

Dirección de Usuarios

Reporte diario de atención a usuarios al 03 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 martes 03 de junio: 510

Oficinas de Sunass		
Lima Metropolitana y Callao	235	
Lima provincias	44	
Piura	29	
Pasco	19	
Arequipa	18	
La Libertad	18	
Ucayali	15	
Puno	14	
Ayacucho	14	
Junín	14	
San Martín	8	
Cajamarca	8	
Apurímac	8	
Cusco	7	
Huánuco	7	
Loreto	7	
Áncash - Chimbote	7	
Tumbes	6	
Lambayeque	6	
Tacna	5	
Huancavelica	5	
Ica	5	
Áncash – Huaraz	4	
Madre de Dios	4	
Moquegua	2	
Amazonas	1	
 TOTAL	510	

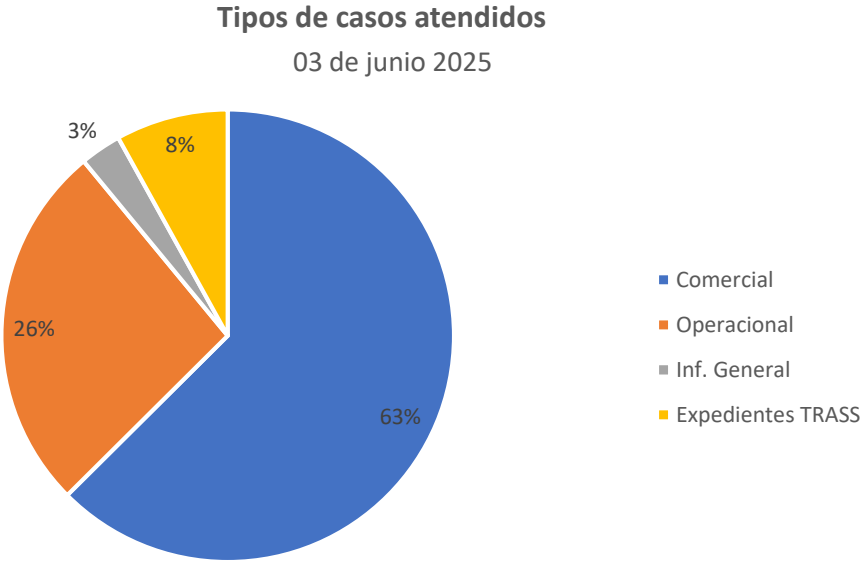
Por canal		
Presencial		176
Telefónico		236
WhatsApp		13
Correo electrónico		1
Mesa de partes		0
Campaña de orientación		63
Campaña en prestador		21
Redes sociales		0
 TOTAL	510	

Por tipo de casos		
Comercial		319
Operacional		135
Otros		15
Expedientes TRASS		41
 TOTAL	510	

En lo que va del 2025...
76358 orientaciones

Casos operacionales más frecuentes del martes 03 de junio

OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	37	27%
Problemas con alcantarillado	23	17%
Falta de agua en conexión domiciliaria	18	13%
Aniego por rotura de tubería de agua	12	9%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	6	4%
Otros	39	29%
TOTAL	135	100%



En lo que va de 2025...
21621 casos operacionales

Casos comerciales más frecuentes del martes 03 de junio

COMERCIAL	N°	%
Procedimiento de reclamos	92	29%
Consumo elevado	87	27%
Problemas con la facturación	28	9%
Pedido de medidor	24	8%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	22	7%
Facturación excesiva	21	7%
Problemas con el acceso al servicio	20	6%
Facturación indebida	14	4%
Información sobre tarifas de agua	6	2%
Desacuerdo con resolución del TRASS	5	2%
TOTAL	319	100%



