

Dirección de Usuarios

Reporte diario de atención a usuarios al 28 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 viernes 28 de marzo: 564

Oficinas de Sunass	
Lima Metropolitana y Callao	289
Tacna	33
Lambayeque	31
Ayacucho	21
Amazonas	20
Madre de Dios	18
Huánuco	15
Puno	14
Tumbes	14
Cajamarca	14
Lima provincias	14
Áncash - Chimbote	13
Junín	12
Piura	11
Arequipa	11
San Martín	6
Ucayali	5
La Libertad	4
Ica	4
Huancavelica	4
Loreto	3
Moquegua	3
Cusco	2
Pasco	2
Áncash – Huaraz	1
 TOTAL	564

Por canal		
Presencial		170
Telefónico		206
WhatsApp		16
Correo electrónico		1
Mesa de partes		0
Campaña de orientación		41
Campaña en prestador		129
Redes sociales		1
 TOTAL		564

Por tipo de casos		
Comercial		378
Operacional		124
Otros		32
Expedientes TRASS		30
 TOTAL		564

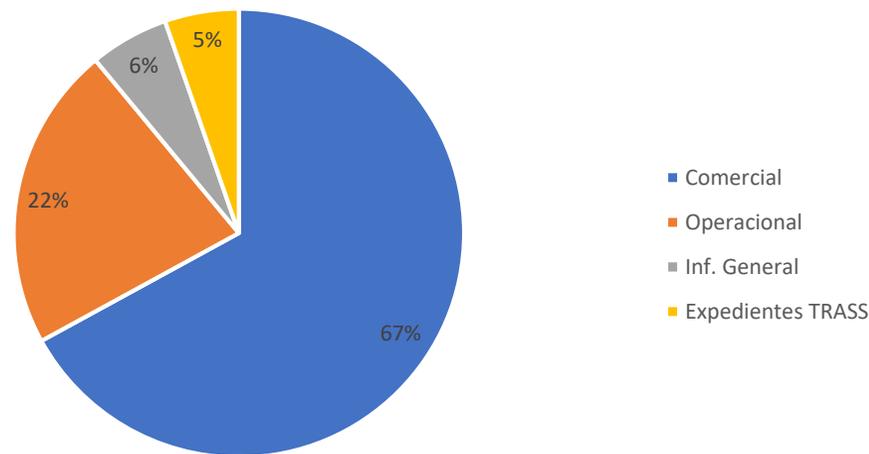
En lo que va del 2025...
43406 orientaciones

Casos operacionales más frecuentes del viernes 28 de marzo

OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	47	38%
Problemas con alcantarillado	25	20%
Falta de agua en conexión domiciliaria	15	12%
Aniego por rotura de tubería de agua	7	6%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	1	1%
Otros	29	23%
TOTAL	124	100%

Tipos de casos atendidos

28 marzo 2025



En lo que va de 2025...

13099 casos operacionales

Casos comerciales más frecuentes del viernes 28 de marzo

COMERCIALES	N°	%
Consumo elevado	144	38%
Procedimiento de reclamos	77	20%
Facturación excesiva	37	10%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	33	9%
Problemas con la facturación	25	7%
Pedido de medidor	18	5%
Facturación indebida	15	4%
Problemas con el acceso al servicio	11	3%
Desacuerdo con resolución del TRASS	8	2%
Información sobre Valores máximos admisibles	5	1%
Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP)	2	1%
Información sobre tarifas de agua	2	1%
Fraccionamiento D.U. 036-2020	1	0%
TOTAL	378	100%



En lo que va de 2025...
22940 casos comerciales

Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p>Piura / Piura / Piura</p> <p>Piura: Vendedores reportan colapso de desagües en mercado Modelo. Pidieron a la EPS Grau solucionar el colapso a fin de evitar daños a la salud.</p> <p>(Correo)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Piura, inició las coordinaciones de atención con la EPS Grau, quienes informaron que el desborde del alcantarillado será atendido con el equipo hidrojet para trabajar el desatoro de la conexión, que afectó a 30 comerciantes del mercado modelo. Agregando que esto fue ocasionado por la gran cantidad de basura en los interiores de los buzones del centro de abastos, encontrando piedras, palos, botellas, trapos, viseras, grasa solidificada, entre otros objetos que solo malogran las tuberías de desagües, generando colapsos de las redes y posteriores afloramientos de aguas servidas, perjudicando a la población en general.</p> <p>Posteriormente, el prestador informó la ejecución de los trabajos de limpieza de 100 metros lineales de redes de alcantarillado del colector principal de 8 pulgadas y descolmatación de las redes mediante la succión.</p> <p>La ODS Piura constató la realización de los trabajos en la zona afectada.</p>	<p>FINALIZADO</p>

