

Dirección de Usuarios

# Reporte diario de atención a usuarios al 01 de junio 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 domingo 01 de junio: 29

Oficinas de Sunass	
Lima provincias	15
Lima Metropolitana y Callao	14
 <b>TOTAL</b>	<b>29</b>

Por canal		
Presencial		0
Telefónico		25
WhatsApp		4
Correo electrónico		0
Mesa de partes		0
Campaña de orientación		0
Campaña en prestador		0
Redes sociales		0
 <b>TOTAL</b>		<b>29</b>

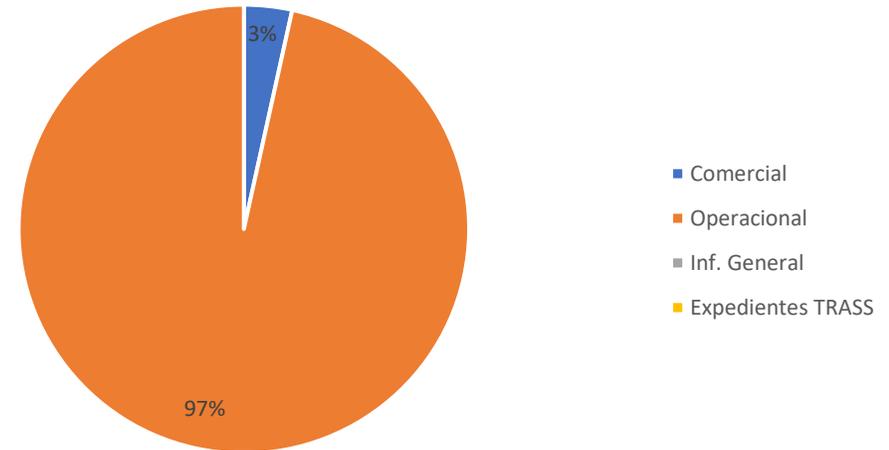
Por tipo de casos		
Comercial		1
Operacional		28
Otros		0
Expedientes TRASS		0
 <b>TOTAL</b>		<b>29</b>

En lo que va del 2025...  
**75205 orientaciones**

# Casos operacionales más frecuentes del domingo 01 de junio

OPERACIONALES	N°	%
Monitoreo de restablecimiento del servicio	24	86%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	2	7%
Problemas con calidad del agua	1	4%
Falta de tapa en caja de registro	1	4%
Otros	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

Tipos de casos atendidos  
01 de junio 2025

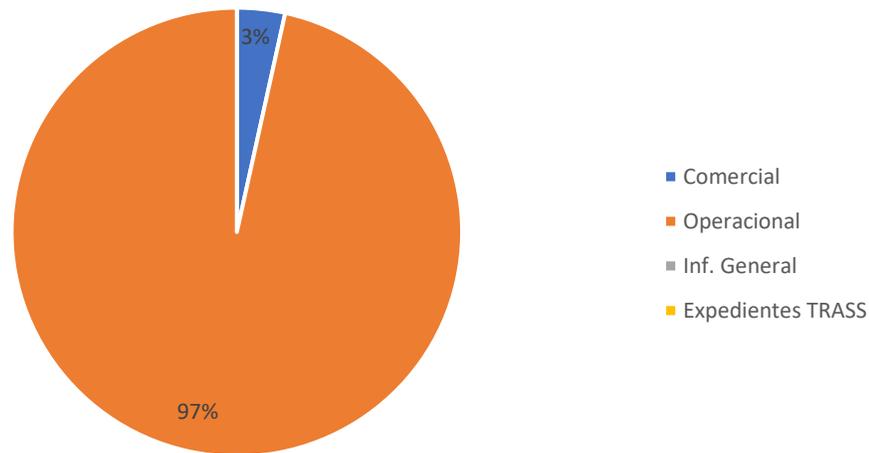


En lo que va de 2025...  
**21318 casos** operacionales

## Casos comerciales más frecuentes del domingo 01 de junio

COMERCIALES	N°	%
Procedimiento de reclamos	1	100%
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

Tipos de casos atendidos  
01 junio 2025



En lo que va de 2025...

