

Dirección de Usuarios

Reporte diario de atención a usuarios al 14 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 14 de marzo: 789

Oficinas de Sunass	
Lima Metropolitana y Callao	364
Piura	97
La Libertad	37
Arequipa	30
Áncash - Chimbote	25
Junín	22
Áncash – Huaraz	22
Lambayeque	21
Apurímac	17
Cusco	17
Lima provincias	17
San Martín	14
Tumbes	13
Huánuco	13
Tacna	12
Loreto	10
Ucayali	9
Cajamarca	9
Huancavelica	9
Pasco	7
Puno	7
Amazonas	6
Ayacucho	5
Moquegua	3
Madre de Dios	3
 TOTAL	789

Por canal		
Presencial		182
Telefónico		396
WhatsApp		15
Correo electrónico		3
Mesa de partes		0
Campaña de orientación		100
Campaña en prestador		92
Redes sociales		1
 TOTAL		789

Por tipo de casos		
Comercial		437
Operacional		193
Otros		112
Expedientes TRASS		47
 TOTAL		789

En lo que va del 2025...
35919 orientaciones

Casos operacionales más frecuentes del viernes 14 de marzo

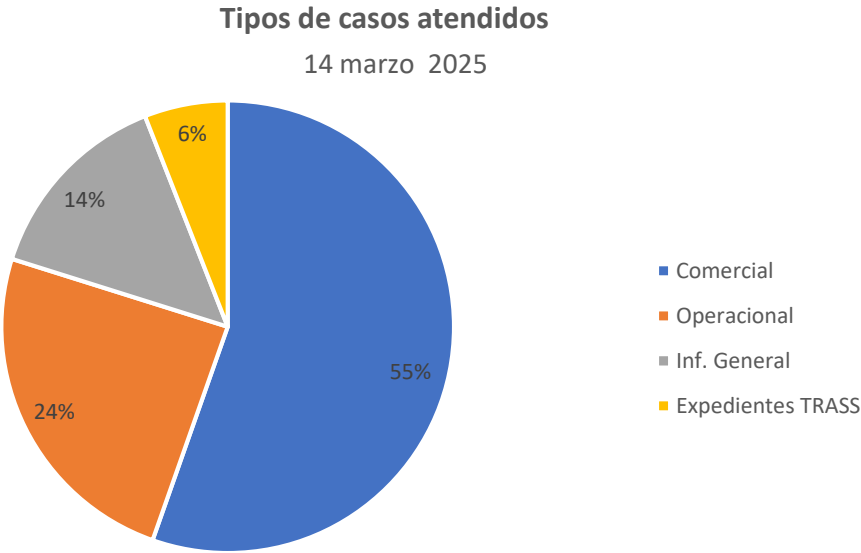
OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	64	33%
Problemas con alcantarillado	43	22%
Falta de agua en conexión domiciliaria	27	14%
Conexión domiciliaria	14	7%
Aniego por rotura de tubería de agua	9	5%
Otros	36	19%
TOTAL	193	100%



En lo que va de 2025...
11152 casos operacionales

Casos comerciales más frecuentes del viernes 14 de marzo

COMERCIALES	N°	%
Procedimiento de reclamos	157	36%
Consumo elevado	112	26%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	27	6%
Problemas con el acceso al servicio	26	6%
Problemas con la facturación	24	5%
Facturación excesiva	24	5%
Facturación indebida	24	5%
Pedido de medidor	15	3%
Desacuerdo con resolución del TRASS	8	2%
Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP)	6	1%
Información sobre tarifas de agua	6	1%
Comercial	4	1%
Incumplimiento de Resolución del TRASS	3	1%
Información sobre Valores máximos admisibles	1	0%
TOTAL	437	100%



