

Dirección de Usuarios

Reporte diario de atención a usuarios al 20 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 20 de diciembre: 474

Oficinas de Sunass		
Lima Metropolitana y Callao	226	
Ica	21	
Ucayali	19	
Apurímac	18	
Tumbes	17	
Huánuco	14	
Áncash – Huaraz	14	
Puno	12	
Piura	10	
Cusco	10	
San Martín	10	
La Libertad	10	
Junín	9	
Lima provincias	9	
Cajamarca	9	
Madre de Dios	9	
Arequipa	8	
Ayacucho	8	
Lambayeque	7	
Áncash - Chimbote	7	
Huancavelica	6	
Moquegua	6	
Pasco	5	
Tacna	4	
Amazonas	3	
Loreto	3	
 TOTAL		474

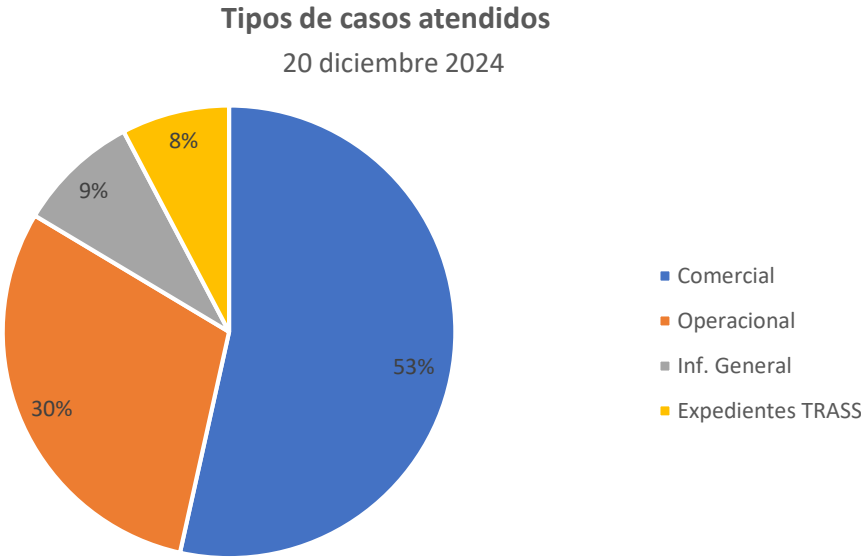
Por canal		
Presencial		136
Telefónico		217
WhatsApp		2
Correo electrónico		1
Mesa de partes		0
Campaña de orientación		14
Campaña en prestador		31
Redes sociales		1
 TOTAL		474

Por tipo de casos		
Comercial		215
Operacional		121
Otros		35
Expedientes TRASS		31
 TOTAL		474

En lo que va del 2024...
140252 orientaciones

Casos operacionales más frecuentes del viernes 20 de diciembre

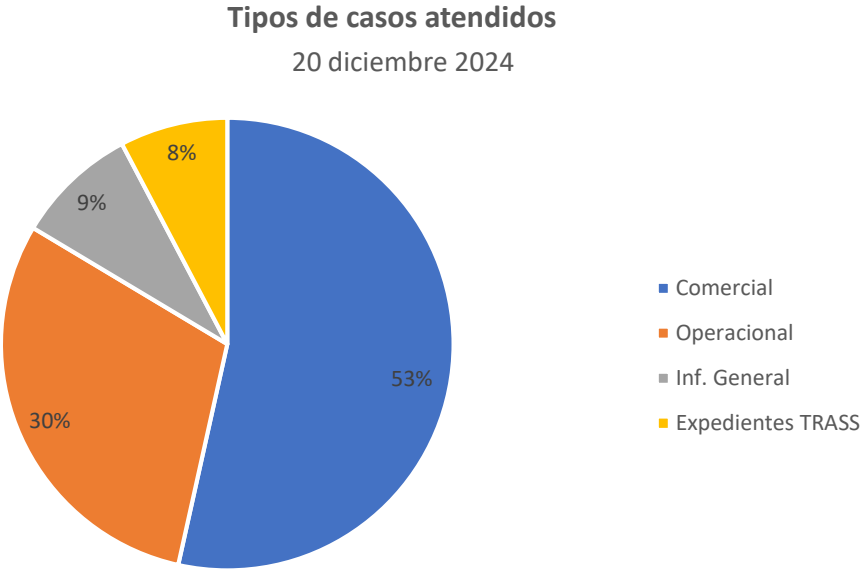
OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	53	42%
Problemas con alcantarillado	24	19%
Falta de agua en conexión domiciliaria	15	12%
Aniego por rotura de tubería de agua	8	6%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	4	3%
Otros	23	18%
TOTAL	121	100%



