

Dirección de Usuarios

Reporte diario de atención a usuarios al 20 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 jueves 20 de marzo: 661

Oficinas de Sunass	
Lima Metropolitana y Callao	359
Lambayeque	41
Lima provincias	36
Piura	25
Áncash - Chimbote	23
Cusco	21
Junín	20
Puno	13
Tumbes	13
Huánuco	12
Amazonas	12
La Libertad	12
Arequipa	11
San Martín	9
Apurímac	9
Loreto	8
Ucayali	7
Ica	7
Cajamarca	6
Pasco	6
Tacna	5
Huancavelica	3
Ayacucho	2
Madre de Dios	1
 TOTAL	661

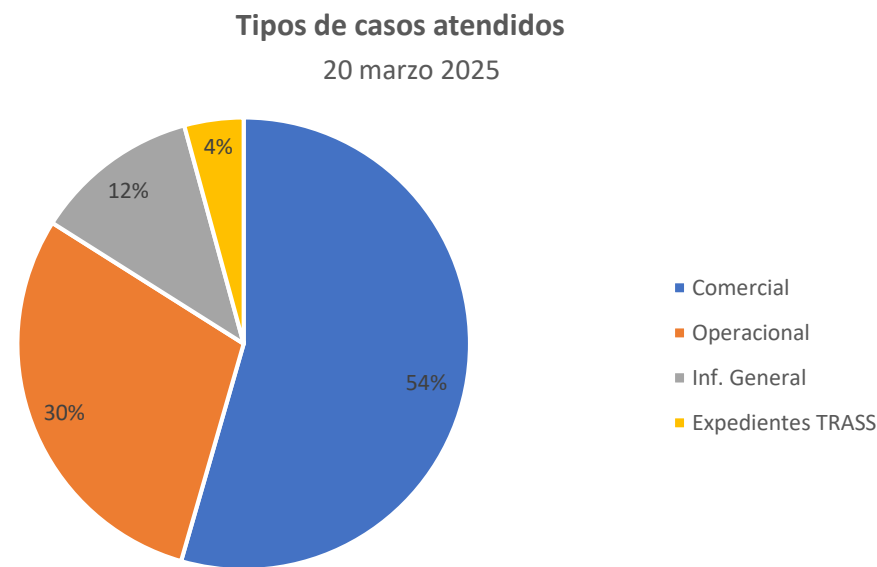
Por canal		
Presencial		160
Telefónico		344
WhatsApp		5
Correo electrónico		1
Mesa de partes		0
Campaña de orientación		55
Campaña en prestador		96
Redes sociales		0
 TOTAL		661

Por tipo de casos		
Comercial		360
Operacional		195
Otros		78
Expedientes TRASS		28
 TOTAL		661

En lo que va del 2025...
39109 orientaciones

Casos operacionales más frecuentes del jueves 20 de marzo

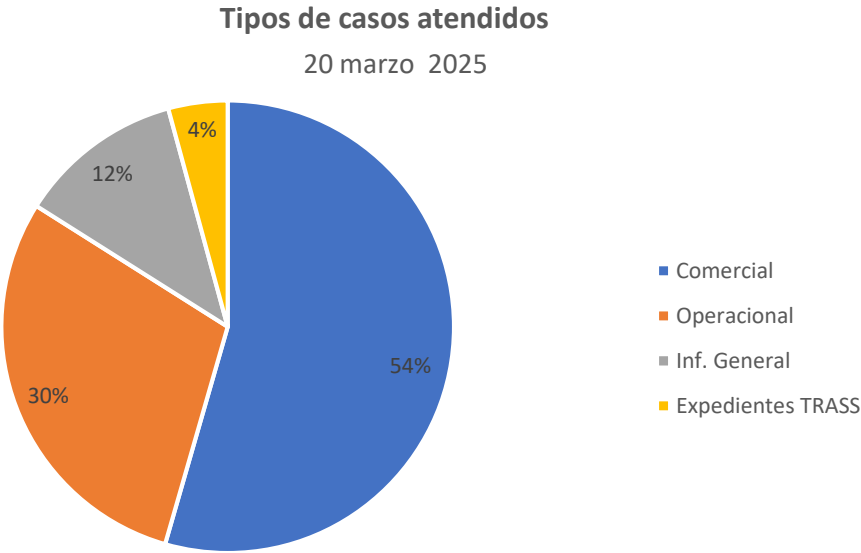
OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	67	34%
Falta de agua en conexión domiciliaria	30	15%
Problemas con alcantarillado	27	14%
Aniego por rotura de tubería de agua	12	6%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	2	1%
Otros	57	29%
TOTAL	195	100%



