

Dirección de Usuarios

Reporte diario de atención a usuarios al 16 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 lunes 16 de diciembre: 666

Oficinas de Sunass	
Lima Metropolitana y Callao	277
Lima provincias	104
La Libertad	25
Piura	24
Ayacucho	23
Lambayeque	22
Apurímac	19
Huancavelica	18
San Martín	16
Ucayali	15
Tumbes	14
Junín	14
Áncash - Chimbote	14
Madre de Dios	12
Huánuco	11
Ica	9
Puno	8
Arequipa	8
Tacna	7
Moquegua	6
Cusco	4
Áncash – Huaraz	4
Cajamarca	3
Loreto	3
Amazonas	3
Pasco	3
 TOTAL	666

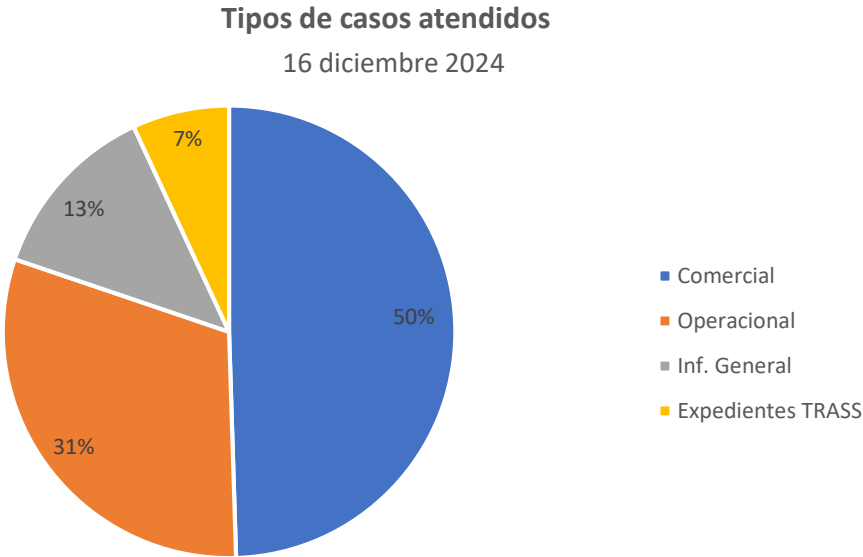
Por canal		
Presencial		149
Telefónico		322
WhatsApp		16
Correo electrónico		1
Mesa de partes		0
Campaña de orientación		86
Campaña en prestador		92
Redes sociales		0
 TOTAL		666

Por tipo de casos		
Comercial		330
Operacional		206
Otros		85
Expedientes TRASS		45
 TOTAL		666

En lo que va del 2024...
138153 orientaciones

Casos operacionales más frecuentes del lunes 16 de diciembre

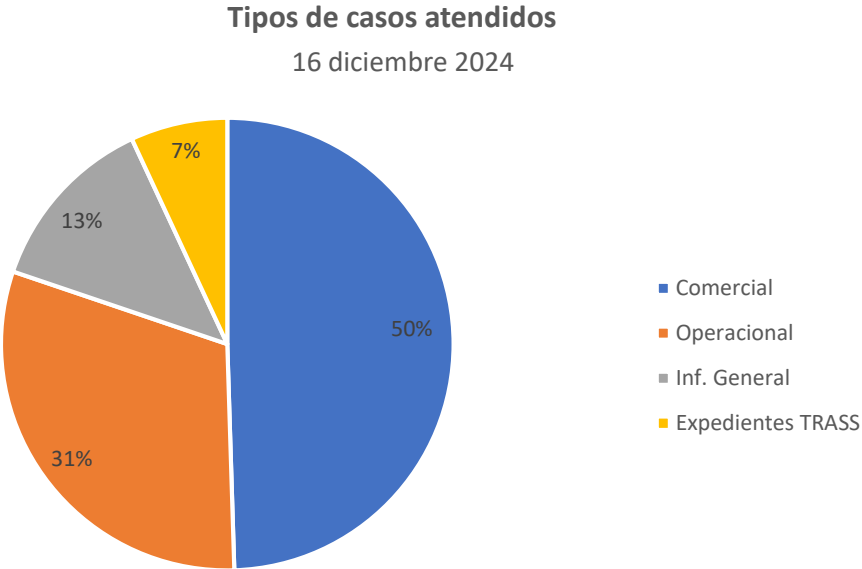
OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	90	44%
Problemas con alcantarillado	35	17%
Conexión domiciliaria	17	8%
Falta de agua en conexión domiciliaria	17	8%
Monitoreo de restablecimiento del servicio	14	7%
Otros	31	15%
TOTAL	204	100%



