

Dirección de Usuarios

Reporte diario de atención a usuarios al 31 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 martes 31 de diciembre: 351

Oficinas de Sunass		
Lima Metropolitana y Callao	229	
Áncash – Huaraz	22	
Piura	15	
Junín	11	
Ayacucho	9	
Ica	8	
Amazonas	7	
Tacna	6	
Lima provincias	6	
Cusco	6	
Tumbes	6	
Madre de Dios	5	
Arequipa	5	
Lambayeque	4	
Cajamarca	3	
La Libertad	3	
Moquegua	2	
Huánuco	1	
Áncash - Chimbote	1	
Huancavelica	1	
Puno	1	
 TOTAL		351

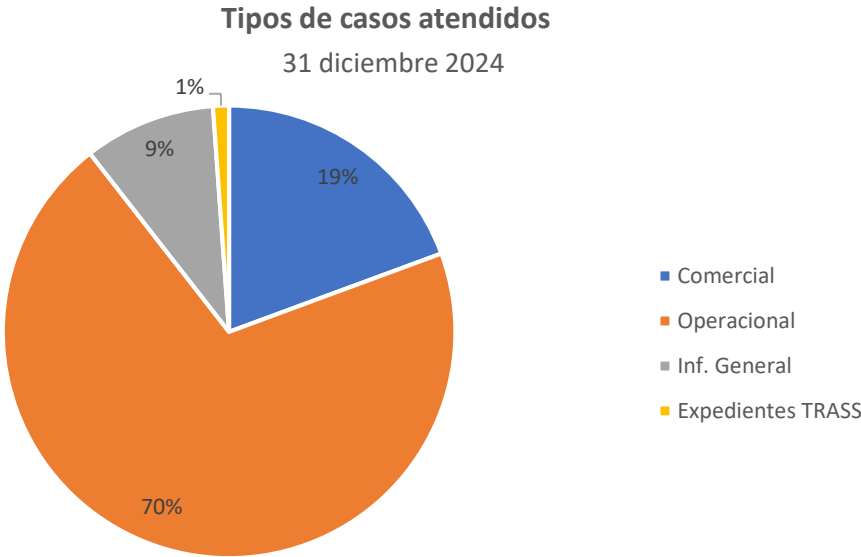
Por canal		
Presencial		0
Telefónico		300
WhatsApp		14
Correo electrónico		0
Mesa de partes		0
Campaña de orientación		27
Campaña en prestador		10
Redes sociales		0
 TOTAL		351

Por tipo de casos		
Comercial		68
Operacional		246
Otros		33
Expedientes TRASS		4
 TOTAL		351

En lo que va del 2024...
142952 orientaciones

Casos operacionales más frecuentes del martes 31 de diciembre

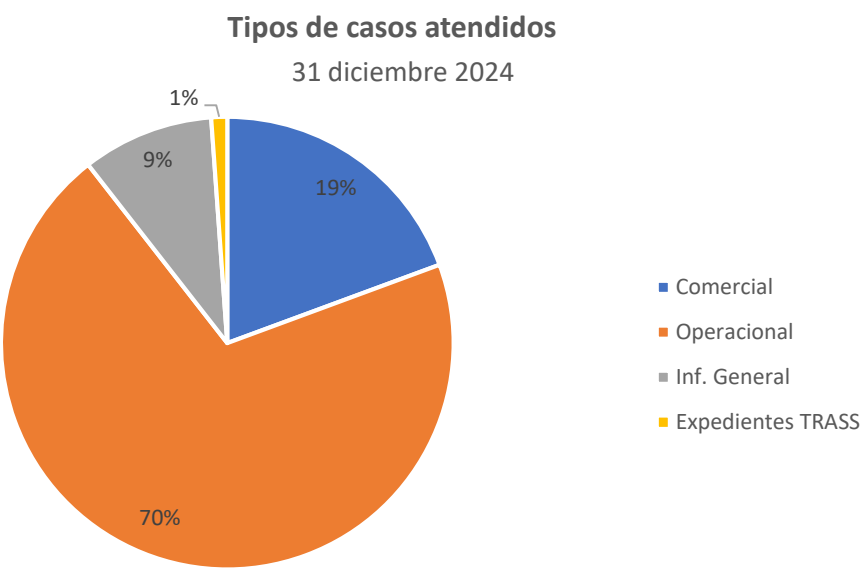
OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	147	60%
Problemas con alcantarillado	22	9%
Falta de agua en conexión domiciliaria	13	5%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	12	5%
Aniego por rotura de tubería de agua	9	4%
Otros	43	17%
TOTAL	246	100%



