

Dirección de Usuarios

Reporte diario de atención a usuarios al 12 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 12 de marzo: 745

Oficinas de Sunass	
Lima Metropolitana y Callao	374
Arequipa	71
Lima provincias	41
Piura	39
Junín	28
San Martín	21
Cusco	17
Lambayeque	17
Madre de Dios	16
Huánuco	14
Áncash - Chimbote	14
La Libertad	14
Loreto	10
Moquegua	10
Ucayali	9
Tumbes	8
Tacna	7
Cajamarca	7
Puno	6
Amazonas	5
Apurímac	5
Ica	5
Ayacucho	3
Huancavelica	3
Áncash – Huaraz	1
 TOTAL	745

Por canal		
Presencial		193
Telefónico		385
WhatsApp		13
Correo electrónico		0
Mesa de partes		0
Campaña de orientación		73
Campaña en prestador		78
Redes sociales		3
 TOTAL		745

Por tipo de casos		
Comercial		423
Operacional		211
Otros		60
Expedientes TRASS		51
 TOTAL		745

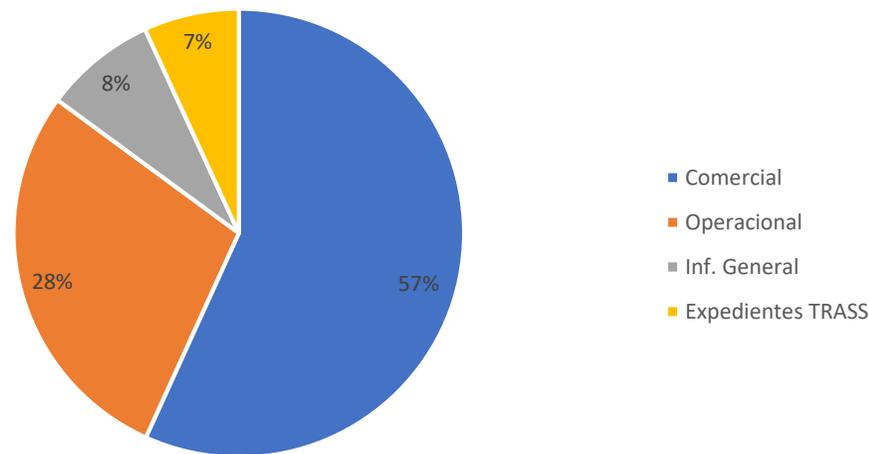
En lo que va del 2025...
34317 orientaciones

Casos operacionales más frecuentes del miércoles 12 de marzo

OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	86	41%
Problemas con alcantarillado	40	19%
Falta de agua en conexión domiciliaria	20	9%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	14	7%
Monitoreo de restablecimiento del servicio	10	5%
Otros	41	19%
TOTAL	211	100%

