

Dirección de Usuarios

Reporte diario de atención a usuarios al 21 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 21 de diciembre: 101

Oficinas de Sunass	
Lima Metropolitana y Callao	78
Lima provincias	22
Puno	1
 TOTAL	101

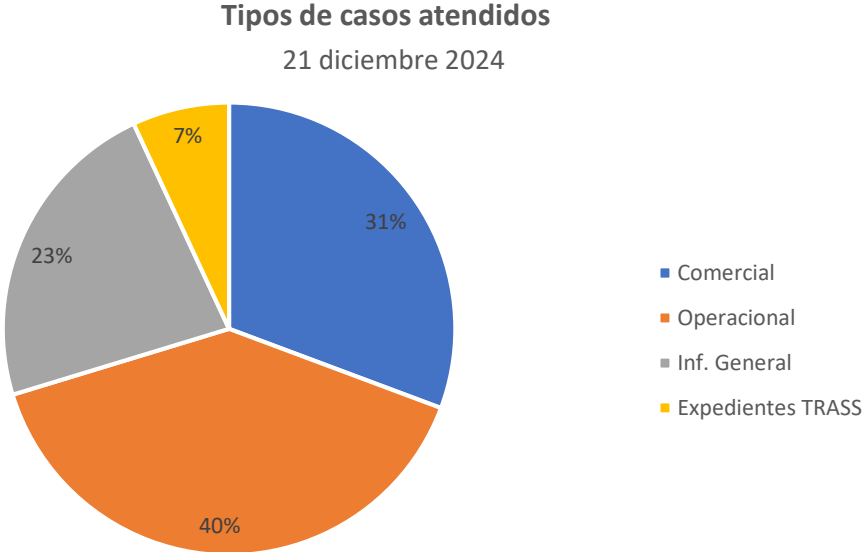
Por canal		
Presencial		20
Telefónico		63
WhatsApp		2
Correo electrónico		0
Mesa de partes		0
Campaña de orientación		0
Campaña en prestador		16
Redes sociales		2
 TOTAL		101

Por tipo de casos		
Comercial		31
Operacional		40
Otros		23
Expedientes TRASS		7
 TOTAL		101

En lo que va del 2024...
140353 orientaciones

Casos operacionales más frecuentes del sábado 21 de diciembre

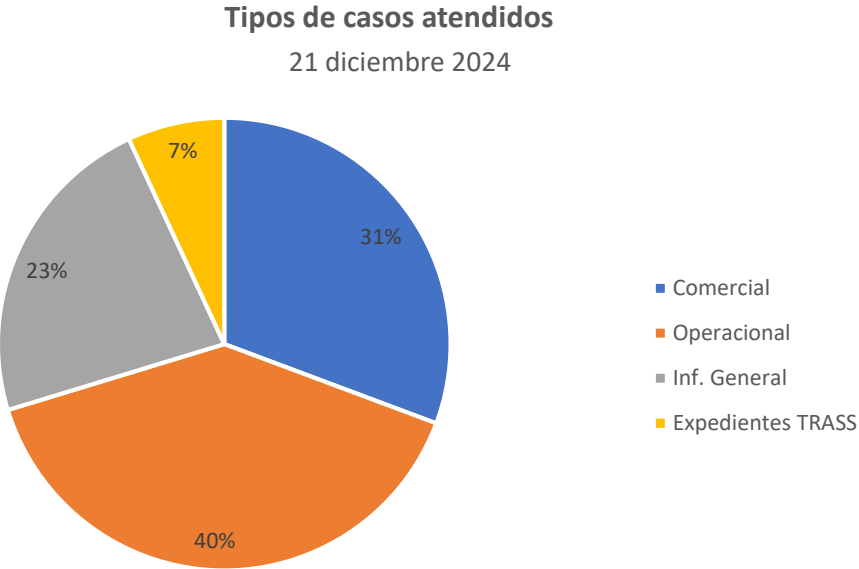
OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	15	38%
Problemas con alcantarillado	11	28%
Monitoreo de restablecimiento del servicio	4	10%
Falta de agua en conexión domiciliaria	3	8%
Aniego por rotura de tubería de agua	2	5%
Otros	4	5%
TOTAL	40	10%