En lo que va de 2024...
41407 casos operacionales

Casos comerciales más frecuentes del lunes 16 de diciembre

COMERCIALES	N°	%
Procedimiento de reclamos	103	31%
Consumo elevado	84	25%
Problemas con la facturación	23	7%
Facturación excesiva	22	7%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	21	6%
Pedido de medidor	21	6%
Problemas con el acceso al servicio	17	5%
Facturación indebida	17	5%
Desacuerdo con resolución del TRASS	11	3%
Información sobre tarifas de agua	5	2%
Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP)	4	1%
Información sobre Valores máximos admisibles	4	1%
TOTAL	332	100%



En lo que va de 2024...
70486 casos comerciales

Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Lima / Lima / Hualmay EPS Aguas Lima Norte comunica a los usuarios del sector 7, que son abastecidos por la EB de la Urb Las Palmas, que se presentará problemas de baja presión, debido a la disminución considerable de la fuente de agua subterránea, lo cual ha producido una falta de producción de agua. (Fono Sunass)	SUNASS, a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) Huacho, tomó conocimiento sobre la incidencia e inmediatamente se comunicó con el encargado de la Gerencia operacional de la EPS Aguas Lima norte, quien informó, que con fecha 16.12.2024, en la EB de la Urbanización las Palmas se ha presentado una falta imprevista de la producción de agua debido a la pérdida del nivel de la napa freática a mayor profundidad para su extracción. Ante ello, la EPS está realizando trabajos correctivos, de mejora, limpieza e instalación de equipamiento; estos trabajos culminarán el 20.12.2024. Por ello, los usuarios pertenecientes al sector 7 y que son abastecidos por la EB de la Urbanización las Palmas, mientras duren los trabajos de mejora, serán abastecidos por la EB N° 11, presentando baja presión del servicio. Asimismo, la EPS pondrá a disposición 4 camiones cisternas, los cuales garantizarán el abastecimiento del servicio en el horario de 06:00 a 16:00 horas. La OAU Huacho dará seguimiento al caso.	PENDIENTE

Atención por canal de atención del lunes 16 de diciembre

OFICINA SUNASS	 Presencial	 Telefónico	 Redes Sociales	 Correo elect.	 Mesa partes	 Campaña	 Prestador	 WhatsApp	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	0	1	0	0	0	2	0	0	3	2426
Áncash - Chimbote	6	0	0	0	0	0	8	0	14	3617
Áncash – Huaraz	3	1	0	0	0	0	0	0	4	1708
Apurímac	13	1	0	0	0	0	5	0	19	1681
Arequipa	7	1	0	0	0	0	0	0	8	5943
Ayacucho	0	8	0	1	0	0	14	0	23	2150
Cajamarca	1	2	0	0	0	0	0	0	3	1644
Cusco	2	2	0	0	0	0	0	0	4	2663
Huancavelica	3	1	0	0	0	2	12	0	18	1614
Huánuco	1	10	0	0	0	0	0	0	11	2364
Ica	0	9	0	0	0	0	0	0	9	1905
Junín	1	13	0	0	0	0	0	0	14	4104
La Libertad	1	11	0	0	0	0	13	0	25	3837
Lambayeque	3	18	0	0	0	0	0	1	22	5115
Lima Metropolitana y Callao	49	184	0	0	0	6	33	5	277	60334
Lima provincias	7	20	0	0	0	76	0	1	104	5428
Loreto	2	1	0	0	0	0	0	0	3	1657
Madre de Dios	1	11	0	0	0	0	0	0	12	1990
Moquegua	2	4	0	0	0	0	0	0	6	1810
Pasco	2	1	0	0	0	0	0	0	3	1686
Piura	10	6	0	0	0	0	0	8	24	13561
Puno	3	5	0	0	0	0	0	0	8	1899
San Martín	7	2	0	0	0	0	7	0	16	2453
Tacna	4	3	0	0	0	0	0	0	7	2664
Tumbes	9	5	0	0	0	0	0	0	14	2227
Ucayali	12	2	0	0	0	0	0	1	15	1673
TOTAL	149	322	0	1	0	86	92	16	666	138153

