

Dirección de Usuarios

# Reporte diario de atención a usuarios al 05 de marzo de 2025

- ✓ 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 2024



# N° Atenciones del miércoles 05 de marzo: 660

Oficinas de Sunass	
Lima Metropolitana y Callao	338
Piura	66
Arequipa	33
Lambayeque	20
La Libertad	20
Loreto	16
Ayacucho	15
Ica	14
Ucayali	13
Áncash - Chimbote	12
Puno	12
Madre de Dios	11
Cusco	11
Junín	10
Lima provincias	10
Tumbes	9
Apurímac	9
San Martín	8
Tacna	8
Amazonas	6
Moquegua	5
Áncash – Huaraz	5
Cajamarca	4
Huánuco	4
Huancavelica	1
 <b>TOTAL</b>	<b>660</b>

Por canal		
Presencial		142
Telefónico		438
WhatsApp		14
Correo electrónico		1
Mesa de partes		0
Campaña de orientación		10
Campaña en prestador		55
Redes sociales		0
 <b>TOTAL</b>		<b>660</b>

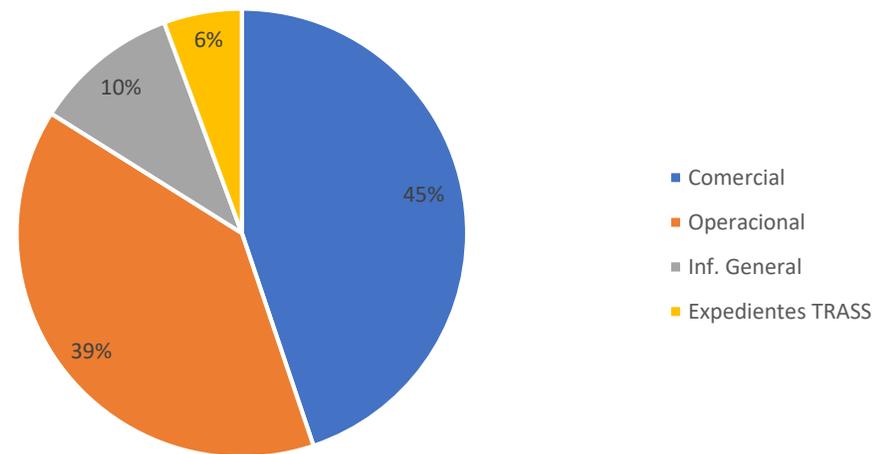
Por tipo de casos		
Comercial		296
Operacional		258
Otros		69
Expedientes TRASS		37
 <b>TOTAL</b>		<b>660</b>

En lo que va del 2025...  
**30220 orientaciones**

# Casos operacionales más frecuentes del miércoles 05 de marzo

OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	99	38%
Problemas con alcantarillado	57	22%
Falta de agua en conexión domiciliaria	18	7%
Aniego por rotura de tubería de agua	8	3%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	7	3%
Otros	69	27%
<b>TOTAL</b>	<b>258</b>	<b>100%</b>

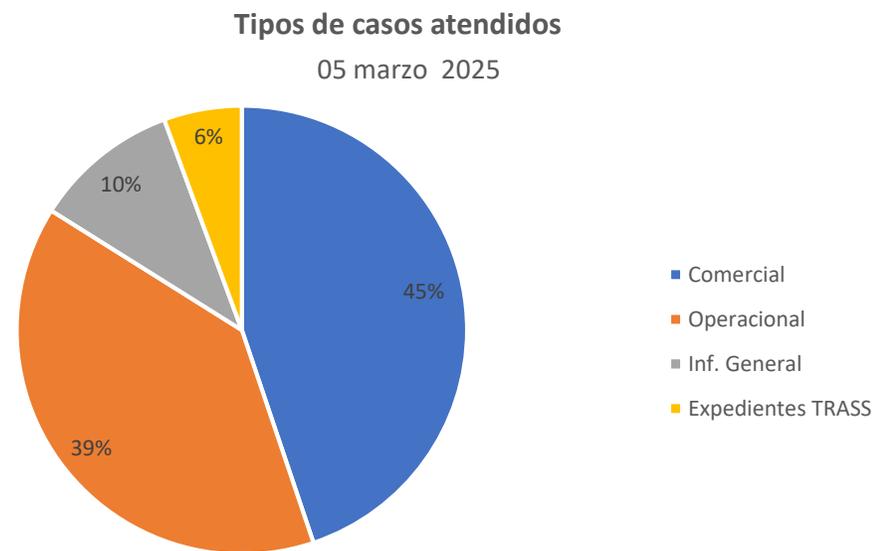
Tipos de casos atendidos  
05 marzo 2025



En lo que va de 2025...  
**9491 casos** operacionales

## Casos comerciales más frecuentes del miércoles 05 de marzo

COMERCIALES	N°	%
Procedimiento de reclamos	104	35%
Consumo elevado	88	30%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	21	7%
Problemas con la facturación	19	6%
Facturación excesiva	17	6%
Pedido de medidor	12	4%
Problemas con el acceso al servicio	12	4%
Facturación indebida	8	3%
Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP)	6	2%
Desacuerdo con resolución del TRASS	3	1%
Información sobre tarifas de agua	3	1%
Incumplimiento de Resolución del TRASS	2	1%
Fraccionamiento D.U. 036-2020	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>296</b>	<b>100%</b>