En lo que va de 2024...
42069 casos operacionales

Casos comerciales más frecuentes del sábado 21 de diciembre

COMERCIALES	N°	%
Procedimiento de reclamos	18	58%
Pedido de medidor	5	16%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	4	13%
Desacuerdo con resolución del TRASS	2	6%
Problemas con la facturación	1	3%
Facturación excesiva	1	3%
TOTAL	31	100%



En lo que va de 2024...
71555 casos comerciales

Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Lima / Cañete / Quilamana Suspensión del servicio de agua potable por daño en el equipo electromecánico del pozo de extracción en sector la Huerta, suspensión desde 12:00m del sábado hasta 12:00m del domingo 22 de diciembre. (Canal de atención)	SUNASS, a través de su Oficina de Atención de Usuarios (OAU) Cañete, tomó conocimiento mediante las redes sociales de la EP Emapa – Cañete sobre la restricción del servicio de agua potable en el sector de La Huerta del distrito de Quilmana desde las 11: 00 horas el motivo de la restricción del servicio es la identificación de problemas electromecánicos en el pozo N°1. La OAU Cañete realizará el monitoreo de abastecimiento con camión cisterna.	PENDIENTE

Seguimiento a casos de mayor relevancia (2)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Arequipa / Islay / Cocachacra Arequipa Pobladores y veraneantes de Mollendo seguirán consumiendo agua contaminada. La población de Mollendo, en la provincia de Islay, y los visitantes que acudan en el verano a sus playas, continuarán consumiendo agua potable contaminada porque el tratamiento de Sedapar es deficiente, según la Gerencia Regional Ambiental. Los análisis del laboratorio certificado de esta gerencia corroboraron que el agua que distribuye Sedapar en Mollendo y el resto de distritos, tiene metales pesados como arsénico, boro y cadmio, dañinos para la salud de las personas. (El Pueblo)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Arequipa, informó sobre la declaratoria de emergencia en distritos de Islay debido a la contaminación por metales pesados en el río Tambo, según Decreto Supremo N° 077-2024-PCM. La medida, con vigencia de 60 días, dispone acciones coordinadas entre diversos ministerios y entidades públicas. El gobierno regional de Arequipa, en respuesta, distribuye cisternas de agua potable en Dean Valdivia y Cocachacra. Aunque el servicio de agua no está suspendido, esta acción busca garantizar calidad en el suministro ante el riesgo potencial de contaminación. SUNASS participa en coordinaciones con la Gerencia de Gestión de Riesgo de Desastres (GGRD) de Arequipa, que lidera la atención a la emergencia. 7 En reunión del 2 de agosto, se acordó el abastecimiento de agua mediante camiones cisterna, y SUNASS da seguimiento a estas acciones. Respecto a Mollendo, cuya EPS es SEDAPAR, se realizarán medidas de fiscalización para mitigar posibles riesgos en la calidad del agua.	PENDIENTE

Atención por canal de atención del sábado 21 de diciembre

OFICINA SUNASS	 Presencial	 Telefónico	 Redes Sociales	 Correo elect.	 Mesa partes	 Campaña	 Prestador	 WhatsApp	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2452
Áncash - Chimbote	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3671
Áncash – Huaraz	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1734
Apurímac	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1741
Arequipa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5972
Ayacucho	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2181
Cajamarca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1666
Cusco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2713
Huancavelica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1664
Huánuco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2402
Ica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1962
Junín	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4145
La Libertad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3888
Lambayeque	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5216
Lima Metropolitana y Callao	19	57	0	0	0	0	0	2	78	61352
Lima provincias	0	6	0	0	0	0	16	0	22	5572
Loreto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1672
Madre de Dios	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2030
Moquegua	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1828
Pasco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1698
Piura	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13610
Puno	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1961
San Martín	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2499
Tacna	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2699
Tumbes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2280
Ucayali	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1745
TOTAL	20	63	0	0	0	0	16	2	101	140353

