

Dirección de Usuarios

# Reporte diario de atención a usuarios al 25 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 25 de marzo: 660

Oficinas de Sunass	
Lima Metropolitana y Callao	289
Lima provincias	58
Lambayeque	46
Apurímac	44
Piura	31
La Libertad	30
Huánuco	20
Arequipa	17
Tacna	14
Ica	12
Áncash – Chimbote	12
San Martín	10
Cusco	10
Puno	9
Ucayali	8
Junín	8
Amazonas	7
Ayacucho	6
Áncash – Huaraz	6
Madre de Dios	5
Cajamarca	4
Huancavelica	4
Loreto	4
Moquegua	3
Tumbes	3
 <b>TOTAL</b>	<b>660</b>

Por canal		
Presencial		163
Telefónico		294
WhatsApp		10
Correo electrónico		2
Mesa de partes		0
Campaña de orientación		88
Campaña en prestador		103
Redes sociales		0
 <b>TOTAL</b>		<b>660</b>

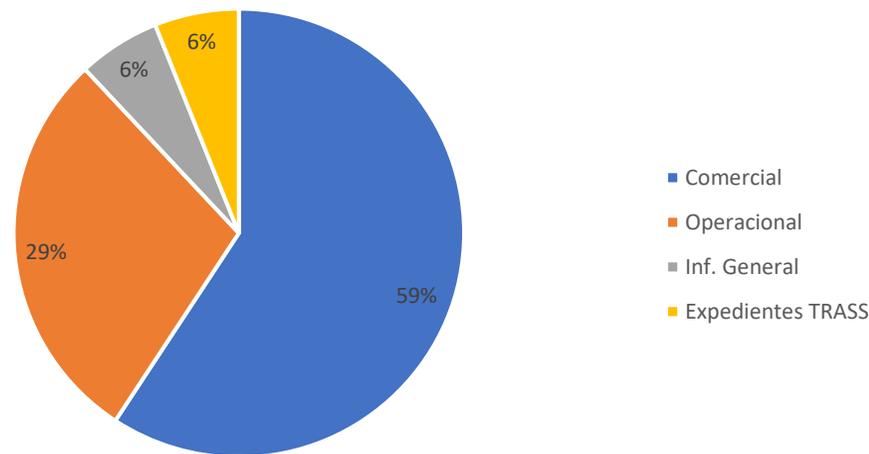
Por tipo de casos		
Comercial		391
Operacional		190
Otros		39
Expedientes TRASS		40
 <b>TOTAL</b>		<b>660</b>

En lo que va del 2025...  
**41597 orientaciones**

# Casos operacionales más frecuentes del martes 25 de marzo

OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	97	51%
Problemas con alcantarillado	27	14%
Falta de agua en conexión domiciliaria	18	9%
Incumplimiento de horario de abastecimiento	11	6%
Conexión domiciliaria	10	5%
Otros	27	14%
<b>TOTAL</b>	<b>190</b>	<b>100%</b>

Tipos de casos atendidos  
25 marzo 2025



En lo que va de 2025...  
**12653 casos** operacionales

# Casos comerciales más frecuentes del martes 25 de marzo

COMERCIALES	N°	%
Procedimiento de reclamos	151	39%
Consumo elevado	117	30%
Facturación excesiva	24	6%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	21	5%
Problemas con la facturación	19	5%
Pedido de medidor	14	4%
Problemas con el acceso al servicio	13	3%
Desacuerdo con resolución del TRASS	11	3%
Facturación indebida	11	3%
Información sobre tarifas de agua	4	1%
Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP)	3	1%
Información sobre Valores máximos admisibles	3	1%
<b>TOTAL</b>	<b>391</b>	<b>100%</b>



