

Dirección de Usuarios

Reporte diario de atención a usuarios al 30 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 lunes 30 de diciembre: 406

Oficinas de Sunass		
Lima Metropolitana y Callao	219	
Ayacucho	21	
Lima provincias	17	
Junín	16	
Áncash – Huaraz	15	
Tacna	14	
Piura	12	
Cusco	12	
Lambayeque	11	
La Libertad	10	
Arequipa	8	
Amazonas	7	
Madre de Dios	6	
Puno	6	
Huancavelica	6	
Ucayali	5	
Cajamarca	5	
Ica	4	
Huánuco	4	
Tumbes	3	
Áncash - Chimbote	2	
Apurímac	2	
Moquegua	1	
👍 TOTAL		406

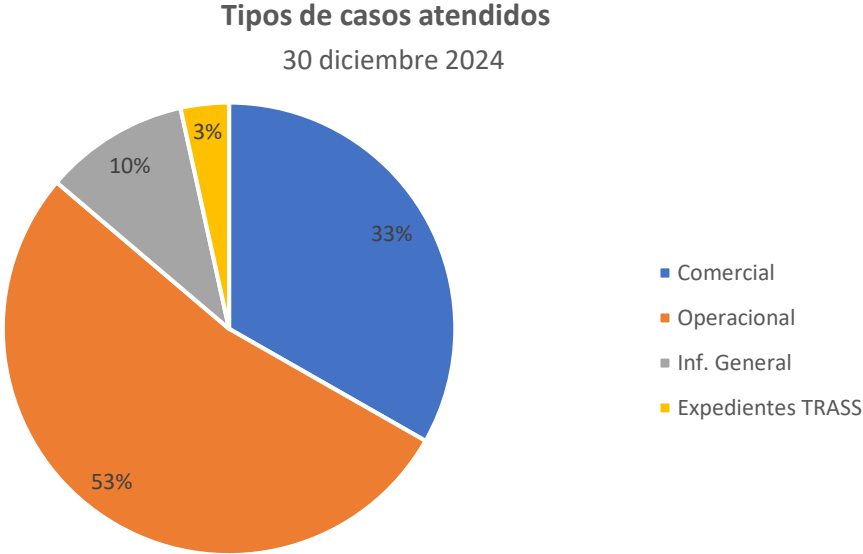
Por canal		
Presencial		10
Telefónico		349
WhatsApp		9
Correo electrónico		7
Mesa de partes		0
Campaña de orientación		15
Campaña en prestador		15
Redes sociales		1
👍 TOTAL		406

Por tipo de casos		
Comercial		135
Operacional		215
Otros		42
Expedientes TRASS		14
👍 TOTAL		406

En lo que va del 2024...
142601 orientaciones

Casos operacionales más frecuentes del lunes 30 de diciembre

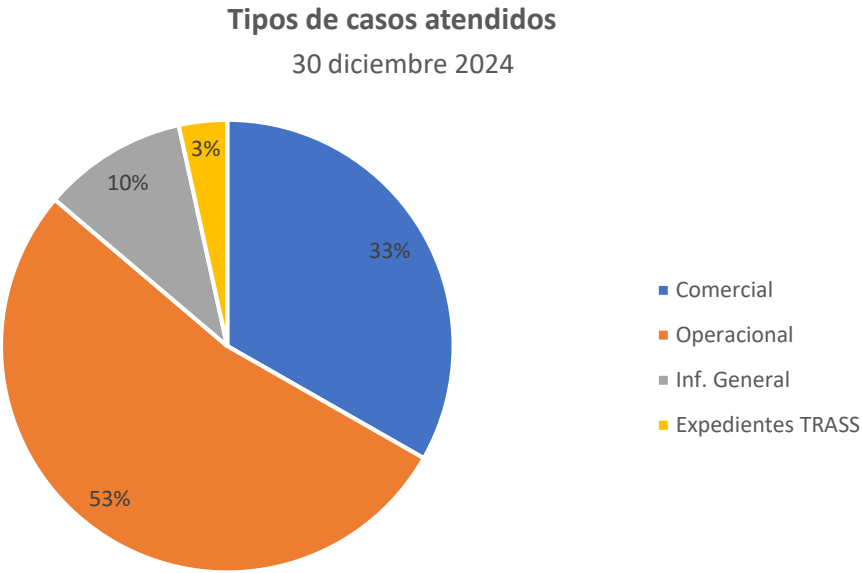
OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	86	40%
Problemas con alcantarillado	41	19%
Falta de agua en conexión domiciliaria	18	8%
Aniego por rotura de tubería de agua	11	5%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	9	4%
Otros	50	23%
TOTAL	215	100%



