

Dirección de Usuarios

Reporte diario de atención a usuarios al 08 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 sábado 8 de marzo: 136

Oficinas de Sunass		
Lima Metropolitana y Callao	102	
Lima provincias	8	
Piura	26	
 TOTAL	136	

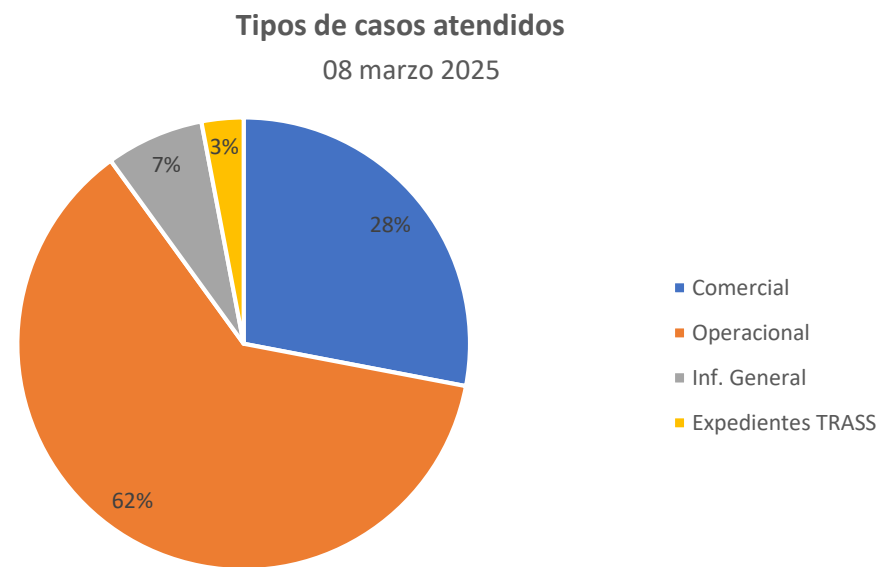
Por canal		
Presencial		11
Telefónico		117
WhatsApp		8
Correo electrónico		0
Mesa de partes		0
Campaña de orientación		0
Campaña en prestador		0
Redes sociales		0
 TOTAL	136	

Por tipo de casos		
Comercial		38
Operacional		84
Otros		10
Expedientes TRASS		4
 TOTAL	136	

En lo que va del 2025...
31816 orientaciones

Casos operacionales más frecuentes del sábado de marzo

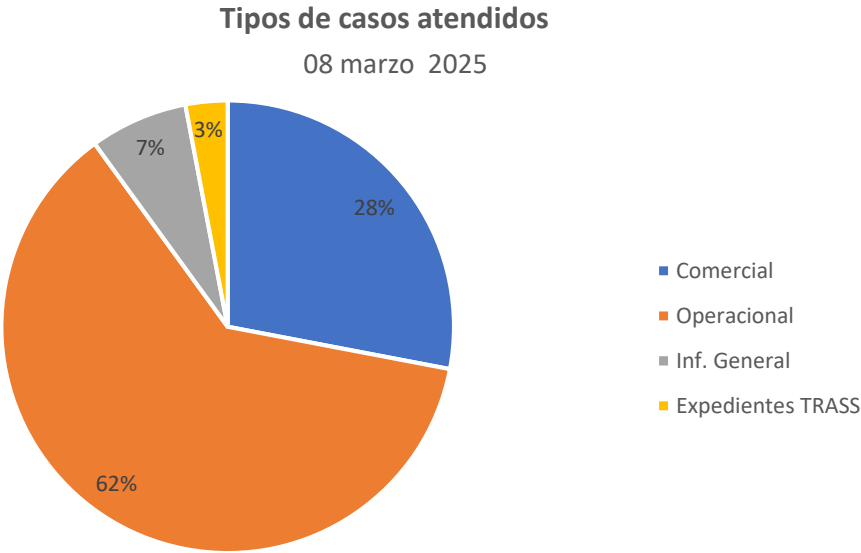
OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	21	25%
Monitoreo de restablecimiento del servicio	17	20%
Problemas con alcantarillado	13	15%
Falta de restablecimiento del servicio por corte	13	15%
Incumplimiento de horario de abastecimiento	10	12%
Otros	10	12%
TOTAL	84	100%



