

Dirección de Usuarios

Reporte diario de atención a usuarios al 24 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 lunes 24 de marzo: 1026

Oficinas de Sunass	
Lima Metropolitana y Callao	526
Lambayeque	57
Piura	45
Pasco	41
Arequipa	41
Cusco	29
Lima provincias	29
La Libertad	28
Tacna	26
Áncash - Chimbote	25
Amazonas	22
Huancavelica	18
Apurímac	17
Junín	16
Huánuco	14
Puno	14
Ica	14
Madre de Dios	12
Loreto	12
Ucayali	9
Ayacucho	7
San Martín	6
Cajamarca	5
Moquegua	5
Áncash – Huaraz	4
Tumbes	4
 TOTAL	1026

Por canal		
Presencial		206
Telefónico		416
WhatsApp		15
Correo electrónico		3
Mesa de partes		0
Campaña de orientación		191
Campaña en prestador		194
Redes sociales		1
 TOTAL		1026

Por tipo de casos		
Comercial		657
Operacional		230
Otros		94
Expedientes TRASS		45
 TOTAL		1026

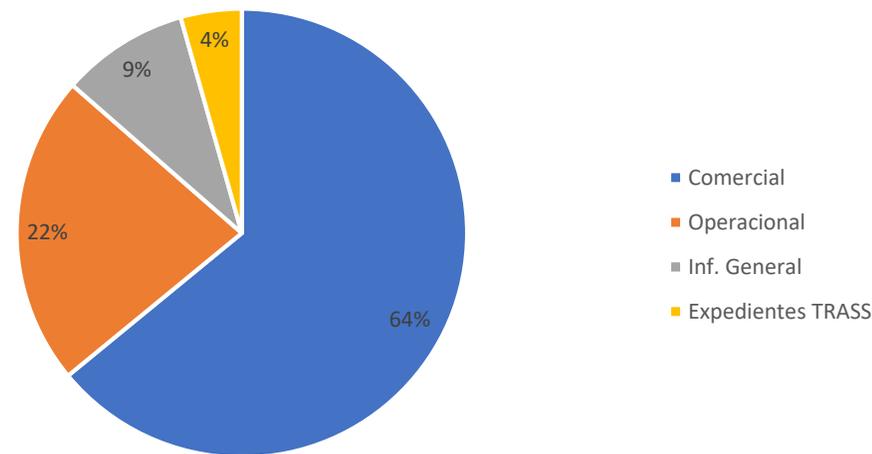
En lo que va del 2025...
40937 orientaciones

Casos operacionales más frecuentes del lunes 24 de marzo

OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	77	33%
Problemas con alcantarillado	36	16%
Falta de agua en conexión domiciliaria	28	12%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	6	3%
Aniego por rotura de tubería de agua	6	3%
Otros	77	33%
TOTAL	230	100%