Tipos de casos atendidos

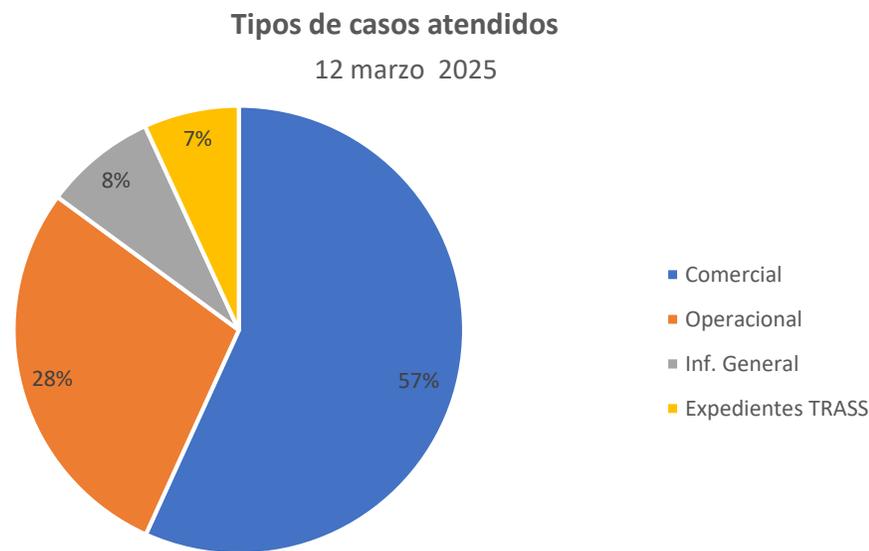
12 marzo 2025



En lo que va de 2025...
10805 casos operacionales

Casos comerciales más frecuentes del miércoles 12 de marzo

COMERCIALES	N°	%
Procedimiento de reclamos	184	43%
Consumo elevado	86	20%
Problemas con la facturación	35	8%
Facturación excesiva	27	6%
Facturación indebida	19	4%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	16	4%
Problemas con el acceso al servicio	15	4%
Pedido de medidor	14	3%
Desacuerdo con resolución del TRASS	12	3%
Información sobre tarifas de agua	6	1%
Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP)	5	1%
Fraccionamiento D.U. 036-2020	2	0%
Información sobre Valores máximos admisibles	2	0%
TOTAL	423	100%



En lo que va de 2025...
17579 casos comerciales

Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p>Tumbes / Zarumilla / Zarumilla</p> <p>Restricción del servicio por problemas operativos en el pozo 4-8</p> <p>(Redes Sociales)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Tumbes, al tomar conocimiento de la restricción del servicio que viene afectando a 2092 usuarios, se comunicó con la Unidad Ejecutora Aguas Tumbes para garantizar el abastecimiento alternativo en las zonas afectadas, conforme al cronograma de abastecimiento publicado.</p> <p>Asimismo, se coordinó con la oficina de facturación para aplicar el descuento por desabastecimiento en las conexiones afectadas que cuenten con la modalidad de cobro por asignación y promedio.</p> <p>La ODS Tumbes realizará el seguimiento del caso.</p>	<p>PENDIENTE</p>
<p>Piura / Sullana / Sullana</p> <p>Piura: reportan olores nauseabundos tras colapso de desagüe desde hace cinco días en Sullana. Rosa Luz Agurto Sanchez se puso en contacto con el Rotafono de RPP para informar que desde hace cuatro días hay desagües colapsados, los cuales ha generado olores nauseabundos. Esto sucede en la cuadra 4 de la calle El Carmen, ubicado en la urbanización Santa Rosa, en el distrito de Sullana, región Piura.</p> <p>(RPP)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Piura, al tomar conocimiento de la incidencia, se comunicó con el sub gerente de la EP Grau, Luis Ho Valdiviezo, quien indicó que se había atendido el colapso de red en la cuadra 6 y 7 de la Urb. Santa Rosa.</p> <p>La ODS se encuentra a la espera de las evidencias de la atención del caso por parte del prestador.</p>	<p>PENDIENTE</p>

Seguimiento a casos de mayor relevancia (2)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p>Ancash / Huaylas / Caraz</p> <p>Debido a un huaico registrado en Huaylas – Caraz ha provocado el corte del servicio de agua potable en la zona. Ante la emergencia, EPS Chavín informó que ha dispuesto el traslado de dos camiones cisterna para abastecer a la población afectada.</p> <p>(Redes Sociales)</p>	<p>Continuando con las acciones de monitoreo del caso reportado el 28.02.25 SUNASS, a través de su Oficina de Orientación (ODS) Huaraz, se comunicó con la EP Chavín, quien informó que el servicio de agua se empezó a restablecer de forma parcial el 07.03.25. Finalmente, el 08.03.25 se logró el restablecimiento total del servicio en la zona afectada.</p>	<p>FINALIZADO</p>
<p>Ancash / Huaylas / Pueblo Libre</p> <p>Pueblo Libre. Se comunica a los usuarios del servicio de agua potable sobre posible suspensión debido a las intensas lluvias.</p> <p>(Rima Noticias)</p>	<p>Continuando con las acciones de monitoreo del caso reportado el 06.02.25 SUNASS, a través de su Oficina de Orientación (ODS) Huaraz, informó a los residentes de la zona que se trata de un tema preventivo, cuyo objetivo es sensibilizar a la población respecto del riesgo y el almacenamiento del agua.</p>	<p>FINALIZADO</p>

