

Dirección de Usuarios

Reporte diario de atención a usuarios al 06 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 viernes 06 de junio: 537

Oficinas de Sunass	
Lima Metropolitana y Callao	280
Piura	32
Junín	31
Lambayeque	26
Lima provincias	25
Cajamarca	15
Arequipa	14
Cusco	11
Tacna	10
Puno	9
La Libertad	9
Áncash - Chimbote	9
Huánuco	8
Tumbes	8
Ucayali	8
Madre de Dios	7
Loreto	6
Apurímac	6
Áncash – Huaraz	5
San Martín	5
Ayacucho	4
Amazonas	4
Ica	3
Huancavelica	2
TOTAL	537

Por canal		
Presencial		157
Telefónico		262
WhatsApp		12
Correo electrónico		0
Mesa de partes		0
Campaña de orientación		33
Campaña en prestador		73
Redes sociales		0
Campaña Sunass Móvil		0
TOTAL		537

Por tipo de casos		
Comercial		330
Operacional		130
Otros		23
Expedientes TRASS		54
TOTAL		537

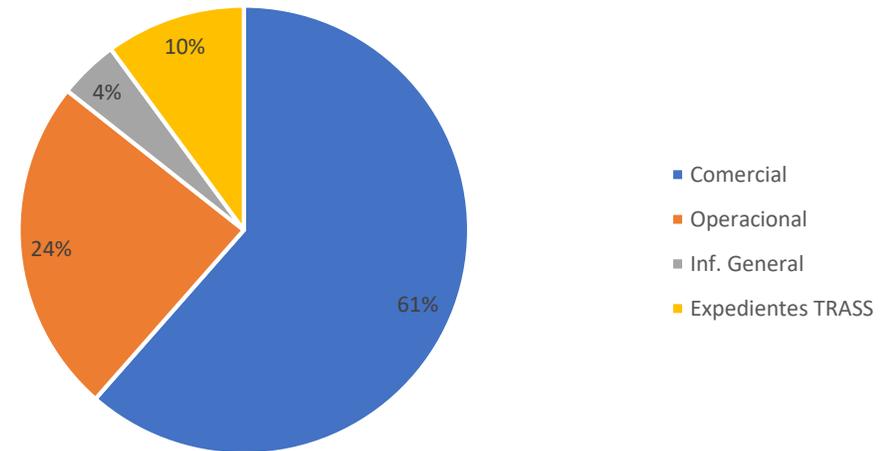
En lo que va del 2025...
77957 orientaciones

Casos operacionales más frecuentes del viernes 06 de junio

OPERACIONALES	N°	%
Problemas con alcantarillado	46	35%
Falta de agua en la zona	25	19%
Falta de agua en conexión domiciliaria	20	15%
Aniego por rotura de tubería de agua	9	7%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	6	5%
Otros	24	18%
TOTAL	130	100%

Tipos de casos atendidos

06 de junio 2025



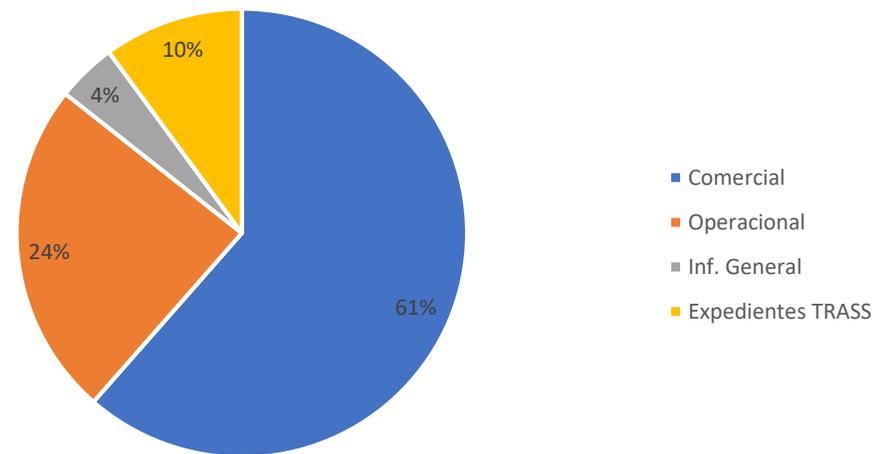
En lo que va de 2025...
22008 casos operacionales