Seguimiento a casos de mayor relevancia (2)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p>Loreto / Maynas / San Juan Bautista</p> <p>Loreto: Colapso de desagüe en IE Corazón de Jesús afecta a escolares. El colapso del sistema de desagüe en la institución educativa Corazón de Jesús, ubicada en el sector de El Terminal, distrito de San Juan, de la ciudad de Iquitos, viene afectado a los estudiantes de nivel primario.</p> <p>(La Región)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Loreto, tomó conocimiento sobre el colapso de desagüe en la IE Corazón de Jesús, ubicada en el sector de El Terminal, distrito de San Juan, de la ciudad de Iquitos y se comunicó con la EP SedaLoreto, quienes por medio de su gerencia de operaciones informaron que no cuentan con infraestructura de alcantarillado en la zona, Siendo de responsabilidad de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista y el Gobierno Regional de Loreto.</p>	<p>FINALIZADO</p>

Atención por canal de atención del viernes 28 de marzo

OFICINA SUNASS	 Presencial	 Telefónico	 Redes Sociales	 Correo elect.	 Mesa partes	 Campaña	 Prestador	 WhatsApp	Total 28.03.25	En lo que va de 2025
Amazonas	0	0	0	0	0	20	0	0	20	691
Áncash - Chimbote	3	0	0	0	0	0	10	0	13	783
Áncash – Huaraz	1	0	0	0	0	0	0	0	1	519
Apurímac	0	0	0	0	0	0	0	0	0	508
Arequipa	11	0	0	0	0	0	0	0	11	1838
Ayacucho	0	2	0	1	0	0	18	0	21	703
Cajamarca	4	0	0	0	0	10	0	0	14	497
Cusco	2	0	0	0	0	0	0	0	2	840
Huancavelica	4	0	0	0	0	0	0	0	4	480
Huánuco	15	0	0	0	0	0	0	0	15	707
Ica	1	3	0	0	0	0	0	0	4	661
Junín	7	5	0	0	0	0	0	0	12	1232
La Libertad	3	1	0	0	0	0	0	0	4	1170
Lambayeque	7	0	0	0	0	0	24	0	31	1273
Lima Metropolitana y Callao	67	181	0	0	0	11	18	12	289	21312
Lima provincias	6	8	0	0	0	0	0	0	14	1835
Loreto	2	1	0	0	0	0	0	0	3	507
Madre de Dios	3	0	0	0	0	0	15	0	18	575
Moquegua	3	0	0	0	0	0	0	0	3	448
Pasco	1	1	0	0	0	0	0	0	2	483
Piura	5	3	0	0	0	0	0	3	11	2984
Puno	3	0	0	0	0	0	11	0	14	668
San Martín	6	0	0	0	0	0	0	0	6	751
Tacna	10	1	1	0	0	0	21	0	33	834
Tumbes	2	0	0	0	0	0	12	0	14	603
Ucayali	4	0	0	0	0	0	0	1	5	504
TOTAL	170	206	1	1	0	41	129	16	564	43406

Atención por tipo de casos del viernes 28 de marzo

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	Total 28.03.25	En lo que va de 2025
Amazonas	6	14	0	0	20	691
Áncash - Chimbote	1	12	0	0	13	783
Áncash – Huaraz	0	0	0	1	1	519
Apurímac	0	0	0	0	0	508
Arequipa	2	6	3	0	11	1838
Ayacucho	3	12	0	6	21	703
Cajamarca	2	7	1	4	14	497
Cusco	0	2	0	0	2	840
Huancavelica	1	3	0	0	4	480
Huánuco	1	14	0	0	15	707
Ica	0	3	0	1	4	661
Junín	2	9	0	1	12	1232
La Libertad	1	1	1	1	4	1170
Lambayeque	0	29	1	1	31	1273
Lima Metropolitana y Callao	86	170	23	10	289	21312
Lima provincias	1	10	1	2	14	1835
Loreto	0	3	0	0	3	507
Madre de Dios	0	18	0	0	18	575
Moquegua	0	3	0	0	3	448
Pasco	2	0	0	0	2	483
Piura	5	6	0	0	11	2984
Puno	4	8	0	2	14	668
San Martín	2	4	0	0	6	751
Tacna	2	28	0	3	33	834
Tumbes	1	13	0	0	14	603
Ucayali	2	3	0	0	5	504
TOTAL	124	378	30	32	564	43406



