

Dirección de Usuarios

Reporte diario de atención a usuarios al 02 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 domingo 02 de marzo: 16

Oficinas de Sunass	
Lima Metropolitana y Callao	16
 TOTAL	16

Por canal		
Presencial		0
Telefónico		11
WhatsApp		5
Correo electrónico		0
Mesa de partes		0
Campaña de orientación		0
Campaña en prestador		0
Redes sociales		0
 TOTAL		16

Por tipo de casos		
Comercial		0
Operacional		16
Otros		0
Expedientes TRASS		0
 TOTAL		16

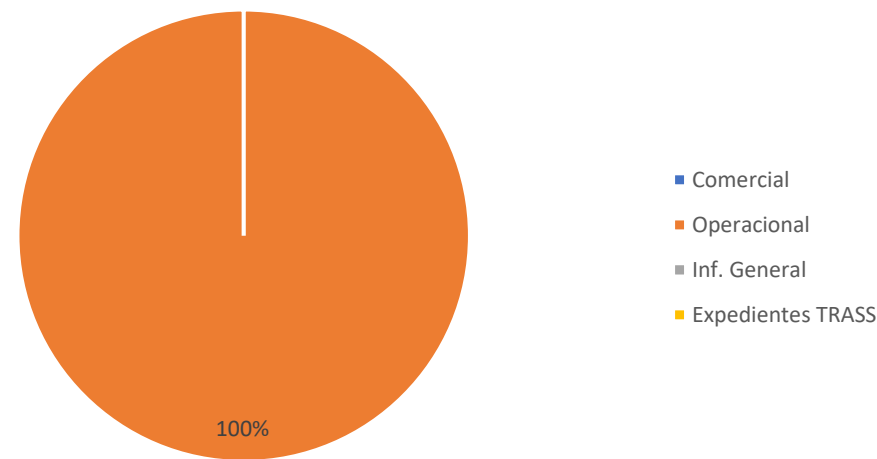
En lo que va del 2025...
28239 orientaciones

Casos operacionales más frecuentes del domingo 02 de marzo

OPERACIONALES	N°	%
Monitoreo de restablecimiento del servicio	8	50%
Falta de restablecimiento del servicio por corte	3	19%
Falta de agua en conexión domiciliaria	2	13%
Falta de agua en la zona	2	13%
Aniego de grandes proporciones	1	6%
Otros	0	0%
TOTAL	16	0%

Tipos de casos atendidos

02 marzo 2025



En lo que va de 2025...
8812 casos operacionales

Casos comerciales más frecuentes del domingo 02 de marzo

COMERCIALES	N°	%
Consumo elevado	0	0%
Procedimiento de reclamos	0	0%
Problemas con la facturación	0	0%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	0	0%
Problemas con el acceso al servicio	0	0%
Facturación excesiva	0	0%
Pedido de medidor	0	0%
Desacuerdo con resolución del TRASS	0	0%
Incumplimiento de Resolución del TRASS	0	0%
TOTAL	0	0%



En lo que va de 2025...
14529 casos comerciales

Seguimiento a casos de mayor relevancia (3)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Tumbes / Tumbes / Tumbes Intensas lluvias han caído en las últimas horas en la Región de Tumbes, afectando a diversos distrito, Así mismo, debido a la turbidez de la Agua del Rio Tumbes, se afectado la producción en el tratamiento de agua potable, afectando la distribución por red en algunas zonas del distrito. (Radio Onda Azul)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Tumbes, ante las intensas lluvias en la región, ha identificado daños en viviendas, pistas y otras infraestructuras. En este contexto, la ODS Tumbes se comunicó con el jefe zonal sur y norte de la Unidad Ejecutora Agua Tumbes para solicitar información sobre el estado de operación de las plantas de tratamiento de agua potable El Milagro y La Peña. Al respecto, Agua Tumbes informó que la PTAP El Milagro está operando con normalidad. Sin embargo, la PTAP La Peña se encuentra paralizada debido a la alta turbidez del agua y la activación de varias quebradas, lo que afecta su captación y procesamiento. La ODS Tumbes continuará monitoreando la situación para evaluar cualquier impacto en el servicio de agua potable.	PENDIENTE