Casos comerciales más frecuentes del viernes 06 de junio

COMERCIAL	N°	%
Procedimiento de reclamos	97	29%
Consumo elevado	97	29%
Facturación excesiva	27	8%
Problemas con el acceso al servicio	25	8%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	19	6%
Facturación indebida	18	5%
Problemas con la facturación	15	5%
Pedido de medidor	12	4%
Desacuerdo con resolución del TRASS	8	2%
Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP)	8	2%
Información sobre Valores máximos admisibles	2	1%
Información sobre tarifas de agua	2	1%
TOTAL	330	100%

Tipos de casos atendidos

06 junio 2025



En lo que va de 2025...

44796 casos comerciales

Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p>Lima / Lima / Villa María del Triunfo</p> <p>Lima: Rotura de tubería en Villa María del Triunfo. En la cuadra 15 de la av. Pachacútec, en Villa María del Triunfo, se produjo aniego por rotura de tubería de agua.</p> <p>(Exitosa)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) Villa el Salvador, informó que el servicio fue suspendido durante 9 horas, afectando a 200 usuarios de la cuadra 15 de la av. Pachacútec, para ello Sedapal movilizó dos equipos hidrojet a la Av. Pachacútec, para realizar labores de succión del aniego en la vía pública y realizó la supervisión de los trabajos de reparación ejecutados por su contratista, indicando que la incidencia no estuvo asociada a la ejecución de ningún proyecto.</p> <p>Finalmente, la OAU Vila el Salvador ha tomado conocimiento que este incidente afectó una vivienda, por lo cual se requirió al prestador un informe sobre las labores de limpieza del predio, indicando que realizaron la limpieza y no fue necesaria la activación de la póliza de la aseguradora, al no presentarse daños materiales.</p>	<p>PENDIENTE</p>
<p>Tacna / Tacna / Tacna</p> <p>Tacna: Buzón sin tapa en Leoncio Prado. Vecinos de Leoncio Prado reportaron que, desde hace un mes, una tapa de desagüe permanece rota en la intersección de la calle Alfonso Ugarte, calle Perú y calle Manco Cápac. La situación representa un grave riesgo para transeúntes, mascotas y vehículos. Los vecinos piden atención urgente de las autoridades.</p> <p>(Uno)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Tacna, tomo conocimiento de la tapa de buzón roto en la intersección de la calle Alfonso Ugarte, calle Perú y calle Manco Cápac, que afectó a 1000 usuarios, y se comunicó con el gerente de operaciones de la EP Tacna, quien indicó que realizaron el retechado del buzón y la colocación de un marco y tapa.</p> <p>La ODS Tacna constató los trabajos realizados.</p>	<p>FINALIZADO</p>

Seguimiento a casos de mayor relevancia (2)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p>Piura / Piura / Piura</p> <p>Piura: vecinos del A. H. San Pedro protestan por la paralización de la obra de agua y alcantarillado, ejecutada por la EPS Grau. La empresa contratista VICMEZA detuvo los trabajos, que tienen un avance del 95 %, debido a la falta de pago. Esta situación afecta a cerca de 8 mil habitantes, quienes temen quedar desabastecidos de agua.</p> <p>(Cutivalu)</p>	<p>Continuando con las acciones de monitoreo del caso reportado el 02.06.2025, SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Piura, realizó el monitoreo del caso reportado y verificó que el servicio fue restablecido en el A.H San Pedro.</p>	<p>FINALIZADO</p>
<p>Piura / Piura / Catacaos</p> <p>Piura: Vecinos de Catacaos cierran negocios por demora en trabajos. Colapso de desagües los perjudican.</p> <p>(Correo)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Piura, verificó que en el lugar el Programa Nacional de Saneamiento Urbano (PNSU) del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS) viene ejecutando una obra de rehabilitación de red de agua potable, estación de bombeo de agua residuales y colectores del distrito de Catacaos, la misma que causa malestar en los vecinos por el proceso a tajo abierto.</p> <p>La obra a cargo del consorcio ejecutor BPO se inició el 14.12.2024 y se ha proyectado ejecutarse en un período de intervención de 540 días calendarios. A la fecha tiene un avance físico del 14.84% muy por encima del porcentaje programado acumulado. Se estima que en la calle de la incidencia, culminarían en una semana.</p> <p>La ODS Piura constató que en la zona cuentan con servicio de agua.</p>	<p>FINALIZADO</p>

