

Dirección de Usuarios

Reporte diario de atención a usuarios al 31 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 31 de marzo: 929

Oficinas de Sunass	
Lima Metropolitana y Callao	381
Moquegua	103
Tumbes	79
Amazonas	45
Lambayeque	41
Ayacucho	30
San Martín	28
Lima provincias	28
Madre de Dios	27
Huancavelica	23
Pasco	21
Junín	21
Tacna	15
Ucayali	15
Áncash - Chimbote	13
Piura	13
Arequipa	12
Cajamarca	8
Huánuco	7
Áncash – Huaraz	5
Cusco	4
Puno	3
Loreto	3
La Libertad	2
Ica	2
 TOTAL	929

Por canal		
Presencial		196
Telefónico		249
WhatsApp		12
Correo electrónico		3
Mesa de partes		0
Campaña de orientación		149
Campaña en prestador		320
Redes sociales		0
 TOTAL		929

Por tipo de casos		
Comercial		639
Operacional		203
Otros		46
Expedientes TRASS		41
 TOTAL		929

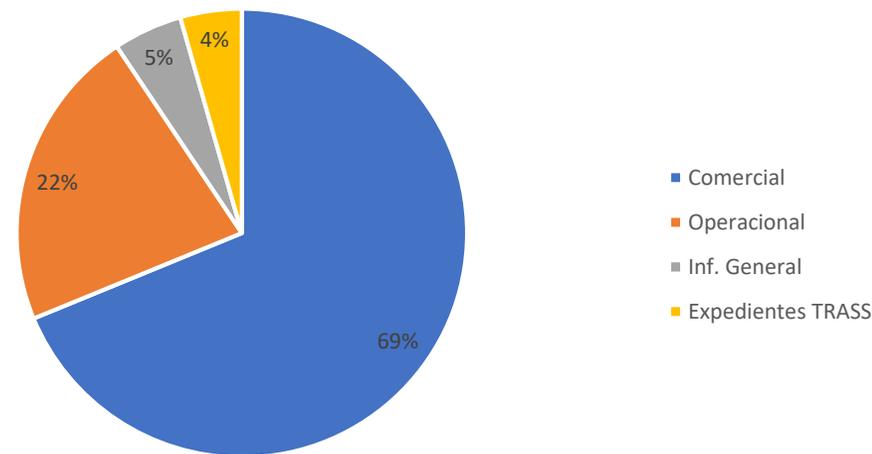
En lo que va del 2025...
44399 orientaciones

Casos operacionales más frecuentes del lunes 31 de marzo

OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	72	35%
Problemas con alcantarillado	37	18%
Falta de agua en conexión domiciliaria	26	13%
Conexión domiciliaria	19	9%
Aniego por rotura de tubería de agua	12	6%
Otros	37	18%
TOTAL	203	100%

Tipos de casos atendidos

31 marzo 2025



En lo que va de 2025...

13329 casos operacionales

Casos comerciales más frecuentes del lunes 31 de marzo

COMERCIALES	N°	%
Consumo elevado	212	33%
Procedimiento de reclamos	203	32%
Facturación excesiva	59	9%
Problemas con la facturación	36	6%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	30	5%
Problemas con el acceso al servicio	26	4%
Facturación indebida	22	3%
Pedido de medidor	20	3%
Desacuerdo con resolución del TRASS	16	3%
Información sobre tarifas de agua	11	2%
Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP)	3	0%
Incumplimiento de Resolución del TRASS	1	0%
TOTAL	639	100%