**43087 casos** comerciales

# Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p><b>Lima / Cañete / Nuevo Imperial</b></p> <p>Cañete: Corte programado de agua potable en el distrito de Nuevo Imperial, Imperial y parte de San Vicente debido a la primera limpia general de canales de riego.</p> <p><b>(Redes sociales)</b></p>	<p>Continuando con las acciones de monitoreo del caso reportado el 26.05.2025 SUNASS, a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) Cañete, realizó el seguimiento mediante llamadas telefónicas a los usuarios y monitoreo en campo, con el fin de verificar y garantizar el cumplimiento del restablecimiento del servicio en las zonas afectadas. Sin embargo, el A.H. 7 de agosto en el distrito de Nuevo Imperial, y la Urb. Cristo Rey del distrito de San Vicente, aún no contaban con el servicio, debido a que no se encontraban dentro del horario de abastecimiento establecido.</p> <p>Finalmente, en horas de la mañana la OAU Cañete corroboró con los usuarios que el servicio de agua potable ha sido restablecido en todas las zonas afectadas.</p>	<p><b>FINALIZADO</b></p>

# Atención por canal de atención del domingo 01 de junio

OFICINA SUNASS	 Presencial	 Telefónico	 Redes Sociales	 Correo elect.	 Mesa partes	 Campaña	 Prestador	 WhatsApp	Total 01.06.25	En lo que va de 2025
Amazonas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1620
Áncash - Chimbote	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1457
Áncash – Huaraz	0	0	0	0	0	0	0	0	0	873
Apurímac	0	0	0	0	0	0	0	0	0	844
Arequipa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3425
Ayacucho	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1244
Cajamarca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	836
Cusco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1385
Huancavelica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	833
Huánuco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1191
Ica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1062
Junín	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2076
La Libertad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1994
Lambayeque	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2691
Lima Metropolitana y Callao	0	10	0	0	0	0	0	4	14	35550
Lima provincias	0	15	0	0	0	0	0	0	15	3113
Loreto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	832
Madre de Dios	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1001
Moquegua	0	0	0	0	0	0	0	0	0	911
Pasco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	838
Piura	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5534
Puno	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1227
San Martín	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1269
Tacna	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1398
Tumbes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1136
Ucayali	0	0	0	0	0	0	0	0	0	865
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>25</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>29</b>	<b>75205</b>

## Atención por tipo de casos del domingo 01 de junio

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	Total 01.06.25	En lo que va de 2025
Amazonas	0	0	0	0	0	1620
Áncash - Chimbote	0	0	0	0	0	1457
Áncash – Huaraz	0	0	0	0	0	873
Apurímac	0	0	0	0	0	844
Arequipa	0	0	0	0	0	3425
Ayacucho	0	0	0	0	0	1244
Cajamarca	0	0	0	0	0	836
Cusco	0	0	0	0	0	1385
Huancavelica	0	0	0	0	0	833
Huánuco	0	0	0	0	0	1191
Ica	0	0	0	0	0	1062
Junín	0	0	0	0	0	2076
La Libertad	0	0	0	0	0	1994
Lambayeque	0	0	0	0	0	2691
Lima Metropolitana y Callao	14	0	0	0	14	35550
Lima provincias	14	1	0	0	15	3113
Loreto	0	0	0	0	0	832
Madre de Dios	0	0	0	0	0	1001
Moquegua	0	0	0	0	0	911
Pasco	0	0	0	0	0	838
Piura	0	0	0	0	0	5534
Puno	0	0	0	0	0	1227
San Martín	0	0	0	0	0	1269
Tacna	0	0	0	0	0	1398
Tumbes	0	0	0	0	0	1136
Ucayali	0	0	0	0	0	865
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>29</b>	<b>75205</b>