Atención por canal de atención del domingo 02 de marzo

OFICINA SUNASS	 Presencial	 Telefónico	 Redes Sociales	 Correo elect.	 Mesa partes	 Campaña	 Prestador	 WhatsApp	2025	En lo que va de 2025
Amazonas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	486
Áncash - Chimbote	0	0	0	0	0	0	0	0	0	453
Áncash – Huaraz	0	0	0	0	0	0	0	0	0	348
Apurímac	0	0	0	0	0	0	0	0	0	337
Arequipa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	954
Ayacucho	0	0	0	0	0	0	0	0	0	509
Cajamarca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	342
Cusco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	576
Huancavelica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	340
Huánuco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	417
Ica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	449
Junín	0	0	0	0	0	0	0	0	0	829
La Libertad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	766
Lambayeque	0	0	0	0	0	0	0	0	0	726
Lima Metropolitana y Callao	0	11	0	0	0	0	0	5	16	13984
Lima provincias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1280
Loreto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	344
Madre de Dios	0	0	0	0	0	0	0	0	0	402
Moquegua	0	0	0	0	0	0	0	0	0	371
Pasco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	337
Piura	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1674
Puno	0	0	0	0	0	0	0	0	0	448
San Martín	0	0	0	0	0	0	0	0	0	533
Tacna	0	0	0	0	0	0	0	0	0	572
Tumbes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	415
Ucayali	0	0	0	0	0	0	0	0	0	347
TOTAL	0	11	0	0	0	0	0	5	16	28239

Atención por tipo de casos del domingo 02 de marzo

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	TOTAL	En lo que va de 2025
Amazonas	0	0	0	0	0	486
Áncash - Chimbote	0	0	0	0	0	453
Áncash – Huaraz	0	0	0	0	0	348
Apurímac	0	0	0	0	0	337
Arequipa	0	0	0	0	0	954
Ayacucho	0	0	0	0	0	509
Cajamarca	0	0	0	0	0	342
Cusco	0	0	0	0	0	576
Huancavelica	0	0	0	0	0	340
Huánuco	0	0	0	0	0	417
Ica	0	0	0	0	0	449
Junín	0	0	0	0	0	829
La Libertad	0	0	0	0	0	766
Lambayeque	0	0	0	0	0	726
Lima Metropolitana y Callao	16	0	0	0	16	13984
Lima provincias	2	0	0	0	2	1280
Loreto	0	0	0	0	0	344
Madre de Dios	0	0	0	0	0	402
Moquegua	0	0	0	0	0	371
Pasco	0	0	0	0	0	337
Piura	5	1	0	0	6	1674
Puno	0	0	0	0	0	448
San Martín	0	0	0	0	0	533
Tacna	0	0	0	0	0	572
Tumbes	0	0	0	0	0	415
Ucayali	0	0	0	0	0	347
TOTAL	16	0	0	0	16	28239



Tipo de casos por EPS (1)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	02 marzo de 2025					En lo que va de 2025
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	2	0	0	0	2	8812
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	2	0	0	0	2	2051
3	EPS GRAU S.A.	Piura	0	0	0	0	0	3276
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	0	0	0	0	0	1269
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	0	0	0	0	0	749
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	0	0	0	0	0	1188
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	1	0	0	0	1	1091
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	0	0	0	0	0	720
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	0	0	0	0	0	685
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	0	0	0	0	0	489
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	0	0	0	0	0	289
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	0	0	0	0	0	621
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	0	0	0	0	0	549
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	0	0	0	0	0	363
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	0	0	0	0	0	470
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	0	0	0	0	0	261
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	11	0	0	0	11	546
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	0	0	0	0	0	195
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	0	0	0	0	0	351
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	0	0	0	0	0	358
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	0	0	0	0	0	347
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	0	0	0	0	0	174
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	0	0	0	0	0	236
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	0	0	0	0	0	173
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	153

Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	02 marzo de 2025					En lo que va de 2025
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
26	EPS SEMAPACH S.A.	Ica	0	0	0	0	0	350
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	0	0	0	0	0	91
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	296
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	0	0	0	0	0	272
30	EMAPISCO S.A.	Ica	0	0	0	0	0	137
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	0	0	0	0	0	79
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	0	0	0	0	0	59
	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	9
33	EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.	Junín	0	0	0	0	0	24
34	EPSSMU S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	221
35	EPS MARAÑÓN S.R.L.	Cajamarca	0	0	0	0	0	64
36	EPS SEDA JULIACA S.A.	Puno	0	0	0	0	0	238
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	0	0	0	0	0	240
38	EMSAP CHANKA S.A.	Apurímac	0	0	0	0	0	13
39	EPS SIERRA CENTRAL S.R.L	Junín	0	0	0	0	0	26
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	0	0	6
47	EMSAPA CALCA S.A	Cusco	0	0	0	0	0	7
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
TOTAL			16	0	0	0	16	27659

Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

N°	DISTRITO	02 marzo de 2025					En lo que va de 2025
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	0	0	0	0	0	654
2	Comas	0	0	0	0	0	542
3	San Juan De Lurigancho	0	0	0	0	0	1143
4	Villa El Salvador	0	0	0	0	0	300
5	Independencia	1	0	0	0	1	197
6	Callao	0	0	0	0	0	624
7	Puente Piedra	1	0	0	0	1	348
8	Ate	0	0	0	0	0	349
9	Ventanilla	0	0	0	0	0	299
10	Santiago De Surco	0	0	0	0	0	196
11	Lima	0	0	0	0	0	279
12	Carabayllo	0	0	0	0	0	541
13	Los Olivos	0	0	0	0	0	331
14	La Victoria	0	0	0	0	0	137
15	Villa María Del Triunfo	0	0	0	0	0	371
16	La Molina	0	0	0	0	0	109
17	Santa Anita	0	0	0	0	0	89
18	Ancón	0	0	0	0	0	31
19	Bellavista	0	0	0	0	0	150
20	Lurín	0	0	0	0	0	63
21	Breña	0	0	0	0	0	148
22	Rímac	0	0	0	0	0	264
23	Chorrillos	0	0	0	0	0	184
24	San Bartolo	0	0	0	0	0	10
25	Otros	0	0	0	0	0	1453
TOTAL		2	0	0	0	2	8811