Tipo de casos por EPS (1)

N°	PRESTADOR	REGIÓN	28 marzo de 2025					En lo que va de 2025
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	50	123	21	5	199	13530
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	5	37	1	1	44	3236
3	EPS GRAU S.A.	Piura	18	20	0	1	39	5271
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	2	9	4	0	15	2254
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	3	30	0	4	37	1085
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	2	6	3	1	12	1777
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	6	12	0	1	19	1582
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	0	5	0	1	6	1076
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	4	14	0	6	24	939
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	1	14	0	1	16	842
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	3	14	0	0	17	521
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	0	1	0	0	1	904
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	3	5	0	0	8	780
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	0	4	0	0	4	541
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	0	7	0	2	9	677
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	0	3	1	0	4	389
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	4	13	0	0	17	987
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	1	0	0	1	2	308
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	0	1	0	1	2	595
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	2	3	0	0	5	517
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	1	2	0	0	3	477
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	0	18	0	0	18	259
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	0	3	0	0	3	336
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	1	3	0	0	4	282
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	0	14	0	0	14	191

Tipo de casos por EPS (2)

N°	PRESTADOR	REGIÓN	28 marzo de 2025					En lo que va de 2025
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
26	EPS SEMAPACH S.A.	Ica	0	1	0	0	1	455
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	0	0	0	0	0	149
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	3	0	0	0	3	422
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	0	0	0	0	0	362
30	EMAPISCO S.A.	Ica	0	0	0	0	0	219
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	0	1	0	0	1	135
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	0	1	0	0	1	102
	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	17
33	EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.	Junín	0	0	0	0	0	38
34	EPSSMU S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	314
35	EPS MARAÑÓN S.R.L.	Cajamarca	3	1	0	0	4	103
36	EPS SEDAJULIACA S.A.	Puno	3	7	0	1	11	335
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	0	0	0	0	0	260
38	EMSAP CHANKA S.A.	Apurímac	0	0	0	0	0	54
39	EPS SIERRA CENTRAL S.R.L	Junín	0	0	0	0	0	43
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	27
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	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	0	0	0	0	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			115	372	30	26	543	42537

Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

N°	DISTRITO	28 marzo de 2025					En lo que va de 2025
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	9	17	3	0	29	1054
2	Comas	0	7	1	1	9	817
3	San Juan De Lurigancho	0	30	3	0	33	1833
4	Villa El Salvador	1	8	0	0	9	453
5	Independencia	2	0	0	0	2	432
6	Callao	2	9	2	0	13	965
7	Puente Piedra	5	6	3	1	15	569
8	Ate	1	3	1	0	5	502
9	Ventanilla	1	2	0	0	3	379
10	Santiago De Surco	0	3	0	0	3	264
11	Lima	6	6	0	0	12	443
12	Carabayllo	2	3	0	1	6	744
13	Los Olivos	0	7	0	0	7	510
14	La Victoria	0	0	0	0	0	192
15	Villa María Del Triunfo	0	5	1	0	6	539
16	La Molina	1	1	0	0	2	165
17	Santa Anita	1	0	0	0	1	133
18	Ancón	0	0	0	0	0	39
19	Bellavista	2	1	0	1	4	227
20	Lurín	1	1	0	0	2	95
21	Breña	1	1	0	0	2	211
22	Rímac	0	2	0	0	2	415
23	Chorrillos	1	0	0	0	1	265
24	San Bartolo	0	0	0	0	0	11
25	Otros	14	11	7	1	33	2273
TOTAL		50	123	21	5	199	13530