En lo que va de 2025...
23605 casos comerciales

Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p>Ica / Ica / Ica</p> <p>Ica: Vecinos de San Joaquín reportan aguas servidas desde hace más de seis meses. Los vecinos de la primera etapa de la urbanización San Joaquín, ubicado en la ciudad de Ica, se pusieron en contacto con el Rotafono de RPP para informar que desde hace más de seis meses tienen problemas con aguas servidas que han inundado la vía pública y sus viviendas.</p> <p>(RPP)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Ica, se comunicó con la EP Emapica, quienes informaron que la cámara de rebombeo del sector se encuentra operando con grupo electrógeno, debido a una ruptura de un cable subterráneo, que la empresa de energía eléctrica aún no soluciona. Ante ello, el prestador dispuso el traslado de un hidrojete para la succión de las aguas residuales colapsadas en el frontis del colegio Julio C. Tello, que afectó 150 pobladores, dando solución al problema.</p> <p>La ODS Ica constató los trabajos realizados en la zona.</p>	<p>FINALIZADO</p>
<p>San Martín / San Martín / Tarapoto</p> <p>San Martín: Denuncian un año de desperdicio de agua potable en el Jr. España de Tarapoto.</p> <p>(Televisión Tarapoto)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) San Martín, reportó la incidencia a la EP Emapa San Martín, quienes indicaron que el problema de la fuga de agua en el Jr. España, se debió a una rotura de tubería en la zona que afectó a 16 usuarios, habiendo sido reparada el viernes 28.03.25.</p> <p>La ODS San Martín constató que el problema fue solucionado.</p>	<p>FINALIZADO</p>

Seguimiento a casos de mayor relevancia (2)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p>Tacna / Tacna / Tacna</p> <p>Tacna: Desagüe colapsa en avenida Leguía. Población en avenida Leguía, sector Las Buganvillas, amaneció con un aniego de desagüe de grandes proporciones. Un río de agua sucia trasladando restos fecales, fue reportado por los agraviados desde tempranas horas.</p> <p>(Uno)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Tacna, al tomar conocimiento de la incidencia, que fue ocasionada por un colapso de desagüe en la avenida Leguía, coordinó con la gerencia de operaciones de la EP Tacna para la atención del problema, que afectó a la junta vecinal las Bugavillas. Al respecto, el prestador dispuso el traslado de un hidrojet para la succión de las aguas residuales colapsadas, dando solución al problema el mismo día de reportada la incidencia.</p> <p>La ODS Tacna constató los trabajos realizados en la zona.</p>	<p>FINALIZADO</p>
<p>Tacna / Tacna / Tacna</p> <p>Tacna: Vecinos del Sector 7 de Viñani se quejan de la tardía respuesta de la EPS tras una rotura de tubería.</p> <p>(Exitosa)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Tacna, coordinó con la EP Tacna para conocer los detalles de la atención brindada el día 29.03.25. Al respecto, el prestador informó que el problema operacional se debió a la rotura de una tubería de 14" en la línea de impulsión del sistema de aguas subterráneas de Viñani, lo que causó un corte imprevisto en el suministro de agua, afectando a los sectores de las asociaciones de vivienda de Pampas Viñani y las piletas públicas de PROMUVI Señor de los Milagros.</p> <p>Ante ello, el prestador abasteció del servicio a las zonas afectadas mediante camiones cisterna, mientras realizaban los trabajos de reparación, que culminaron a horas de la tarde del mismo día de reportado.</p> <p>La ODS Tacna verificó que el servicio de agua se restableció de manera gradual.</p>	<p>FINALIZADO</p>

Seguimiento a casos de mayor relevancia (3)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p>Piura / Piura / Veintiséis de octubre</p> <p>Piura: Vecinos de Santa Margarita denuncian agua turbia y con sedimentos de los caños. Los residentes de la urbanización Santa Margarita en Piura han levantado su voz de protesta ante la pésima calidad del agua que llega a sus viviendas, situación que representa un grave riesgo para la salud pública. Un video difundido por los afectados muestra cómo el líquido vital presenta coloración anormal, totalmente inadecuada para el consumo humano.</p> <p>(La Hora)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Piura, informó que la EP Grau, a través de una nota de prensa, comunicó que realizó trabajos de purga de grifos contraincendios en la urbanización Santa Margarita, los cuales se realizan de forma periódica para garantizar la calidad del agua potable distribuida en dicha zona y sectores colindantes. Asimismo, indicó que durante la ejecución de estas labores, es posible que se registre un aumento en la cantidad de sedimentos y otros residuos en las redes de distribución; incidencia temporal que se supera una vez concluidos los trabajos de purga.</p> <p>La ODS Piura indicó que al término de los trabajos, el prestador ha verificado que no existen inconvenientes en Santa Margarita ni otras zonas aledañas y que se viene distribuyendo agua potable dentro de los parámetros y horarios habituales.</p>	<p>FINALIZADO</p>