En lo que va de 2024...
43046 casos operacionales

Casos comerciales más frecuentes del lunes 30 de diciembre

COMERCIALES	N°	%
Procedimiento de reclamos	30	22%
Consumo elevado	30	22%
Problemas con la facturación	24	18%
Problemas con el acceso al servicio	11	8%
Pedido de medidor	11	8%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	7	5%
Facturación indebida	7	5%
Facturación excesiva	6	4%
Desacuerdo con resolución del TRASS	5	4%
Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP)	2	1%
Información sobre tarifas de agua	2	1%
TOTAL	135	0%



En lo que va de 2024...
72517 casos comerciales

Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
La Libertad / Chepén / Chepén Reportan moradores de Chepén del jirón Salaverry con esquina de calle progreso que discurren agua por un canal del jirón. La misma que constituye un grave problema, por la basura que deja. Los vecinos esperan la intervención inmediata de las autoridades o a quién corresponda. (Canal M)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) La Libertad, informó que al tomar conocimiento del hecho, solicitó información a la EP Sedalib, quienes indicaron que realizaron una inspección en la zona afectada. Según su evaluación, la fuga de agua tiene su origen en una línea de aducción de 8 pulgadas, causada por una fuga en la pista. Esta fuga se encuentra en una zona donde el agua fluye a través de un canal de aguas de lluvia, el cual presenta acumulación de residuos sólidos. La EP Sedalib informó que el personal de la empresa Servis Consersa ya se encuentra trabajando en el lugar para atender la incidencia y solucionar el problema. La ODS La Libertad realizará el seguimiento al caso.	PENDIENTE

Atención por canal de atención del lunes 30 de diciembre

OFICINA SUNASS	 Presencial	 Telefónico	 Redes Sociales	 Correo elect.	 Mesa partes	 Campaña	 Prestador	 WhatsApp	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	0	7	0	0	0	0	0	0	7	2487
Áncash - Chimbote	1	1	0	0	0	0	0	0	2	3680
Áncash – Huaraz	0	0	0	0	0	15	0	0	15	1779
Apurímac	0	2	0	0	0	0	0	0	2	1745
Arequipa	0	7	0	0	0	0	0	1	8	6000
Ayacucho	0	16	1	3	0	0	0	1	21	2249
Cajamarca	0	5	0	0	0	0	0	0	5	1684
Cusco	0	12	0	0	0	0	0	0	12	2764
Huancavelica	0	6	0	0	0	0	0	0	6	1701
Huánuco	0	4	0	0	0	0	0	0	4	2463
Ica	0	4	0	0	0	0	0	0	4	1990
Junín	0	16	0	0	0	0	0	0	16	4200
La Libertad	6	4	0	0	0	0	0	0	10	3933
Lambayeque	0	10	0	0	0	0	0	1	11	5300
Lima Metropolitana y Callao	2	196	0	2	0	0	15	4	219	62541
Lima provincias	0	16	0	0	0	0	0	1	17	5658
Loreto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1682
Madre de Dios	0	6	0	0	0	0	0	0	6	2056
Moquegua	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1843
Pasco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1729
Piura	0	11	0	1	0	0	0	0	12	13750
Puno	1	5	0	0	0	0	0	0	6	1985
San Martín	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2514
Tacna	0	13	0	1	0	0	0	0	14	2761
Tumbes	0	2	0	0	0	0	0	1	3	2339
Ucayali	0	5	0	0	0	0	0	0	5	1768
TOTAL	10	349	1	7	0	15	15	9	406	142601

