

Dirección de Usuarios

Reporte diario de atención a usuarios al 27 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 27 de diciembre: 490

Oficinas de Sunass	
Lima Metropolitana y Callao	267
Piura	40
Huánuco	19
Lima provincias	15
Ayacucho	14
Pasco	14
Lambayeque	13
La Libertad	11
Junín	10
Tumbes	9
Arequipa	9
Ica	8
Puno	6
Tacna	6
Moquegua	6
Cajamarca	5
Amazonas	5
Cusco	5
Huancavelica	5
Madre de Dios	5
San Martín	4
Ucayali	4
Áncash - Chimbote	4
Loreto	4
Apurímac	1
Áncash – Huaraz	1
TOTAL	490

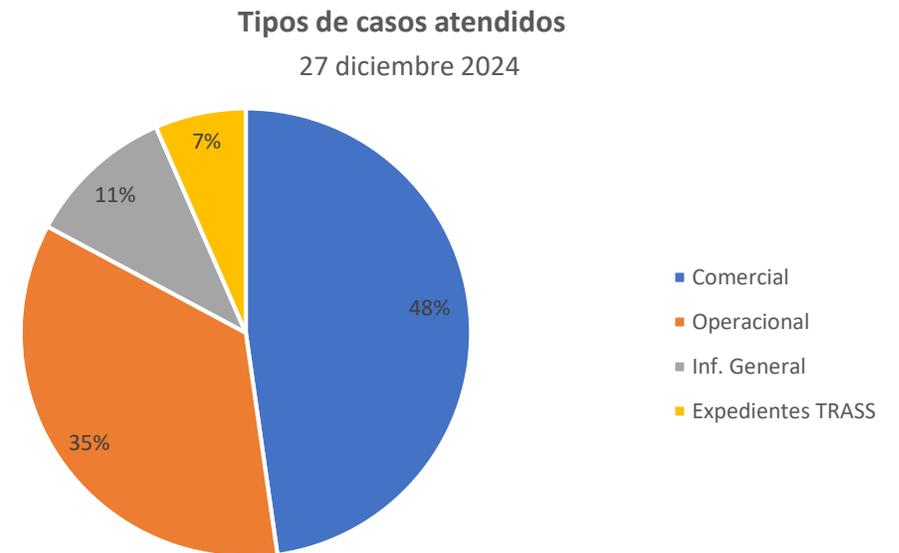
Por canal		
Presencial		106
Telefónico		268
WhatsApp		5
Correo electrónico		5
Mesa de partes		0
Campaña de orientación		18
Campaña en prestador		87
Redes sociales		1
TOTAL		490

Por tipo de casos		
Comercial		234
Operacional		172
Otros		52
Expedientes TRASS		32
TOTAL		490

En lo que va del 2024...
142083 orientaciones

Casos operacionales más frecuentes del viernes 27 de diciembre

OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	61	33%
Problemas con alcantarillado	53	28%
Falta de agua en conexión domiciliaria	13	7%
Aniego por rotura de tubería de agua	13	7%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	7	4%
Otros	39	21%
TOTAL	172	100%

