

Dirección de Usuarios

Reporte diario de atención a usuarios al 26 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 miércoles 26 de marzo: 637

Oficinas de Sunass

Lima Metropolitana y Callao	302
Lima provincias	49
Lambayeque	30
Piura	29
Junín	26
La Libertad	26
Arequipa	23
Tacna	18
Huánuco	18
Áncash - Chimbote	14
Ucayali	12
Loreto	11
San Martín	10
Tumbes	9
Madre de Dios	9
Amazonas	8
Ayacucho	7
Puno	6
Cusco	5
Cajamarca	4
Ica	4
Apurímac	4
Moquegua	4
Pasco	3
Huancavelica	3
Áncash – Huaraz	3

 **TOTAL 637**

Por canal

Presencial		195
Telefónico		327
WhatsApp		10
Correo electrónico		1
Mesa de partes		0
Campaña de orientación		9
Campaña en prestador		95
Redes sociales		0

 **TOTAL 637**

Por tipo de casos

Comercial		400
Operacional		163
Otros		43
Expedientes TRASS		31

 **TOTAL 637**

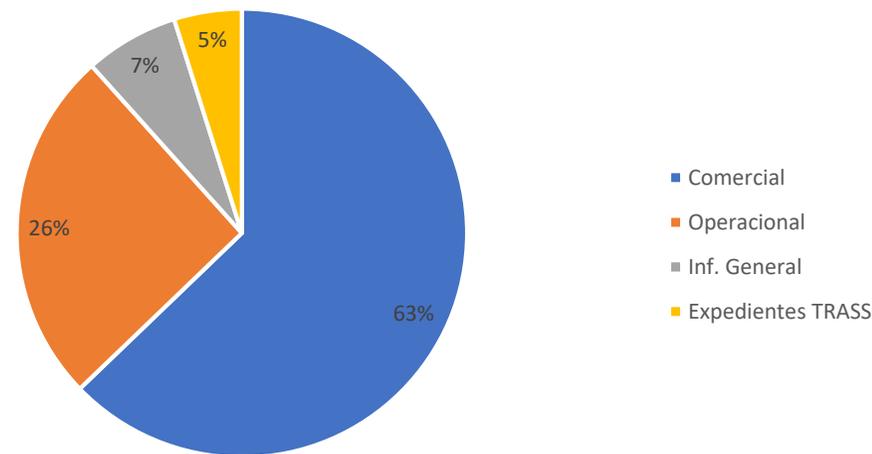
En lo que va del 2025...
42234 orientaciones

Casos operacionales más frecuentes del miércoles 26 de marzo

OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	64	39%
Problemas con alcantarillado	26	16%
Falta de agua en conexión domiciliaria	25	15%
Aniego por rotura de tubería de agua	10	6%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	2	1%
Otros	36	22%
TOTAL	163	100%