Atención por tipo de casos del lunes 30 de diciembre

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	7	0	0	0	7	2487
Áncash - Chimbote	1	1	0	0	2	3680
Áncash – Huaraz	0	0	0	15	15	1779
Apurímac	1	1	0	0	2	1745
Arequipa	3	3	1	1	8	6000
Ayacucho	18	2	0	1	21	2249
Cajamarca	3	1	1	0	5	1684
Cusco	3	6	1	2	12	2764
Huancavelica	2	3	1	0	6	1701
Huánuco	2	2	0	0	4	2463
Ica	4	0	0	0	4	1990
Junín	10	6	0	0	16	4200
La Libertad	3	4	2	1	10	3933
Lambayeque	9	1	0	1	11	5300
Lima Metropolitana y Callao	121	77	8	13	219	62541
Lima provincias	6	9	0	2	17	5658
Loreto	0	0	0	0	0	1682
Madre de Dios	1	5	0	0	6	2056
Moquegua	1	0	0	0	1	1843
Pasco	0	0	0	0	0	1729
Piura	6	3	0	3	12	13750
Puno	5	0	0	1	6	1985
San Martín	0	0	0	0	0	2514
Tacna	3	9	0	2	14	2761
Tumbes	3	0	0	0	3	2339
Ucayali	3	2	0	0	5	1768
TOTAL	215	135	14	42	406	142601



Tipo de casos por EPS (1)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	30 diciembre de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	51	62	8	5	126	41721
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	24	6	0	2	32	11755
3	EPS GRAU S.A.	Piura	15	8	0	4	27	20620
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	5	6	2	1	14	7463
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	3	10	0	2	15	3213
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	5	4	2	2	13	6287
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	12	10	0	0	22	5354
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	4	7	1	2	14	3647
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	23	2	0	3	28	2838
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	1	1	0	0	2	3902
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	3	2	0	0	5	1662
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	3	6	0	2	11	2354
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	0	0	0	1	1	2583
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	0	0	0	0	0	1612
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	1	2	0	1	4	1811
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	1	2	1	0	4	1214
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	29	0	0	0	29	2561
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	4	1	0	0	5	1324
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	1	0	0	10	11	1385
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	3	1	0	0	4	1780
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	2	0	0	0	2	1381
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	0	0	0	0	0	537
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	1	0	0	0	1	1421
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	1	0	0	0	1	869
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	2	0	0	0	2	889

Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	30 diciembre de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
26	EPS SEMAPACH S.A.	Ica	1	1	0	0	2	1091
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	2	0	0	0	2	590
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	1112
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	0	1	0	1	2	1106
30	EMAPISCO S.A.	Ica	4	0	0	0	4	629
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	1	0	0	0	1	354
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	0	1	0	0	1	346
	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	54
33	EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.	Junín	2	0	0	0	2	160
34	EPSSMU S.A.	Amazonas	3	0	0	0	3	751
35	EPS MARAÑÓN S.R.L.	Cajamarca	2	0	0	0	2	318
36	EPS SEDA JULIACA S.A.	Puno	2	0	0	1	3	508
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	0	1	0	0	1	540
38	EMSAP CHANKA S.A.	Apurímac	1	0	0	0	1	83
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	2	0	0	0	2	199
43	EPS EMAQ S.R.L.	Cusco	0	0	0	0	0	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	1	0	0	1	63
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			214	135	14	37	400	138597

Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

N°	DISTRITO	30 diciembre de 2024					En lo que va de 2024
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	2	5	0	0	7	3422
2	Comas	2	16	0	0	18	3464
3	San Juan De Lurigancho	9	3	0	1	13	6037
4	Villa El Salvador	2	0	0	0	2	1315
5	Independencia	0	2	0	0	2	1118
6	Callao	2	3	0	0	5	3172
7	Puente Piedra	3	5	0	1	9	1941
8	Ate	1	0	1	0	2	1533
9	Ventanilla	0	2	3	0	5	1123
10	Santiago De Surco	2	3	0	0	5	815
11	Lima	0	1	0	0	1	1493
12	Carabayllo	4	5	1	0	10	2150
13	Los Olivos	1	0	0	1	2	1578
14	La Victoria	5	1	0	0	6	701
15	Villa María Del Triunfo	1	2	0	0	3	1293
16	La Molina	1	0	0	0	1	486
17	Santa Anita	0	0	0	0	0	455
18	Ancón	0	0	0	0	0	155
19	Bellavista	0	0	0	0	0	456
20	Lurín	8	0	1	0	9	212
21	Breña	0	1	0	0	1	555
22	Rímac	0	3	0	0	3	1471
23	Chorrillos	0	0	0	0	0	709
24	San Bartolo	0	0	0	0	0	40
25	Otros	8	10	2	2	22	6027
TOTAL		51	62	8	5	126	41721