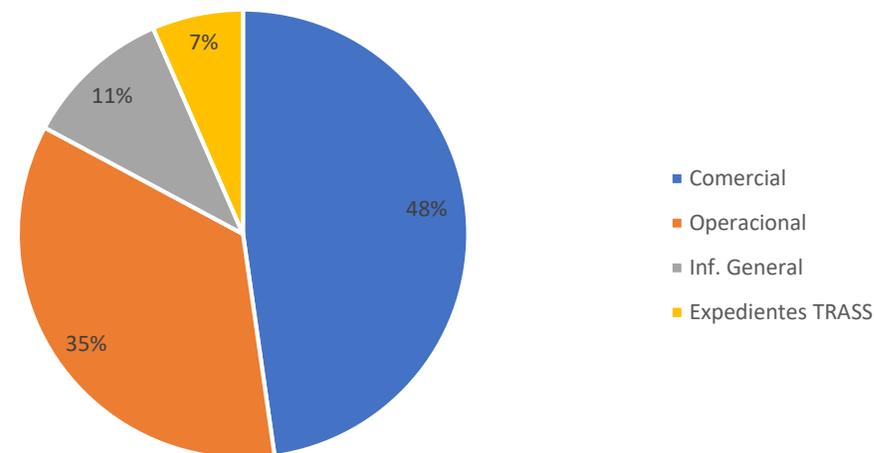


En lo que va de 2024...
42774 casos operacionales

Casos comerciales más frecuentes del viernes 27 de diciembre

COMERCIALES	N°	%
Consumo elevado	67	29%
Procedimiento de reclamos	48	21%
Facturación excesiva	24	10%
Problemas con la facturación	18	8%
Facturación indebida	15	6%
Pedido de medidor	14	6%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	14	6%
Problemas con el acceso al servicio	12	5%
Desacuerdo con resolución del TRASS	11	5%
Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP)	6	3%
Incumplimiento de Resolución del TRASS	3	1%
Información sobre tarifas de agua	2	1%
TOTAL	234	100%

Tipos de casos atendidos
27 diciembre 2024



En lo que va de 2024...

72341 casos comerciales

Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p>Ica / Ica / La Tinguiña</p> <p>Contraloría advierte presencia de bacterias fecales en abastecimiento de agua. Agua con bacterias fecales y bajo nivel de color residual se ha identificado en decenas de sistemas de abastecimiento del líquido elemento en varios distritos de la provincia de Ica. Así lo ha revelado la Contraloría General alertó que los sistemas fueron monitoreados por la Dirección Regional de Salud (DIRESA), evidenciando riesgos de contaminación por la presencia de bacterias, que podría afectar la salud de la población iqueña.</p> <p>(Correo)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Ica, informó que ante la denuncia de la Contraloría General sobre el resultado de monitoreo de las condiciones de la calidad del agua en la provincia de Ica que pone en riesgo de salud a la población, procedió, a la elaboración de un oficio dirigido a los alcaldes de las municipalidades de los distritos de La Tinguiña, Los Aquijes, Pachacutec, Salas, San José de Los Molinos, Santiago, Subtanjalla, Tate, Pueblo Nuevo, San Juan Bautista, los cuales resultaron con sistemas de riesgo de contaminación microbiológica del insumo líquido, otorgándoles un plazo de cinco días para que informen las medidas y acciones que llevan a cabo ante el caso.</p> <p>La ODS Ica, posterior a la notificación del documento a las indicadas entidades, hará el seguimiento respectivo de atención, coordinación y subsanación de la incidencia.</p>	<p>PENDIENTE</p>

Seguimiento a casos de mayor relevancia (2)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Lambayeque / Chiclayo / Chiclayo Chiclayo. Colapso de red de alcantarillado ocasionó gran forado en la urbanización Remigio Silva, frente a un hospital. Según reportera, Epsel demorará 15 días en culminar trabajos. En la zona, el aire es nauseabundo. (Panamericana)	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Lambayeque, informó que tomó conocimiento el 26.12.2024 del problema ocurrido en la cuadra 2 de la Av. Belaunde en la Urb. Remigio Silva, por lo que se comunicó con el Subgerente de Mantenimiento de redes de EPSEL, Yosber López, quien indicó que el hundimiento del antiguo colector, se debió a que el colector principal habría cumplido su tiempo de vida útil, al superar los 50 años de antigüedad, también mencionó que se habría hundido tras soportar un volumen superior de 250 litros por segundo tras las lluvias que se precipitaron durante la madrugada de este jueves 26 de diciembre en la ciudad de Chiclayo. EPSEL S.A, mencionó que efectuará el retiro de las aguas servidas con electrobombas sumergibles y se procederá a efectuar la renovación del conducto y reemplazo con una tubería de fibra de vidrio el mismo en un tiempo estimado de 3 semanas.</p> <p>Asimismo, la ODS Lambayeque, se acercó a la zona a fin de efectuar el monitoreo de los trabajos que viene realizando la EP en la zona.</p>	PENDIENTE