Seguimiento a casos de mayor relevancia (3)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p>Madre De Dios / Tambopata / Las Piedras</p> <p>Ante el corte de agua potable en la urbanización Villa Mercedes (El Triunfo, Las Piedras) por un desperfecto en la válvula de sectorización, empalmes de redes y fuga por tubería rota los 5, 6, 7 y los días 11, 12 y 13 se restringió el servicio en la zona afectada, trasladándonos al sector el equipo e la ODS para realizar el monitoreo del abastecimiento del servicio de agua mediante camión cisterna en la zona afectada</p> <p>(Telefónico)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Madre De Dios, al tomar conocimiento de la incidencia, se comunicó con la EP EMAPAT para coordinar el abastecimiento del servicio mediante camiones cisterna en la Urbanización Villa Mercedes.</p> <p>También se puso en contacto con el presidente de la Urbanización, Jesús Ramos Quispe, para obtener información sobre las rutas de acceso a la zona.</p> <p>La ODS realizará el seguimiento del caso</p>	<p>PENDIENTE</p>

Atención por canal de atención del miércoles 12 de marzo

OFICINA SUNASS	 Presencial	 Telefónico	 Redes Sociales	 Correo elect.	 Mesa partes	 Campaña	 Prestador	 WhatsApp	Total 12.03.25	En lo que va de 2025
Amazonas	0	4	0	0	0	1	0	0	5	549
Áncash - Chimbote	10	1	0	0	0	0	3	0	14	549
Áncash – Huaraz	1	0	0	0	0	0	0	0	1	402
Apurímac	1	4	0	0	0	0	0	0	5	397
Arequipa	6	5	0	0	0	38	22	0	71	1490
Ayacucho	0	3	0	0	0	0	0	0	3	601
Cajamarca	6	1	0	0	0	0	0	0	7	401
Cusco	13	4	0	0	0	0	0	0	17	655
Huancavelica	0	3	0	0	0	0	0	0	3	383
Huánuco	3	11	0	0	0	0	0	0	14	540
Ica	1	4	0	0	0	0	0	0	5	529
Junín	11	17	0	0	0	0	0	0	28	995
La Libertad	7	5	2	0	0	0	0	0	14	908
Lambayeque	11	2	0	0	0	0	0	4	17	846
Lima Metropolitana y Callao	63	270	0	0	0	21	19	1	374	16941
Lima provincias	5	6	0	0	0	13	17	0	41	1455
Loreto	9	1	0	0	0	0	0	0	10	429
Madre de Dios	0	2	0	0	0	0	12	2	16	473
Moquegua	4	1	0	0	0	0	5	0	10	417
Pasco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	351
Piura	8	25	0	0	0	0	0	6	39	2286
Puno	2	4	0	0	0	0	0	0	6	525
San Martín	19	2	0	0	0	0	0	0	21	635
Tacna	3	3	1	0	0	0	0	0	7	669
Tumbes	2	6	0	0	0	0	0	0	8	481
Ucayali	8	1	0	0	0	0	0	0	9	410
TOTAL	193	385	3	0	0	73	78	13	745	34317

Atención por tipo de casos del miércoles 12 de marzo

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	Total 12.03.25	En lo que va de 2025
Amazonas	5	0	0	0	5	549
Áncash - Chimbote	2	11	0	1	14	549
Áncash – Huaraz	0	1	0	0	1	402
Apurímac	1	4	0	0	5	397
Arequipa	1	67	3	0	71	1490
Ayacucho	0	3	0	0	3	601
Cajamarca	1	4	1	1	7	401
Cusco	4	13	0	0	17	655
Huancavelica	3	0	0	0	3	383
Huánuco	4	6	1	3	14	540
Ica	0	3	0	2	5	529
Junín	5	21	0	2	28	995
La Libertad	2	8	3	1	14	908
Lambayeque	5	10	1	1	17	846
Lima Metropolitana y Callao	120	182	36	36	374	16941
Lima provincias	18	18	2	3	41	1455
Loreto	0	10	0	0	10	429
Madre de Dios	5	10	1	0	16	473
Moquegua	1	9	0	0	10	417
Pasco	0	0	0	0	0	351
Piura	25	10	0	4	39	2286
Puno	2	3	0	1	6	525
San Martín	1	16	2	2	21	635
Tacna	0	5	1	1	7	669
Tumbes	5	3	0	0	8	481
Ucayali	1	6	0	2	9	410
TOTAL	211	423	51	60	745	34317