Tipos de casos atendidos

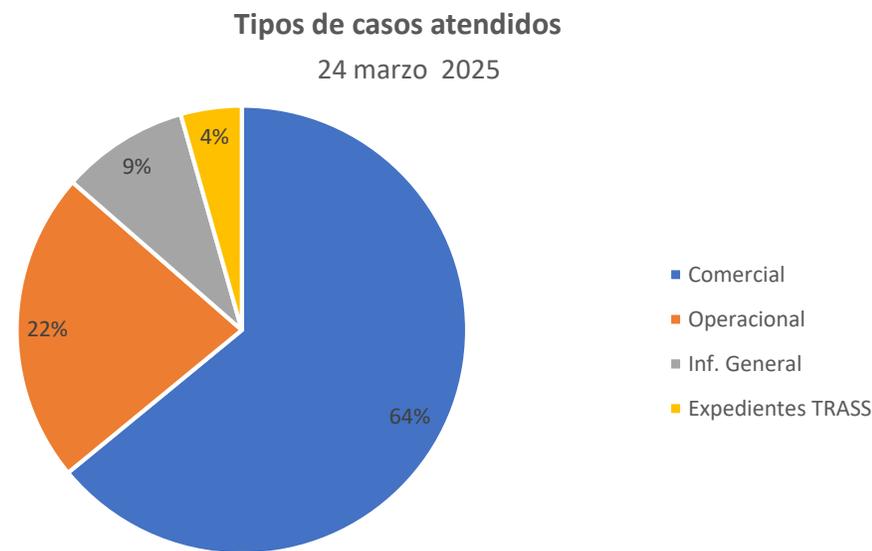
24 marzo 2025



En lo que va de 2025...
12463 casos operacionales

Casos comerciales más frecuentes del lunes 24 de marzo

COMERCIALES	N°	%
Procedimiento de reclamos	264	40%
Consumo elevado	198	30%
Problemas con la facturación	44	7%
Facturación indebida	32	5%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	25	4%
Facturación excesiva	23	4%
Pedido de medidor	22	3%
Problemas con el acceso al servicio	21	3%
Información sobre tarifas de agua	12	2%
Desacuerdo con resolución del TRASS	10	2%
Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP)	3	0%
Información sobre Valores máximos admisibles	2	0%
Incumplimiento de Resolución del TRASS	1	0%
TOTAL	657	100%



En lo que va de 2025...
21379 casos comerciales

Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p>Lima / Lima / Ate</p> <p>Lima: Un aniego de aguas residuales causa malestar en una zona con mercado y viviendas en Huaycán. Los vecinos denuncian malos olores y problemas sanitarios, afectando la vida diaria y el comercio local. Hasta el cierre de esta nota, Sedapal no ha brindado una solución, por lo que la comunidad exige una intervención inmediata.</p> <p>(Siscom TV)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) Ate, se comunicó con el equipo operativo de Sedapal Ate, quienes informaron que el aniego de aguas residuales, que afectó a 30 viviendas en la zona O de Huaycán, se debió a un atoro en la matriz, causado por el mal uso de los usuarios, quienes arrojan grasa, desmonte, plásticos y papeles.</p> <p>Al respecto, la EP realizó los trabajos de desatoro, con el apoyo de una hidrojet y dando solución al problema.</p> <p>La OAU Ate, se comunicó con la usuaria Deysi Diana López vecina de la zona que reportó el caso, quien confirma la atención del problema. Asimismo, se tiene planificado una campaña de concientización sobre el buen uso del servicio de alcantarillado en la zona.</p>	<p>FINALIZADO</p>

Seguimiento a casos de mayor relevancia (2)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p>Lima / Lima / Independencia</p> <p>Lima: Vecinos del asentamiento humano Bellavista reportan que no tienen agua. Patricia Poccori Sota se comunicó con el Rotafono de RPP para informar que el asentamiento humano Bellavista, ubicado en el distrito limeño de Independencia no cuenta con agua desde este último jueves 20 de marzo.</p> <p>(RPP)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) Comas, se comunicó con el equipo de distribución de Sedapal Comas, quienes informaron que el 21.03.25 programaron un trabajo de empalme por el proyecto Incahuasi., que afectaba a los sectores 331 al 337 de las zonas de Tahuantinsuyo y Payet con la interrupción del servicio de agua potable. Asimismo, tenían previsto restablecer el servicio el 22.03.25 a las 04:00 horas; sin embargo, durante la ejecución de los trabajos se produjo la rotura de una tubería y se presentaron problemas en la cámaras de aire, lo que afectó el abastecimiento en la zona. Programándose la reparación de estos inconvenientes para el 23.03.25.</p> <p>La OAU Comas, el 24.03.25 se comunicó con el responsable del equipo de distribución de Sedapal Comas, Miguel Quispe, quien informó que han realizado los trabajos de reparación en las cámaras de aire y el servicio se está restableciendo progresivamente en las zonas afectadas (Tahuantinsuyo, Payet, A.H. Bellavista y A.H. Santísima Cruz).</p> <p>Por su parte, la OAU Comas, se comunicó con la Sra. Patricia Poccori, usuaria que reportó el caso en medios, quien confirmó que el servicio ha sido restablecido, aunque con baja presión. El caso ha sido trasladado a Sedapal para su atención y se continuarán realizando el seguimiento hasta la completa normalización del servicio en los sectores de Tahuantinsuyo y Payet.</p>	<p>PENDIENTE</p>