Atención por canal de atención del lunes 31 de marzo

OFICINA SUNASS	 Presencial	 Telefónico	 Redes Sociales	 Correo elect.	 Mesa partes	 Campaña	 Prestador	 WhatsApp	Total 31.03.25	En lo que va de 2025
Amazonas	0	0	0	0	0	38	7	0	45	736
Áncash - Chimbote	1	0	0	0	0	0	12	0	13	796
Áncash – Huaraz	0	0	0	0	0	0	5	0	5	524
Apurímac	0	0	0	0	0	0	0	0	0	508
Arequipa	8	4	0	0	0	0	0	0	12	1850
Ayacucho	0	1	0	3	0	1	25	0	30	733
Cajamarca	1	4	0	0	0	3	0	0	8	505
Cusco	4	0	0	0	0	0	0	0	4	844
Huancavelica	10	5	0	0	0	8	0	0	23	503
Huánuco	7	0	0	0	0	0	0	0	7	714
Ica	0	2	0	0	0	0	0	0	2	663
Junín	5	16	0	0	0	0	0	0	21	1253
La Libertad	2	0	0	0	0	0	0	0	2	1172
Lambayeque	7	0	0	0	0	0	32	2	41	1314
Lima Metropolitana y Callao	95	205	0	0	0	2	75	4	381	21750
Lima provincias	4	5	0	0	0	8	11	0	28	1869
Loreto	3	0	0	0	0	0	0	0	3	510
Madre de Dios	0	0	0	0	0	0	27	0	27	602
Moquegua	5	0	0	0	0	72	26	0	103	551
Pasco	0	0	0	0	0	0	21	0	21	504
Piura	7	2	0	0	0	0	0	4	13	2998
Puno	3	0	0	0	0	0	0	0	3	671
San Martín	10	0	0	0	0	17	1	0	28	779
Tacna	7	0	0	0	0	0	8	0	15	849
Tumbes	4	5	0	0	0	0	70	0	79	682
Ucayali	13	0	0	0	0	0	0	2	15	519
TOTAL	196	249	0	3	0	149	320	12	929	44399

Atención por tipo de casos del lunes 31 de marzo

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	Total 31.03.25	En lo que va de 2025
Amazonas	3	28	0	14	45	736
Áncash - Chimbote	2	11	0	0	13	796
Áncash – Huaraz	0	5	0	0	5	524
Apurímac	0	0	0	0	0	508
Arequipa	1	7	4	0	12	1850
Ayacucho	14	15	0	1	30	733
Cajamarca	3	3	1	1	8	505
Cusco	0	2	2	0	4	844
Huancavelica	7	10	1	5	23	503
Huánuco	1	6	0	0	7	714
Ica	1	1	0	0	2	663
Junín	10	10	0	1	21	1253
La Libertad	0	1	1	0	2	1172
Lambayeque	4	31	3	3	41	1314
Lima Metropolitana y Callao	99	251	23	8	381	21750
Lima provincias	2	19	1	6	28	1869
Loreto	1	2	0	0	3	510
Madre de Dios	16	11	0	0	27	602
Moquegua	0	103	0	0	103	551
Pasco	4	12	0	5	21	504
Piura	6	5	2	0	13	2998
Puno	1	2	0	0	3	671
San Martín	18	8	2	0	28	779
Tacna	1	11	1	2	15	849
Tumbes	6	73	0	0	79	682
Ucayali	3	12	0	0	15	519
TOTAL	203	639	41	46	929	44399



Tipo de casos por EPS (1)