En lo que va de 2025...  
**15504 casos** comerciales

# Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p><b>Lima / Cañete / Nuevo Imperial</b></p> <p>Suspensión del servicio del agua en el casco urbano, CP La Florida y Anexo Cero Libre del distrito de Nuevo Imperial, debido al alto nivel de turbiedad del río cañete lo cual imposibilita el tratamiento del agua potable en la planta de tratamiento tunel grande.</p> <p><b>(Redes Sociales)</b></p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) Cañete, tomó conocimiento por medio de la página de Facebook de Emapa Cañete, respecto a la suspensión del servicio en el casco urbano del C. P. La Florida y el Anexo Cerro Libre, debido al alto nivel de turbiedad en el río Cañete. Esta situación imposibilita el tratamiento del agua potable en la planta de tratamiento Túnel Grande.</p> <p>Asimismo, la empresa de agua programó una restricción del servicio de agua desde las 11:30 hasta las 18:00 horas.</p> <p>La OAU Cañete seguirá con el monitoreo del caso.</p>	<p><b>PENDIENTE</b></p>
<p><b>Lima / Huaral / Huaral</b></p> <p>EPS Emapa Huaral S.A. comunica a los usuarios del sector 1 y sector 4 que se presentará baja presión en el servicio de agua potable, esto debido a las intensas lluvias en las zonas altoandinas originando huaycos que han obstruido el paso de agua hacia la planta de tratamiento de agua potable (PTAP).</p> <p><b>(Redes Sociales)</b></p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) Huacho, tomó conocimiento del comunicado en redes sociales de la EPS Emapa Huaral, sobre la baja presión del servicio de agua que afecta a los sectores 1 y 4 de la localidad de Huaral. Por esta razón, procedieron a comunicarse con la empresa de agua, quienes informaron que, producto de las fuertes lluvias y la caída de un huaico, se obstruyó el paso del agua al canal que abastece la bocatoma de la planta de tratamiento de agua potable (PTAP). Esto causó una disminución en la producción de agua potable, generando baja presión en el servicio el 05.03.25.</p> <p>La empresa prestadora ha puesto a disposición personal para atender la incidencia, y se estima que el servicio se normalizará a las 15:00 horas del día de ayer. Asimismo, señalaron que pusieron a disposición un camión cisterna con capacidad de 20 m<sup>3</sup>, que viene abasteciendo de manera alterna las zonas afectadas.</p> <p>La OAU Huacho continuará con el monitoreo del caso.</p>	<p><b>PENDIENTE</b></p>

# Seguimiento a casos de mayor relevancia (2)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p><b>Arequipa / Arequipa / Yura</b></p> <p>Intensas lluvias en Arequipa provocan colapso de desagüe en distrito de Yura. Las intensas lluvias activaron las quebradas en la ciudad de Arequipa que han afectado viviendas y calles en el cono norte de la Ciudad Blanca. En el distrito de Yura, 14 viviendas que se ubican cerca de las faldas del volcán Chachani fueron afectadas pero cuatro de ellas sufrieron por el colapso de los desagües las cuales no tuvieron la atención de la empresa Sedapar.</p> <p>(RPP)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Arequipa, al tomar conocimiento de la incidencia y al no identificarse los sectores afectador, procedió a comunicarse con Radio Programas del Perú, quienes le brindaron mayores detalles e informaron que el colapso de las redes de alcantarillado ya había sido atendido por la Municipalidad de Yura.</p> <p>La ODS Arequipa procederá al monitoreo del caso.</p>	<p><b>PENDIENTE</b></p>
<p><b>Arequipa / Arequipa / Cerro Colorado</b></p> <p>Lluvias intensas golpean regiones del norte y sur. También se reportó el colapso de una tubería de agua potable, que dejó sin servicio a vecinos del sector Llamagás.</p> <p>(La República)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Arequipa, al tomar conocimiento del caso, se comunicó con el jefe del Departamento de Distribución, Julio Ochoa de la EPS SEDAPAR, quien informó que las intensas lluvias en el sector provocaron el desprendimiento de tierra que cubría una tubería de agua. Como resultado, la tubería quedó colgada y expuesta, pero sin sufrir daños.</p> <p>Asimismo, la empresa de agua señaló que, en coordinación con la Municipalidad de Cerro Colorado, procedieron a rellenar la zona donde se ubicaba la tubería expuesta, a fin de evitar cualquier tipo de daño. Precisaron que el incidente no ocasionó la suspensión del servicio.</p> <p>La ODS Arequipa monitoreó la incidencia.</p>	<p><b>FINALIZADO</b></p>