Tipo de casos fuera del ámbito de EP

en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano

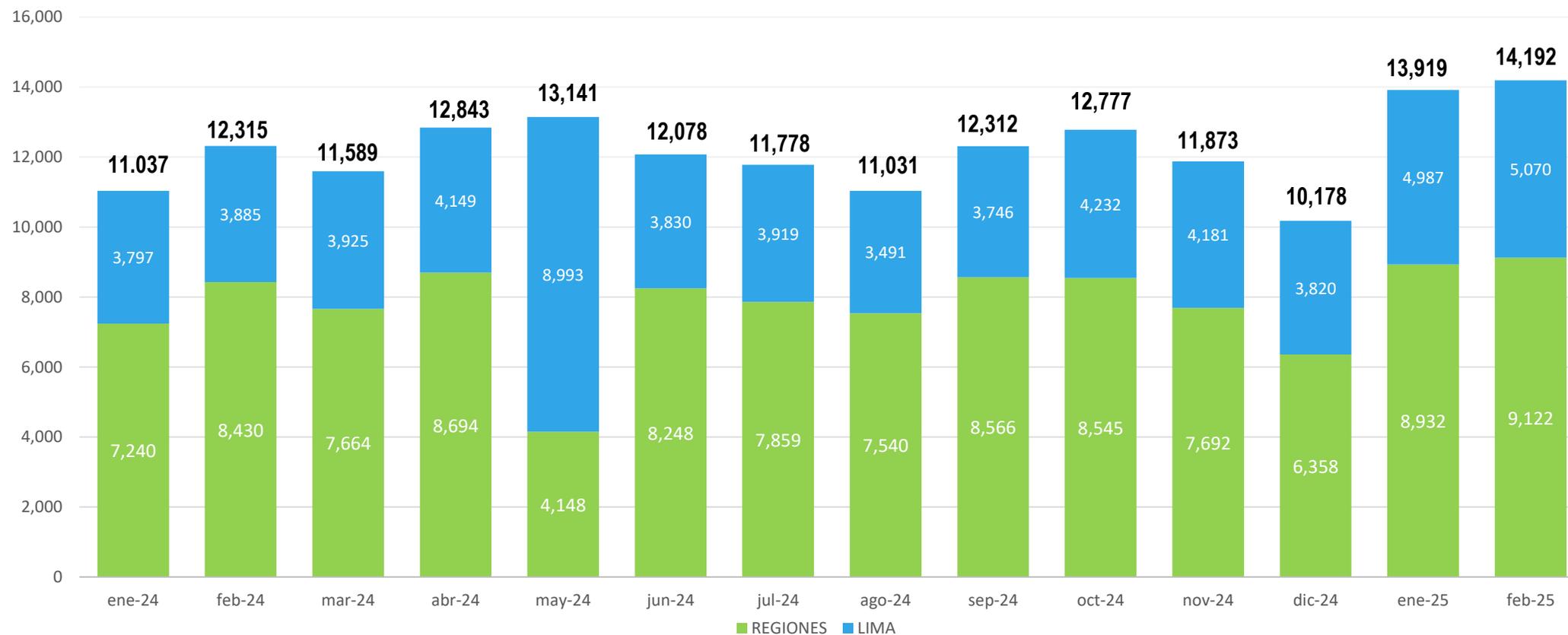


28 marzo de 2025

Nº	PRESTADOR	OPERAC.	COMERC	EXP. TRASS	INF. GRAL.	2025	En lo que va de 2025
1	ZONAS RURALES	5	5	0	4	14	595
2	PEQUEÑAS CIUDADES	4	0	0	0	4	174
3	OTRO ÁMBITO URBANO	0	1	0	2	3	100
TOTAL		9	6	0	6	21	869