En lo que va de 2024...
43334 casos operacionales

Casos comerciales más frecuentes del martes 31 de diciembre

COMERCIALES	N°	%
Procedimiento de reclamos	28	41%
Consumo elevado	10	15%
Problemas con el acceso al servicio	9	13%
Problemas con la facturación	6	9%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	6	9%
Pedido de medidor	3	4%
Facturación indebida	3	4%
Facturación excesiva	2	3%
Información sobre tarifas de agua	1	1%
TOTAL	68	100%



En lo que va de 2024...
72563 casos comerciales

Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Callao / Callao / Ventanilla Usuarios señala la baja presión existente en el servicio de agua potable (Correo electrónico)	SUNASS, a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) Callao, informó que, al tomar conocimiento de la incidencia, trasladó el caso al jefe del Equipo de Operación y Mantenimiento de Redes de Sedapal, quien señaló que, en el AA.HH. Angamos Tercer Sector, se presentó una incidencia imprevista de baja presión en las redes debido al uso racional del servicio por parte de la población en la zona, lo que obligó a regular las válvulas para llenar y recuperar el nivel del reservorio. La reposición del servicio se ha programado para las 18:15 horas. Por otro lado, la OAU Callao informó que pudo corroborar el restablecimiento del servicio en este sector a las 18:20 horas del 31.12.24.	FINALIZADO

Seguimiento a casos de mayor relevancia (2)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Callao / Callao / Ventanilla Usuarios señalan no contar con el servicio de agua potable (Correo electrónico)	SUNASS, a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) Callao, informó que, al tomar conocimiento de la incidencia, trasladó el caso al jefe del Equipo de Operación y Mantenimiento de Redes de Sedapal, quien señaló que, en el AA.HH. Angamos Tercer Sector, se presentó una incidencia imprevista de baja presión en las redes debido al uso racional del servicio por parte de la población en la zona, lo que obligó a regular las válvulas para llenar y recuperar el nivel del reservorio. La reposición del servicio se ha programado para las 18:15 horas. Por otro lado, la OAU Callao informó que pudo corroborar el restablecimiento del servicio en este sector a las 18:20 horas del 31.12.24.	FINALIZADO

Atención por canal de atención del martes 31 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	7	0	0	7	2494
Áncash - Chimbote	0	0	0	0	0	0	0	1	1	3681
Áncash – Huaraz	0	2	0	0	0	20	0	0	22	1801
Apurímac	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1745
Arequipa	0	5	0	0	0	0	0	0	5	6005
Ayacucho	0	9	0	0	0	0	0	0	9	2258
Cajamarca	0	3	0	0	0	0	0	0	3	1687
Cusco	0	4	0	0	0	0	0	2	6	2770
Huancavelica	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1702
Huánuco	0	1	0	0	0	0	0	0	1	2464
Ica	0	8	0	0	0	0	0	0	8	1998
Junín	0	11	0	0	0	0	0	0	11	4211
La Libertad	0	3	0	0	0	0	0	0	3	3936
Lambayeque	0	4	0	0	0	0	0	0	4	5304
Lima Metropolitana y Callao	0	210	0	0	0	0	10	9	229	62770
Lima provincias	0	6	0	0	0	0	0	0	6	5664
Loreto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1682
Madre de Dios	0	5	0	0	0	0	0	0	5	2061
Moquegua	0	2	0	0	0	0	0	0	2	1845
Pasco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1729
Piura	0	14	0	0	0	0	0	1	15	13765
Puno	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1986
San Martín	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2514
Tacna	0	6	0	0	0	0	0	0	6	2767
Tumbes	0	5	0	0	0	0	0	1	6	2345
Ucayali	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1768
TOTAL	0	300	0	0	0	27	10	14	351	142952

