

Dirección de Usuarios

Reporte diario de atención a usuarios al 07 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 viernes 07 de marzo: 645

Oficinas de Sunass	
Lima Metropolitana y Callao	304
Piura	65
Huánuco	26
Arequipa	25
Apurímac	22
Junín	21
Lambayeque	18
Áncash – Huaraz	17
Ica	17
Cajamarca	13
La Libertad	13
San Martín	12
Ayacucho	11
Lima provincias	10
Tacna	9
Loreto	8
Madre de Dios	8
Áncash - Chimbote	7
Cusco	7
Puno	7
Moquegua	7
Tumbes	5
Amazonas	4
Ucayali	3
Pasco	3
Huancavelica	3
 TOTAL	645

Por canal		
Presencial		157
Telefónico		379
WhatsApp		17
Correo electrónico		3
Mesa de partes		0
Campaña de orientación		34
Campaña en prestador		55
Redes sociales		0
 TOTAL		645

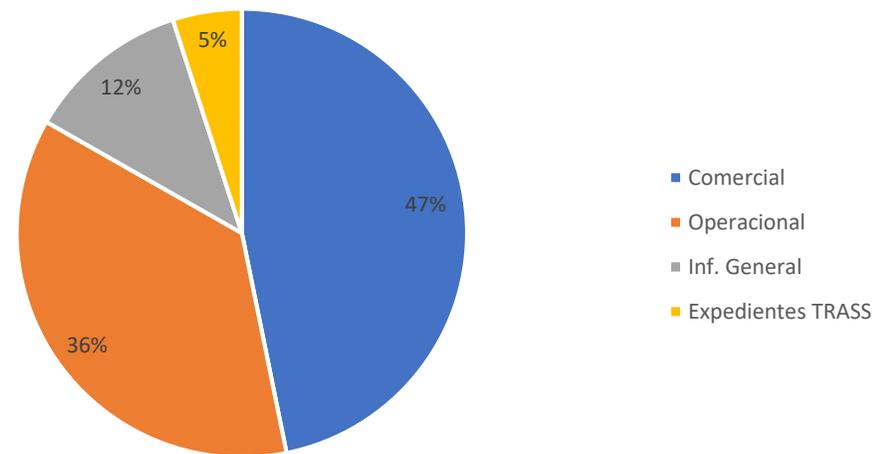
Por tipo de casos		
Comercial		302
Operacional		235
Otros		76
Expedientes TRASS		32
 TOTAL		645

En lo que va del 2025...
31680 orientaciones

Casos operacionales más frecuentes del viernes 07 de marzo

OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	114	49%
Problemas con alcantarillado	33	14%
Falta de agua en conexión domiciliaria	17	7%
Aniego por rotura de tubería de agua	14	6%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	3	1%
Otros	54	23%
TOTAL	235	100%