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

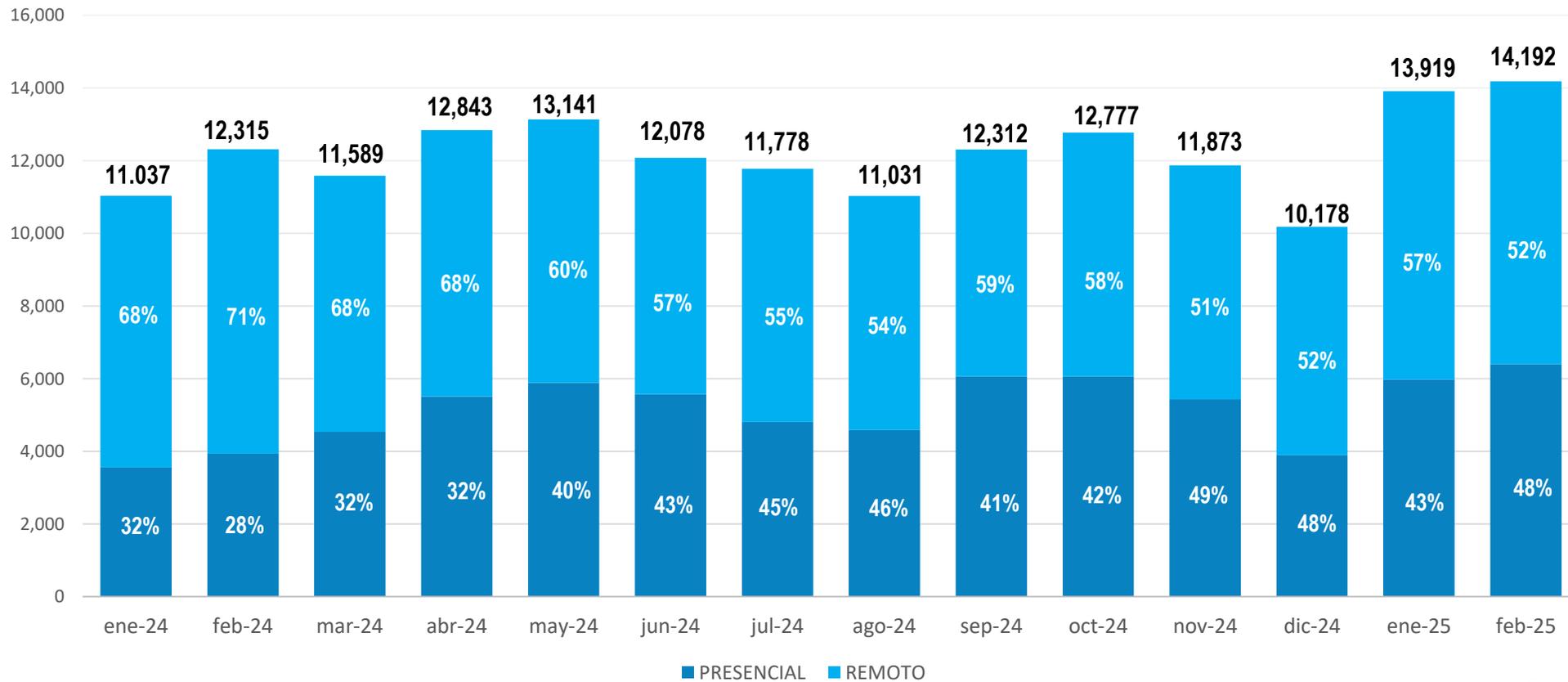
TIPO DE CASOS 2024-2025



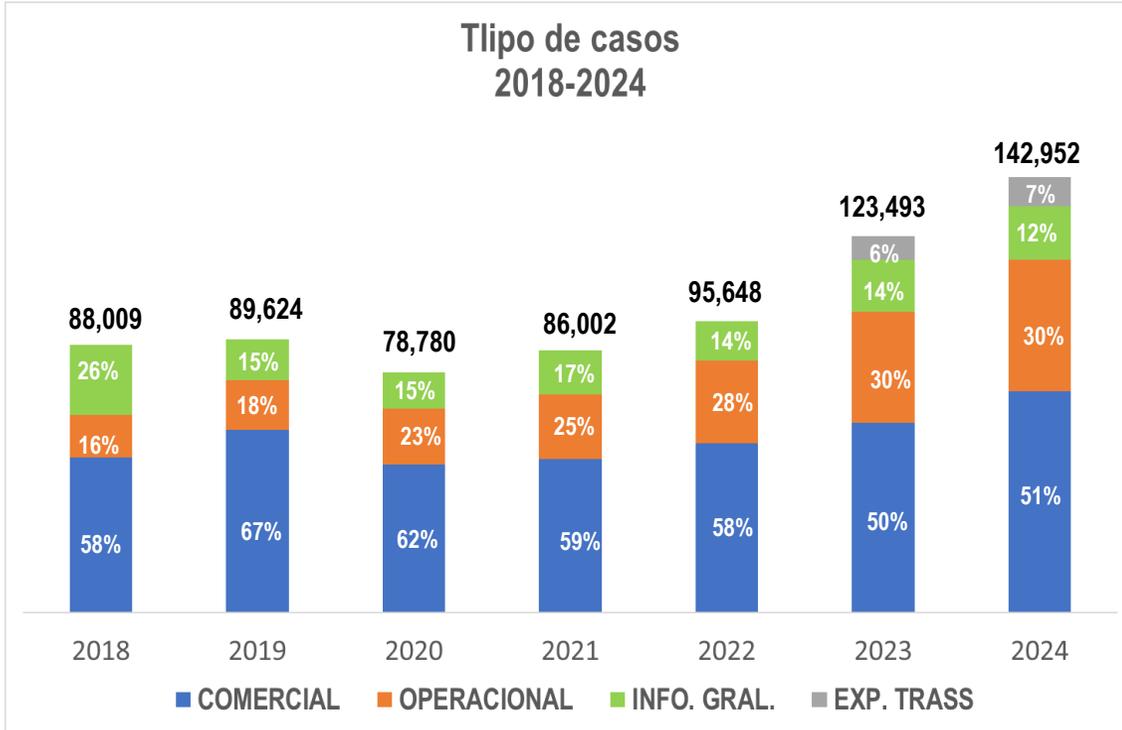
* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".