Atención por tipo de casos del sábado 21 de diciembre

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	0	0	0	0	0	2452
Áncash - Chimbote	0	0	0	0	0	3671
Áncash – Huaraz	0	0	0	0	0	1734
Apurímac	0	0	0	0	0	1741
Arequipa	0	0	0	0	0	5972
Ayacucho	0	0	0	0	0	2181
Cajamarca	0	0	0	0	0	1666
Cusco	0	0	0	0	0	2713
Huancavelica	0	0	0	0	0	1664
Huánuco	0	0	0	0	0	2402
Ica	0	0	0	0	0	1962
Junín	0	0	0	0	0	4145
La Libertad	0	0	0	0	0	3888
Lambayeque	0	0	0	0	0	5216
Lima Metropolitana y Callao	36	30	6	6	78	61352
Lima provincias	4	1	1	16	22	5572
Loreto	0	0	0	0	0	1672
Madre de Dios	0	0	0	0	0	2030
Moquegua	0	0	0	0	0	1828
Pasco	0	0	0	0	0	1698
Piura	0	0	0	0	0	13610
Puno	0	0	0	1	1	1961
San Martín	0	0	0	0	0	2499
Tacna	0	0	0	0	0	2699
Tumbes	0	0	0	0	0	2280
Ucayali	0	0	0	0	0	1745
TOTAL	40	31	7	23	101	140353



Tipo de casos por EPS (1)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	21 diciembre de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	12	22	7	5	46	40989
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	7	4	0	0	11	11568
3	EPS GRAU S.A.	Piura	8	1	0	1	10	20360
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	0	0	0	0	0	7414
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	0	1	0	0	1	3137
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	0	3	0	0	3	6215
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	0	0	0	0	0	5272
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	1	0	0	0	1	3591
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	4	0	0	0	4	2735
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	0	0	0	0	0	3893
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	0	0	0	0	0	1608
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	1	0	0	16	17	2320
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	0	0	0	0	0	2553
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	0	0	0	0	0	1600
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	1	0	0	0	1	1788
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	0	0	0	0	0	1198
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	0	0	0	0	0	2430
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	0	0	0	0	0	1305
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	0	0	0	0	0	1342
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	0	0	0	0	0	1753
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	0	0	0	0	0	1365
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	0	0	0	0	0	537
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	0	0	0	0	0	1404
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	0	0	0	0	0	848
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	865

Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	21 diciembre de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
26	EPS SEMAPACH S.A.	Ica	6	0	0	0	6	1048
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	0	0	0	0	0	583
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	1101
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	0	0	0	0	0	1103
30	EMAPISCO S.A.	Ica	0	0	0	0	0	617
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	0	0	0	0	0	348
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0	746
35	EPS MARAÑON S.R.L.	Cajamarca	0	0	0	0	0	310
36	EPS SEDA JULIACA S.A.	Puno	0	0	0	1	1	500
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			40	31	7	23	101	136375

Fuente: Plataforma de atención al usuario (ODS – OAU) / Dirección de Usuarios – Sunass **Fecha: 21/12/2024**

Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

N°	DISTRITO	21 diciembre de 2024					En lo que va de 2024
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	3	8	2	1	14	3378
2	Comas	0	3	1	0	4	3389
3	San Juan De Lurigancho	0	3	0	1	4	5951
4	Villa El Salvador	0	0	0	0	0	1288
5	Independencia	0	0	0	0	0	1108
6	Callao	0	0	0	0	0	3135
7	Puente Piedra	0	0	1	0	1	1912
8	Ate	0	1	0	0	1	1513
9	Ventanilla	0	0	0	0	0	1100
10	Santiago De Surco	1	0	0	0	1	799
11	Lima	0	1	1	0	2	1469
12	Carabayllo	0	0	0	1	1	2088
13	Los Olivos	0	0	0	0	0	1552
14	La Victoria	0	1	0	0	1	680
15	Villa María Del Triunfo	0	3	0	1	4	1259
16	La Molina	0	0	1	0	1	479
17	Santa Anita	0	1	0	0	1	453
18	Ancón	0	0	0	0	0	149
19	Bellavista	0	0	0	0	0	454
20	Lurín	0	0	0	0	0	197
21	Breña	4	0	1	0	5	548
22	Rímac	1	0	0	0	1	1444
23	Chorrillos	1	0	0	0	1	703
24	San Bartolo	0	0	0	0	0	39
25	Otros	2	1	0	1	4	5900
TOTAL		12	22	7	5	46	40989