N°	PRESTADOR	REGIÓN	31 marzo de 2025					En lo que va de 2025
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	45	203	20	3	271	13568
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	17	36	3	4	60	3238
3	EPS GRAU S.A.	Piura	20	21	3	0	44	5284
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	2	9	4	0	15	2255
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	3	16	1	3	23	1085
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	3	5	4	0	12	1779
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	9	14	0	0	23	1583
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	5	6	2	0	13	1077
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	22	17	0	3	42	941
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	2	12	0	0	14	842
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	2	6	0	0	8	521
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	0	4	0	6	10	904
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	18	8	2	0	28	780
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	1	2	0	0	3	541
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	2	13	0	1	16	682
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	0	2	1	0	3	389
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	8	73	0	0	81	986
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	0	1	0	0	1	308
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	0	5	0	0	5	595
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	3	13	0	0	16	517
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	0	2	0	0	2	478
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	17	11	0	0	28	258
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	0	32	0	0	32	336
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	5	9	0	0	14	281
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	0	7	0	0	7	191

Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	31 marzo de 2025					En lo que va de 2025
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
26	EPS SEMAPACH S.A.	Ica	1	0	0	0	1	457
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	0	0	1	0	1	151
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	4	12	0	5	21	442
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	0	0	0	0	135
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	0	3	0	0	3	106
	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	17
33	EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.	Junín	2	1	0	0	3	41
34	EPSSMU S.A.	Amazonas	0	11	0	0	11	325
35	EPS MARAÑÓN S.R.L.	Cajamarca	2	0	0	0	2	105
36	EPS SEDAJULIACA S.A.	Puno	1	1	0	0	2	336
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	0	72	0	0	72	332
38	EMSAP CHANKA S.A.	Apurímac	0	0	0	0	0	54
39	EPS SIERRA CENTRAL S.R.L	Junín	1	0	0	0	1	44
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	2	11	0	14	27	54
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	1	0	0	0	1	16
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			198	638	41	39	916	43517

Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

N°	DISTRITO	31 marzo de 2025					En lo que va de 2025
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	5	10	2	0	17	1074
2	Comas	2	17	1	1	21	839
3	San Juan De Lurigancho	0	19	3	0	22	1867
4	Villa El Salvador	0	6	0	0	6	459
5	Independencia	3	5	0	0	8	443
6	Callao	2	14	2	0	18	986
7	Puente Piedra	2	11	1	0	14	586
8	Ate	4	16	0	0	20	529
9	Ventanilla	4	2	0	0	6	385
10	Santiago De Surco	1	2	0	0	3	267
11	Lima	0	7	0	0	7	454
12	Carabayllo	2	13	3	0	18	762
13	Los Olivos	1	9	0	0	10	520
14	La Victoria	0	4	2	0	6	200
15	Villa María Del Triunfo	5	6	0	0	11	550
16	La Molina	0	1	1	0	2	169
17	Santa Anita	1	4	0	0	5	139
18	Ancón	0	0	0	0	0	39
19	Bellavista	0	2	0	0	2	237
20	Lurín	0	3	0	0	3	98
21	Breña	0	0	0	0	0	214
22	Rímac	2	7	1	0	10	427
23	Chorrillos	0	1	1	0	2	268
24	San Bartolo	0	1	0	0	1	12
25	Otros	11	43	3	2	59	2315
TOTAL		45	203	20	3	271	13839