Atención por tipo de casos del lunes 16 de diciembre

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	2	1	0	0	3	2426
Áncash - Chimbote	0	12	1	1	14	3617
Áncash – Huaraz	0	3	0	1	4	1708
Apurímac	1	16	0	2	19	1681
Arequipa	1	2	5	0	8	5943
Ayacucho	8	8	0	7	23	2150
Cajamarca	0	1	2	0	3	1644
Cusco	1	3	0	0	4	2663
Huancavelica	3	11	0	4	18	1614
Huánuco	7	2	0	2	11	2364
Ica	7	1	0	1	9	1905
Junín	4	7	0	3	14	4104
La Libertad	3	14	5	3	25	3837
Lambayeque	9	9	2	2	22	5115
Lima Metropolitana y Callao	87	142	24	24	277	60334
Lima provincias	30	47	3	24	104	5428
Loreto	1	2	0	0	3	1657
Madre de Dios	8	2	2	0	12	1990
Moquegua	2	3	0	1	6	1810
Pasco	1	2	0	0	3	1686
Piura	11	11	1	1	24	13561
Puno	5	2	0	1	8	1899
San Martín	2	13	0	1	16	2453
Tacna	2	3	0	2	7	2664
Tumbes	9	5	0	0	14	2227
Ucayali	2	8	0	5	15	1673
TOTAL	206	330	45	85	666	138153



Tipo de casos por EPS (1)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	16 diciembre de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	22	109	21	19	172	40168
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	37	21	21	6	66	11379
3	EPS GRAU S.A.	Piura	29	19	19	1	50	20181
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	1	3	3	0	12	7375
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	2	3	3	3	8	3090
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	4	20	20	4	36	6128
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	4	7	7	3	14	5212
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	2	7	7	0	9	3536
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	9	8	8	7	24	2690
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	0	12	12	1	14	3836
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	6	1	1	2	9	1575
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	12	3	3	2	17	2231
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	1	13	13	1	15	2505
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	2	2	2	0	4	1584
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	0	5	5	1	6	1769
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	0	1	1	0	3	1177
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	9	5	5	0	14	2353
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	5	2	2	0	7	1249
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	1	3	3	1	5	1324
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	2	8	8	5	15	1681
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	4	1	1	0	6	1321
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	0	1	1	0	1	521
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	2	3	3	1	6	1385
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	3	10	10	4	17	826
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	2	0	0	0	2	839

Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	16 diciembre de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
26	EPS SEMAPACH S.A.	Ica	20	2	2	0	22	954
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	17	39	39	17	74	542
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	1	2	2	0	3	1094
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	1	10	10	1	12	1073
30	EMAPISCO S.A.	Ica	2	0	0	0	2	602
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	0	0	0	3	3	343
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	1	1	1	0	2	338
	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Pasco	1	1	1	0	2	57
33	EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.	Junín	0	0	0	0	0	155
34	EPSSMU S.A.	Amazonas	0	1	1	0	1	744
35	EPS MARAÑON S.R.L.	Cajamarca	1	0	0	0	1	309
36	EPS SEDA JULIACA S.A.	Puno	2	0	0	1	3	475
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	0	1	1	0	1	533
38	EMSAP CHANKA S.A.	Apurímac	0	0	0	1	1	79
39	EPS SIERRA CENTRAL S.R.L.	Junín	0	0	0	0	0	73
40	EPS MOYOBAMBA S.A.	San Martín	1	0	0	0	1	116
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	1	1	0	1	26
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			206	325	237	84	661	134157

Fuente: Plataforma de atención al usuario (ODS – OAU) / Dirección de Usuarios – Sunass **Fecha: 16/12/2024**

Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

N°	DISTRITO	16 diciembre de 2024					En lo que va de 2024
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	5	19	2	2	28	3301
2	Comas	3	7	3	3	16	3328
3	San Juan De Lurigancho	2	13	0	2	17	5881
4	Villa El Salvador	0	1	0	1	2	1268
5	Independencia	0	4	0	1	5	1092
6	Callao	2	7	3	0	12	3090
7	Puente Piedra	0	4	0	1	5	1877
8	Ate	0	1	1	1	3	1489
9	Ventanilla	0	2	4	0	6	1086
10	Santiago De Surco	0	1	0	0	1	779
11	Lima	0	1	3	0	4	1415
12	Carabayllo	2	5	0	1	8	2051
13	Los Olivos	0	4	0	1	5	1528
14	La Victoria	0	2	0	1	3	650
15	Villa María Del Triunfo	0	2	0	0	2	1231
16	La Molina	0	3	1	0	4	467
17	Santa Anita	0	2	0	0	2	443
18	Ancón	0	1	0	0	1	147
19	Bellavista	1	1	1	0	3	450
20	Lurín	0	0	0	0	0	193
21	Breña	0	0	0	0	0	531
22	Rímac	0	7	1	0	8	1407
23	Chorrillos	0	3	0	1	4	693
24	San Bartolo	0	0	0	0	0	38
25	Otros	7	19	2	4	32	5728
TOTAL		22	109	21	19	172	40168

Tipo de casos fuera del ámbito de EP

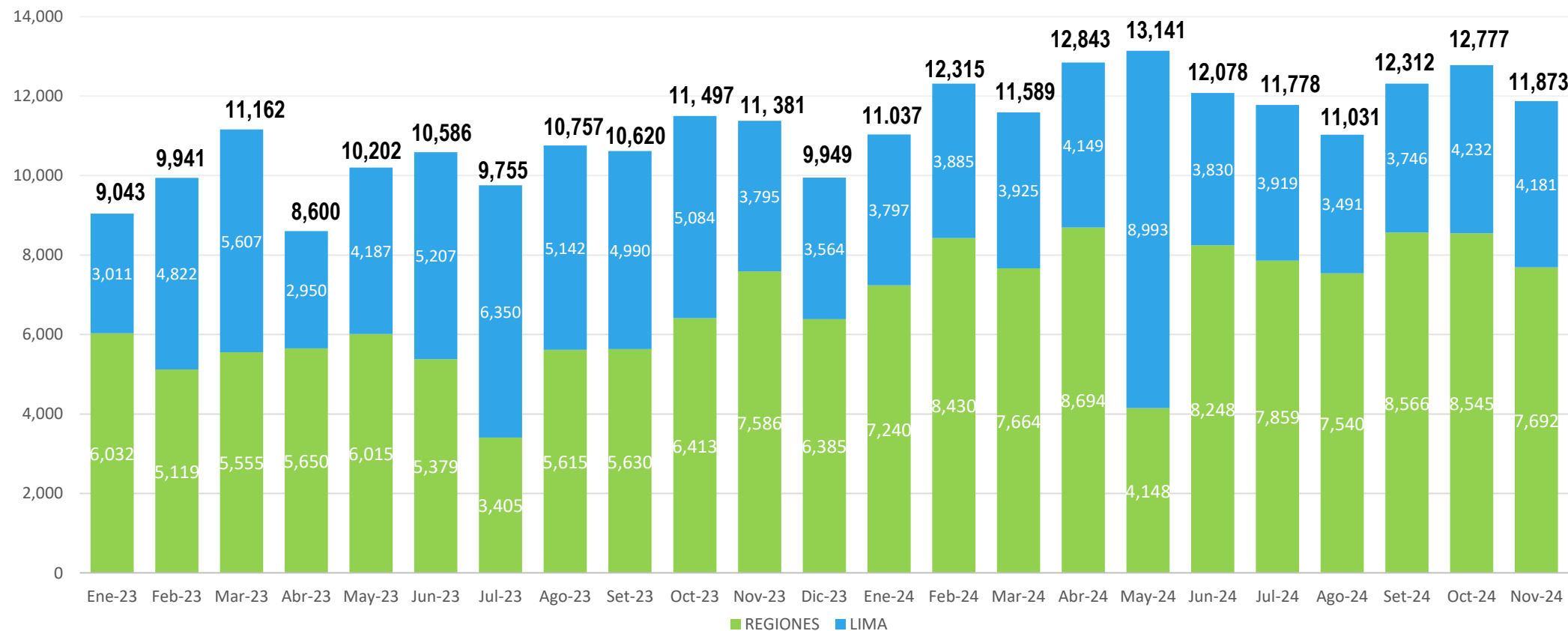
en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano



