

Dirección de Usuarios

Reporte diario de atención a usuarios al 16 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 16 de marzo: 17

Oficinas de Sunass	
Lima Metropolitana y Callao	17
 TOTAL	17

Por canal		
Presencial		0
Telefónico		0
WhatsApp		17
Correo electrónico		0
Mesa de partes		0
Campaña de orientación		0
Campaña en prestador		0
Redes sociales		0
 TOTAL		17

Por tipo de casos		
Comercial		0
Operacional		17
Otros		0
Expedientes TRASS		0
 TOTAL		17

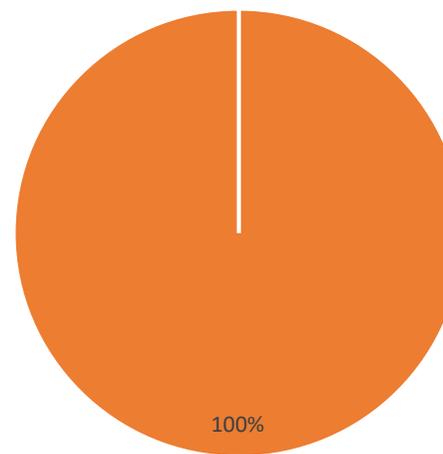
En lo que va del 2025...
36044 orientaciones

Casos operacionales más frecuentes del domingo 16 de marzo

OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	11	65%
Falta de agua en conexión domiciliaria	2	12%
Problemas con alcantarillado	0	0%
Conexión domiciliaria	0	0%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	0	0%
Otros	4	24%
TOTAL	17	100%

Tipos de casos atendidos

16 marzo 2025



- Comercial
- Operacional
- Inf. General
- Expedientes TRASS

En lo que va de 2025...

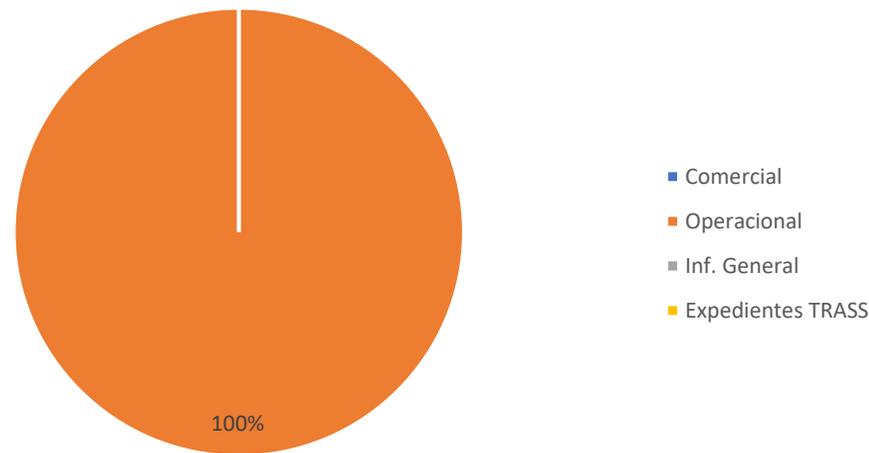
11218 casos operacionales

Casos comerciales más frecuentes del domingo 16 de marzo

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

Tipos de casos atendidos

16 marzo 2025



En lo que va de 2025...