En lo que va de 2024...
42029 casos operacionales

Casos comerciales más frecuentes del viernes 20 de diciembre

COMERCIALES	N°	%
Procedimiento de reclamos	73	30%
Consumo elevado	69	29%
Facturación excesiva	20	8%
Problemas con el acceso al servicio	18	7%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	15	6%
Problemas con la facturación	13	5%
Pedido de medidor	12	5%
Facturación indebida	9	4%
Desacuerdo con resolución del TRASS	6	2%
Información sobre Valores máximos admisibles	3	1%
Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP)	2	1%
Incumplimiento de Resolución del TRASS	1	0%
TOTAL	215	100%



En lo que va de 2024...
71524 casos comerciales

Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Lima / Lima / San Juan de Lurigancho Aniego de agua en la Av. Los Postes de la Urbanización Las Flores cuadra 15 en el distrito de San Juan de Lurigancho, ocurrió en horas de la mañana y fue ocasionada por la rotura de línea de impulsión de 12 pulgadas. (Otros)	Continuando con las acciones de monitoreo del caso reportado el día 19.12.24, SUNASS, a través de su Oficina de Atención de Usuarios (OAU) San Juan de Lurigancho, se comunicó con una usuaria afectada, la Sra. Andrea Puglia, quien manifestó que en el transcurso de la semana estaría enviando su escrito solicitando la reparación de los daños en sus viviendas a las entidades responsable de la afectación.	PENDIENTE

Seguimiento a casos de mayor relevancia (2)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Ancash / Santa / Chimbote Vecinos del asentamiento humano 15 de Abril, de Chimbote, denunciaron que desde hace dos días soportan olores fétidos que llegan hasta sus viviendas, a consecuencia de tres filtraciones de desagüe, que están a menos de cien metros de sus casas en dirección a la zona industrial. (Chimbote Informa)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Chimbote, informó que se comunicó con el gerente técnico de EP Seda Chimbote, quien indicó que los resultado de las pruebas realizadas determinan que el vertimiento no corresponde a un sistema de la EP, que a la fecha ya no hay vertimiento, fue un vertimiento puntual de ese día, y el terreno ya está secando. Seda Chimbote sacará un comunicado hoy deslindando responsabilidad.	FINALIZADO
Ancash / Santa / Chimbote Bloquean la calle en la Av. Libertad como medida de protesta por la polvadera que invade sus hogares producto de obra inconclusa de Seda Chimbote. (Prensa Objetiva)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Chimbote, tuvo comunicación con el Gerente Técnico de la EP Seda Chimbote, quien señaló que en la zona se realizaron trabajos de cambio de tuberías del alcantarillado y que aún está pendiente la reposición de la capa asfáltica. Se tiene programado que el asfalto sea repuesto el 21 de diciembre de 2024. La ODS realizará el seguimiento al caso.	PENDIENTE



Seguimiento a casos de mayor relevancia (3)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Ancash / Huarmey / Huarmey Vecinos de Santo Domingo alertan fuga de agua en el sector del Parque Infantil. (Dialogo Directo)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Chimbote, indica que se tuvo comunicación con el Gerente Técnico de la EP Seda Chimbote, quien informó que el 19.12.2024 se solucionó el problema reportado, el cual fue originado por obras de terceros que están realizando trabajos de pistas y veredas en la zona.	FINALIZADO
Loreto / Maynas / San Juan Bautista Loreto: duermen en mesas por colapso de alcantarillado. Un grupo de vecinos durmió sobre mesas luego de que sus casas se inundaran producto de una lluvia de gran intensidad que hizo colapsar el alcantarillado artesanal en el asentamiento humano Surco ubicado en el distrito de San Juan, provincial de Maynas, región Loreto. (RPP)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Loreto, indicó haberse comunicado con Raúl Flores del Departamento de Redes de la EP Seda Loreto, quien informó que no cuentan con infraestructura de alcantarillado en la zona, siendo competencia de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista.	FINALIZADO