16 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

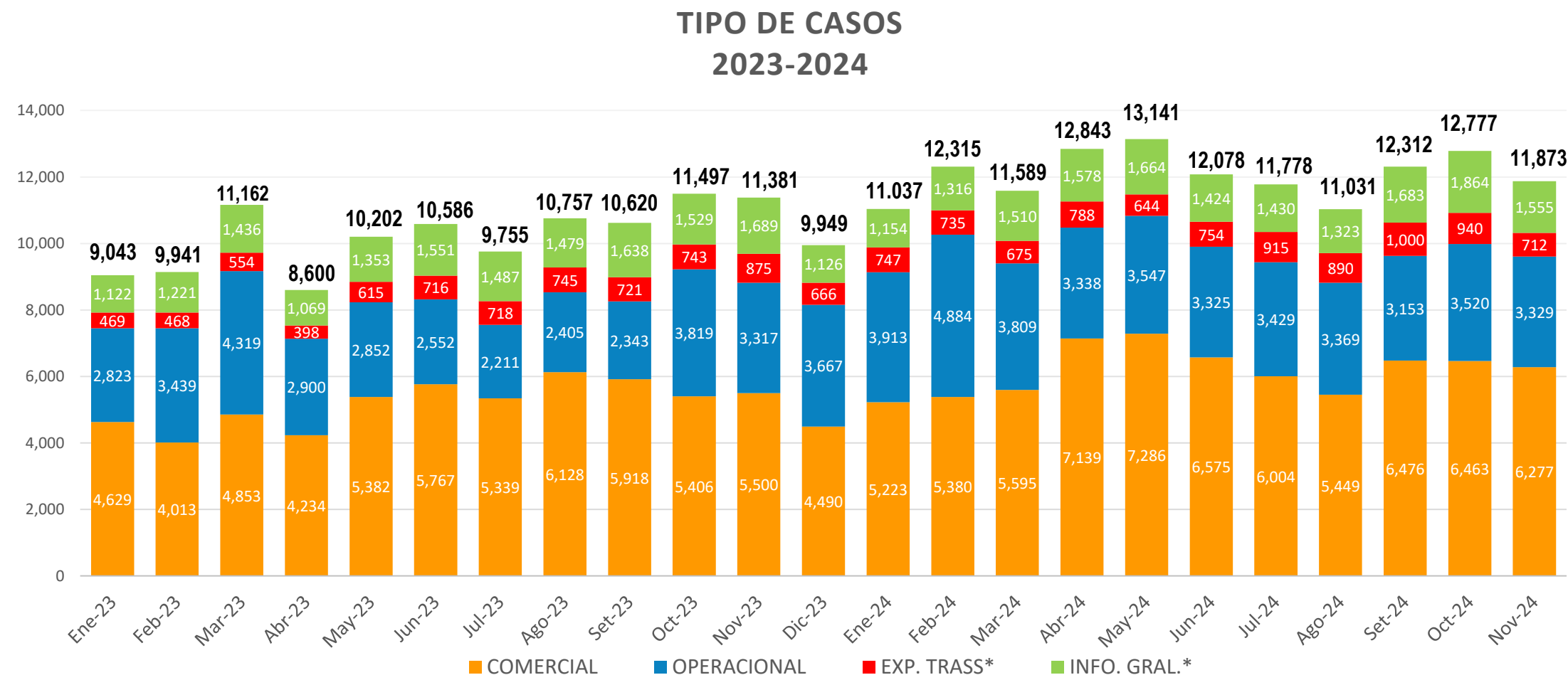
Evolución mensual de atenciones 2023 -2024

