

Dirección de Usuarios

Reporte diario de atención a usuarios al 14 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 sábado 14 de diciembre: 103

Oficinas de Sunass	
Lima Metropolitana y Callao	96
Lima provincias	6
Puno	1
 TOTAL	103

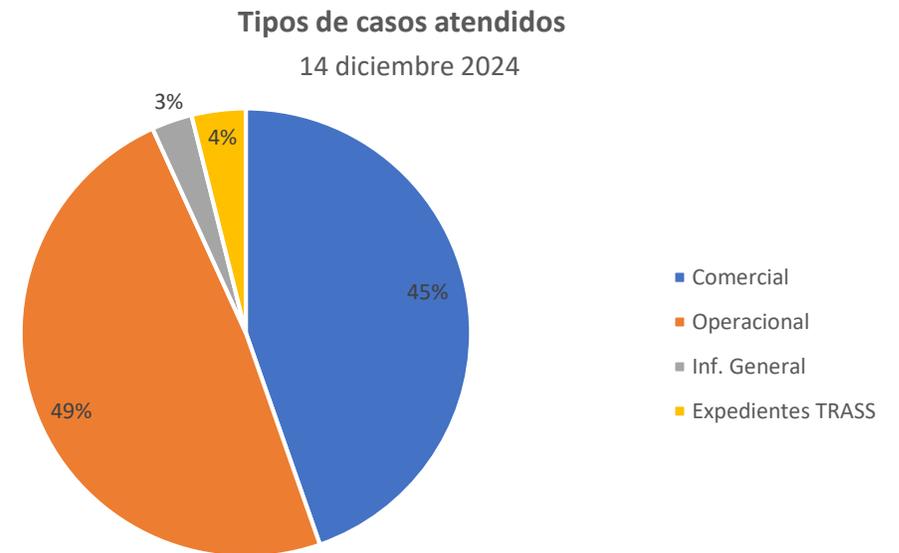
Por canal		
Presencial		8
Telefónico		93
WhatsApp		1
Correo electrónico		0
Mesa de partes		0
Campaña de orientación		1
Campaña en prestador		0
Redes sociales		0
 TOTAL		103

Por tipo de casos		
Comercial		46
Operacional		50
Otros		3
Expedientes TRASS		4
 TOTAL		103

En lo que va del 2024...
137477 orientaciones

Casos operacionales más frecuentes del sábado 14 de diciembre

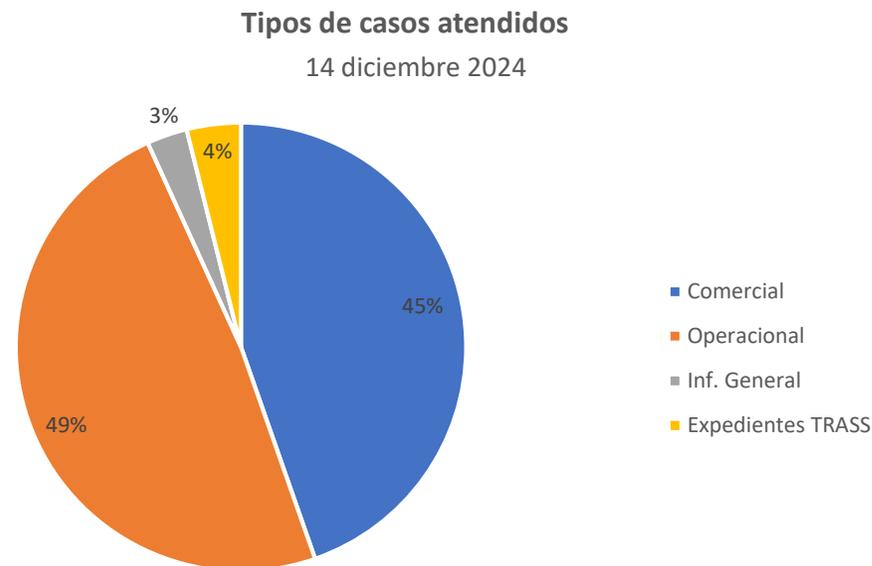
OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	18	36%
Monitoreo de restablecimiento del servicio	16	32%
Problemas con alcantarillado	6	12%
Falta de agua en conexión domiciliaria	2	4%
Aniego por rotura de tubería de agua	1	2%
Otros	7	14%
TOTAL	50	100%