Tipo de casos fuera del ámbito de EP

en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano

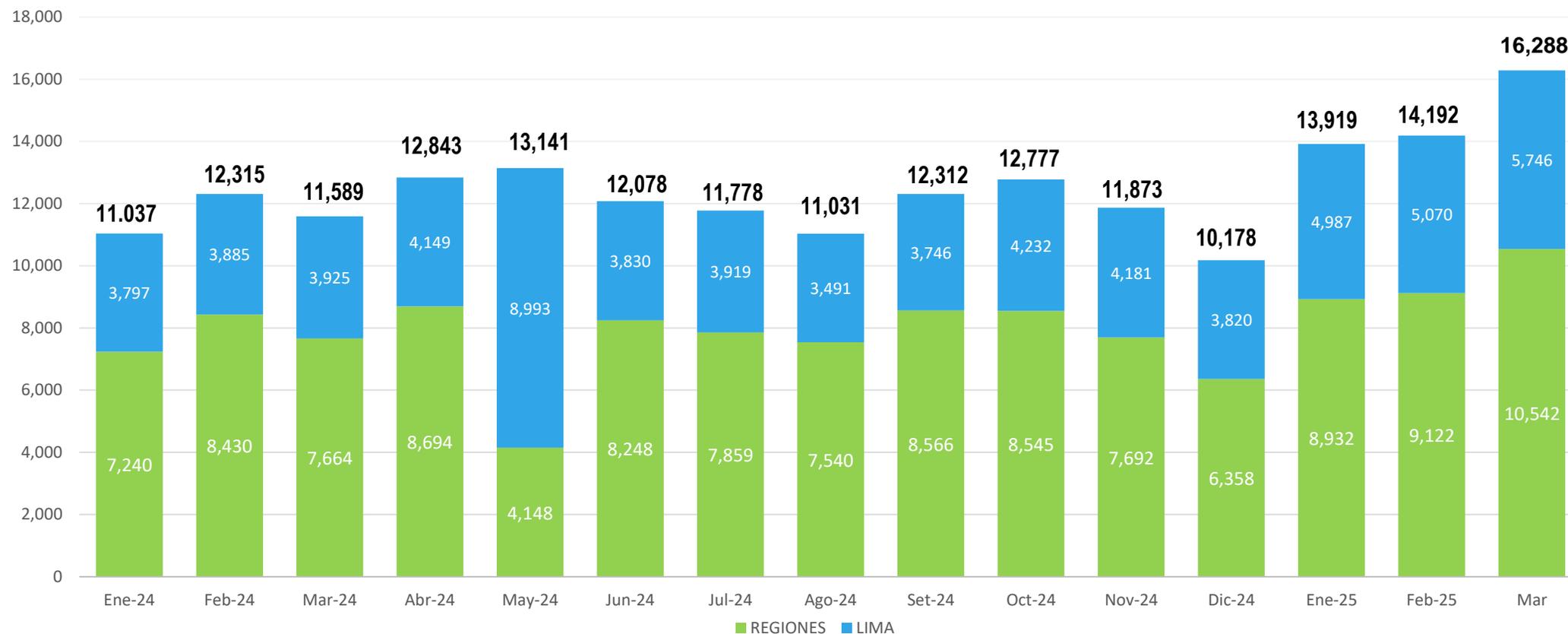


31 marzo de 2025

Nº	PRESTADOR	OPERAC.	COMERC	EXP. TRASS	INF. GRAL.	2025	En lo que va de 2025
1	ZONAS RURALES	1	1	0	6	8	603
2	PEQUEÑAS CIUDADES	3	0	0	1	4	178
3	OTRO ÁMBITO URBANO	1	0	0	0	1	101
TOTAL		5	1	0	7	13	882