# Tipo de casos por EPS (1)

N°	PRESTADOR	REGIÓN	01 junio de 2025					En lo que va de 2025
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	1	0	0	0	1	22950
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	0	0	0	0	0	5765
3	EPS GRAU S.A.	Piura	0	0	0	0	0	9207
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	0	0	0	0	0	4039
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	0	0	0	0	0	1799
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	0	0	0	0	0	3075
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	0	0	0	0	0	2521
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	1	0	0	0	1	1826
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	0	0	0	0	0	1692
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	0	0	0	0	0	1665
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	0	0	0	0	0	938
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	24	1	0	0	25	1754
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	0	0	0	0	0	1331
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	0	0	0	0	0	895
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	0	0	0	0	0	1129
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	0	0	0	0	0	681
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	0	0	0	0	0	1551
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	0	0	0	0	0	716
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	0	0	0	0	0	917
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	0	0	0	0	0	897
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	0	0	0	0	0	768
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	0	0	0	0	0	499
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	2	0	0	0	2	648
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	0	0	0	0	0	491
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	397

## Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	01 junio de 2025					En lo que va de 2025
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
26	EPS SEMAPACH S.A.	Ica	0	0	0	0	0	470
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	0	0	0	0	0	152
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	451
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	0	0	0	0	0	376
30	EMAPISCO S.A.	Ica	0	0	0	0	0	232
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	0	0	0	0	0	137
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	0	0	0	0	0	152
	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	80
33	EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.	Junín	0	0	0	0	0	49
34	EPSSMU S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	326
35	EPS MARAÑÓN S.R.L.	Cajamarca	0	0	0	0	0	110
36	EPS SEDAJULIACA S.A.	Puno	0	0	0	0	0	341
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	0	0	0	0	0	333
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	46
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	68
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	7
45	EMSAPA YAULI LA OROYA S.R.L.	Junín	0	0	0	0	0	38
46	EMAPAVIGS S.A.	Ica	0	0	0	0	0	18
47	EMSAPA CALCA S.A	Cusco	0	0	0	0	0	12
48	EMPSSAPAL S.A.	Cusco	0	0	0	0	0	24
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			28	1	0	0	29	73691

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

N°	DISTRITO	01 junio de 2025					En lo que va de 2025
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	0	0	0	0	0	1880
2	Comas	0	0	0	0	0	1468
3	San Juan De Lurigancho	0	0	0	0	0	3104
4	Villa El Salvador	0	0	0	0	0	805
5	Independencia	0	0	0	0	0	646
6	Callao	1	0	0	0	1	1619
7	Puente Piedra	0	0	0	0	0	955
8	Ate	0	0	0	0	0	950
9	Ventanilla	0	0	0	0	0	697
10	Santiago De Surco	0	0	0	0	0	420
11	Lima	0	0	0	0	0	778
12	Carabayllo	0	0	0	0	0	1159
13	Los Olivos	0	0	0	0	0	827
14	La Victoria	0	0	0	0	0	345
15	Villa María Del Triunfo	0	0	0	0	0	858
16	La Molina	0	0	0	0	0	243
17	Santa Anita	0	0	0	0	0	257
18	Ancón	0	0	0	0	0	67
19	Bellavista	0	0	0	0	0	330
20	Lurín	0	0	0	0	0	120
21	Breña	0	0	0	0	0	426
22	Rímac	0	0	0	0	0	718
23	Chorrillos	0	0	0	0	0	404
24	San Bartolo	0	0	0	0	0	21
25	Otros	0	0	0	0	0	3853
<b>TOTAL</b>		<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>22950</b>