Seguimiento a casos de mayor relevancia (3)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p>Ancash / Carhuaz / Carhuaz</p> <p>Ancash: Deslizamiento en Carhuaz bloquea vía y deja sin agua potable a población. Las intensas lluvias provocaron el deslizamiento en la vía vecinal, a la altura del sector Mallhuapampa. El deslizamiento también afectó el sistema de agua potable de Mallhuapampa, dejando a varias familias sin el servicio.</p> <p>(Ancash Noticias)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Huaraz, se comunicó con la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento (JASS) Rampac Chico, quien informó que el 23.03.25 a las 08:30 horas, realizó el abastecimiento de agua potable a la población afectada por el deslizamiento provocado por las intensas lluvias, mediante cisternas de la Municipalidad Provincial de Carhuaz.</p> <p>La ODS Huaraz, verificó que la Oficina de Gestión del Riesgo de Desastres de la Municipalidad Provincial de Carhuaz, viene culminando el empadronamiento de las familias damnificadas y afectadas.</p>	<p>FINALIZADO</p>
<p>Huánuco / Huánuco / Amarils</p> <p>Huánuco: Vecinos preocupados por buzón de desagüe abierto que representa un peligro. Un buzón de una conocida empresa cervecera, ubicada en el pasaje Señor de Burgos en Llicua Baja, representa un peligro para la población. A diario, personas de todas las edades transitan por el lugar, exponiéndose a una posible caída al buzón abierto, cuya tapa está deteriorada.</p> <p>(Correo)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Huánuco, se acercó al lugar a constatar la incidencia reportada, evidenciando que el buzón colapsado proviene de las instalaciones de la empresa Backus, hecho que coincide con las declaraciones de la EP Seda Huánuco quienes indicaron que no serían responsables de esta conexión.</p> <p>Los vecinos del lugar solicitaron la intervención del fiscal de medio ambiente y de la Municipalidad Distrital de Amarils, para las acciones correspondientes ante la contaminación causada por la empresa Backus.</p>	<p>FINALIZADO</p>

Atención por canal de atención del lunes 24 de marzo

OFICINA SUNASS	 Presencial	 Telefónico	 Redes Sociales	 Correo elect.	 Mesa partes	 Campaña	 Prestador	 WhatsApp	Total 24.03.25	En lo que va de 2025
Amazonas	0	3	0	0	0	19	0	0	22	648
Áncash - Chimbote	7	3	0	0	0	0	15	0	25	734
Áncash - Huaraz	4	0	0	0	0	0	0	0	4	509
Apurímac	8	3	0	0	0	6	0	0	17	460
Arequipa	14	10	0	0	0	0	16	1	41	1781
Ayacucho	0	7	0	0	0	0	0	0	7	645
Cajamarca	3	1	0	1	0	0	0	0	5	454
Cusco	9	9	0	0	0	0	11	0	29	816
Huancavelica	2	7	0	0	0	0	9	0	18	460
Huánuco	11	3	0	0	0	0	0	0	14	641
Ica	3	11	0	0	0	0	0	0	14	635
Junín	0	16	0	0	0	0	0	0	16	1168
La Libertad	6	9	0	0	0	0	13	0	28	1091
Lambayeque	9	8	0	1	0	0	36	3	57	1114
Lima Metropolitana y Callao	72	256	0	1	0	138	55	4	526	20139
Lima provincias	11	7	0	0	0	0	11	0	29	1664
Loreto	5	2	0	0	0	0	5	0	12	484
Madre de Dios	0	12	0	0	0	0	0	0	12	537
Moquegua	4	1	0	0	0	0	0	0	5	434
Pasco	2	1	0	0	0	28	10	0	41	467
Piura	10	28	0	0	0	0	0	7	45	2898
Puno	6	8	0	0	0	0	0	0	14	635
San Martín	6	0	0	0	0	0	0	0	6	716
Tacna	7	5	1	0	0	0	13	0	26	761
Tumbes	2	2	0	0	0	0	0	0	4	572
Ucayali	5	4	0	0	0	0	0	0	9	474
TOTAL	206	416	1	3	0	191	194	15	1026	40937