Seguimiento a casos de mayor relevancia (3)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p>Puno / Puno / Coata</p> <p>Puno: Denuncian reducción en la entrega de agua potable mediante cisterna afectando a población del distrito de Coata. En el distrito de Coata, provincia de Puno, los pobladores han denunciado una preocupante reducción en la entrega de agua potable. Según Félix Suasaca, dirigente local, se abastecía a la población con tres cisternas diarias, sin embargo, actualmente solo se les entrega una y media. Esta cantidad es insuficiente para cubrir la demanda de los distintos sectores del distrito.</p> <p>(Onda Azul)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Puno, se comunicó con el responsable del Centro de Atención al Ciudadano Sede Puno del Ministerio de vivienda, por el abastecimiento con cisterna al distrito de Coata, quien indicó que existe un descontento por parte de un sector de la población, debido a que la municipalidad ha cambiado al personal encargado de la distribución y dotación de agua, lo que viene afectando a 150 usuarios..</p> <p>Al parecer, el nuevo personal, por desconocimiento, habría omitido la atención a un grupo de personas. Incluso, se menciona una posible reducción en la cantidad de agua distribuida a los sectores involucrados.</p> <p>La ODS Puno realizará el seguimiento respectivo.</p>	<p>PENDIENTE</p>

Atención por canal de atención del viernes 06 de junio

OFICINA SUNASS	 Presencial	 Telefónico	 Redes Sociales	 Correo elect.	 Mesa partes	 Campaña	 Prestador	 WhatsApp	 Sunas Móvil	Total 06.06.25	En lo que va de 2025
Amazonas	0	1	0	0	0	2	0	1	0	4	1629
Áncash - Chimbote	8	1	0	0	0	0	0	0	0	9	1505
Áncash – Huaraz	0	0	0	0	0	5	0	0	0	5	892
Apurímac	0	0	0	0	0	4	2	0	0	6	871
Arequipa	9	4	0	0	0	0	0	1	0	14	3536
Ayacucho	0	4	0	0	0	0	0	0	0	4	1324
Cajamarca	8	0	0	0	0	0	7	0	0	15	885
Cusco	9	2	0	0	0	0	0	0	0	11	1431
Huancavelica	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	859
Huánuco	7	1	0	0	0	0	0	0	0	8	1229
Ica	0	3	0	0	0	0	0	0	0	3	1081
Junín	10	6	0	0	0	0	15	0	0	31	2171
La Libertad	5	4	0	0	0	0	0	0	0	9	2068
Lambayeque	5	6	0	0	0	0	14	1	0	26	2795
Lima Metropolitana y Callao	47	191	0	0	0	4	30	8	0	280	36949
Lima provincias	4	3	0	0	0	18	0	0	0	25	3228
Loreto	0	1	0	0	0	0	5	0	0	6	877
Madre de Dios	3	4	0	0	0	0	0	0	0	7	1033
Moquegua	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	923
Pasco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	863
Piura	14	17	0	0	0	0	0	1	0	32	5701
Puno	5	4	0	0	0	0	0	0	0	9	1272
San Martín	5	0	0	0	0	0	0	0	0	5	1316
Tacna	9	1	0	0	0	0	0	0	0	10	1435
Tumbes	3	5	0	0	0	0	0	0	0	8	1172
Ucayali	4	4	0	0	0	0	0	0	0	8	912
TOTAL	157	262	0	0	0	33	73	12	0	537	77957

Atención por tipo de casos del viernes 06 de junio

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	Total 06.06.25	En lo que va de 2025
Amazonas	1	3	0	0	4	1629
Áncash - Chimbote	0	8	0	1	9	1505
Áncash – Huaraz	0	0	0	5	5	892
Apurímac	0	6	0	0	6	871
Arequipa	1	7	6	0	14	3536
Ayacucho	3	1	0	0	4	1324
Cajamarca	0	15	0	0	15	885
Cusco	1	10	0	0	11	1431
Huancavelica	0	2	0	0	2	859
Huánuco	1	7	0	0	8	1229
Ica	1	2	0	0	3	1081
Junín	1	28	1	1	31	2171
La Libertad	3	4	1	1	9	2068
Lambayeque	7	17	2	0	26	2795
Lima Metropolitana y Callao	86	149	37	8	280	36949
Lima provincias	1	24	0	0	25	3228
Loreto	1	5	0	0	6	877
Madre de Dios	5	2	0	0	7	1033
Moquegua	0	0	0	0	0	923
Pasco	0	0	0	0	0	863
Piura	9	20	3	0	32	5701
Puno	3	2	0	4	9	1272
San Martín	0	5	0	0	5	1316
Tacna	0	5	2	3	10	1435
Tumbes	2	6	0	0	8	1172
Ucayali	4	2	2	0	8	912
TOTAL	130	330	54	23	537	77957