# Tipo de casos fuera del ámbito de EP

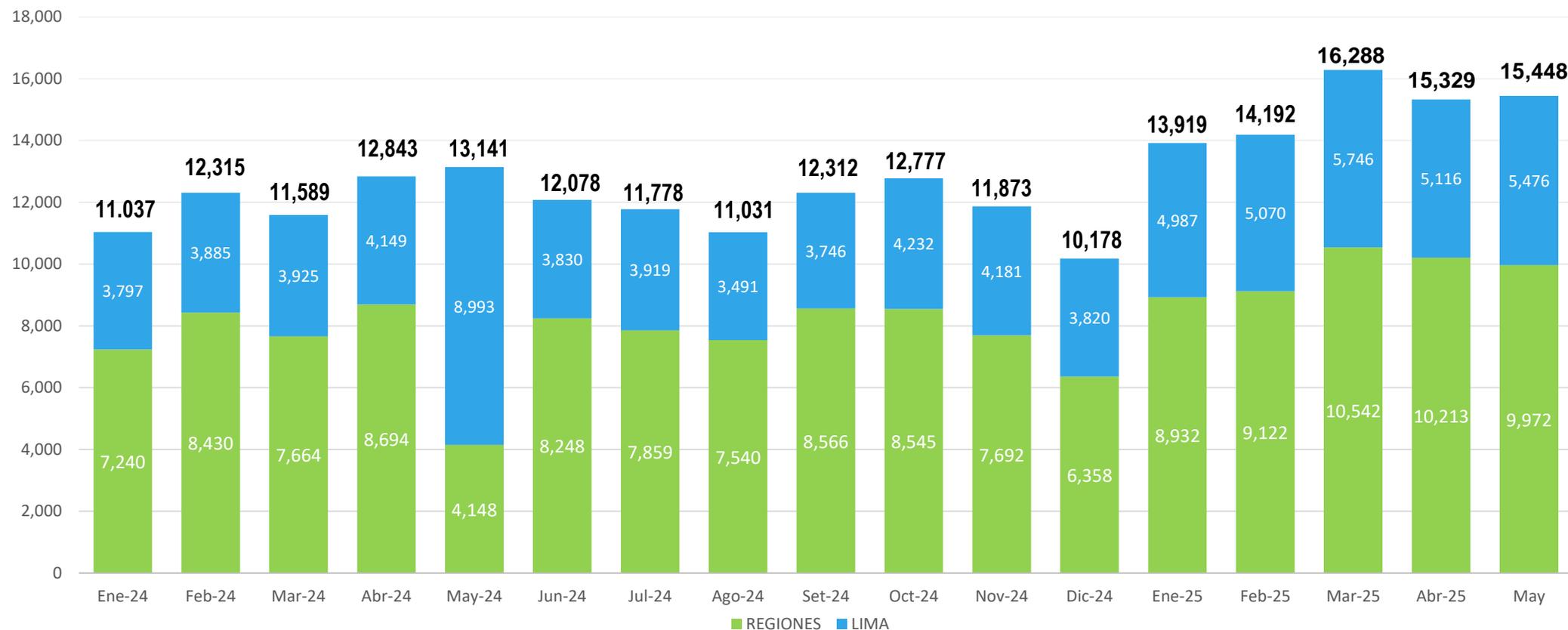
en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano



01 junio de 2025							En lo que va de 2025
Nº	PRESTADOR	OPERAC.	COMERC	EXP. TRASS	INF. GRAL.	2025	
1	ZONAS RURALES	0	0	0	0	0	1115
2	PEQUEÑAS CIUDADES	0	0	0	0	0	269
3	OTRO ÁMBITO URBANO	0	0	0	0	0	130
TOTAL		0	0	0	0	0	1514