En lo que va de 2025...
11997 casos operacionales

Casos comerciales más frecuentes del jueves 20 de marzo

COMERCIALES	N°	%
Procedimiento de reclamos	103	29%
Consumo elevado	96	27%
Problemas con la facturación	36	10%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	34	9%
Facturación excesiva	20	6%
Problemas con el acceso al servicio	19	5%
Pedido de medidor	17	5%
Facturación indebida	14	4%
Desacuerdo con resolución del TRASS	6	2%
Información sobre tarifas de agua	6	2%
Información sobre Valores máximos admisibles	4	1%
Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP)	2	1%
Incumplimiento de Resolución del TRASS	2	1%
Fraccionamiento D.U. 036-2020	1	0%
TOTAL	360	100%



En lo que va de 2025...
20269 casos comerciales

Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Lima / Cañete / Santa Cruz de Flores Cañete: Suspensión del servicio de agua en el distrito de Santa Cruz de Flores debido al ingreso de agua turbia a la galería filtrante. (Redes sociales)	Continuando con las acciones de monitoreo del caso reportado el 19.03.25 SUNASS , a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) Cañete, se comunicó con el jefe de distribución de Emapa Cañete, Carlos Cubilla, quien indicó que hasta el momento el caudal no baja y se continuará realizando el abastecimiento de agua a través de camión cisterna. La OAU Cañete realizó el monitoreo del abastecimiento en campo, gestionando con el prestador la atención de problemas de abastecimiento reportado por algunos usuarios. La OAU Cañete continuará con el monitoreo del caso.	PENDIENTE
Lima / Cañete / Cerro Azul Cañete: Suspensión del servicio de agua por reparación de una rotura de tubería de agua de 160 mm. (Redes sociales)	Continuando con las acciones de monitoreo del caso reportado el 19.03.25 SUNASS , a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) Cañete, se comunicó con el jefe de distribución de Emapa Cañete, Carlos Cubillas, quien indicó que el servicio había sido restablecido de manera progresiva a las 17:00 horas del día 19.03.25. La ODS realizó el monitoreo por llamada telefónica a los usuarios de la zona afectada, lo cuales indicaron que el servicio había sido restablecido con normalidad.	FINALIZADO

Seguimiento a casos de mayor relevancia (2)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Ica / Ica / Ica Ica: Ica: colapso de desagüe. Vecinos de la urbanización Santa Anita y Botijera Angulo Norte del cercado de Ica denunciaron el colapso de desagüe en esa zona. Solicitan a las autoridades y a Emapica solucionar este problema. (Redes sociales)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Ica, se comunicó con la gerencia de operaciones de la EP Emapica, quien informó que el colapso de alcantarillado que afectó a 70 familias ubicadas en la Urb. Santa Anita y sector Botijera Angulo Norte, sucedido el 19.03.25, fue atendido en horas de la tarde del mismo día. La EP desatoró el colector principal ubicado en la Av. Cutervo - Intersección con Av. Maurtua, y realizó el bombeo de las aguas anegadas en la Mz. D de la Urb. Santa Anita. La ODS realizó la constatación de los trabajos realizados.	FINALIZADO
Ica / Pisco / Pisco Ica: Vecinos de Campo Verde exigen soluciones ante cuatro días sin agua. Los residentes del centro poblado Campo Verde, en Pisco, enfrentan una grave crisis debido a la falta de agua potable que ya se extiende por cuatro días. A pesar de los constantes intentos de diálogo con la empresa Emapisco, los vecinos denuncian que el gerente del OTASS no los atiende, argumentando estar en reuniones. (Prensa Digital Pisco)	Continuando con las acciones de monitoreo del caso reportado el 19.03.25 SUNASS , a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Ica, verificó las condiciones del abastecimiento en la zona, de Habilitación Urbana Campo Verde, manzana G. Usuarios, indicaron contar con servicio por red, por 07 horas aproximadamente. La ODS Ica monitorea el caso hasta la solución.	PENDIENTE