Tipo de casos por EPS (1)

N°	PRESTADOR	REGIÓN	06 junio de 2025					En lo que va de 2025
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	45	94	30	8	177	23878
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	19	26	4	0	49	5960
3	EPS GRAU S.A.	Piura	35	35	5	0	75	9590
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	1	9	8	0	18	4172
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	0	7	2	3	12	1849
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	4	6	1	1	12	3186
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	4	33	1	1	39	2651
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	2	10	0	0	12	1889
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	3	1	0	0	4	1784
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	0	8	0	1	9	1715
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	0	7	0	0	7	968
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	0	24	0	0	24	1814
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	1	5	0	0	6	1380
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	1	7	1	0	9	943
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	0	2	0	0	2	1182
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	0	15	0	0	15	727
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	3	7	0	0	10	1592
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	1	2	0	2	5	740
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	1	0	0	0	1	929
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	5	2	2	0	9	947
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	0	4	0	0	4	782
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	1	2	0	0	3	504
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	0	2	0	0	2	660
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	0	2	0	0	2	506
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	0	1	0	0	1	400

Tipo de casos por EPS (2)

N°	PRESTADOR	REGIÓN	06 junio 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	481
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	0	1	0	0	1	156
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	461
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	0	7	0	0	7	399
30	EMAPISCO S.A.	Ica	1	2	0	0	3	244
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	0	0	0	0	0	140
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	0	0	0	0	0	153
	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	80
33	EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.	Junín	0	1	0	0	1	50
34	EPSSMU S.A.	Amazonas	1	1	0	0	2	331
35	EPS MARAÑÓN S.R.L.	Cajamarca	0	0	0	0	0	111
36	EPS SEDA JULIACA S.A.	Puno	2	0	0	0	2	353
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	0	0	0	0	0	335
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	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	1	0	0	1	70
43	EPS EMAQ S.R.L.	Cusco	0	0	0	0	0	6
44	EPS RIOJA S.A.	San Martín	0	2	0	0	2	9
45	EMSAPA YAULI LA OROYA S.R.L.	Junín	0	1	0	0	1	41
46	EMAPAVIGS S.A.	Ica	0	1	0	0	1	19
47	EMSAPA CALCA S.A	Cusco	0	0	0	0	0	12
48	EMPSSAPAL S.A.	Cusco	0	0	0	0	0	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			130	329	54	16	529	76384

Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

N°	DISTRITO	06 junio de 2025					En lo que va de 2025
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	4	6	5	0	15	1954
2	Comas	2	8	1	1	12	1537
3	San Juan De Lurigancho	1	7	5	1	14	3217
4	Villa El Salvador	1	8	2	0	11	828
5	Independencia	1	0	1	0	2	666
6	Callao	4	5	2	0	11	1687
7	Puente Piedra	7	8	1	0	16	1009
8	Ate	0	7	0	0	7	994
9	Ventanilla	1	7	0	0	8	750
10	Santiago De Surco	0	0	0	0	0	430
11	Lima	0	2	1	0	3	804
12	Carabayllo	3	2	0	0	5	1204
13	Los Olivos	2	4	0	1	7	859
14	La Victoria	0	1	2	0	3	368
15	Villa María Del Triunfo	2	7	1	1	11	890
16	La Molina	0	1	0	0	1	253
17	Santa Anita	0	1	0	0	1	265
18	Ancón	0	1	0	0	1	68
19	Bellavista	0	0	1	0	1	335
20	Lurín	1	0	0	0	1	128
21	Breña	0	2	1	0	3	456
22	Rímac	1	1	0	1	3	736
23	Chorrillos	3	0	0	0	3	441
24	San Bartolo	0	0	1	0	1	22
25	Otros	12	16	6	3	37	3977
TOTAL		45	94	30	8	177	23878