Tipo de casos fuera del ámbito de EP

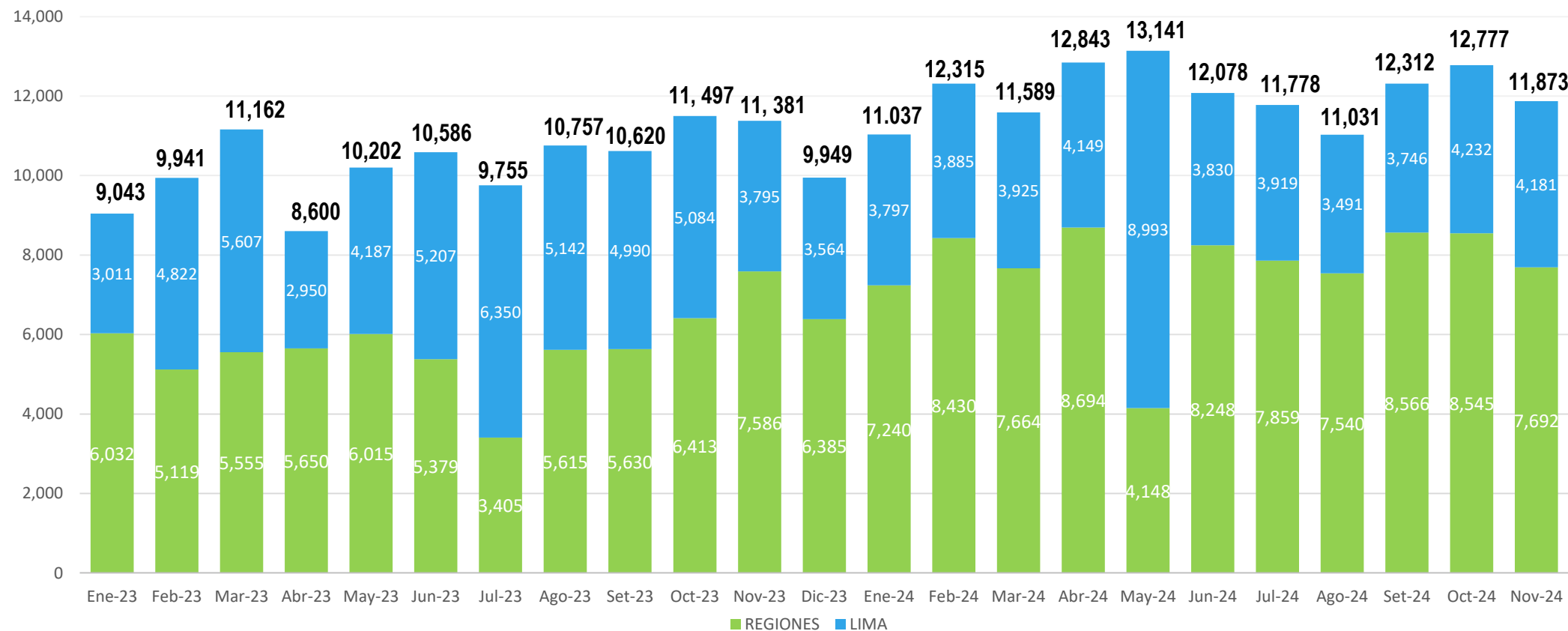
en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano



30 diciembre de 2024							En lo que va de 2024
Nº	PRESTADOR	OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	Total	
1	ZONAS RURALES	0	1	0	5	6	2993
2	PEQUEÑAS CIUDADES	0	0	0	0	0	722
3	OTRO ÁMBITO URBANO	0	0	0	0	0	289
TOTAL		0	1	0	5	6	4004