Atención por tipo de casos del martes 31 de diciembre

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	0	2	0	5	7	2494
Áncash - Chimbote	1	0	0	0	1	3681
Áncash – Huaraz	1	20	0	1	22	1801
Apurímac	0	0	0	0	0	1745
Arequipa	3	2	0	0	5	6005
Ayacucho	8	1	0	0	9	2258
Cajamarca	2	0	0	1	3	1687
Cusco	6	0	0	0	6	2770
Huancavelica	0	1	0	0	1	1702
Huánuco	1	0	0	0	1	2464
Ica	4	0	0	4	8	1998
Junín	7	3	0	1	11	4211
La Libertad	2	0	1	0	3	3936
Lambayeque	3	1	0	0	4	5304
Lima Metropolitana y Callao	175	31	3	20	229	62770
Lima provincias	4	2	0	0	6	5664
Loreto	0	0	0	0	0	1682
Madre de Dios	3	1	0	1	5	2061
Moquegua	2	0	0	0	2	1845
Pasco	0	0	0	0	0	1729
Piura	12	3	0	0	15	13765
Puno	1	0	0	0	1	1986
San Martín	0	0	0	0	0	2514
Tacna	5	1	0	0	6	2767
Tumbes	6	0	0	0	6	2345
Ucayali	0	0	0	0	0	1768
TOTAL	246	68	4	33	351	142952



Tipo de casos por EPS (1)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	31 diciembre de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	127	17	2	18	164	41885
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	14	3	0	0	17	11772
3	EPS GRAU S.A.	Piura	25	5	0	0	30	20650
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	5	3	0	0	8	7471
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	6	1	0	0	7	3220
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	2	2	2	0	6	6293
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	6	3	0	2	11	5365
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	9	2	0	0	11	3658
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	9	2	0	0	11	2849
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	1	0	0	0	1	3903
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	1	0	0	0	1	1663
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	2	2	0	0	4	2358
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	0	0	0	0	0	2583
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	0	0	0	0	0	1612
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	2	3	0	0	5	1816
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	2	0	0	1	3	1217
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	19	0	0	0	19	2580
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	1	0	0	0	1	1325
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	2	21	0	1	24	1409
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	0	0	0	0	0	1780
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	1	0	0	1	2	1383
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	1422
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	0	1	0	0	1	870
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	1	0	0	1	2	891

Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	31 diciembre de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
26	EPS SEMAPACH S.A.	Ica	0	0	0	1	1	1092
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	0	0	0	0	0	590
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	1112
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	0	0	0	0	0	1106
30	EMAPISCO S.A.	Ica	3	0	0	2	5	634
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	0	0	0	0	0	354
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	1	0	0	1	2	348
	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	54
33	EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.	Junín	0	0	0	0	0	160
34	EPSSMU S.A.	Amazonas	0	1	0	0	1	752
35	EPS MARAÑON S.R.L.	Cajamarca	2	0	0	0	2	320
36	EPS SEDA JULIACA S.A.	Puno	2	0	0	0	2	510
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	1	0	0	0	1	541
38	EMSAP CHANKA S.A.	Apurímac	0	0	0	0	0	83
39	EPS SIERRA CENTRAL S.R.L	Junín	0	1	0	0	1	76
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	0	1	200
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	1	0	0	0	1	64
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			246	68	4	28	346	138943

Fuente: Plataforma de atención al usuario (ODS – OAU) / Dirección de Usuarios – Sunass **Fecha: 31/12/2024**

Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

N°	DISTRITO	31 diciembre de 2024					En lo que va de 2024
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	2	1	0	0	3	3425
2	Comas	0	0	0	0	0	3464
3	San Juan De Lurigancho	3	2	0	0	5	6042
4	Villa El Salvador	11	1	0	2	14	1329
5	Independencia	3	0	0	0	3	1121
6	Callao	0	1	0	0	1	3173
7	Puente Piedra	3	0	0	0	3	1944
8	Ate	1	3	0	0	4	1537
9	Ventanilla	56	1	0	1	58	1181
10	Santiago De Surco	0	1	0	0	1	816
11	Lima	0	1	0	5	6	1499
12	Carabayllo	2	1	0	0	3	2153
13	Los Olivos	1	0	0	0	1	1579
14	La Victoria	3	0	0	3	6	707
15	Villa María Del Triunfo	7	0	0	1	8	1301
16	La Molina	0	0	0	0	0	486
17	Santa Anita	0	0	0	0	0	455
18	Ancón	0	0	0	1	1	156
19	Bellavista	0	0	0	0	0	456
20	Lurín	9	1	0	0	10	222
21	Breña	0	0	0	3	3	558
22	Rímac	1	0	1	0	2	1473
23	Chorrillos	3	0	1	0	4	713
24	San Bartolo	0	0	0	0	0	40
25	Otros	22	4	0	2	28	6055
TOTAL		127	17	2	18	164	41885