Evolución mensual de atenciones 2024 -2025

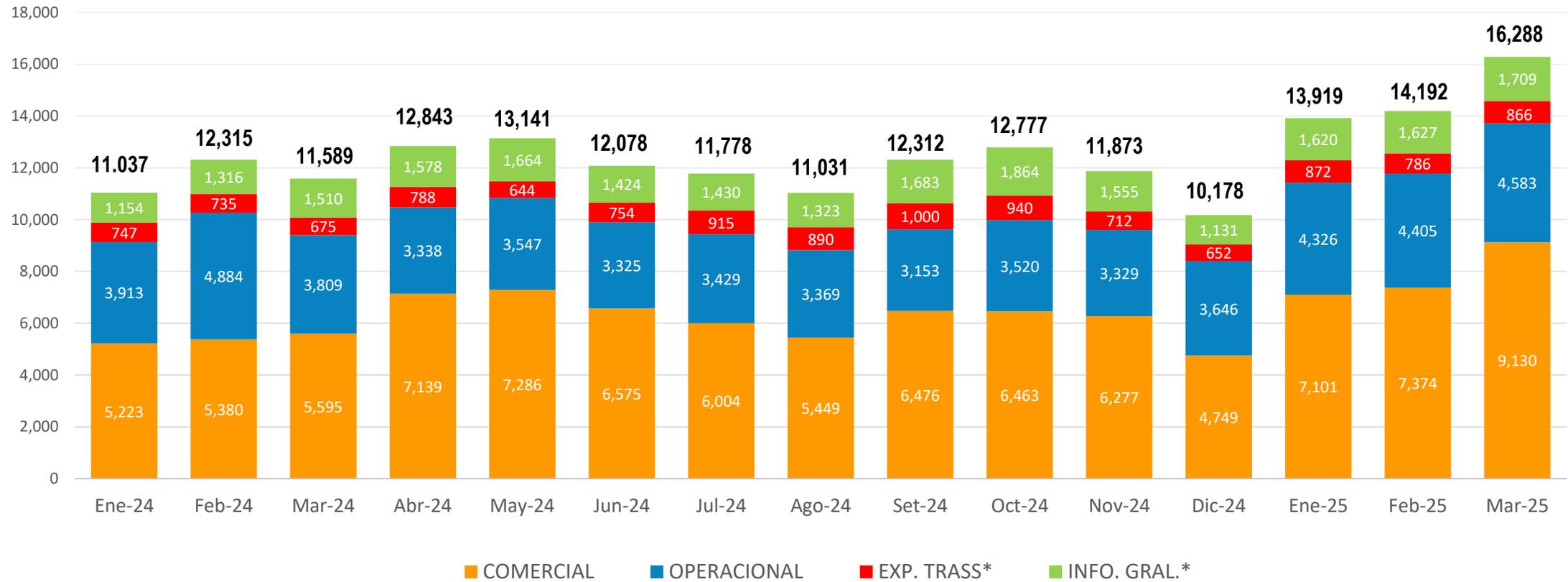
LIMA | REGIONES 2024 - 2025



En marzo 2025 se evidencia un crecimiento del **41%**, en relación a marzo 2024. En el primer trimestre del 2025 se registró un crecimiento del 27% en comparación al 2024.