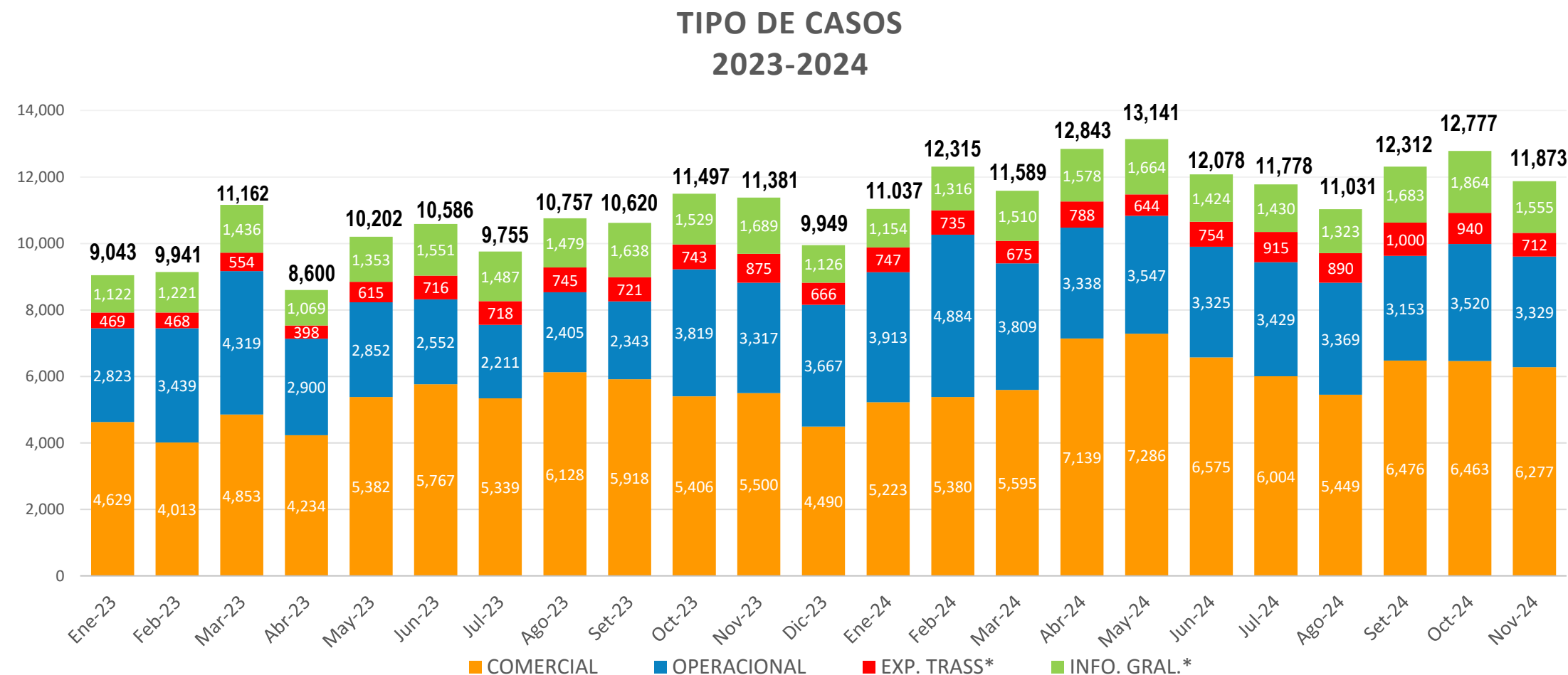
Evolución mensual de atenciones 2023 -2024

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.