Tipo de casos fuera del ámbito de EP

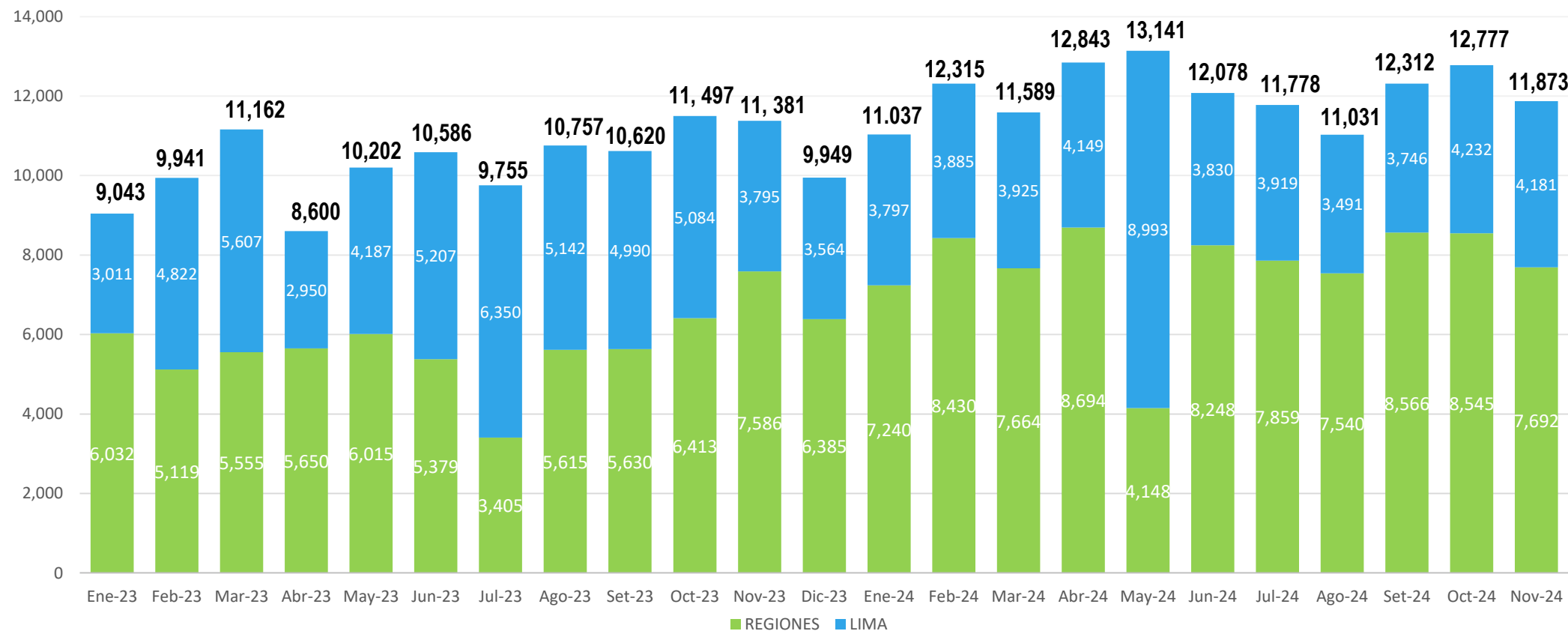
en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano



21 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	2953
2	PEQUEÑAS CIUDADES	0	0	0	0	0	717
3	OTRO ÁMBITO URBANO	0	0	0	0	0	289
TOTAL		0	0	0	0	0	3959

