

Dirección de Usuarios

Reporte diario de atención a usuarios al 17 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 martes 17 de diciembre: 662

Oficinas de Sunass	
Lima Metropolitana y Callao	311
Lima provincias	57
Lambayeque	48
Puno	21
San Martín	19
Áncash - Chimbote	19
Ucayali	17
Piura	15
Huánuco	14
Madre de Dios	14
Tumbes	12
Apurímac	12
Ica	12
Arequipa	11
Cusco	10
Junín	9
Cajamarca	9
Huancavelica	9
Ayacucho	8
La Libertad	8
Tacna	7
Pasco	5
Loreto	5
Áncash – Huaraz	5
Moquegua	4
Amazonas	1
 TOTAL	662

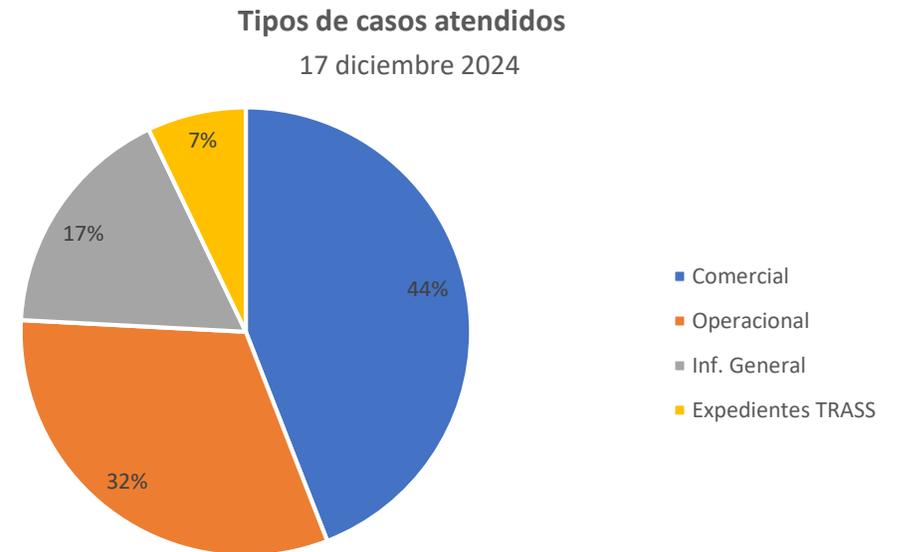
Por canal		
Presencial		155
Telefónico		342
WhatsApp		8
Correo electrónico		0
Mesa de partes		0
Campaña de orientación		30
Campaña en prestador		126
Redes sociales		1
 TOTAL		662

Por tipo de casos		
Comercial		292
Operacional		210
Otros		113
Expedientes TRASS		47
 TOTAL		662

En lo que va del 2024...
138824 orientaciones

Casos operacionales más frecuentes del martes 17 de diciembre

OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	71	34%
Problemas con alcantarillado	37	18%
Falta de agua en conexión domiciliaria	11	5%
Aniego por rotura de tubería de agua	4	2%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	3	1%
Otros	84	40%
TOTAL	210	100%