En lo que va de 2025...
10100 casos operacionales

Casos comerciales más frecuentes del sábado de marzo

COMERCIALES	N°	%
Consumo elevado	12	32%
Procedimiento de reclamos	8	21%
Problemas con la facturación	7	18%
Desacuerdo con resolución del TRASS	3	8%
Problemas con el acceso al servicio	2	5%
Facturación indebida	2	5%
Información sobre tarifas de agua	2	5%
Facturación excesiva	1	3%
Pedido de medidor	1	3%
TOTAL	302	100%



En lo que va de 2025...
16221 casos comerciales

Atención por canal de atención del sábado 08 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	513
Áncash - Chimbote	0	0	0	0	0	0	0	0	0	508
Áncash – Huaraz	0	0	0	0	0	0	0	0	0	387
Apurímac	0	0	0	0	0	0	0	0	0	386
Arequipa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1180
Ayacucho	0	0	0	0	0	0	0	0	0	560
Cajamarca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	376
Cusco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	613
Huancavelica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	364
Huánuco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	496
Ica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	513
Junín	0	0	0	0	0	0	0	0	0	924
La Libertad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	850
Lambayeque	0	0	0	0	0	0	0	0	0	804
Lima Metropolitana y Callao	11	86	0	0	0	0	0	5	102	15759
Lima provincias	0	8	0	0	0	0	0	0	8	1352
Loreto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	400
Madre de Dios	0	0	0	0	0	0	0	0	0	440
Moquegua	0	0	0	0	0	0	0	0	0	398
Pasco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	348
Piura	0	23	0	0	0	0	0	3	26	2094
Puno	0	0	0	0	0	0	0	0	0	500
San Martín	0	0	0	0	0	0	0	0	0	579
Tacna	0	0	0	0	0	0	0	0	0	629
Tumbes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	454
Ucayali	0	0	0	0	0	0	0	0	0	389
TOTAL	11	117	0	0	0	0	0	8	136	31816

Atención por tipo de casos del sábado 08 de marzo

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	TOTAL	En lo que va de 2025
Amazonas	0	0	0	0	0	513
Áncash - Chimbote	0	0	0	0	0	508
Áncash – Huaraz	0	0	0	0	0	387
Apurímac	0	0	0	0	0	386
Arequipa	0	0	0	0	0	1180
Ayacucho	0	0	0	0	0	560
Cajamarca	0	0	0	0	0	376
Cusco	0	0	0	0	0	613
Huancavelica	0	0	0	0	0	364
Huánuco	0	0	0	0	0	496
Ica	0	0	0	0	0	513
Junín	0	0	0	0	0	924
La Libertad	0	0	0	0	0	850
Lambayeque	0	0	0	0	0	804
Lima Metropolitana y Callao	55	37	4	6	102	15759
Lima provincias	6	1	0	1	8	1352
Loreto	0	0	0	0	0	400
Madre de Dios	0	0	0	0	0	440
Moquegua	0	0	0	0	0	398
Pasco	0	0	0	0	0	348
Piura	23	0	0	3	26	2094
Puno	0	0	0	0	0	500
San Martín	0	0	0	0	0	579
Tacna	0	0	0	0	0	629
Tumbes	0	0	0	0	0	454
Ucayali	0	0	0	0	0	389
TOTAL	84	38	4	10	136	31816