# Evolución mensual de atenciones 2024 -2025

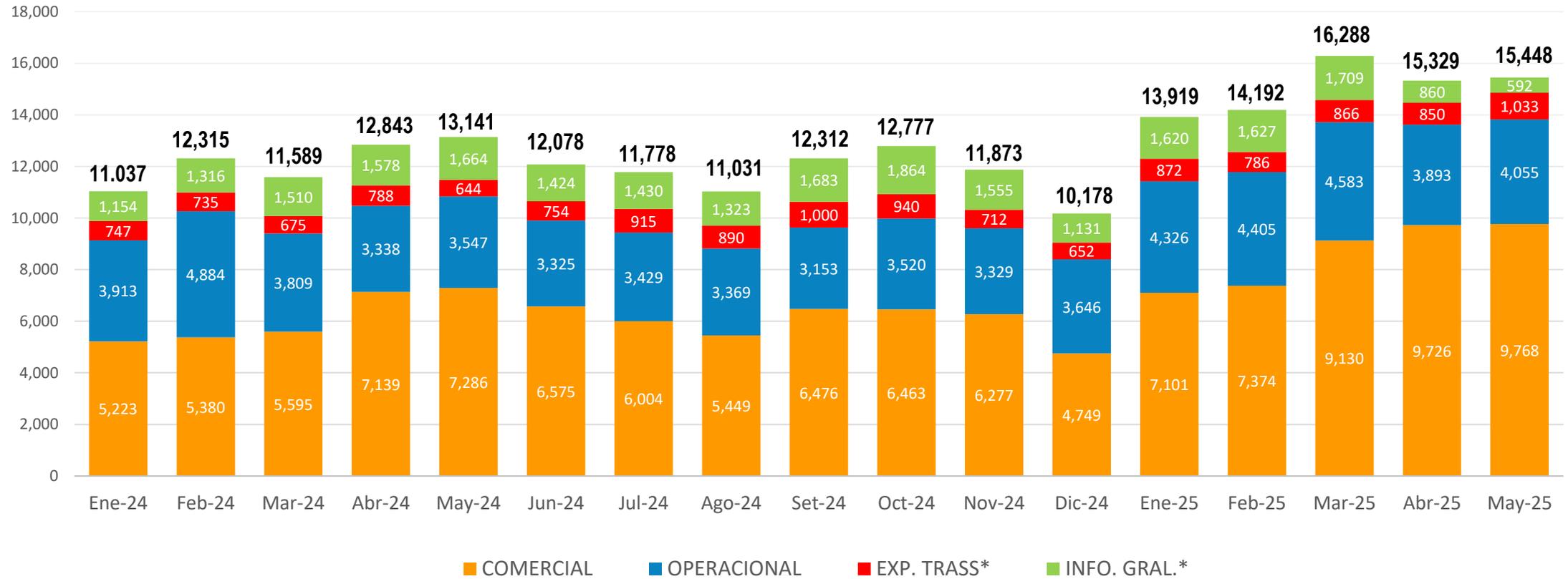
## LIMA | REGIONES 2024 - 2025



En abril 2025 se evidencia un crecimiento del **19%**, en relación a mayo 2024. En el periodo de enero a mayo del 2025, se registró un crecimiento del **23%** en comparación al 2024.