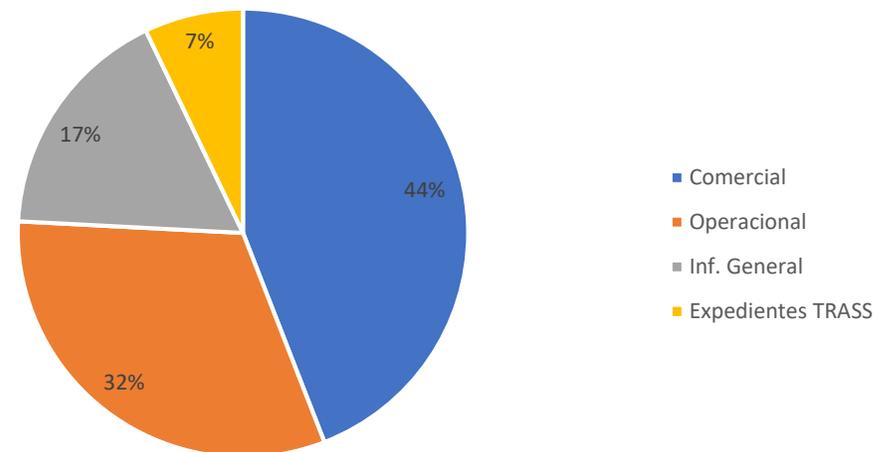


En lo que va de 2024...
41624 casos operacionales

Casos comerciales más frecuentes del martes 17 de diciembre

COMERCIALES	N°	%
Procedimiento de reclamos	94	32%
Consumo elevado	91	31%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	24	8%
Facturación excesiva	23	8%
Problemas con el acceso al servicio	15	5%
Facturación indebida	11	4%
Pedido de medidor	10	3%
Problemas con la facturación	9	3%
Desacuerdo con resolución del TRASS	5	2%
Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP)	4	1%
Información sobre Valores máximos admisibles	2	1%
Fraccionamiento D.U. 036-2020	2	1%
Información sobre tarifas de agua	2	1%
TOTAL	292	100%

Tipos de casos atendidos
17 diciembre 2024



En lo que va de 2024...

70780 casos comerciales

Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p>Lima / Lima / La Victoria</p> <p>Falta de agua en la zona desde hace 3 días en la av. José Gálvez 147 - La Victoria</p> <p>(Fono Sunass)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) Breña, informó que se verificó en el lugar de los hechos la ejecución de las labores de resane y se brindó información a los usuarios afectados sobre la solución al problema. Durante la visita, se observó que la contratista CONSSYSA estaba realizando trabajos de excavación y succión para retirar los residuos de sedimento, y se confirmó el reemplazo de aproximadamente 15 metros de tubería afectada.</p> <p>Por otro lado, algunos vecinos indicaron que, en meses anteriores, se presentaron problemas de atoros en el alcantarillado, los cuales señalaron como causados por el uso inadecuado del drenaje, específicamente por el vertido de grasas en las cajas de registro. En respuesta, se llevó a cabo una charla de sensibilización sobre el uso responsable del agua potable y del sistema de alcantarillado.</p>	<p>FINALIZADO</p>

Seguimiento a casos de mayor relevancia (2)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Lima / Huaura / Hualmey 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. (Redes Sociales)	<p>SUNASS, a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) Huacho, se comunicó con el encargado de la Gerencia Operacional de la Empresa Prestadora (EP) Aguas Lima Norte, Paúl Bajonero, quien informó que el 16 de diciembre de 2024 se presentó una falta imprevista en la producción de agua debido a la pérdida del nivel de la napa freática a mayor profundidad, lo que dificulta su extracción. Ante esta situación, la EP indicó que está llevando a cabo trabajos correctivos, de mejora, limpieza e instalación de equipamiento, los cuales culminarán el 20 de diciembre de 2024. Como consecuencia, se experimentará una baja presión en el servicio de abastecimiento. Además, la EP dispondrá de cuatro camiones cisterna para garantizar el suministro de agua en el horario de 06:00 a 16:00 horas.</p> <p>La OAU Huacho dará seguimiento al caso.</p>	PENDIENTE

Seguimiento a casos de mayor relevancia (3)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p>Huancavelica / Huancavelica / Huancavelica</p> <p>Rotura de tubería de 110 mm de diámetro, debido a los trabajos con maquinaria pesada por ejecución de obra a cargo de la Municipalidad Provincial de Huancavelica</p> <p>(Redes Sociales)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Huancavelica, realizó el monitoreo in situ del problema operativo relacionado con la rotura de la tubería ubicada en la carretera hacia Sacsamarca, en el sector de San Gerónimo. Durante la inspección, se evidenció que el personal de la Municipalidad Provincial de Huancavelica está llevando a cabo los trabajos de reparación en dicho sector. Se confirmó que los trabajos de reparación de la tubería están por concluirse y se espera que finalicen a las 12:00 horas del 17.12.24, restableciéndose el servicio en el sector afectado.</p>	<p>FINALIZADO</p>