Seguimiento a casos de mayor relevancia (3)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Ica / Ica / Ica Ica: Pobladores de San Idelfonso piden tomar agua apta para consumo humano. Vecinos de la urbanización San Idelfonso informaron que consumen agua no apta para consumo humano; a pesar de pagar por los servicios de agua potable y alcantarillado a Emapica. Expusieron que la EPS no actúa porque proyecto no ha sido recepcionado en su totalidad. Dijeron que la I y II etapa de la urbanización tienen baja presión, en tanto en las otras etapas el agua llega a gotas. (Hablemos Claro - Noticias Ica)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Ica, se comunicó con la jefa de la oficina de control de aseguramiento de la calidad de la EP Emapica, Bessie Aparcana, quien informó que a la actualidad la EP no cuenta con el acceso a los pozos en dicho sector para analizar el agua, porque aún no se ha recepcionado en su totalidad la obra de parte de la empresa Clasem SAC., por lo que no pueden realizar la dosificación de cloro gas, así como tomar muestras para los análisis referenciales de parámetros físicos, químicos y microbiológicos en el laboratorio. La EP informó que cuentan con el resultado de laboratorio externo de julio del 2024 para el proceso de recepción de obra, en el que se evidencia que el agua para consumo humano cumple con los parámetros establecidos en la normativa D.S. 031-2010-SA. Asimismo, el jefe de producción de la EP, Carlos Espinoza, informó, que al no administrar la entidad los pozos, no pueden medir, ni verificar la presión del servicio en red. La EP coordina la regularización de los servicios del sector, hasta concluir con la recepción de obra al 100%. La ODS Ica monitorea el caso hasta la solución.	PENDIENTE

Atención por canal de atención del jueves 20 de marzo

OFICINA SUNASS	 Presencial	 Telefónico	 Redes Sociales	 Correo elect.	 Mesa partes	 Campaña	 Prestador	 WhatsApp	Total 20.03.25	En lo que va de 2025
Amazonas	1	1	0	0	0	10	0	0	12	620
Áncash - Chimbote	10	1	0	0	0	0	12	0	23	694
Áncash – Huaraz	0	0	0	0	0	0	0	0	9	495
Apurímac	1	3	0	0	0	5	0	0	9	439
Arequipa	5	6	0	0	0	0	0	0	11	1712
Ayacucho	1	1	0	0	0	0	0	0	2	630
Cajamarca	4	2	0	0	0	0	0	0	6	438
Cusco	2	8	0	0	0	0	11	0	21	766
Huancavelica	1	2	0	0	0	0	0	0	3	422
Huánuco	7	5	0	0	0	0	0	0	12	610
Ica	0	7	0	0	0	0	0	0	7	613
Junín	3	17	0	0	0	0	0	0	20	1137
La Libertad	9	3	0	0	0	0	0	0	12	1048
Lambayeque	6	13	0	1	0	1	19	1	41	1022
Lima Metropolitana y Callao	59	234	0	0	0	19	45	2	359	19190
Lima provincias	4	7	0	0	0	20	4	1	36	1574
Loreto	6	2	0	0	0	0	0	0	8	469
Madre de Dios	0	1	0	0	0	0	0	0	1	518
Moquegua	0	0	0	0	0	0	0	0	0	429
Pasco	5	1	0	0	0	0	0	0	6	426
Piura	10	14	0	0	0	0	0	1	25	2814
Puno	3	5	0	0	0	0	5	0	13	596
San Martín	8	1	0	0	0	0	0	0	9	704
Tacna	4	1	0	0	0	0	0	0	5	725
Tumbes	4	9	0	0	0	0	0	0	13	558
Ucayali	7	0	0	0	0	0	0	0	7	460
TOTAL	160	344	0	1	0	55	96	5	661	39109

Atención por tipo de casos del jueves 20 de marzo

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	Total 20.03.25	En lo que va de 2025
Amazonas	1	7	0	4	12	620
Áncash - Chimbote	2	19	1	1	23	694
Áncash – Huaraz	0	0	0	0	0	495
Apurímac	0	9	0	0	9	439
Arequipa	1	7	2	1	11	1712
Ayacucho	0	2	0	0	2	630
Cajamarca	1	4	0	1	6	438
Cusco	6	13	2	0	21	766
Huancavelica	1	2	0	0	3	422
Huánuco	2	6	0	4	12	610
Ica	5	2	0	0	7	613
Junín	5	13	1	1	20	1137
La Libertad	3	7	1	1	12	1048
Lambayeque	6	27	0	8	41	1022
Lima Metropolitana y Callao	107	195	21	36	359	19190
Lima provincias	27	6	0	3	36	1574
Loreto	1	7	0	0	8	469
Madre de Dios	0	1	0	0	1	518
Moquegua	0	0	0	0	0	429
Pasco	0	6	0	0	6	426
Piura	9	13	0	3	25	2814
Puno	4	2	0	7	13	596
San Martín	0	5	0	4	9	704
Tacna	1	4	0	0	5	725
Tumbes	13	0	0	0	13	558
Ucayali	0	3	0	4	7	460
TOTAL	195	360	28	78	661	39109