Tipo de casos fuera del ámbito de EP

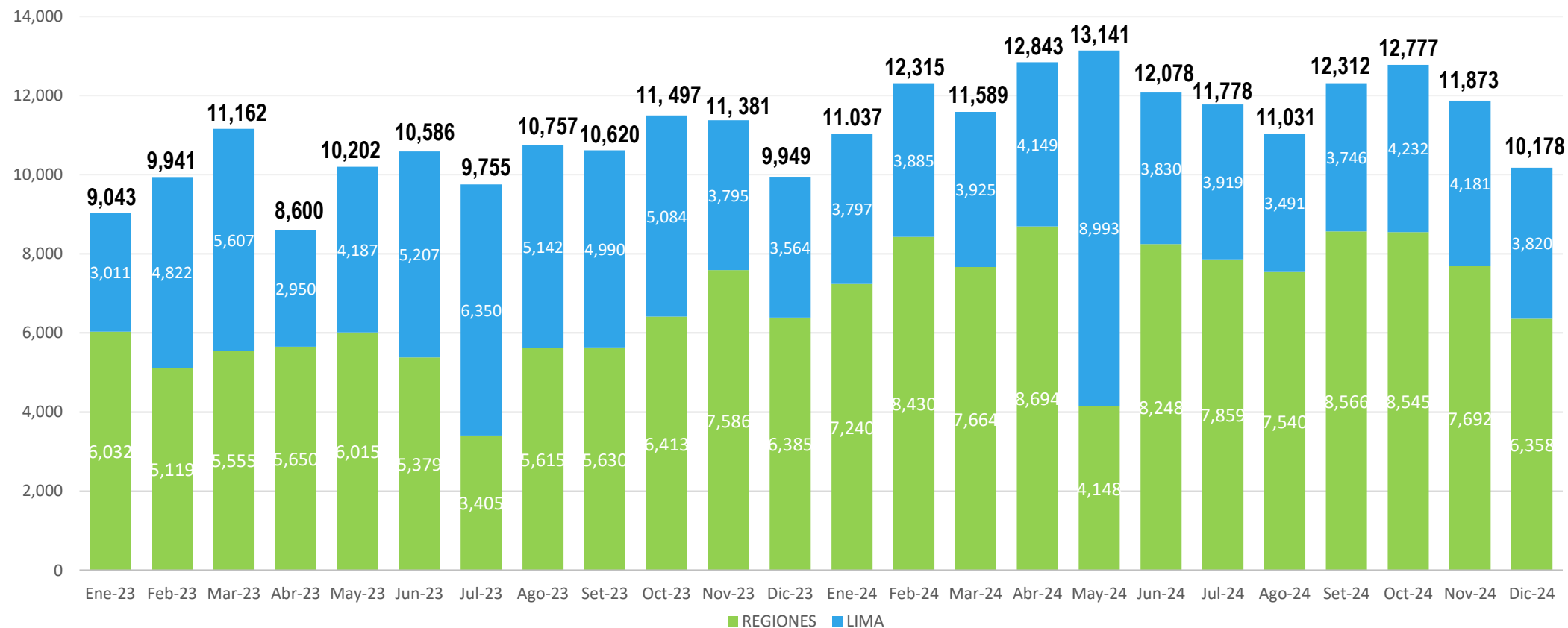
en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano



31 diciembre de 2024							En lo que va de 2024
Nº	PRESTADOR	OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	Total	
1	ZONAS RURALES	0	0	0	4	4	2997
2	PEQUEÑAS CIUDADES	0	0	0	1	1	723
3	OTRO ÁMBITO URBANO	0	0	0	0	0	289
TOTAL		0	0	0	5	5	4009