LIMA | REGIONES 2023 - 2024



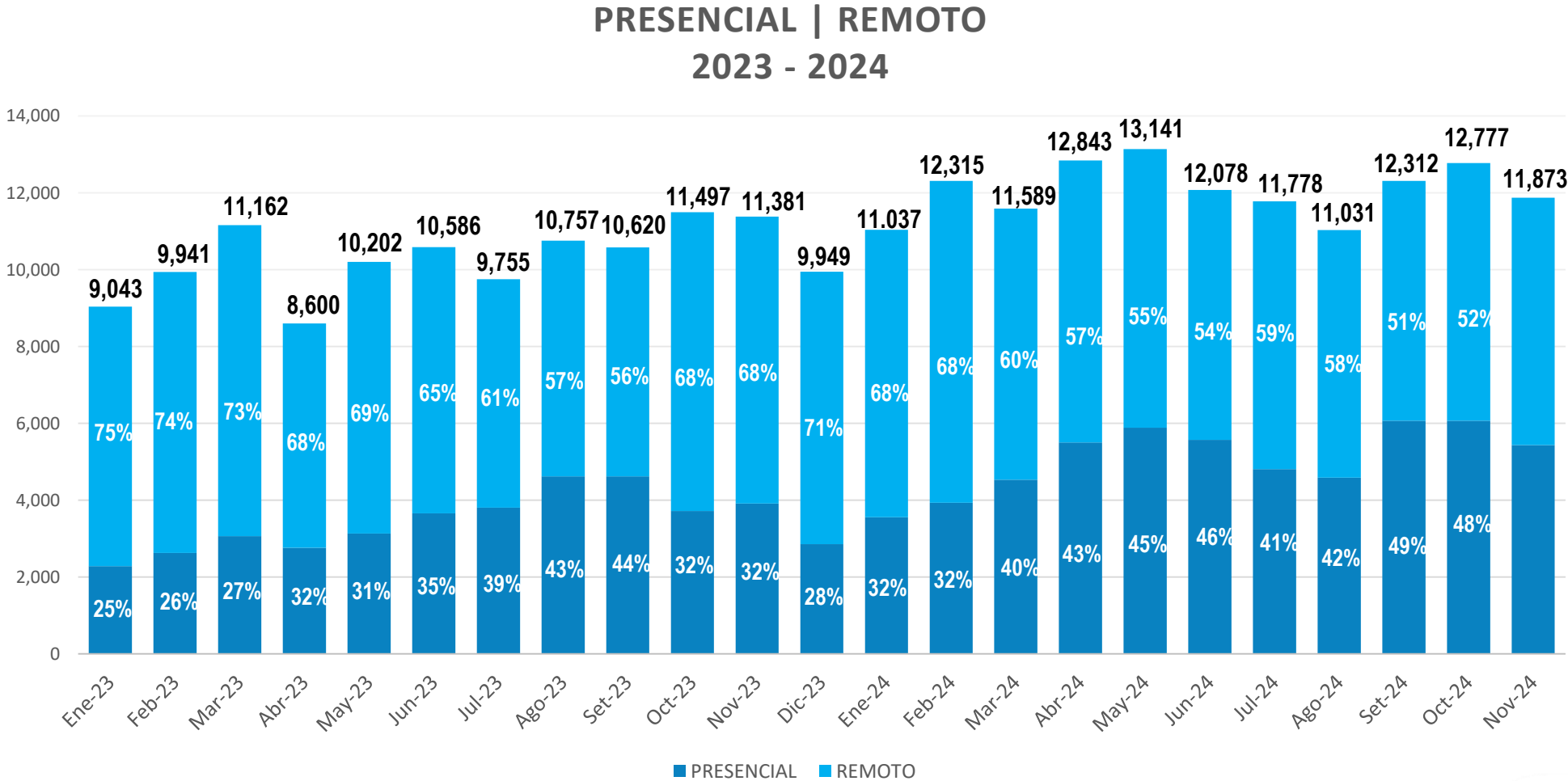
En noviembre 2024 se evidencia un crecimiento del **4%**, en relación a noviembre 2023. En el acumulado del periodo enero - octubre 2024 se registró un crecimiento del 17% en comparación al 2023.