En lo que va de 2025...  
**21770 casos** comerciales

# Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p><b>Lima / Cañete / Santa Cruz de Flores</b></p> <p>Lima: Suspensión del servicio de agua potable, por problemas de baja tensión en el tablero eléctrico del distrito de Santa Cruz de Flores.</p> <p><b>(Redes sociales)</b></p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) Cañete, tomó conocimiento de la suspensión del servicio de agua en todas las zonas del distrito de San Antonio, que afectó a 2229 pobladores, ocasionado por los problemas de baja tensión en el tablero eléctrico de la EP Emapa Cañete.</p> <p>Ante ello, el prestador, realizó el abastecimiento a la zona afectada y ha previsto el restablecimiento del servicio para el día 26.03.25 en el transcurso de la mañana.</p> <p>La OAU Cañete continuará con el monitoreo.</p>	<p><b>PENDIENTE</b></p>
<p><b>Lima / Cañete / San Antonio</b></p> <p>Lima: Suspensión del servicio de agua potable, por problemas de baja tensión en el tablero eléctrico del distrito de San Antonio.</p> <p><b>(Redes sociales)</b></p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) Cañete, tomó conocimiento de la suspensión del servicio de agua en todas las zonas del distrito de San Antonio, que afectó a 3429 pobladores, ocasionado por los problemas de baja tensión en el tablero eléctrico de la EP Emapa Cañete.</p> <p>Cabe indicar, que el prestador, realizó el abastecimiento a la zona afectada y ha previsto el restablecimiento del servicio para el 26.03.25 en el transcurso de la tarde.</p> <p>La OAU Cañete continuara con el monitoreo.</p>	<p><b>PENDIENTE</b></p>

## Seguimiento a casos de mayor relevancia (2)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p><b>Lima / Cañete / Santa Cruz de Flores</b></p> <p>Cañete: Suspensión del servicio de agua en el distrito de Santa Cruz de Flores debido al ingreso de agua turbia a la galería filtrante.</p> <p><b>(Redes sociales)</b></p>	<p>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, el día 21.03.25, se comunicó con la EP Emapa Cañete, quienes informaron, que el nivel de turbiedad había sido controlado, y procedieron al restablecimiento del servicio.</p> <p>La OAU Cañete, se comunicó con los usuarios de la zona afectada, quienes indicaron que el servicio fue restablecido el día 21.03.25.</p>	<p><b>FINALIZADO</b></p>
<p><b>Tacna / Tacna / Tacna</b></p> <p>Tacna: Rotura de tubería deja sin agua potable a unas 10 mil personas. La rotura de una tubería en la red primaria en la avenida Grau ocasionó un aniego que se reportó desde horas de la madrugada y al no poder ser controlado tuvo que cortarse el suministro de agua potable a 10 mil usuarios que viven en parte del casco urbano de la ciudad de Tacna.</p> <p><b>(Correo)</b></p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Tacna, el día 24.03.25 se comunicó con la EP Tacna, quienes informaron, que el problema operativo, que afectó a unos 10000 pobladores de la zona, a consecuencia de la rotura de una tubería de la red primaria de agua potable de 10° de diámetro, ocurrida en la avenida Grau, a la altura del cruce con la calle Chiclayo en el distrito de Tacna..</p> <p>Ante ello, el prestador procedió al corte del servicio para atender la incidencia e inició los trabajos de reparación en las zonas afectadas del Centro Cívico y las juntas vecinales ubicadas entre las calles Piura y el Óvalo Callao. El corte de servicio se mantuvo hasta la culminación de los trabajos, los cuales concluyeron a las 19:00 horas del 24.03.25.</p> <p>La ODS Tacana, se apersonó al lugar el 25.03.25 verificando el restablecimiento del servicio de agua potable, asimismo, constató que la rotura de la tubería ya se encontraba en proceso de compactación del relleno y rehabilitación de la vía asfáltica.</p>	<p><b>FINALIZADO</b></p>

## Seguimiento a casos de mayor relevancia (3)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<b>Loreto / Maynas / Belén</b>  Loreto: Crecida del río Itaya deja a todo un caserío bajo el agua. En el distrito de Belén, provincial de Maynas, Loreto, el caserío de San Francisco sufre el impacto de las intensas lluvias. Desde el viernes, al menos 80 viviendas se hallan inundadas a causa del desborde del río Itaya. Y aunque la zona se vea como una inmensa laguna, la población no tiene agua potable desde ese día.  (La República)	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Loreto, informó que el caserío San Francisco se encuentra en una zona inundable cruzando el río Itaya, y que todos los años se inunda con la creciente.</p> <p>Asimismo, la EP SedaLoreto no cuenta con usuarios ni infraestructura en dicho caserío, por lo que el problema de la inundación debe ser atendido por la Municipalidad Distrital de Belén y el Gobierno Regional de Loreto.</p>	<b>FINALIZADO</b>