Tipo de casos por EPS (1)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	08 marzo de 2025					En lo que va de 2025
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	17	21	3	4	45	9810
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	2	14	0	0	16	2279
3	EPS GRAU S.A.	Piura	31	1	0	3	35	3923
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	1	0	0	0	1	1535
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	0	0	0	0	0	821
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	1	1	1	0	3	1311
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	0	0	0	0	0	1217
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	1	0	0	1	2	772
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	0	0	0	0	0	752
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	0	0	0	0	0	557
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	0	0	0	1	1	352
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	0	1	0	0	1	651
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	0	0	0	0	0	598
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	0	0	0	0	0	424
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	0	0	0	0	0	503
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	0	0	0	0	0	294
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	23	0	0	0	23	695
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	0	0	0	0	0	231
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	0	0	0	0	0	442
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	0	0	0	0	0	400
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	0	0	0	0	0	372
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	0	0	0	0	0	190
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	0	0	0	0	0	266
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	0	0	0	0	0	191
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	160

Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	08 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	391
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	0	0	0	0	0	97
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	304
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	0	0	0	0	0	313
30	EMAPISCO S.A.	Ica	0	0	0	0	0	157
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	5	0	0	0	5	93
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	0	0	0	0	0	66
	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	14
33	EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.	Junín	0	0	0	0	0	24
34	EPSSMU S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	228
35	EPS MARAÑÓN S.R.L.	Cajamarca	0	0	0	0	0	73
36	EPS SEDA JULIACA S.A.	Puno	0	0	0	0	0	248
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	1	0	0	0	1	246
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	1	0	0	0	1	11
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	5
TOTAL			83	38	4	9	134	31179

Fuente: Plataforma de atención al usuario (ODS – OAU) / Dirección de Usuarios – Sunass **Fecha: 08/03/2025**

Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

N°	DISTRITO	08 marzo de 2025					En lo que va de 2025
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	3	0	1	0	4	747
2	Comas	2	1	0	0	3	621
3	San Juan De Lurigancho	0	8	1	4	13	1310
4	Villa El Salvador	0	0	0	0	0	337
5	Independencia	2	1	0	0	3	235
6	Callao	0	0	0	0	0	677
7	Puente Piedra	1	2	0	0	3	407
8	Ate	0	2	0	0	2	392
9	Ventanilla	0	1	0	0	1	314
10	Santiago De Surco	0	1	0	0	1	217
11	Lima	1	0	0	0	1	299
12	Carabayllo	1	1	1	0	3	588
13	Los Olivos	3	0	0	0	3	373
14	La Victoria	0	0	0	0	0	152
15	Villa María Del Triunfo	1	0	0	0	1	409
16	La Molina	1	0	0	0	1	125
17	Santa Anita	0	0	0	0	0	94
18	Ancón	0	0	0	0	0	32
19	Bellavista	0	0	0	0	0	157
20	Lurín	0	0	0	0	0	69
21	Breña	0	0	0	0	0	164
22	Rímac	1	2	0	0	3	298
23	Chorrillos	0	0	0	0	0	201
24	San Bartolo	0	0	0	0	0	10
25	Otros	1	2	0	0	3	1582
TOTAL		17	21	3	4	45	9810