En lo que va de 2025...
18486 casos comerciales

Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Lima / Cañete / Imperial Suspensión del servicio de Agua en la Av. La Mar del distrito de Imperial (Redes Sociales)	SUNASS, a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) Cañete, al tomar conocimiento de la suspensión del servicio en el distrito de Imperial, se comunicó con el jefe de distribución de la EP Emapa Cañete, Carlos Cubillas, quien indicó que la suspensión del servicio, que está afectando a 247 conexiones, se debe a trabajos de instalación de conexiones de agua potable a la nueva red de abastecimiento de la zona. Esta obra está siendo realizada por el consorcio La Mar, como parte del mejoramiento del servicio. Los trabajos de conexión culminarán el 14.03.25, por lo que el servicio será restablecido progresivamente conforme se completen las instalaciones en cada vivienda, entre las 19:00 y las 20:00 horas. Asimismo, se está abasteciendo la zona mediante cisternas. La OAU realizará el seguimiento del caso.	PENDIENTE

Seguimiento a casos de mayor relevancia (2)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Huánuco / Huánuco / Huánuco Marabamba enfrenta crisis de agua: madres recurren al agua embotellada para la cocina. El centro poblado de Marabamba se encuentra sin agua potable debido a los trabajos de ensanchamiento de la carretera Higuera-Yarumayo, a cargo del Consorcio San José de Cozo. La voladura de rocas y el movimiento de maquinaria pesada dañaron el canal Cozo Kotosh, principal fuente de abastecimiento de agua para la población. (Correo)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Huánuco, al tomar conocimiento de la incidencia, se comunicó con el responsable del Área Técnica Municipal de Tomay-Kichwa, quien confirmó la afectación en la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales. Actualmente, el personal de la Municipalidad se encuentra en camino a la zona para realizar las evaluaciones y acciones correspondientes. Asimismo, debido a las lluvias frecuentes en esta temporada, se han producido deslizamientos en zonas aledañas al canal Cozo, aproximadamente a la altura del centro poblado de Miraflores Chico. La población organizada está llevando a cabo la limpieza del canal. Por su parte, la Municipalidad del centro poblado de Marabamba ha adquirido 7 m³ de agua potable de la EP Seda Huánuco, la cual ha sido distribuida a la población mediante camión cisterna. La Municipalidad Provincial de Huánuco también está distribuyendo agua a través de cisternas de 10 m³, realizando dos viajes los días martes de cada semana, abasteciendo a 420 familias con aproximadamente 80 litros por vivienda. La ODS realizará el seguimiento del caso.	PENDIENTE

Seguimiento a casos de mayor relevancia (3)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Piura / Piura / Catacaos Catacaos: colapso masivo de desagües afecta a moradores. En las cuadras uno y dos del jirón Zepita se ha producido el colapso de desagües por las cajas y en los servicios higiénicos de algunos domicilios. Ante esto, los vecinos reclaman el acta de recepción del mantenimiento de redes de alcantarillado del jirón Zepita, pues creen que las obras en la zona habrían ocasionado la ruptura del sistema. (La Hora)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Piura, al tomar conocimiento de los hechos, se comunicó con el administrador de la oficina de EP Grau del distrito de Catacaos, Roberto Sandoval, quien informó que el atoro de la red fue solucionado el 13.03.2025, luego de que la Municipalidad Distrital de Catacaos solicitara el apoyo del prestador, quien dispuso la atención con hidrojet. Se detectó que el colapso se había originado por tapones en el subcolector, los cuales fueron retirados.	FINALIZADO
Lambayeque / Chiclayo / Chiclayo Aniego por atoro en red de alcantarillado en urb. Monterrico (calle Pimentel y las malvas) empeorado con aguas pluviales (Fono Sunass)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Lambayeque, al tomar conocimiento de la incidencia en la urbanización Monterrico, el personal de la ODS acudió a la zona para verificar la problemática, donde pudo constatar que el atoro de la red está afectando a unas 40 conexiones, por lo que procedió a reportar el caso a la EP Epsel. La ODS continuará con el seguimiento del caso.	PENDIENTE

