

**Dirección de Usuarios**

# Reporte diario de atención a usuarios al 18 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 miércoles 18 de diciembre: 552

Oficinas de Sunass	
Lima Metropolitana y Callao	234
Lima provincias	48
Apurímac	27
Lambayeque	23
Huancavelica	23
La Libertad	19
Ucayali	18
Cusco	18
Tacna	17
Piura	15
Áncash - Chimbote	15
Tumbes	14
Ica	14
San Martín	9
Puno	9
Junín	8
Madre de Dios	8
Moquegua	7
Ayacucho	7
Amazonas	5
Áncash – Huaraz	5
Arequipa	4
Huánuco	2
Cajamarca	2
Loreto	1
<b>TOTAL</b>	<b>552</b>

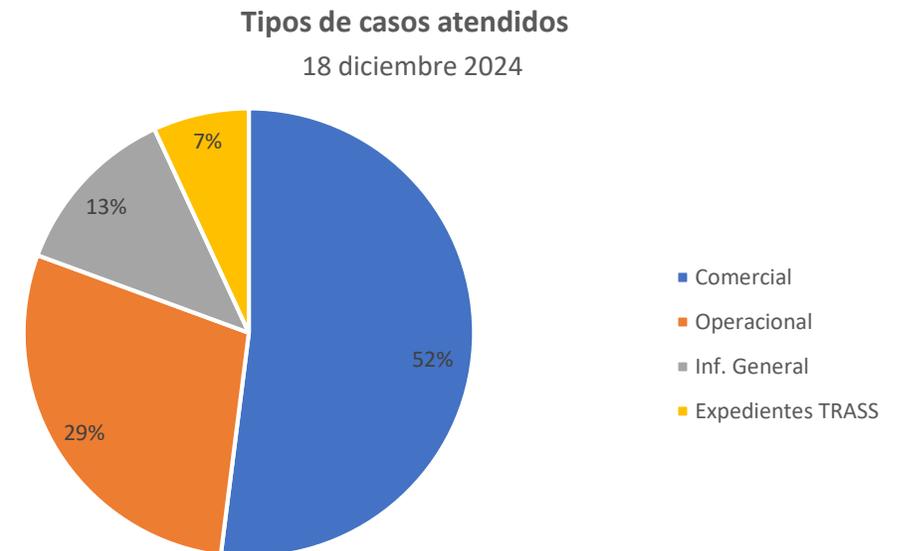
Por canal		
Presencial		161
Telefónico		258
WhatsApp		5
Correo electrónico		1
Mesa de partes		0
Campaña de orientación		43
Campaña en prestador		83
Redes sociales		1
<b>TOTAL</b>		<b>552</b>

Por tipo de casos		
Comercial		287
Operacional		158
Otros		69
Expedientes TRASS		38
<b>TOTAL</b>		<b>552</b>

En lo que va del 2024...  
**139376 orientaciones**

# Casos operacionales más frecuentes del miércoles 18 de diciembre

OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	50	32%
Problemas con alcantarillado	34	22%
Falta de agua en conexión domiciliaria	18	11%
Aniego por rotura de tubería de agua	8	5%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	3	2%
Otros	45	28%
<b>TOTAL</b>	<b>158</b>	<b>100%</b>