Atención por canal de atención del viernes 20 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	0	2	0	3	2452
Áncash - Chimbote	2	1	0	0	0	0	4	0	7	3671
Áncash – Huaraz	1	0	0	0	0	10	3	0	14	1734
Apurímac	7	2	0	0	0	9	0	0	18	1741
Arequipa	2	4	0	0	0	0	0	2	8	5972
Ayacucho	0	8	0	0	0	0	0	0	8	2181
Cajamarca	3	0	0	0	0	0	6	0	9	1666
Cusco	8	2	0	0	0	0	0	0	10	2713
Huancavelica	3	3	0	0	0	0	0	0	6	1664
Huánuco	4	10	0	0	0	0	0	0	14	2402
Ica	17	4	0	0	0	0	0	0	21	1962
Junín	0	9	0	0	0	0	0	0	9	4145
La Libertad	6	4	0	0	0	0	0	0	10	3888
Lambayeque	2	4	1	0	0	0	0	0	7	5216
Lima Metropolitana y Callao	48	134	2	0	0	0	38	4	226	61274
Lima provincias	5	4	0	0	0	0	0	0	9	5550
Loreto	3	0	0	0	0	0	0	0	3	1672
Madre de Dios	0	0	0	0	0	1	8	0	9	2030
Moquegua	5	1	0	0	0	0	0	0	6	1828
Pasco	2	0	0	0	0	3	0	0	5	1698
Piura	7	2	0	0	0	0	0	1	10	13610
Puno	3	3	0	0	0	6	0	0	12	1960
San Martín	7	1	0	0	0	0	0	2	10	2499
Tacna	2	2	0	0	0	0	0	0	4	2699
Tumbes	8	8	0	0	0	0	0	1	17	2280
Ucayali	2	1	0	0	0	0	15	1	19	1745
TOTAL	147	208	3	0	0	29	76	11	474	140252

Atención por tipo de casos del viernes 20 de diciembre

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	1	2	0	0	3	2452
Áncash - Chimbote	1	6	0	0	7	3671
Áncash – Huaraz	0	5	0	9	14	1734
Apurímac	2	12	0	4	18	1741
Arequipa	4	1	3	0	8	5972
Ayacucho	8	0	0	0	8	2181
Cajamarca	0	3	2	4	9	1666
Cusco	2	7	1	0	10	2713
Huancavelica	2	2	0	2	6	1664
Huánuco	6	7	1	0	14	2402
Ica	2	12	0	7	21	1962
Junín	5	4	0	0	9	4145
La Libertad	2	4	1	3	10	3888
Lambayeque	2	5	0	0	7	5216
Lima Metropolitana y Callao	62	112	25	27	226	61274
Lima provincias	2	3	2	2	9	5550
Loreto	0	3	0	0	3	1672
Madre de Dios	1	7	0	1	9	2030
Moquegua	1	5	0	0	6	1828
Pasco	4	1	0	0	5	1698
Piura	3	7	0	0	10	13610
Puno	3	6	0	3	12	1960
San Martín	3	7	0	0	10	2499
Tacna	1	2	0	1	4	2699
Tumbes	9	8	0	0	17	2280
Ucayali	1	10	0	8	19	1745
TOTAL	127	241	35	71	474	140252