En lo que va de 2025...
43801 casos comerciales

Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Tacna / Tacna / Tacna Tacna: reportan aniego de agua potable en pasaje Vizcarra. Un aniego de agua potable viene ocurriendo cerca de colegio en el pasaje Vizcarra, donde se empozó agua. (Exitosa Tacna)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Tacna, realizó las coordinaciones con la gerencia de operaciones de la EP Tacna, a fin de determinar los aspectos técnicos suscitados en la incidencia operacional, de aniego de agua potable que viene ocurriendo cerca de colegio en el pasaje Vizcarra, según se describe, no se ha descrito problemas dentro de viviendas. La ODS Tacna efectúa las acciones para las verificaciones del caso.	PENDIENTE
Tacna / Tacna / Tacna Tacna: Tacna: reportan aniego de agua potable en la avenida Industrial. Un aniego de agua potable viene ocurriendo en la avenida Industrial, cerca de la galería Bolivia. Indican los vecinos que el hecho ocurre desde hace tres días en uno de los jardines de la zona. (Exitosa Tacna)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Tacna, efectúa las gestiones con el gerente operacional de la EP Tacna, con la finalidad de que se atienda el aniego en la avenida Industrial. La ODS Tacna efectuará la verificación que corresponda.	PENDIENTE

Atención por canal de atención del martes 03 de junio

OFICINA SUNASS	 Presencial	 Telefónico	 Redes Sociales	 Correo elect.	 Mesa partes	 Campaña	 Prestador	 WhatsApp	Total 03.06.25	En lo que va de 2025
Amazonas	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1624
Áncash - Chimbote	2	1	0	0	0	0	4	0	7	1475
Áncash – Huaraz	0	0	0	0	0	4	0	0	4	880
Apurímac	7	1	0	0	0	0	0	0	8	859
Arequipa	15	3	0	0	0	0	0	0	18	3464
Ayacucho	2	12	0	0	0	0	0	0	14	1288
Cajamarca	7	1	0	0	0	0	0	0	8	855
Cusco	5	2	0	0	0	0	0	0	7	1410
Huancavelica	3	2	0	0	0	0	0	0	5	844
Huánuco	4	3	0	0	0	0	0	0	7	1205
Ica	0	5	0	0	0	0	0	0	5	1072
Junín	3	11	0	0	0	0	0	0	14	2110
La Libertad	11	7	0	0	0	0	0	0	18	2031
Lambayeque	3	1	0	0	0	0	0	2	6	2713
Lima Metropolitana y Callao	59	149	0	1	0	1	17	8	235	36133
Lima provincias	3	2	0	0	0	39	0	0	44	3179
Loreto	4	3	0	0	0	0	0	0	7	849
Madre de Dios	0	4	0	0	0	0	0	0	4	1011
Moquegua	1	1	0	0	0	0	0	0	2	914
Pasco	0	0	0	0	0	19	0	0	19	859
Piura	12	14	0	0	0	0	0	3	29	5597
Puno	9	5	0	0	0	0	0	0	14	1249
San Martín	8	0	0	0	0	0	0	0	8	1284
Tacna	0	5	0	0	0	0	0	0	5	1416
Tumbes	5	1	0	0	0	0	0	0	6	1150
Ucayali	13	2	0	0	0	0	0	0	15	887
TOTAL	176	236	0	1	0	63	21	13	510	76358

Atención por tipo de casos del martes 03 de junio

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	Total 03.06.25	En lo que va de 2025
Amazonas	1	0	0	0	1	1624
Áncash - Chimbote	0	7	0	0	7	1475
Áncash – Huaraz	0	4	0	0	4	880
Apurímac	0	6	0	2	8	859
Arequipa	1	11	6	0	18	3464
Ayacucho	2	12	0	0	14	1288
Cajamarca	0	6	2	0	8	855
Cusco	1	6	0	0	7	1410
Huancavelica	1	1	0	3	5	844
Huánuco	1	6	0	0	7	1205
Ica	0	1	1	3	5	1072
Junín	10	4	0	0	14	2110
La Libertad	0	16	2	0	18	2031
Lambayeque	3	3	0	0	6	2713
Lima Metropolitana y Callao	70	138	26	1	235	36133
Lima provincias	6	37	0	1	44	3179
Loreto	2	5	0	0	7	849
Madre de Dios	2	1	1	0	4	1011
Moquegua	0	2	0	0	2	914
Pasco	17	1	0	1	19	859
Piura	8	21	0	0	29	5597
Puno	6	6	0	2	14	1249
San Martín	0	5	2	1	8	1284
Tacna	0	5	0	0	5	1416
Tumbes	2	3	0	1	6	1150
Ucayali	2	12	1	0	15	887
TOTAL	135	319	41	15	510	76358