# Atención por canal de atención del martes 25 de marzo

OFICINA SUNASS	 Presencial	 Telefónico	 Redes Sociales	 Correo elect.	 Mesa partes	 Campaña	 Prestador	 WhatsApp	Total 25.03.25	En lo que va de 2025
Amazonas	0	0	0	0	0	7	0	0	7	655
Áncash - Chimbote	2	0	0	0	0	0	10	0	12	746
Áncash - Huaraz	5	1	0	0	0	0	0	0	6	515
Apurímac	0	1	0	0	0	43	0	0	44	504
Arequipa	8	9	0	0	0	0	0	0	17	1798
Ayacucho	0	6	0	0	0	0	0	0	6	651
Cajamarca	4	0	0	0	0	0	0	0	4	458
Cusco	4	6	0	0	0	0	0	0	10	826
Huancavelica	2	2	0	0	0	0	0	0	4	464
Huánuco	14	6	0	0	0	0	0	0	20	661
Ica	2	9	0	0	0	0	0	1	12	647
Junín	4	4	0	0	0	0	0	0	8	1176
La Libertad	5	10	0	0	0	0	15	0	30	1121
Lambayeque	11	5	0	0	0	0	30	0	46	1160
Lima Metropolitana y Callao	58	180	0	0	0	0	45	6	289	20428
Lima provincias	6	14	0	0	0	38	0	0	58	1722
Loreto	0	4	0	0	0	0	0	0	4	488
Madre de Dios	0	5	0	0	0	0	0	0	5	542
Moquegua	3	0	0	0	0	0	0	0	3	437
Pasco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	467
Piura	6	22	0	0	0	0	0	3	31	2929
Puno	5	4	0	0	0	0	0	0	9	644
San Martín	8	0	0	2	0	0	0	0	10	726
Tacna	8	6	0	0	0	0	0	0	14	775
Tumbes	3	0	0	0	0	0	0	0	3	575
Ucayali	5	0	0	0	0	0	3	0	8	482
<b>TOTAL</b>	<b>163</b>	<b>294</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>88</b>	<b>103</b>	<b>10</b>	<b>660</b>	<b>41597</b>

## Atención por tipo de casos del martes 25 de marzo

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	Total 25.03.25	En lo que va de 2025
Amazonas	0	6	0	1	7	655
Áncash - Chimbote	2	9	0	1	12	746
Áncash – Huaraz	2	4	0	0	6	515
Apurímac	1	43	0	0	44	504
Arequipa	2	8	6	1	17	1798
Ayacucho	2	4	0	0	6	651
Cajamarca	0	2	2	0	4	458
Cusco	3	7	0	0	10	826
Huancavelica	1	1	0	2	4	464
Huánuco	3	15	0	2	20	661
Ica	9	3	0	0	12	647
Junín	1	5	0	2	8	1176
La Libertad	5	22	1	2	30	1121
Lambayeque	3	35	1	7	46	1160
Lima Metropolitana y Callao	77	176	24	12	289	20428
Lima provincias	45	11	0	2	58	1722
Loreto	2	2	0	0	4	488
Madre de Dios	2	2	1	0	5	542
Moquegua	1	2	0	0	3	437
Pasco	0	0	0	0	0	467
Piura	18	11	2	0	31	2929
Puno	6	1	0	2	9	644
San Martín	2	7	1	0	10	726
Tacna	0	11	1	2	14	775
Tumbes	1	2	0	0	3	575
Ucayali	2	2	1	3	8	482
<b>TOTAL</b>	<b>190</b>	<b>391</b>	<b>40</b>	<b>39</b>	<b>660</b>	<b>41597</b>