Atención por canal de atención del viernes 14 de marzo

OFICINA SUNASS	 Presencial	 Telefónico	 Redes Sociales	 Correo elect.	 Mesa partes	 Campaña	 Prestador	 WhatsApp	Total 14.03.25	En lo que va de 2025
Amazonas	0	0	0	0	0	6	0	0	6	561
Áncash - Chimbote	7	1	0	0	0	0	17	0	25	601
Áncash – Huaraz	4	0	0	0	0	18	0	0	22	438
Apurímac	1	0	0	0	0	16	0	0	17	418
Arequipa	15	2	0	0	0	0	13	0	30	1570
Ayacucho	0	4	0	1	0	0	0	0	5	617
Cajamarca	6	3	0	0	0	0	0	0	9	413
Cusco	10	7	0	0	0	0	0	0	17	683
Huancavelica	0	0	0	0	0	9	0	0	9	395
Huánuco	8	5	0	0	0	0	0	0	13	560
Ica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	536
Junín	8	13	0	0	0	0	0	1	22	1036
La Libertad	6	9	0	0	0	22	0	0	37	970
Lambayeque	5	13	0	2	0	0	0	1	21	878
Lima Metropolitana y Callao	56	274	0	0	0	29	0	5	364	17640
Lima provincias	7	8	0	0	0	0	0	2	17	1483
Loreto	6	4	0	0	0	0	0	0	10	442
Madre de Dios	0	3	0	0	0	0	0	0	3	482
Moquegua	2	1	0	0	0	0	0	0	3	420
Pasco	1	6	0	0	0	0	0	0	7	392
Piura	9	24	0	0	0	0	62	2	97	2536
Puno	6	1	0	0	0	0	0	0	7	543
San Martín	13	1	0	0	0	0	0	0	14	663
Tacna	3	8	1	0	0	0	0	0	12	699
Tumbes	1	8	0	0	0	0	0	4	13	514
Ucayali	8	1	0	0	0	0	0	0	9	429
TOTAL	182	396	1	3	0	100	92	15	789	35919

Atención por tipo de casos del viernes 14 de marzo

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	Total 14.03.25	En lo que va de 2025
Amazonas	0	0	0	6	6	561
Áncash - Chimbote	1	23	0	1	25	601
Áncash – Huaraz	0	21	0	1	22	438
Apurímac	1	0	0	16	17	418
Arequipa	0	24	5	1	30	1570
Ayacucho	1	4	0	0	5	617
Cajamarca	0	8	1	0	9	413
Cusco	2	12	3	0	17	683
Huancavelica	1	3	0	5	9	395
Huánuco	1	6	0	6	13	560
Ica	0	0	0	0	0	536
Junín	6	13	0	3	22	1036
La Libertad	1	21	3	12	37	970
Lambayeque	10	10	1	0	21	878
Lima Metropolitana y Callao	120	188	30	26	364	17640
Lima provincias	3	11	1	2	17	1483
Loreto	2	8	0	0	10	442
Madre de Dios	2	0	1	0	3	482
Moquegua	0	3	0	0	3	420
Pasco	2	3	0	2	7	392
Piura	21	54	1	21	97	2536
Puno	2	1	0	4	7	543
San Martín	0	11	0	3	14	663
Tacna	5	5	1	1	12	699
Tumbes	11	2	0	0	13	514
Ucayali	1	6	0	2	9	429
TOTAL	193	437	47	112	789	35919



Tipo de casos por EPS (1)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	14 marzo de 2025					En lo que va de 2025
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	60	127	18	18	223	10978
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	25	36	1	2	64	2571
3	EPS GRAU S.A.	Piura	35	64	2	23	124	4550
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	0	27	10	1	38	1946
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	5	8	1	1	15	902
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	3	24	9	13	49	1481
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	10	16	1	4	31	1346
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	3	12	3	0	18	862
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	1	5	0	0	6	820
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	1	23	0	1	25	652
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	0	7	0	2	9	390
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	4	4	1	1	10	729
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	0	11	0	3	14	682
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	3	8	0	0	11	468
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	1	4	0	0	5	554
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	0	7	1	0	8	327
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	27	2	0	0	29	839
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	3	1	0	1	5	255
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	0	22	0	1	23	506
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	2	6	0	2	10	441
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	2	0	0	0	2	390
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	0	2	0	0	2	210
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	1	4	0	0	5	296
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	1	3	0	2	6	217
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	164

Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	14 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	400
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	0	1	0	0	1	110
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	2	3	0	2	7	333
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	1	1	0	1	3	329
30	EMAPISCO S.A.	Ica	0	1	0	0	1	172
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	0	1	0	1	2	100
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	1	2	0	1	4	50
	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	14
33	EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.	Junín	0	0	0	1	1	25
34	EPSSMU S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	238
35	EPS MARAÑON S.R.L.	Cajamarca	0	1	0	0	1	78
36	EPS SEDA JULIACA S.A.	Puno	0	1	0	3	4	266
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	0	1	0	0	1	252
38	EMSAP CHANKA S.A.	Apurímac	0	0	0	2	2	18
39	EPS SIERRA CENTRAL S.R.L	Junín	2	0	0	0	2	38
40	EPS MOYOBAMBA S.A.	San Martín	0	1	0	0	1	19
41	EPS NOR PUNO S.A.	Puno	0	0	0	0	0	9
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	0	0	0	0	0	31
46	EMAPAVIGS S.A.	Ica	0	0	0	0	0	12
47	EMSAPA CALCA S.A	Cusco	0	1	0	0	1	11
48	EMPSSAPAL S.A.	Cusco	0	0	0	0	0	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			193	437	47	86	763	35187

Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

N°	DISTRITO	14 marzo de 2025					En lo que va de 2025
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	4	12	5	0	21	839
2	Comas	3	5	0	0	8	679
3	San Juan De Lurigancho	7	20	6	2	35	1477
4	Villa El Salvador	1	3	0	0	4	378
5	Independencia	8	8	0	1	17	305
6	Callao	1	7	1	1	10	737
7	Puente Piedra	1	2	1	1	5	464
8	Ate	2	6	1	0	9	422
9	Ventanilla	0	2	0	1	3	334
10	Santiago De Surco	1	1	0	0	2	226
11	Lima	8	3	1	0	12	335
12	Carabayllo	10	0	0	2	12	643
13	Los Olivos	1	3	1	0	5	431
14	La Victoria	0	1	0	0	1	157
15	Villa María Del Triunfo	1	2	0	0	3	483
16	La Molina	1	2	0	0	3	137
17	Santa Anita	0	1	0	0	1	100
18	Ancón	0	0	0	0	0	33
19	Bellavista	0	0	0	0	0	165
20	Lurín	0	0	0	0	0	90
21	Breña	0	1	0	0	1	174
22	Rímac	2	5	0	0	7	334
23	Chorrillos	0	0	0	0	0	211
24	San Bartolo	0	0	0	1	1	11
25	Otros	9	43	2	9	63	1813
TOTAL		60	127	18	18	223	10978