Tipo de casos por EPS (1)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	20 diciembre de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	28	91	21	21	161	40943
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	10	12	2	1	25	11557
3	EPS GRAU S.A.	Piura	16	13	1	3	33	20350
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	7	1	3	0	11	7414
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	1	3	0	1	5	3136
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	2	9	2	5	18	6212
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	5	5	0	0	10	5272
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	2	7	1	0	10	3590
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	8	1	0	0	9	2731
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	2	6	0	0	8	3893
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	5	4	0	0	9	1608
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	1	0	0	2	3	2303
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	3	7	0	0	10	2553
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	0	3	0	0	3	1600
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	2	2	2	0	6	1787
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	0	3	2	4	9	1198
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	9	8	0	0	17	2430
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	3	6	0	1	10	1305
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	0	6	0	0	6	1342
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	1	10	0	8	19	1753
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	2	9	1	6	18	1365
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	1	7	0	1	9	537
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	1	5	0	0	6	1404
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	0	1	0	1	2	848
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	0	2	0	0	2	865

Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	20 diciembre de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
26	EPS SEMAPACH S.A.	Ica	8	1	0	0	9	1042
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	0	0	0	0	0	583
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	1	1	0	0	2	1101
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	2	4	0	4	10	1103
30	EMAPISCO S.A.	Ica	0	2	0	1	3	617
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	0	0	0	0	0	348
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	2	0	0	0	2	340
	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	2	0	0	0	2	746
35	EPS MARAÑÓN S.R.L.	Cajamarca	0	0	0	0	0	310
36	EPS SEDA JULIACA S.A.	Puno	0	1	0	2	3	499
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	0	0	0	0	0	536
38	EMSAP CHANKA S.A.	Apurímac	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0	57
46	EMAPAVIGS S.A.	Ica	0	0	0	0	0	62
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			124	230	35	61	450	136274

Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

Nº	DISTRITO	20 diciembre de 2024					En lo que va de 2024
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	0	11	0	0	11	3364
2	Comas	2	8	2	2	14	3385
3	San Juan De Lurigancho	0	9	3	0	12	5947
4	Villa El Salvador	1	4	0	0	5	1288
5	Independencia	1	2	0	0	3	1108
6	Callao	1	4	0	0	5	3135
7	Puente Piedra	1	6	2	1	10	1911
8	Ate	0	1	3	0	4	1512
9	Ventanilla	0	1	1	0	2	1100
10	Santiago De Surco	1	1	1	0	3	798
11	Lima	2	8	1	6	17	1469
12	Carabayllo	0	0	1	0	1	2087
13	Los Olivos	0	3	1	0	4	1552
14	La Victoria	0	2	0	3	5	679
15	Villa María Del Triunfo	0	7	0	1	8	1255
16	La Molina	2	0	0	0	2	478
17	Santa Anita	0	1	1	0	2	452
18	Ancón	2	0	0	0	2	149
19	Bellavista	0	0	0	0	0	454
20	Lurín	0	1	0	0	1	197
21	Breña	2	1	0	0	3	543
22	Rímac	2	3	3	0	8	1443
23	Chorrillos	0	1	0	0	1	702
24	San Bartolo	0	0	0	0	0	39
25	Otros	11	17	2	8	38	5896
TOTAL		28	91	21	21	161	40943