Tipo de casos fuera del ámbito de EP

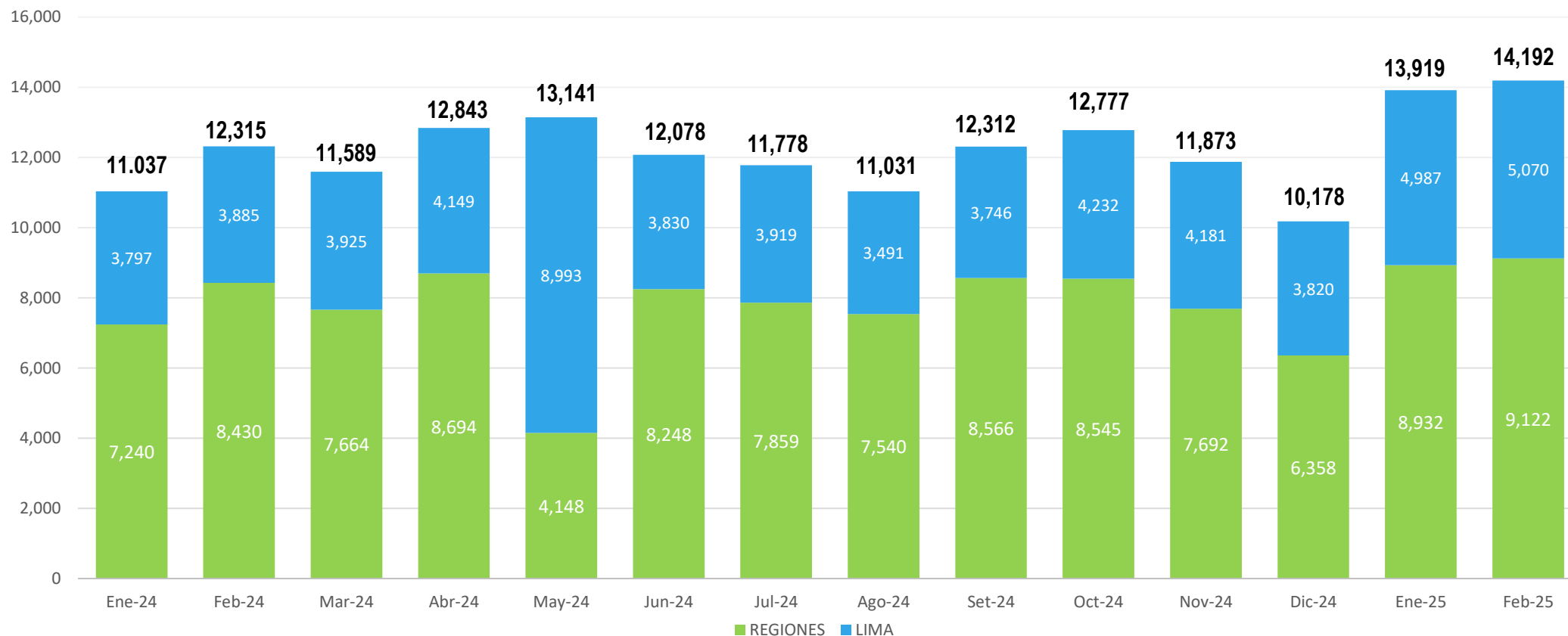
en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano



02 marzo de 2025							
Nº	PRESTADOR	OPERAC.	COMERC	EXP. TRASS	INF. GRAL.	2025	En lo que va de 2025