Evolución mensual de atenciones 2023 -2024

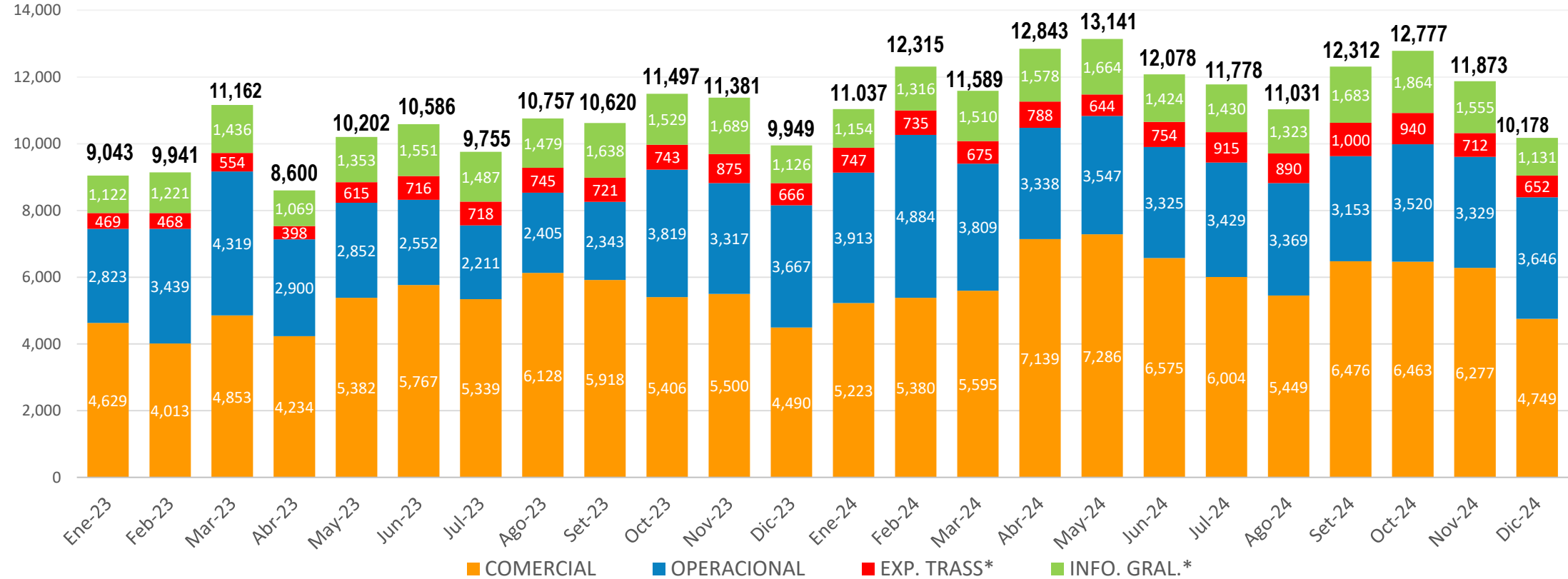
LIMA | REGIONES 2023 - 2024



En diciembre 2024 se evidencia un crecimiento del **2%**, en relación a diciembre 2023. En el acumulado del periodo enero - diciembre 2024 se registró un crecimiento del **16%** en comparación al 2023.