Tipo de casos fuera del ámbito de EP

en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano

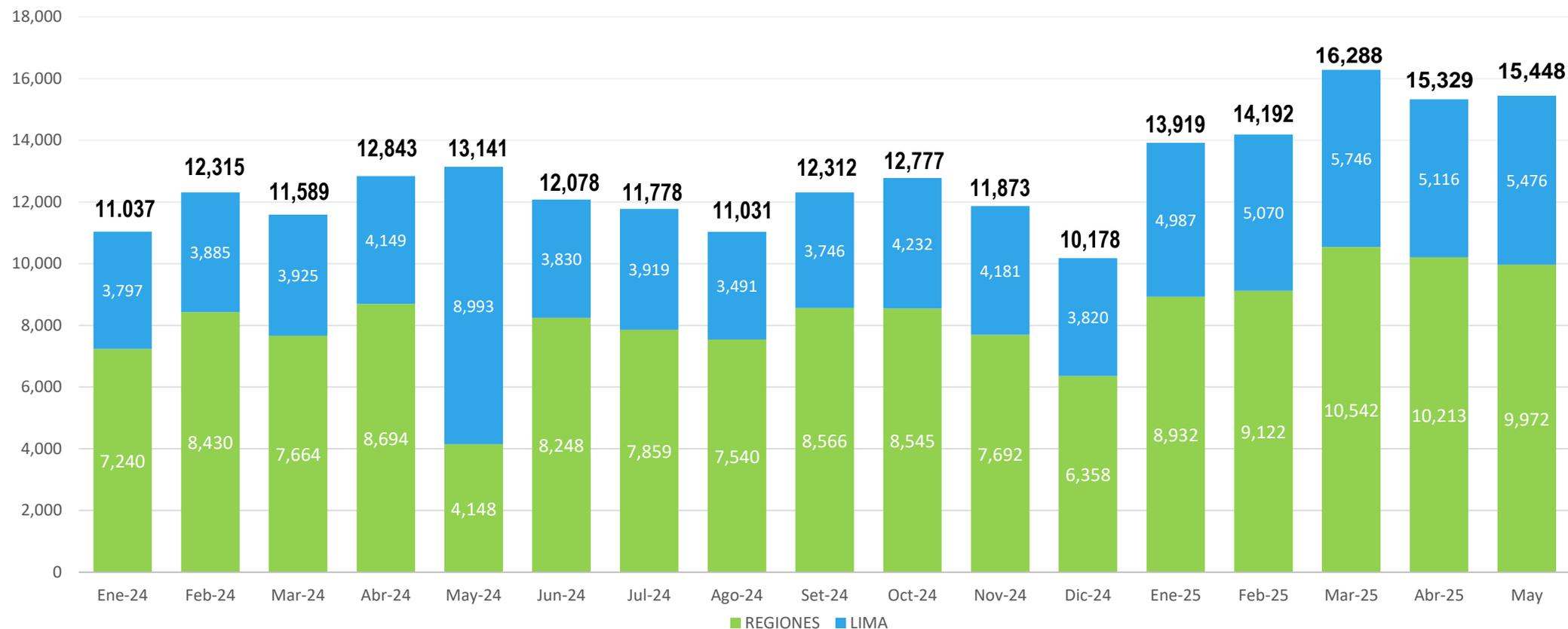


06 junio de 2025

Nº	PRESTADOR	OPERAC.	COMERC	EXP. TRASS	INF. GRAL.	2025	En lo que va de 2025
1	ZONAS RURALES	1	0	0	5	6	1151
2	PEQUEÑAS CIUDADES	0	0	0	0	0	289
3	OTRO ÁMBITO URBANO	0	0	0	2	2	133
TOTAL		1	0	0	7	8	1573