Tipo de casos fuera del ámbito de EP

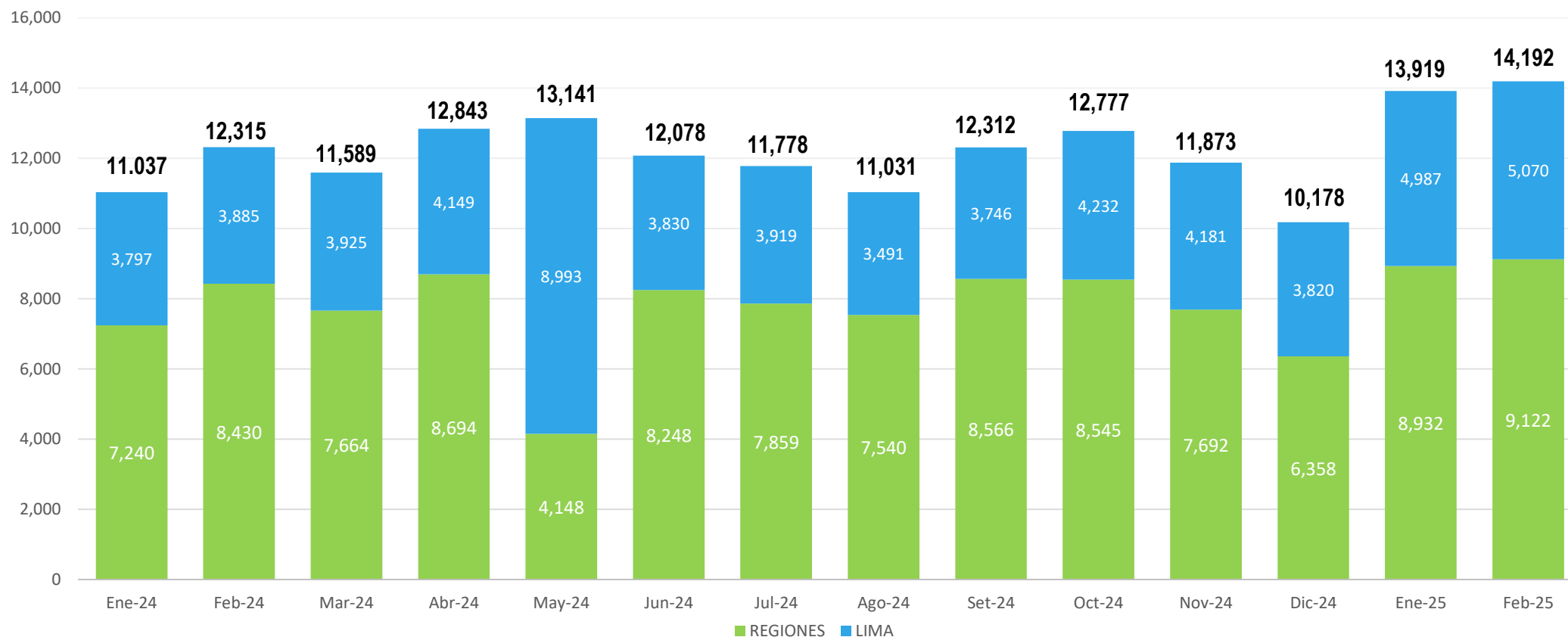
en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano



14 marzo de 2025							
Nº	PRESTADOR	OPERAC.	COMERC	EXP. TRASS	INF. GRAL.	2025	En lo que va de 2025
1	ZONAS RURALES	0	0	0	19	19	524
2	PEQUEÑAS CIUDADES	0	0	0	6	6	123
3	OTRO ÁMBITO URBANO	0	0	0	1	1	85
TOTAL		0	0	0	26	26	732