Atención por tipo de casos del lunes 24 de marzo

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	Total 24.03.25	En lo que va de 2025
Amazonas	7	6	0	9	22	648
Áncash - Chimbote	3	22	0	0	25	734
Áncash – Huaraz	1	3	0	0	4	509
Apurímac	2	6	0	9	17	460
Arequipa	7	34	0	0	41	1781
Ayacucho	2	4	1	0	7	645
Cajamarca	2	3	0	0	5	454
Cusco	8	20	1	0	29	816
Huancavelica	10	7	0	1	18	460
Huánuco	2	8	0	4	14	641
Ica	6	7	1	0	14	635
Junín	8	7	0	1	16	1168
La Libertad	7	16	3	2	28	1091
Lambayeque	6	39	1	11	57	1114
Lima Metropolitana y Callao	112	351	35	28	526	20139
Lima provincias	5	13	1	10	29	1664
Loreto	1	11	0	0	12	484
Madre de Dios	4	7	1	0	12	537
Moquegua	0	4	0	1	5	434
Pasco	5	30	0	6	41	467
Piura	20	18	0	7	45	2898
Puno	5	7	0	2	14	635
San Martín	0	6	0	0	6	716
Tacna	1	23	1	1	26	761
Tumbes	3	1	0	0	4	572
Ucayali	3	4	0	2	9	474
TOTAL	230	657	45	94	1026	40937



Tipo de casos por EPS (1)

N°	PRESTADOR	REGIÓN	24 marzo de 2025					En lo que va de 2025
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	72	308	33	21	434	12703
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	12	53	1	12	78	3016
3	EPS GRAU S.A.	Piura	32	25	0	7	64	5086
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	7	40	0	1	48	2190
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	1	27	1	2	31	995
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	13	18	4	2	37	1659
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	10	7	0	1	18	1495
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	10	29	1	0	40	1035
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	4	5	2	1	12	870
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	3	23	0	0	26	788
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	3	8	0	4	15	460
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	0	2	0	10	12	812
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	0	6	0	0	6	743
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	1	11	0	0	12	514
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	6	8	1	0	15	646
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	2	2	0	0	4	366
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	4	1	1	0	6	947
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	4	6	0	0	10	291
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	1	3	0	0	4	583
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	4	4	0	2	10	487
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	6	7	1	0	14	464
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	0	1	0	0	1	231
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	0	5	0	2	7	320
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	8	6	0	1	15	272
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	2	1	0	1	4	170

Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	24 marzo de 2025					En lo que va de 2025
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
26	EPS SEMAPACH S.A.	Ica	2	4	0	0	6	440
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	0	2	0	0	2	122
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	5	26	0	6	37	405
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	3	3	0	0	6	356
30	EMAPISCO S.A.	Ica	1	0	0	1	2	210
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	2	0	0	0	2	112
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	2	1	0	0	3	98
	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	17
33	EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.	Junín	1	0	0	0	1	31
34	EPSSMU S.A.	Amazonas	3	5	0	0	8	297
35	EPS MARAÑÓN S.R.L.	Cajamarca	0	1	0	0	1	85
36	EPS SEDA JULIACA S.A.	Puno	1	1	0	2	4	317
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	0	0	0	0	0	257
38	EMSAP CHANKA S.A.	Apurímac	0	3	0	2	5	26
39	EPS SIERRA CENTRAL S.R.L	Junín	0	0	0	0	0	41
40	EPS MOYOBAMBA S.A.	San Martín	0	0	0	0	0	20
41	EPS NOR PUNO S.A.	Puno	0	0	0	0	0	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	0	1	0	0	1	37
46	EMAPAVIGS S.A.	Ica	0	0	0	0	0	14
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			225	653	45	78	1001	40126

Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

N°	DISTRITO	24 marzo de 2025					En lo que va de 2025
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	3	21	7	5	36	976
2	Comas	0	12	1	7	20	774
3	San Juan De Lurigancho	1	37	7	2	47	1720
4	Villa El Salvador	2	1	0	0	3	432
5	Independencia	33	13	1	1	48	402
6	Callao	3	46	4	0	53	907
7	Puente Piedra	2	12	1	1	16	513
8	Ate	4	1	0	0	5	471
9	Ventanilla	0	6	1	0	7	365
10	Santiago De Surco	0	1	0	0	1	246
11	Lima	1	4	1	0	6	411
12	Carabayllo	2	9	1	0	12	700
13	Los Olivos	0	12	1	3	16	481
14	La Victoria	0	1	0	0	1	186
15	Villa María Del Triunfo	2	3	0	1	6	520
16	La Molina	0	3	0	0	3	158
17	Santa Anita	0	1	0	0	1	123
18	Ancón	0	0	0	0	0	37
19	Bellavista	1	33	0	0	34	214
20	Lurín	0	0	0	0	0	92
21	Breña	2	1	0	0	3	198
22	Rímac	2	6	0	1	9	389
23	Chorrillos	1	3	1	0	5	244
24	San Bartolo	0	0	0	0	0	11
25	Otros	13	82	7	0	102	2133
TOTAL		72	308	33	21	434	12703