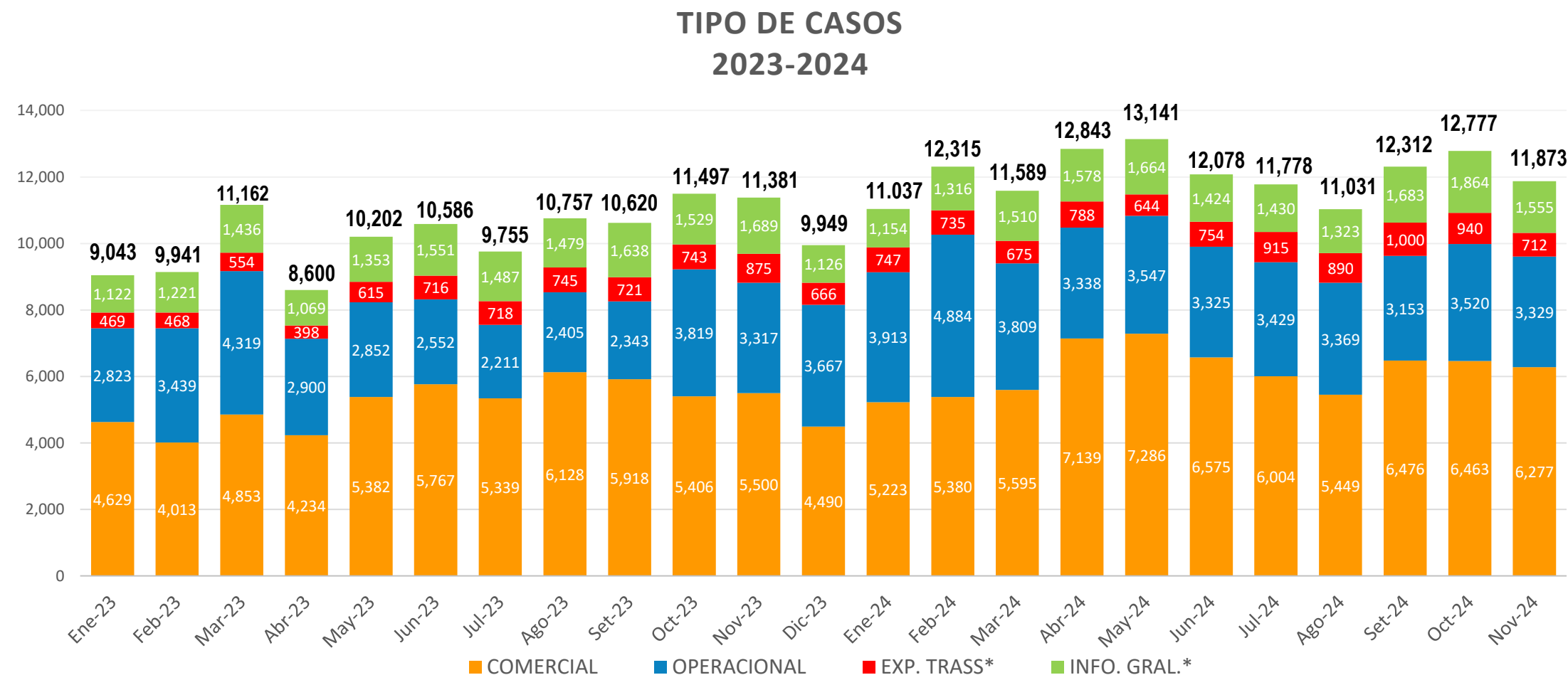
Evolución mensual de atenciones 2023 -2024