Tipo de casos por EPS (1)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	03 junio de 2025					En lo que va de 2025
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	38	114	21	1	174	23341
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	8	5	0	0	13	5808
3	EPS GRAU S.A.	Piura	29	40	0	0	69	9380
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	3	11	8	0	22	4089
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	0	6	1	0	7	1824
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	2	17	5	0	24	3136
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	11	6	0	0	17	2560
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	2	6	0	0	8	1862
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	3	12	0	0	15	1743
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	0	7	0	0	7	1683
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	1	5	0	0	6	950
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	1	0	0	0	1	1770
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	0	5	2	1	8	1346
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	2	5	0	0	7	912
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	5	34	0	1	40	1174
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	0	6	2	0	8	700
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	2	3	0	1	6	1566
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	6	2	0	0	8	728
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	0	4	0	0	4	925
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	2	12	1	0	15	919
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	0	0	0	1	1	773
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	0	0	0	0	0	499
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	0	1	0	0	1	649
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	0	1	0	0	1	495
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	398

Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	03 junio de 2025					En lo que va de 2025
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
26	EPS SEMAPACH S.A.	Ica	0	0	1	1	2	476
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	0	0	0	0	0	153
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	2	0	0	0	2	455
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	0	5	0	1	6	385
30	EMAPISCO S.A.	Ica	0	1	0	1	2	234
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	0	1	0	0	1	138
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	2	0	0	0	2	329
35	EPS MARAÑÓN S.R.L.	Cajamarca	0	0	0	0	0	110
36	EPS SEDA JULIACA S.A.	Puno	0	2	0	2	4	348
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	0	1	0	0	1	335
38	EMSAP CHANKA S.A.	Apurímac	0	0	0	0	0	54
39	EPS SIERRA CENTRAL S.R.L	Junín	0	1	0	0	1	48
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	69
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	1	0	0	1	25
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			119	314	41	10	484	74809

Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

Nº	DISTRITO	03 junio de 2025					En lo que va de 2025
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	1	13	3	0	17	1913
2	Comas	5	8	3	0	16	1497
3	San Juan De Lurigancho	1	18	4	1	24	3160
4	Villa El Salvador	0	1	1	0	2	810
5	Independencia	0	6	0	0	6	660
6	Callao	4	8	1	0	13	1646
7	Puente Piedra	3	5	2	0	10	977
8	Ate	2	5	0	0	7	971
9	Ventanilla	3	1	0	0	4	706
10	Santiago De Surco	0	1	0	0	1	426
11	Lima	0	2	1	0	3	792
12	Carabayllo	1	11	0	0	12	1182
13	Los Olivos	0	6	1	0	7	845
14	La Victoria	1	2	0	0	3	357
15	Villa María Del Triunfo	0	2	1	0	3	870
16	La Molina	0	0	0	0	0	246
17	Santa Anita	0	1	0	0	1	260
18	Ancón	0	0	0	0	0	67
19	Bellavista	1	0	0	0	1	331
20	Lurín	3	1	0	0	4	124
21	Breña	0	0	0	0	0	434
22	Rímac	1	5	1	0	7	726
23	Chorrillos	7	7	1	0	15	424
24	San Bartolo	0	0	0	0	0	21
25	Otros	5	11	2	0	18	3896
TOTAL		38	114	21	1	174	23341