Tipo de casos por EPS (1)

N°	PRESTADOR	REGIÓN	12 marzo de 2025					En lo que va de 2025
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	48	131	31	29	239	10515
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	25	33	1	2	61	2459
3	EPS GRAU S.A.	Piura	49	19	0	5	73	4251
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	1	67	5	0	73	1857
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	0	5	1	2	8	869
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	3	13	7	1	24	1403
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	4	21	0	3	28	1293
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	4	15	0	0	19	829
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	0	3	0	0	3	799
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	3	11	0	1	15	600
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	2	2	0	3	7	377
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	13	4	0	1	18	714
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	1	15	2	2	20	654
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	0	10	0	0	10	453
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	4	13	1	3	21	541
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	1	6	1	0	8	318
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	28	3	0	0	31	789
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	1	4	0	0	5	246
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	0	1	0	1	2	468
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	1	6	0	2	9	421
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	0	2	0	2	4	384
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	4	10	1	0	15	208
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	1	11	0	0	12	289
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	3	0	0	0	3	209
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	1	0	0	0	1	164

Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	12 marzo de 2025					En lo que va de 2025
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
26	EPS SEMAPACH S.A.	Ica	0	2	0	0	2	398
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	0	4	0	0	4	107
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	306
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	0	3	0	0	3	322
30	EMAPISCO S.A.	Ica	0	0	0	0	0	165
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	1	0	1	0	2	97
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	0	1	0	0	1	38
	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	7	0	0	0	7	237
35	EPS MARAÑÓN S.R.L.	Cajamarca	1	0	0	1	2	75
36	EPS SEDA JULIACA S.A.	Puno	1	2	0	0	3	256
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	0	1	0	0	1	251
38	EMSAP CHANKA S.A.	Apurímac	1	2	0	0	3	16
39	EPS SIERRA CENTRAL S.R.L.	Junín	0	0	0	0	0	34
40	EPS MOYOBAMBA S.A.	San Martín	0	1	0	0	1	18
41	EPS NOR PUNO S.A.	Puno	0	0	0	0	0	5
42	EMAPAB S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	26
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	1	0	0	0	1	30
46	EMAPAVIGS S.A.	Ica	0	0	0	0	0	12
47	EMSAPA CALCA S.A.	Cusco	0	1	0	1	2	10
48	EMPSSAPAL S.A.	Cusco	2	0	0	0	2	21
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	7
TOTAL			211	422	51	59	743	33631

Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

N°	DISTRITO	12 marzo de 2025					En lo que va de 2025
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	3	6	0	4	13	809
2	Comas	1	8	4	1	14	661
3	San Juan De Lurigancho	2	20	5	5	32	1408
4	Villa El Salvador	1	10	4	0	15	367
5	Independencia	3	14	2	8	27	273
6	Callao	6	9	2	1	18	712
7	Puente Piedra	0	4	2	0	6	438
8	Ate	1	2	2	0	5	403
9	Ventanilla	0	0	0	1	1	326
10	Santiago De Surco	0	0	0	1	1	220
11	Lima	4	2	1	0	7	312
12	Carabayllo	0	6	2	0	8	620
13	Los Olivos	10	7	2	2	21	419
14	La Victoria	0	0	0	0	0	154
15	Villa María Del Triunfo	7	10	1	0	18	476
16	La Molina	0	1	1	1	3	130
17	Santa Anita	0	1	0	0	1	96
18	Ancón	0	0	0	1	1	33
19	Bellavista	2	2	1	0	5	163
20	Lurín	0	0	0	0	0	90
21	Breña	0	2	0	0	2	168
22	Rímac	2	7	1	1	11	325
23	Chorrillos	1	1	0	0	2	206
24	San Bartolo	0	0	0	0	0	10
25	Otros	5	19	1	3	28	1696
TOTAL		48	131	31	29	239	10515