Tipos de casos atendidos

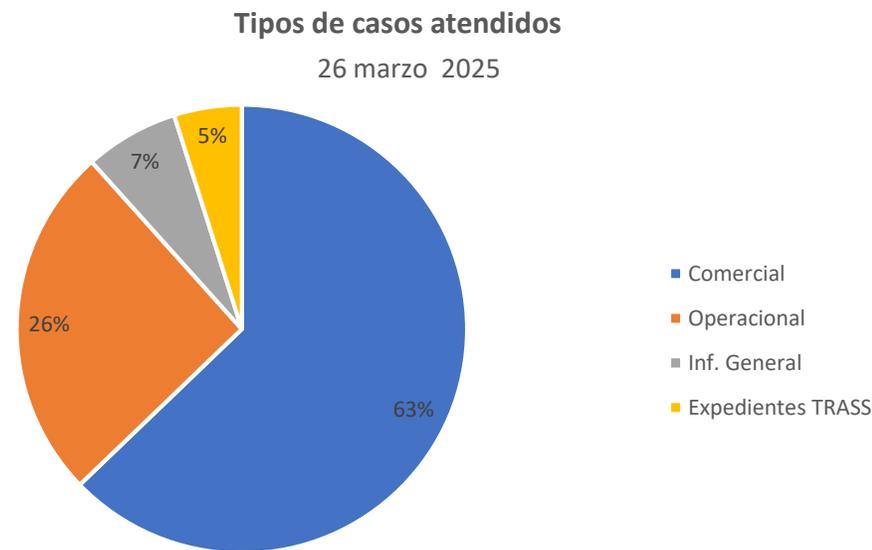
26 marzo 2025



En lo que va de 2025...
12816 casos operacionales

Casos comerciales más frecuentes del miércoles 26 de marzo

COMERCIALES	N°	%
Procedimiento de reclamos	135	34%
Consumo elevado	98	25%
Problemas con el acceso al servicio	40	10%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	32	8%
Problemas con la facturación	32	8%
Facturación excesiva	18	5%
Facturación indebida	12	3%
Pedido de medidor	11	3%
Desacuerdo con resolución del TRASS	11	3%
Información sobre tarifas de agua	4	1%
Fraccionamiento D.U. 036-2020	2	1%
Información sobre Valores máximos admisibles	2	1%
Incumplimiento de Resolución del TRASS	1	0%
Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP)	1	0%
Otros	1	0%
TOTAL	400	100%



En lo que va de 2025...
22170 casos comerciales

Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p>Puno / Puno / Puno</p> <p>Puno: Agua de color verde es segura para consumo humano asegura EMSA Puno. El agua potable en la ciudad de Puno llega con un color amarillo verdoso, generando gran preocupación en la población. Sin embargo, el gerente de EMSA Puno, ingeniero Luis Aguilar, llama a la calma a los vecinos, asegurando que el cambio de color se debe a microalgas y no representa un riesgo para la salud.</p> <p>(Pachamama)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Puno, se comunicó con la EP Emsa Puno, quienes informaron que el problema estaría relacionado por la presencia de microalgas, generadas por movimientos en el lago Titicaca. Ante esta situación, el prestador se encuentra monitoreando de manera constante los parámetros relacionados con la calidad del agua potable.</p> <p>La ODS Puno, continuará realizando el seguimiento al problema reportado y realizará las investigaciones pertinentes para determinar si corresponde iniciar una atención de denuncia.</p>	<p>PENDIENTE</p>
<p>Huancavelica / Huancavelica / Ascensión</p> <p>Huancavelica: Suspensión temporal del servicio de agua potable debido a la rotura de tubería de 3 de pulgada de diámetro en el Jr. Manuel Chupayo, esto debido al paso de vehículos de alto tonelaje.</p> <p>(Redes sociales)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Huancavelica, el día 26.03.25, realizó el monitoreo de los trabajos de reparación de la tubería, en el Jr. Manuel Chupayo, que venía realizando el personal operativo de la EP Huancavelica.</p> <p>Posteriormente, a las 15:00 horas, el prestador, informó la culminación de la reparación de la tubería y el restablecimiento del servicio en el sector afectado.</p>	<p>FINALIZADO</p>

Seguimiento a casos de mayor relevancia (2)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p>Piura / Piura / Veintiséis de Octubre</p> <p>Piura: Vecinos reciben agua no tratada en Veintiséis de Octubre. Los moradores del A. H. Aledaños Kur Beer y otros sectores del distrito 26 de Octubre protestaron en las calles para exigir a la EPS Grau y a las autoridades locales para verificar el estado del agua que les entregan debido a que la que les entregan no sería apta para el consumo humano.</p> <p>(Correo)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Piura, se comunicó con la EP Grau, quienes informaron que realizan el monitoreo mensual en el pozo ubicado en el sector A.H Aledaños Kur Beer, que se encuentra en cesión operacional por parte del prestador, midiendo los niveles de cloro residual; sin embargo, debido a que se vienen ejecutando obras de pistas y veredas en el sector por parte de la municipalidad y ante el incremento de las conexiones clandestinas, se ha visto perjudicada la calidad del servicio de agua. La EP Grau realizará las tomas de muestra.</p> <p>La ODS Piura continuará con el monitoreo del caso.</p>	<p>PENDIENTE</p>
<p>Piura / Sullana / Sullana</p> <p>Piura: Desagüe colapsa en frontis del hospital. Mientras que en la intersección de la calle Santa Catalina y transversal Santo Toribio en Sánchez Cerro, nuevamente un buzón de alcantarillado colapsó, permitiendo que el agua discurra por las cuadras 3 y 4.</p> <p>(Correo)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Piura, realizó las coordinaciones con la EP Grau quienes informaron que el incidente se ocasionó en la buzóneta interna del hospital, situación que es recurrente debido a que el sistema interno de alcantarillado es muy antiguo y ha superado los niveles de arrojo de sólidos para lo que fue creado.</p> <p>Ante ello el hospital, ha presentado un expediente para el mejoramiento del colector, al cual la empresa de agua, le ha dado viabilidad y apoyo con la supervisión; sin embargo, estas acciones han quedado suspendidas debido a la noticia del traslado al nuevo Hospital de Alta Complejidad Sullana II-2.</p>	<p>FINALIZADO</p>