# Seguimiento a casos de mayor relevancia (3)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p><b>Piura / Talara / Pariñas</b></p> <p>Desagües ingresan a casas de Talara. Los moradores del A. H. 9 de Octubre, en la provincia de Talara, denunciaron que, desde hace varios días, colapsaron las redes de desagüe en la zona; sin embargo, la EPS Grau no acudió a la zona.</p> <p>(Correo)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Piura, al tomar conocimiento de la incidencia, se comunicó con EPS Grau para solicitar las acciones realizadas; quienes informaron que el atoro en la red principal de alcantarillado se debió a las fuertes lluvias, produciendo un aniego y colapso de 3 buzones que se encuentran sin tapa y en los cuales hay acumulación de residuos sólidos</p> <p>El coordinador de operaciones de la empresa de agua, Zonal Talara, Kevin Valdiviezo, sostuvo que ya ha solicitado las tapas respectivas para su reposición. Asimismo, señaló que el día 05.03.24 se realizaron las acciones de limpieza de buzones en las manzanas J, K, L y M del A. H. 09 de Octubre, con camión hidrojet y varilleros.</p> <p>La ODS recibió las evidencias fotográficas de los trabajos ejecutados.</p>	<p><b>PENDIENTE</b></p>
<p><b>Piura / Sullana / Miguel Checa</b></p> <p>Denuncian falta de agua en distrito Miguel Checa en Sullana. Desde el distrito de Miguel Checa, en Sullana, el usuario Jhonatan Ramírez Sandoval denunció que no cuentan con el servicio de agua potable desde el día jueves 21 de febrero. Agregó que la municipalidad distrital que es la que maneja el servicio de agua.</p> <p>(RPP)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Piura, al tomar conocimiento de la incidencia, se comunicó con la subgerente de Gestión de los Servicios de Agua y Saneamiento de la Municipalidad Distrital de Miguel Checa, Cinthya Seminario, quien informó que, la empresa de luz ENOSA cortó el servicio el 21.02.25, debido a una deuda de dos meses; razón por la cual, el sistema de bombeo de agua dejó de funcionar.</p> <p>La Municipalidad de Miguel Checa manifestó que tienen una morosidad aproximada del 70% de los usuarios que no pagan por el servicio de agua potable, motivo por el cual no han podido pagar la luz. Durante el tiempo sin servicio de agua potable, la municipalidad no implementó distribución de agua potable por camiones cisterna por no contar con recursos económicos. Finalmente, el pago del servicio de luz se realizó el 04.03.25 por la tarde, iniciando el llenado del reservorio por un aproximado de 8 horas, por lo cual emitió un comunicado del restablecimiento del servicio entre el 06.03.25 y 07.03.25.</p> <p>La ODS Piura realizará el monitoreo del caso.</p>	<p><b>PENDIENTE</b></p>

## Seguimiento a casos de mayor relevancia (4)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p><b>Piura / Piura / Piura</b></p> <p>Piura: Vecinos del A. H. Pachitea se quejan por falta de agua. Más de 350 familias del sector Pachitea, en Piura, denunciaron que no tienen agua en sus domicilios desde hace tres días por lo que han tenido que hacer huecos para sacar el recurso hídrico.</p> <p><b>(Correo)</b></p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Piura, tomó conocimiento del desabastecimiento por baja presión que vienen sufriendo, sobre todo, los usuarios de la zona alta del A. H. Pachitea, desde el 03.03.25. Esto se debe a que el Reservorio Pachitea, abastecido por la PTAP Crurumuy presenta continuamente una baja en los niveles de producción de la planta. Esta disminución genera una reducción en los volúmenes de agua potable producida, ocasionada por el incremento de los niveles de turbiedad del agua cruda proveniente de su fuente (aguas del canal Daniel Escobar – Represa Poechos, a consecuencia de las lluvias). Motivo por el cual, la ODS Piura procedió a comunicarse con representantes de la EPS Grau.</p> <p>La empresa de agua informó, además, sobre una paralización de la transferencia de agua hacia Piura, lo cual también habría afectado el abastecimiento normal en el sector del Reservorio Pachitea. Dicha transferencia de agua potable desde la PTAP Curumuy se restableció el 04.03.25, a las 22:35 horas. El personal de la EPS realizará la verificación del restablecimiento del servicio en la zona afectada.</p> <p>La ODS Piura ha coordinado el abastecimiento alternativo a través de camiones cisterna en las zonas donde el abastecimiento sea igual a 0 h/d. Además, se encuentra realizando el monitoreo del caso.</p>	<p><b>PENDIENTE</b></p>

# Atención por canal de atención del miércoles 05 de marzo

OFICINA SUNASS	 Presencial	 Telefónico	 Redes Sociales	 Correo elect.	 Mesa partes	 Campaña	 Prestador	 WhatsApp	2025	En lo que va de 2025
Amazonas	0	1	0	0	0	5	0	0	6	504
Áncash - Chimbote	9	3	0	0	0	0	0	0	12	491
Áncash – Huaraz	4	1	0	0	0	0	0	0	5	364
Apurímac	7	2	0	0	0	0	0	0	9	359
Arequipa	7	5	0	0	0	1	20	0	33	1099
Ayacucho	2	13	0	0	0	0	0	0	15	537
Cajamarca	2	2	0	0	0	0	0	0	4	354
Cusco	6	5	0	0	0	0	0	0	11	600
Huancavelica	0	1	0	0	0	0	0	0	1	350
Huánuco	0	2	0	0	0	0	2	0	4	440
Ica	0	14	0	0	0	0	0	0	14	471
Junín	7	3	0	0	0	0	0	0	10	884
La Libertad	3	16	0	0	0	0	0	1	20	825
Lambayeque	12	2	0	1	0	0	0	5	20	775
Lima Metropolitana y Callao	38	292	0	0	0	1	2	5	338	14946
Lima provincias	4	6	0	0	0	0	0	0	10	1314
Loreto	3	1	0	0	0	0	12	0	16	384
Madre de Dios	1	7	0	0	0	3	0	0	11	426
Moquegua	3	2	0	0	0	0	0	0	5	384
Pasco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	343
Piura	5	40	0	0	0	0	19	2	66	1914
Puno	6	6	0	0	0	0	0	0	12	484
San Martín	8	0	0	0	0	0	0	0	8	560
Tacna	4	4	0	0	0	0	0	0	8	603
Tumbes	2	6	0	0	0	0	0	1	9	437
Ucayali	9	4	0	0	0	0	0	0	13	373
<b>TOTAL</b>	<b>142</b>	<b>438</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>55</b>	<b>15</b>	<b>660</b>	<b>30222</b>

