

Dirección de Usuarios

Reporte diario de atención a usuarios al 12 de enero de 2026

- ✓ 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 12 de enero: 720

Oficinas de Sunass	
Lima Metropolitana y Callao	354
Piura	48
Junín	32
San Martín	31
Tacna	24
Arequipa	21
Amazonas	21
Áncash - Chimbote	19
Tumbes	18
La Libertad	17
Lima provincias	16
Ayacucho	13
Puno	11
Cusco	11
Ucayali	11
Ica	10
Huánuco	10
Apurímac	9
Loreto	9
Cajamarca	8
Áncash – Huaraz	7
Lambayeque	6
Huancavelica	5
Madre de Dios	4
Moquegua	3
Pasco	2
 TOTAL	720

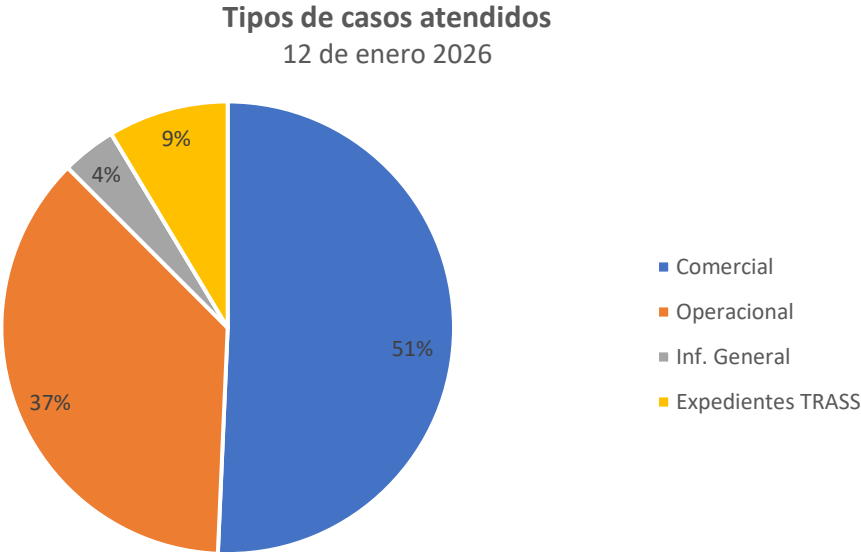
Por canal		
Presencial		235
Telefónico		403
WhatsApp		23
Correo electrónico		0
Mesa de partes		2
Campaña de orientación		29
Campaña en prestador		28
Redes sociales		0
Campaña Sunass Móvil		0
 TOTAL		720

Por tipo de casos		
Comercial		365
Operacional		265
Otros		28
Expedientes TRASS		62
 TOTAL		720

En lo que va del 2026...
4526 orientaciones

Casos operacionales más frecuentes del lunes 12 de enero

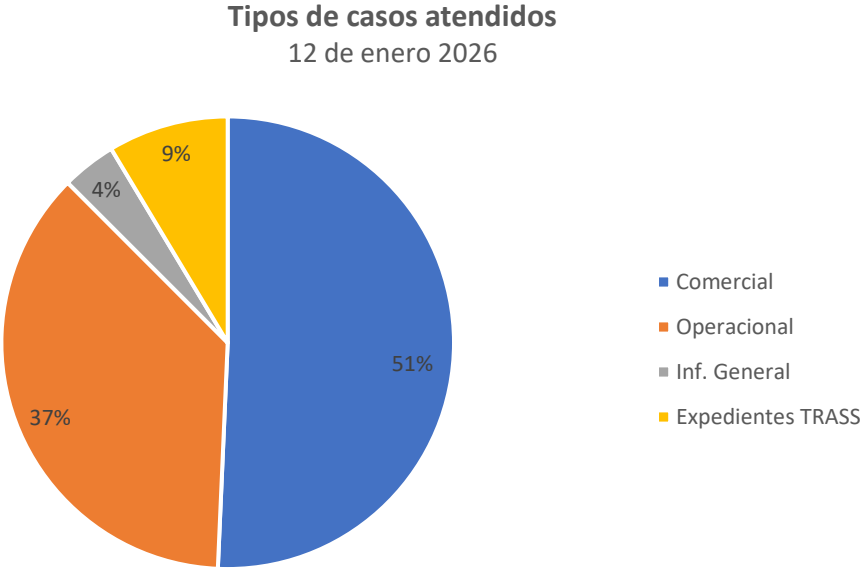
OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	97	37%
Problemas con alcantarillado	55	21%
Aniego por rotura de tubería de agua	24	9%
Falta de agua en conexión domiciliaria	23	9%
Aniego de grandes proporciones	2	1%
Otros	64	24%
TOTAL	265	100%