Seguimiento a casos de mayor relevancia (3)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p>Ica / Ica / Ica</p> <p>Ica: Moradores de P.J Señor de Luren, en Ica informaron que hace una semana la empresa Emapica no les brinda el servicio de agua potable, por ello solicitan al prestador solucionar este problema.</p> <p>Según los vecinos, la II,III y IV Etapa de la zona alta de este sector, es la más afectada por la falta de agua, a pesar de cumplir con el pago de la facturación.</p> <p>(Redes sociales)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Ica, se comunicó con la EP Emapica, quienes informaron que debido a la asignación de nuevo personal, han tenido problemas con la distribución del agua potable, para la manipulación de las válvulas en el P.J. Señor de Luren. Ante ello, el prestador envió camiones cisternas a las manzanas afectadas con el desabastecimiento.</p> <p>La ODS Ica se comunicó con usuarios de la manzana C de la III etapa del P.J. Señor de Luren, quienes confirmaron la presencia del camión cisterna en su sector. Se continuará con el monitoreo del caso.</p>	<p>PENDIENTE</p>

Atención por canal de atención del miércoles 26 de marzo

OFICINA SUNASS	 Presencial	 Telefónico	 Redes Sociales	 Correo elect.	 Mesa partes	 Campaña	 Prestador	 WhatsApp	Total 26.03.25	En lo que va de 2025
Amazonas	1	2	0	0	0	5	0	0	8	663
Áncash - Chimbote	5	0	0	0	0	0	9	0	14	760
Áncash - Huaraz	2	1	0	0	0	0	0	0	3	518
Apurímac	0	4	0	0	0	0	0	0	4	508
Arequipa	4	1	0	0	0	0	18	0	23	1821
Ayacucho	2	5	0	0	0	0	0	0	7	658
Cajamarca	3	1	0	0	0	0	0	0	4	462
Cusco	3	2	0	0	0	0	0	0	5	831
Huancavelica	2	1	0	0	0	0	0	0	3	467
Huánuco	12	6	0	0	0	0	0	0	18	679
Ica	1	3	0	0	0	0	0	0	4	651
Junín	10	16	0	0	0	0	0	0	26	1202
La Libertad	5	5	0	0	0	0	15	1	26	1147
Lambayeque	2	3	0	1	0	0	23	1	30	1190
Lima Metropolitana y Callao	79	213	0	0	0	4	0	6	302	20730
Lima provincias	9	20	0	0	0	0	20	0	49	1771
Loreto	7	0	0	0	0	0	4	0	11	499
Madre de Dios	6	3	0	0	0	0	0	0	9	551
Moquegua	4	0	0	0	0	0	0	0	4	441
Pasco	3	0	0	0	0	0	0	0	3	470
Piura	8	20	0	0	0	0	0	1	29	2958
Puno	4	2	0	0	0	0	0	0	6	650
San Martín	8	2	0	0	0	0	0	0	10	736
Tacna	4	14	0	0	0	0	0	0	18	793
Tumbes	2	1	0	0	0	0	6	0	9	584
Ucayali	9	2	0	0	0	0	0	1	12	494
TOTAL	195	327	0	1	0	9	95	10	637	42234

Atención por tipo de casos del miércoles 26 de marzo

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	Total 26.03.25	En lo que va de 2025
Amazonas	1	5	0	2	8	663
Áncash - Chimbote	1	11	1	1	14	760
Áncash – Huaraz	0	3	0	0	3	518
Apurímac	1	2	0	1	4	508
Arequipa	0	21	0	2	23	1821
Ayacucho	0	6	0	1	7	658
Cajamarca	0	3	1	0	4	462
Cusco	1	4	0	0	5	831
Huancavelica	0	1	0	2	3	467
Huánuco	1	16	0	1	18	679
Ica	2	2	0	0	4	651
Junín	11	12	0	3	26	1202
La Libertad	3	19	2	2	26	1147
Lambayeque	3	24	0	3	30	1190
Lima Metropolitana y Callao	89	173	24	16	302	20730
Lima provincias	18	30	0	1	49	1771
Loreto	1	10	0	0	11	499
Madre de Dios	0	8	0	1	9	551
Moquegua	0	4	0	0	4	441
Pasco	2	0	0	1	3	470
Piura	16	11	1	1	29	2958
Puno	1	1	0	4	6	650
San Martín	1	7	2	0	10	736
Tacna	4	13	0	1	18	793
Tumbes	4	5	0	0	9	584
Ucayali	3	9	0	0	12	494
TOTAL	163	400	31	43	637	42234