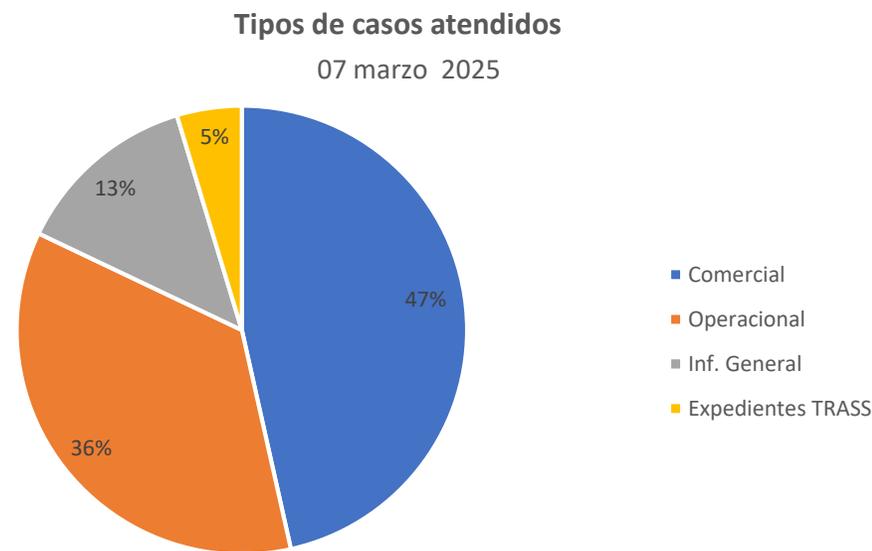
Tipos de casos atendidos
07 marzo 2025



En lo que va de 2025...
10016 casos operacionales

Casos comerciales más frecuentes del viernes 07 de marzo

COMERCIALES	N°	%
Procedimiento de reclamos	98	32%
Consumo elevado	87	29%
Problemas con el acceso al servicio	25	8%
Facturación excesiva	22	7%
Facturación indebida	19	6%
Problemas con la facturación	13	4%
Pedido de medidor	11	4%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	11	4%
Información sobre tarifas de agua	7	2%
Desacuerdo con resolución del TRASS	6	2%
Información sobre Valores máximos admisibles	2	1%
Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP)	1	0%
TOTAL	302	100%



En lo que va de 2025...
16183 casos comerciales

Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p>Piura / Paita / Paita</p> <p>Piura: Pobladores de Paita denuncian que no cuentan con servicio de agua desde hace tres meses. Daniel Moreto, vecino de Paita (Piura) , denunció que desde hace tres meses no cuentan con el servicio de agua. En ese sentido vienen convocando una marcha pacífica para dirigirse a la EPS Grau y a la Municipalidad Provincial de Paita para que puedan atenderlos. Los afectados son los pobladores del asentamiento Keiko Sofia Fujimori, quienes han alertado que no cuentan con el servicio de agua porque los pozos tubulares están atorados con barro y las autoridades no les dan respuesta de los trabajos para dar solución el problema.</p> <p>(RPP)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Piura, coordinó con el jefe zonal de Paita de la EP Grau para la atención respectiva, el cual indicó que visitarán la zona para verificar el restablecimiento del servicio en el A.H. Keiko Sofia Fujimori, que viene afectando a 616 usuarios.</p> <p>La ODS Piura realizará el monitoreo del caso hasta el restablecimiento del servicio.</p>	<p>PENDIENTE</p>

Seguimiento a casos de mayor relevancia (2)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p>Arequipa / Arequipa / Cerro Colorado</p> <p>Arequipa: Las continuas lluvias que caen en la ciudad provocaron la activación de una quebrada (torrentera) en la asociación de vivienda José Luis Bustamante y Rivero en el cono norte de Arequipa lo que ha ocasionado el colapso de viviendas, vías e incluso las redes de agua y alcantarillado.</p> <p>(América)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Arequipa, al tomar conocimiento de la información de la noticia solicitó a la EP Sedapar información sobre la situación del colector afectado por el huayco suscitado el día 02.03.25, por lo que el encargado del departamento de recolección del prestador, Arturo Peña, indicó que dada la situación, el seguro viene asumiendo la atención de la reparación del colector, asimismo señaló que en el sector no hay usuarios de la EP, dado a que el colector se encuentra en una quebrada.</p> <p>La ODS validó que la incidencia no afectó el servicio de agua a los usuarios de la zona, no habiéndose reportado interrupciones del servicio en el sector.</p>	<p>FINALIZADO</p>

Seguimiento a casos de mayor relevancia (3)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p>Ayacucho / Huamanga / Andrés Avelino Cáceres</p> <p>Ayacucho: El laboratorio, algunos pasillos y baños del Hospital Regional de Ayacucho, quedaron inundados tras el colapso de las tuberías. Trabajadores informaron que es la cuarta vez que ocurre una inundación. Según el sindicato de trabajadores esto se produce por la rotura de las desgastadas tuberías y denunciaron que el Gobierno Regional de Ayacucho ya conoce de estas deficiencias y esperan que se realice las refacciones necesarias.</p> <p>(América)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Ayacucho, se comunicó con el jefe del Hospital Regional de Ayacucho, quien manifestó que el mal estado de las tuberías de agua ubicadas en los techos y zonas altas, sumado al diseño de la infraestructura y la presión del servicio, vienen ocasionando las filtraciones de agua.</p> <p>El hospital se comprometió a realizar las coordinaciones con el Gobierno Regional de Ayacucho para las acciones correctivas y a reducir la presión del servicio. Asimismo, cuenta con una cisterna y un sistema interno de bombeo, a cargo el área de mantenimiento del hospital.</p> <p>La ODS realizó la medición de cloro con resultado óptimo, se descarta problemas de calidad de agua.</p> <p>Se continuará realizando el seguimiento del caso.</p>	<p>PENDIENTE</p>

