

Dirección de Usuarios

Reporte diario de atención a usuarios al 18 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 martes 18 de marzo: 784

Oficinas de Sunass	
Lima Metropolitana y Callao	353
Piura	97
Arequipa	55
Lima provincias	30
Lambayeque	30
Ica	28
Junín	26
Áncash - Chimbote	23
Cusco	19
La Libertad	14
San Martín	12
Huancavelica	12
Amazonas	12
Huánuco	10
Madre de Dios	9
Pasco	8
Tumbes	8
Ucayali	7
Áncash – Huaraz	6
Tacna	5
Loreto	5
Ayacucho	4
Apurímac	3
Puno	3
Cajamarca	3
Moquegua	2
 TOTAL	784

Por canal		
Presencial		180
Telefónico		344
WhatsApp		7
Correo electrónico		0
Mesa de partes		0
Campaña de orientación		53
Campaña en prestador		200
Redes sociales		0
 TOTAL		784

Por tipo de casos		
Comercial		462
Operacional		138
Otros		141
Expedientes TRASS		43
 TOTAL		784

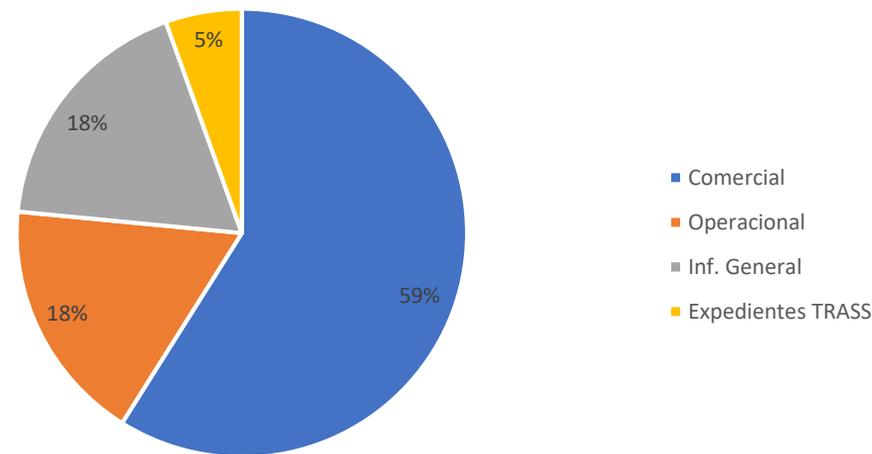
En lo que va del 2025...
37701 orientaciones

Casos operacionales más frecuentes del martes 18 de marzo

OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	41	30%
Problemas con alcantarillado	32	23%
Falta de agua en conexión domiciliaria	18	13%
Aniego por rotura de tubería de agua	12	9%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	3	2%
Otros	32	23%
TOTAL	138	100%

Tipos de casos atendidos

18 marzo 2025



En lo que va de 2025...

11612 casos operacionales

Casos comerciales más frecuentes del martes 18 de marzo

COMERCIALES	N°	%
Procedimiento de reclamos	160	35%
Consumo elevado	126	27%
Facturación excesiva	49	11%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	31	7%
Problemas con el acceso al servicio	29	6%
Problemas con la facturación	22	5%
Facturación indebida	20	4%
Pedido de medidor	14	3%
Desacuerdo con resolución del TRASS	6	1%
Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP)	4	1%
Información sobre Valores máximos admisibles	1	0%
TOTAL	462	100%