Evolución mensual de atenciones 2024 -2025

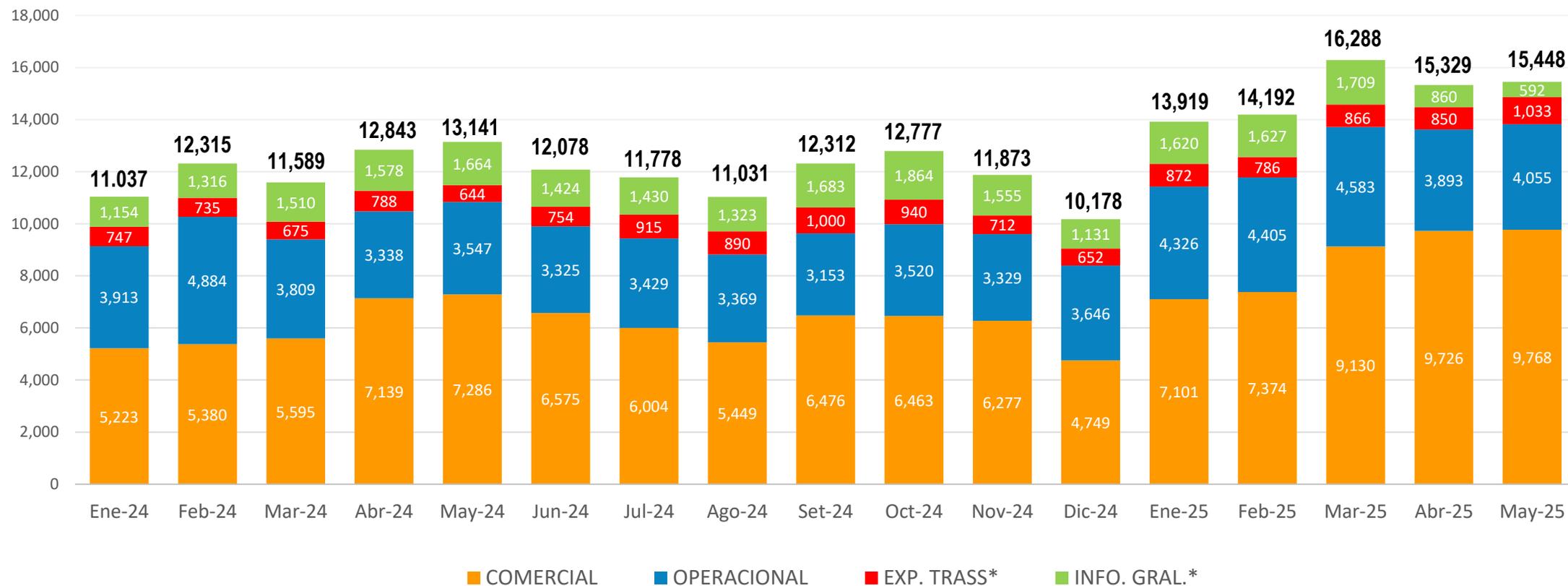
LIMA | REGIONES 2024 - 2025



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