Tipo de casos por EPS (1)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	20 marzo de 2025					En lo que va de 2025
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	44	137	20	27	228	11999
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	13	50	0	11	74	2868
3	EPS GRAU S.A.	Piura	21	21	1	4	47	4934
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	1	13	2	0	16	2111
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	1	9	0	1	11	949
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	3	17	1	1	22	1594
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	5	15	1	1	22	1449
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	5	18	2	0	25	960
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	0	2	0	0	2	843
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	2	20	1	1	24	747
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	2	6	0	3	11	431
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	21	3	0	3	27	786
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	0	5	0	4	9	728
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	1	9	0	0	10	499
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	7	3	0	1	11	589
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	0	5	0	1	6	352
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	32	0	0	1	33	931
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	2	2	0	1	5	274
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	1	0	0	0	1	567
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	0	3	0	4	7	472
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	0	1	0	0	1	447
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	0	0	0	0	0	228
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	2	1	0	0	3	313
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	1	1	0	0	2	238
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	0	0	0	1	1	166

Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	20 marzo de 2025					En lo que va de 2025
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
26	EPS SEMAPACH S.A.	Ica	0	3	0	0	3	428
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	0	3	0	0	3	120
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	1	6	0	0	7	368
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	0	7	0	0	7	346
30	EMAPISCO S.A.	Ica	7	2	0	0	9	205
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	2	0	0	0	2	104
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	0	0	0	0	0	95
	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	17
33	EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.	Junín	0	1	0	0	1	27
34	EPSSMU S.A.	Amazonas	1	7	0	0	8	282
35	EPS MARAÑÓN S.R.L.	Cajamarca	0	2	0	0	2	81
36	EPS SEDA JULIACA S.A.	Puno	2	0	0	0	2	294
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	0	0	0	1	1	257
38	EMSAP CHANKA S.A.	Apurímac	0	2	0	0	2	21
39	EPS SIERRA CENTRAL S.R.L	Junín	0	0	0	0	0	41
40	EPS MOYOBAMBA S.A.	San Martín	1	0	0	0	1	20
41	EPS NOR PUNO S.A.	Puno	0	0	0	5	5	14
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	5
45	EMSAPA YAULI LA OROYA S.R.L.	Junín	1	1	0	0	2	36
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	0	0	0	0	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			179	375	28	71	653	38327

Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

N°	DISTRITO	20 marzo de 2025					En lo que va de 2025
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	1	8	3	4	16	920
2	Comas	0	8	1	1	10	737
3	San Juan De Lurigancho	2	22	9	1	34	1632
4	Villa El Salvador	1	6	1	1	9	422
5	Independencia	1	0	0	1	2	335
6	Callao	10	18	0	5	33	841
7	Puente Piedra	2	5	0	3	10	490
8	Ate	0	5	0	1	6	456
9	Ventanilla	0	1	0	0	1	355
10	Santiago De Surco	1	4	0	0	5	239
11	Lima	1	6	1	1	9	398
12	Carabayllo	5	0	1	1	7	686
13	Los Olivos	2	1	1	1	5	458
14	La Victoria	0	3	0	0	3	179
15	Villa María Del Triunfo	2	7	0	1	10	507
16	La Molina	0	2	0	0	2	150
17	Santa Anita	0	3	1	0	4	117
18	Ancón	1	0	0	0	1	37
19	Bellavista	2	2	0	0	4	177
20	Lurín	0	0	0	0	0	92
21	Breña	1	2	0	0	3	191
22	Rímac	1	7	0	1	9	374
23	Chorrillos	2	12	0	0	14	239
24	San Bartolo	0	0	0	0	0	11
25	Otros	9	15	2	5	31	1956
TOTAL		44	137	20	27	228	11999