## Atención por tipo de casos del miércoles 05 de marzo

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	TOTAL	En lo que va de 2025
Amazonas	1	0	0	5	6	504
Áncash - Chimbote	1	11	0	0	12	491
Áncash – Huaraz	1	4	0	0	5	364
Apurímac	0	8	0	1	9	359
Arequipa	2	24	5	2	33	1099
Ayacucho	7	5	0	3	15	537
Cajamarca	0	3	1	0	4	354
Cusco	3	8	0	0	11	600
Huancavelica	1	0	0	0	1	350
Huánuco	2	1	0	1	4	440
Ica	4	4	0	6	14	471
Junín	1	7	0	2	10	884
La Libertad	4	12	1	3	20	825
Lambayeque	12	7	1	0	21	776
Lima Metropolitana y Callao	150	134	28	26	338	14946
Lima provincias	4	5	1	0	10	1314
Loreto	0	16	0	0	16	384
Madre de Dios	8	3	0	0	11	426
Moquegua	1	4	0	0	5	384
Pasco	0	0	0	0	0	343
Piura	38	13	0	15	66	1914
Puno	4	4	0	4	12	484
San Martín	0	8	0	0	8	560
Tacna	2	5	0	1	8	603
Tumbes	6	3	0	0	9	437
Ucayali	6	7	0	0	13	373
<b>TOTAL</b>	<b>258</b>	<b>296</b>	<b>37</b>	<b>69</b>	<b>660</b>	<b>30222</b>



# Tipo de casos por EPS (1)

N°	PRESTADOR	REGIÓN	05 marzo de 2025					En lo que va de 2025
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	45	92	25	14	176	9392
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	28	17	1	4	50	2167
3	EPS GRAU S.A.	Piura	70	19	0	19	108	3642
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	7	28	7	2	44	1440
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	2	6	0	2	10	787
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	6	16	2	3	27	1271
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	2	16	0	3	21	1174
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	5	9	0	1	15	752
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	8	6	0	4	18	719
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	3	11	0	0	14	530
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	2	3	0	1	6	306
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	1	0	0	0	1	637
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	0	8	0	0	8	578
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	0	17	0	0	17	404
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	0	4	1	0	5	489
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	0	4	1	0	5	271
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	38	3	0	0	41	602
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	4	3	0	2	9	223
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	4	4	0	0	8	376
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	6	7	0	0	13	384
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	1	0	0	1	2	360
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	11	1	0	0	12	187
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	2	4	0	0	6	250
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	0	0	0	0	0	177
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	1	0	0	0	1	155

## Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	05 marzo de 2025					En lo que va de 2025
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
26	EPS SEMAPACH S.A.	Ica	1	4	0	1	6	363
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	0	0	0	0	0	94
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	299
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	0	5	0	0	5	286
30	EMAPISCO S.A.	Ica	5	2	0	2	9	147
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	2	1	0	0	3	85
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	0	0	0	0	0	60
	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	13
33	EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.	Junín	0	0	0	0	0	24
34	EPSSMU S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	226
35	EPS MARAÑÓN S.R.L.	Cajamarca	1	1	0	0	2	71
36	EPS SEDAJULIACA S.A.	Puno	0	1	0	2	3	244
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	0	1	0	0	1	243
38	EMSAP CHANKA S.A.	Apurímac	0	0	0	0	0	13
39	EPS SIERRA CENTRAL S.R.L	Junín	2	0	0	0	2	29
40	EPS MOYOBAMBA S.A.	San Martín	0	0	0	0	0	17
41	EPS NOR PUNO S.A.	Puno	0	0	0	0	0	3
42	EMAPAB S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	24
43	EPS EMAQ S.R.L.	Cusco	0	0	0	0	0	6
44	EPS RIOJA S.A.	San Martín	0	0	0	0	0	4
45	EMSAPA YAULI LA OROYA S.R.L.	Junín	0	0	0	0	0	29
46	EMAPAVIGS S.A.	Ica	0	0	0	1	1	7
47	EMSAPA CALCA S.A	Cusco	0	0	0	0	0	8
48	EMPSSAPAL S.A.	Cusco	0	0	0	0	0	19
49	EMAPA Y S.R.L.	Puno	0	0	0	0	0	6
50	EPS AGUAS DEL ALTIPLANO S.R.L.	Puno	0	0	0	0	0	4
<b>TOTAL</b>			<b>257</b>	<b>294</b>	<b>37</b>	<b>62</b>	<b>650</b>	<b>29594</b>

## Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

N°	DISTRITO	05 marzo de 2025					En lo que va de 2025
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	7	2	2	1	12	699
2	Comas	2	3	2	0	7	590
3	San Juan De Lurigancho	2	29	3	3	37	1238
4	Villa El Salvador	1	2	0	0	3	311
5	Independencia	6	1	0	0	7	218
6	Callao	2	6	4	1	13	661
7	Puente Piedra	0	9	2	1	12	388
8	Ate	1	3	1	1	6	372
9	Ventanilla	0	1	0	0	1	308
10	Santiago De Surco	3	0	0	1	4	209
11	Lima	1	2	1	1	5	293
12	Carabayllo	3	2	0	1	6	561
13	Los Olivos	2	5	1	1	9	359
14	La Victoria	0	2	2	0	4	149
15	Villa María Del Triunfo	2	4	1	0	7	389
16	La Molina	1	0	1	0	2	117
17	Santa Anita	0	1	0	0	1	92
18	Ancón	0	0	0	0	0	32
19	Bellavista	0	2	2	0	4	155
20	Lurín	0	0	0	0	0	64
21	Breña	0	0	0	0	0	158
22	Rímac	3	4	1	0	8	283
23	Chorrillos	1	3	0	0	4	195
24	San Bartolo	0	0	0	0	0	10
25	Otros	8	11	2	3	24	1541
<b>TOTAL</b>		<b>45</b>	<b>92</b>	<b>25</b>	<b>14</b>	<b>176</b>	<b>9392</b>