Seguimiento a casos de mayor relevancia (3)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p>Arequipa / Arequipa / Tiabaya</p> <p>Arequipa: más de mil familias sin agua potable. Vecinos del asentamiento humano Virgen de las Peñas, en Tiabaya, acataron este jueves un plantón frente a la sede de Sedapar, debido a que hace más de un mes no cuentan con agua potable. El dirigente Luis Alberto Ttupa explicó que cuentan con el servicio, por medio de un convenio entre el municipio distrital y la empresa de saneamiento; sin embargo, este no se está cumpliendo. Ellos pagan una cuota a la comuna para contar con el recurso hídrico.</p> <p>(Yaravi)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Arequipa, indicó que al tomar conocimiento del caso se comunicó con la encargada de la administración de las fuentes subterráneas de la EP SEDAPAR, quien informó que en atención al problema mencionado, la EP y la municipalidad distrital de Tiabaya llegaron a un nuevo acuerdo el cual mejorará la distribución a través de manejos de válvulas de los reservorios, lo que permitirá tener más caudal a la zona. Asimismo señaló que el convenio suscrito anteriormente con el municipio era por una dotación de 3 a l/s a la zona de virgen de las Peñas, por lo que con el nuevo convenio esperan llegar a 5 a 6 l/s y pasarán a unas 12 horas si se logra esa mejora en la distribución mediante manejo de válvulas.</p> <p>La ODS mencionó que en la zona se presenta un crecimiento demográfico que generó la problemática.</p>	<p>FINALIZADO</p>

Atención por canal de atención del viernes 27 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	2480
Áncash - Chimbote	4	0	0	0	0	0	0	0	4	3678
Áncash – Huaraz	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1764
Apurímac	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1743
Arequipa	6	3	0	0	0	0	0	0	9	5994
Ayacucho	0	11	0	3	0	0	0	0	14	2228
Cajamarca	1	4	0	0	0	0	0	0	5	1679
Cusco	2	3	0	0	0	0	0	0	5	2752
Huancavelica	1	4	0	0	0	0	0	0	5	1695
Huánuco	1	1	0	0	0	0	17	0	19	2459
Ica	0	8	0	0	0	0	0	0	8	1986
Junín	2	8	0	0	0	0	0	0	10	4184
La Libertad	8	3	0	0	0	0	0	0	11	3923
Lambayeque	5	8	0	0	0	0	0	0	13	5289
Lima Metropolitana y Callao	44	177	0	0	0	0	46	0	267	62212
Lima provincias	4	10	0	0	0	0	0	1	15	5637
Loreto	4	0	0	0	0	0	0	0	4	1682
Madre de Dios	0	5	0	0	0	0	0	0	5	2050
Moquegua	4	2	0	0	0	0	0	0	6	1842
Pasco	1	0	0	0	0	13	0	0	14	1729
Piura	5	7	0	2	0	0	24	2	40	13738
Puno	2	3	0	0	0	0	0	1	6	1979
San Martín	4	0	0	0	0	0	0	0	4	2514
Tacna	3	2	1	0	0	0	0	0	6	2747
Tumbes	2	6	0	0	0	0	0	1	9	2336
Ucayali	3	1	0	0	0	0	0	0	4	1763
TOTAL	106	268	1	5	0	18	87	5	490	142083

Atención por tipo de casos del viernes 27 de diciembre

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	0	1	0	4	5	2480
Áncash - Chimbote	0	2	0	2	4	3678
Áncash – Huaraz	0	1	0	0	1	1764
Apurímac	0	1	0	0	1	1743
Arequipa	1	4	3	1	9	5994
Ayacucho	11	0	0	3	14	2228
Cajamarca	1	4	0	0	5	1679
Cusco	2	2	1	0	5	2752
Huancavelica	1	3	0	1	5	1695
Huánuco	7	12	0	0	19	2459
Ica	4	2	0	2	8	1986
Junín	1	7	0	2	10	4184
La Libertad	1	5	4	1	11	3923
Lambayeque	6	7	0	0	13	5289
Lima Metropolitana y Callao	90	126	19	32	267	62212
Lima provincias	7	5	2	1	15	5637
Loreto	0	4	0	0	4	1682
Madre de Dios	3	2	0	0	5	2050
Moquegua	1	5	0	0	6	1842
Pasco	13	0	0	1	14	1729
Piura	11	27	2	0	40	13738
Puno	4	0	0	2	6	1979
San Martín	0	4	0	0	4	2514
Tacna	0	6	0	0	6	2747
Tumbes	6	3	0	0	9	2336
Ucayali	2	1	1	0	4	1763
TOTAL	172	234	32	52	490	142083