Tipo de casos fuera del ámbito de EP

en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano

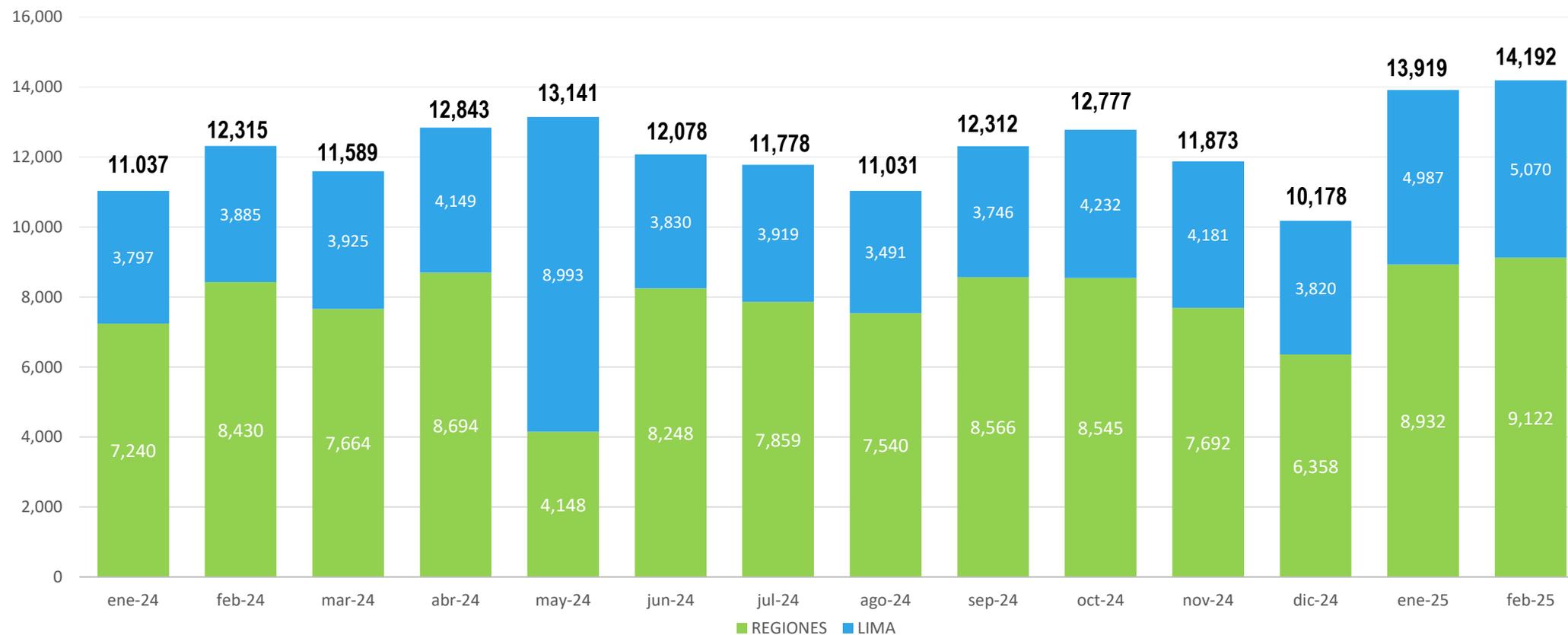


24 marzo de 2025

Nº	PRESTADOR	OPERAC.	COMERC	EXP. TRASS	INF. GRAL.	2025	En lo que va de 2025
1	ZONAS RURALES	5	2	0	10	17	569
2	PEQUEÑAS CIUDADES	0	1	0	6	7	147
3	OTRO ÁMBITO URBANO	0	1	0	0	1	95
TOTAL		5	4	0	16	25	811