Tipo de casos fuera del ámbito de EP

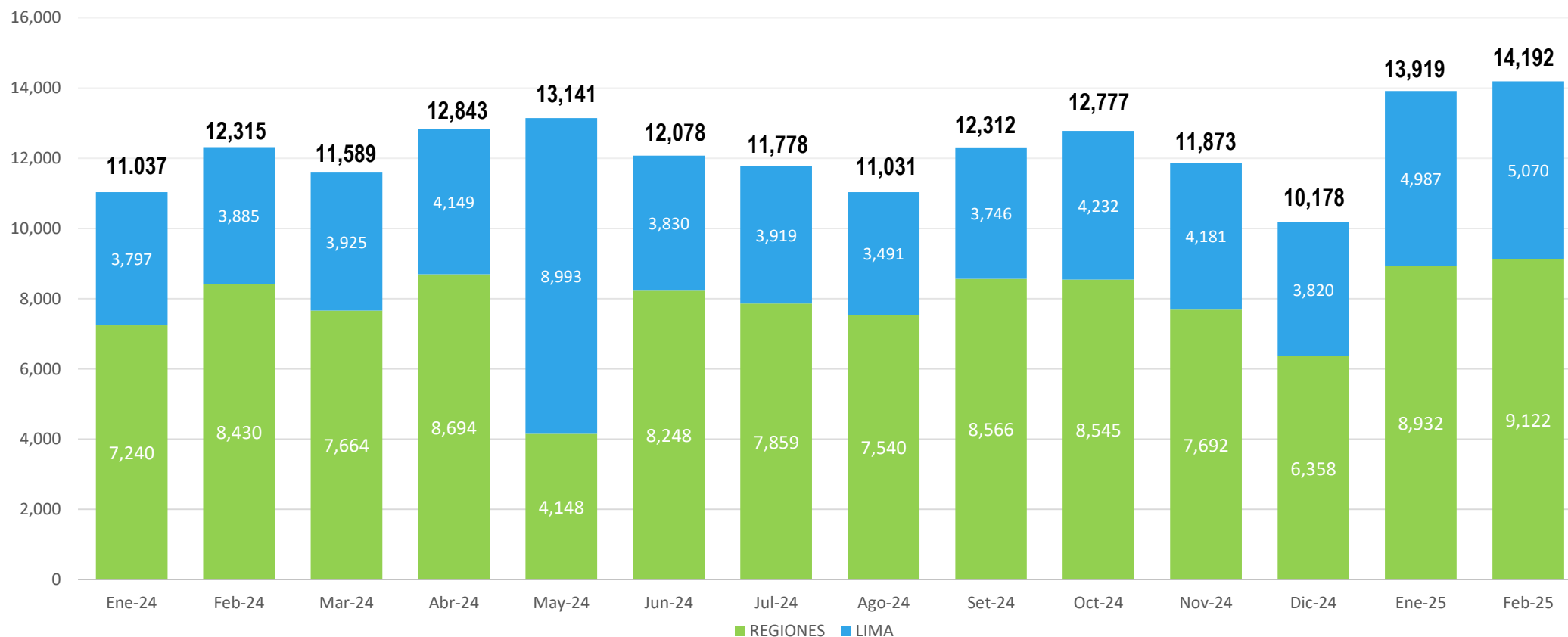
en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano



20 marzo de 2025							
Nº	PRESTADOR	OPERAC.	COMERC	EXP. TRASS	INF. GRAL.	2025	En lo que va de 2025
1	ZONAS RURALES	0	0	0	3	3	550
2	PEQUEÑAS CIUDADES	0	0	0	3	3	139
3	OTRO ÁMBITO URBANO	1	0	0	1	2	93
TOTAL		1	0	0	7	8	782