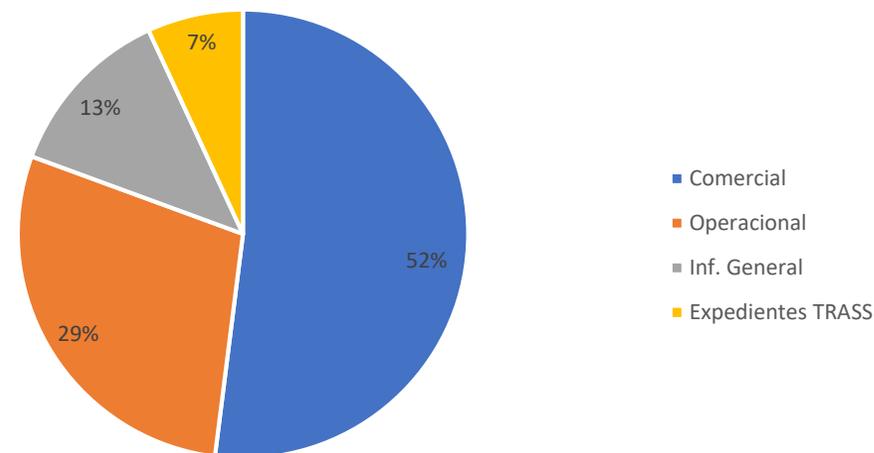


En lo que va de 2024...  
**41781 casos** operacionales

# Casos comerciales más frecuentes del miércoles 18 de diciembre

COMERCIALES	N°	%
Procedimiento de reclamos	118	41%
Consumo elevado	73	25%
Problemas con la facturación	19	7%
Facturación excesiva	17	6%
Facturación indebida	16	6%
Problemas con el acceso al servicio	12	4%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	10	3%
Pedido de medidor	9	3%
Desacuerdo con resolución del TRASS	6	2%
Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP)	4	1%
Información sobre tarifas de agua	1	0%
Fraccionamiento D.U. 036-2020	1	0%
Incumplimiento de Resolución del TRASS	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>287</b>	<b>100%</b>

Tipos de casos atendidos  
18 diciembre 2024



En lo que va de 2024...

**71068 casos** comerciales

# Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p><b>San Martín / Picota / San Cristóbal</b></p> <p>Tomamos conocimiento el 17/12/2024 a través de un medio digital del usuario Paolo Chepe, donde da a conocer que producto de las intensas lluvias producidas en los últimos tiempos ha ocasionado desprendimiento de tierra, lodo y piedra perjudicando la línea de aducción Picota – Puerto Rico, y por ende el distrito no cuenta con el servicio de agua.</p> <p><b>(Redes Sociales)</b></p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) San Martín, Se comunicó con la EP Emapa San Martín, la cual informó que el problema comenzó el 15 de noviembre de 2024. Desde esa fecha, se emprendieron diversas acciones para la reparación de la línea, como el reemplazo de la tubería de PVC por tubería HDPE. Para evitar futuros daños, se desvió el pase aéreo hacia el lado de la carretera, lo que garantizaría que no fuera afectado por las lluvias. Además, la empresa realizó gestiones con la Municipalidad Distrital de San Cristóbal para la adquisición de la nueva tubería HDPE.El 13 de diciembre, se concluyeron los trabajos de empalme y el desvío hacia la nueva ruta de la línea de aducción con tubería HDPE, lo que permitió que la tubería reparada ya no estuviera expuesta a ser arrastrada por las turbulencias del agua del río. Finalmente, el 17 de diciembre, se colocó un tanque de 10 m³ en la Plaza de Armas del distrito afectado para abastecer a una parte de la población, mientras que el resto de los sectores fue atendido a través de un camión cisterna. La empresa envió fotografías y evidencia que respaldan lo informado.</p> <p>El 18 de diciembre de 2024, el jefe de la oficina zonal de Picota de la EP Emapa San Martín informó que la producción en la planta ha comenzado nuevamente y que, a partir del día siguiente, el servicio se restablecerá de manera progresiva.</p> <p>La ODS San Martín, continuará con el monitoreo del caso.</p>	<p><b>PENDIENTE</b></p>

# Seguimiento a casos de mayor relevancia (2)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p><b>Tumbes / Tumbes / Corrales</b></p> <p>Tumbes: buzones sin tapa son una trampa mortal para conductores y peatones en Corrales. La negligencia en el mantenimiento de las vías sigue poniendo en riesgo a la población. En el distrito de Corrales, buzones de desagüe sin tapa son un peligro latente para conductores y peatones.</p> <p><b>(Hechicera)</b></p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Tumbes, se comunicó con la jefatura del área de Redes de Alcantarillado, quienes informaron que están a la espera de la entrega de las tapas de alcantarillado, las cuales fueron gestionadas de emergencia para cubrir los buzones en las zonas de Tumbes, Contralmirante Villar y Zarumilla.</p> <p>Asimismo, la ODS indicó que se reiteró la necesidad de agilizar la gestión para la adquisición de las tapas de buzón, con el fin de prevenir posibles accidentes.</p> <p>La ODS Tumbes dará seguimiento al caso</p>	<p><b>PENDIENTE</b></p>
<p><b>Huancavelica / Acobamba / Pomacocha</b></p> <p>Huancavelica. En la localidad de Choclococha, provincia de Acobamba, más de 1600 ciudadanos son perjudicados por la falta de agua.</p> <p><b>(Huachos)</b></p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Huancavelica, realizó el monitoreo por el reporte de falta de agua en el Centro Poblado de Choclococha del distrito de Pomacocha, y se comunicaron con el Sub Gerente de Desarrollo Económico Ache Rodil Champi de la Municipalidad de Pomacocha, quien informó informándonos que a la fecha no cuentan con un responsable del ATM, sin embargo, manifestaron que el C.P. de Choclococha si cuenta con el servicio de agua potable que es brindado por la JASS de Choclococha, el problema es que no se logra abastecer de agua potable a toda la población en tiempos de estiaje.</p>	<p><b>PENDIENTE</b></p>