Evolución mensual de atenciones 2024 -2025

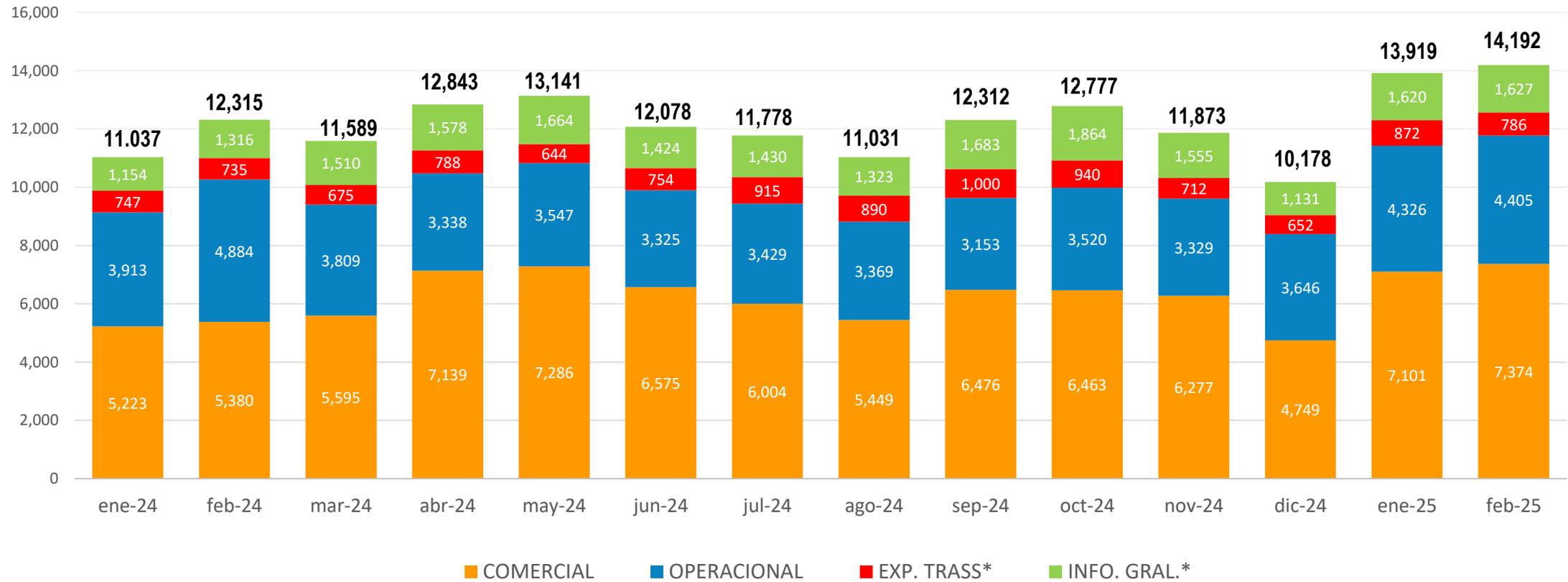
LIMA | REGIONES 2024 - 2025



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