Tipo de casos fuera del ámbito de EP

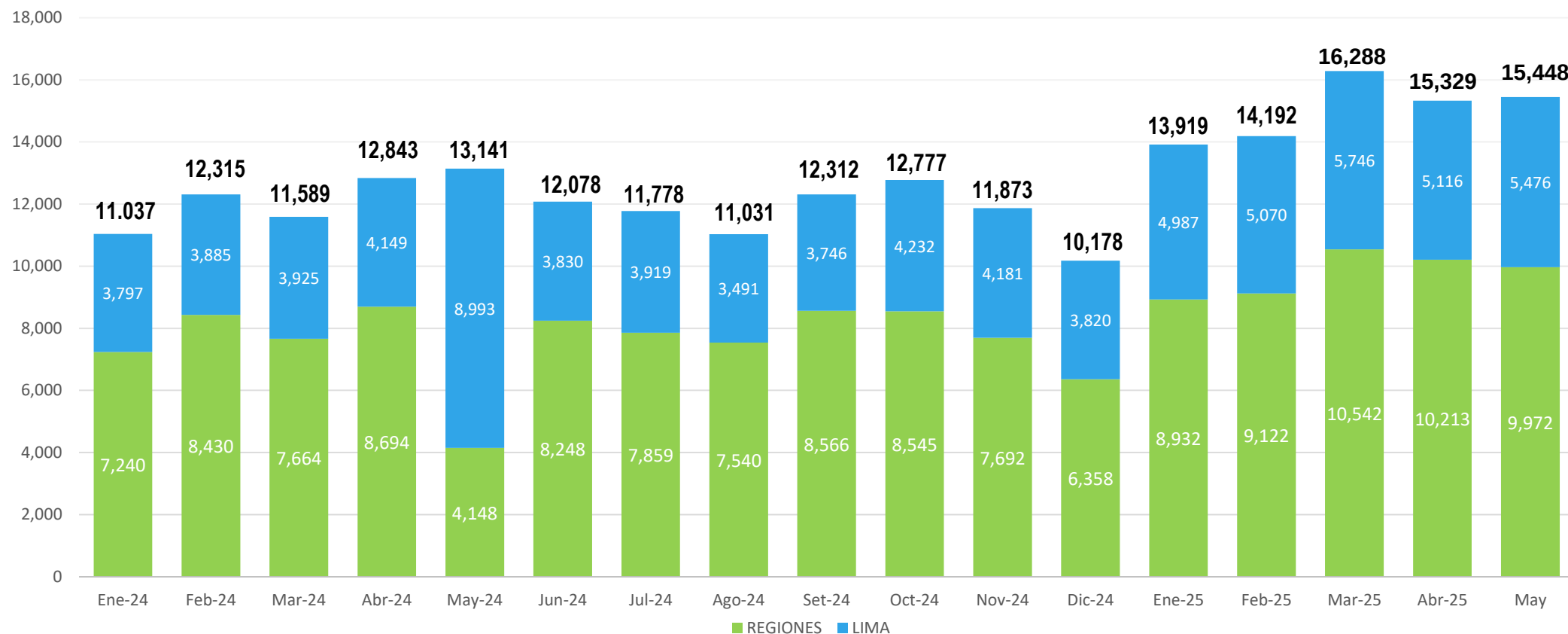
en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano



03 junio de 2025							En lo que va de 2025
Nº	PRESTADOR	OPERAC.	COMERC	EXP. TRASS	INF. GRAL.	2025	
1	ZONAS RURALES	1	1	0	4	6	1129
2	PEQUEÑAS CIUDADES	15	4	0	1	20	289
3	OTRO ÁMBITO URBANO	0	0	0	0	0	131
TOTAL		16	5	0	5	26	1549