Seguimiento a casos de mayor relevancia (4)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p>Lambayeque / Chiclayo / Chiclayo</p> <p>Restricción del servicio de agua en Chiclayo, Pimentel y José Leonardo Ortiz por trabajos en mantenimiento tableros eléctricos en Planta de Tratamiento de Agua Potable n° 2</p> <p>(Redes Sociales)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Lambayeque, se comunicó con la empresa prestadora EPSEL, quienes informaron que se realizaron trabajos de montaje de tableros eléctricos en la estación de bombeo de la planta de tratamiento de agua potable (PTAP) lo cual generó restricción del servicio en los distrito de Chiclayo, José Leonardo Ortiz y La Victoria. Al respecto la EP realizó el cambio de 3 tableros de mando con arrancador electrónico para las 3 electrobombas y el cambio de un transformador, habiendo culminado los trabajo en horas de la noche del 15.12.2024. Al momento el restablecimiento del servicio es progresivo y en la partes altas aún se esta abasteciendo mediante camiones cisternas.</p> <p>La ODS continuará con el monitoreo del caso.</p>	<p>PENDIENTE</p>

Atención por canal de atención del martes 17 de diciembre

OFICINA SUNASS									TOTAL	En lo que va de 2024
	Presencial	Telefónico	Redes Sociales	Correo elect.	Mesa partes	Campaña	Prestador	WhatsApp		
Amazonas	0	1	0	0	0	0	0	0	1	2427
Áncash - Chimbote	4	1	0	0	0	0	14	0	19	3636
Áncash – Huaraz	2	3	0	0	0	0	0	0	5	1713
Apurímac	11	0	0	0	0	1	0	0	12	1693
Arequipa	6	5	0	0	0	0	0	0	11	5954
Ayacucho	0	8	0	0	0	0	0	0	8	2158
Cajamarca	7	2	0	0	0	0	0	0	9	1653
Cusco	7	3	0	0	0	0	0	0	10	2673
Huancavelica	4	5	0	0	0	0	0	0	9	1623
Huánuco	4	10	0	0	0	0	0	0	14	2378
Ica	0	12	0	0	0	0	0	0	12	1917
Junín	0	9	0	0	0	0	0	0	9	4113
La Libertad	2	6	0	0	0	0	0	0	8	3845
Lambayeque	6	7	0	0	0	0	33	2	48	5163
Lima Metropolitana y Callao	48	211	0	0	0	16	30	6	311	60654
Lima provincias	3	12	0	0	0	0	42	0	57	5485
Loreto	3	2	0	0	0	0	0	0	5	1662
Madre de Dios	0	14	0	0	0	0	0	0	14	2004
Moquegua	3	1	0	0	0	0	0	0	4	1814
Pasco	3	2	0	0	0	0	0	0	5	1691
Piura	9	5	1	0	0	0	0	0	15	13576
Puno	1	7	0	0	0	13	0	0	21	1920
San Martín	12	0	0	0	0	0	7	0	19	2472
Tacna	2	5	0	0	0	0	0	0	7	2671
Tumbes	1	11	0	0	0	0	0	0	12	2239
Ucayali	17	0	0	0	0	0	0	0	17	1690
TOTAL	155	342	1	0	0	30	126	8	662	138824

Atención por tipo de casos del martes 17 de diciembre

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	0	1	0	0	1	2427
Áncash - Chimbote	0	14	1	4	19	3636
Áncash – Huaraz	0	5	0	0	5	1713
Apurímac	0	2	0	10	12	1693
Arequipa	3	6	1	1	11	5954
Ayacucho	4	1	0	3	8	2158
Cajamarca	0	6	2	1	9	1653
Cusco	3	3	4	0	10	2673
Huancavelica	5	2	1	1	9	1623
Huánuco	2	12	0	0	14	2378
Ica	10	0	0	2	12	1917
Junín	4	3	0	2	9	4113
La Libertad	1	4	1	2	8	3845
Lambayeque	6	35	4	3	48	5163
Lima Metropolitana y Callao	133	122	29	27	311	60654
Lima provincias	6	13	1	37	57	5485
Loreto	1	4	0	0	5	1662
Madre de Dios	7	4	2	1	14	2004
Moquegua	1	3	0	0	4	1814
Pasco	0	4	0	1	5	1691
Piura	3	11	0	1	15	13576
Puno	10	6	0	5	21	1920
San Martín	1	15	0	3	19	2472
Tacna	0	5	1	1	7	2671
Tumbes	9	3	0	0	12	2239
Ucayali	1	8	0	8	17	1690
TOTAL	210	292	47	113	662	138824