# Tipo de casos por EPS (1)

N°	PRESTADOR	REGIÓN	25 marzo de 2025					En lo que va de 2025
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	44	145	20	10	219	12922
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	9	44	1	7	61	3077
3	EPS GRAU S.A.	Piura	27	16	2	1	46	5132
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	1	8	7	1	17	2207
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	0	12	1	2	15	1010
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	10	24	5	2	41	1700
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	4	6	0	1	11	1506
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	4	9	0	0	13	1048
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	3	6	0	1	10	880
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	2	9	0	0	11	799
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	1	14	0	1	16	476
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	45	2	0	1	48	860
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	2	7	1	0	10	753
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	3	3	0	0	6	520
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	2	6	0	0	8	654
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	1	2	2	0	5	371
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	3	3	0	0	6	953
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	5	2	0	1	8	299
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	2	4	0	0	6	589
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	2	2	1	3	8	495
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	3	1	0	0	4	468
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	0	0	0	0	0	231
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	2	3	0	1	6	326
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	0	0	0	1	1	273
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	170

## Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	25 marzo de 2025					En lo que va de 2025
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
26	EPS SEMAPACH S.A.	Ica	4	3	0	0	7	447
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	0	1	0	0	1	123
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	405
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	1	0	0	0	1	357
30	EMAPISCO S.A.	Ica	5	1	0	0	6	216
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	1	2	0	0	3	115
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	0	1	0	0	1	99
	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	17
33	EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.	Junín	0	0	0	0	0	31
34	EPSSMU S.A.	Amazonas	0	7	0	1	8	305
35	EPS MARAÑÓN S.R.L.	Cajamarca	0	0	0	0	0	85
36	EPS SEDAJULIACA S.A.	Puno	1	0	0	1	2	319
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	0	2	0	0	2	259
38	EMSAP CHANKA S.A.	Apurímac	0	27	0	0	27	53
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	0	0	0	0	37
46	EMAPAVIGS S.A.	Ica	0	1	0	0	1	15
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
<b>TOTAL</b>			<b>187</b>	<b>373</b>	<b>40</b>	<b>35</b>	<b>635</b>	<b>40761</b>

## Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

N°	DISTRITO	25 marzo de 2025					En lo que va de 2025
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	1	6	1	0	8	984
2	Comas	2	4	0	0	6	780
3	San Juan De Lurigancho	2	22	2	4	30	1750
4	Villa El Salvador	0	6	0	0	6	438
5	Independencia	6	6	1	0	13	415
6	Callao	1	16	1	1	19	926
7	Puente Piedra	1	8	1	0	10	523
8	Ate	5	6	0	1	12	483
9	Ventanilla	2	4	0	0	6	371
10	Santiago De Surco	0	4	1	0	5	251
11	Lima	2	10	0	1	13	424
12	Carabayllo	4	5	1	0	10	710
13	Los Olivos	0	0	2	0	2	483
14	La Victoria	0	2	0	0	2	188
15	Villa María Del Triunfo	1	5	0	0	6	526
16	La Molina	1	1	1	0	3	161
17	Santa Anita	0	1	0	0	1	124
18	Ancón	0	1	0	0	1	38
19	Bellavista	0	4	0	1	5	219
20	Lurín	0	1	0	0	1	93
21	Breña	1	6	0	0	7	205
22	Rímac	4	4	2	0	10	399
23	Chorrillos	4	2	0	0	6	250
24	San Bartolo	0	0	0	0	0	11
25	Otros	7	21	7	2	37	2170
<b>TOTAL</b>		<b>44</b>	<b>145</b>	<b>20</b>	<b>10</b>	<b>219</b>	<b>12922</b>