LIMA | REGIONES 2023 - 2024



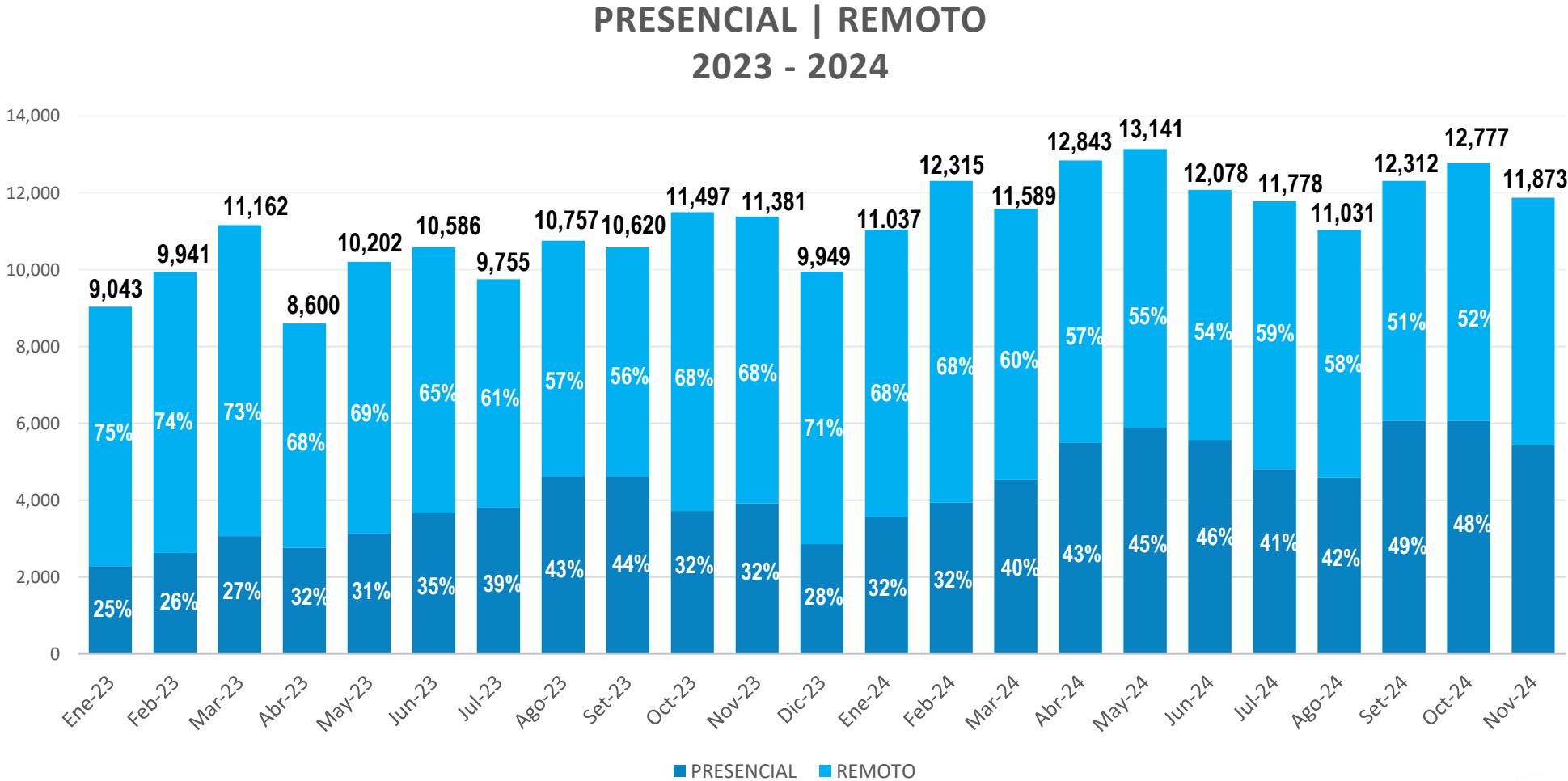
En noviembre 2024 se evidencia un crecimiento del **4%**, en relación a noviembre 2023. En el acumulado del periodo enero - octubre 2024 se registró un crecimiento del 17% en comparación al 2023.