Tipo de casos por EPS (1)

N°	PRESTADOR	REGIÓN	17 diciembre de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	50	94	25	19	188	40543
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	16	46	5	5	72	11452
3	EPS GRAU S.A.	Piura	42	19	1	5	67	20252
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	3	7	4	1	15	7390
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	1	6	2	1	10	3101
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	2	9	2	2	15	6144
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	8	7	0	2	17	5231
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	4	5	4	1	14	3551
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	5	1	0	3	9	2701
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	0	14	1	4	19	3855
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	3	12	0	0	15	1593
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	5	7	0	34	46	2294
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	1	15	0	3	19	2524
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	1	4	0	0	5	1590
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	0	4	1	0	5	1773
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	0	5	2	0	7	1184
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	10	3	0	0	13	2389
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	9	3	0	4	16	1281
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	0	5	0	0	5	1329
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	1	8	0	8	17	1698
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	5	0	0	2	7	1328
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	0	0	0	0	0	525
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	0	4	0	0	4	1389
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	2	2	0	1	5	831
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	0	1	0	0	1	840

Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	17 diciembre de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
26	EPS SEMAPACH S.A.	Ica	35	1	0	0	36	990
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	0	0	0	1	1	544
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	0	3	0	1	4	1099
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	0	1	0	0	1	1074
30	EMAPISCO S.A.	Ica	2	0	0	1	3	606
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	0	0	0	0	0	343
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	0	0	0	0	0	338
	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	54
33	EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.	Junín	0	0	0	0	0	155
34	EPSSMU S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	744
35	EPS MARAÑÓN S.R.L.	Cajamarca	0	1	0	0	1	310
36	EPS SEDAJULIACA S.A.	Puno	1	2	0	1	4	479
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	2	0	0	0	2	535
38	EMSAP CHANKA S.A.	Apurímac	0	1	0	0	1	80
39	EPS SIERRA CENTRAL S.R.L	Junín	1	0	0	0	1	75
40	EPS MOYOBAMBA S.A.	San Martín	0	0	0	0	0	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	1	1	54
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	26
49	EMAPA Y S.R.L.	Puno	0	1	0	0	1	20
50	EPS AGUAS DEL ALTIPLANO S.R.L.	Puno	0	1	0	0	1	52
TOTAL			209	292	47	100	648	134895

Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

N°	DISTRITO	17 diciembre de 2024					En lo que va de 2024
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	3	7	4	0	14	3328
2	Comas	2	6	0	0	8	3353
3	San Juan De Lurigancho	3	9	3	2	17	5914
4	Villa El Salvador	1	2	0	0	3	1275
5	Independencia	1	1	0	0	2	1099
6	Callao	2	1	1	0	4	3115
7	Puente Piedra	1	6	2	0	9	1892
8	Ate	0	6	0	0	6	1502
9	Ventanilla	0	1	2	0	3	1096
10	Santiago De Surco	1	3	0	0	4	790
11	Lima	2	8	0	9	19	1446
12	Carabayllo	3	4	0	1	8	2067
13	Los Olivos	0	1	2	0	3	1538
14	La Victoria	11	8	1	0	20	671
15	Villa María Del Triunfo	0	3	0	0	3	1238
16	La Molina	1	2	1	0	4	473
17	Santa Anita	0	2	0	0	2	446
18	Ancón	0	0	0	0	0	147
19	Bellavista	0	0	0	0	0	452
20	Lurín	0	1	0	0	1	194
21	Breña	0	3	1	1	5	537
22	Rímac	5	1	1	2	9	1423
23	Chorrillos	3	2	0	0	5	699
24	San Bartolo	0	0	0	0	0	38
25	Otros	11	17	7	4	39	5810
TOTAL		50	94	25	19	188	40543