Atención por canal de atención del viernes 07 de marzo

OFICINA SUNASS	 Presencial	 Telefónico	 Redes Sociales	 Correo elect.	 Mesa partes	 Campaña	 Prestador	 WhatsApp	2025	En lo que va de 2025
Amazonas	1	3	0	0	0	0	0	0	4	513
Áncash - Chimbote	7	0	0	0	0	0	0	0	7	508
Áncash – Huaraz	0	2	0	0	0	12	3	0	17	387
Apurímac	1	0	0	0	0	21	0	0	22	386
Arequipa	13	2	0	0	0	0	8	2	25	1180
Ayacucho	2	9	0	0	0	0	0	0	11	560
Cajamarca	3	10	0	0	0	0	0	0	13	376
Cusco	5	2	0	0	0	0	0	0	7	613
Huancavelica	3	0	0	0	0	0	0	0	3	364
Huánuco	2	13	0	0	0	0	11	0	26	496
Ica	0	15	0	0	0	0	0	2	17	513
Junín	13	8	0	0	0	0	0	0	21	924
La Libertad	3	10	0	0	0	0	0	0	13	850
Lambayeque	11	3	0	1	0	0	0	3	18	804
Lima Metropolitana y Callao	49	251	0	2	0	0	0	2	304	15657
Lima provincias	3	7	0	0	0	0	0	0	10	1344
Loreto	4	2	0	0	0	0	0	2	8	400
Madre de Dios	1	6	0	0	0	1	0	0	8	440
Moquegua	5	2	0	0	0	0	0	0	7	398
Pasco	2	1	0	0	0	0	0	0	3	348
Piura	7	21	0	0	0	0	33	4	65	2068
Puno	3	3	0	0	0	0	0	1	7	500
San Martín	11	1	0	0	0	0	0	0	12	579
Tacna	6	3	0	0	0	0	0	0	9	629
Tumbes	0	4	0	0	0	0	0	1	5	454
Ucayali	2	1	0	0	0	0	0	0	3	389
TOTAL	157	379	0	3	0	34	55	17	645	31680

Atención por tipo de casos del viernes 07 de marzo

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	TOTAL	En lo que va de 2025
Amazonas	2	1	0	1	4	513
Áncash - Chimbote	1	6	0	0	7	508
Áncash – Huaraz	3	14	0	0	17	387
Apurímac	0	5	0	17	22	386
Arequipa	2	17	6	0	25	1180
Ayacucho	1	9	0	1	11	560
Cajamarca	9	4	0	0	13	376
Cusco	2	5	0	0	7	613
Huancavelica	1	2	0	0	3	364
Huánuco	4	12	0	10	26	496
Ica	15	1	0	1	17	513
Junín	7	11	0	3	21	924
La Libertad	2	6	1	4	13	850
Lambayeque	6	7	4	1	18	804
Lima Metropolitana y Callao	128	137	19	20	304	15657
Lima provincias	4	5	0	1	10	1344
Loreto	7	1	0	0	8	400
Madre de Dios	4	3	1	0	8	440
Moquegua	1	6	0	0	7	398
Pasco	0	2	0	1	3	348
Piura	23	28	1	13	65	2068
Puno	3	2	0	2	7	500
San Martín	1	11	0	0	12	579
Tacna	2	6	0	1	9	629
Tumbes	4	1	0	0	5	454
Ucayali	3	0	0	0	3	389
TOTAL	235	302	32	76	645	31680



Tipo de casos por EPS (1)