# Tipo de casos fuera del ámbito de EP

en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano

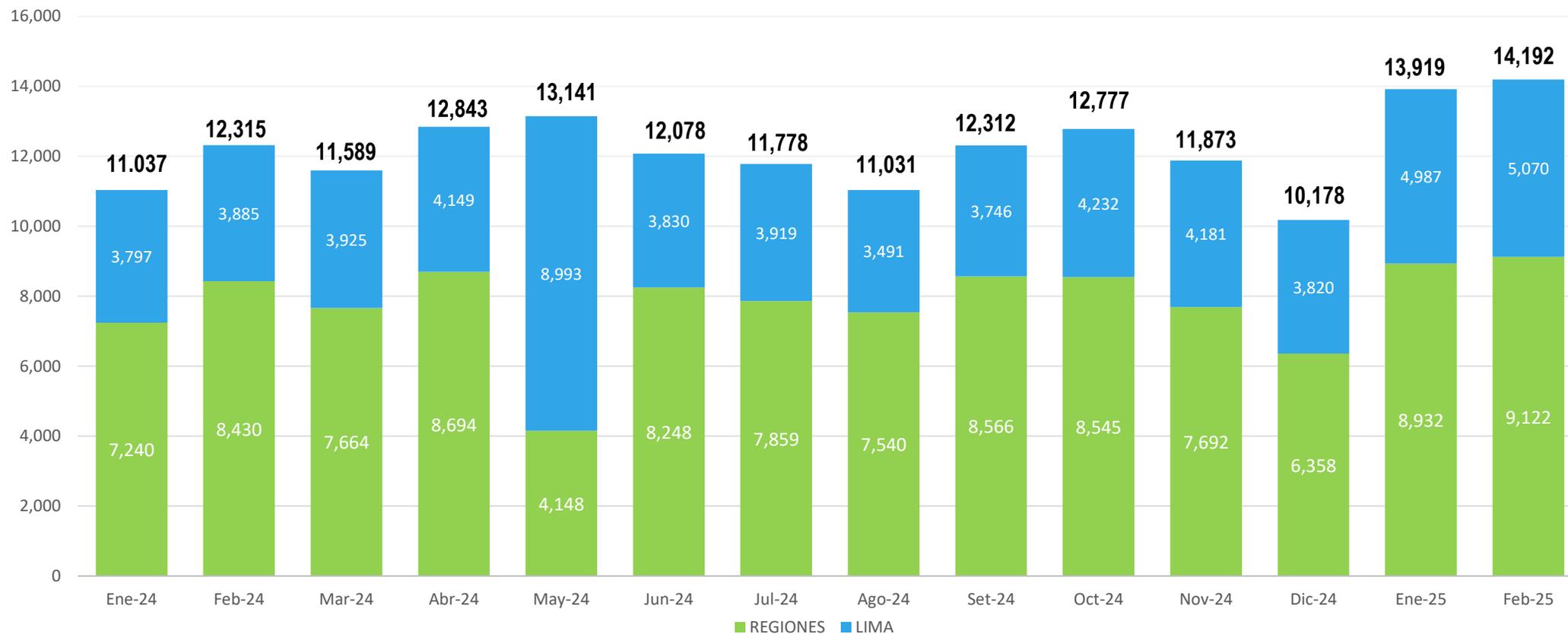


05 marzo de 2025

Nº	PRESTADOR	OPERAC.	COMERC	EXP. TRASS	INF. GRAL.	2025	En lo que va de 2025
1	ZONAS RURALES	0	3	0	6	9	440
2	PEQUEÑAS CIUDADES	0	0	0	0	0	107
3	OTRO ÁMBITO URBANO	1	0	0	1	2	79
TOTAL		1	3	0	7	11	626