Tipo de casos fuera del ámbito de EP

en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano

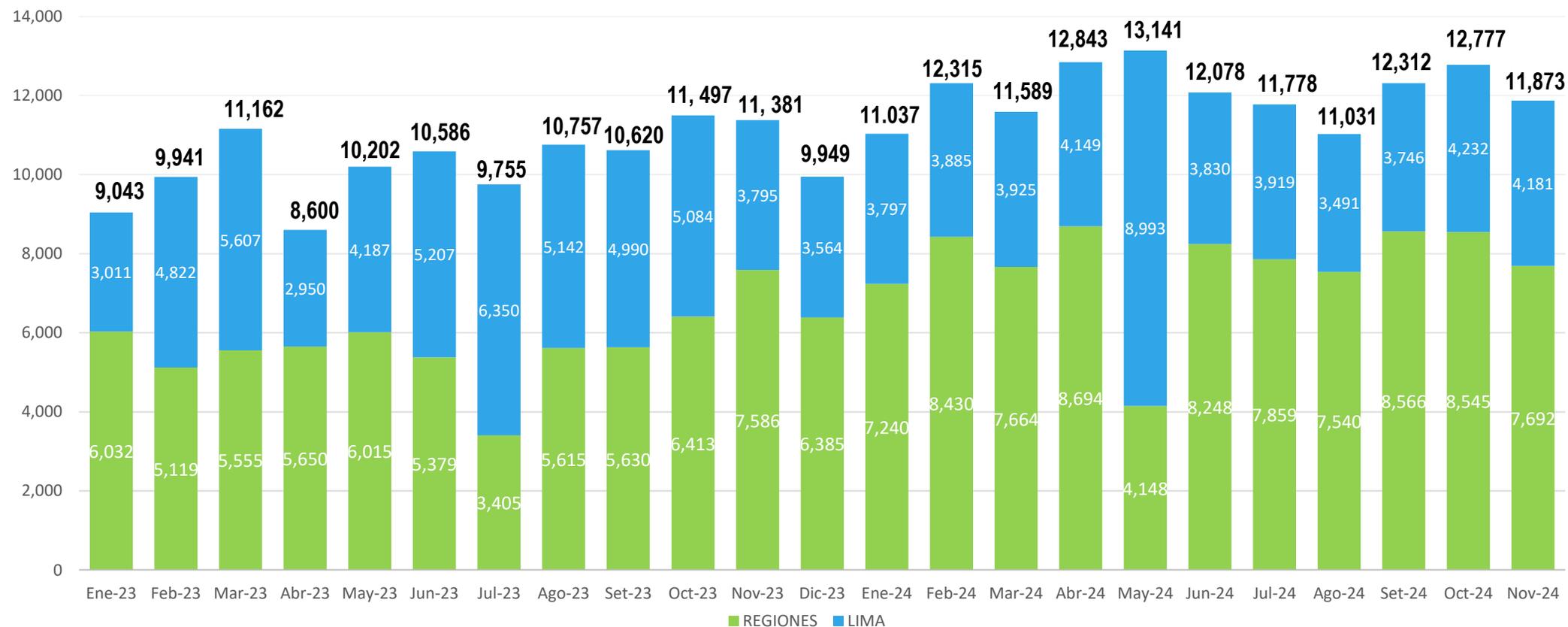


17 diciembre de 2024

N°	PRESTADOR	OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	Total	En lo que va de 2024
1	ZONAS RURALES	1	0	0	13	14	2913
2	PEQUEÑAS CIUDADES	0	0	0	0	0	704
3	OTRO ÁMBITO URBANO	0	0	0	0	0	289
TOTAL		1	0	0	13	14	3906