18523 casos comerciales

Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p>Lima / Cañete / Imperial</p> <p>Lima: Suspensión del servicio de Agua en la AV. La Mar del distrito de Imperial por trabajos de instalación de conexión de agua potable a la nueva red.</p> <p>(Redes Sociales)</p>	<p>Continuando con las acciones de monitoreo del caso reportado el 13.03.25 SUNASS, suspensión del servicio de agua en la Av. La Mar por trabajos de instalación de conexión de agua potable a la nueva red, que afectó a 494 usuarios, la Oficina de Atención al Usuario (OAU) Cañete, realizó el monitoreo en campo con apoyo del personal de la Dirección de Fiscalización (DF) de la OAU el 14.03.25, para verificar el abastecimiento mediante camiones cisternas, los usuarios refirieron que habrían pasado por la zona, pero no todos fueron abastecidos.</p> <p>El 14.03.2025 la OAU realizó el monitoreo por llamadas telefónicas a los usuarios de la Av. La Mar, los cuales refirieron que el servicio habría sido restablecido de manera progresiva el 14.03.25 a las 19:00 horas, cabe resaltar que los usuarios del Jr. Carmen de la cuadra 6 , reportaron que el servicio no habría sido restablecido, ante ello, la OAU se comunicó con el jefe de operaciones de la EP, Carlos Cubillas, quien manifestó que en la cuadra 6 del Jr. el Carmen, no cuentan con el servicio, debido a que el contratista está terminando de empalmar las conexiones nuevas a los domicilios de la zona antes mencionada.</p> <p>La OAU Cañete continuará con el monitoreo del caso.</p>	<p>PENDIENTE</p>

Atención por canal de atención del domingo 16 de marzo

OFICINA SUNASS	 Presencial	 Telefónico	 Redes Sociales	 Correo elect.	 Mesa partes	 Campaña	 Prestador	 WhatsApp	Total 16.03.25	En lo que va de 2025
Amazonas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	561
Áncash - Chimbote	0	0	0	0	0	0	0	0	0	601
Áncash – Huaraz	0	0	0	0	0	0	0	0	0	438
Apurímac	0	0	0	0	0	0	0	0	0	418
Arequipa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1570
Ayacucho	0	0	0	0	0	0	0	0	0	617
Cajamarca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	413
Cusco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	683
Huancavelica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	395
Huánuco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	560
Ica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	536
Junín	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1036
La Libertad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	970
Lambayeque	0	0	0	0	0	0	0	0	0	878
Lima Metropolitana y Callao	0	0	0	0	0	0	0	17	17	17743
Lima provincias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1485
Loreto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	442
Madre de Dios	0	0	0	0	0	0	0	0	0	482
Moquegua	0	0	0	0	0	0	0	0	0	420
Pasco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	392
Piura	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2555
Puno	0	0	0	0	0	0	0	0	0	544
San Martín	0	0	0	0	0	0	0	0	0	663
Tacna	0	0	0	0	0	0	0	0	0	699
Tumbes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	514
Ucayali	0	0	0	0	0	0	0	0	0	429
TOTAL	0	0	0	0	0	0	0	17	17	36044

Atención por tipo de casos del domingo 16 de marzo

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	Total 16.03.25	En lo que va de 2025
Amazonas	0	0	0	0	0	561
Áncash - Chimbote	0	0	0	0	0	601
Áncash – Huaraz	0	0	0	0	0	438
Apurímac	0	0	0	0	0	418
Arequipa	0	0	0	0	0	1570
Ayacucho	0	0	0	0	0	617
Cajamarca	0	0	0	0	0	413
Cusco	0	0	0	0	0	683
Huancavelica	0	0	0	0	0	395
Huánuco	0	0	0	0	0	560
Ica	0	0	0	0	0	536
Junín	0	0	0	0	0	1036
La Libertad	0	0	0	0	0	970
Lambayeque	0	0	0	0	0	878
Lima Metropolitana y Callao	17	0	0	0	17	17743
Lima provincias	0	0	0	0	0	1485
Loreto	0	0	0	0	0	442
Madre de Dios	0	0	0	0	0	482
Moquegua	0	0	0	0	0	420
Pasco	0	0	0	0	0	392
Piura	0	0	0	0	0	2555
Puno	0	0	0	0	0	544
San Martín	0	0	0	0	0	663
Tacna	0	0	0	0	0	699
Tumbes	0	0	0	0	0	514
Ucayali	0	0	0	0	0	429
TOTAL	17	0	0	0	17	36044



Tipo de casos por EPS (1)