## Seguimiento a casos de mayor relevancia (3)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p><b>Ica / Pisco / Independencia</b></p> <p>Pisco: pobladores del CP Fermín Tanguis sin agua hace 30 días, 30 familias del CP Fermín Tanguis III etapa del distrito La Independencia (Pisco) se encuentran desabastecidas de agua potable a causa de la inoperatividad del camión cisterna. Los pobladores informaron que el servicio de agua potable se realizaba dos veces por semana, mediante el camión cisterna municipal, sin embargo. ahora eso es solo un recuerdo.</p> <p><b>(Plus Noticias)</b></p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Ica, se comunicó con el Municipio del distrito de Independencia, quienes indicaron que, debido a la falta de disponibilidad de cisternas, ya que estas se encontraban apoyando a las municipalidades de Humay, Huancano, San Clemente y Pisco, no se pudo cumplir con la frecuencia habitual de distribución. Sin embargo, indicó que la frecuencia de distribución se restablecería a 2 veces por semana a partir del 20 de diciembre de 2024.</p> <p>Asimismo, señaló que el 12 de diciembre de 2024 se abasteció al centro poblado Fermin Tanguis.</p> <p>La ODS Ica dará seguimiento al caso</p>	<p><b>PENDIENTE</b></p>

## Seguimiento a casos de mayor relevancia (4)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p><b>Junín / Chanchamayo / Pichanaqui</b></p> <p>Chanchamayo: viviendas inundadas y sistemas de desagüe colapsados por lluvias. Las intensas lluvias, desde hace días, dejaron varias viviendas inundadas. El sistema de agua ha colapsado: los ciudadanos señalaron que esta situación se repite todos los años durante la estación de invierno en el distrito de Pichanaqui.</p> <p>(ATV)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Junín, se comunicó con Lenny Rodríguez Flores, jefe de la Unidad Operativa de Pichanaqui de la EP Selva Central, quien informó que, como resultado de las intensas lluvias ocurridas el sábado 14 de diciembre de 2024, colapsaron las redes de alcantarillado en el sector denominado Ninabamba, en Pichanaqui, afectando aproximadamente a 1,490 usuarios. Asimismo, se activó la quebrada nueva, lo que arrastró 4 tubos de 3 pulgadas, afectando el suministro de agua potable a 10 familias del sector Los Ángeles.</p> <p>La Unidad Operativa de Pichanaqui realizó trabajos en ambos sectores el día lunes, ya que no fue posible trabajar el domingo debido a que la quebrada seguía activa. Ambos servicios fueron restablecidos el lunes 16 de diciembre de 2024.</p>	<p><b>FINALIZADO</b></p>

# Atención por canal de atención del martes 18 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	5	0	0	5	2432
Áncash - Chimbote	5	2	0	0	0	0	8	0	15	3651
Áncash – Huaraz	5	0	0	0	0	0	0	0	5	1718
Apurímac	1	2	0	0	0	24	0	0	27	1720
Arequipa	4	0	0	0	0	0	0	0	4	5958
Ayacucho	0	7	0	0	0	0	0	0	7	2165
Cajamarca	1	1	0	0	0	0	0	0	2	1655
Cusco	11	7	0	0	0	0	0	0	18	2691
Huancavelica	2	8	0	0	0	11	2	0	23	1646
Huánuco	2	0	0	0	0	0	0	0	2	2380
Ica	12	2	0	0	0	0	0	0	14	1931
Junín	0	8	0	0	0	0	0	0	8	4121
La Libertad	9	10	0	0	0	0	0	0	19	3864
Lambayeque	3	7	0	0	0	0	10	3	23	5186
Lima Metropolitana y Callao	49	166	1	1	0	0	15	2	234	60888
Lima provincias	2	8	0	0	0	2	36	0	48	5533
Loreto	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1663
Madre de Dios	2	6	0	0	0	0	0	0	8	2012
Moquegua	6	1	0	0	0	0	0	0	7	1821
Pasco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1691
Piura	5	10	0	0	0	0	0	0	15	13591
Puno	5	4	0	0	0	0	0	0	9	1929
San Martín	8	1	0	0	0	0	0	0	9	2481
Tacna	0	4	0	0	0	1	12	0	17	2688
Tumbes	11	3	0	0	0	0	0	0	14	2253
Ucayali	17	1	0	0	0	0	0	0	18	1708
<b>TOTAL</b>	<b>161</b>	<b>258</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>43</b>	<b>83</b>	<b>5</b>	<b>552</b>	<b>139376</b>