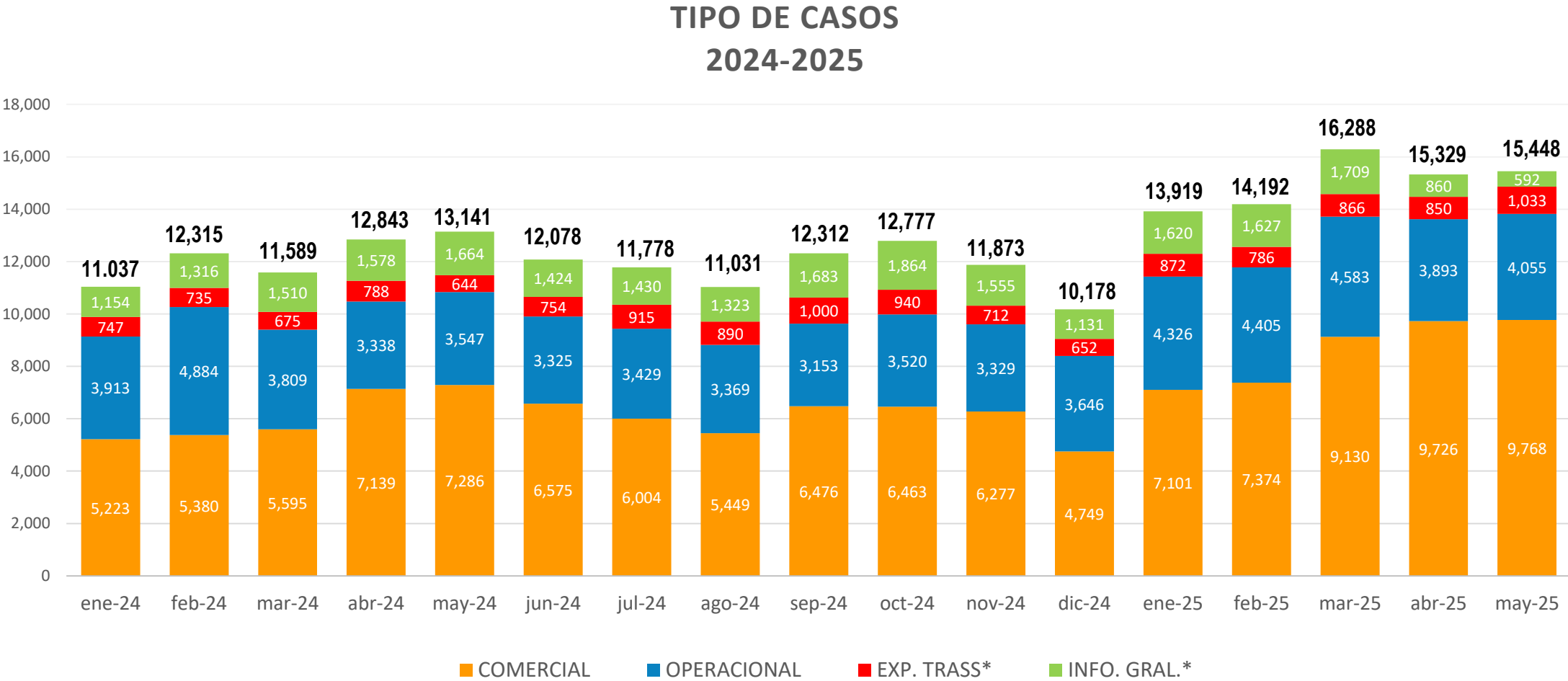
Evolución mensual de atenciones 2024 -2025

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