N°	PRESTADOR	REGIÓN	07 marzo de 2025					En lo que va de 2025
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	39	89	14	12	154	9765
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	19	30	4	3	56	2263
3	EPS GRAU S.A.	Piura	55	37	2	18	112	3888
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	3	20	7	1	31	1534
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	2	8	1	1	12	821
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	4	10	2	4	20	1308
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	6	17	0	1	24	1217
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	2	5	0	0	7	770
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	3	10	0	2	15	752
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	1	6	0	0	7	557
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	2	10	0	7	19	351
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	4	1	0	0	5	650
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	1	12	0	0	13	598
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	10	1	0	0	11	424
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	0	2	1	0	3	503
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	9	5	0	0	14	294
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	16	1	0	0	17	672
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	2	1	0	1	4	231
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	17	14	0	0	31	442
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	3	0	0	0	3	400
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	5	1	0	0	6	372
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	1	1	0	0	2	190
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	2	7	0	0	9	266
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	1	2	0	0	3	191
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	0	0	0	1	1	160

Tipo de casos por EPS (2)

N°	PRESTADOR	REGIÓN	07 marzo de 2025					En lo que va de 2025
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
26	EPS SEMAPACH S.A.	Ica	12	0	0	0	12	391
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	0	3	0	0	3	97
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	0	2	0	1	3	304
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	0	5	0	17	22	313
30	EMAPISCO S.A.	Ica	3	0	0	1	4	157
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	1	1	1	0	3	88
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	5	0	0	0	5	66
	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Pasco	5	0	0	0	5	14
33	EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.	Junín	0	0	0	0	0	24
34	EPSSMU S.A.	Amazonas	2	0	0	0	2	228
35	EPS MARAÑÓN S.R.L.	Cajamarca	1	0	0	0	1	73
36	EPS SEDAJULIACA S.A.	Puno	0	1	0	0	1	248
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	1	0	0	0	1	245
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	31
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	5
42	EMAPAB S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	25
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	10
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	1	0	0	0	1	5
TOTAL			238	302	32	71	643	31045

Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

N°	DISTRITO	07 marzo de 2025					En lo que va de 2025
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	14	5	0	0	19	743
2	Comas	4	5	0	1	10	618
3	San Juan De Lurigancho	1	26	2	3	32	1297
4	Villa El Salvador	0	1	1	0	2	337
5	Independencia	4	0	1	0	5	232
6	Callao	3	4	2	2	11	677
7	Puente Piedra	1	4	1	1	7	404
8	Ate	0	4	1	0	5	390
9	Ventanilla	0	1	1	0	2	313
10	Santiago De Surco	0	3	0	0	3	216
11	Lima	0	2	0	0	2	298
12	Carabayllo	5	7	2	0	14	585
13	Los Olivos	2	4	1	0	7	370
14	La Victoria	0	1	0	0	1	152
15	Villa María Del Triunfo	0	4	0	0	4	408
16	La Molina	0	2	1	0	3	124
17	Santa Anita	0	1	0	0	1	94
18	Ancón	0	0	0	0	0	32
19	Bellavista	0	1	0	0	1	157
20	Lurín	0	1	0	0	1	69
21	Breña	0	1	0	0	1	164
22	Rímac	2	3	0	2	7	295
23	Chorrillos	1	2	0	0	3	201
24	San Bartolo	0	0	0	0	0	10
25	Otros	2	7	1	3	13	1579
TOTAL		39	89	14	12	154	9765