Tipo de casos por EPS (1)

N°	PRESTADOR	REGIÓN	26 marzo de 2025					En lo que va de 2025
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	57	129	21	11	218	13140
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	9	32	0	3	44	3121
3	EPS GRAU S.A.	Piura	25	26	1	3	55	5187
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	0	23	1	2	26	2233
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	4	17	0	1	22	1032
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	5	21	3	2	31	1731
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	9	14	0	2	25	1531
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	2	10	0	1	13	1061
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	0	8	0	1	9	889
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	2	11	1	1	15	814
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	1	13	0	1	15	491
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	18	3	0	0	21	881
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	1	6	2	1	10	763
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	1	11	0	0	12	532
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	1	6	0	1	8	662
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	0	3	1	0	4	375
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	4	5	0	0	9	962
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	1	0	0	3	4	303
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	0	3	0	0	3	592
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	3	9	0	0	12	507
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	0	1	0	0	1	469
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	0	7	0	0	7	238
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	0	4	0	0	4	330
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	0	1	0	0	1	274
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	0	4	0	2	6	176

Tipo de casos por EPS (2)

N°	PRESTADOR	REGIÓN	26 marzo de 2025					En lo que va de 2025
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
26	EPS SEMAPACH S.A.	Ica	0	5	1	0	6	453
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	4	20	0	0	24	147
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	2	0	0	1	3	408
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	2	1	0	2	5	362
30	EMAPISCO S.A.	Ica	2	0	0	0	2	218
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	0	0	0	0	0	115
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	1	0	0	0	1	100
	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	17
33	EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.	Junín	6	0	0	0	6	37
34	EPSSMU S.A.	Amazonas	1	1	0	0	2	307
35	EPS MARAÑÓN S.R.L.	Cajamarca	0	0	0	0	0	85
36	EPS SEDA JULIACA S.A.	Puno	1	1	0	1	3	322
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	0	1	0	0	1	260
38	EMSAP CHANKA S.A.	Apurímac	0	1	0	0	1	54
39	EPS SIERRA CENTRAL S.R.L	Junín	0	0	0	1	1	42
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	1	0	0	1	27
43	EPS EMAQ S.R.L.	Cusco	0	0	0	0	0	6
44	EPS RIOJA S.A.	San Martín	0	1	0	0	1	6
45	EMSAPA YAULI LA OROYA S.R.L.	Junín	0	0	0	0	0	37
46	EMAPAVIGS S.A.	Ica	0	0	0	0	0	15
47	EMSAPA CALCA S.A	Cusco	0	0	0	0	0	12
48	EMPSSAPAL S.A.	Cusco	0	1	0	0	1	23
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			162	400	31	40	633	41394

Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

N°	DISTRITO	26 marzo de 2025					En lo que va de 2025
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	4	11	4	3	22	1006
2	Comas	2	5	4	1	12	792
3	San Juan De Lurigancho	2	19	4	2	27	1777
4	Villa El Salvador	0	1	0	0	1	439
5	Independencia	8	3	0	0	11	426
6	Callao	2	9	1	0	12	938
7	Puente Piedra	3	7	1	1	12	535
8	Ate	2	8	0	0	10	493
9	Ventanilla	1	2	0	0	3	374
10	Santiago De Surco	0	1	1	0	2	253
11	Lima	2	1	0	0	3	427
12	Carabayllo	5	10	1	0	16	726
13	Los Olivos	2	8	3	0	13	496
14	La Victoria	0	2	0	0	2	190
15	Villa María Del Triunfo	0	2	0	1	3	529
16	La Molina	0	2	0	0	2	163
17	Santa Anita	0	3	0	0	3	127
18	Ancón	1	0	0	0	1	39
19	Bellavista	2	1	0	0	3	222
20	Lurín	0	0	0	0	0	93
21	Breña	1	1	0	0	2	207
22	Rímac	2	6	0	0	8	407
23	Chorrillos	1	8	0	1	10	260
24	San Bartolo	0	0	0	0	0	11
25	Otros	17	19	2	2	40	2210
TOTAL		57	129	21	11	218	13140