Tipo de casos por EPS (1)

N°	PRESTADOR	REGIÓN	27 diciembre de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	18	103	19	31	171	41535
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	23	9	0	1	33	11714
3	EPS GRAU S.A.	Piura	28	29	2	0	59	20581
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	1	13	5	1	20	7451
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	1	8	0	0	9	3198
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	6	9	4	2	21	6274
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	1	8	0	2	11	5329
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	2	2	1	0	5	3633
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	15	3	0	3	21	2806
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	0	2	0	1	3	3900
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	7	12	0	0	19	1657
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	2	1	0	0	3	2339
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	0	4	0	0	4	2582
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	0	5	0	0	5	1612
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	3	3	0	0	6	1807
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	2	3	0	0	5	1210
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	32	3	0	0	35	2515
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	3	0	0	1	4	1319
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	0	1	0	0	1	1374
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	4	1	1	0	6	1775
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	4	1	0	0	5	1379
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	0	0	0	0	0	537
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	2	5	0	0	7	1420
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	0	1	0	0	1	868
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	887

Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	27 diciembre de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
26	EPS SEMAPACH S.A.	Ica	0	1	0	1	2	1088
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	0	2	0	0	2	588
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	2	0	0	1	3	1112
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	0	0	0	0	0	1104
30	EMAPISCO S.A.	Ica	2	0	0	1	3	625
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	0	0	0	0	0	352
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	1	0	0	0	1	345
	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	54
33	EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.	Junín	0	0	0	0	0	158
34	EPSSMU S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	748
35	EPS MARAÑÓN S.R.L.	Cajamarca	1	0	0	0	1	314
36	EPS SEDAJULIACA S.A.	Puno	0	0	0	1	1	505
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	0	1	0	0	1	539
38	EMSAP CHANKA S.A.	Apurímac	0	1	0	0	1	82
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	118
41	EPS NOR PUNO S.A.	Puno	0	0	0	0	0	65
42	EMAPAB S.A.	Amazonas	0	1	0	1	2	197
43	EPS EMAQ S.R.L.	Cusco	0	1	0	0	1	35
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	15
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			160	233	32	47	472	138085

Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

N°	DISTRITO	27 diciembre de 2024					En lo que va de 2024
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	0	11	0	4	15	3412
2	Comas	0	11	0	0	11	3441
3	San Juan De Lurigancho	2	4	2	1	9	6017
4	Villa El Salvador	1	9	0	0	10	1310
5	Independencia	0	1	0	0	1	1116
6	Callao	2	3	3	1	9	3164
7	Puente Piedra	1	5	1	0	7	1929
8	Ate	0	4	1	2	7	1529
9	Ventanilla	0	4	0	0	4	1116
10	Santiago De Surco	0	5	0	1	6	809
11	Lima	0	1	0	12	13	1490
12	Carabayllo	5	5	0	0	10	2135
13	Los Olivos	0	2	1	0	3	1570
14	La Victoria	0	2	0	4	6	694
15	Villa María Del Triunfo	0	8	0	0	8	1287
16	La Molina	0	0	0	0	0	485
17	Santa Anita	0	0	1	0	1	455
18	Ancón	0	0	0	0	0	155
19	Bellavista	0	1	0	0	1	455
20	Lurín	0	2	0	0	2	203
21	Breña	0	1	1	2	4	553
22	Rímac	3	2	2	0	7	1466
23	Chorrillos	0	2	0	0	2	709
24	San Bartolo	0	0	1	0	1	40
25	Otros	4	20	6	4	34	5995
TOTAL		18	103	19	31	171	41535