Evolución mensual por tipos de casos 2024 - 2025

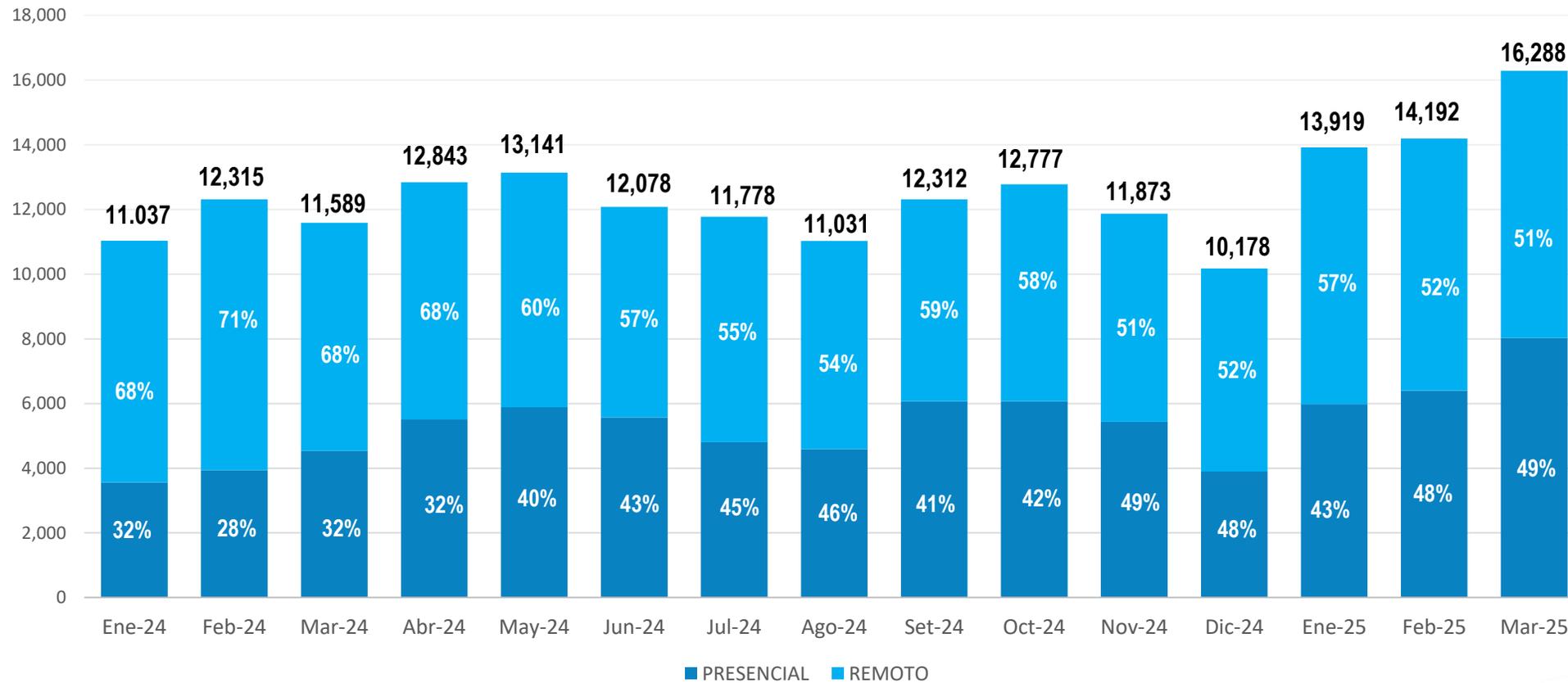
TIPO DE CASOS 2024-2025



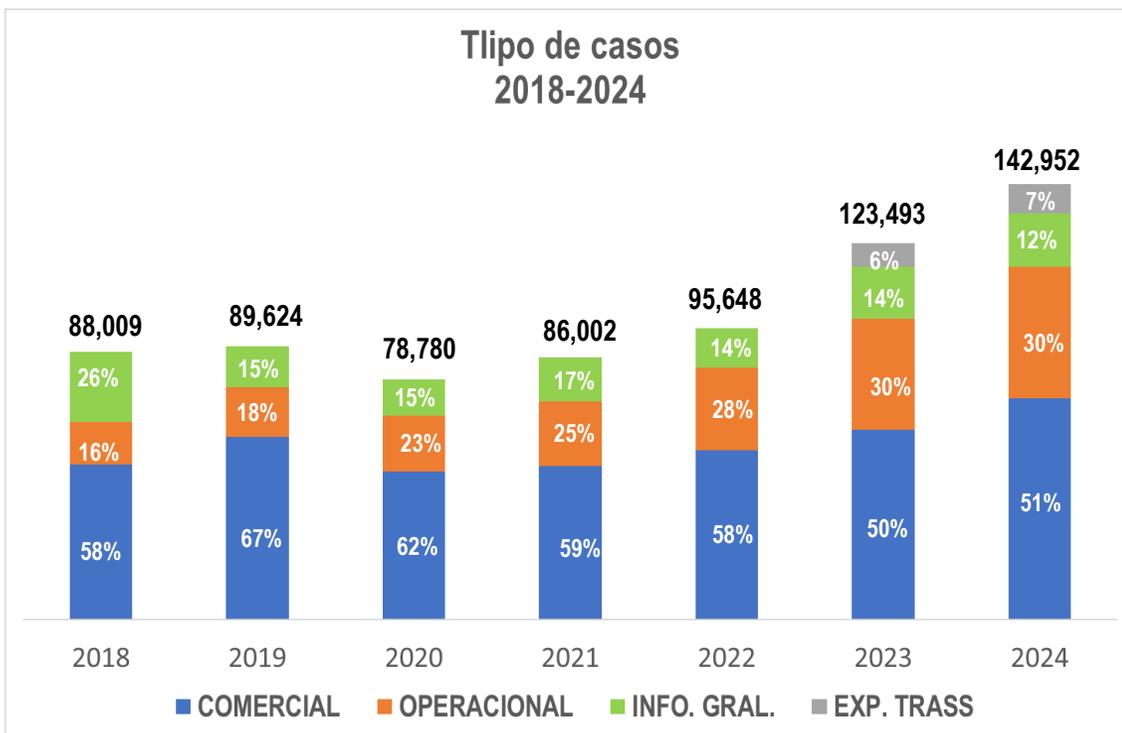
* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".