## Atención por tipo de casos del miércoles 18 de diciembre

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	0	5	0	0	5	2432
Áncash - Chimbote	2	12	0	1	15	3651
Áncash – Huaraz	0	5	0	0	5	1718
Apurímac	1	25	0	1	27	1720
Arequipa	1	1	1	1	4	5958
Ayacucho	4	3	0	0	7	2165
Cajamarca	0	1	1	0	2	1655
Cusco	5	11	2	0	18	2691
Huancavelica	7	2	0	14	23	1646
Huánuco	1	1	0	0	2	2380
Ica	2	6	0	6	14	1931
Junín	5	3	0	0	8	4121
La Libertad	2	9	8	0	19	3864
Lambayeque	7	15	0	1	23	5186
Lima Metropolitana y Callao	93	101	23	17	234	60888
Lima provincias	1	26	3	18	48	5533
Loreto	0	1	0	0	1	1663
Madre de Dios	4	4	0	0	8	2012
Moquegua	0	7	0	0	7	1821
Pasco	0	0	0	0	0	1691
Piura	6	9	0	0	15	13591
Puno	2	4	0	3	9	1929
San Martín	1	8	0	0	9	2481
Tacna	2	15	0	0	17	2688
Tumbes	11	3	0	0	14	2253
Ucayali	1	10	0	7	18	1708
<b>TOTAL</b>	<b>158</b>	<b>287</b>	<b>38</b>	<b>69</b>	<b>552</b>	<b>139376</b>



# Tipo de casos por EPS (1)

N°	PRESTADOR	REGIÓN	18 diciembre de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	33	81	17	10	141	40684
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	18	23	0	1	42	11494
3	EPS GRAU S.A.	Piura	19	16	0	2	37	20289
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	1	1	1	2	5	7395
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	3	16	0	0	19	3120
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	3	11	13	2	29	6173
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	7	4	0	2	13	5244
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	5	10	2	0	17	3568
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	8	3	0	0	11	2712
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	2	12	0	2	16	3871
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	1	1	0	0	2	1595
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	1	2	0	0	3	2297
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	1	8	0	0	9	2533
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	0	1	0	0	1	1591
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	1	2	2	0	5	1778
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	0	2	1	0	3	1187
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	11	3	0	0	14	2403
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	2	3	0	1	6	1287
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	0	5	0	0	5	1334
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	1	10	0	7	18	1716
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	2	7	0	5	14	1342
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	1	2	0	0	3	528
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	0	7	0	0	7	1396
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	6	0	0	0	6	837
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	0	5	0	0	5	845

## Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	18 diciembre de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
26	EPS SEMAPACH S.A.	Ica	28	0	0	1	29	1019
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	0	21	1	17	39	583
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	1099
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	1	15	0	0	16	1090
30	EMAPISCO S.A.	Ica	2	0	0	0	2	608
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	0	2	1	0	3	346
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	0	0	0	0	310
36	EPS SEDAJULIACA S.A.	Puno	0	0	0	1	1	484
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	0	1	0	0	1	536
38	EMSAP CHANKA S.A.	Apurímac	0	0	0	1	1	81
39	EPS SIERRA CENTRAL S.R.L	Junín	0	0	0	0	0	75
40	EPS MOYOBAMBA S.A.	San Martín	0	0	0	0	0	116
41	EPS NOR PUNO S.A.	Puno	0	1	0	1	2	65
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	1	1	0	0	2	56
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	0	0	0	0	20
50	EPS AGUAS DEL ALTIPLANO S.R.L.	Puno	0	0	0	0	0	52
TOTAL			158	276	38	55	527	135426

## Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

N°	DISTRITO	18 diciembre de 2024					En lo que va de 2024
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	2	10	2	2	16	3344
2	Comas	1	5	3	0	9	3362
3	San Juan De Lurigancho	2	5	0	1	8	5922
4	Villa El Salvador	0	5	0	0	5	1280
5	Independencia	1	3	0	0	4	1103
6	Callao	1	7	1	0	9	3124
7	Puente Piedra	0	4	1	1	6	1898
8	Ate	0	2	1	0	3	1505
9	Ventanilla	1	1	0	0	2	1098
10	Santiago De Surco	1	2	0	0	3	793
11	Lima	2	1	2	0	5	1451
12	Carabayllo	7	5	0	0	12	2079
13	Los Olivos	1	4	1	0	6	1544
14	La Victoria	0	0	0	1	1	672
15	Villa María Del Triunfo	0	4	1	2	7	1245
16	La Molina	0	0	0	0	0	473
17	Santa Anita	3	0	0	0	3	449
18	Ancón	0	0	0	0	0	147
19	Bellavista	0	1	1	0	2	454
20	Lurín	1	0	0	0	1	195
21	Breña	1	0	0	0	1	538
22	Rímac	4	2	0	1	7	1430
23	Chorrillos	0	1	0	0	1	700
24	San Bartolo	0	1	0	0	1	39
25	Otros	5	18	4	2	29	5839
TOTAL		33	81	17	10	141	40684

# Tipo de casos fuera del ámbito de EP

en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano

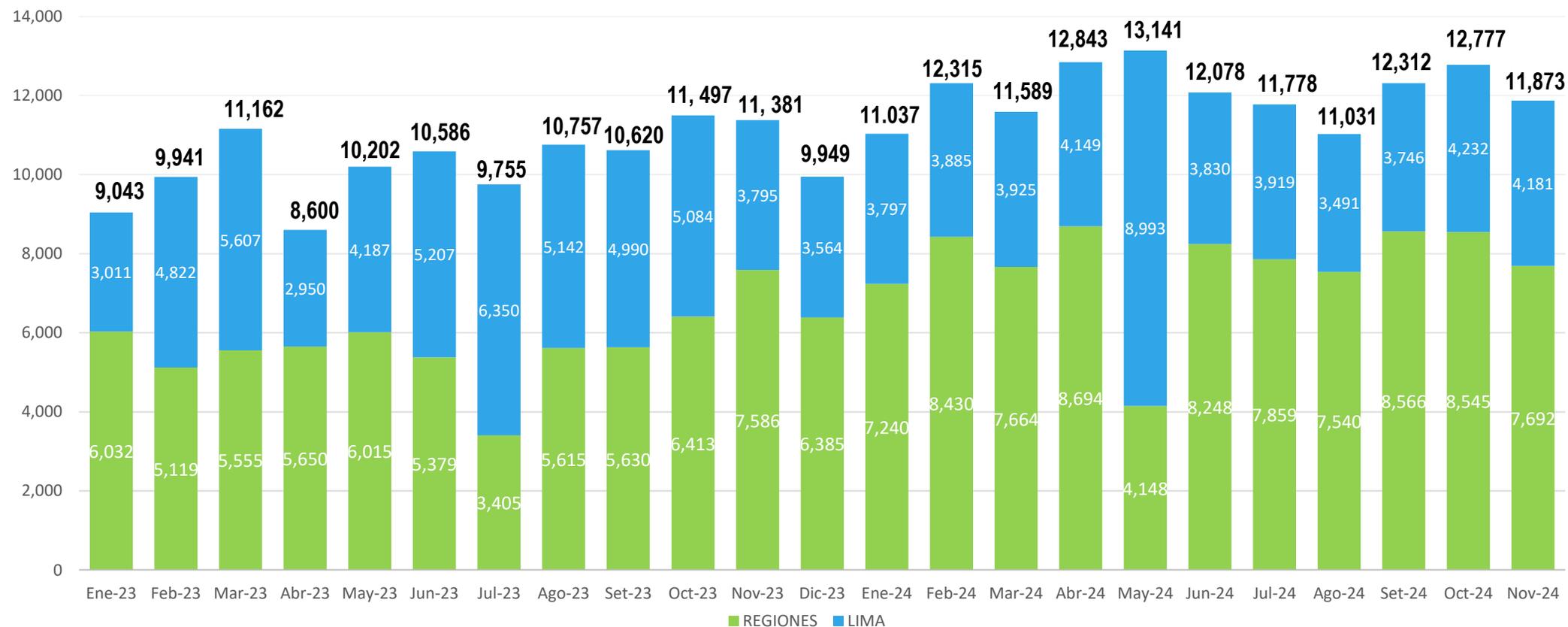


18 diciembre de 2024

N°	PRESTADOR	OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	Total	En lo que va de 2024
1	ZONAS RURALES	0	1	0	14	15	2928
2	PEQUEÑAS CIUDADES	0	10	0	0	10	714
3	OTRO ÁMBITO URBANO	0	0	0	0	0	289
<b>TOTAL</b>		0	11	0	14	25	3931