Tipo de casos fuera del ámbito de EP

en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano

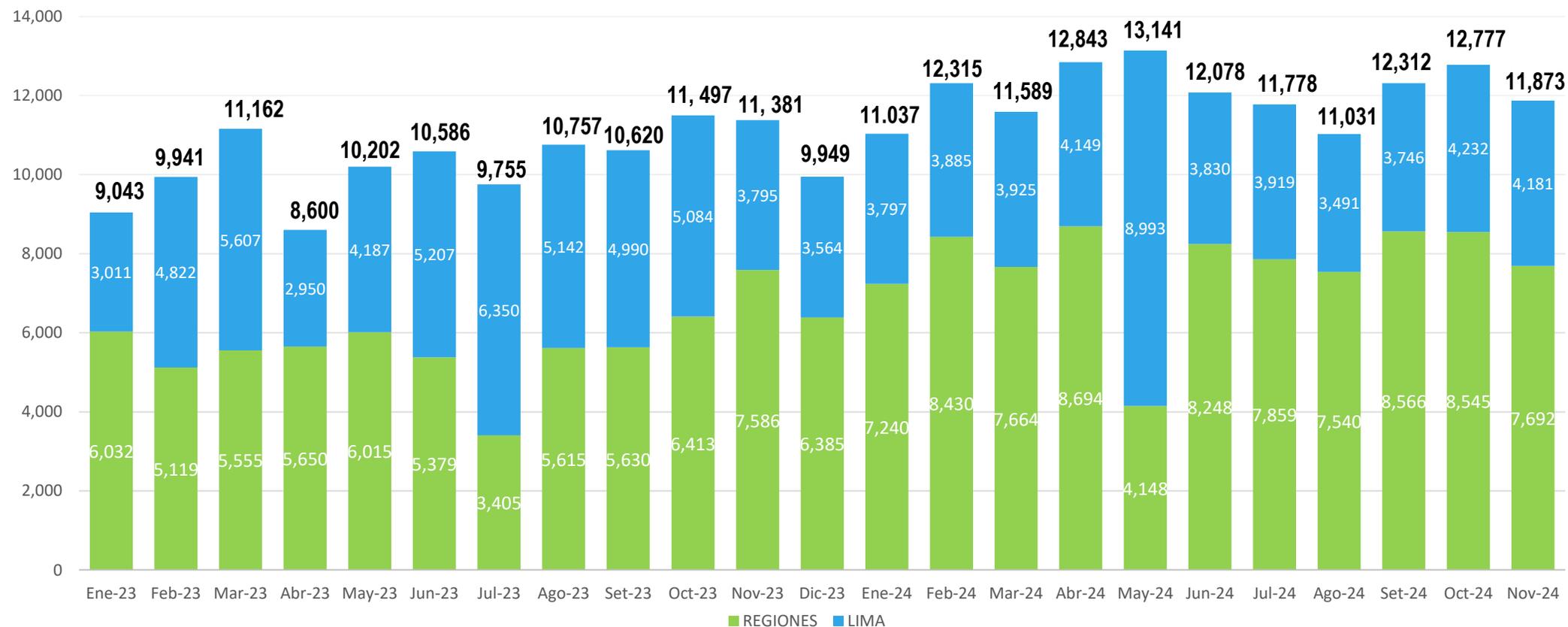


27 diciembre de 2024

Nº	PRESTADOR	OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	Total	En lo que va de 2024
1	ZONAS RURALES	12	1	0	2	15	2987
2	PEQUEÑAS CIUDADES	0	0	0	3	3	722
3	OTRO ÁMBITO URBANO	0	0	0	0	0	289
TOTAL		12	1	0	5	18	3998