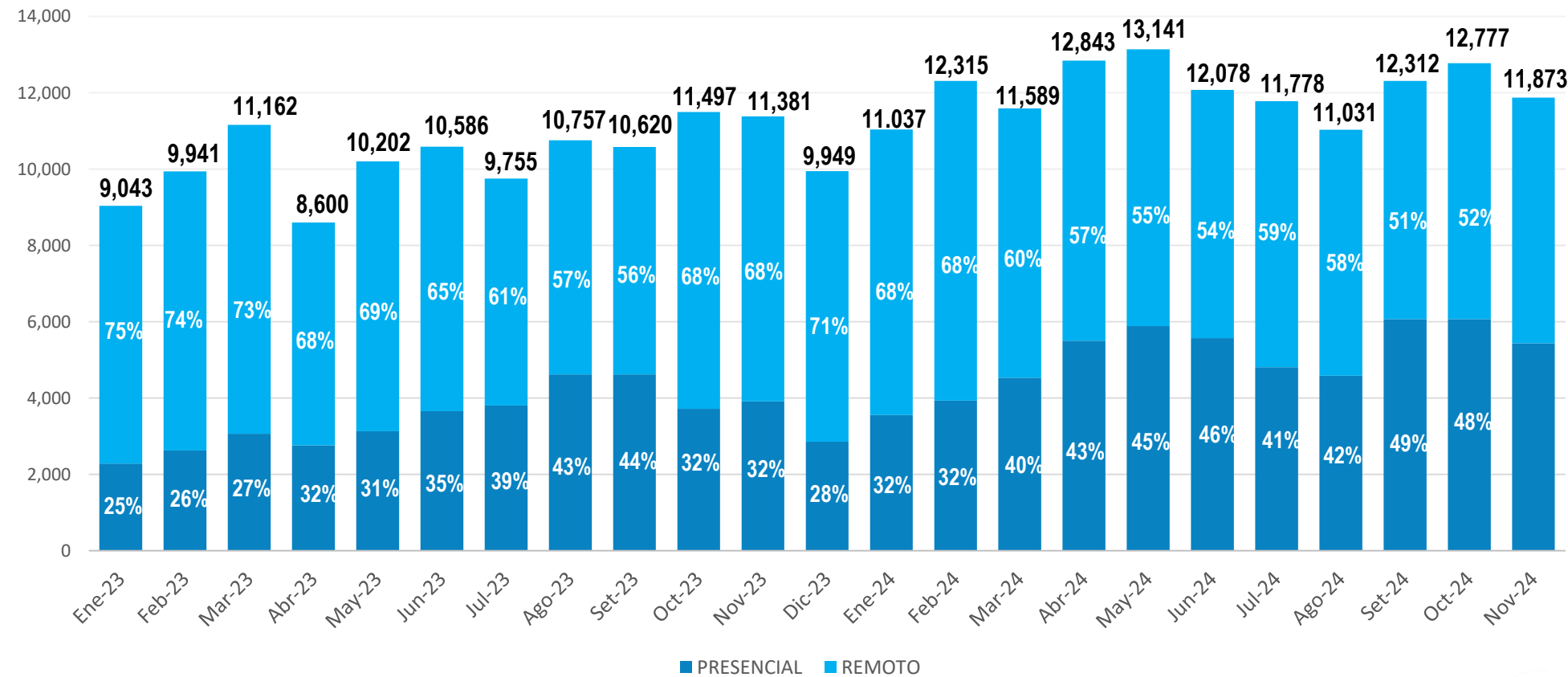
Evolución mensual por tipos de casos 2023 - 2024