# Evolución mensual de atenciones 2023 -2024

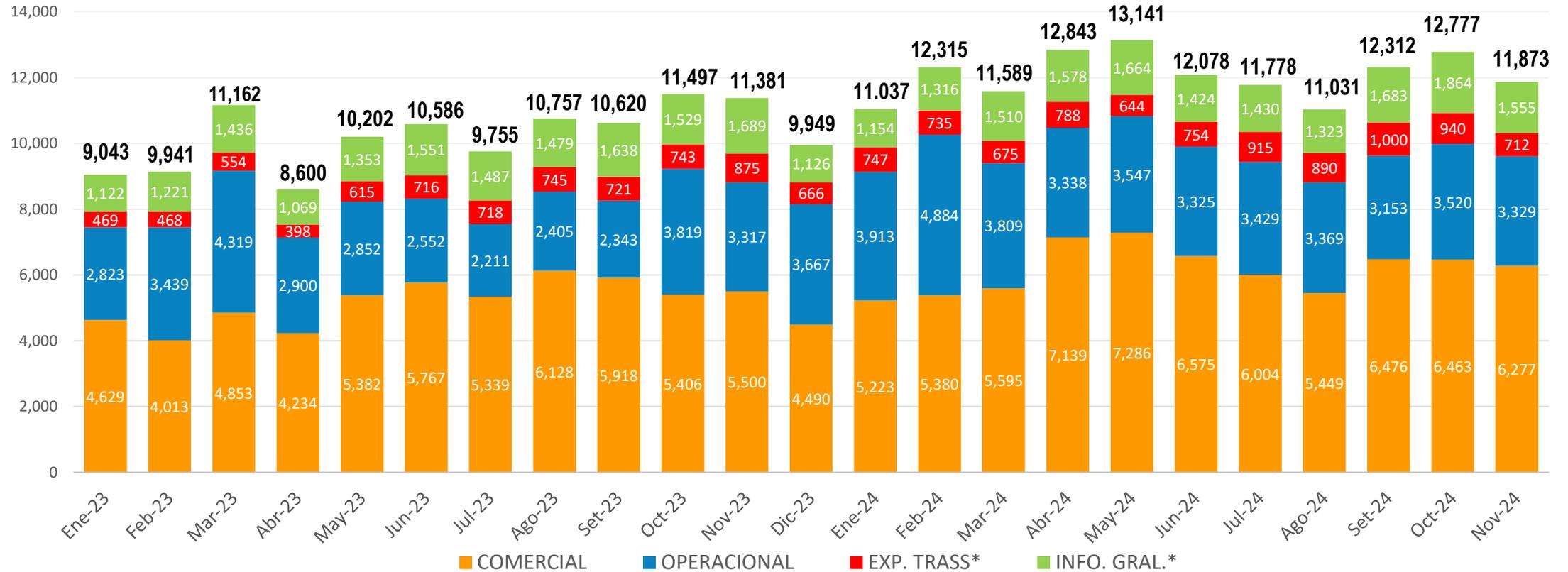
## LIMA | REGIONES 2023 - 2024



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

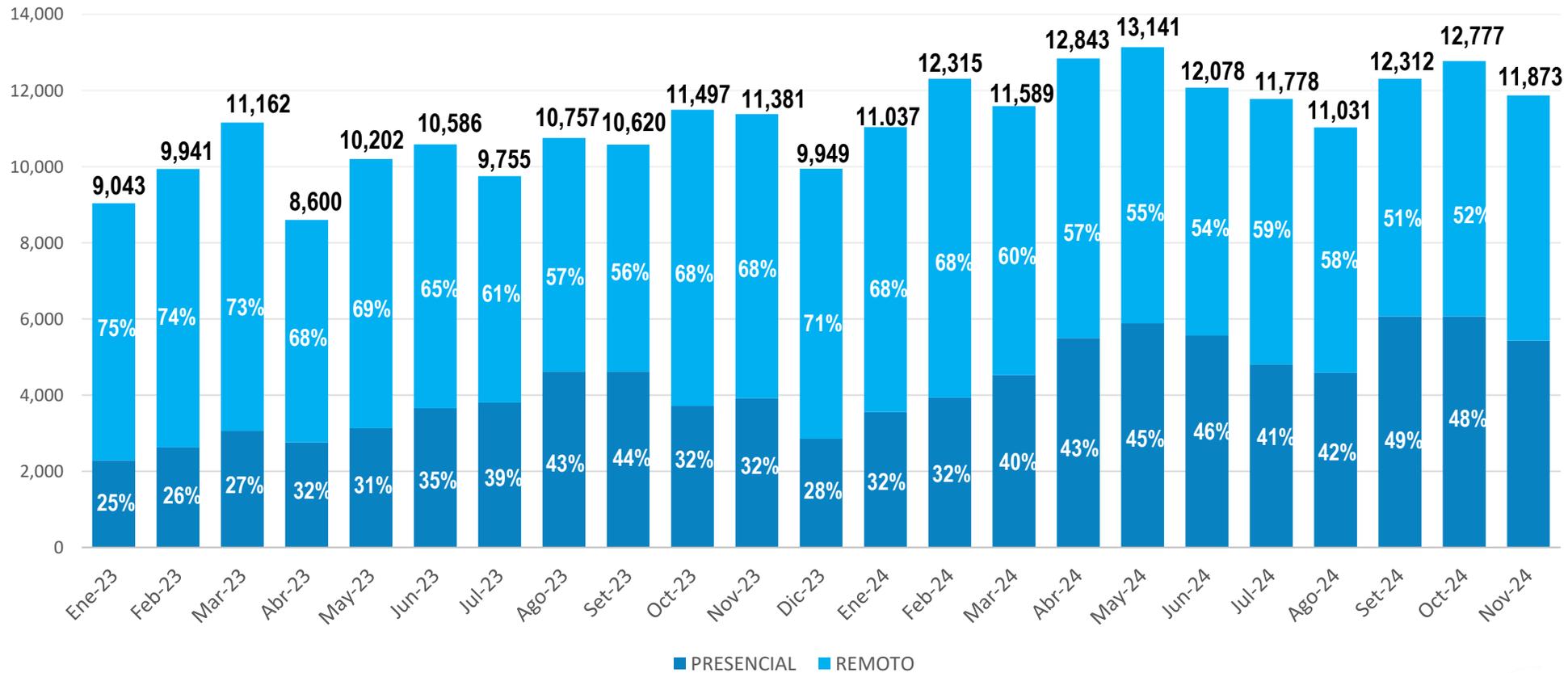
## TIPO DE CASOS 2023-2024



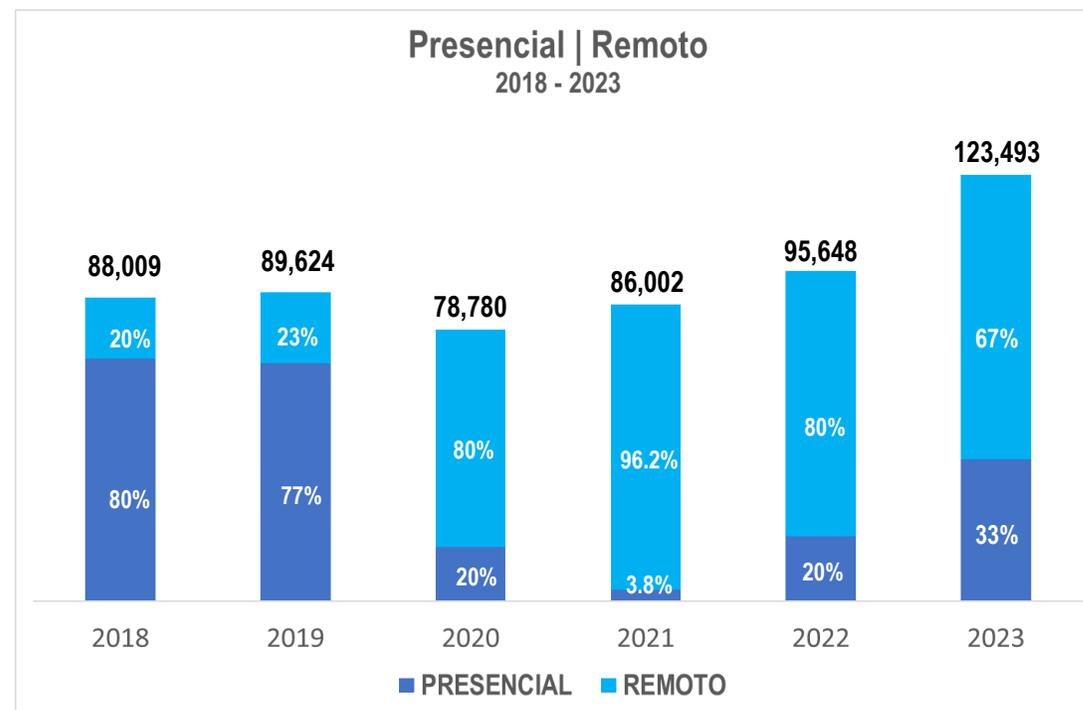
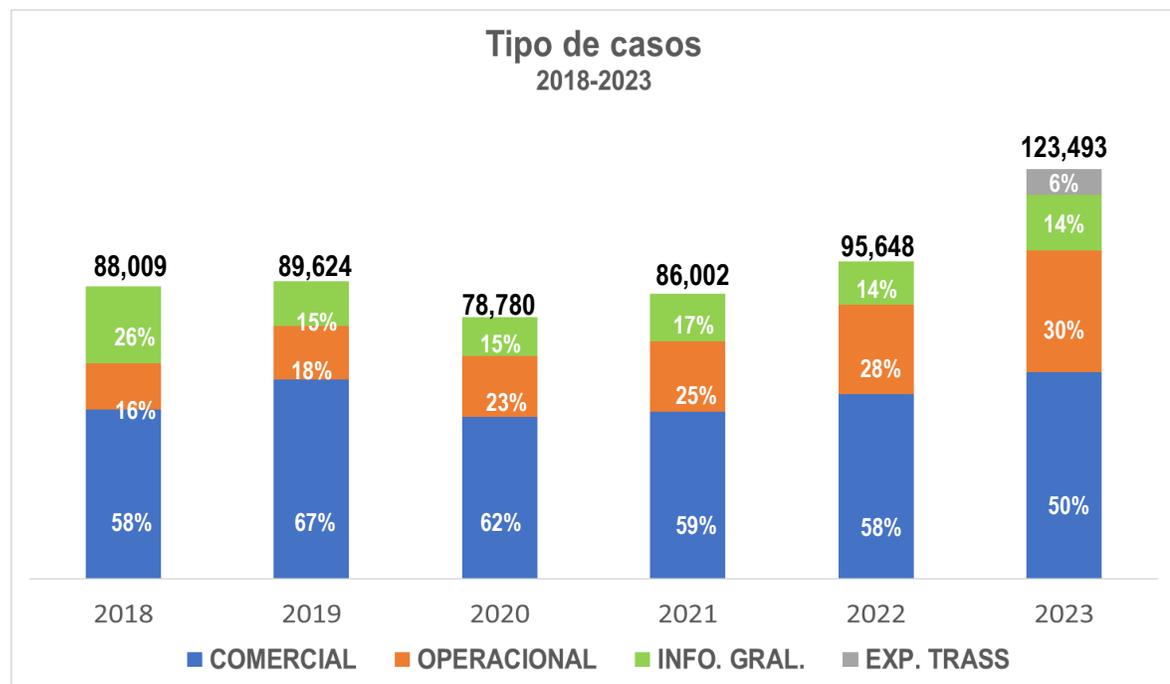
\* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".

# 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***

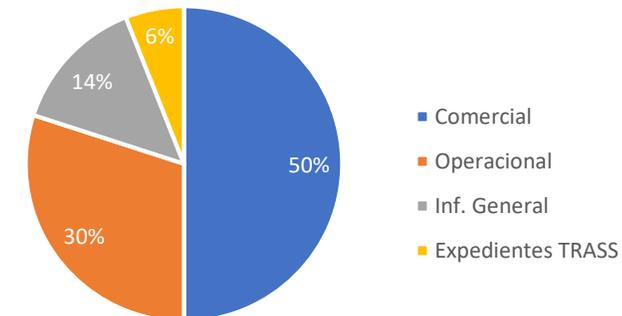
---

# 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
<b>TOTAL</b>		<b>123493</b>

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%
<b>TOTAL</b>	<b>31330</b>	<b>77041</b>	<b>238</b>	<b>819</b>	<b>621</b>	<b>2922</b>	<b>6866</b>	<b>3656</b>	<b>123493</b>	<b>95648</b>	<b>29%</b>

# 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
<b>TOTAL</b>	<b>36672</b>	<b>62195</b>	<b>7687</b>	<b>16939</b>	<b>123493</b>



¿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 [linea1899](#)

[contacto@sunass.gob.pe](mailto:contacto@sunass.gob.pe)



ituro