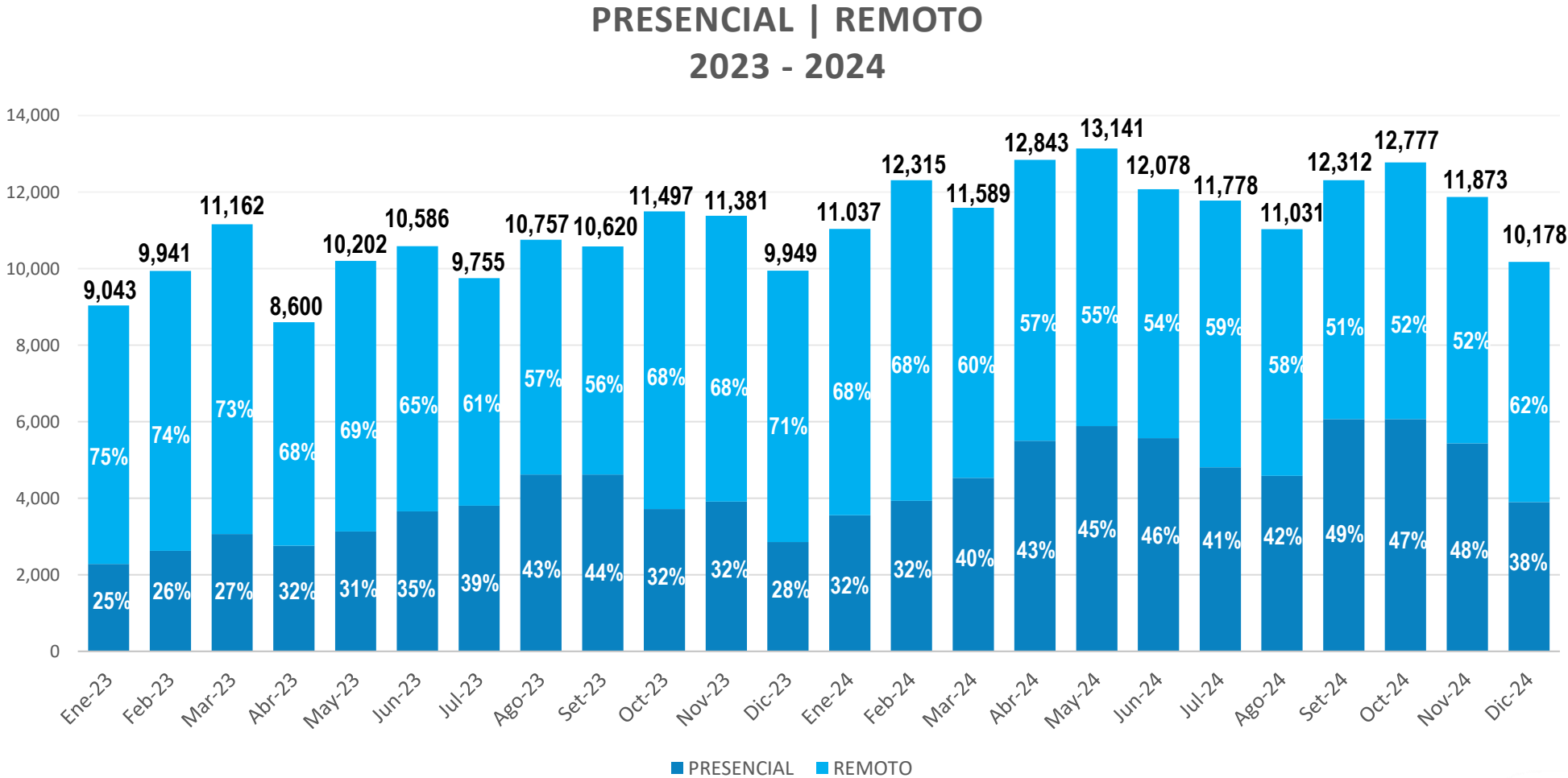
Evolución mensual por tipos de casos 2023 - 2024