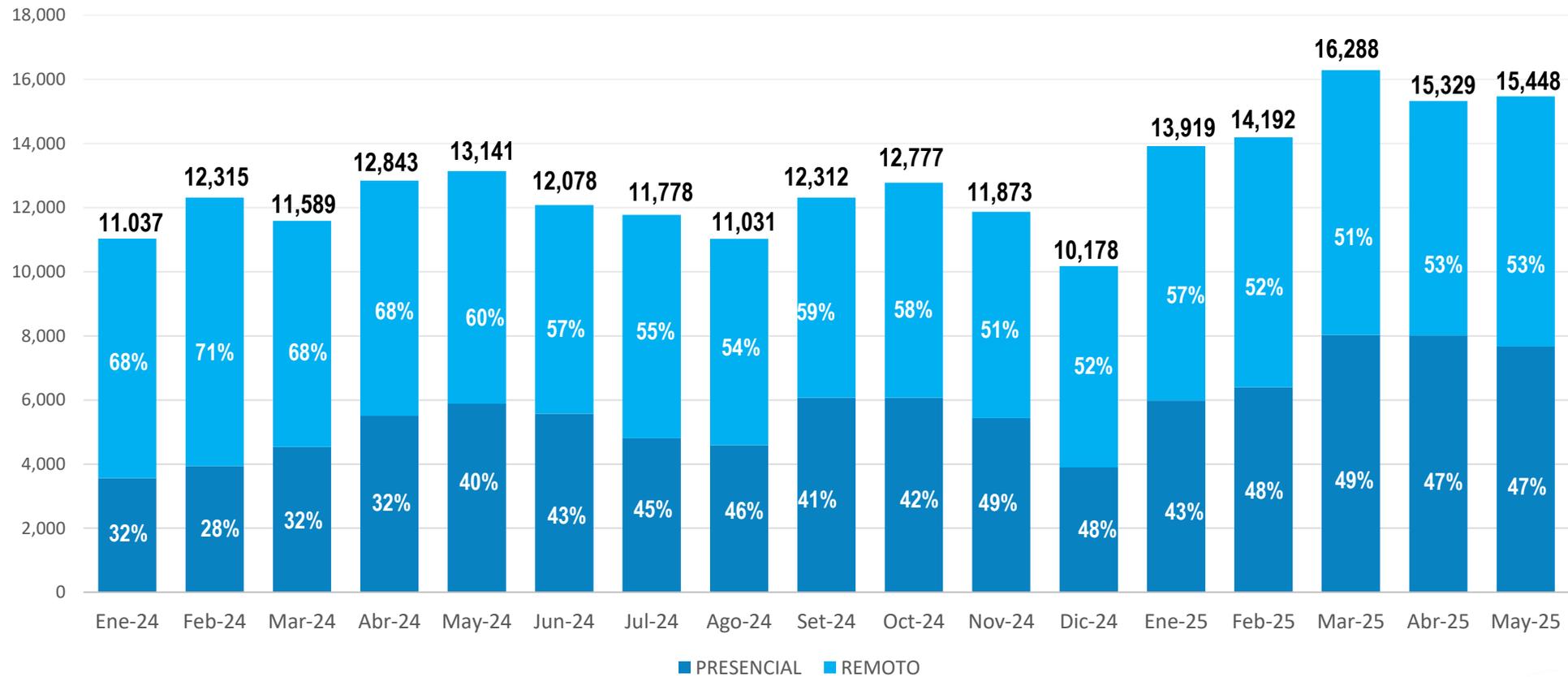
TIPO DE CASOS 2024-2025



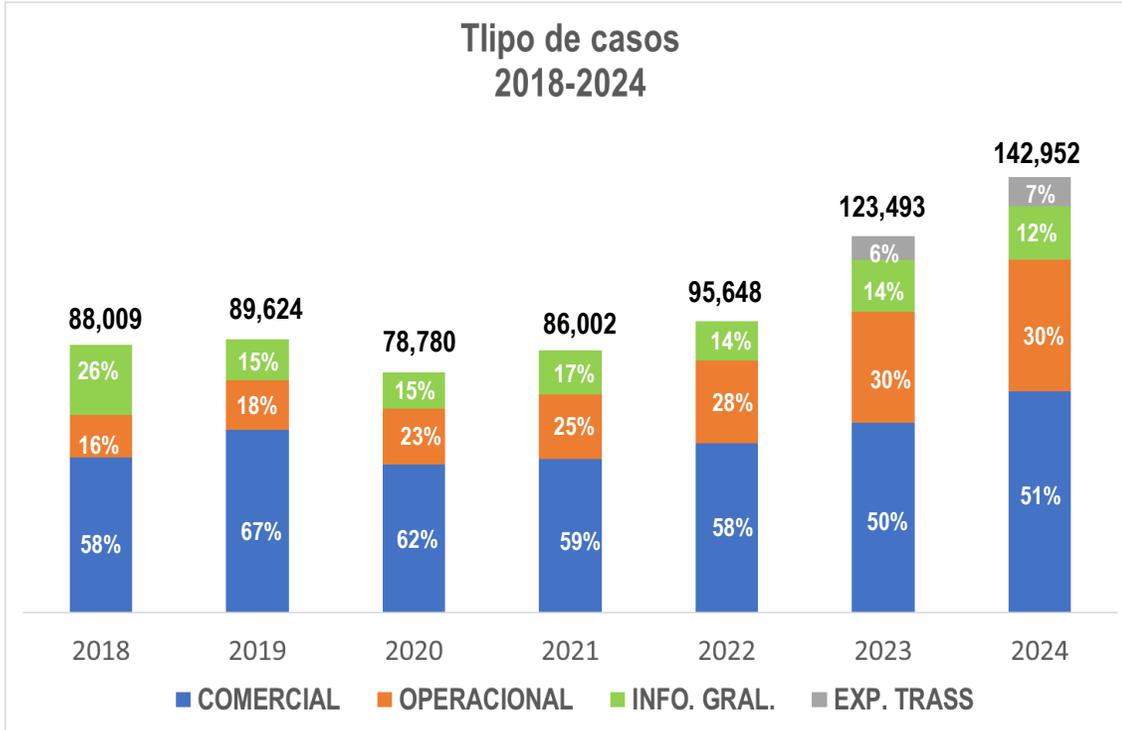
* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".