En lo que va de 2024...
41191 casos operacionales

Casos comerciales más frecuentes del sábado 14 de diciembre

COMERCIALES	N°	%
Consumo elevado	15	33%
Procedimiento de reclamos	15	13%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	6	2%
Pedido de medidor	4	2%
Problemas con la facturación	2	2%
Desacuerdo con resolución del TRASS	1	9%
Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP)	1	4%
Facturación excesiva	1	33%
Fraccionamiento D.U. 036-2020	1	2%
TOTAL	46	100%



En lo que va de 2024...
70156 casos comerciales

Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p>Lima / Huaura / Santa María</p> <p>Aniego por atoro en la red de alcantarillado en el sector de los pinos 2da etapa - Ex Fujimori.</p> <p>(Fono Sunass)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) Huacho, indicó que se tomó conocimiento, a través de una llamada telefónica, de un aniego de aguas residuales en la zona de Los Pinos, Etapa 2 - Prolongación Félix B. Cárdenas Sur, en el distrito de Santa María. Ante esta situación, se contactó con el jefe del Departamento de Agua y Alcantarillado de la Municipalidad Distrital de Santa María, Carlos La Rosa, quien informó que dispuso del personal operativo para atender el incidente. Mencionó que este problema es recurrente debido a que gestiones municipales anteriores llevaron a cabo un proyecto antitécnico, lo que, sumado al crecimiento poblacional, provoca el colapso de las redes por el alto volumen de descargas. Además, indicó que está gestionando con diversas instituciones para renovar las redes y solucionar el problema de manera definitiva.</p> <p>Asimismo, refirió que los atoro se deben al mal uso del sistema de alcantarillado por parte de los usuarios, ya que durante los trabajos de limpieza se han encontrado objetos como botellas de 3 litros, mallas, bolsas, pañales, trapos, entre otros, lo que provoca los atoro y aniegos. Tras realizar los trabajos de mantenimiento, informó que la red de alcantarillado quedó en funcionamiento normal. Finalmente, se confirmó con la usuaria que reportó el caso que la situación fue resuelta satisfactoriamente.</p>	<p>FINALIZADO</p>

Seguimiento a casos de mayor relevancia (2)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Lima / Lima / San Juan de Miraflores Usuarios reportan aniego de grandes proporciones por rotura de tubería de agua potable en el A.H. El Buen Pastor, San Juan de Miraflores.. (Redes Sociales)	<p>SUNASS, a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) Villa El Salvador, requirió información al prestador, quien indicó que el aniego se produjo debido a la rotura de una tubería de agua de 12 pulgadas en el A.H. El Buen Pastor, lo que provocó la inundación de un total de 15 viviendas.</p> <p>El aniego fue controlado con el cierre del circuito correspondiente, lo que permitió cortar el suministro de agua debido a la emergencia presentada. Tras las labores de reparación de la tubería, se inició el restablecimiento del servicio a partir de las 17:00 horas del 14.12.24, con un restablecimiento total previsto para las 18:30 horas del mismo día.</p> <p>Además, se dispusieron las acciones necesarias para la limpieza de las 15 viviendas afectadas, y se abrió la póliza de seguros para la atención y cobertura de los afectados. También se proporcionaron alimentos a las familias damnificadas, y 14 personas fueron trasladadas a un hospedaje mientras se concluyen las labores de limpieza.</p> <p>La OAU Villa El Salvador continuará con el monitoreo del caso.</p>	PENDIENTE

Atención por canal de atención del sábado 14 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	2423
Áncash - Chimbote	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3603
Áncash – Huaraz	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1704
Apurímac	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1662
Arequipa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5935
Ayacucho	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2127
Cajamarca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1641
Cusco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2659
Huancavelica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1596
Huánuco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2353
Ica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1896
Junín	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4090
La Libertad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3812
Lambayeque	4	90	0	0	0	1	0	1	96	5093
Lima Metropolitana y Callao	3	3	0	0	0	0	0	0	6	60047
Lima provincias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5324
Loreto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1654
Madre de Dios	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1978
Moquegua	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1804
Pasco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1683
Piura	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13537
Puno	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1891
San Martín	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2437
Tacna	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2657
Tumbes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2213
Ucayali	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1658
TOTAL	8	93	0	0	0	1	0	1	103	137477