En lo que va de 2025...
19475 casos comerciales

Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p>Ica / Pisco / Pisco</p> <p>Ica: Aniego afectó en Pisco. Este fin de semana se presentó un aniego de grandes proporciones que perjudicó a cientos de vecinos de la avenidas Las Américas, Los Bancarios y demás calles. Mientras tanto no se reportó la presencia de la Otass ni de Emapisco.</p> <p>(Correo)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Ica, se comunicó con el gerente de operaciones de la EP Emapisco, Alberto Salcedo, quien informó que el inconveniente de aniego de aguas residuales ocurrido en la Av. Las Américas, se debió a la rotura de una tubería de 114 mm, ubicada en dicho sector, al cual fue solucionado mediante los trabajos realizados en la zona.</p> <p>La ODS Ica constató que no se reportaron casos sobre esta incidencia.</p>	<p>FINALIZADO</p>
<p>Huancavelica / Huancavelica / Huancavelica</p> <p>Huancavelica: Rotura de tubería de 110 mm de diámetro en el Jr. Villa Rica del sector de Santa Inés Pata, esto debido a los trabajos de mantenimiento que vienen realizando el personal de la EPS EMAPA HVCA SA. Afectando el servicio de agua potable en los Jr. Villa Rica (última cuadra) y Jr. Oropesa (última cuadra).</p> <p>(Redes sociales)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Huancavelica, realizó el monitoreo In situ de los trabajos de reparación de tubería en el Jr. Villa Rica del sector de Santa Inés Pata, que afectó a 120 usuarios de la zona, constatando que culminaron la reparación de tubería y de esa manera el restablecimiento del servicio afectado en los Jr. Villa Rica (última cuadra) y Jr. Oropesa (última cuadra).</p>	<p>FINALIZADO</p>

Seguimiento a casos de mayor relevancia (2)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p>La Libertad / Trujillo / El Porvenir</p> <p>La Libertad: Denuncian que un buzón de desagüe está completamente atascado y exigen la presencia inmediata de las autoridades y la entidad responsable para solucionar el problema.</p> <p>(Sol TV)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) La Libertad, se contactó con la subgerencia de aguas servidas de Sedalib para gestionar la pronta atención de un atoro en el colector, ocasionado por terceros que ejecutaban obras de pavimentación. Debido al desplazamiento de los techos de los buzones, ingresó arena al sistema, lo que provocó la obstrucción de la red y el desborde de aguas residuales, afectando a más de 30 familias.</p> <p>La ODS La Libertad realizó el seguimiento del caso hasta su atención, que culminó con la limpieza y desinfección de la zona afectada.</p>	<p>FINALIZADO</p>

Atención por canal de atención del martes 18 de marzo

OFICINA SUNASS	 Presencial	 Telefónico	 Redes Sociales	 Correo elect.	 Mesa partes	 Campaña	 Prestador	 WhatsApp	Total 18.03.25	En lo que va de 2025
Amazonas	0	0	0	0	0	0	12	0	12	598
Áncash - Chimbote	9	1	0	0	0	0	13	0	23	647
Áncash – Huaraz	1	0	0	0	0	5	0	0	6	495
Apurímac	1	2	0	0	0	0	0	0	3	427
Arequipa	8	4	0	0	0	2	41	0	55	1673
Ayacucho	1	3	0	0	0	0	0	0	4	626
Cajamarca	3	0	0	0	0	0	0	0	3	422
Cusco	10	9	0	0	0	0	0	0	19	724
Huancavelica	2	2	0	0	0	0	8	0	12	415
Huánuco	5	5	0	0	0	0	0	0	10	587
Ica	0	10	0	0	0	0	18	0	28	585
Junín	8	18	0	0	0	0	0	0	26	1087
La Libertad	5	9	0	0	0	0	0	0	14	1018
Lambayeque	8	7	0	0	0	1	11	3	30	929
Lima Metropolitana y Callao	74	243	0	0	0	0	33	3	353	18464
Lima provincias	8	1	0	0	0	14	7	0	30	1523
Loreto	4	0	0	0	0	0	0	1	5	455
Madre de Dios	3	6	0	0	0	0	0	0	9	503
Moquegua	1	1	0	0	0	0	0	0	2	424
Pasco	1	0	0	0	0	7	0	0	8	406
Piura	6	15	0	0	0	24	52	0	97	2744
Puno	3	0	0	0	0	0	0	0	3	571
San Martín	12	0	0	0	0	0	0	0	12	688
Tacna	4	1	0	0	0	0	0	0	5	710
Tumbes	2	6	0	0	0	0	0	0	8	536
Ucayali	1	1	0	0	0	0	5	0	7	444
TOTAL	180	344	0	0	0	53	200	7	784	37701