# Evolución mensual por tipos de casos 2024 - 2025

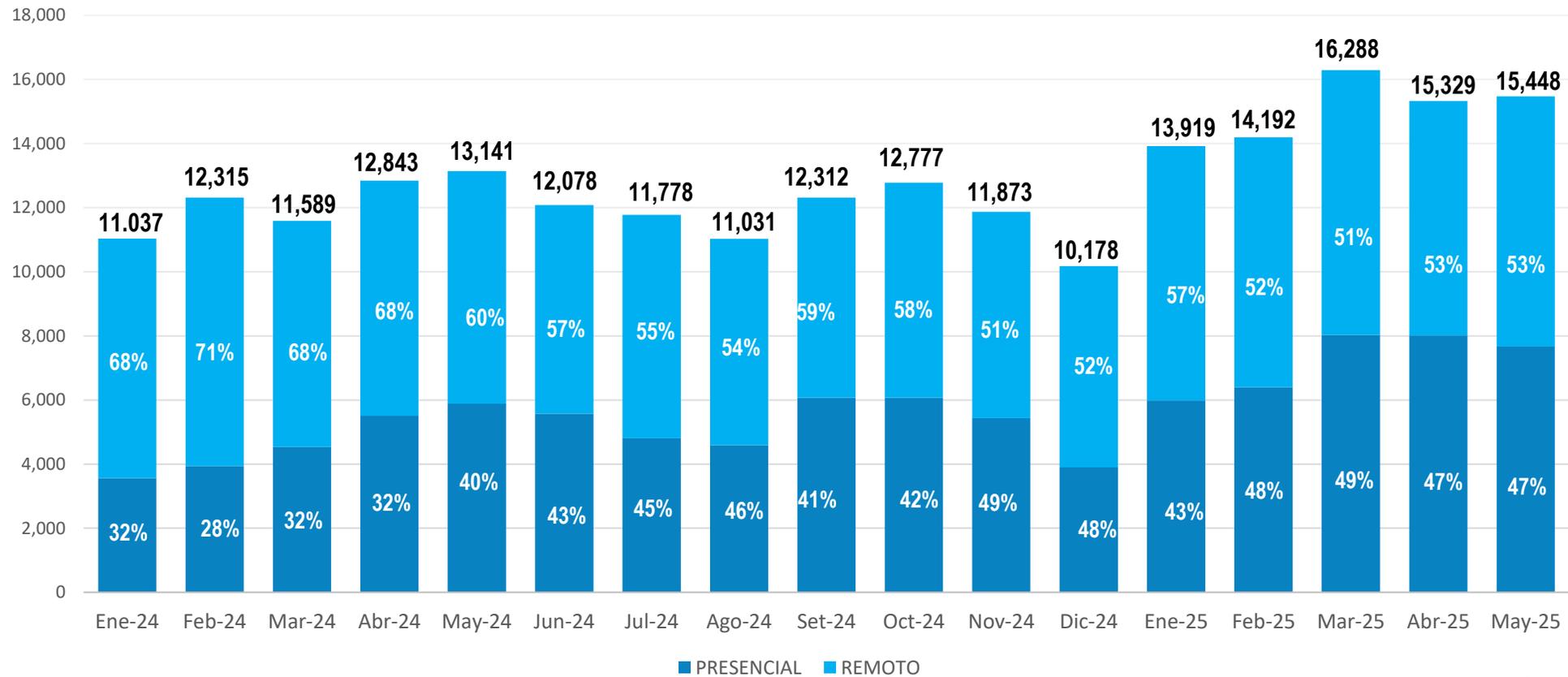
## TIPO DE CASOS 2024-2025



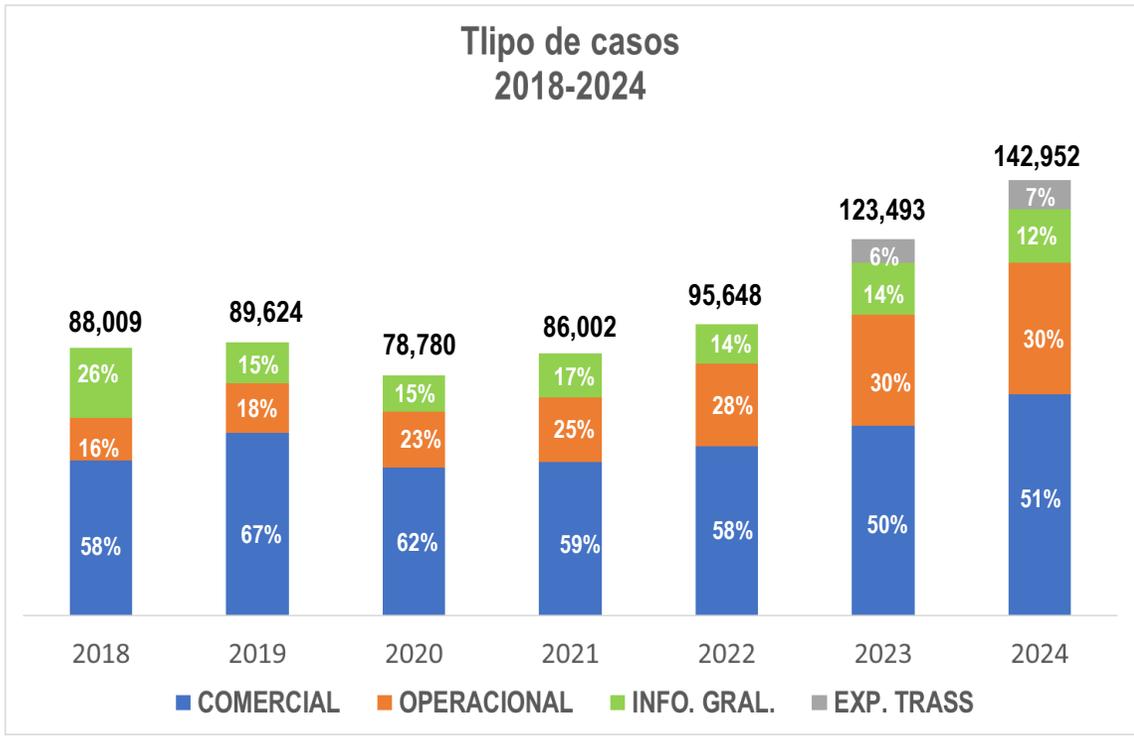
\* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".