# Evolución mensual de atenciones 2024 -2025

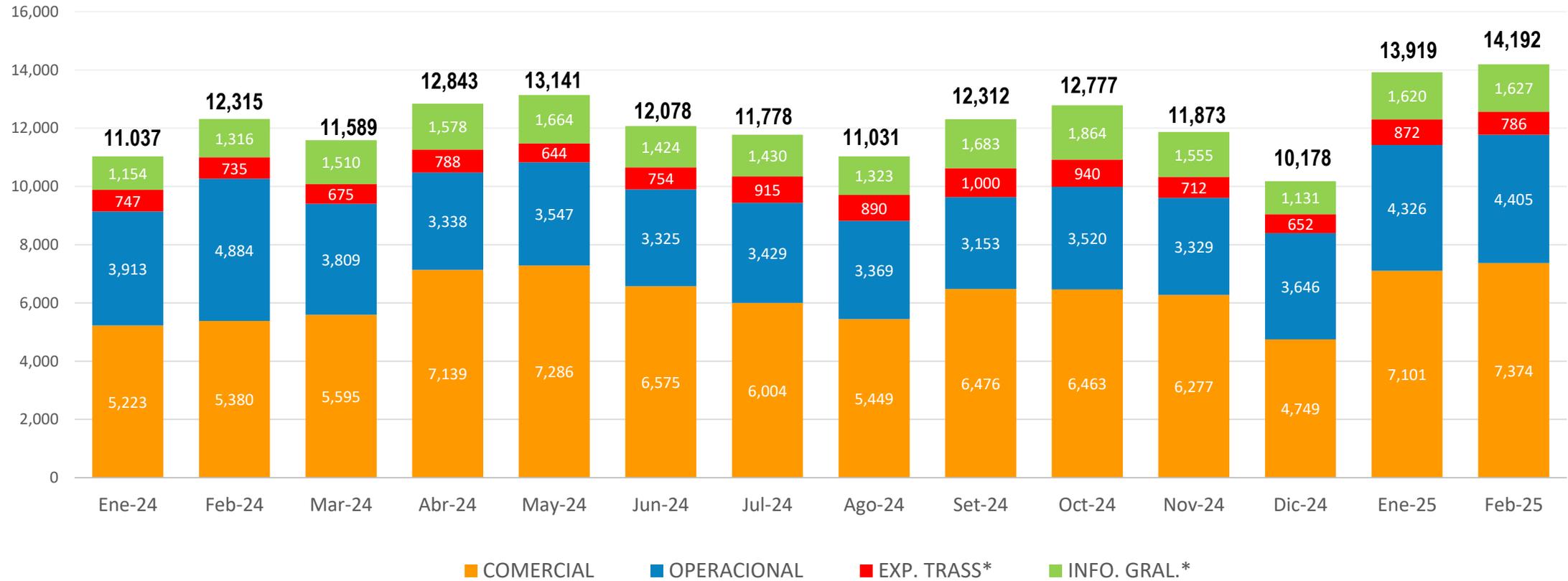
## LIMA | REGIONES 2024 - 2025



*En el acumulado al primer bimestre 2025, las atenciones crecieron 20% respecto a similar periodo del año pasado.*