Tipo de casos fuera del ámbito de EP

en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano

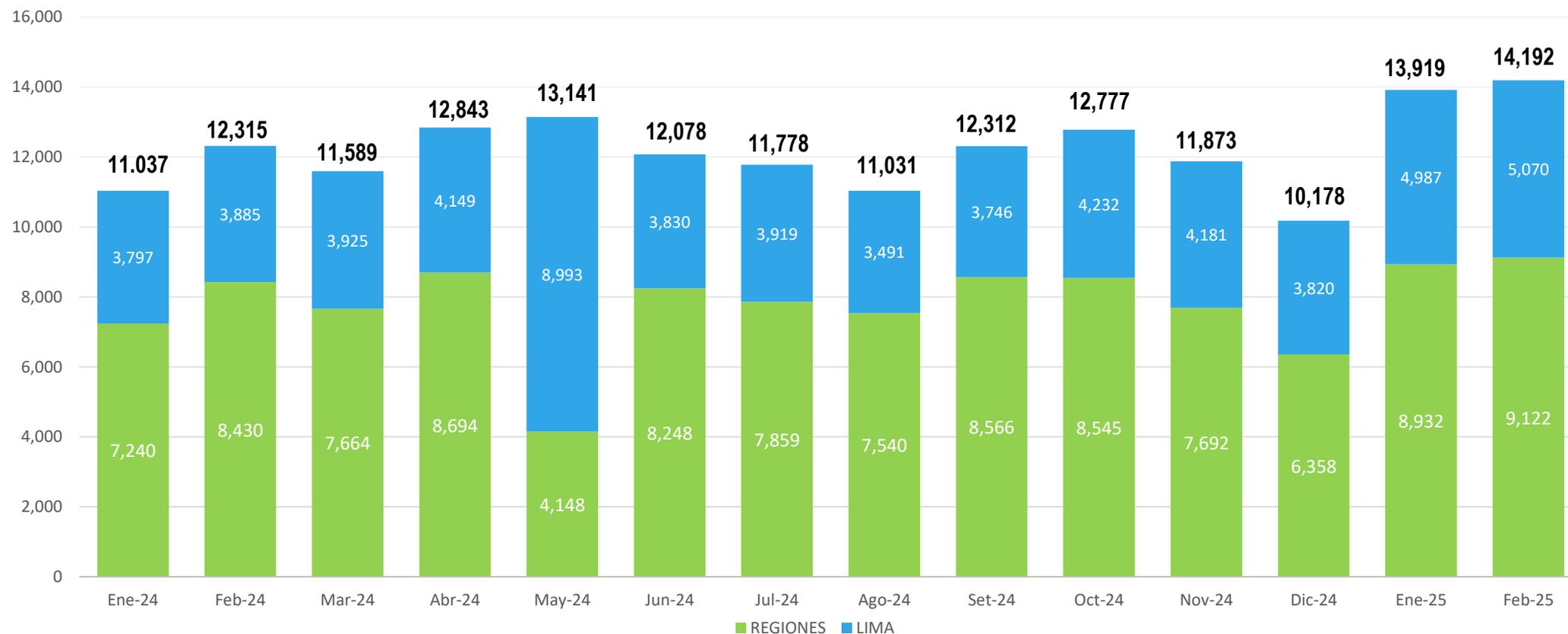


12 marzo de 2025

Nº	PRESTADOR	OPERAC.	COMERC	EXP. TRASS	INF. GRAL.	2025	En lo que va de 2025
1	ZONAS RURALES	0	1	0	1	2	488
2	PEQUEÑAS CIUDADES	0	0	0	0	0	114
3	OTRO ÁMBITO URBANO	0	0	0	0	0	84
TOTAL		0	1	0	1	2	686

