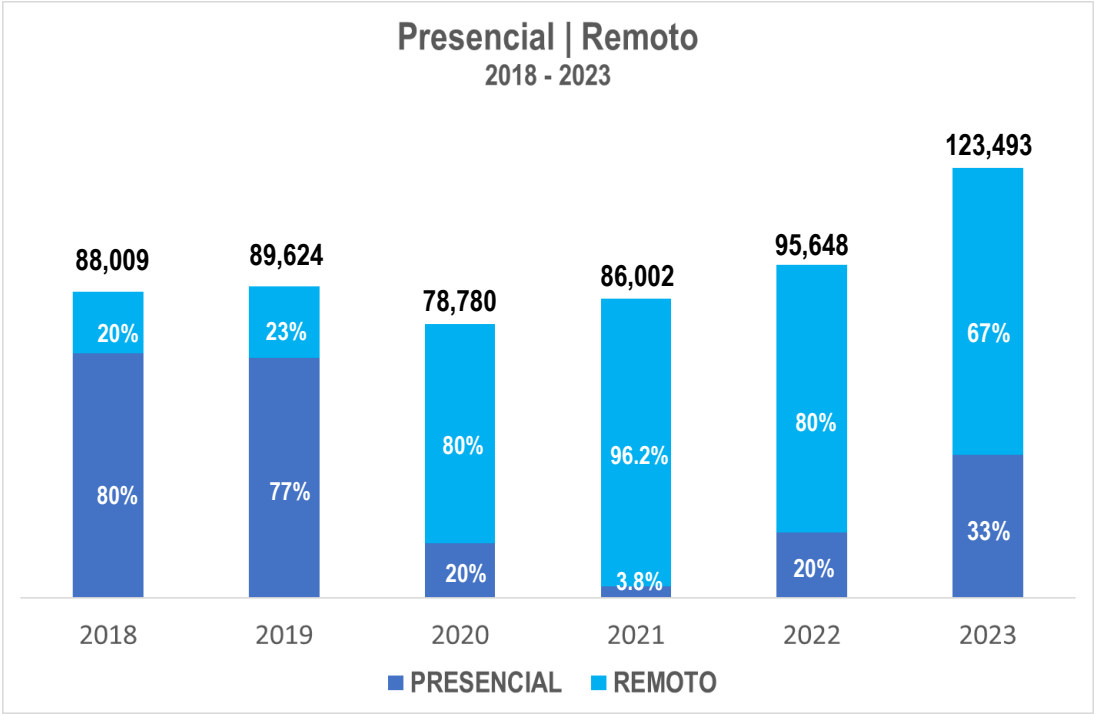
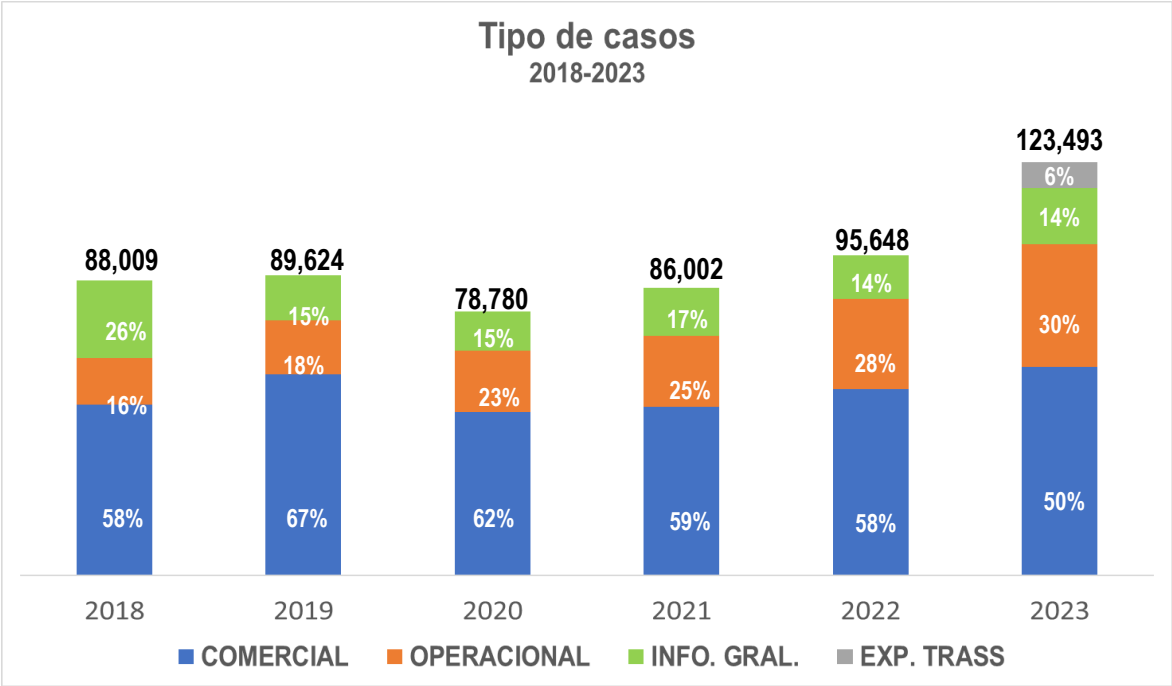


* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".

Evolución mensual por modalidad de atención 2023 - 2024



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

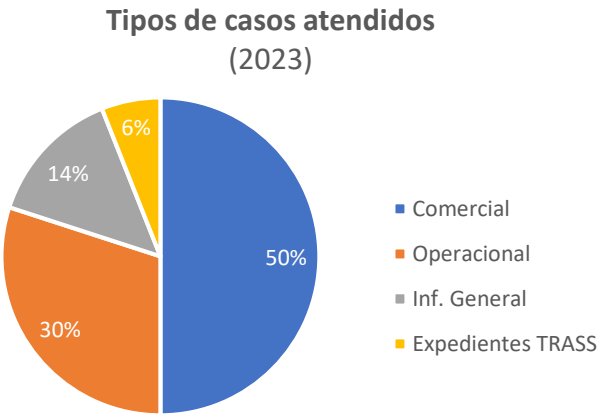


Resultados 2023

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