Tipo de casos fuera del ámbito de EP

en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano

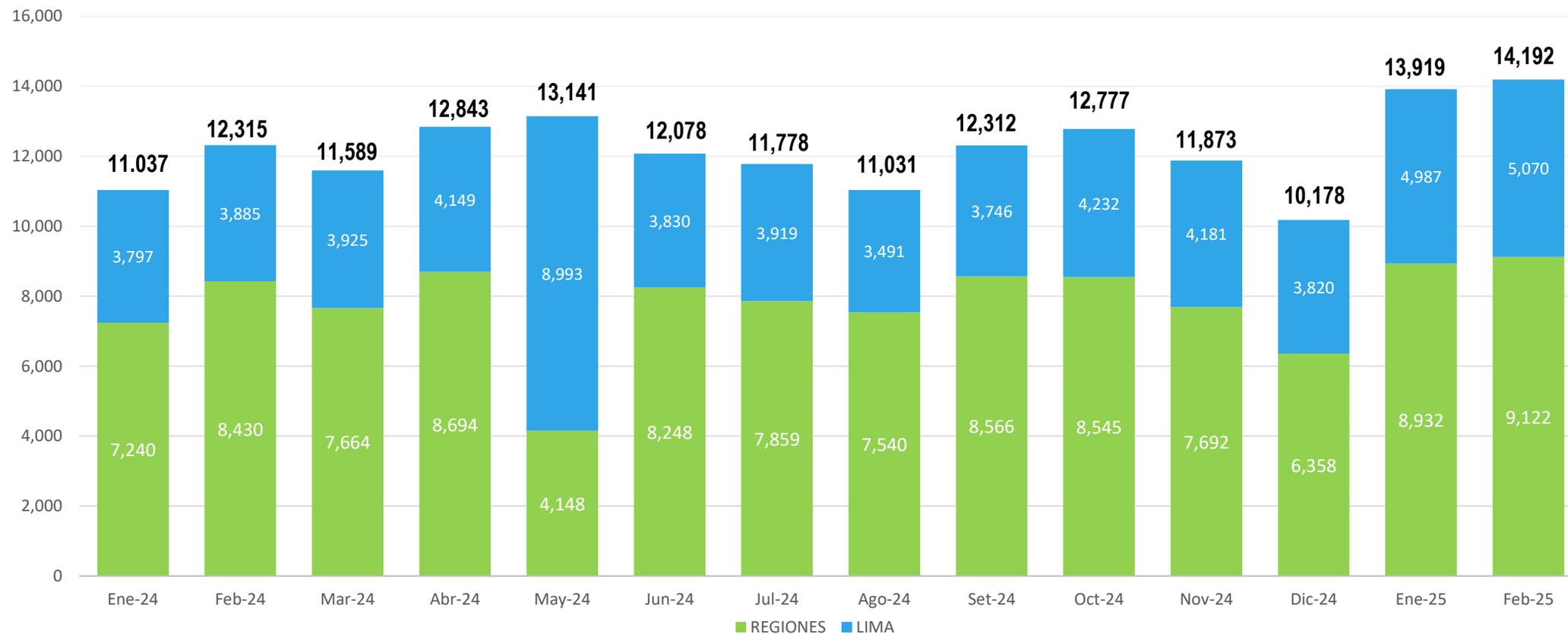


07 marzo de 2025

Nº	PRESTADOR	OPERAC.	COMERC	EXP. TRASS	INF. GRAL.	2025	En lo que va de 2025
1	ZONAS RURALES	0	0	0	3	3	443
2	PEQUEÑAS CIUDADES	1	0	0	0	1	108
3	OTRO ÁMBITO URBANO	1	0	0	2	3	84
TOTAL		2	0	0	5	7	635