Evolución mensual de atenciones 2024 -2025

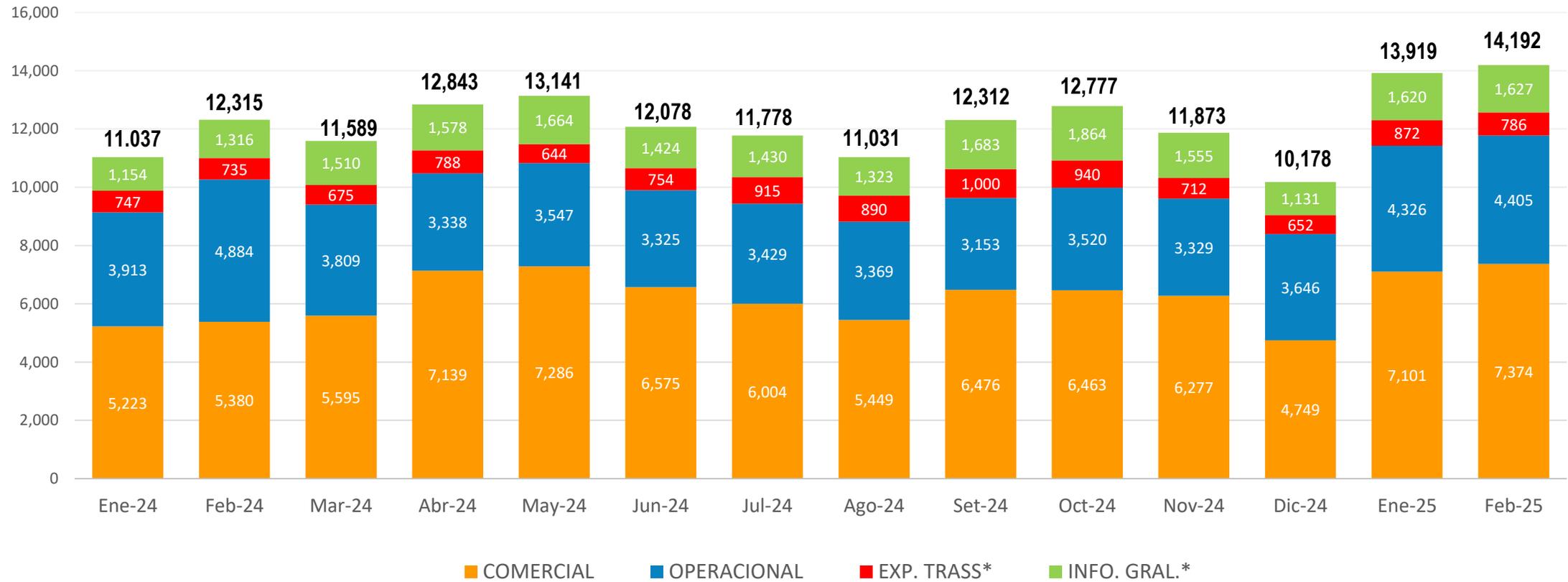
LIMA | REGIONES 2024 - 2025



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