Evolución mensual por modalidad de atención 2024 - 2025

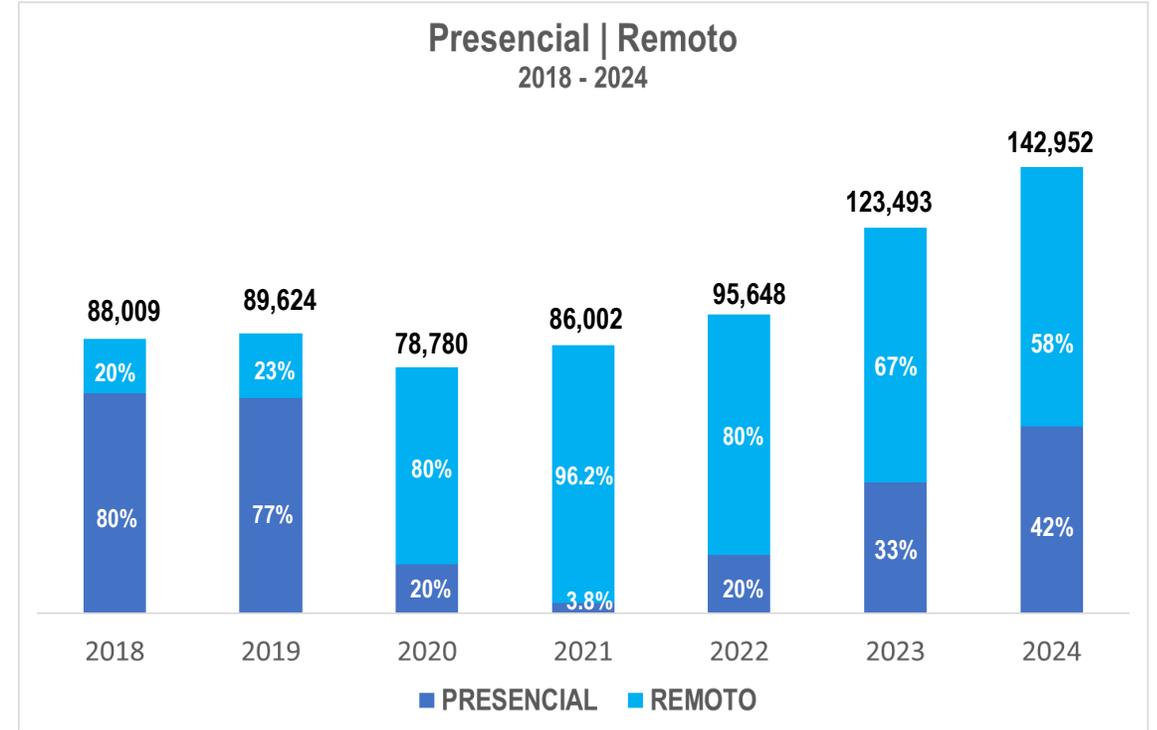
PRESENCIAL | REMOTO 2024 - 2025



**Tlipo de casos
2018-2024**



**Presencial | Remoto
2018 - 2024**



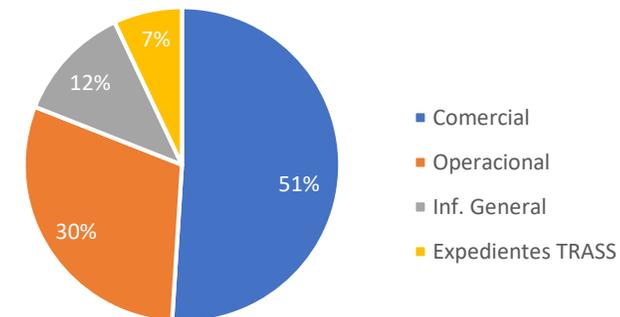
Resultados 2024

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



¿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 [Iniciar sesión](#)

contactos@sunass.gob.pe

ituro