Atención por tipo de casos del sábado 14 de diciembre

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	0	0	0	0	0	2423
Áncash - Chimbote	0	0	0	0	0	3603
Áncash – Huaraz	0	0	0	0	0	1704
Apurímac	0	0	0	0	0	1662
Arequipa	0	0	0	0	0	5935
Ayacucho	0	0	0	0	0	2127
Cajamarca	0	0	0	0	0	1641
Cusco	0	0	0	0	0	2659
Huancavelica	0	0	0	0	0	1596
Huánuco	0	0	0	0	0	2353
Ica	0	0	0	0	0	1896
Junín	0	0	0	0	0	4090
La Libertad	0	0	0	0	0	3812
Lambayeque	0	0	0	0	0	5093
Lima Metropolitana y Callao	47	44	4	1	96	60047
Lima provincias	2	2	0	2	6	5324
Loreto	0	0	0	0	0	1654
Madre de Dios	0	0	0	0	0	1978
Moquegua	0	0	0	0	0	1804
Pasco	0	0	0	0	0	1683
Piura	0	0	0	0	0	13537
Puno	1	0	0	0	1	1891
San Martín	0	0	0	0	0	2437
Tacna	0	0	0	0	0	2657
Tumbes	0	0	0	0	0	2213
Ucayali	0	0	0	0	0	1658
TOTAL	50	46	4	3	103	137477



Tipo de casos por EPS (1)

N°	PRESTADOR	REGIÓN	14 diciembre de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	14	22	4	1	41	40167
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	2	9	0	0	11	11313
3	EPS GRAU S.A.	Piura	9	6	0	0	15	20127
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	1	0	1	0	2	7363
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	0	1	0	0	1	3082
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	0	0	0	0	0	6092
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	0	0	0	0	0	5198
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	1	1	0	0	2	3527
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	0	0	0	0	0	2666
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	0	0	0	0	0	3822
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	0	0	0	0	0	1566
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	1	2	1	0	4	2214
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	0	0	0	0	0	2490
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	0	0	0	0	0	1580
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	0	1	0	0	1	1763
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	0	0	0	0	0	1174
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	0	1	0	0	1	2339
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	0	0	0	0	0	1242
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	0	1	0	0	1	1319
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	0	0	0	0	0	1666
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	0	0	0	0	0	1315
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	0	0	0	0	0	520
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	1	0	0	0	1	1379
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	0	0	0	0	0	809
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	837

Tipo de casos por EPS (2)

N°	PRESTADOR	REGIÓN	14 diciembre de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
26	EPS SEMAPACH S.A.	Ica	17	0	0	0	17	929
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	1061
30	EMAPISCO S.A.	Ica	2	1	0	0	3	600
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	0	1	0	0	1	340
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0	743
35	EPS MARAÑÓN S.R.L.	Cajamarca	1	0	0	0	1	308
36	EPS SEDAJULIACA S.A.	Puno	1	0	0	0	1	472
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	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	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			50	46	6	1	103	133486

Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

N°	DISTRITO	14 diciembre de 2024					En lo que va de 2024
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	1	0	0	0	1	3273
2	Comas	1	2	0	0	3	3312
3	San Juan De Lurigancho	2	5	1	1	9	5863
4	Villa El Salvador	0	0	0	0	0	1266
5	Independencia	0	0	0	0	0	1087
6	Callao	1	5	0	0	6	3078
7	Puente Piedra	0	0	0	0	0	1872
8	Ate	2	2	1	0	5	1486
9	Ventanilla	1	0	0	0	1	1080
10	Santiago De Surco	0	0	0	0	0	778
11	Lima	0	0	0	0	0	1415
12	Carabayllo	0	0	0	0	0	2043
13	Los Olivos	0	0	2	0	2	1523
14	La Victoria	1	0	0	0	1	647
15	Villa María Del Triunfo	0	0	0	0	0	1229
16	La Molina	0	0	0	0	0	463
17	Santa Anita	0	1	0	0	1	441
18	Ancón	0	0	0	0	0	146
19	Bellavista	1	1	0	0	2	447
20	Lurín	0	0	0	0	0	193
21	Breña	0	2	0	0	2	531
22	Rímac	0	1	0	0	1	1399
23	Chorrillos	0	0	0	0	0	689
24	San Bartolo	0	0	0	0	0	38
25	Otros	4	3	0	0	7	5694
TOTAL		14	22	4	1	41	39993