# Tipo de casos fuera del ámbito de EP

en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano

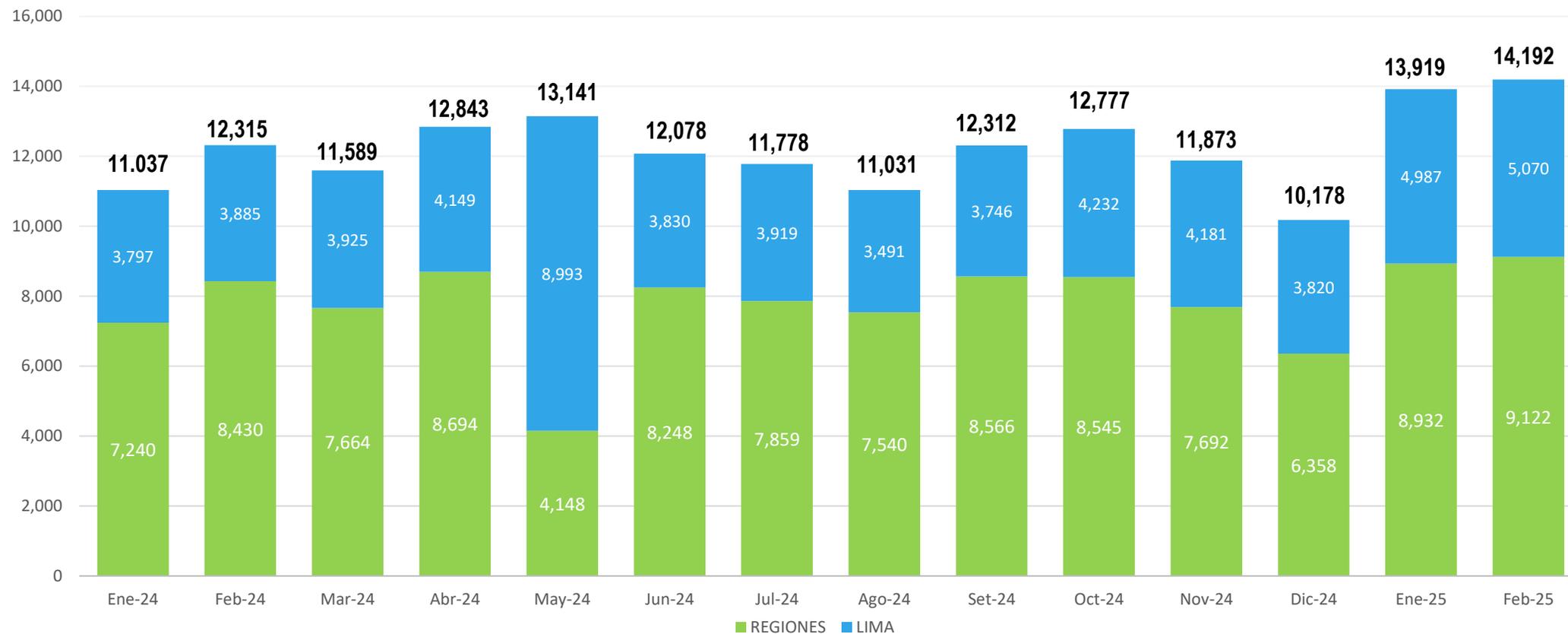


25 marzo de 2025

Nº	PRESTADOR	OPERAC.	COMERC	EXP. TRASS	INF. GRAL.	2025	En lo que va de 2025
1	ZONAS RURALES	1	0	0	2	3	572
2	PEQUEÑAS CIUDADES	2	17	0	2	21	168
3	OTRO ÁMBITO URBANO	0	1	0	0	1	96
TOTAL		3	18	0	4	25	836