Evolución mensual de atenciones 2023 -2024

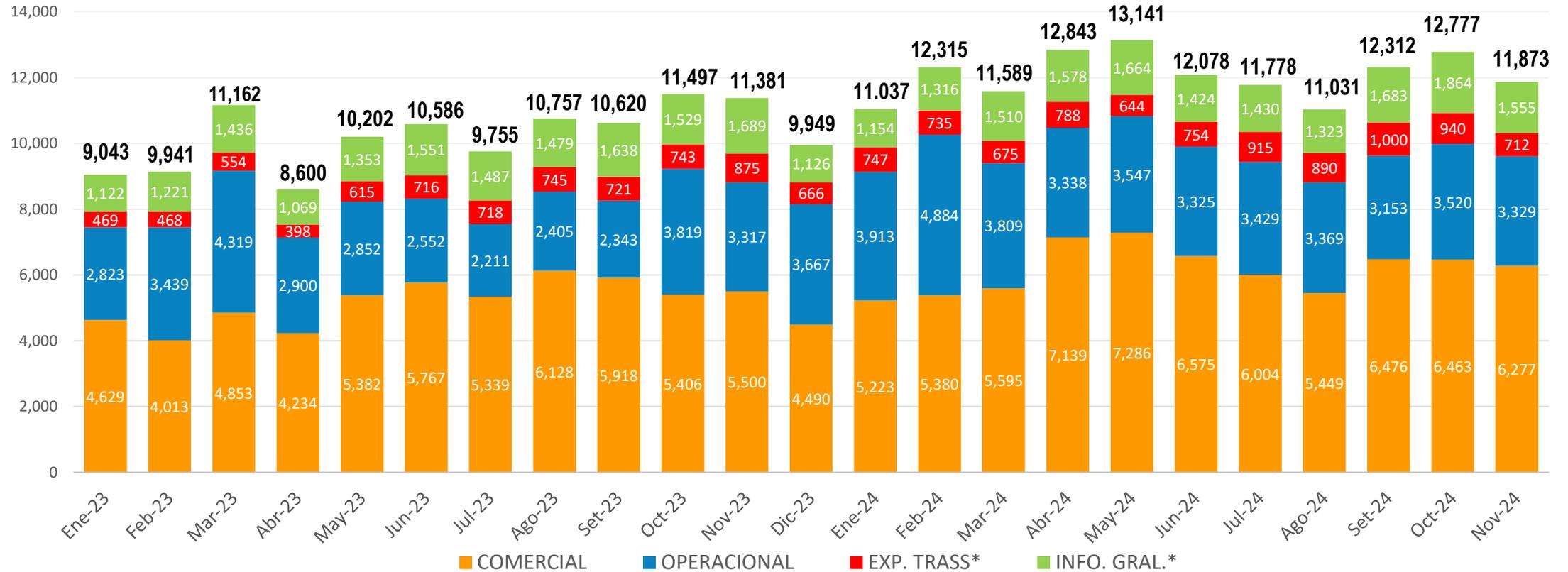
LIMA | REGIONES 2023 - 2024



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

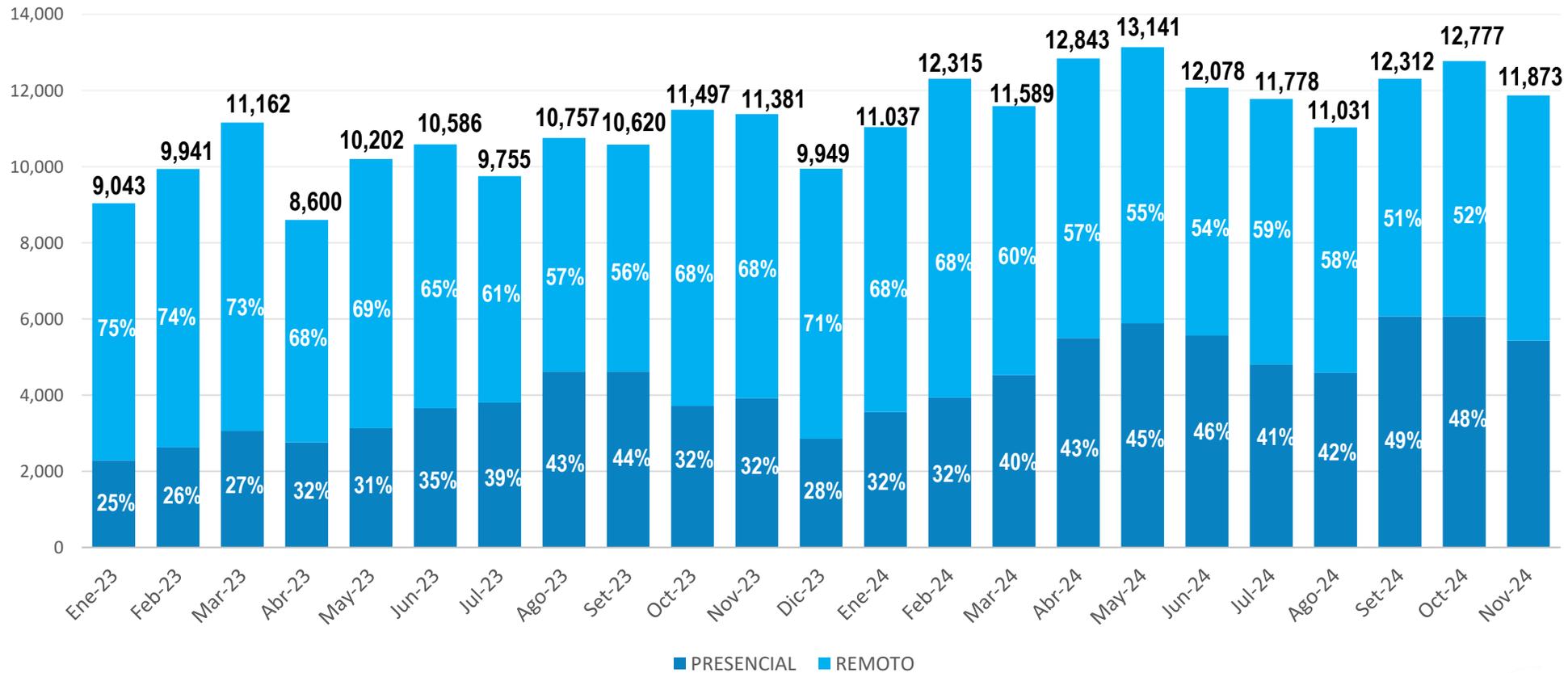
TIPO DE CASOS 2023-2024