Tipo de casos fuera del ámbito de EP

en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano

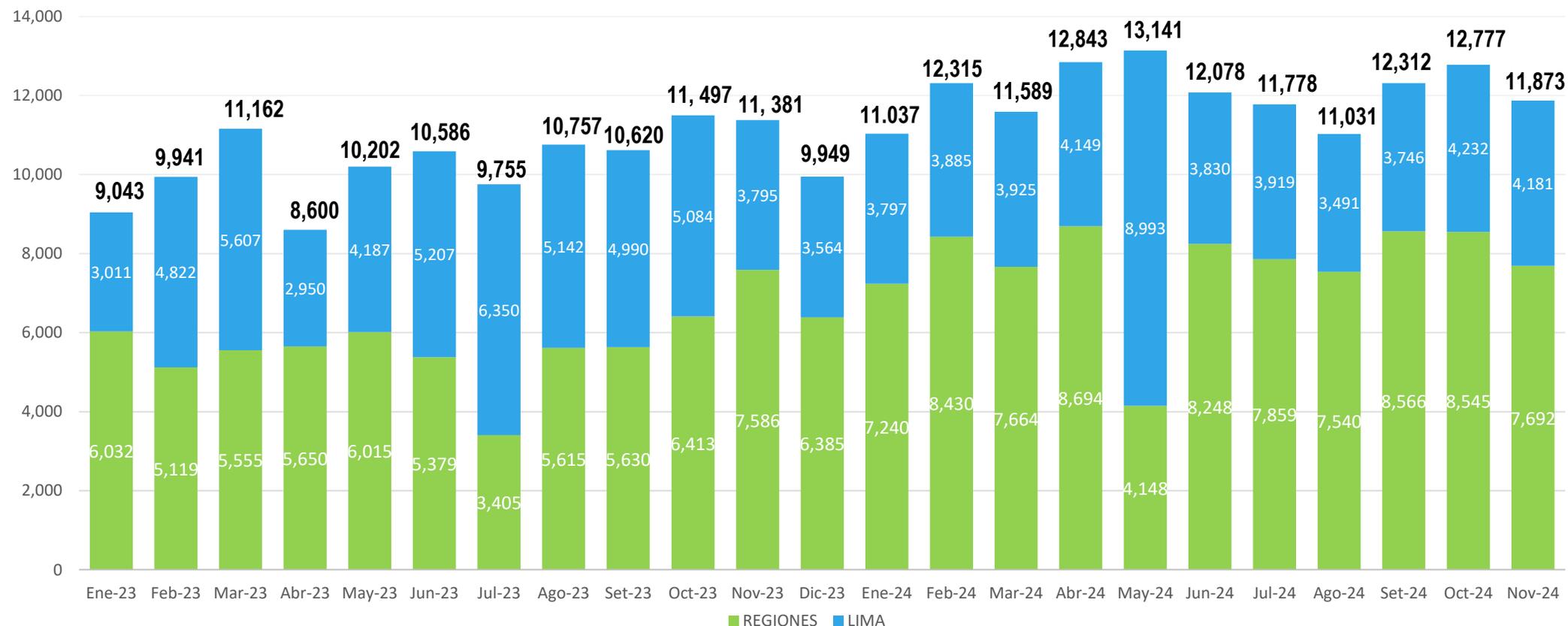


14 diciembre de 2024

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

Evolución mensual de atenciones 2023 -2024