Atención por tipo de casos del martes 18 de marzo

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	Total 18.03.25	En lo que va de 2025
Amazonas	0	12	0	0	12	598
Áncash - Chimbote	1	22	0	0	23	647
Áncash - Huaraz	0	6	0	0	6	495
Apurímac	1	1	0	1	3	427
Arequipa	1	49	5	0	55	1673
Ayacucho	0	4	0	0	4	626
Cajamarca	0	2	0	1	3	422
Cusco	4	12	2	1	19	724
Huancavelica	1	8	0	3	12	415
Huánuco	2	5	0	3	10	587
Ica	3	2	0	23	28	585
Junín	6	15	1	4	26	1087
La Libertad	5	6	2	1	14	1018
Lambayeque	10	17	0	3	30	929
Lima Metropolitana y Callao	76	209	30	38	353	18464
Lima provincias	6	11	0	13	30	1523
Loreto	2	3	0	0	5	455
Madre de Dios	1	5	3	0	9	503
Moquegua	1	0	0	1	2	424
Pasco	0	1	0	7	8	406
Piura	9	53	0	35	97	2744
Puno	0	0	0	3	3	571
San Martín	1	10	0	1	12	688
Tacna	0	5	0	0	5	710
Tumbes	7	1	0	0	8	536
Ucayali	1	3	0	3	7	444
TOTAL	138	462	43	141	784	37701



Tipo de casos por EPS (1)

N°	PRESTADOR	REGIÓN	18 marzo de 2025					En lo que va de 2025
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	39	150	27	32	248	11511
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	22	36	0	5	63	2712
3	EPS GRAU S.A.	Piura	26	58	0	36	120	4810
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	2	50	8	0	60	2062
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	0	10	0	1	11	922
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	5	12	3	1	21	1550
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	6	18	1	3	28	1400
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	5	15	1	1	22	911
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	1	4	0	0	5	836
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	1	22	0	0	23	699
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	1	5	0	3	9	414
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	3	6	0	4	13	749
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	1	11	0	1	13	710
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	2	3	0	0	5	481
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	1	8	0	0	9	567
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	0	3	0	1	4	336
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	7	1	0	0	8	887
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	1	0	0	0	1	262
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	0	6	0	0	6	565
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	1	3	0	3	7	456
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	2	0	0	16	18	430
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	0	3	2	0	5	219
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	1	0	1	1	3	304
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	1	9	0	3	13	233
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	165

Tipo de casos por EPS (2)

N°	PRESTADOR	REGIÓN	18 marzo de 2025					En lo que va de 2025
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
26	EPS SEMAPACH S.A.	Ica	0	5	0	5	10	420
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	0	1	0	0	1	113
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	0	2	0	6	8	347
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	0	1	0	1	2	337
30	EMAPISCO S.A.	Ica	3	3	0	3	9	191
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	0	0	0	0	0	100
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	1	0	0	0	1	94
	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Pasco	0	0	0	1	1	16
33	EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.	Junín	0	0	0	0	0	26
34	EPSSMU S.A.	Amazonas	0	13	0	0	13	264
35	EPS MARAÑÓN S.R.L.	Cajamarca	0	0	0	0	0	79
36	EPS SEDAJULIACA S.A.	Puno	0	0	0	3	3	287
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	1	2	0	0	3	255
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	40
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	1	1	5
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	12
48	EMPSSAPAL S.A.	Cusco	0	1	0	0	1	22
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			133	461	43	131	768	36933

Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

N°	DISTRITO	18 marzo de 2025					En lo que va de 2025
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	4	9	5	1	19	882
2	Comas	1	7	4	3	15	714
3	San Juan De Lurigancho	5	17	2	4	28	1551
4	Villa El Salvador	1	14	3	3	21	405
5	Independencia	1	4	1	1	7	332
6	Callao	2	14	3	0	19	785
7	Puente Piedra	0	2	0	1	3	475
8	Ate	0	9	1	0	10	444
9	Ventanilla	1	8	0	2	11	351
10	Santiago De Surco	0	4	2	0	6	233
11	Lima	4	2	0	5	11	357
12	Carabayllo	7	4	3	2	16	670
13	Los Olivos	0	5	0	1	6	447
14	La Victoria	0	3	0	1	4	168
15	Villa María Del Triunfo	0	7	0	0	7	493
16	La Molina	1	5	0	0	6	146
17	Santa Anita	0	8	0	0	8	110
18	Ancón	0	0	0	0	0	34
19	Bellavista	2	0	1	0	3	171
20	Lurín	0	1	0	0	1	92
21	Breña	1	4	0	1	6	181
22	Rímac	2	4	0	1	7	350
23	Chorrillos	2	1	1	0	4	223
24	San Bartolo	0	0	0	0	0	11
25	Otros	5	18	1	6	30	1886
TOTAL		39	150	27	32	248	11511