Evolución mensual por tipos de casos 2023 - 2024

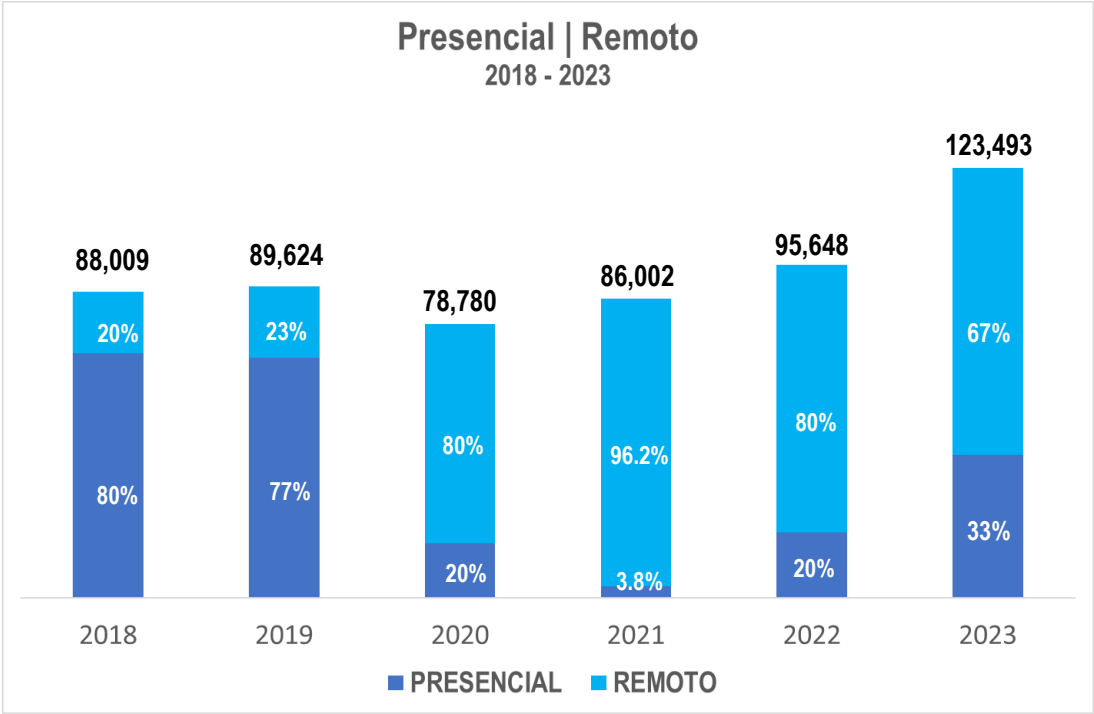
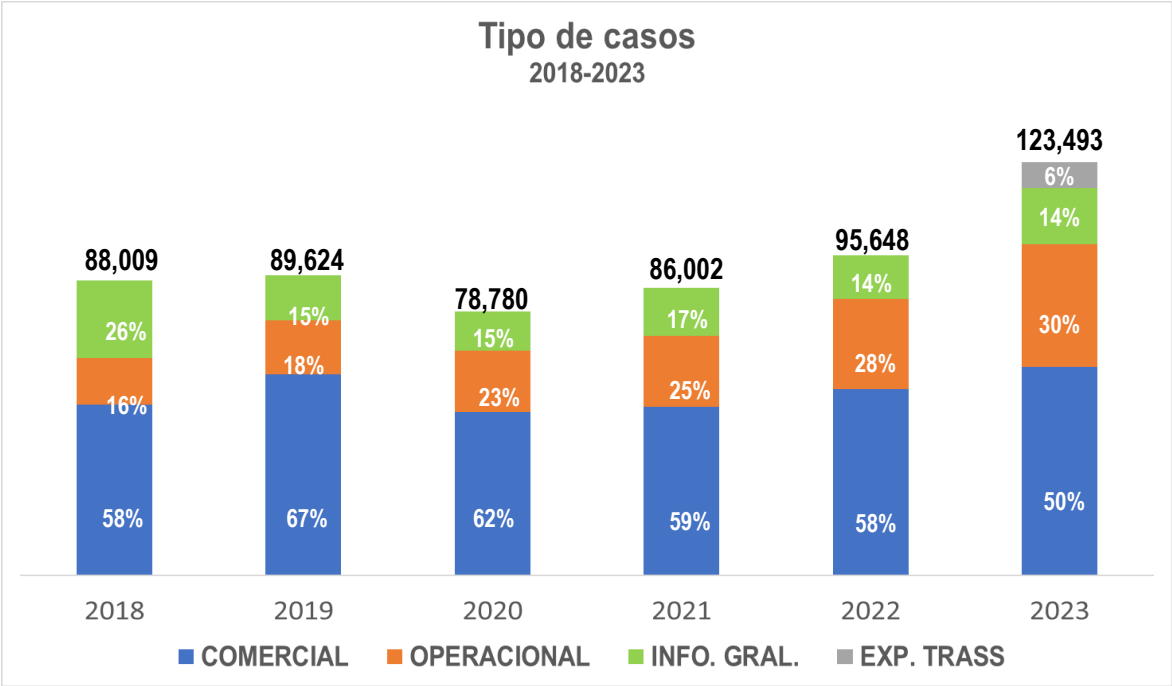


* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".

Evolución mensual por modalidad de atención 2023 - 2024



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

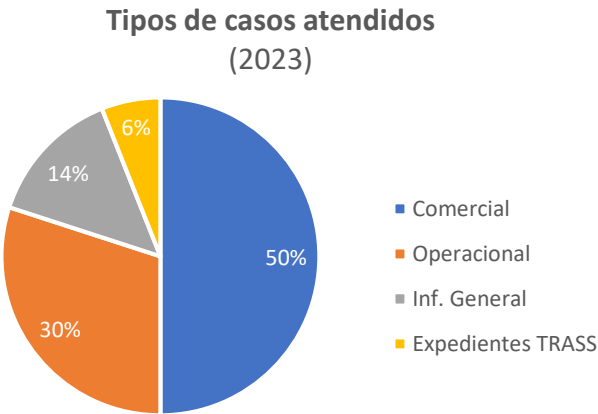


Resultados 2023

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