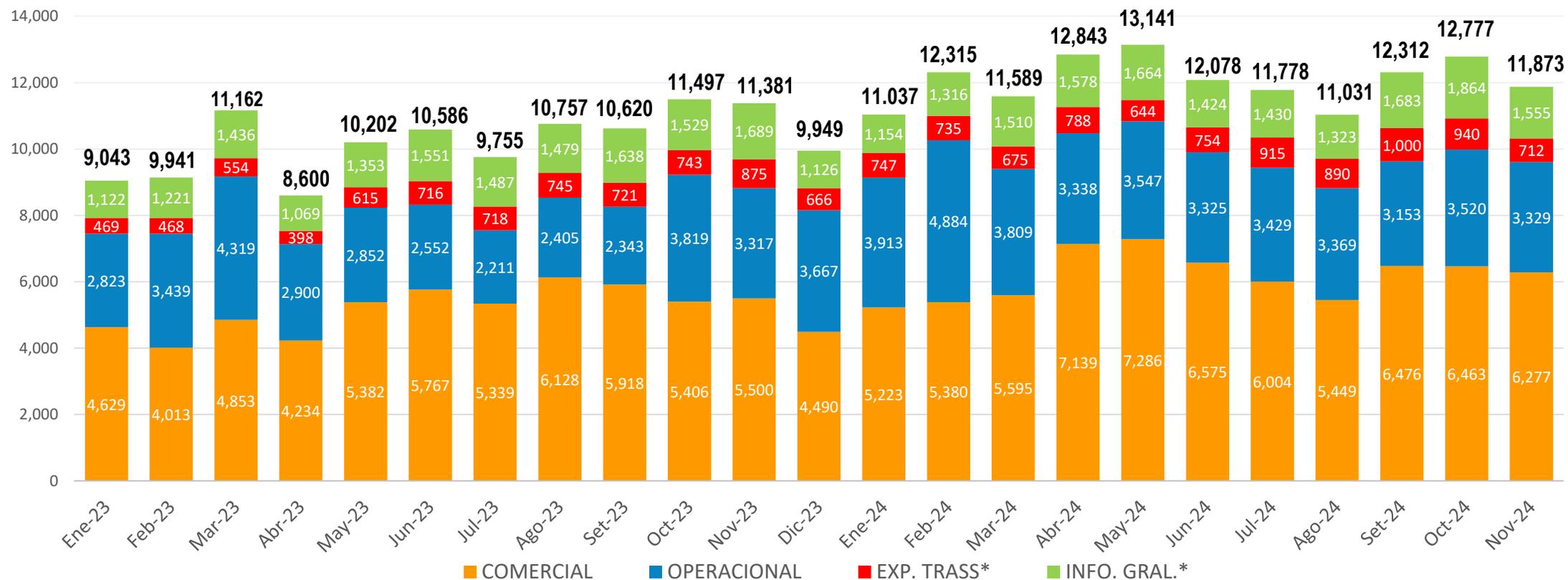
LIMA | REGIONES 2023 - 2024



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

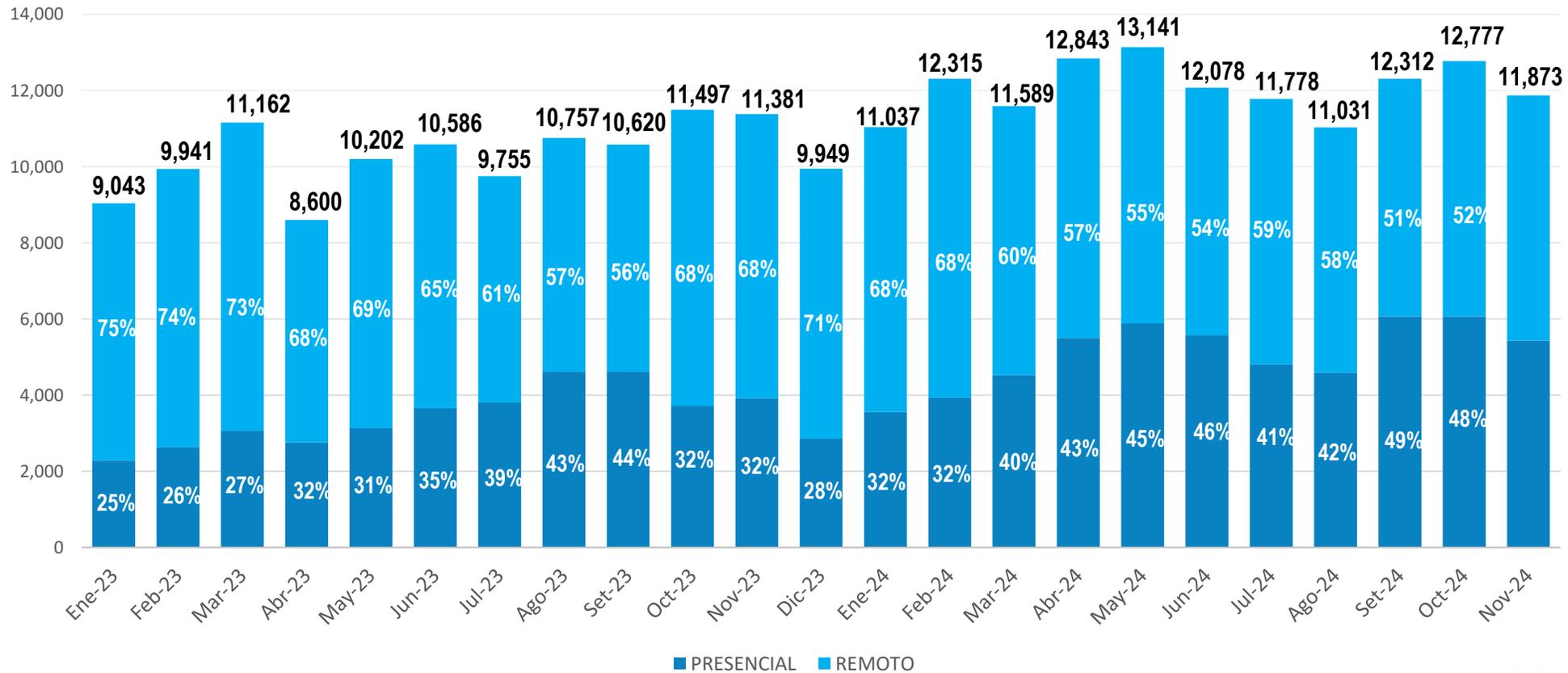
TIPO DE CASOS 2023-2024



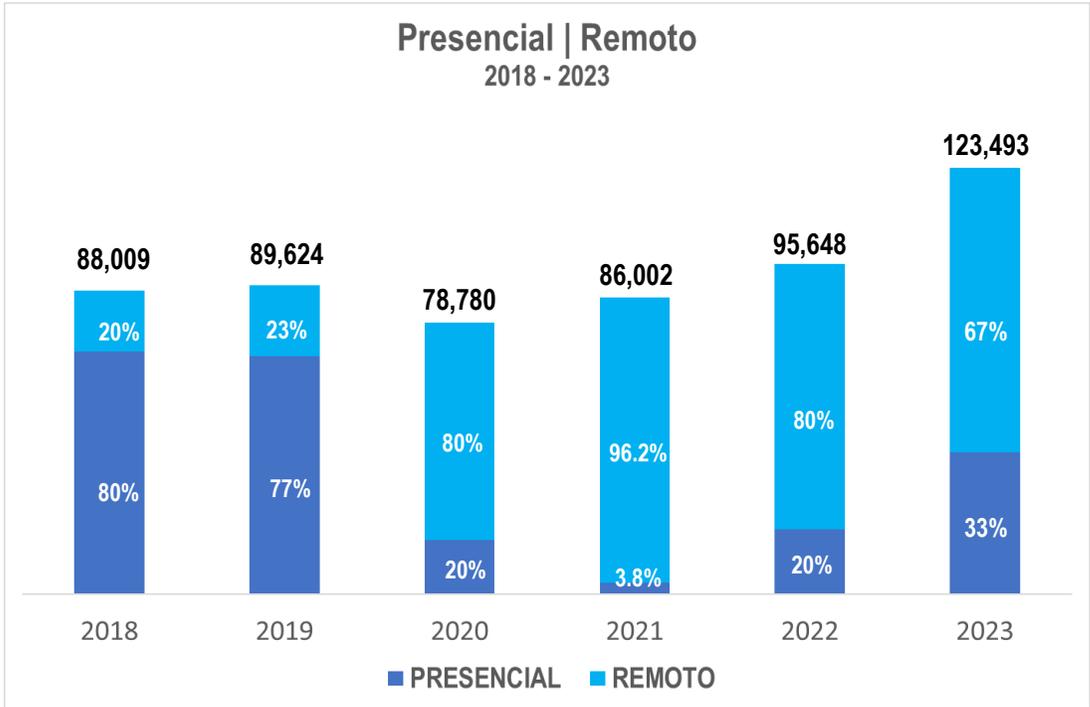