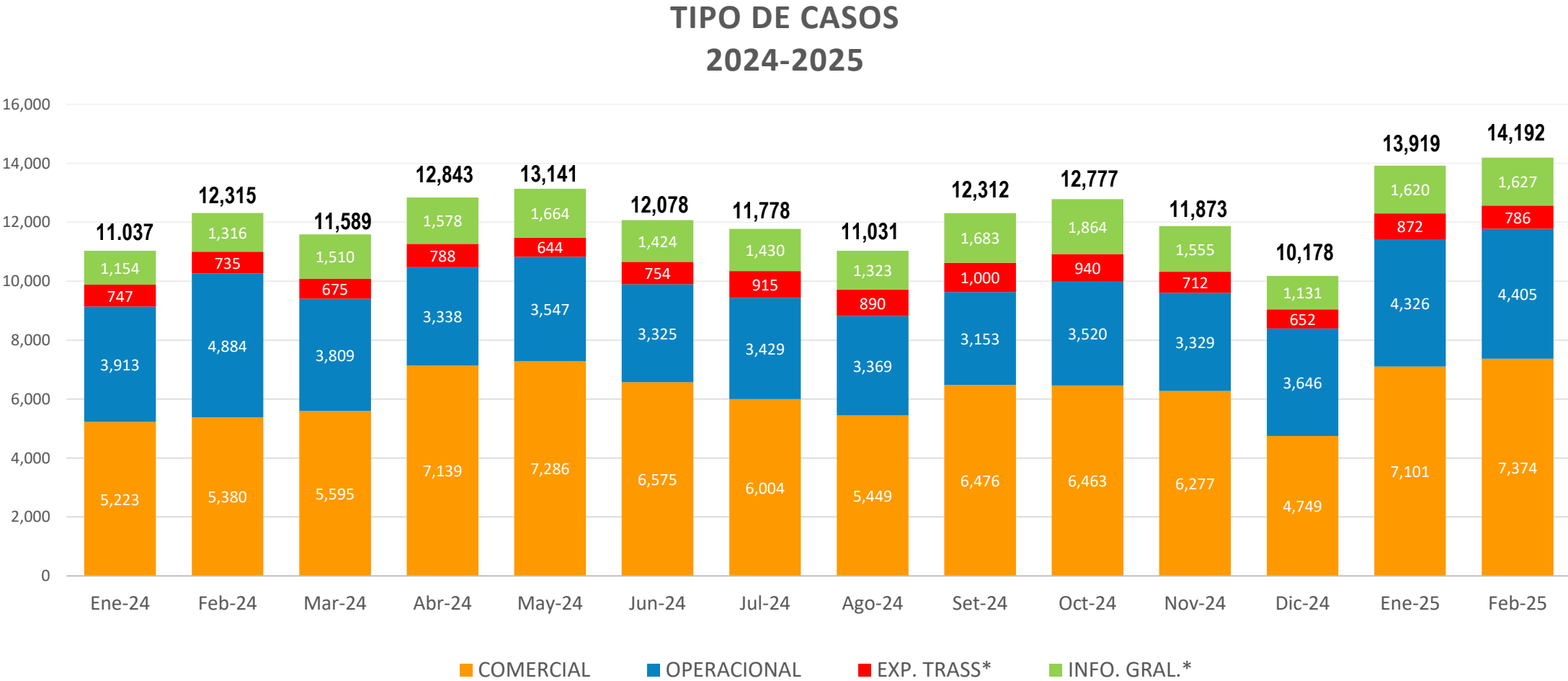
Evolución mensual de atenciones 2024 -2025

LIMA | REGIONES 2024 - 2025