N°	PRESTADOR	REGIÓN	16 marzo de 2025					En lo que va de 2025
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	3	0	0	0	3	11038
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	3	0	0	0	3	2580
3	EPS GRAU S.A.	Piura	1	0	0	0	1	4571
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	0	0	0	0	0	1949
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	0	0	0	0	0	902
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	5	0	0	0	5	1489
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	0	0	0	0	0	1347
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	0	0	0	0	0	863
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	2	0	0	0	2	824
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	0	0	0	0	0	653
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	0	0	0	0	0	390
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	0	0	0	0	0	732
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	0	0	0	0	0	683
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	0	0	0	0	0	468
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	0	0	0	0	0	554
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	0	0	0	0	0	328
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	3	0	0	0	3	842
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	0	0	0	0	0	255
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	0	0	0	0	0	508
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	0	0	0	0	0	441
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	0	0	0	0	0	390
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	0	0	0	0	0	210
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	0	0	0	0	0	296
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	0	0	0	0	0	217
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	164

Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	16 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	1	2	112
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	333
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	0	0	0	0	0	329
30	EMAPISCO S.A.	Ica	1	1	0	2	4	176
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	0	0	0	0	0	100
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	0	1	0	0	1	87
	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	14
33	EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.	Junín	0	0	0	0	0	25
34	EPSSMU S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	238
35	EPS MARAÑÓN S.R.L.	Cajamarca	0	0	0	0	0	78
36	EPS SEDA JULIACA S.A.	Puno	0	0	0	0	0	266
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	0	0	0	0	0	252
38	EMSAP CHANKA S.A.	Apurímac	0	0	0	0	0	18
39	EPS SIERRA CENTRAL S.R.L.	Junín	0	0	0	0	0	38
40	EPS MOYOBAMBA S.A.	San Martín	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	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			48	38	9	13	108	35312

Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

N°	DISTRITO	16 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	841
2	Comas	0	0	0	0	0	681
3	San Juan De Lurigancho	0	0	0	0	0	1490
4	Villa El Salvador	0	0	0	0	0	379
5	Independencia	1	0	0	0	1	314
6	Callao	0	0	0	0	0	740
7	Puente Piedra	0	0	0	0	0	465
8	Ate	1	0	0	0	1	426
9	Ventanilla	0	0	0	0	0	334
10	Santiago De Surco	0	0	0	0	0	227
11	Lima	0	0	0	0	0	339
12	Carabayllo	0	0	0	0	0	646
13	Los Olivos	0	0	0	0	0	434
14	La Victoria	0	0	0	0	0	158
15	Villa María Del Triunfo	0	0	0	0	0	483
16	La Molina	0	0	0	0	0	137
17	Santa Anita	0	0	0	0	0	101
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	0	0	0	0	174
22	Rímac	1	0	0	0	1	337
23	Chorrillos	0	0	0	0	0	213
24	San Bartolo	0	0	0	0	0	11
25	Otros	0	0	0	0	0	1820
TOTAL		3	0	0	0	3	11038