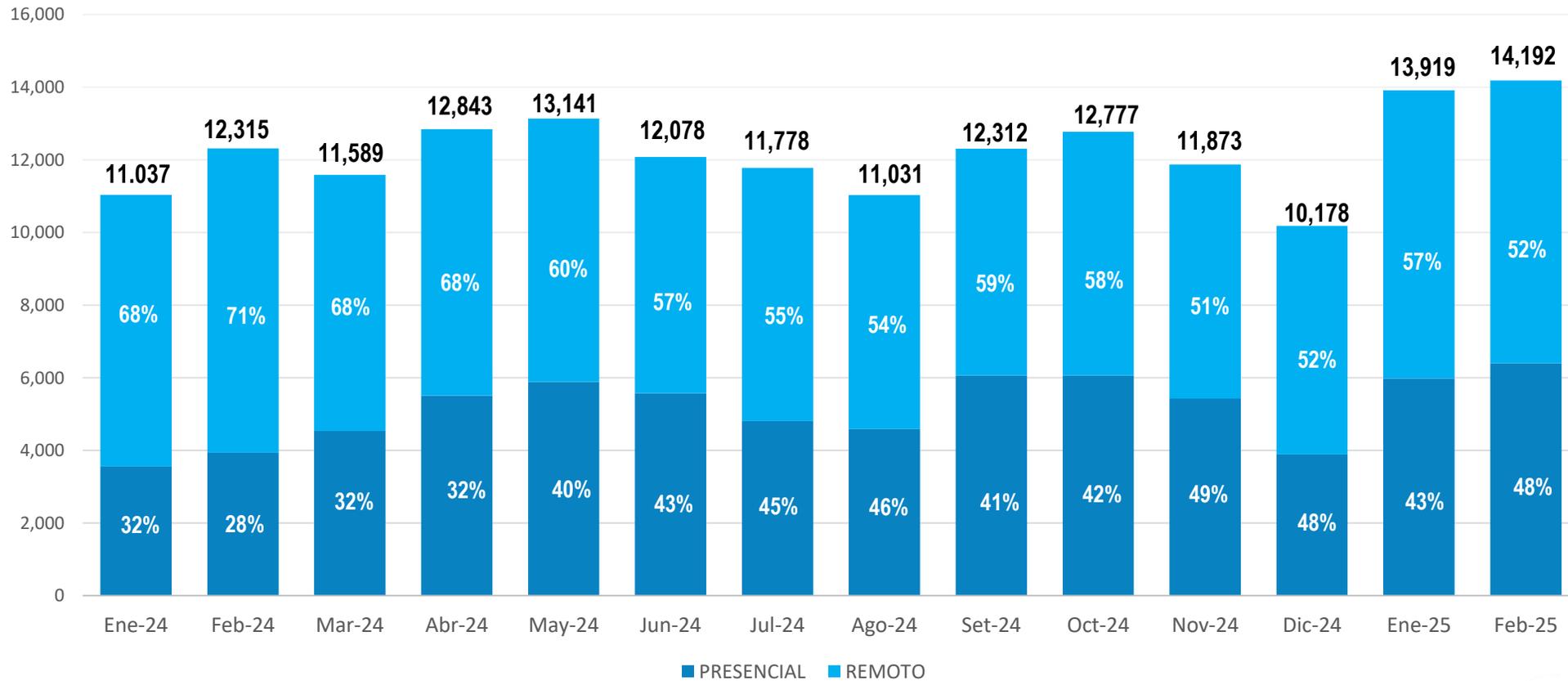
TIPO DE CASOS 2024-2025



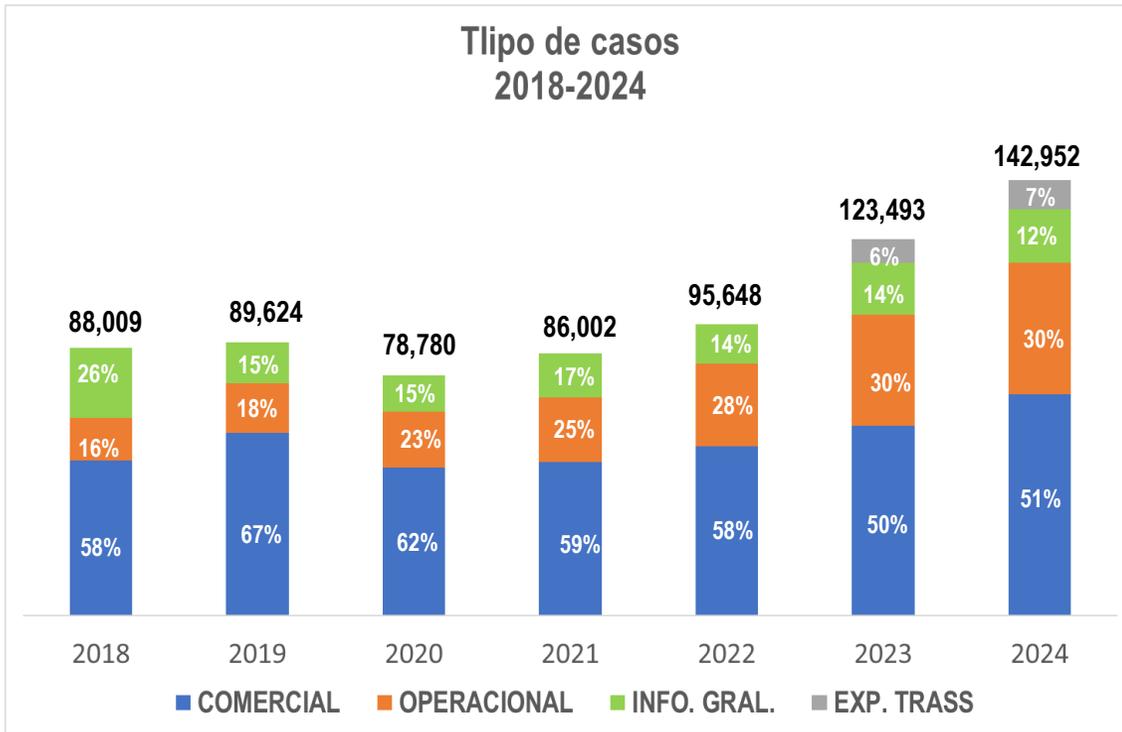
* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".