Tipo de casos fuera del ámbito de EP

en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano

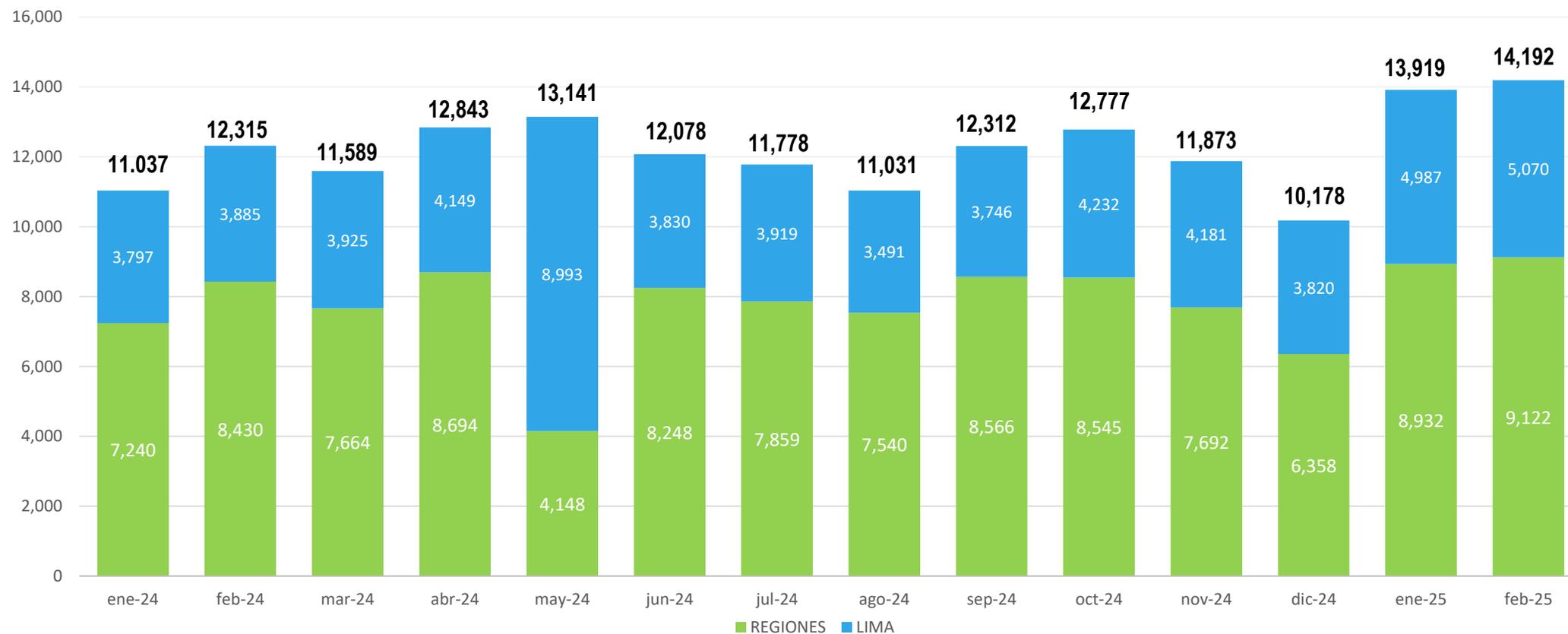


26 marzo de 2025

Nº	PRESTADOR	OPERAC.	COMERC	EXP. TRASS	INF. GRAL.	2025	En lo que va de 2025
1	ZONAS RURALES	0	0	0	3	3	575
2	PEQUEÑAS CIUDADES	0	0	0	0	0	168
3	OTRO ÁMBITO URBANO	1	0	0	0	1	97
TOTAL		1	0	0	3	4	840