Evolución mensual de atenciones 2023 -2024

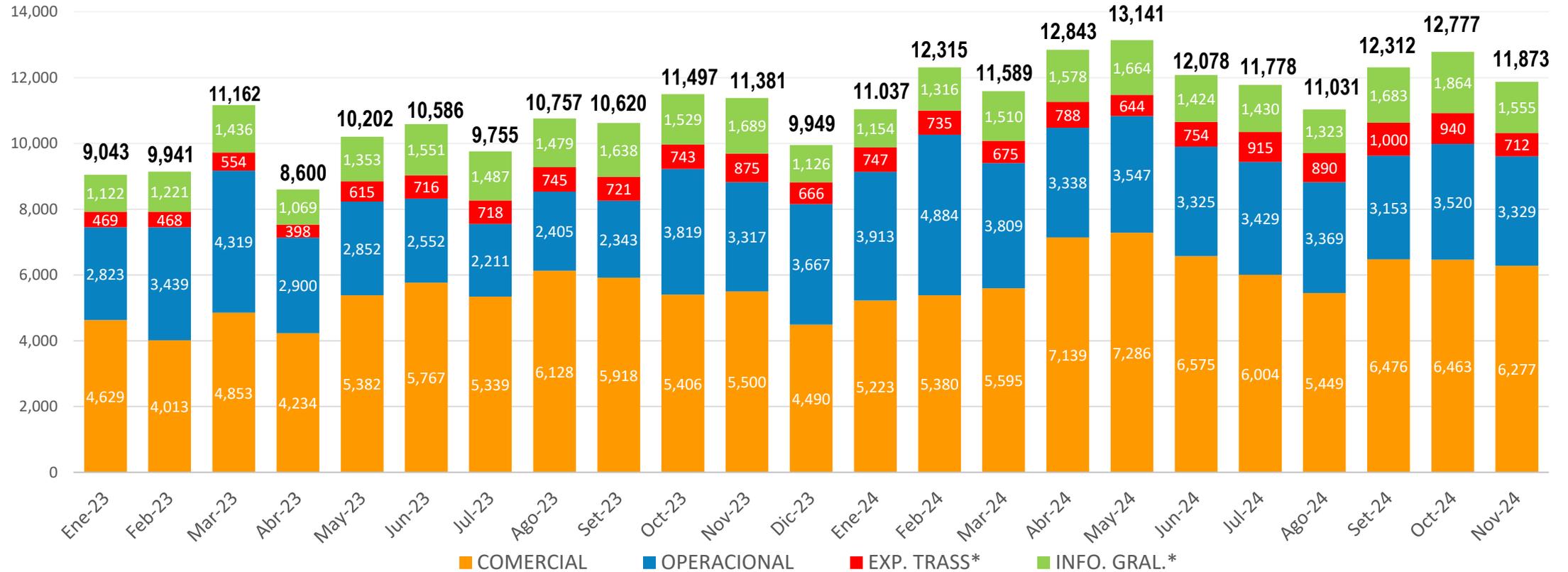
LIMA | REGIONES 2023 - 2024



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

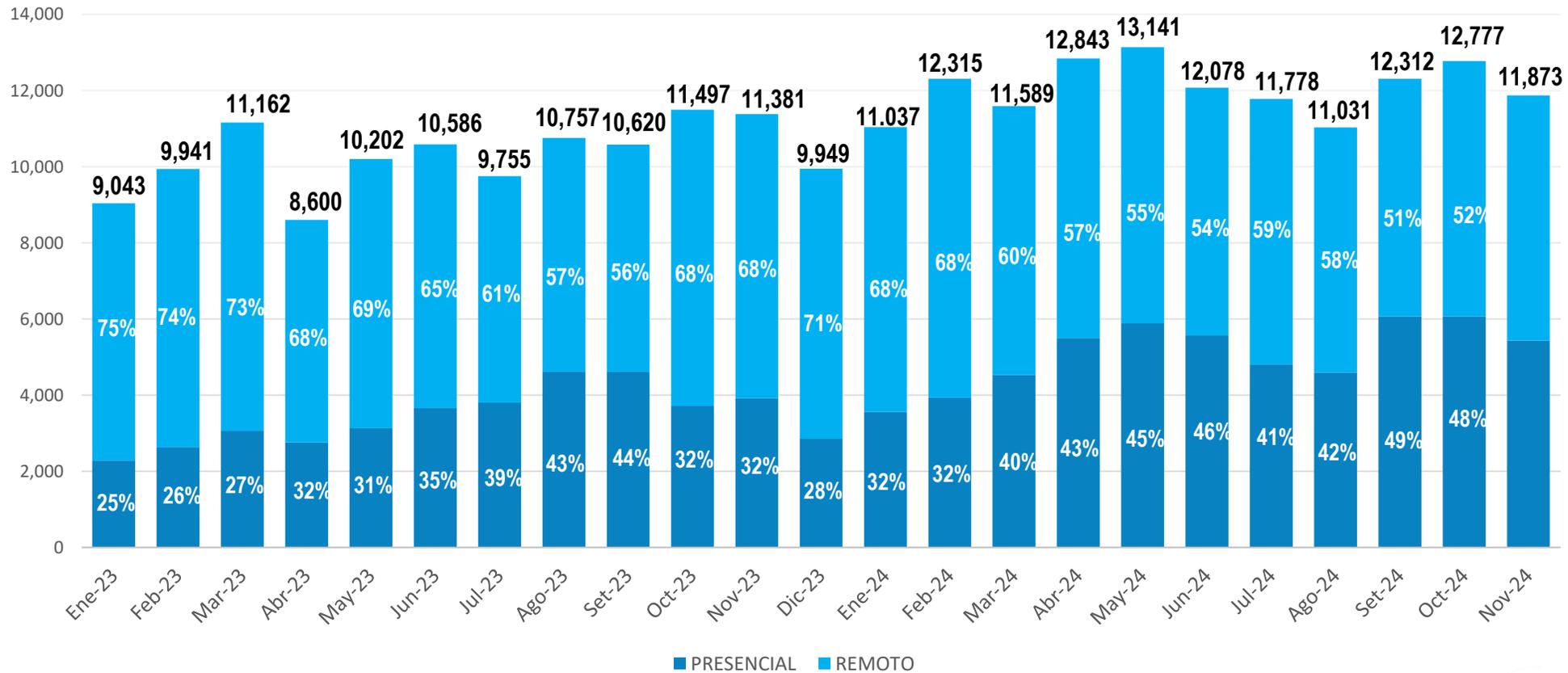
TIPO DE CASOS 2023-2024