.

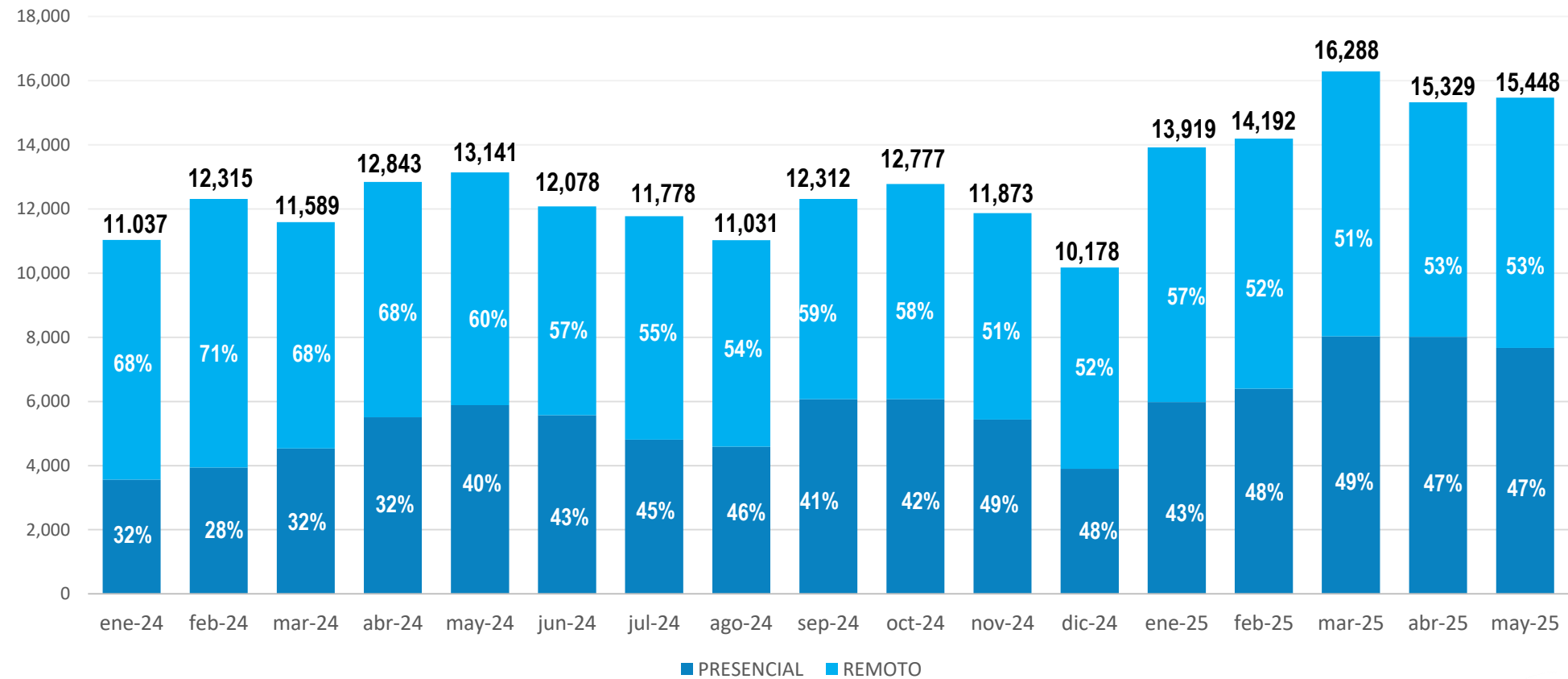
Evolución mensual por tipos de casos 2024 - 2025