Evolución mensual por tipos de casos 2023 - 2024

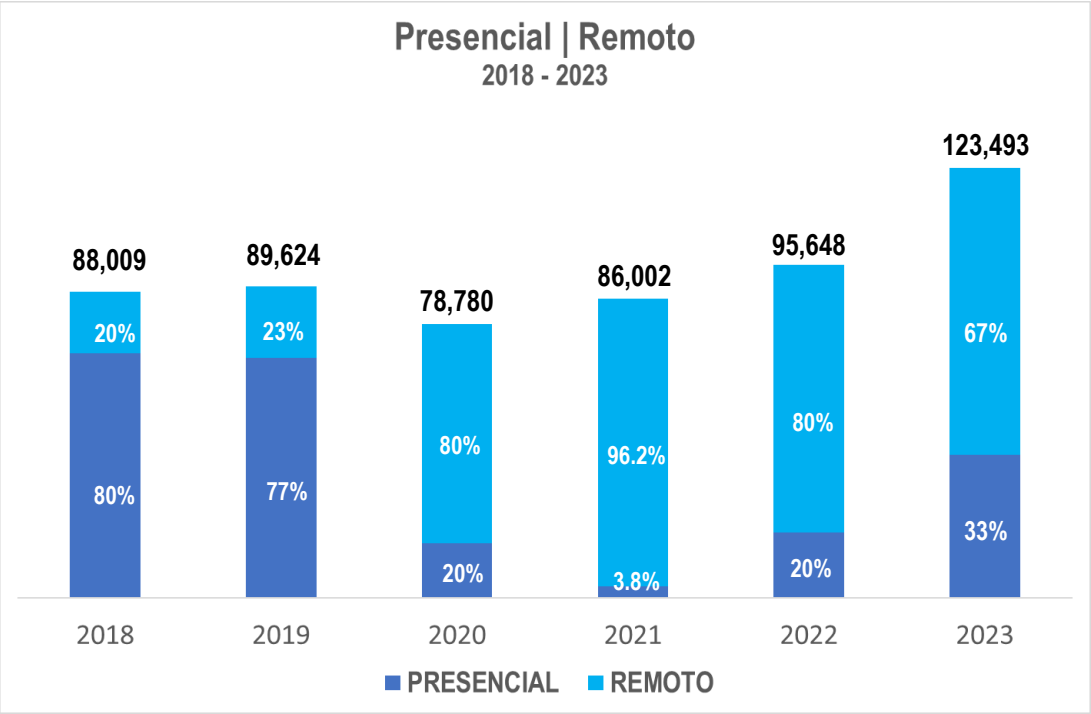
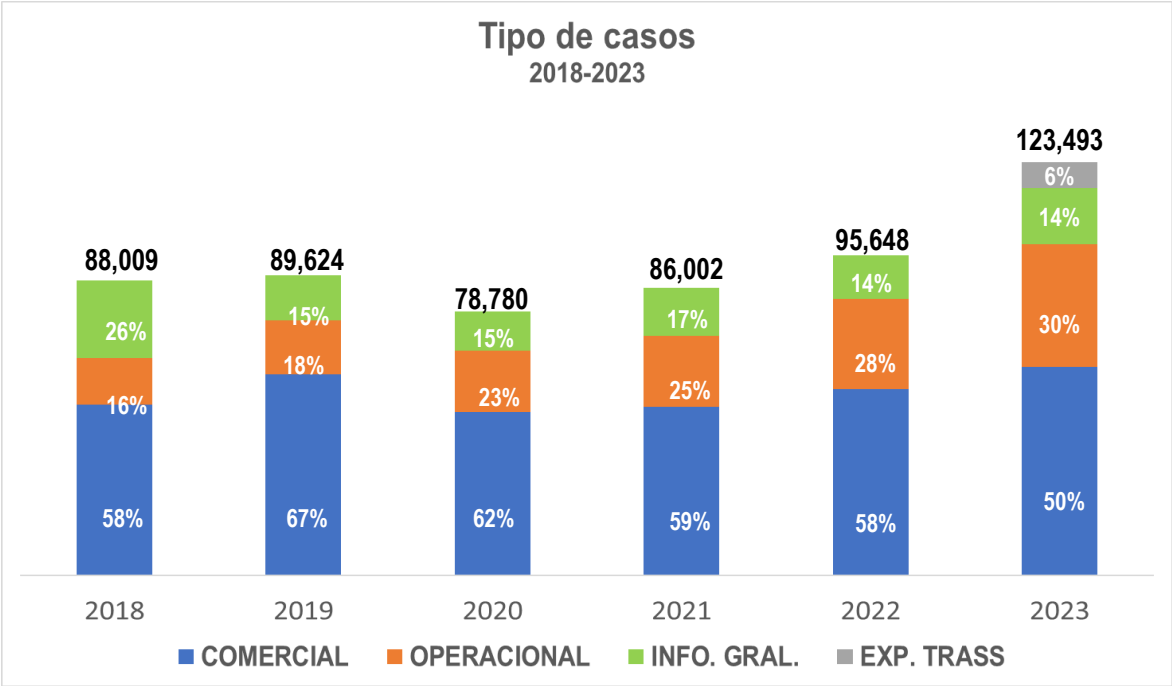


* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".

Evolución mensual por modalidad de atención 2023 - 2024



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

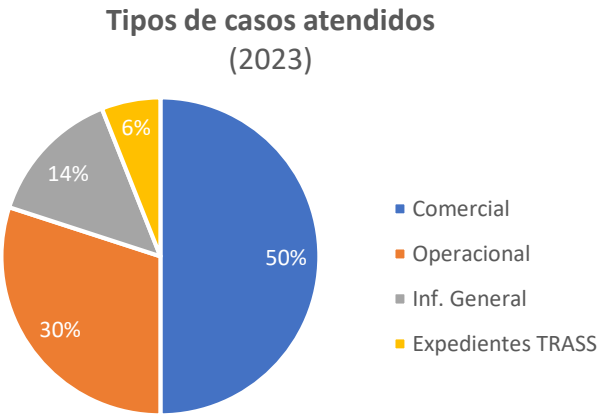


Resultados 2023

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