Evolución mensual de atenciones 2024 -2025

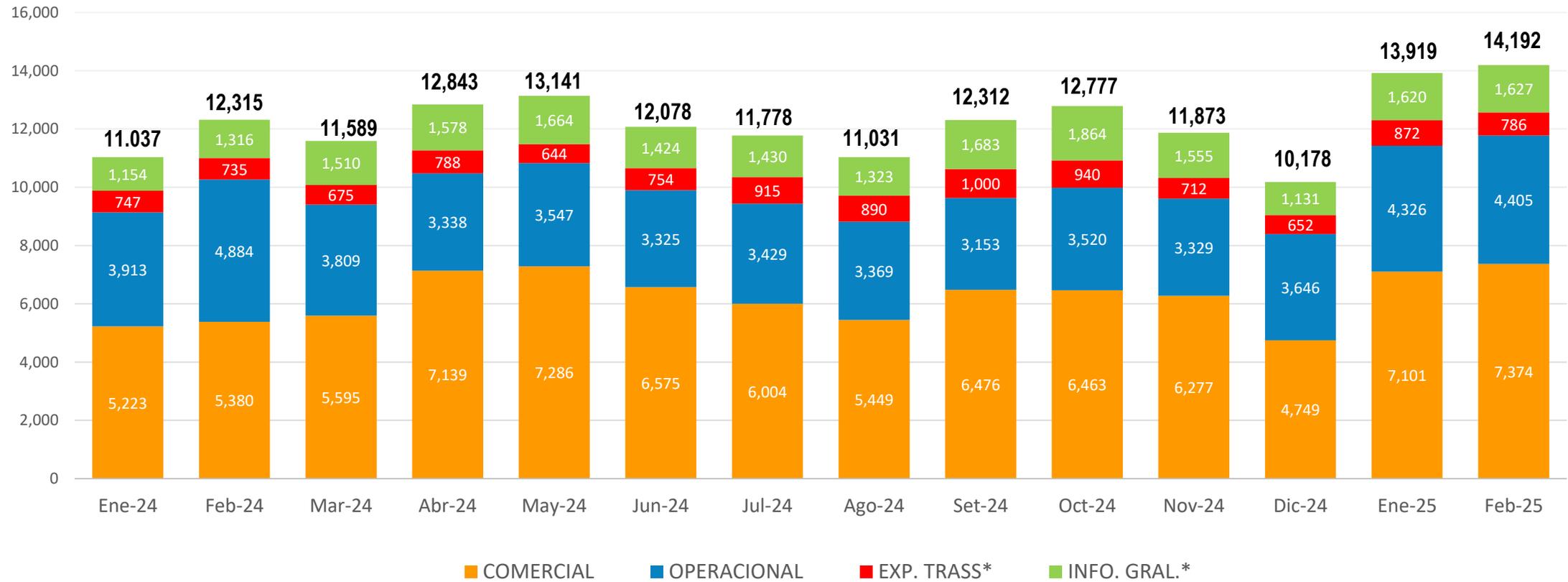
LIMA | REGIONES 2024 - 2025



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