Tipo de casos fuera del ámbito de EP

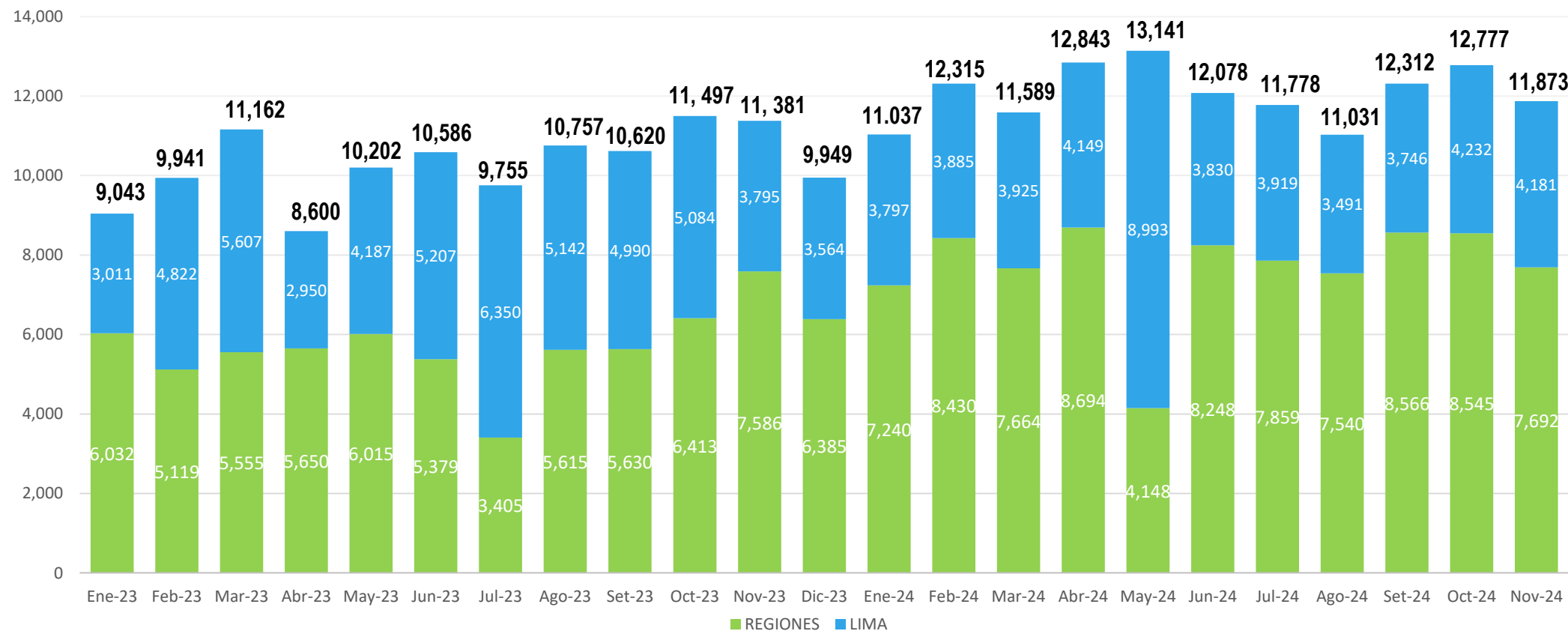
en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano



20 diciembre de 2024								
Nº	PRESTADOR	OPERACIONAL		COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	Total	En lo que va de 2024
1	ZONAS RURALES	3	11		0	9	23	2953
2	PEQUEÑAS CIUDADES	0	0		0	1	1	717
3	OTRO ÁMBITO URBANO	0	0		0	0	0	289
TOTAL		3	11		0	10	24	3959