# Evolución mensual por modalidad de atención 2024 - 2025

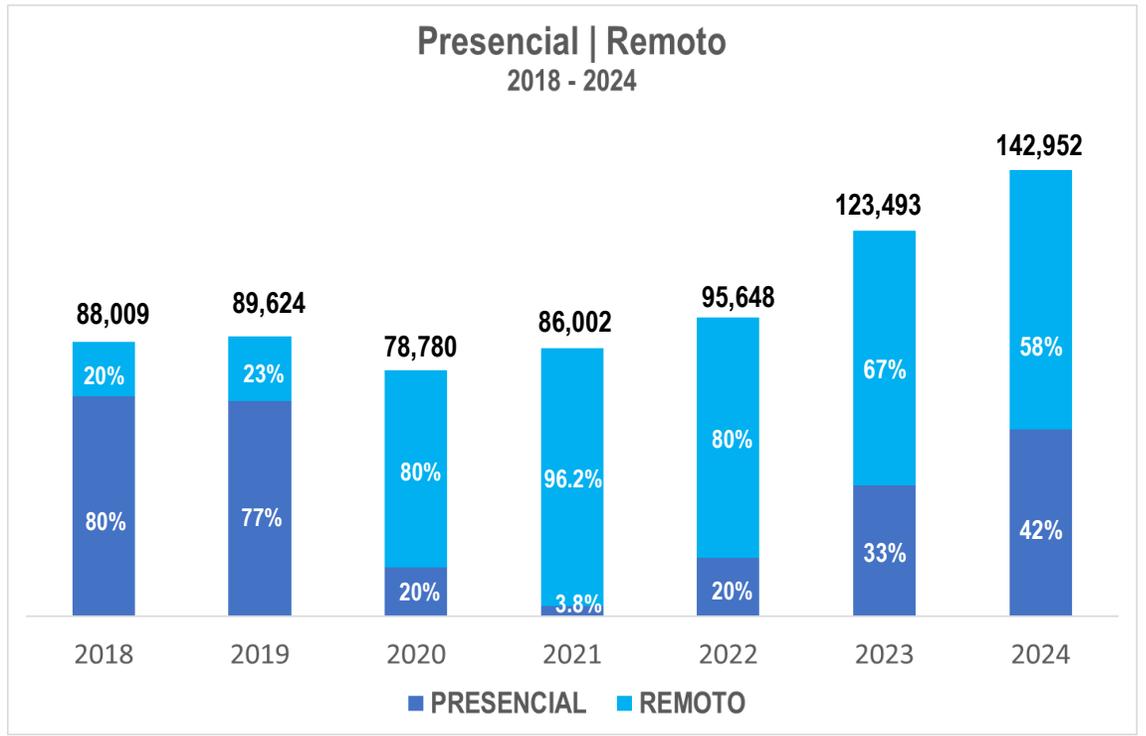
## PRESENCIAL | REMOTO 2024 - 2025



**Tlipo de casos  
2018-2024**



**Presencial | Remoto  
2018 - 2024**



# *Resultados 2024*

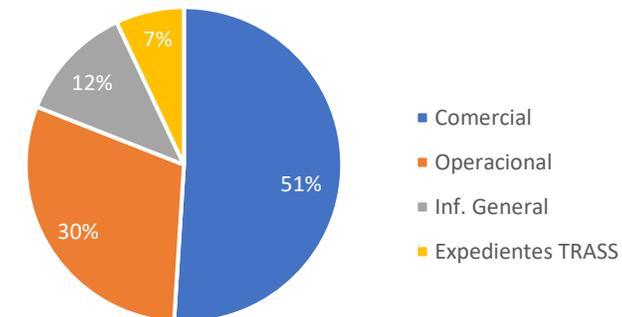
---

# 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
<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>



¿Problemas con el servicio  
de agua potable y tu empresa  
**no responde?**



Llámanos y consulta sobre:

- ✓ Recibos elevados
- ✓ Cortes del servicio
- ✓ Deberes y derechos

Para problemas operativos, comunícate al Whatsapp  1 614 31 80



DIRECCIÓN DE USUARIOS