Tipo de casos fuera del ámbito de EP

en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano

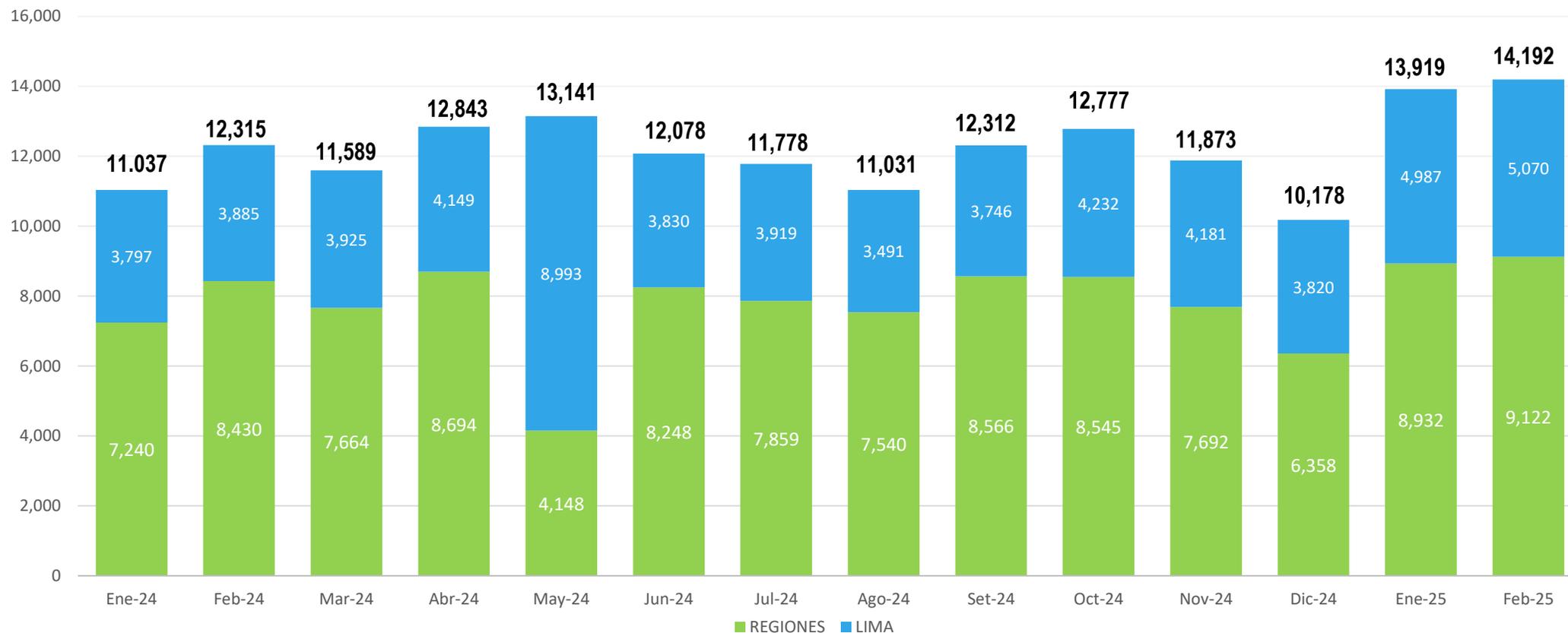


18 marzo de 2025

Nº	PRESTADOR	OPERAC.	COMERC	EXP. TRASS	INF. GRAL.	2025	En lo que va de 2025
1	ZONAS RURALES	1	0	0	3	4	544
2	PEQUEÑAS CIUDADES	3	1	0	7	11	135
3	OTRO ÁMBITO URBANO	1	0	0	0	1	89
TOTAL		5	1	0	10	16	768