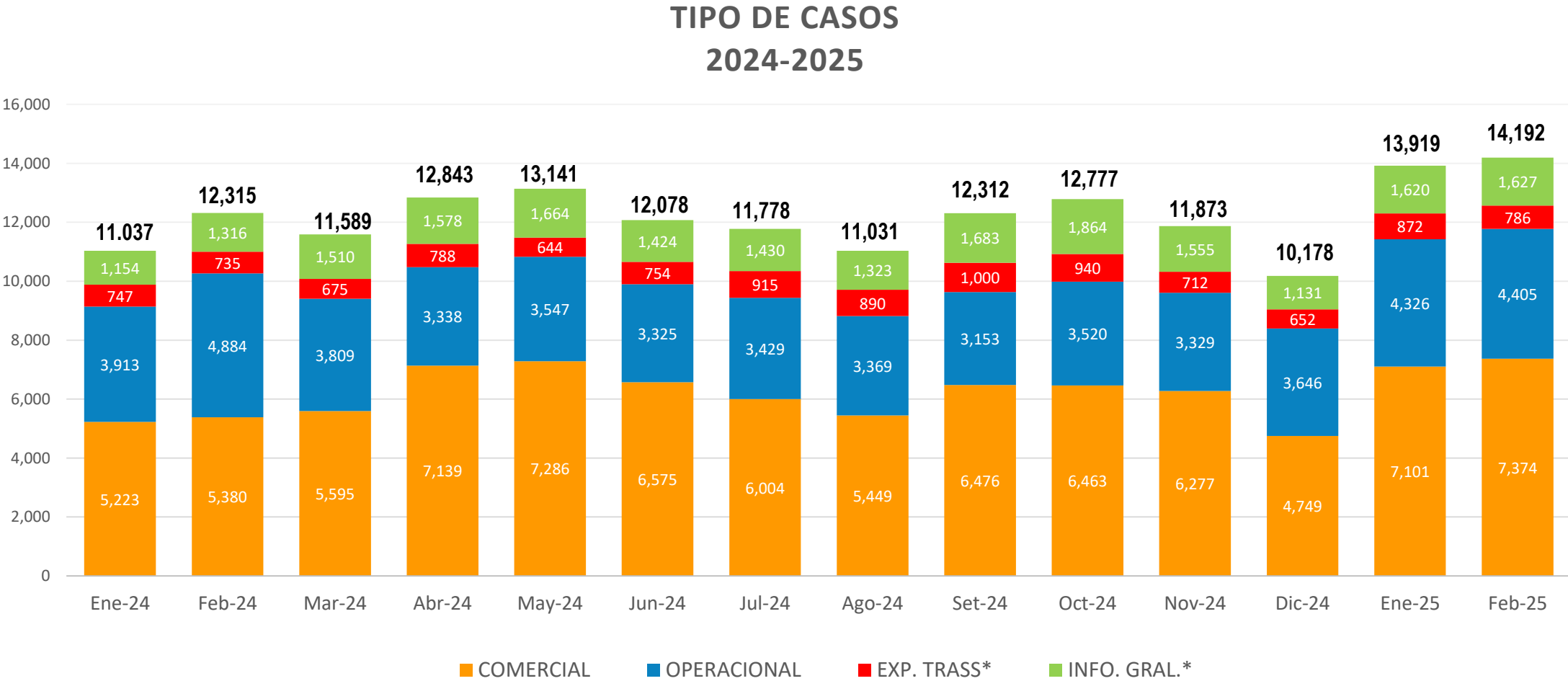
Evolución mensual de atenciones 2024 -2025