Tipo de casos fuera del ámbito de EP

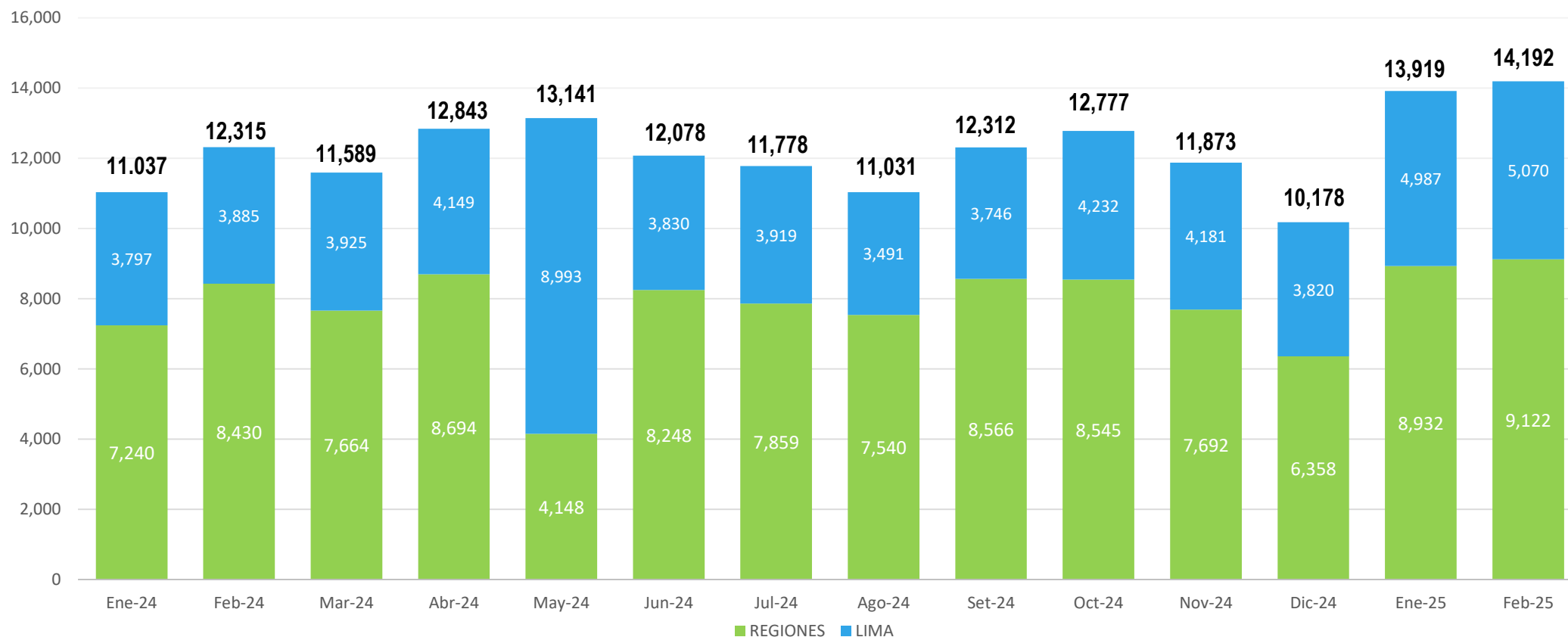
en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano



08 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	443
2	PEQUEÑAS CIUDADES	1	0	0	1	2	110
3	OTRO ÁMBITO URBANO	0	0	0	0	0	84
TOTAL		1	0	0	1	2	637