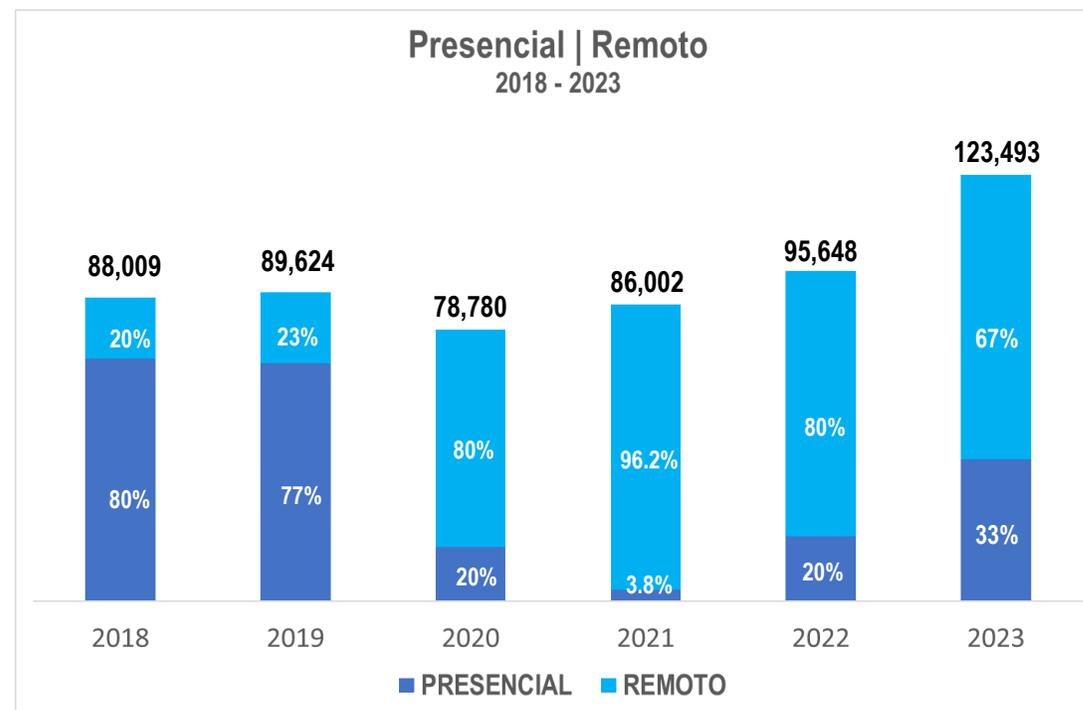
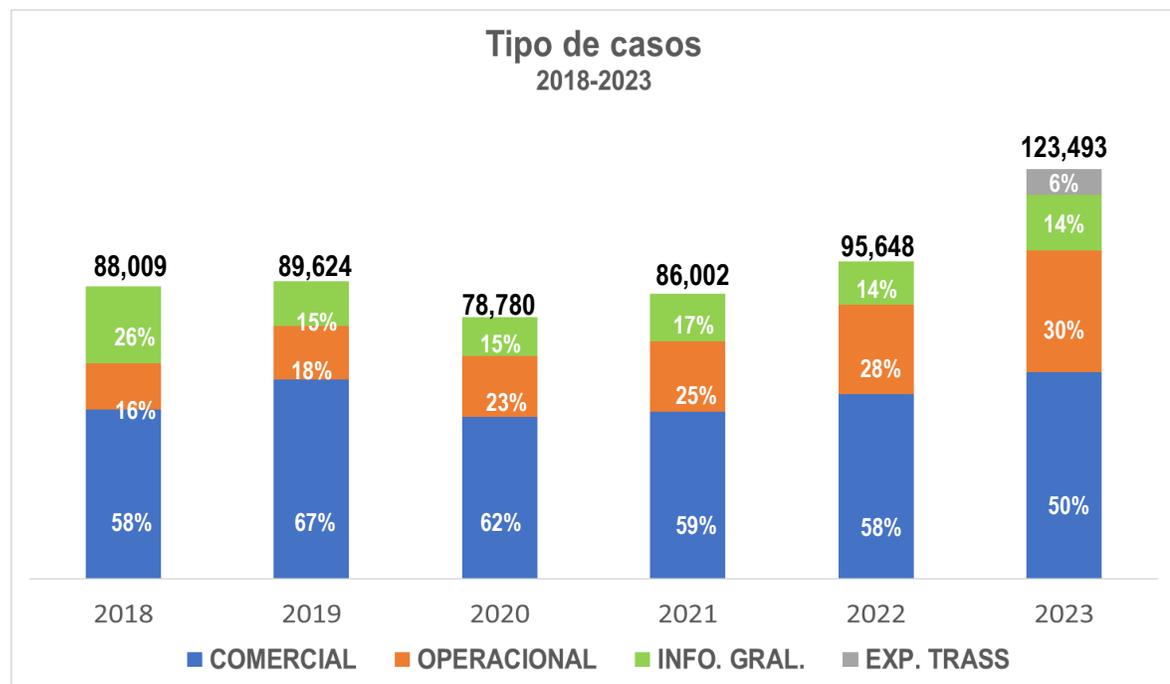
* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".

Evolución mensual por modalidad de atención 2023 - 2024

PRESENCIAL | REMOTO 2023 - 2024



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



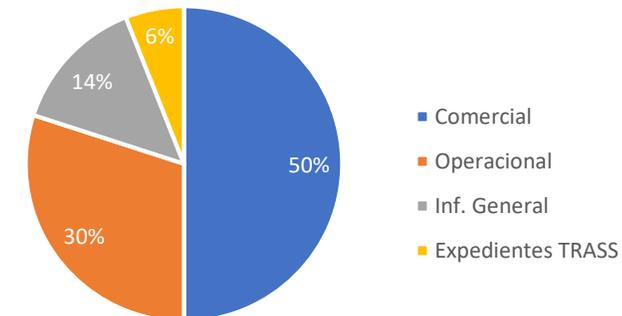
Resultados 2023

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

Tipos de casos atendidos (2023)



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*

contacto@sunass.gob.pe



ituro