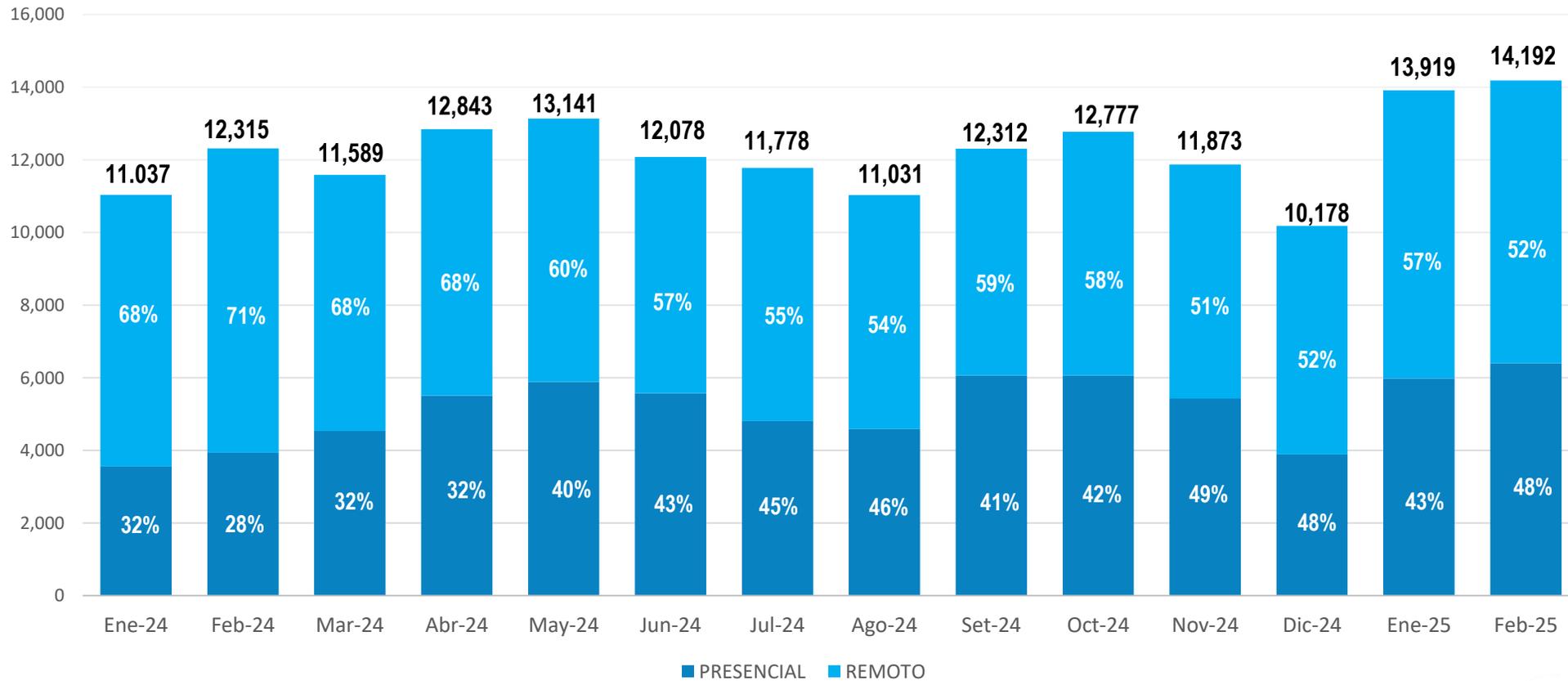
TIPO DE CASOS 2024-2025



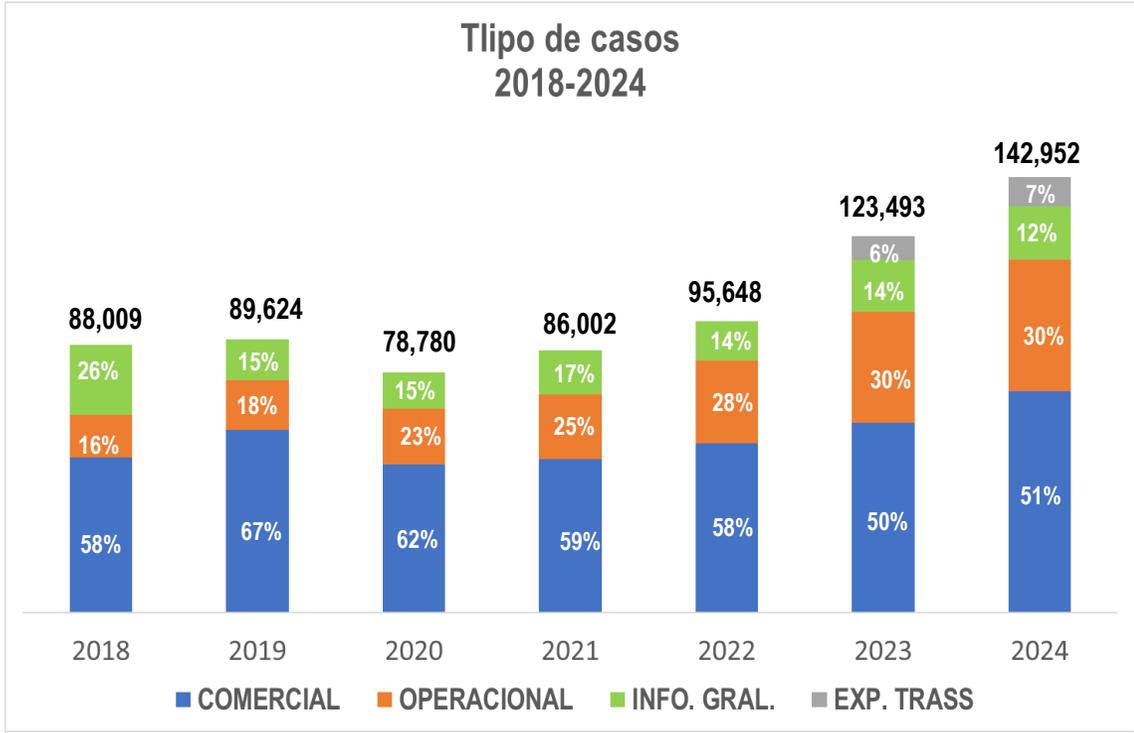
* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".