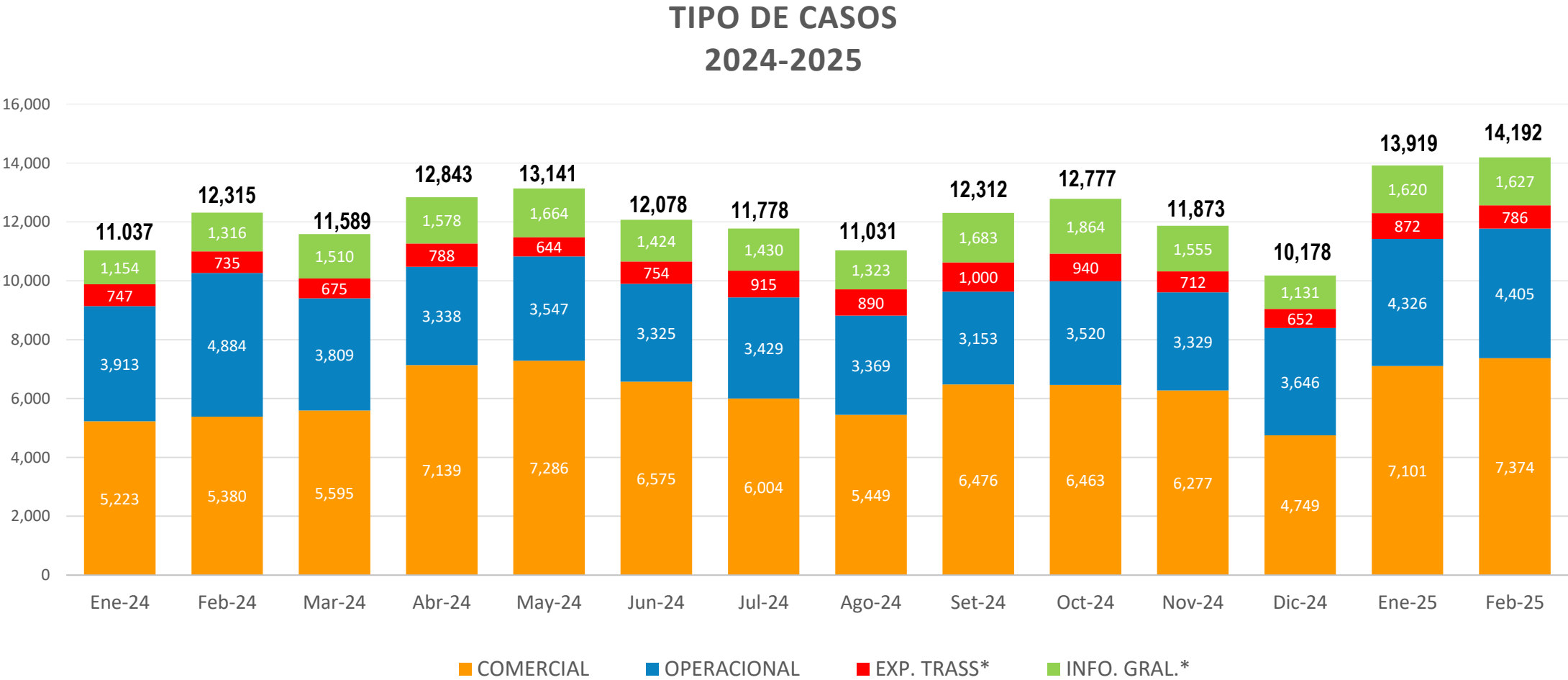
Evolución mensual de atenciones 2024 -2025

LIMA | REGIONES 2024 - 2025