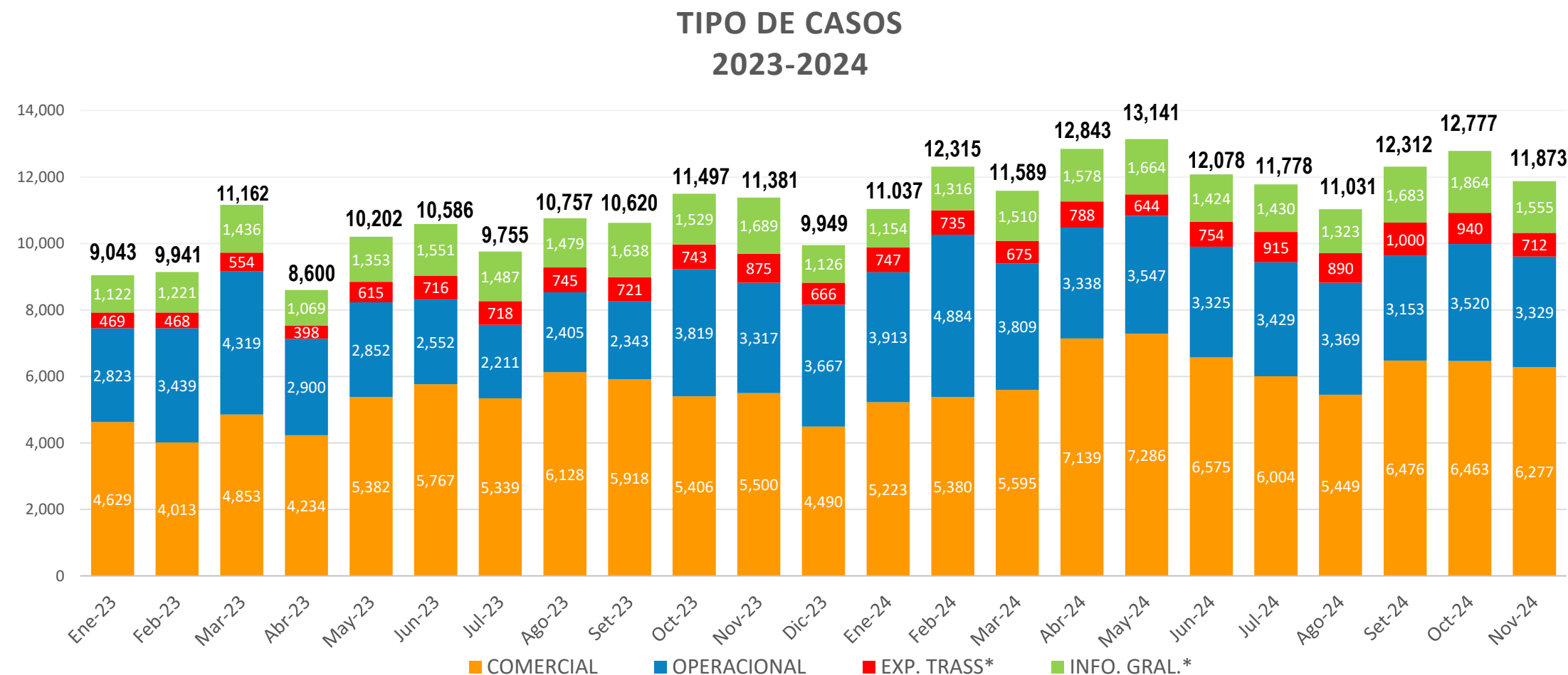
Evolución mensual de atenciones 2023 -2024

LIMA | REGIONES 2023 - 2024



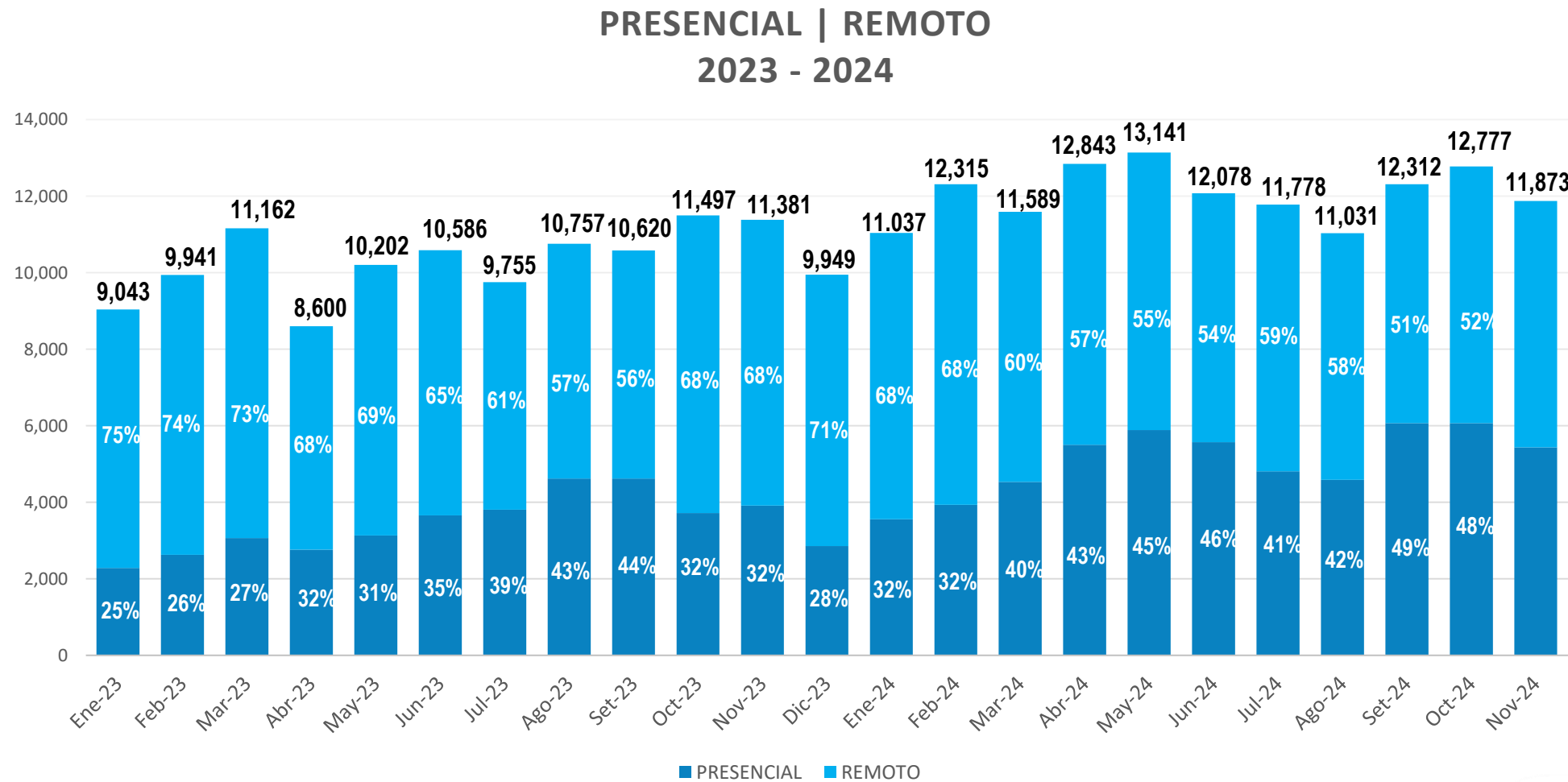
En noviembre 2024 se evidencia un crecimiento del **4%**, en relación a noviembre 2023. En el acumulado del periodo enero - octubre 2024 se registró un crecimiento del 17% en comparación al 2023.