Tipo de casos fuera del ámbito de EP

en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano

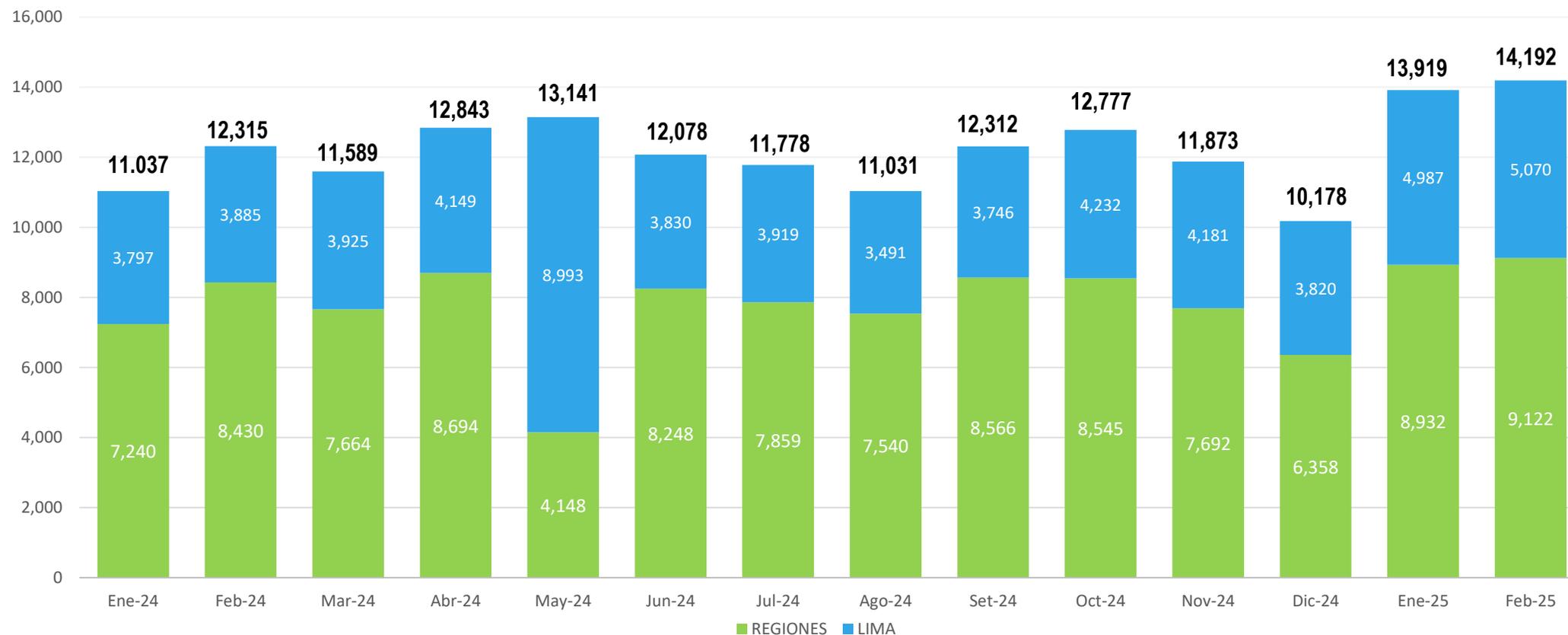


16 marzo de 2025