Evolución mensual de atenciones 2024 -2025

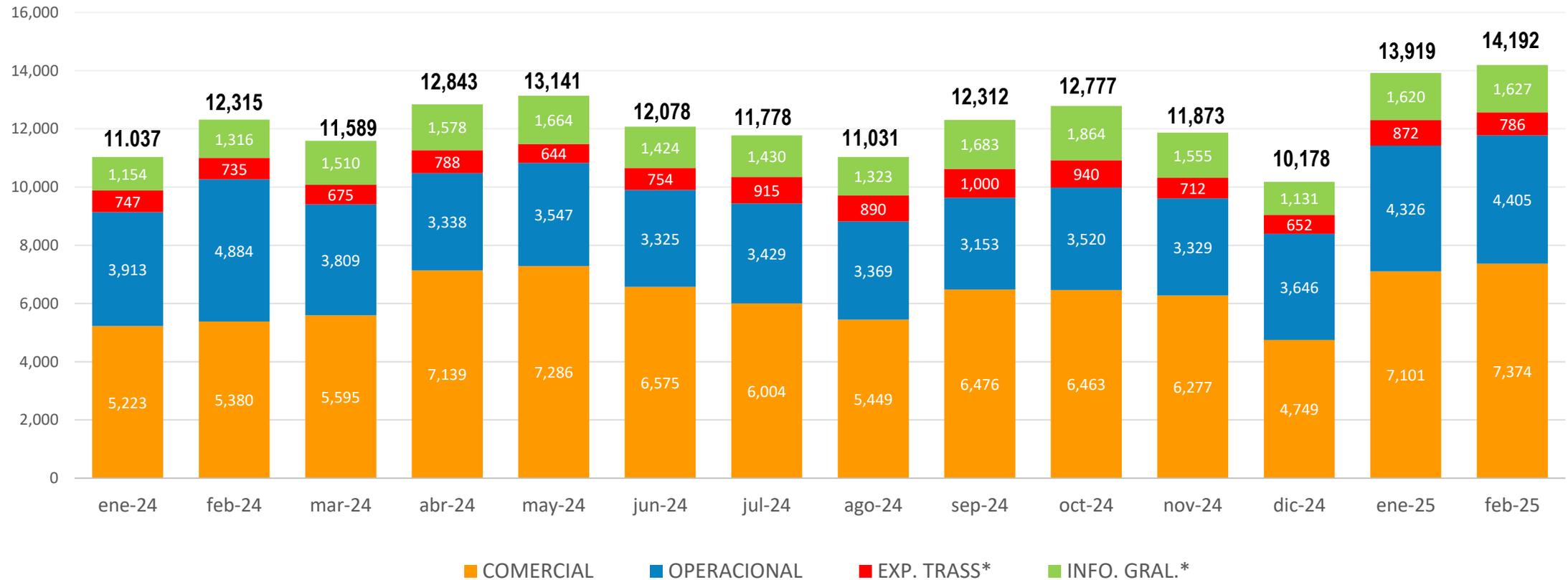
LIMA | REGIONES 2024 - 2025



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