Evolución mensual por modalidad de atención 2024 - 2025

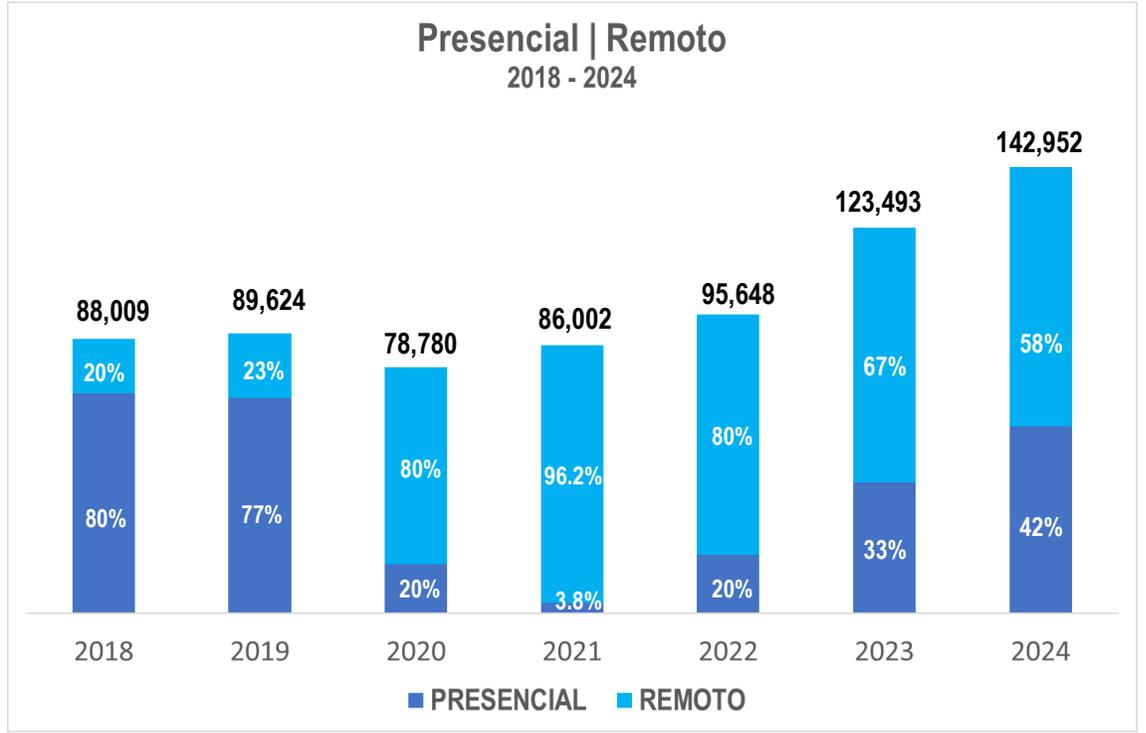
PRESENCIAL | REMOTO 2024 - 2025



**Tlipo de casos
2018-2024**



**Presencial | Remoto
2018 - 2024**



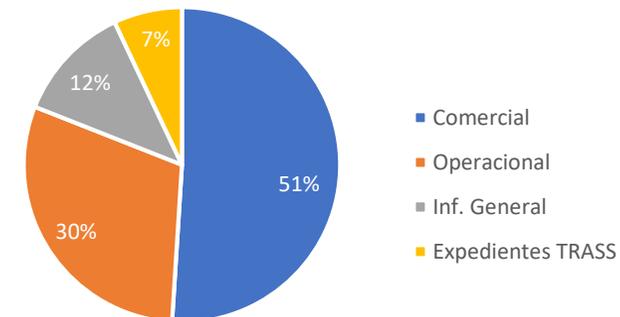
Resultados 2024

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
TOTAL	142952

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

Tipos de casos atendidos (2024)



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 fija)

contact@sunass.gob.pe



ituro