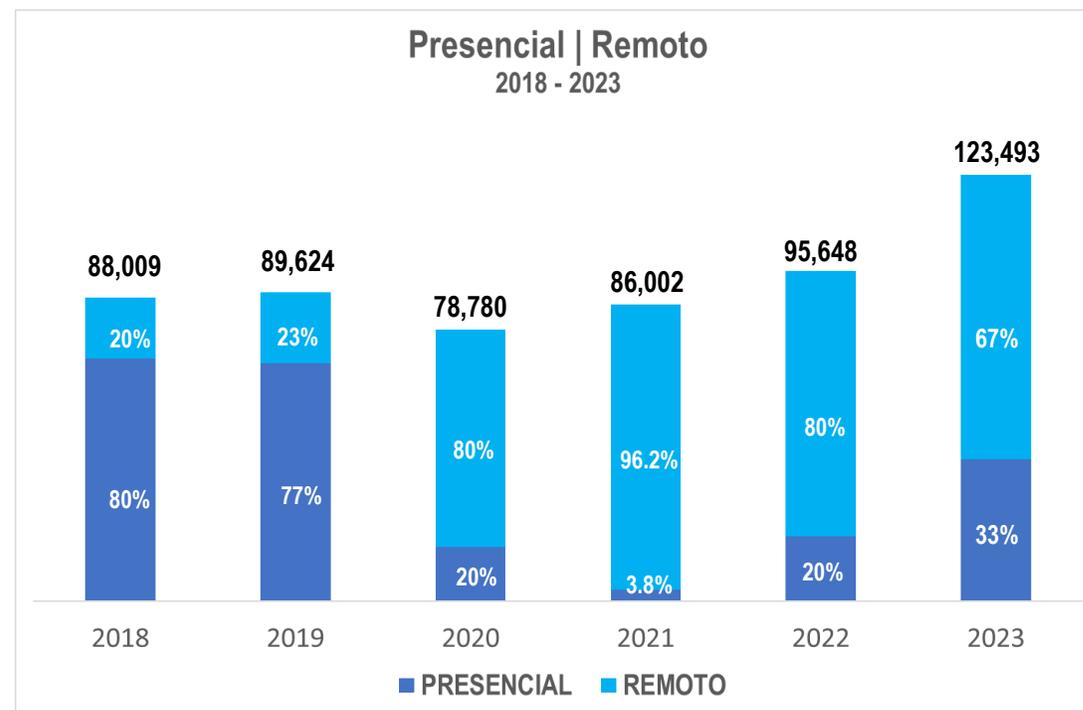
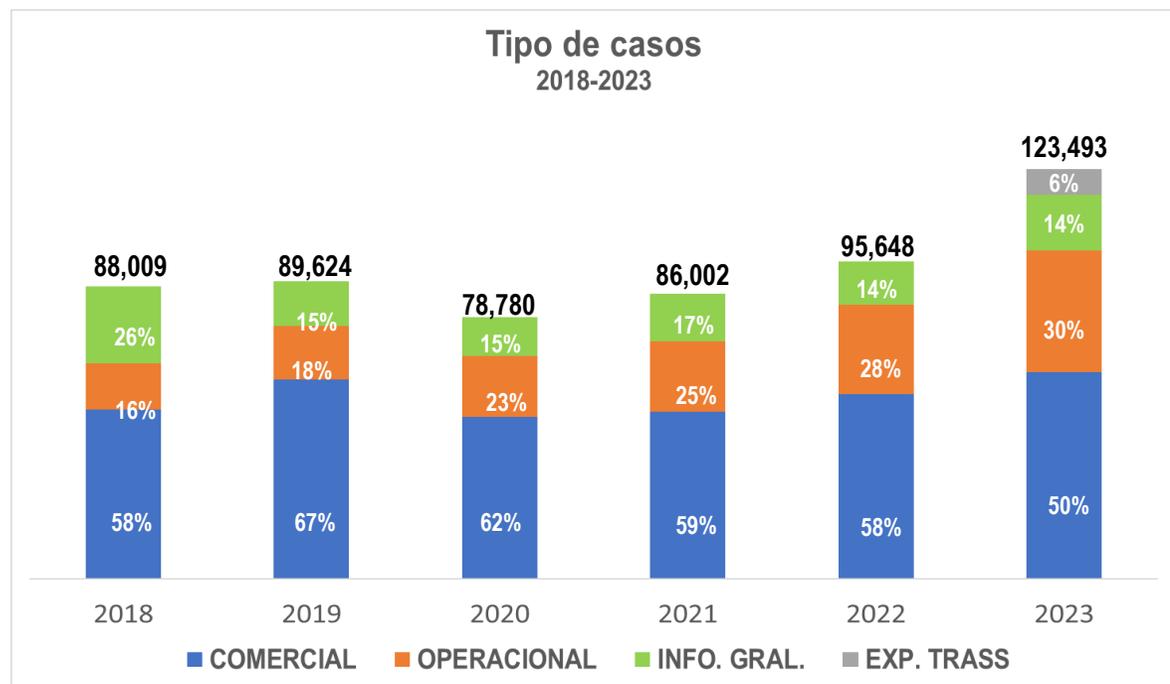
* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".

Evolución mensual por modalidad de atención 2023 - 2024

PRESENCIAL | REMOTO 2023 - 2024



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

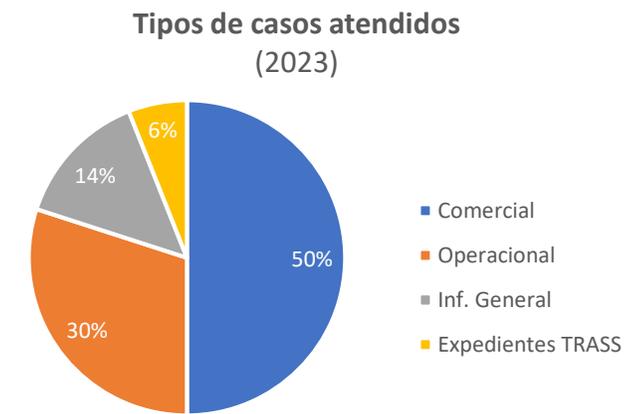


Resultados 2023

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



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 [linea1899](#)

contacto@sunass.gob.pe