Evolución mensual por modalidad de atención 2024 - 2025

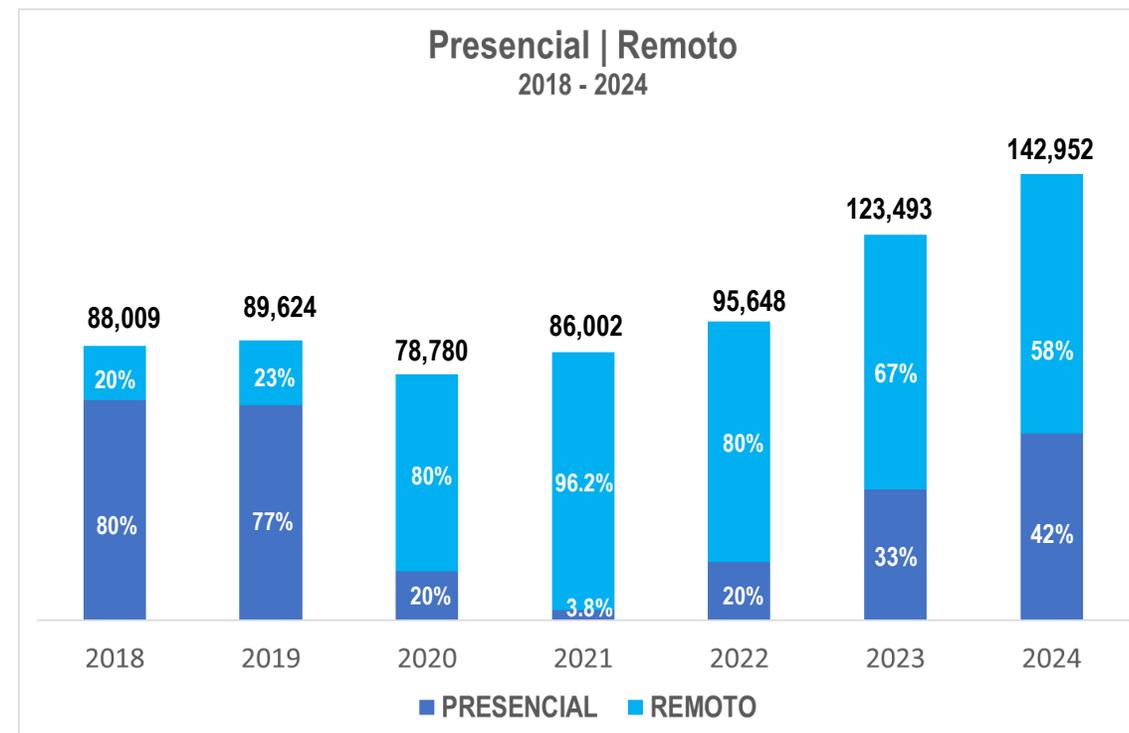
PRESENCIAL | REMOTO 2024 - 2025



**Tlipo de casos
2018-2024**



**Presencial | Remoto
2018 - 2024**

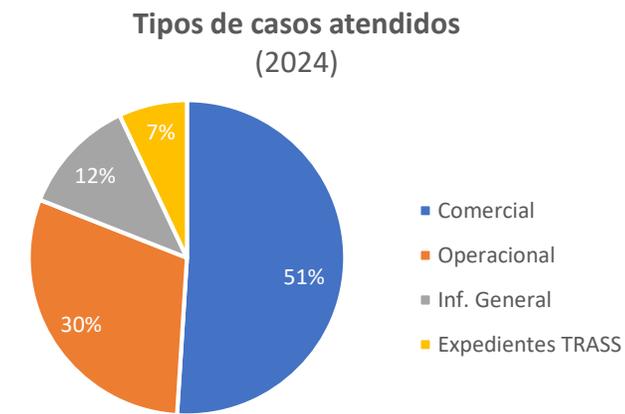


Resultados 2024

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