# Evolución mensual de atenciones 2024 -2025

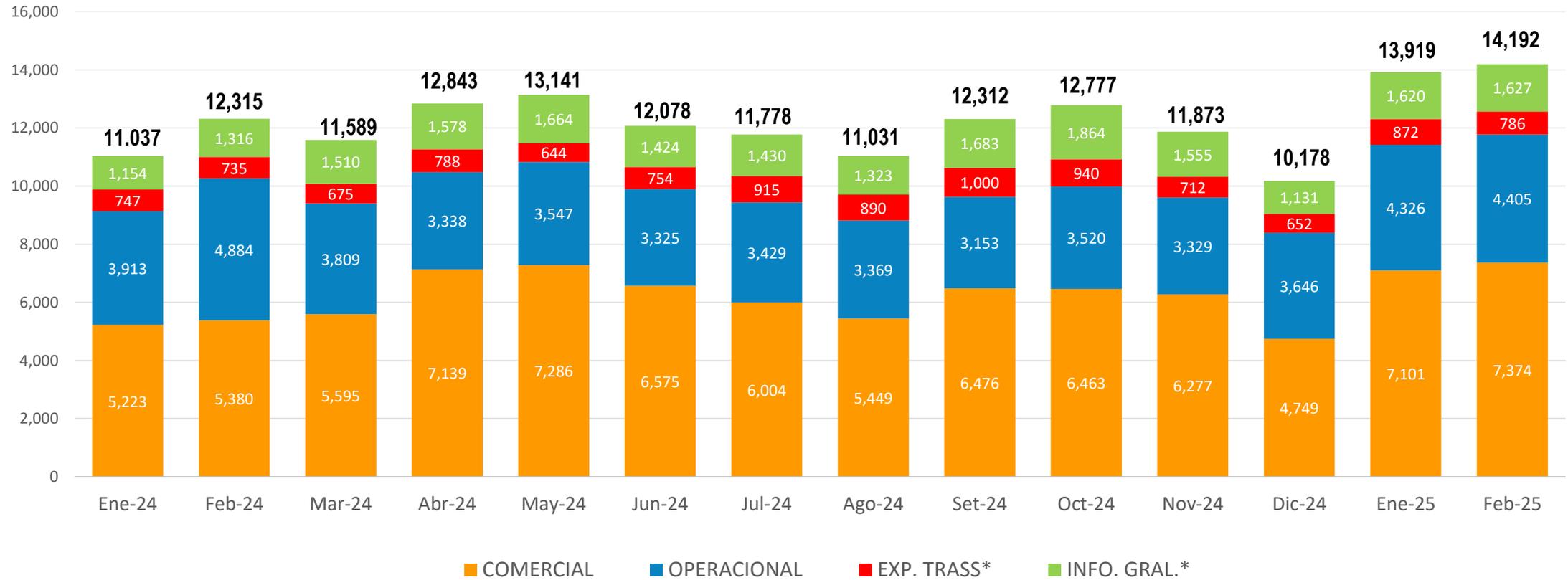
## LIMA | REGIONES 2024 - 2025



*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