Evolución mensual de atenciones 2024 -2025

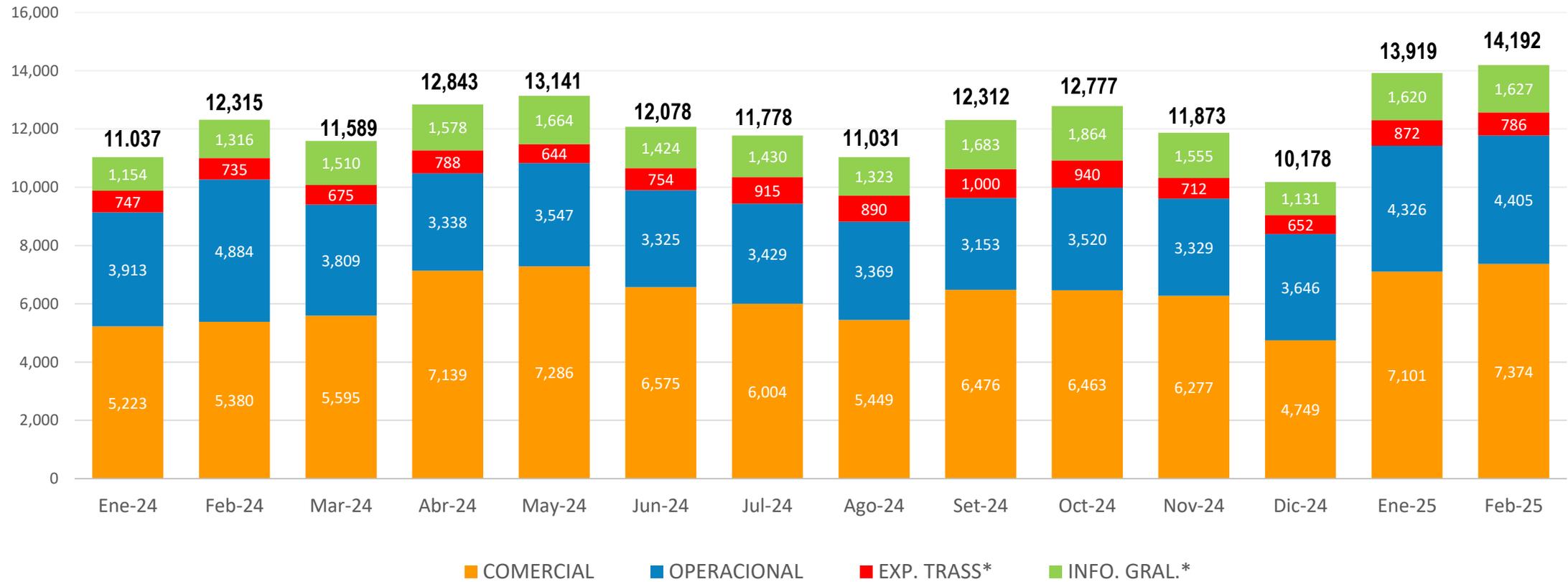
LIMA | REGIONES 2024 - 2025



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