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

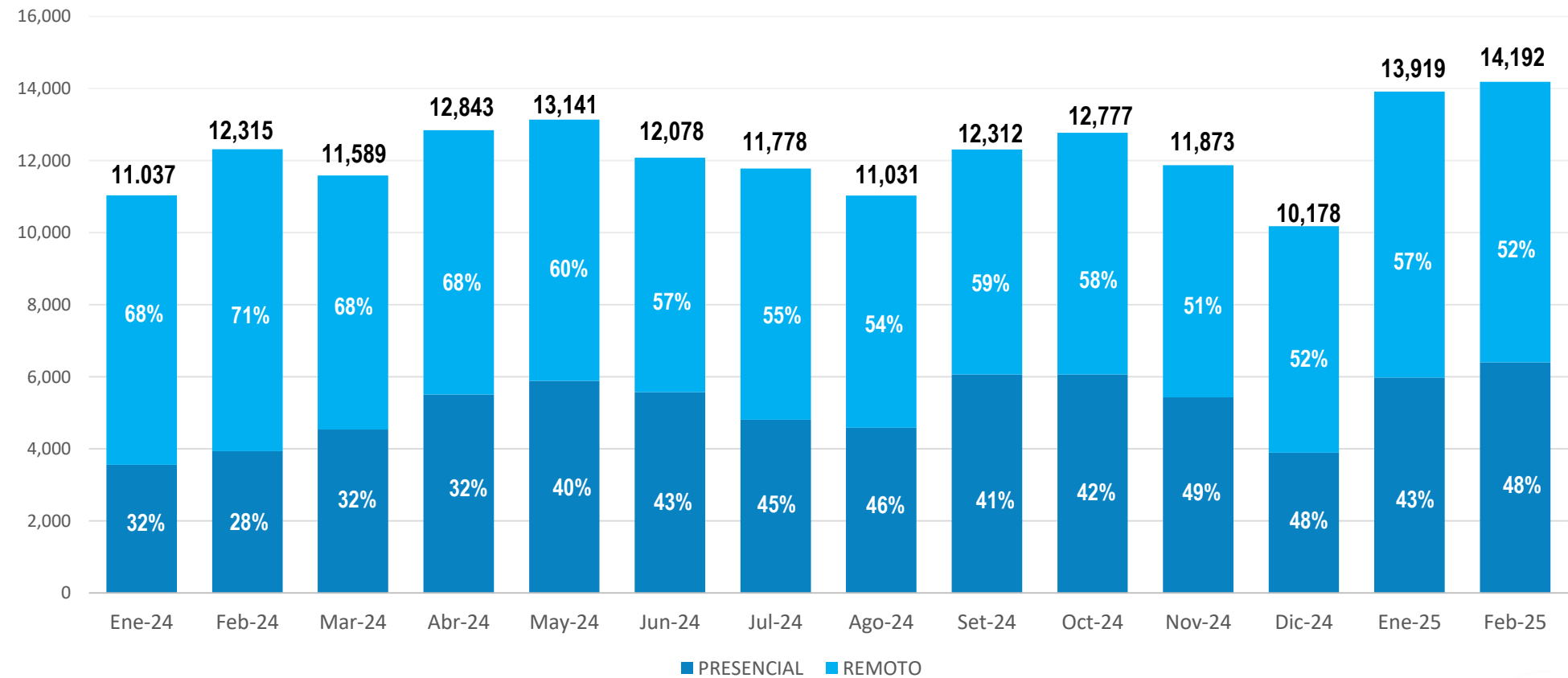
Evolución mensual por tipos de casos 2024 - 2025