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

Evolución mensual de atenciones 2024 -2025

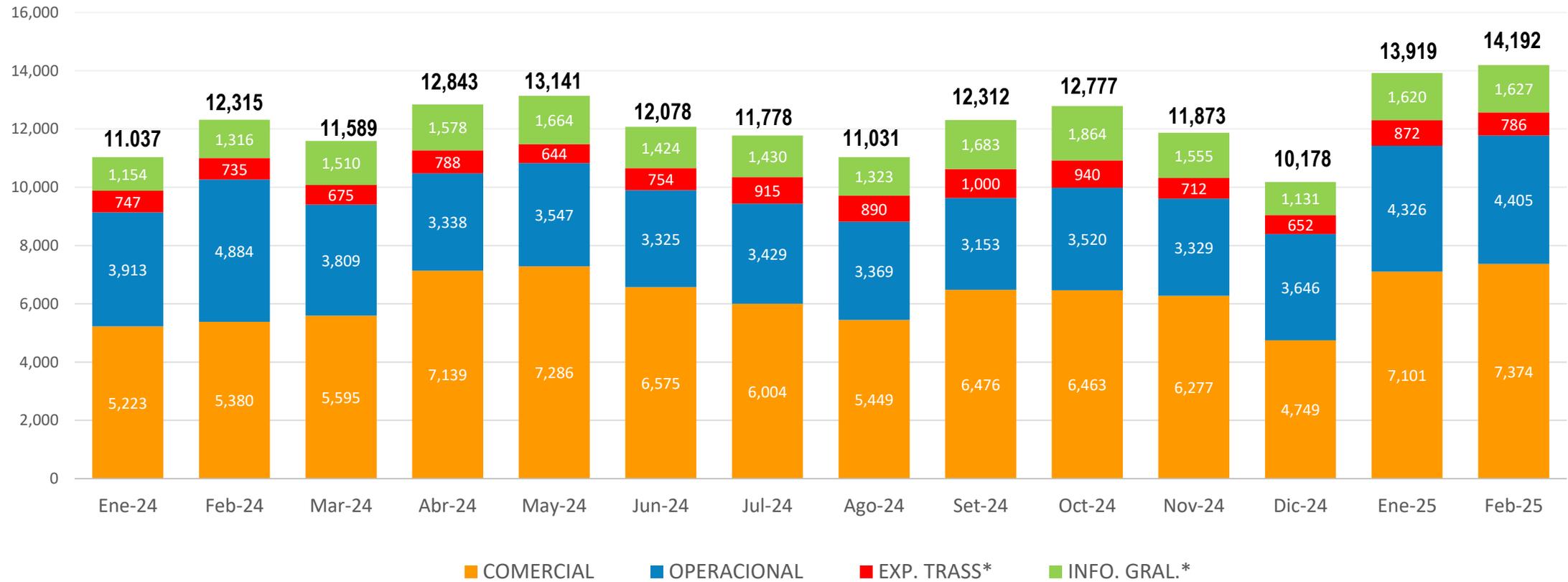
LIMA | REGIONES 2024 - 2025



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