TIPO DE CASOS
2023-2024

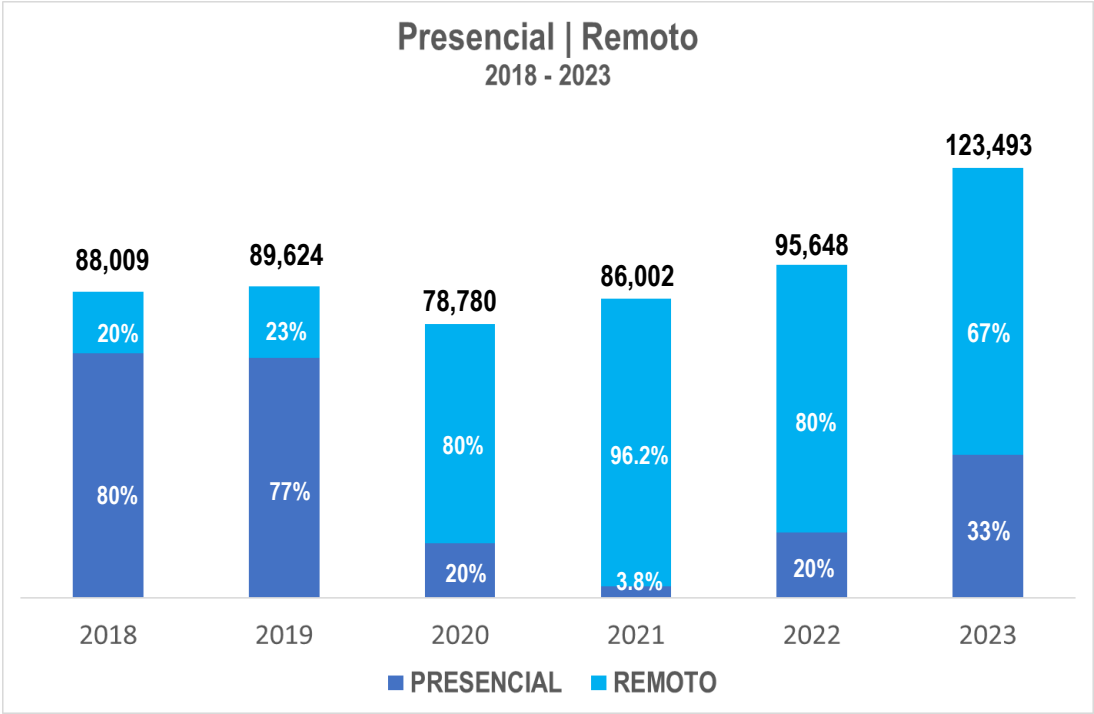
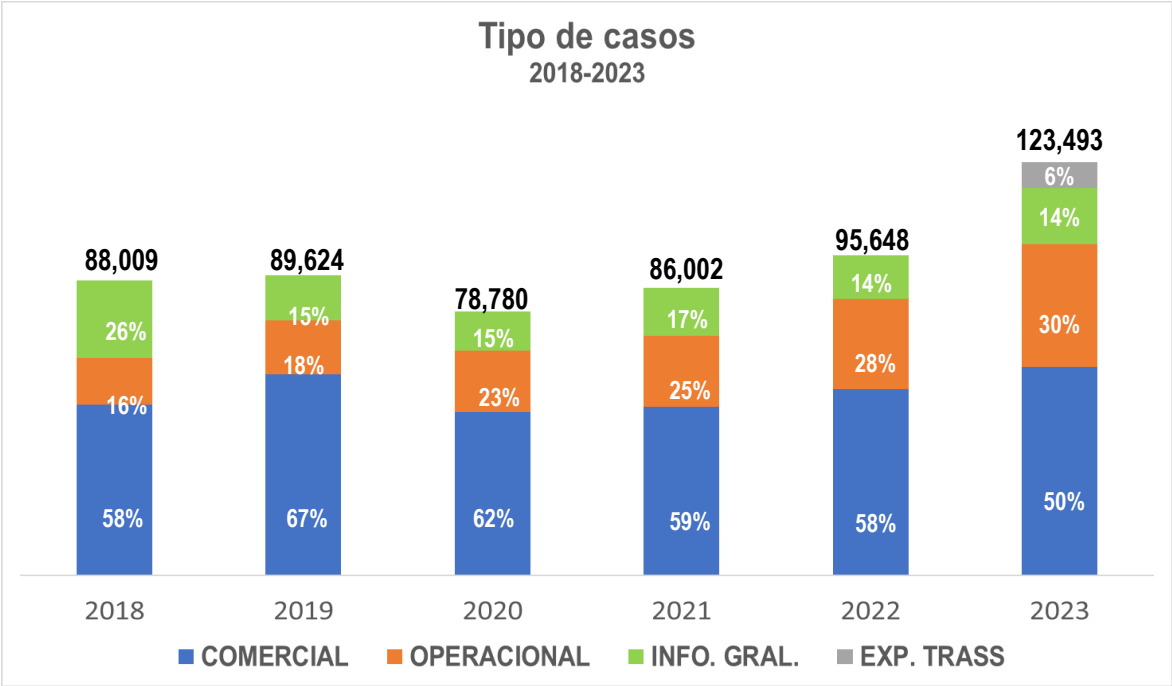


* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".

Evolución mensual por modalidad de atención 2023 - 2024



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

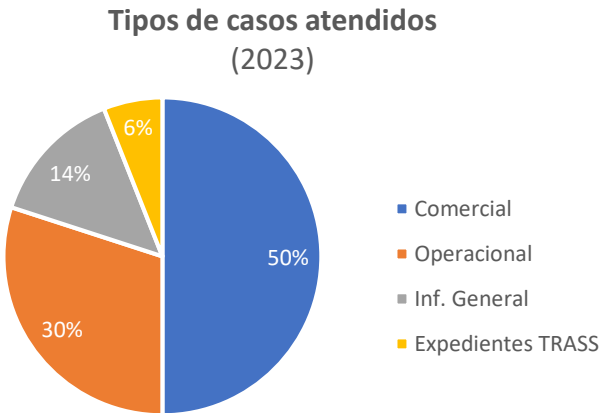


Resultados 2024

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



DIRECCIÓN DE USUARIOS