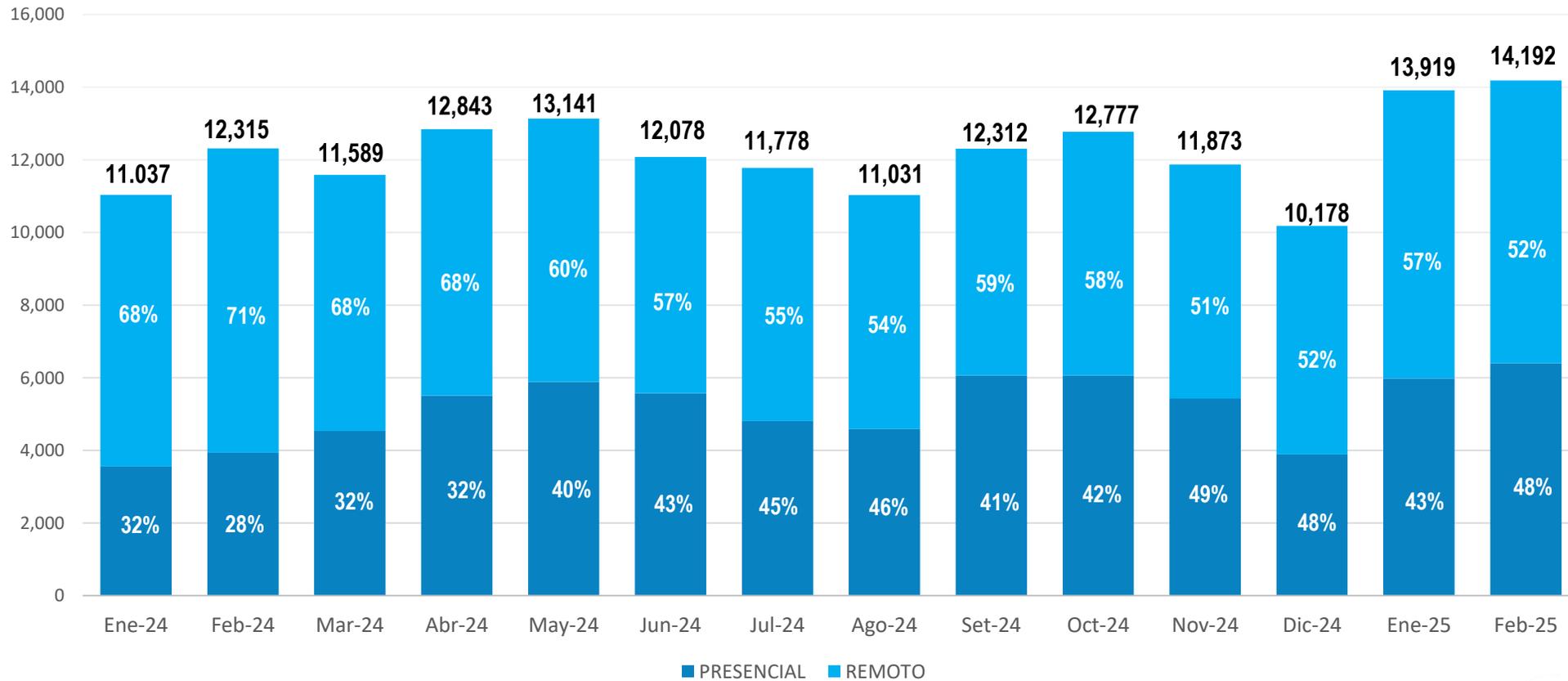
TIPO DE CASOS 2024-2025



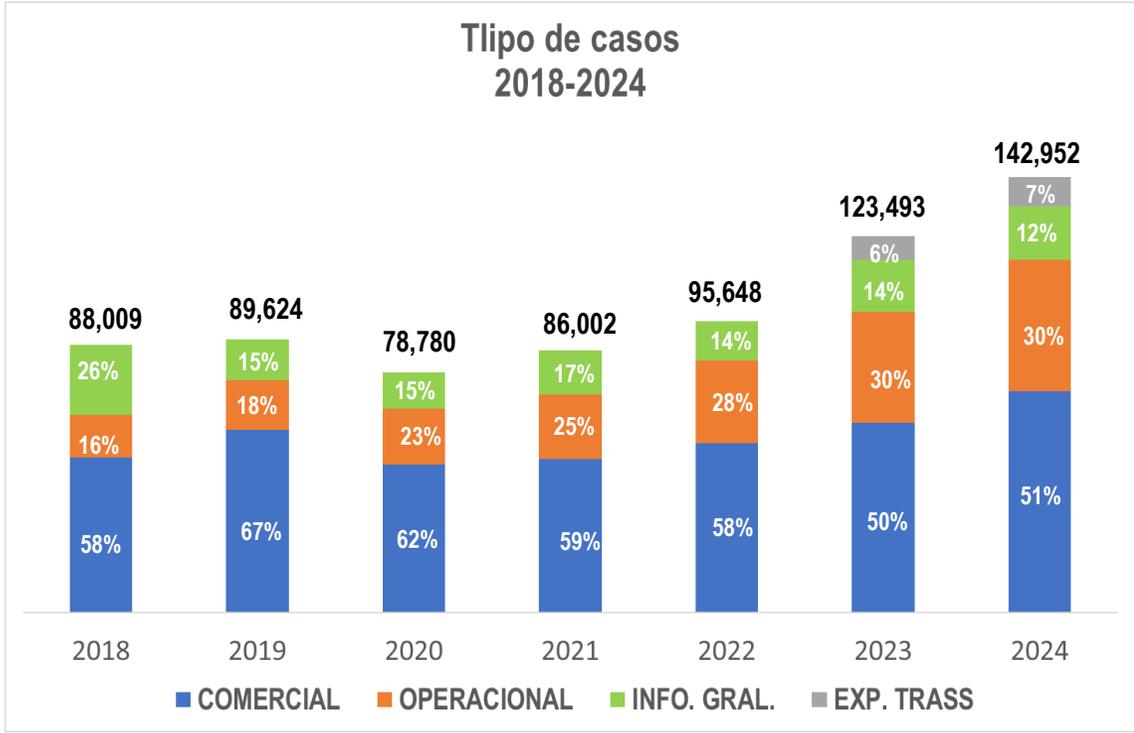
* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".