1	ZONAS RURALES	0	0	0	0	0	400
2	PEQUEÑAS CIUDADES	0	0	0	0	0	107
3	OTRO ÁMBITO URBANO	0	0	0	0	0	73
TOTAL		0	0	0	0	0	580

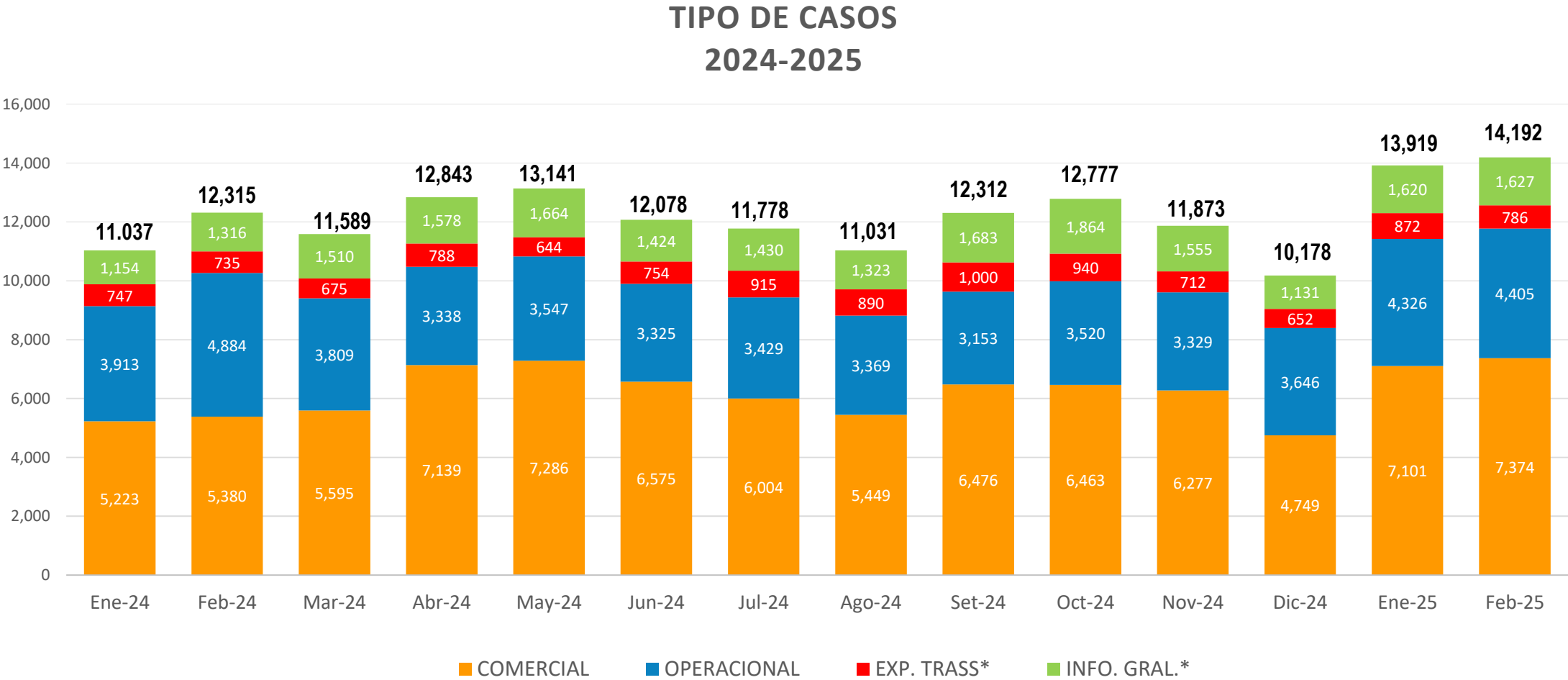
Evolución mensual de atenciones 2023 -2024