# Evolución mensual por tipos de casos 2024 - 2025

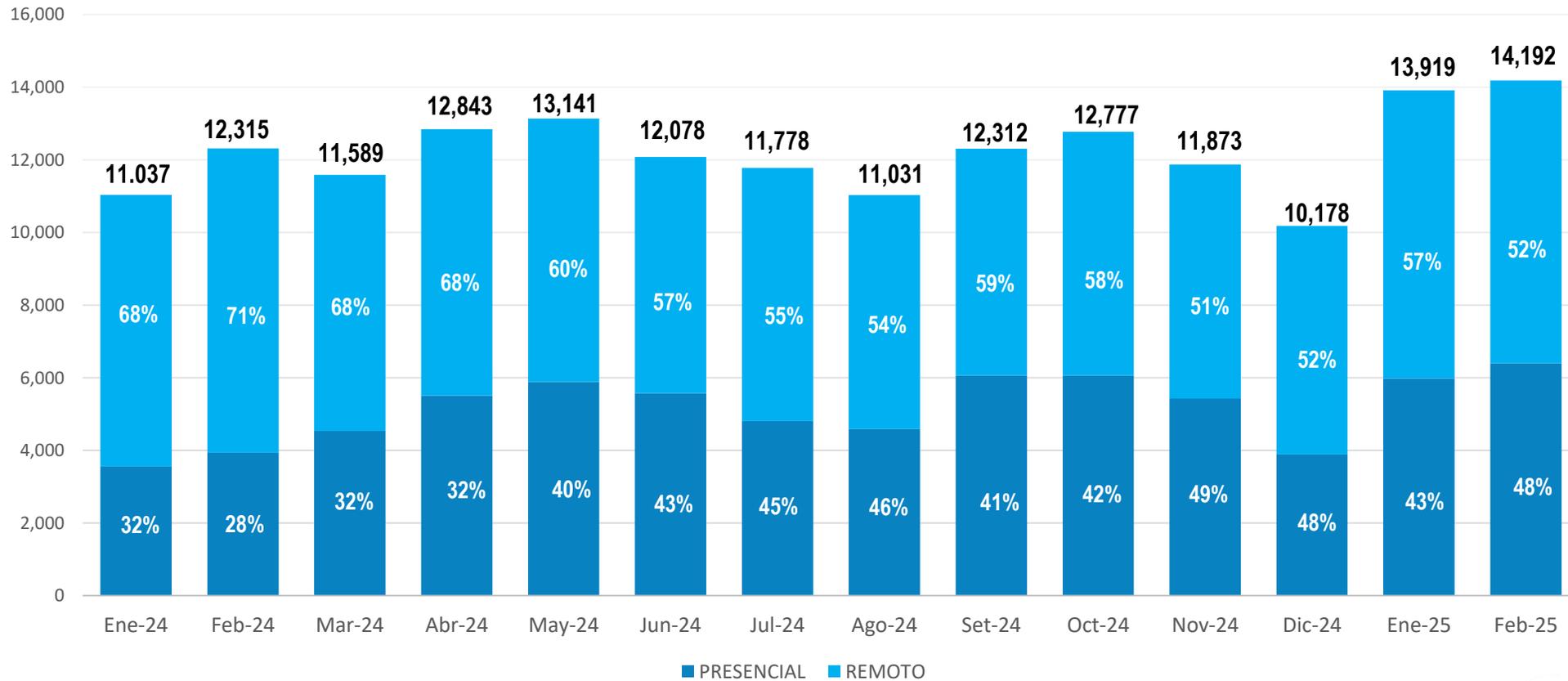
## TIPO DE CASOS 2024-2025



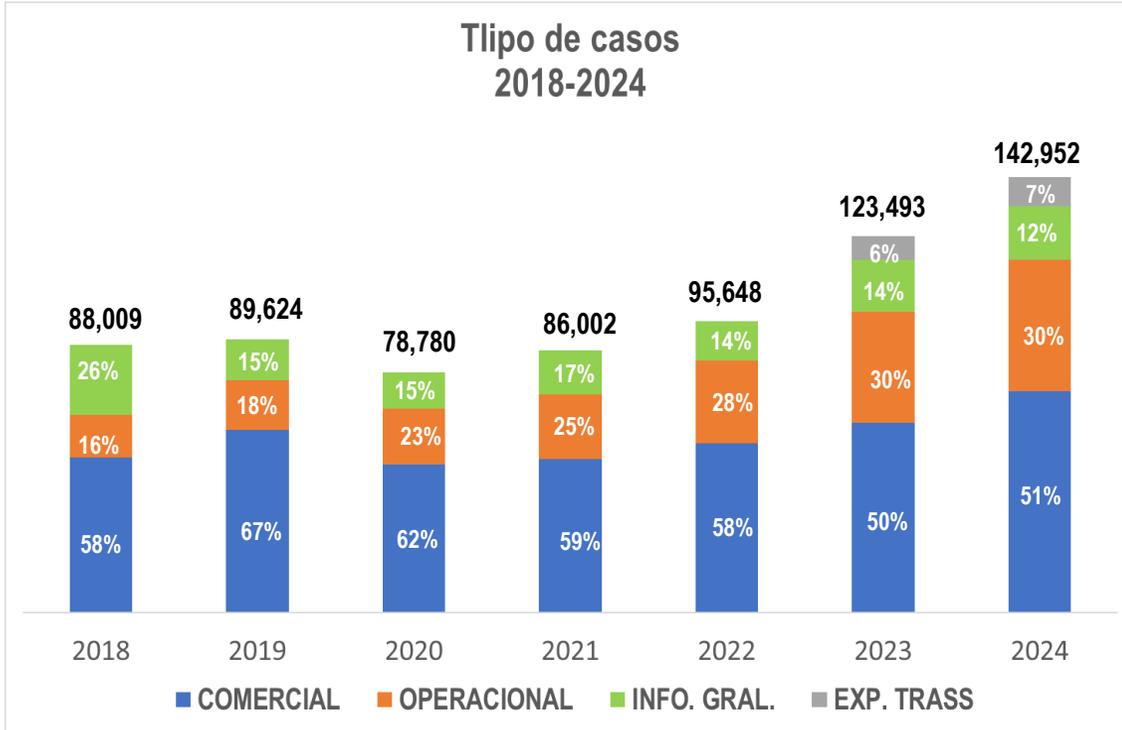
\* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".