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

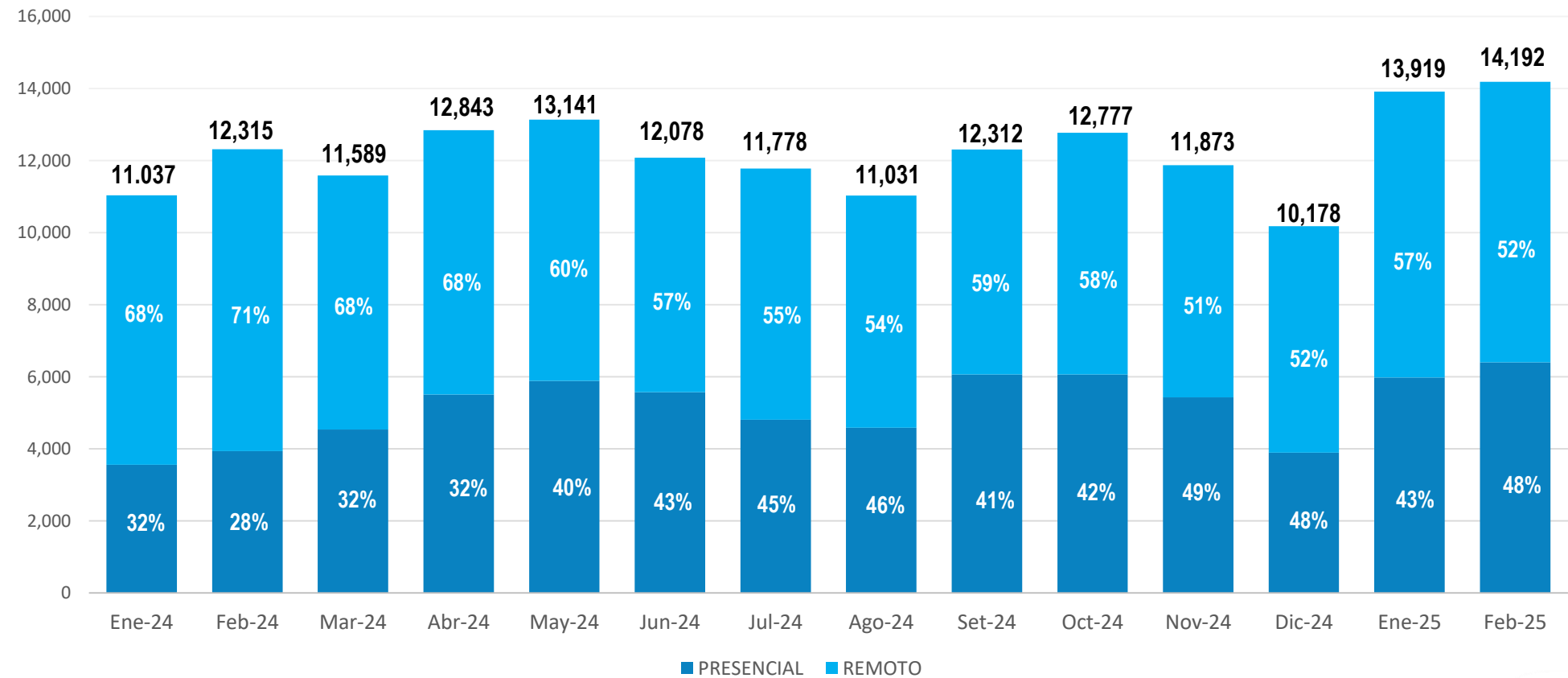
Evolución mensual por tipos de casos 2024 - 2025