LIMA | REGIONES 2024 - 2025



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

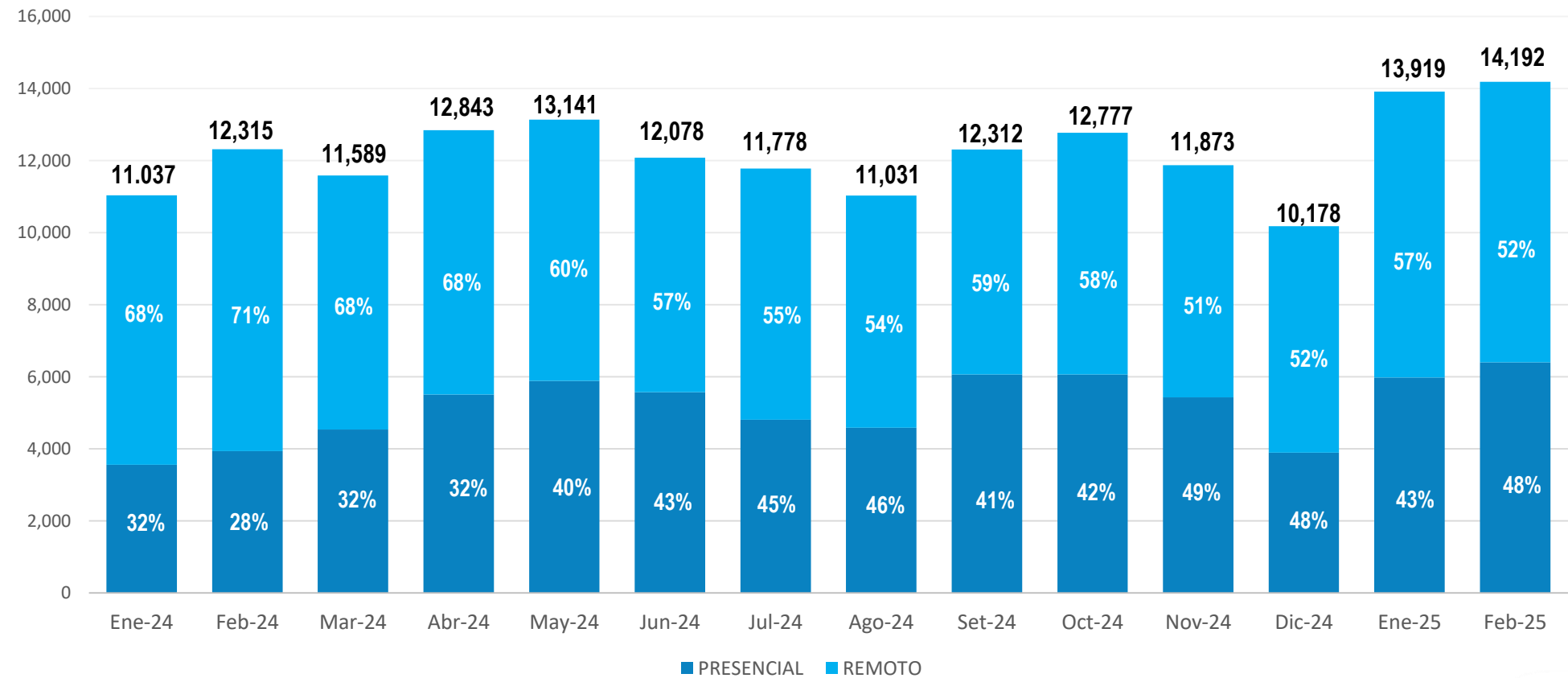
Evolución mensual por tipos de casos 2024 - 2025