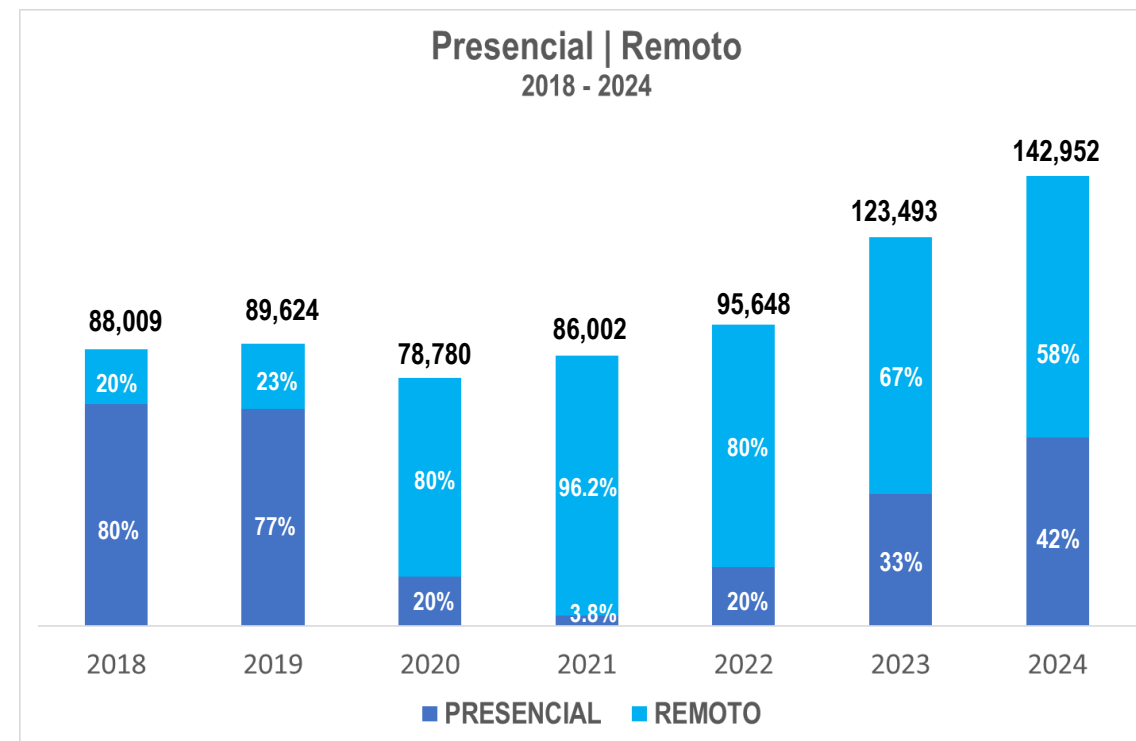
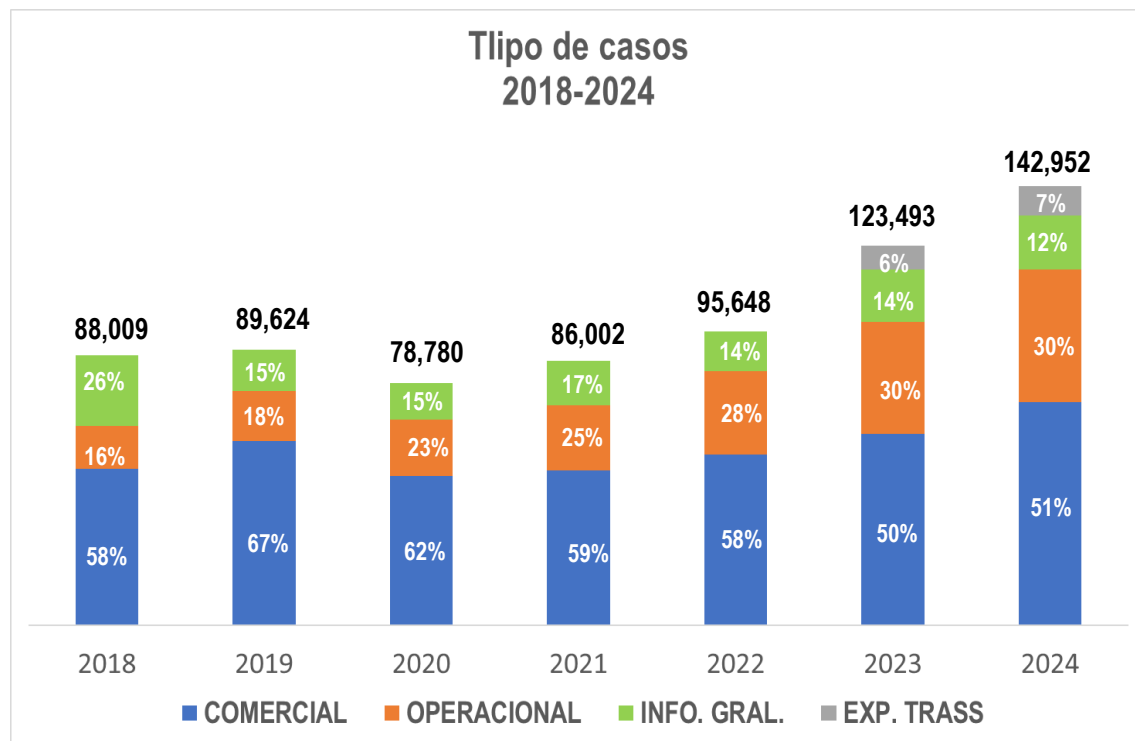


* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".

Evolución mensual por modalidad de atención 2024 - 2025

PRESENCIAL | REMOTO
2024 - 2025



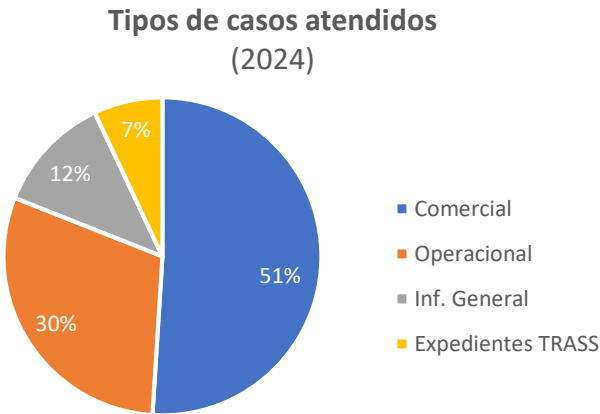


Resultados 2024

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