Evolución mensual por tipos de casos 2023 - 2024

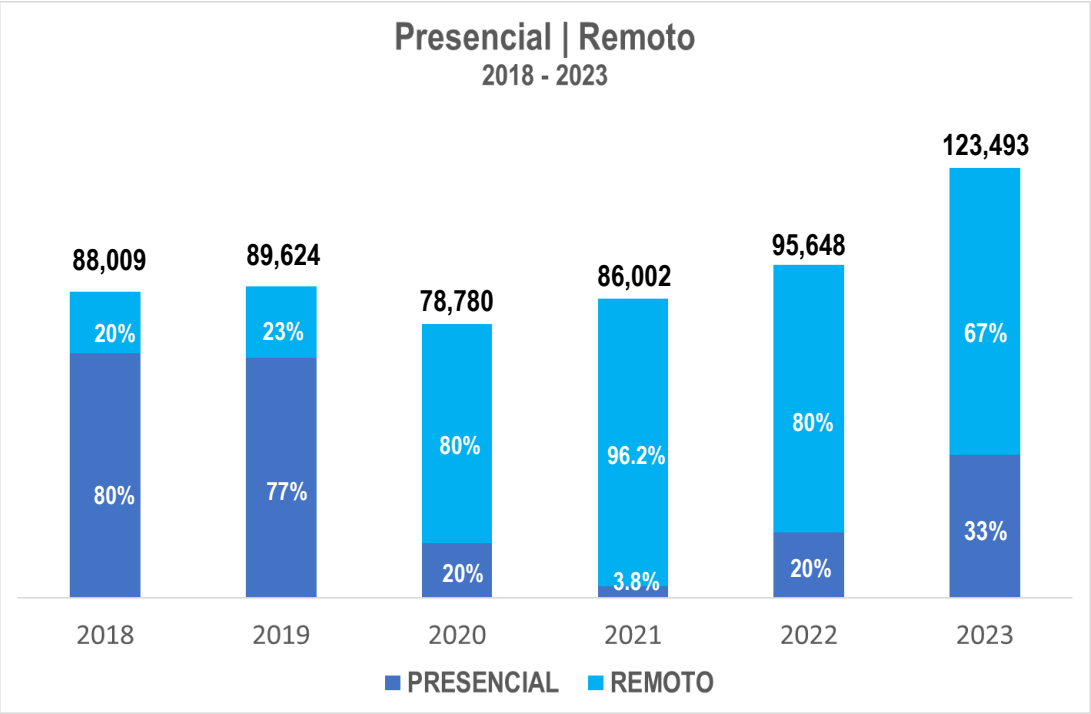
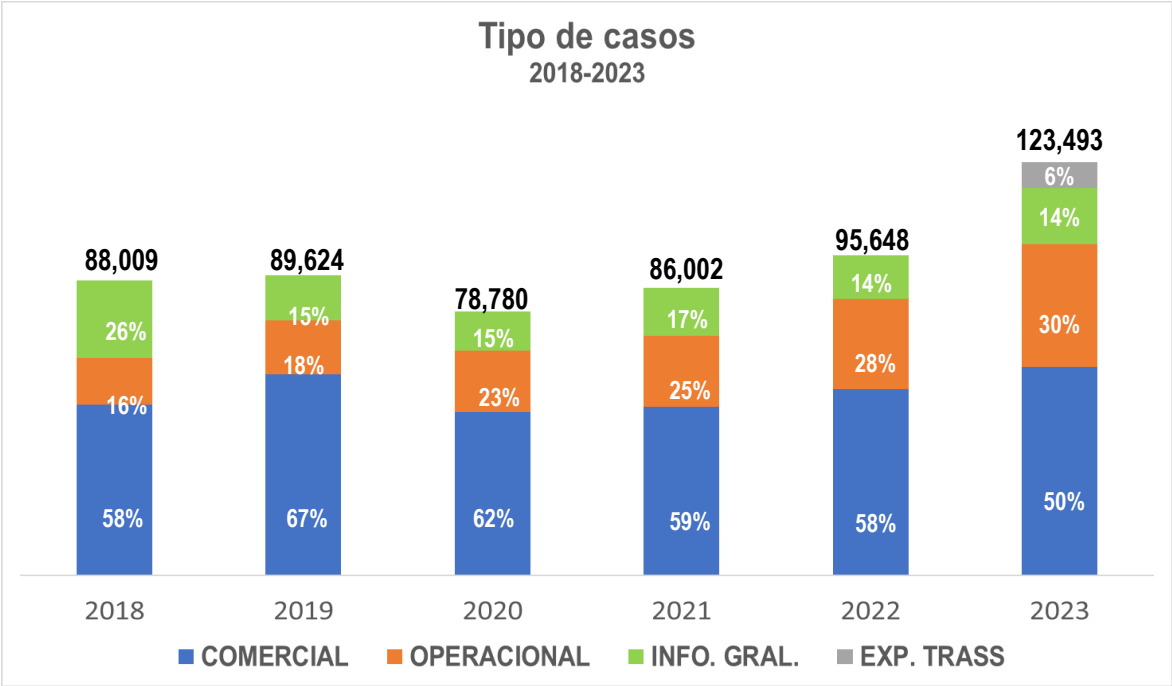


* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".

Evolución mensual por modalidad de atención 2023 - 2024



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

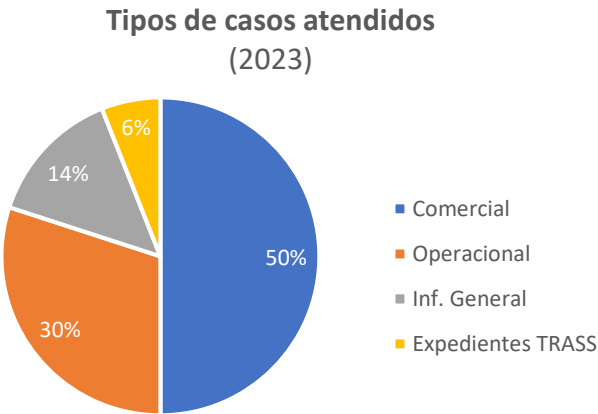


Resultados 2023

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