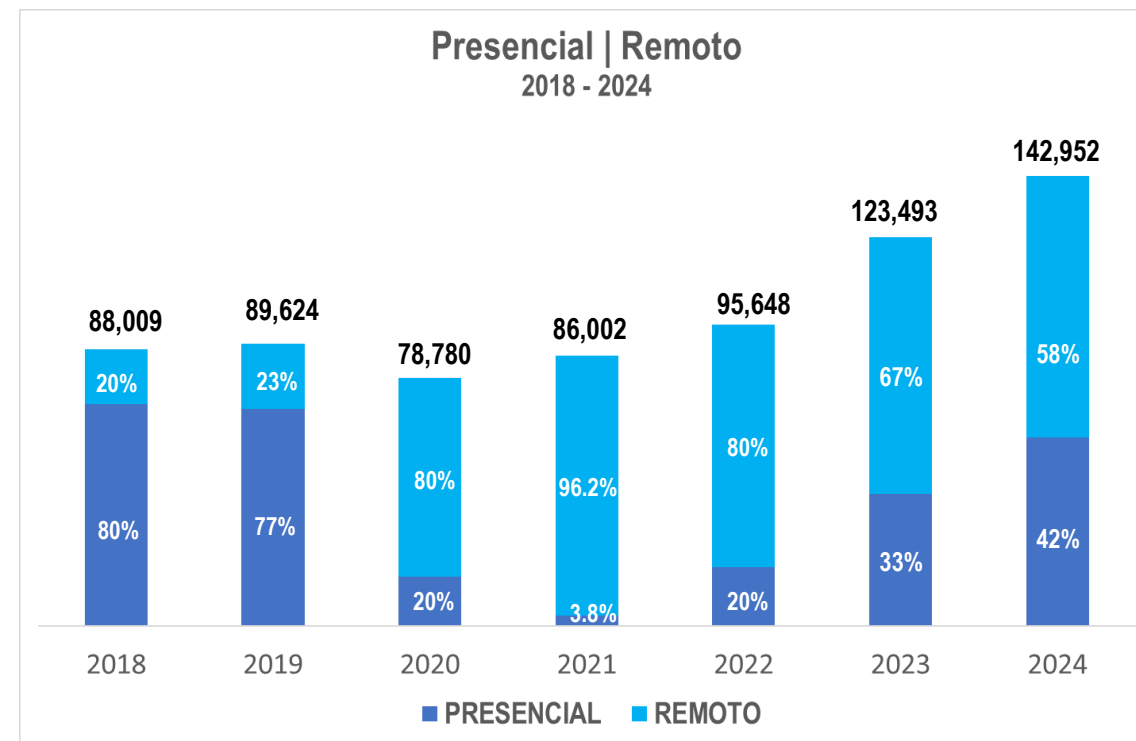
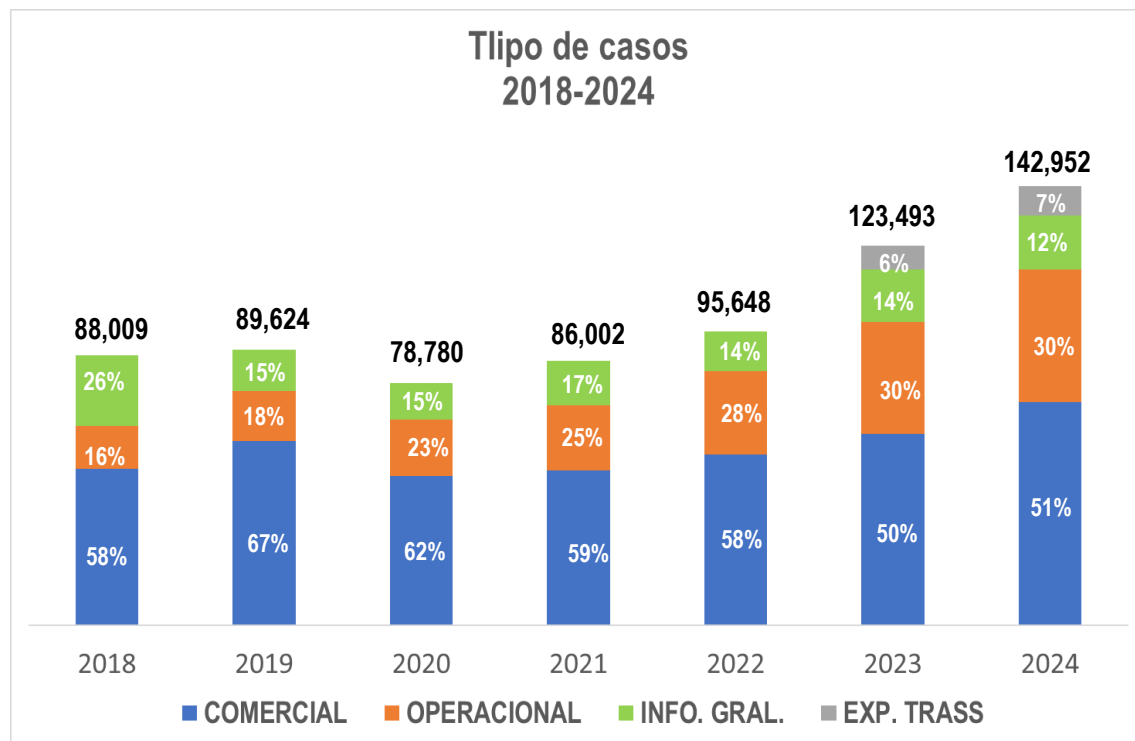


* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".

Evolución mensual por modalidad de atención 2024 - 2025

PRESENCIAL | REMOTO
2024 - 2025



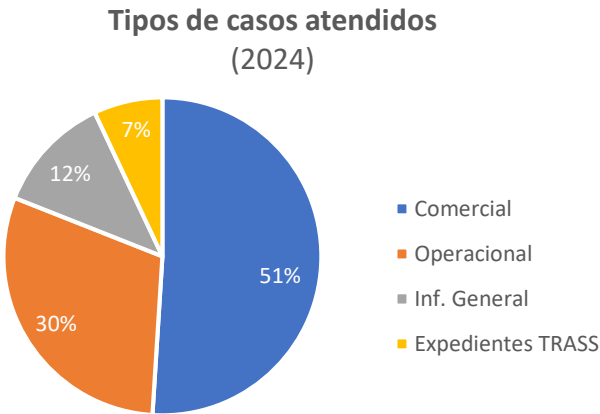


Resultados 2024

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