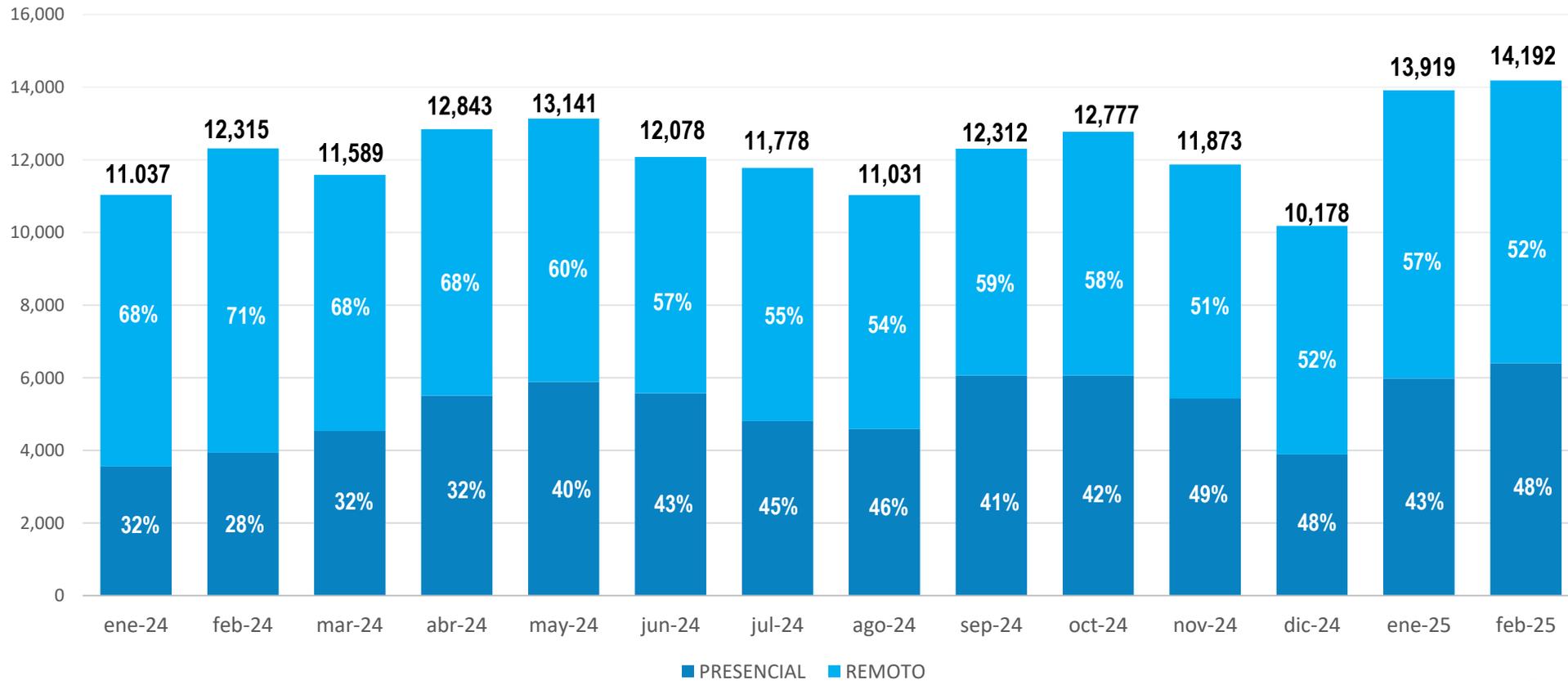
TIPO DE CASOS 2024-2025



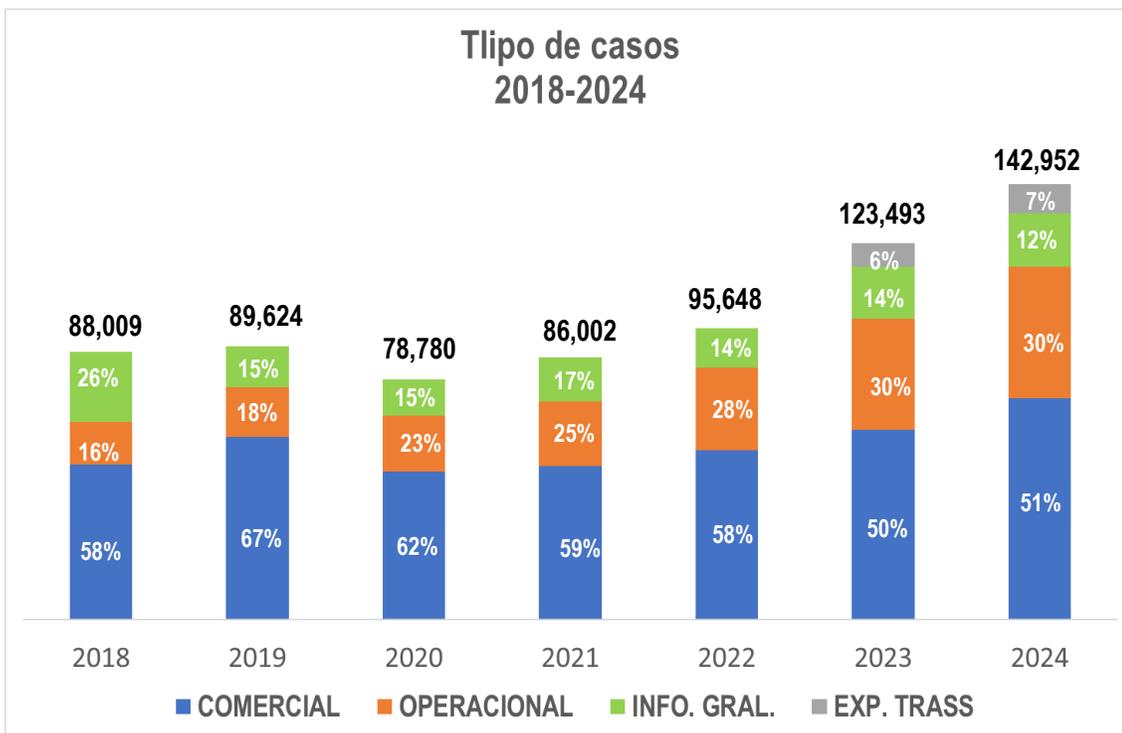
* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".