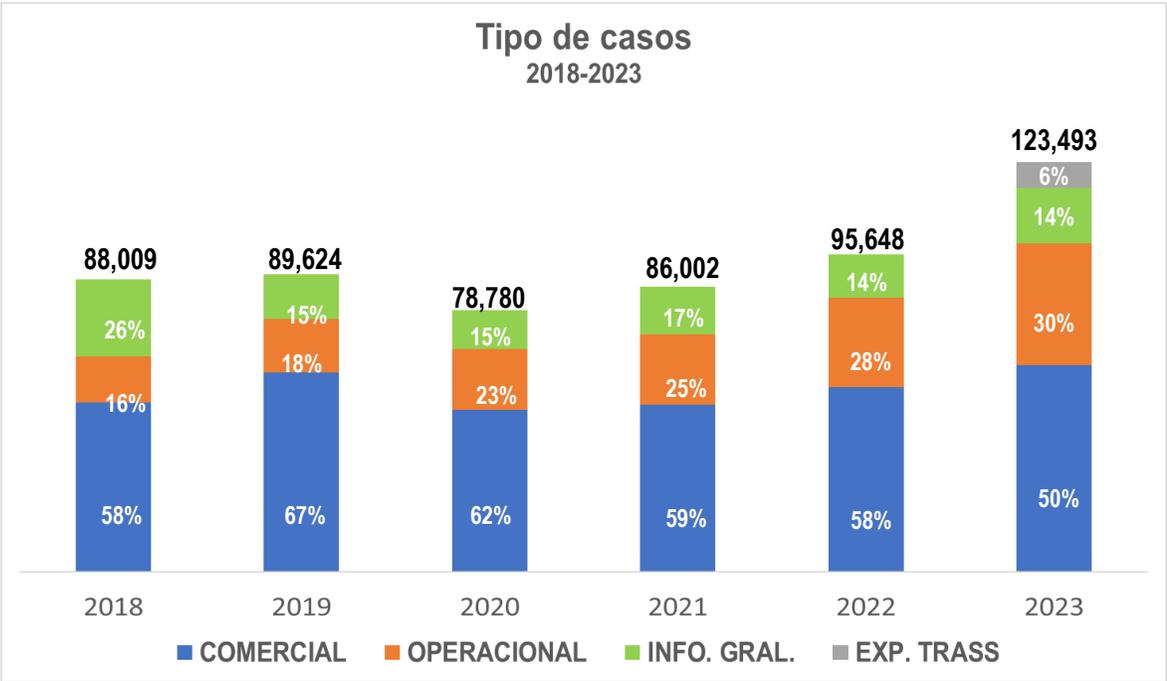
* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".

Evolución mensual por modalidad de atención 2023 - 2024

PRESENCIAL | REMOTO 2023 - 2024



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



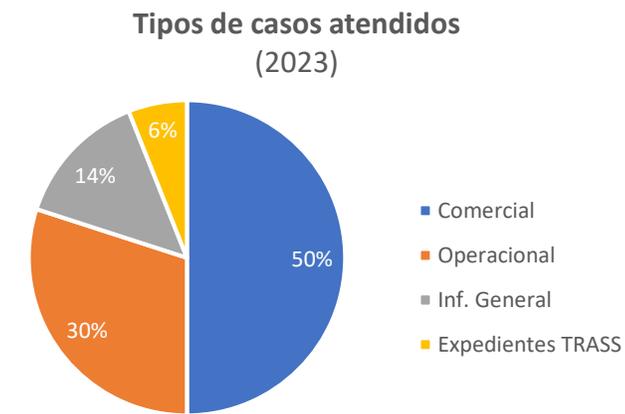
Fuente: Plataforma de atención al usuario (ODS – OAU) / Dirección de Usuarios – Sunass

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 fija)

contact@sunass.gob.pe



ituro