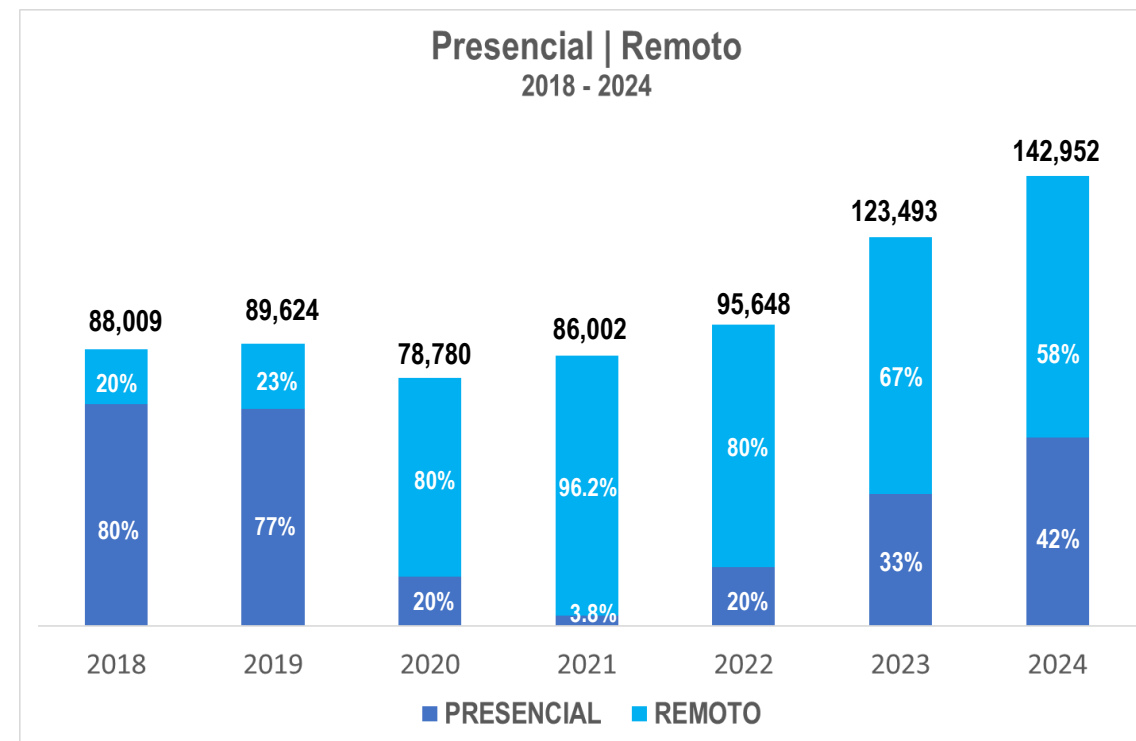
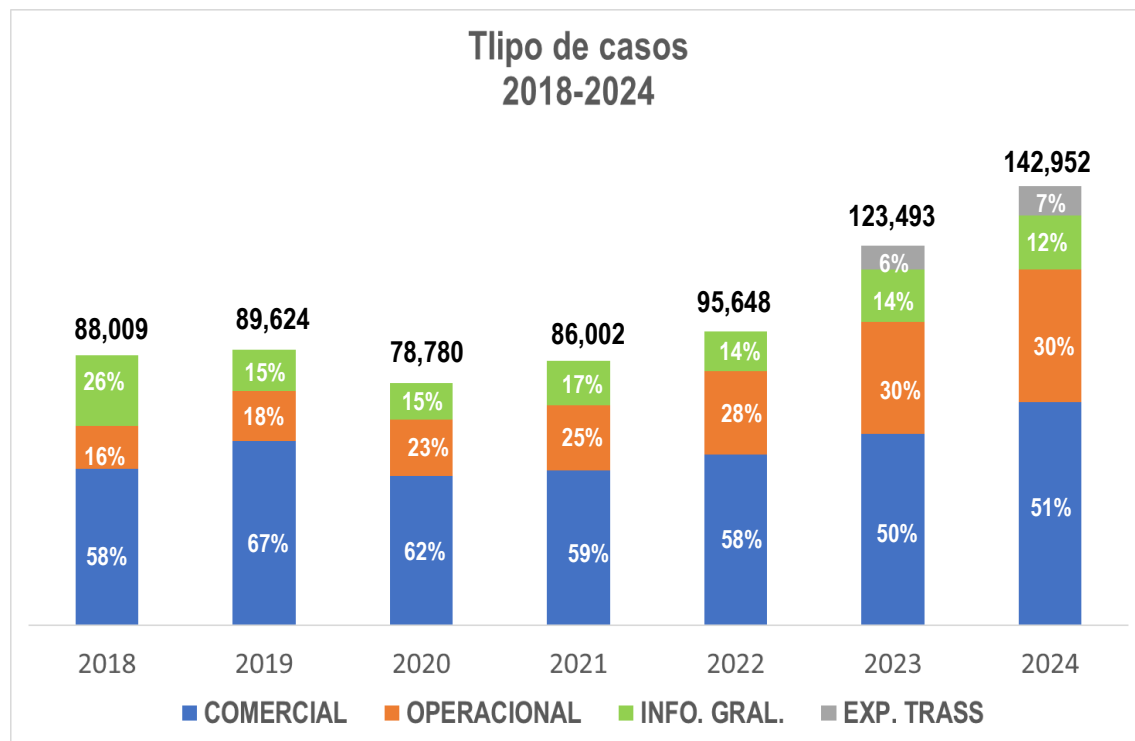


* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".

Evolución mensual por modalidad de atención 2024 - 2025

PRESENCIAL | REMOTO
2024 - 2025



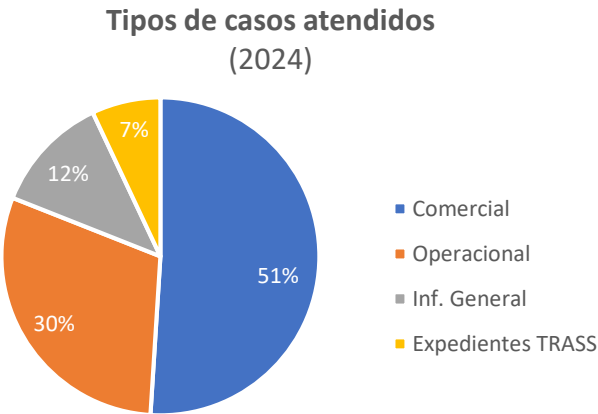


Resultados 2024

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