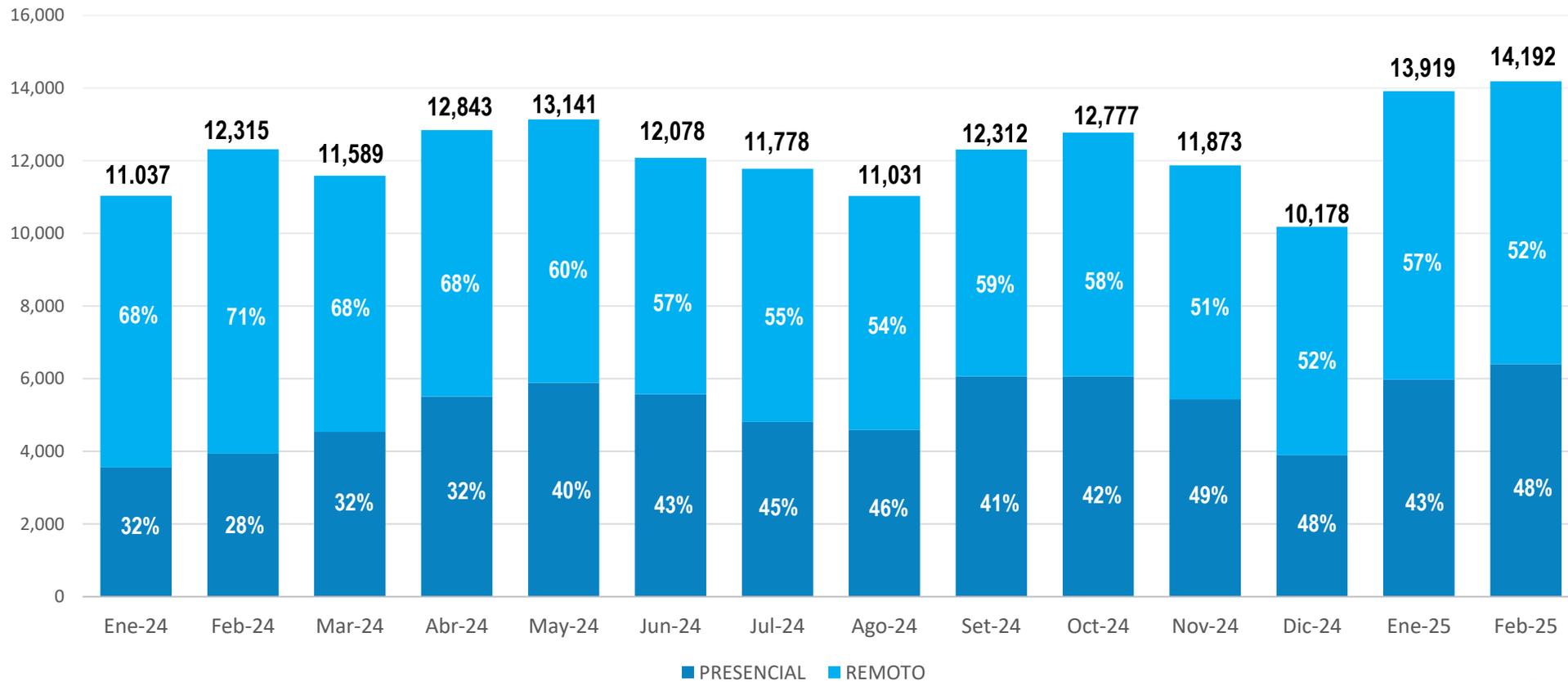
## TIPO DE CASOS 2024-2025



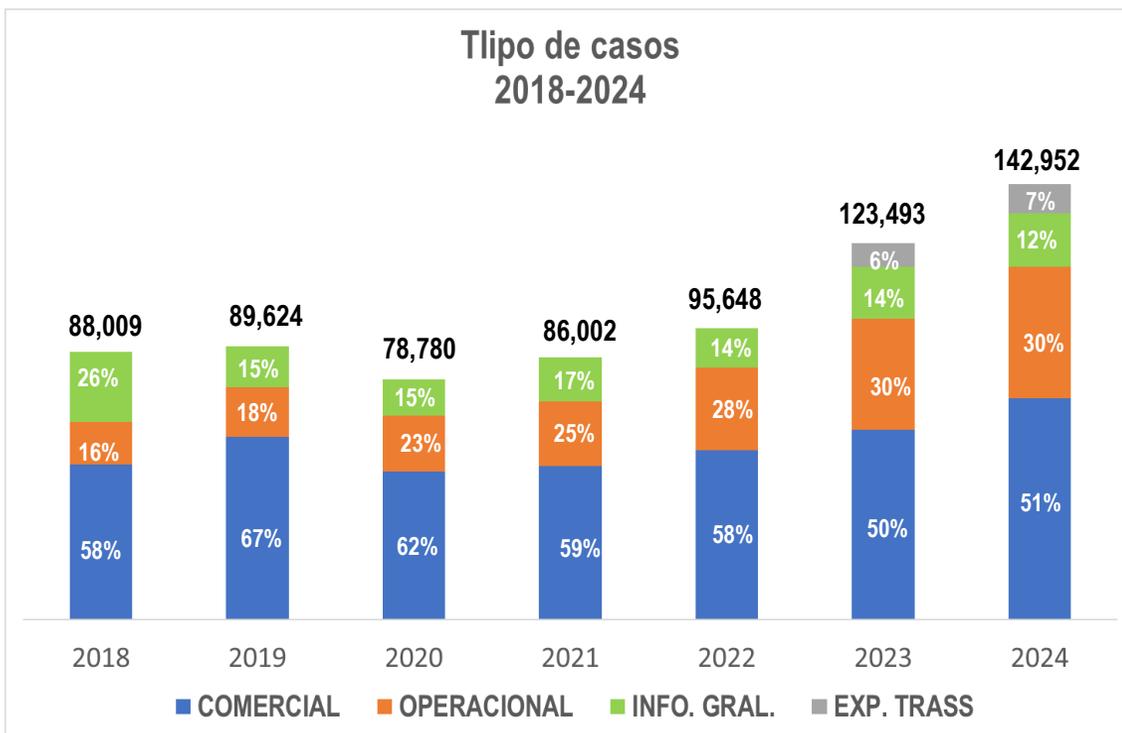
\* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".