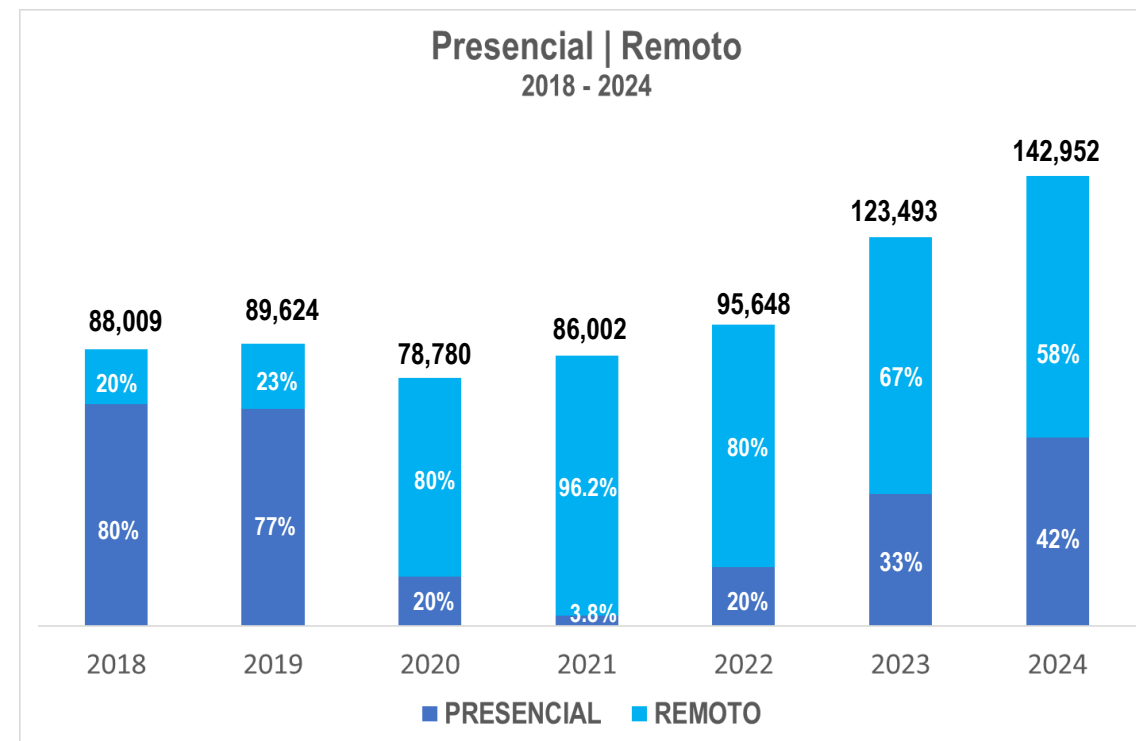
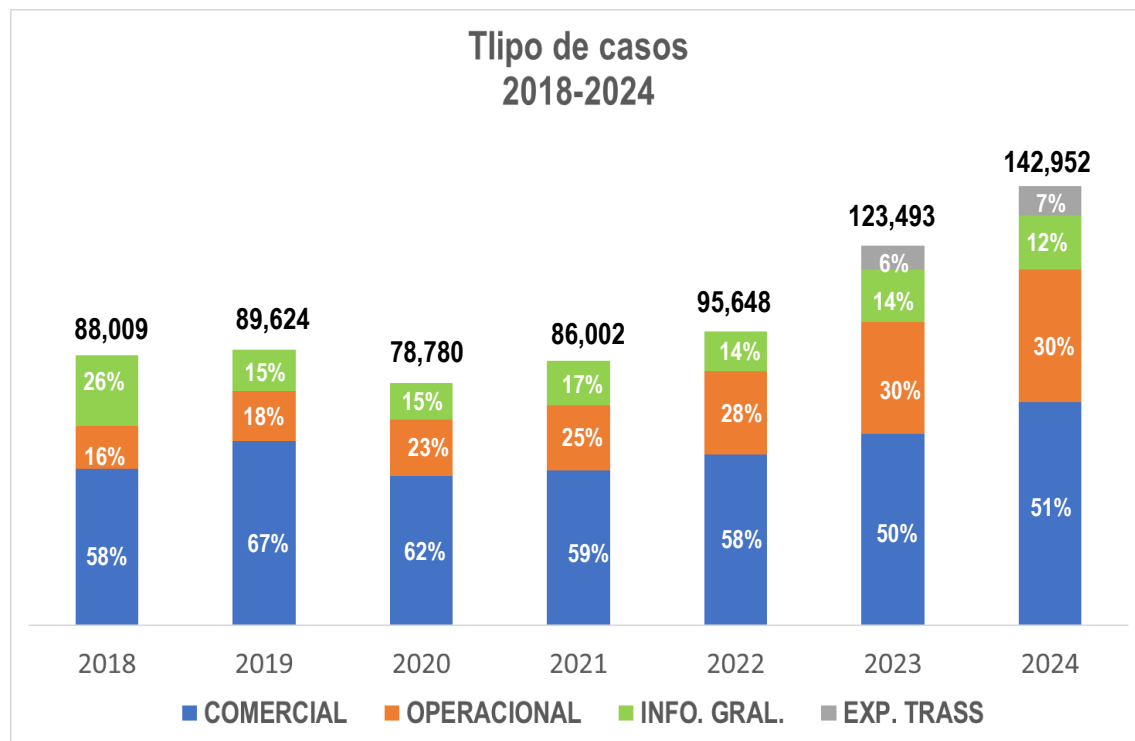


* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".

Evolución mensual por modalidad de atención 2024 - 2025

PRESENCIAL | REMOTO
2024 - 2025



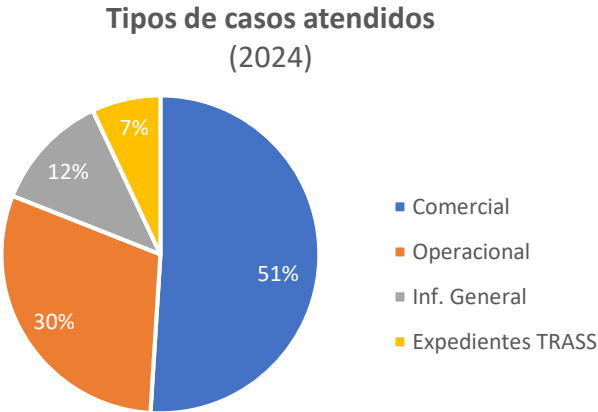


Resultados 2024

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



¿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 (línea 4x24)

correo@sunass.gob.pe



DIRECCIÓN DE USUARIOS