LIMA | REGIONES
2024 - 2025



En febrero 2025 se evidencia un crecimiento del **15%**, en relación a febrero 2024.

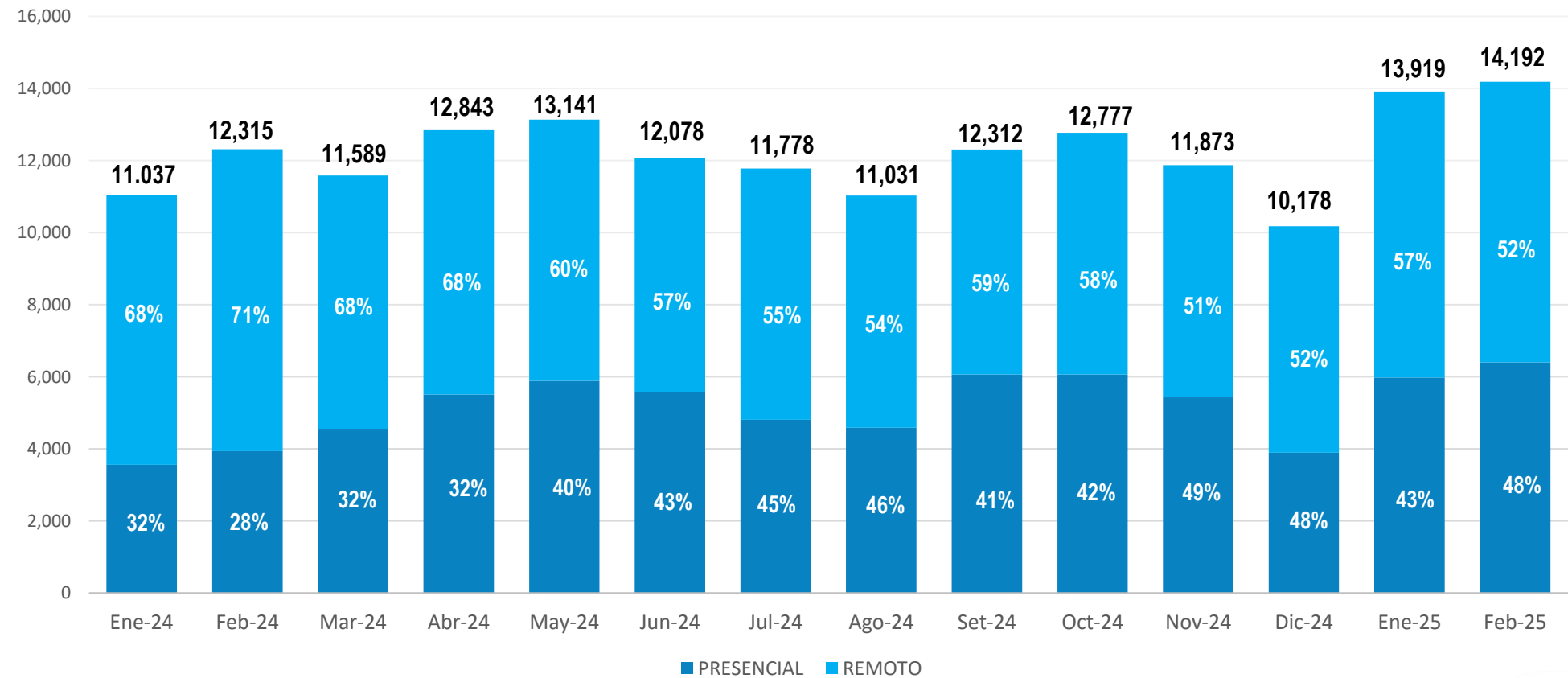
Evolución mensual por tipos de casos 2023 - 2024