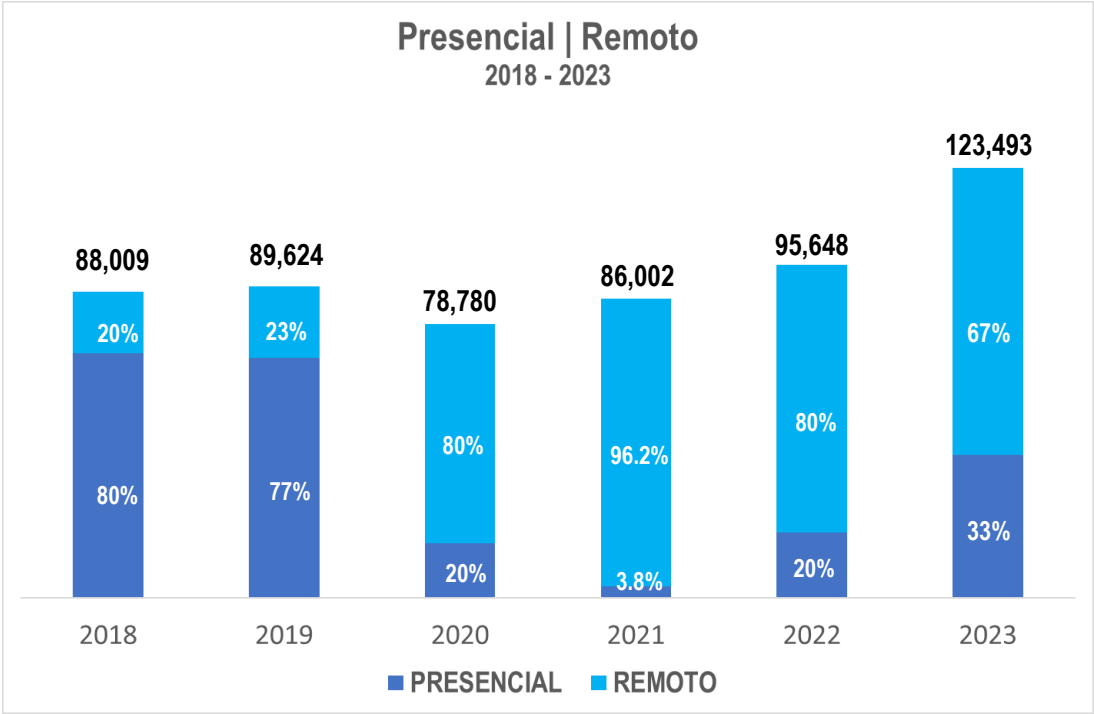
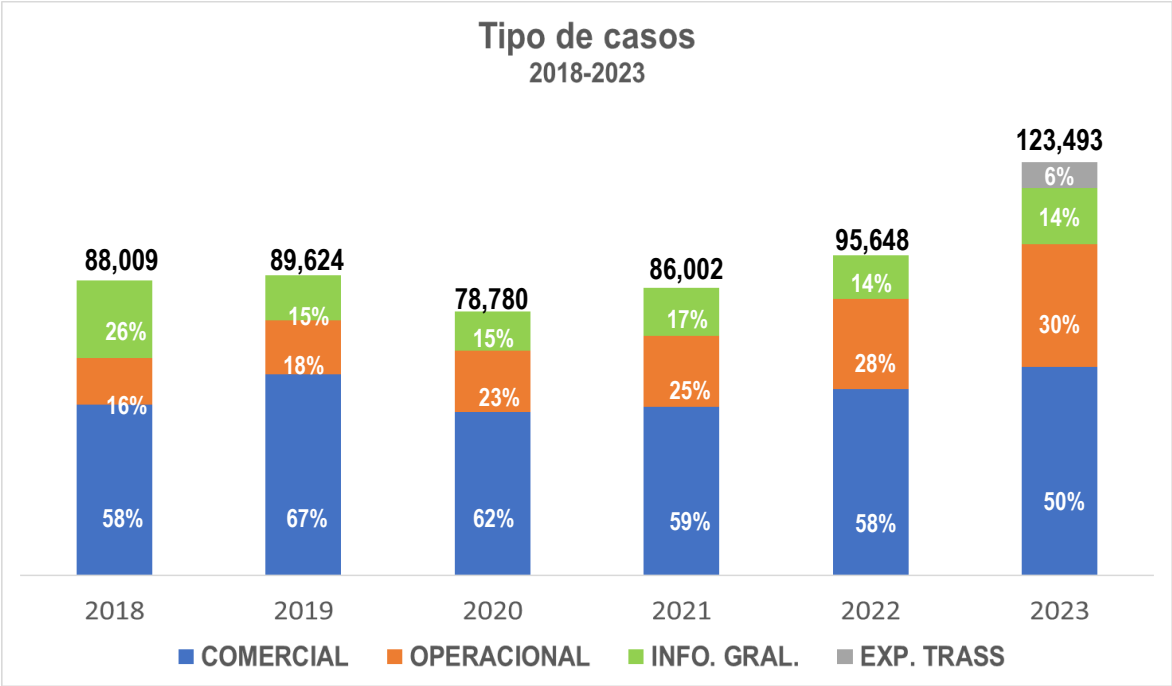
* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".

Evolución mensual por modalidad de atención 2023 - 2024

PRESENCIAL | REMOTO
2023 - 2024



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

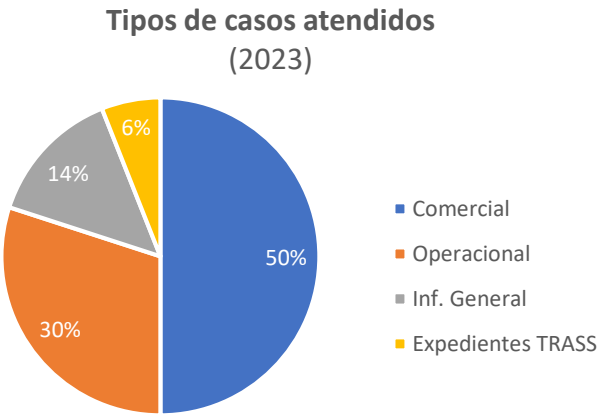


Resultados 2023

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 (línea 4x24)

correo@sunass.gob.pe