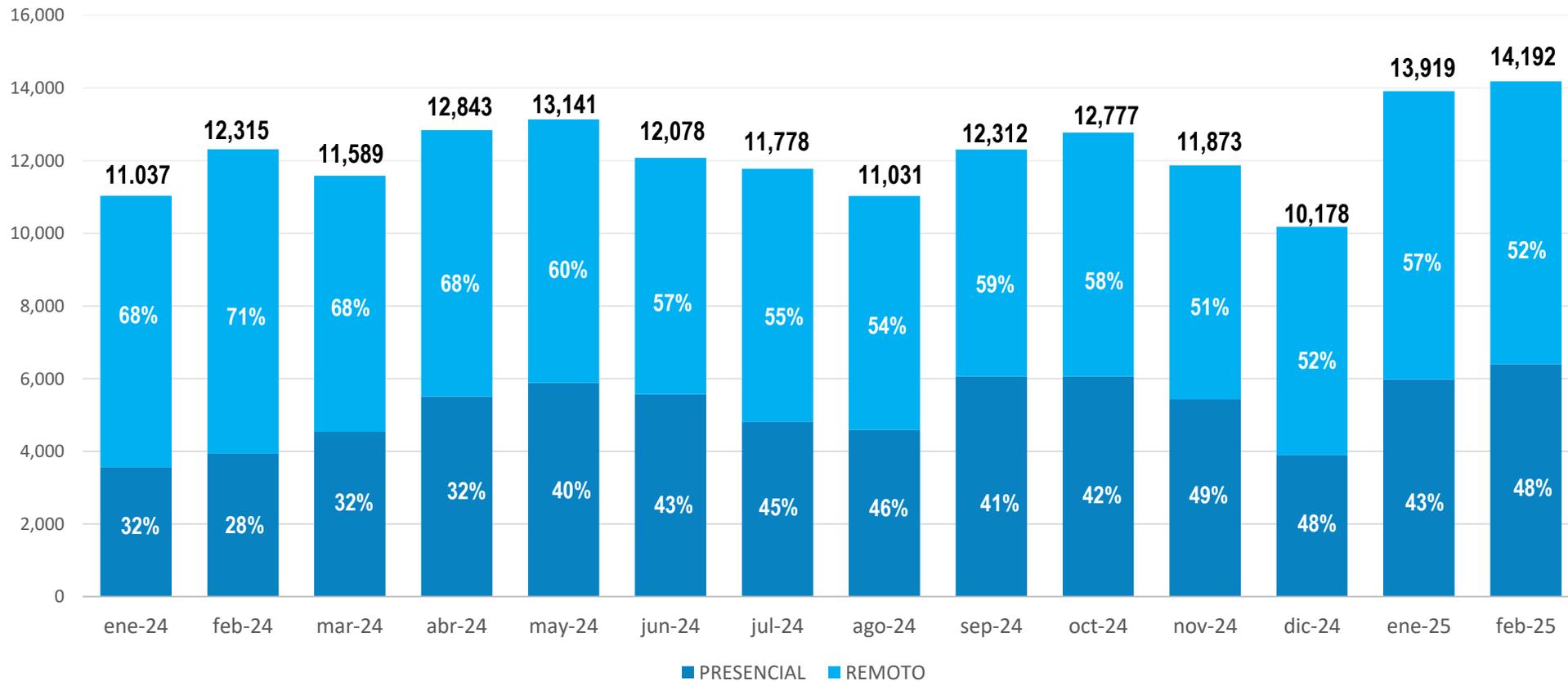
TIPO DE CASOS 2024-2025



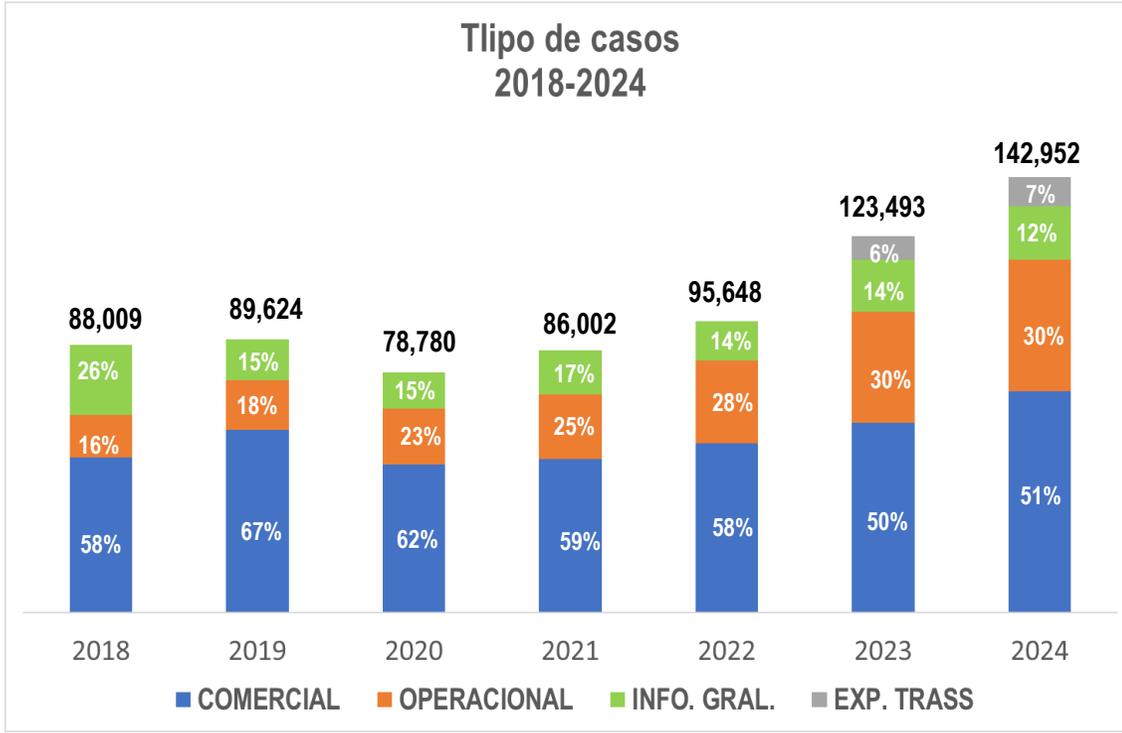
* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".