# Evolución mensual por modalidad de atención 2024 - 2025

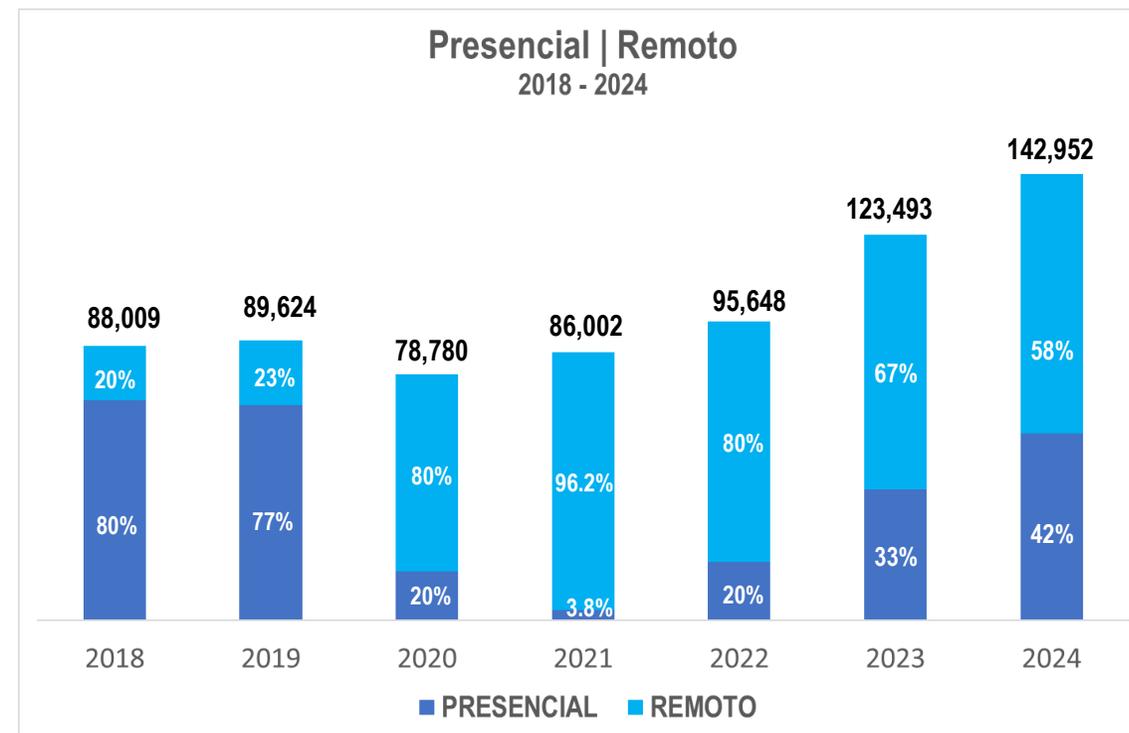
## PRESENCIAL | REMOTO 2024 - 2025



**Tlipo de casos  
2018-2024**



**Presencial | Remoto  
2018 - 2024**



# *Resultados 2024*

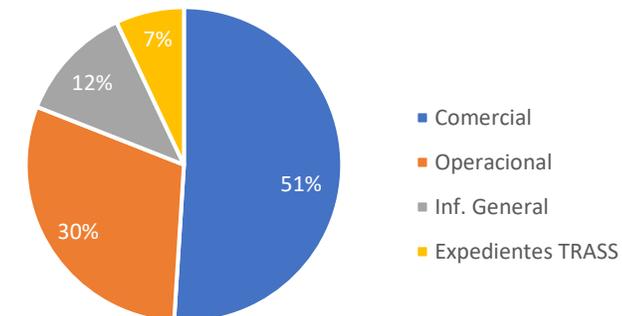
---

# 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
<b>TOTAL</b>	<b>142952</b>

Por tipo de casos	
Operacional	43334
Comercial	72563
Información general	17612
Expediente TRASS	9443
<b>TOTAL</b>	<b>142952</b>

Tipos de casos atendidos (2024)



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%
<b>TOTAL</b>	<b>33721</b>	<b>78787</b>	<b>257</b>	<b>781</b>	<b>177</b>	<b>7534</b>	<b>18616</b>	<b>3079</b>	<b>142952</b>	<b>123493</b>	<b>16%</b>

# 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
<b>TOTAL</b>	<b>43334</b>	<b>72563</b>	<b>9443</b>	<b>17612</b>	<b>142952</b>