Evolución mensual por modalidad de atención 2024 - 2025

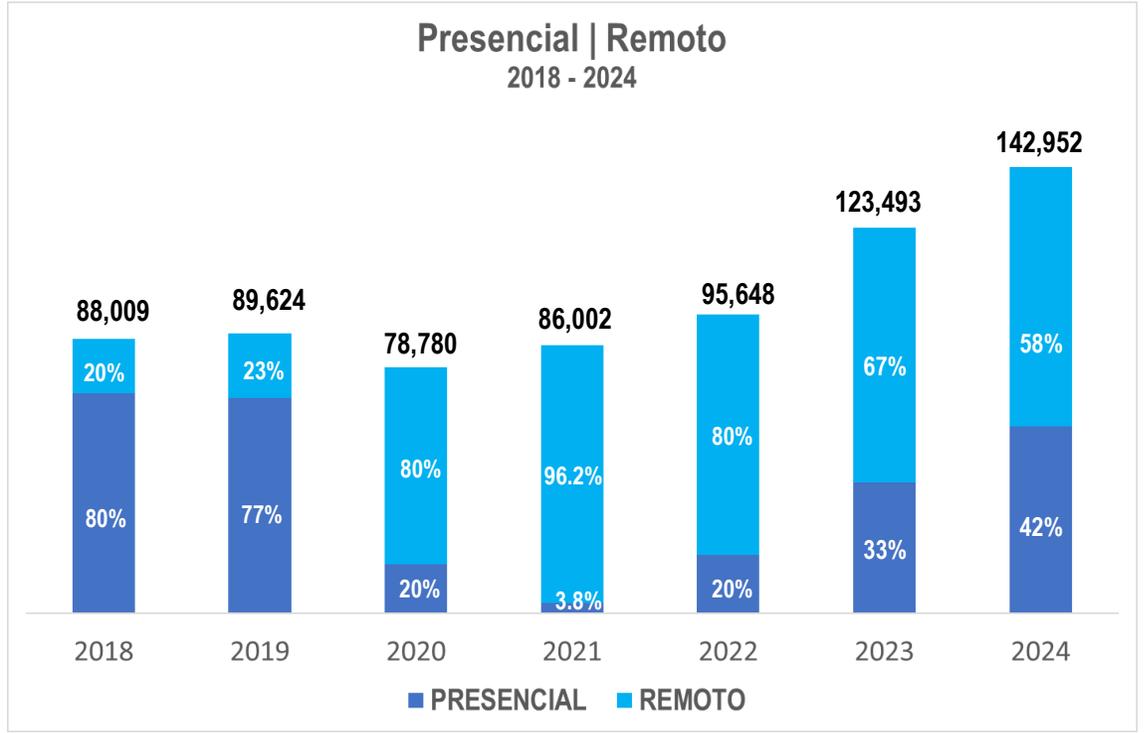
PRESENCIAL | REMOTO 2024 - 2025



**Tlipo de casos
2018-2024**



**Presencial | Remoto
2018 - 2024**

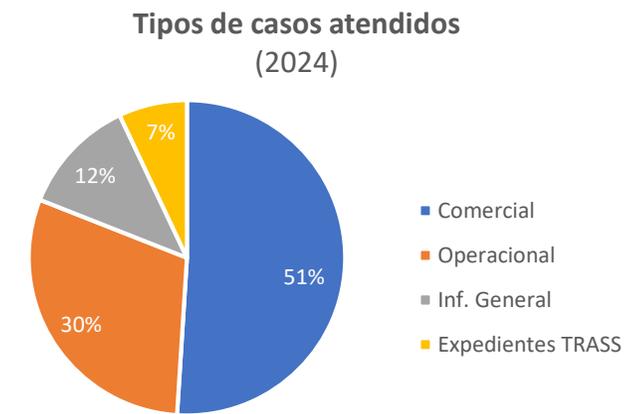


Resultados 2024

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