Evolución mensual por modalidad de atención 2024 - 2025

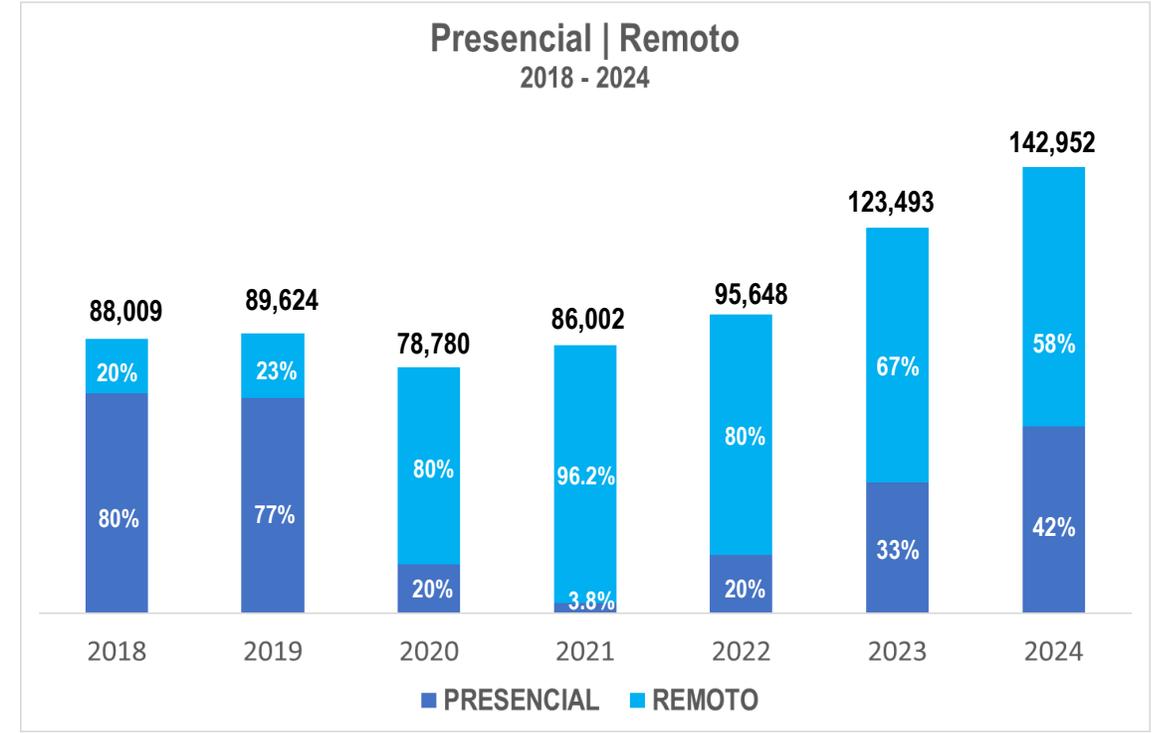
PRESENCIAL | REMOTO 2024 - 2025



**Tlipo de casos
2018-2024**



**Presencial | Remoto
2018 - 2024**



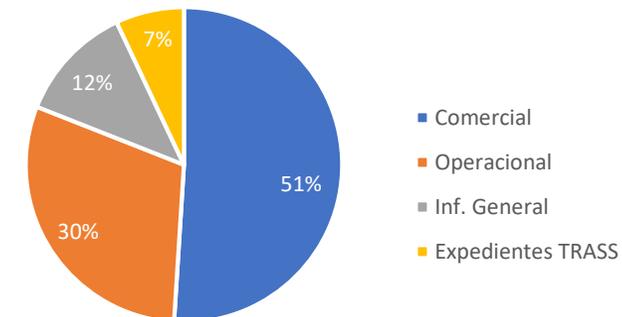
Resultados 2024

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

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%
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