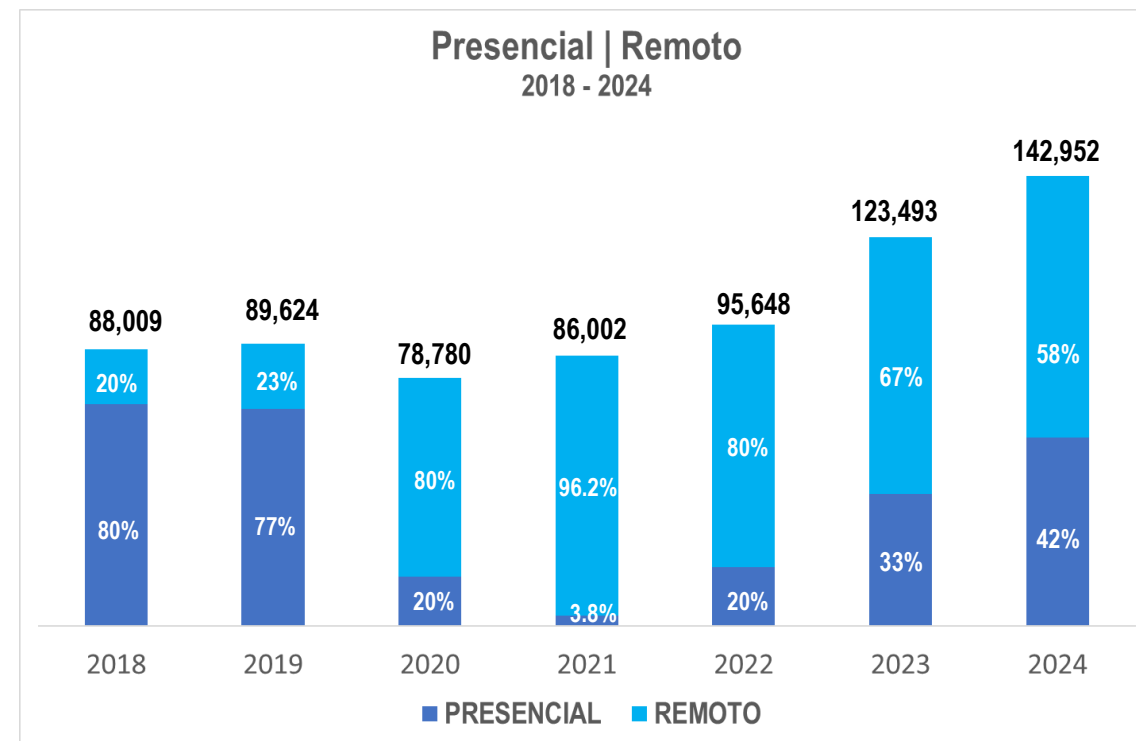
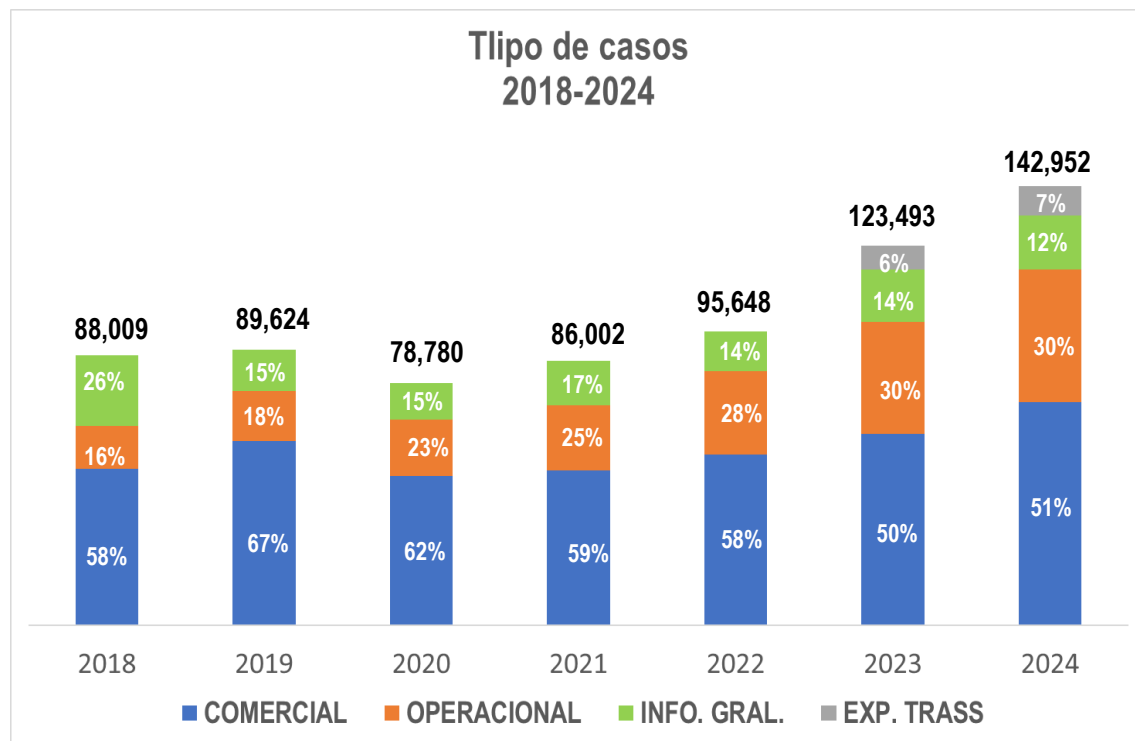


* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".

Evolución mensual por modalidad de atención 2024 - 2025

PRESENCIAL | REMOTO
2024 - 2025



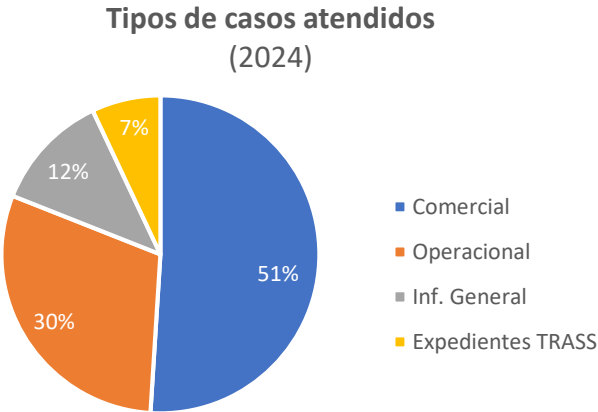


Resultados 2024

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
 TOTAL		142952

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



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%
TOTAL	33721	78787	257	781	177	7534	18616	3079	142952	123493	16%

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
TOTAL	43334	72563	9443	17612	142952



¿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