Evolución mensual por modalidad de atención 2024 - 2025

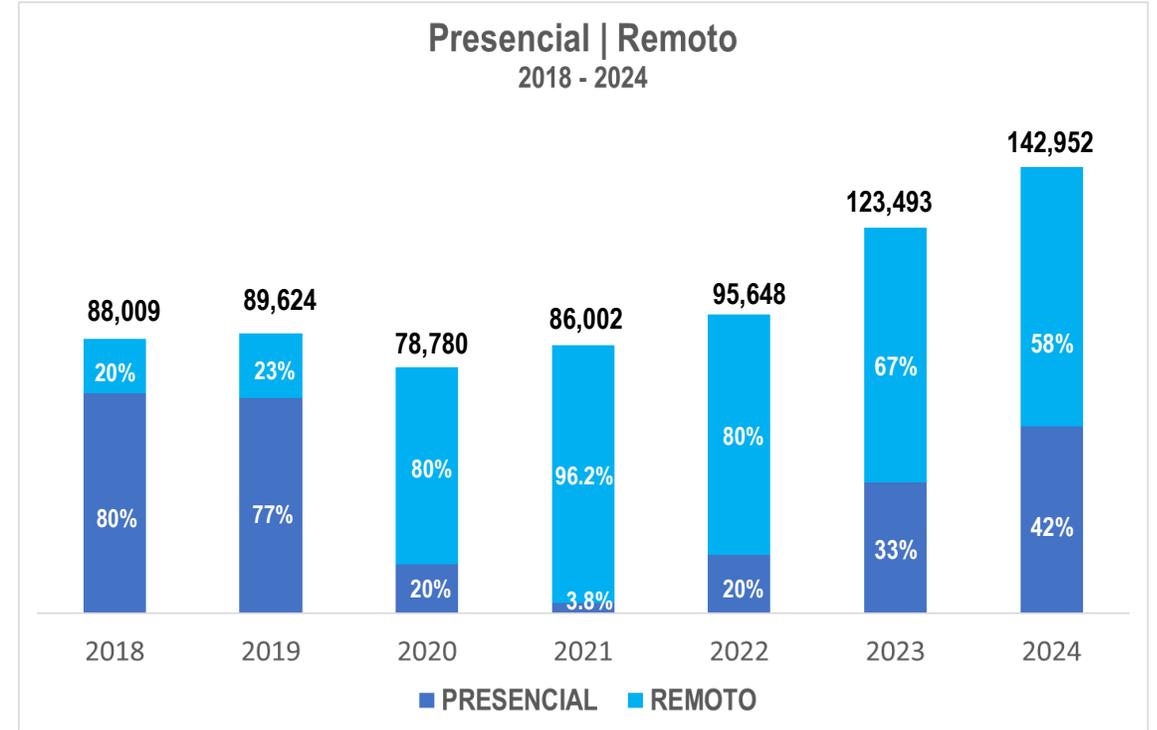
PRESENCIAL | REMOTO 2024 - 2025



**Tlipo de casos
2018-2024**



**Presencial | Remoto
2018 - 2024**



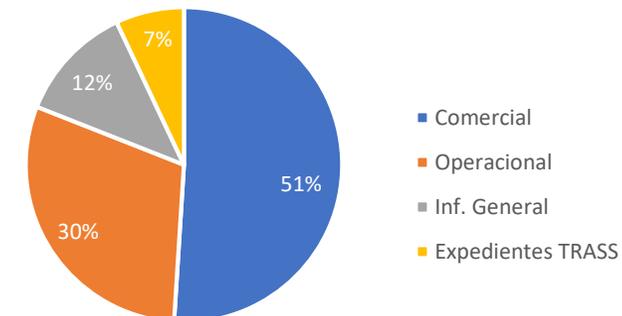
Resultados 2024

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
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 [linea1899](#)

contacto@sunass.gob.pe