Evolución mensual por modalidad de atención 2024 - 2025

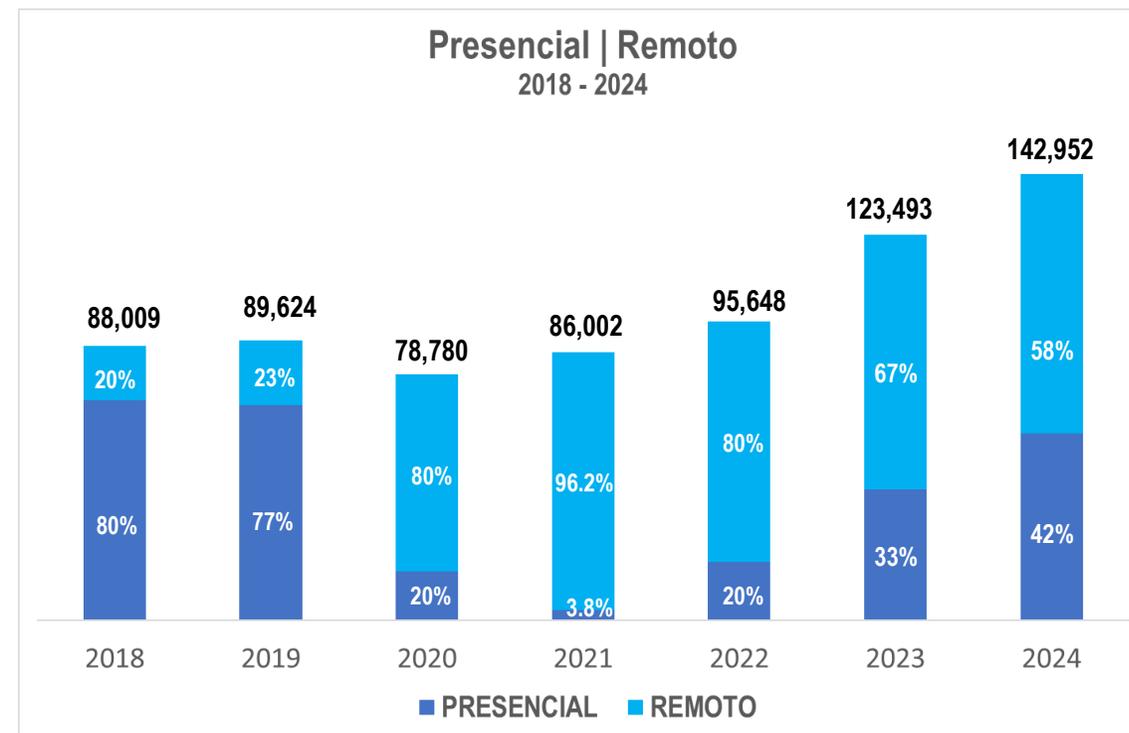
PRESENCIAL | REMOTO 2024 - 2025



**Tlipo de casos
2018-2024**



**Presencial | Remoto
2018 - 2024**

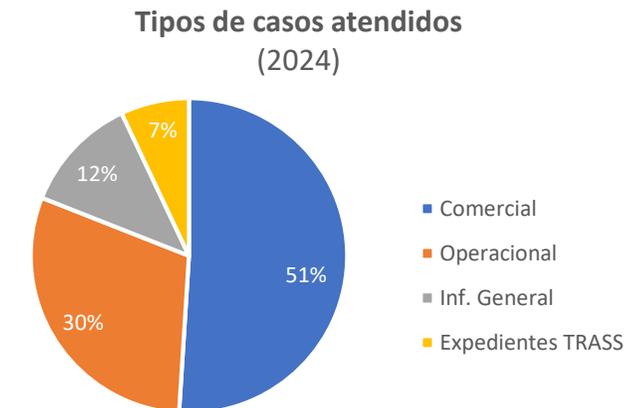


Resultados 2024

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



¿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 fija)

contactos@sunass.gob.pe



ituro