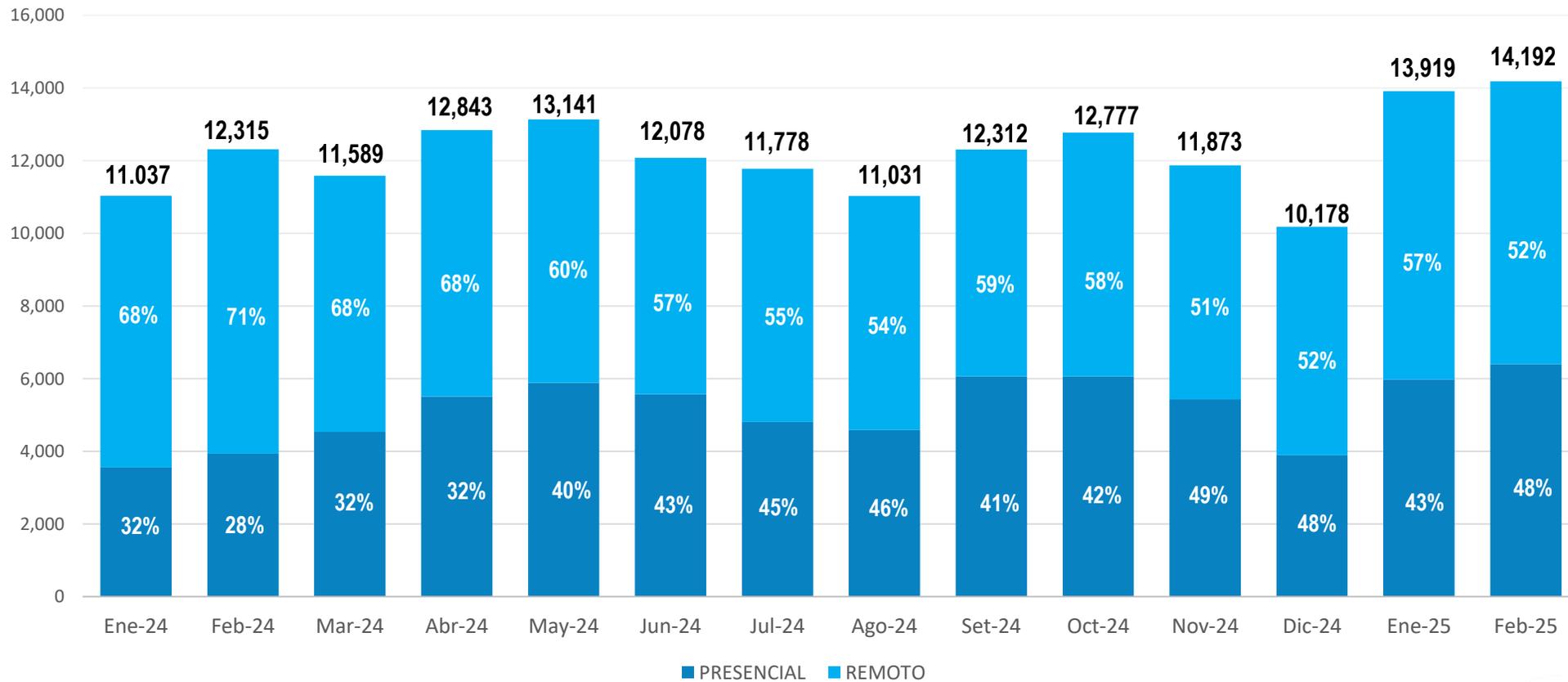
TIPO DE CASOS 2024-2025



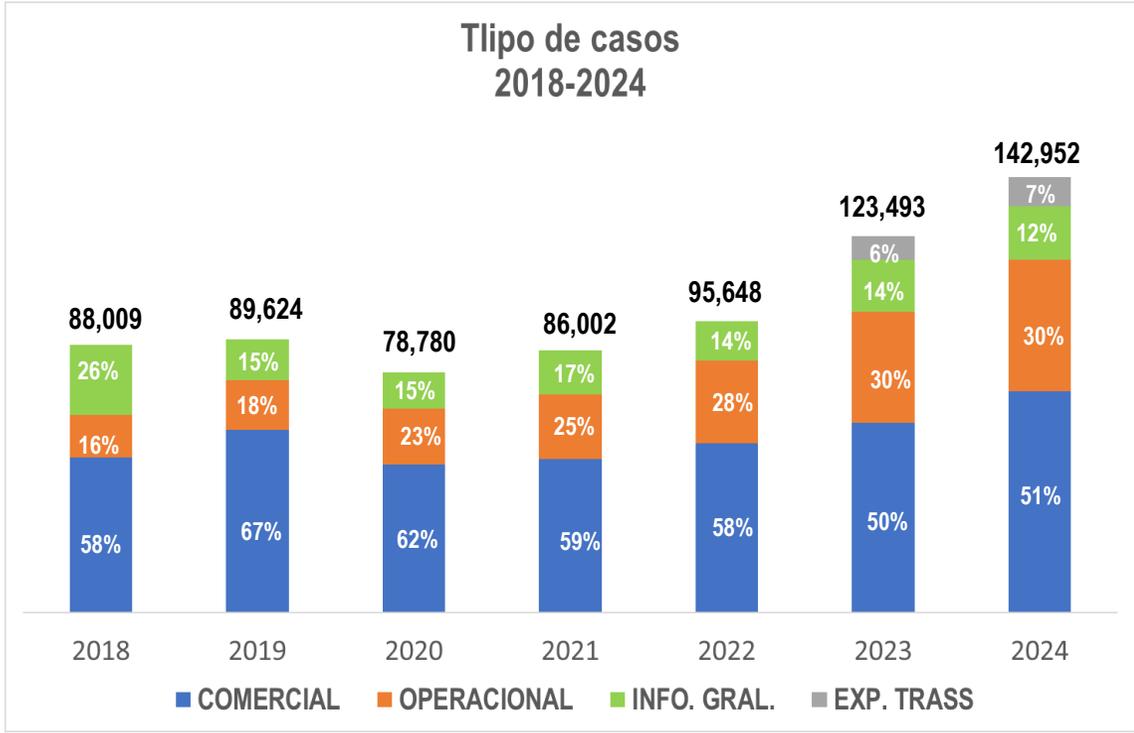
* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".