# Evolución mensual por modalidad de atención 2024 - 2025

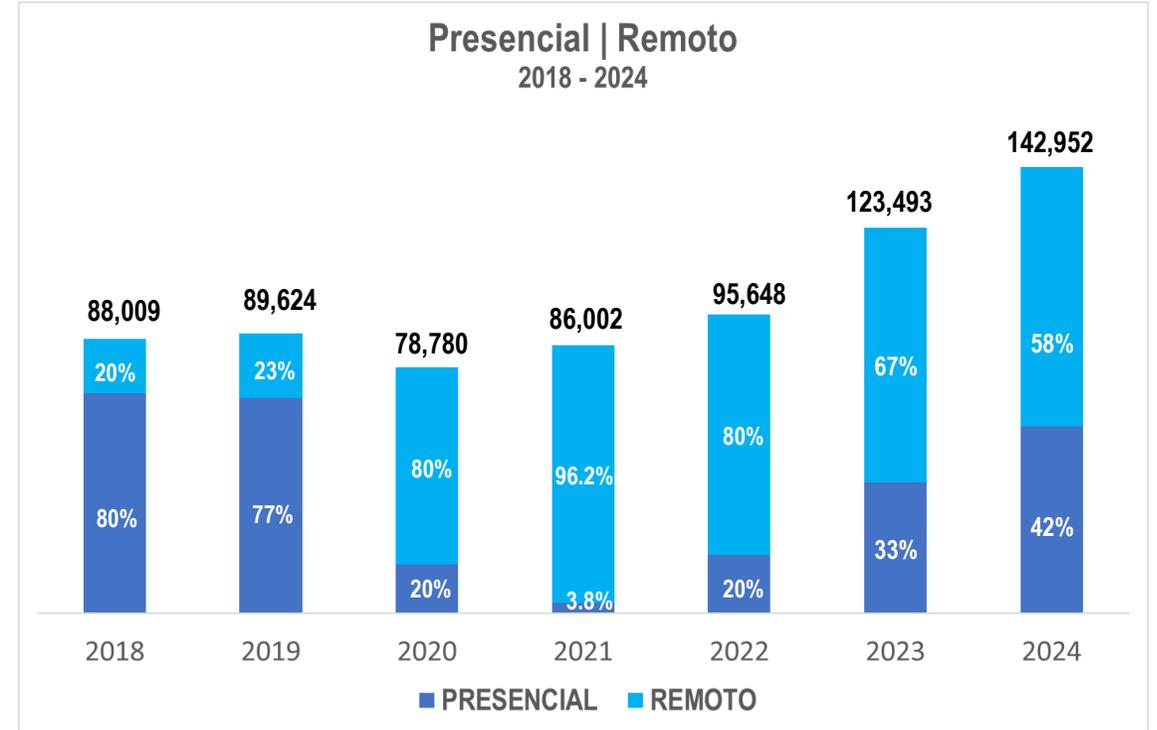
## PRESENCIAL | REMOTO 2024 - 2025



**Tlipo de casos  
2018-2024**



**Presencial | Remoto  
2018 - 2024**



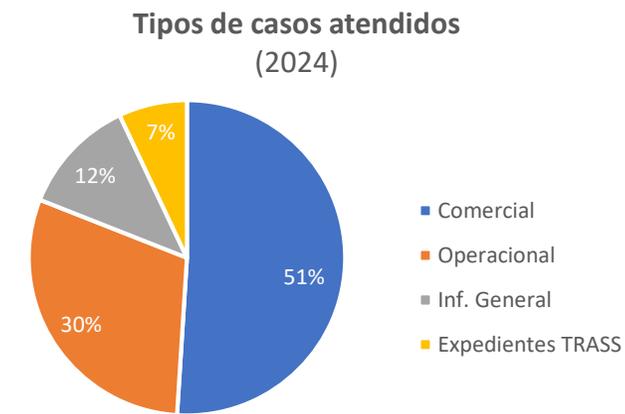
# ***Resultados 2024***

---

# N° Atenciones 2024: 142,952

Por canal	
Fono	78787
Presencial	33721
Campaña en Prestador	18616
Campaña de orientación	7534
WhatsApp Sunass	3079
Correo	781
Redes	257
Atención de escritos	177
<b>TOTAL</b>	<b>142952</b>

Por tipo de casos	
Operacional	43334
Comercial	72563
Información general	17612
Expediente TRASS	9443
<b>TOTAL</b>	<b>142952</b>



En relación con el año anterior, en el 2024 las orientaciones a usuarios crecieron en **19,459 (+16%)**

# Atención en oficinas por canal de atención 2024

OFICINA SUNASS									TOTAL	RESULTADOS 2024	
	Presencial	Telefónico	Redes Sociales	Correo elect.	Mesa partes	Campaña	Prestador	WhatsApp		TOTAL 2023	CRECIMIENTO 2024
Amazonas	181	1142	24	0	0	964	173	10	2494	930	268%
Áncash - Chimbote	1223	549	0	0	0	81	1820	8	3681	2328	158%
Áncash – Huaraz	461	268	0	0	0	848	220	4	1801	1277	141%
Apurímac	605	257	1	0	0	681	199	2	1745	574	304%
Arequipa	1595	1531	2	14	4	638	2159	62	6005	6295	95%
Ayacucho	305	1447	48	123	0	42	239	54	2258	2188	103%
Cajamarca	673	488	58	10	2	290	143	23	1687	1106	153%
Cusco	1520	875	2	2	0	22	308	41	2770	2350	118%
Huancavelica	496	724	0	0	0	336	146	0	1702	732	233%
Huánuco	145	1978	0	0	0	2	299	40	2464	1729	143%
Ica	495	1371	6	14	5	0	69	38	1998	1563	128%
Junín	318	3584	0	52	1	30	203	23	4211	4370	96%
La Libertad	1369	1704	11	46	0	0	773	33	3936	3848	102%
Lambayeque	1820	2086	2	51	15	1	994	335	5304	4981	106%
Lima Metropolitana y Callao	12074	44880	37	284	32	728	3438	1297	62770	60384	104%
Lima provincias	1026	3080	7	7	0	638	892	14	5664	5035	112%
Loreto	1300	289	0	0	0	0	87	6	1682	1327	127%
Madre de Dios	283	1561	0	0	0	93	114	10	2061	831	248%
Moquegua	435	276	0	0	0	847	269	18	1845	970	190%
Pasco	188	423	0	0	0	676	440	2	1729	586	295%
Piura	1801	6140	41	130	68	142	4527	916	13765	10655	129%
Puno	679	849	0	1	4	226	168	59	1986	1322	150%
San Martín	1822	294	3	19	0	188	172	16	2514	1951	129%
Tacna	1150	1367	13	26	43	2	155	11	2767	3935	70%
Tumbes	774	1136	1	1	3	42	346	42	2345	1416	166%
Ucayali	983	488	1	1	0	17	263	15	1768	810	218%
<b>TOTAL</b>	<b>33721</b>	<b>78787</b>	<b>257</b>	<b>781</b>	<b>177</b>	<b>7534</b>	<b>18616</b>	<b>3079</b>	<b>142952</b>	<b>123493</b>	<b>16%</b>

# Atención en oficinas por tipo de casos 2024

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	TOTAL
Amazonas	913	864	17	700	2494
Áncash - Chimbote	560	2702	32	387	3681
Áncash – Huaraz	290	929	33	549	1801
Apurímac	262	1113	0	370	1745
Arequipa	879	3607	606	913	6005
Ayacucho	964	919	27	348	2258
Cajamarca	272	803	100	512	1687
Cusco	606	1722	307	135	2770
Huancavelica	472	579	58	593	1702
Huánuco	761	1559	8	136	2464
Ica	715	184	15	1084	1998
Junín	2052	1684	23	452	4211
La Libertad	622	2000	936	378	3936
Lambayeque	1510	3145	289	360	5304
Lima Metropolitana y Callao	20029	32203	6074	4464	62770
Lima provincias	2003	2453	235	973	5664
Loreto	379	1249	31	23	1682
Madre de Dios	707	1008	112	234	2061
Moquegua	267	1000	1	577	1845
Pasco	456	366	36	871	1729
Piura	5032	6924	232	1577	13765
Puno	907	673	6	400	1986
San Martín	358	1608	23	525	2514
Tacna	382	1731	156	498	2767
Tumbes	1461	752	0	132	2345
Ucayali	475	786	86	421	1768
<b>TOTAL</b>	<b>43334</b>	<b>72563</b>	<b>9443</b>	<b>17612</b>	<b>142952</b>