Evolución mensual por modalidad de atención 2024 - 2025

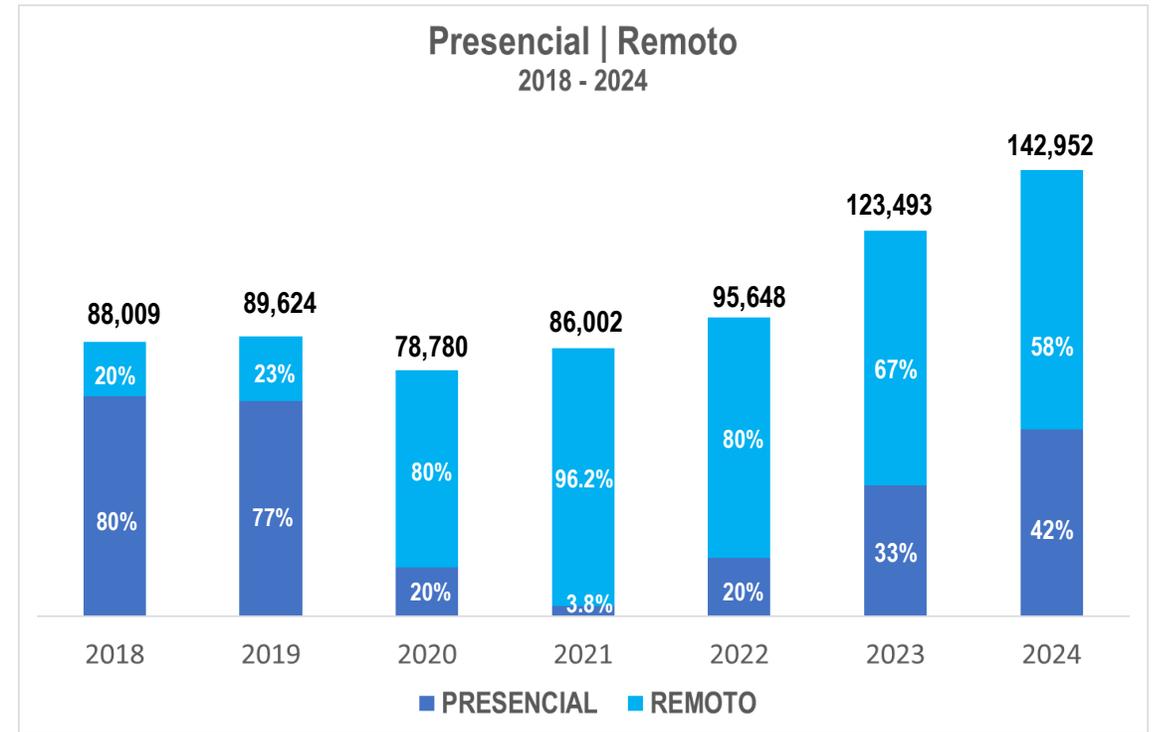
PRESENCIAL | REMOTO 2024 - 2025



**Tlipo de casos
2018-2024**



**Presencial | Remoto
2018 - 2024**



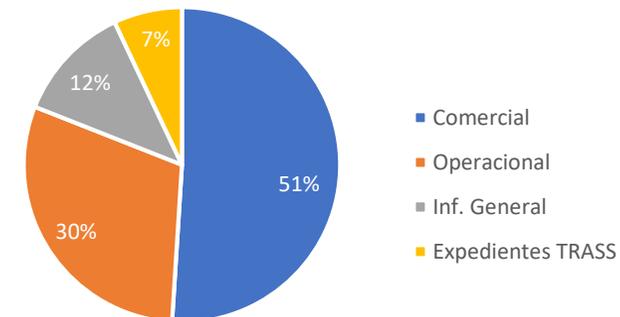
Resultados 2024

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