Evolución mensual por modalidad de atención 2024 - 2025

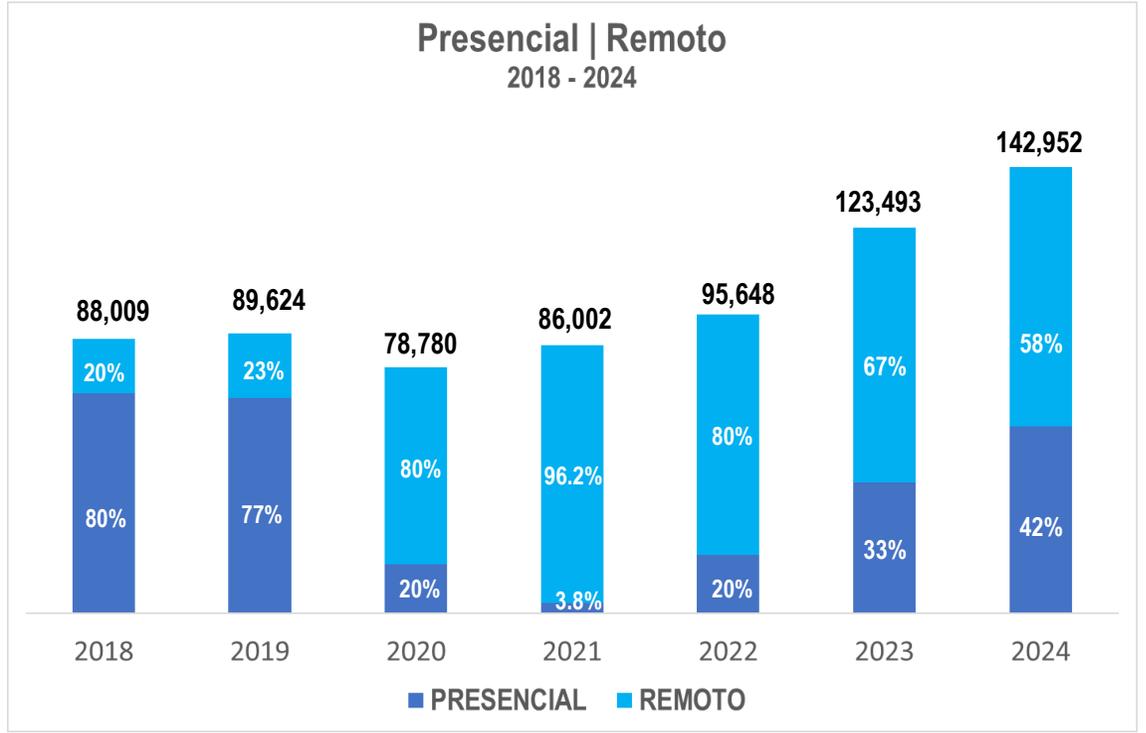
PRESENCIAL | REMOTO 2024 - 2025



**Tlipo de casos
2018-2024**



**Presencial | Remoto
2018 - 2024**

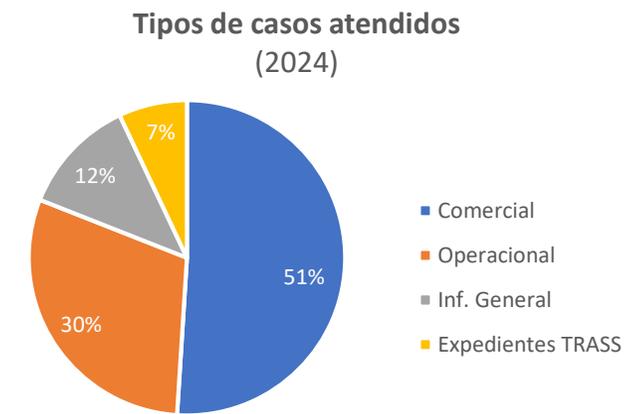


Resultados 2024

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



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