En lo que va de 2026...
1872 casos operacionales

Casos comerciales más frecuentes del lunes 12 de enero

COMERCIAL	N°	%
Consumo elevado	114	31%
Procedimiento de reclamos	88	24%
Problemas con el acceso al servicio	30	8%
Problemas con la facturación	22	6%
Facturación excesiva	19	5%
Pedido de medidor	19	5%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	18	5%
Información sobre tarifas de agua	15	4%
Facturación indebida	13	4%
Otros	12	3%
Desacuerdo con resolución del TRASS	9	2%
Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP)	2	1%
Información sobre Valores máximos admisibles	2	1%
Información sobre tarifas de agua por rebalanceo	1	0%
Fraccionamiento D.U. 036-2020	1	0%
TOTAL	365	100%



En lo que va de 2026...
2118 casos comerciales

Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Lima / Lima / Surco Lima: vecinos denuncian aniego sin atención desde hace 10 días. La vecina afirmó que el aniego comenzó el pasado 30 de diciembre. Asimismo, indicó que el hecho fue reportado a Sedapal; sin embargo, hasta el momento el agua continúa saliendo y discurriendo por la mencionada vía. Además, los vecinos presentaron una denuncia ante la Sunass, pero el problema aún no ha sido reparado. (Rotafono)	SUNASS, a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) Surquillo, tomó conocimiento de la incidencia el 09.01.2026 y reportó el caso al área operacional de Sedapal Surquillo, a fin de que se disponga la atención correspondiente ocasionada por la rotura en la toma de una conexión domiciliaria que generó una fuga profusa de agua. Al respecto, la OAU realizó el seguimiento el 10.01.2026 con el jefe del equipo operacional del prestador, quien informó que asignaron una cuadrilla a la zona para realizar los trabajos correspondiente, los mismos que culminaron el 11.01.2026, quedando pendiente la pavimentación de un forado, que se realizará una vez que seque la tierra húmeda. La OAU Surquillo constató que la fuga no afectó a ningún predio de la zona, y brindó información directa a los vecinos sobre sus derechos y deberes en los servicios de saneamiento, difusión de los canales de comunicación y el procedimiento de reclamos.	FINALIZADO

Seguimiento a casos de mayor relevancia (2)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Callao / Callao / Mi Perú Callao: Nuevamente, los vecinos del sector F en Mi Perú sufren nuevo colapso de tubería en su sector afectando a varias viviendas. (Vía TV Perú)	SUNASS, a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) Callao, al tomar conocimiento de la incidencia que afectó a 20 conexiones, se comunicó con el jefe del Equipo de Operación y Mantenimiento de Redes (EOMR) de Sedapal Callao, quien indicó que el problema fue ocasionado por la rotura de una tubería de agua potable secundaria de 8" ocurrida el 11.01.2026 Asimismo, el prestador indicó que procedió con las reparaciones correspondientes, por lo que procedieron a interrumpir el servicio por aproximadamente 6h, no habiéndose reportado viviendas afectadas. La OAU Callao viene realizando el monitoreo a los usuarios de la zona, y se encuentra a la espera de mayor información por parte de Sedapal respecto a las acciones realizadas.	PENDIENTE
Lima / Huaura / Huacho Huacho: la EP Aguas de Lima Norte ejecuta renovación de red matriz de alcantarillado en centro de la ciudad. (Crónica Roja Huacho)	SUNASS, a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) Huacho, estableció comunicación con la EP Aguas de Lima Norte, quienes indicaron que debido al colapso estructural de las redes de alcantarillado, en la intersección del Jr. Atahualpa con la Av. 28 de Julio, vienen realizando la renovación de una red matriz de alcantarillado de 22 metros lineales de tubería de 200 mm de diámetro (PVC) que permitirá restablecer y optimizar la capacidad de conducción de las aguas residuales, reduciendo de esta manera el riesgo de nuevos colapsos y/o atoros. La OAU Huacho continuará con el monitoreo del caso.	PENDIENTE

Seguimiento a casos de mayor relevancia (3)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Tumbes / Tumbes / Tumbes Tumbes: suspensión del servicio de agua potable por rotura de tubería de agua. (Redes sociales)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada de Servicios (ODS) Tumbes, al tomar conocimiento de la incidencia originada por la rotura de la línea de impulsión de 200 mm (8 pulgadas), que ocasionó la suspensión del servicio de agua potable que afecta a 17000 conexiones, realizó las coordinaciones con la Unidad Ejecutora Agua Tumbes, solicitando la activación del plan de contingencia correspondiente, a fin de garantizar la continuidad del servicio mediante el abastecimiento alternativo de agua potable con camiones cisterna. En ese sentido, la ODS Tumbes verificó que desde el 10.01.2026 se viene efectuando el abastecimiento a la población afectada, manteniendo el seguimiento respectivo hasta la culminación de los trabajos de reparación y el restablecimiento total del servicio.	PENDIENTE
Tumbes / Tumbes / Tumbes Tumbes: denuncian colapso de desagües en Pampa Grande. Vecinos denuncian el colapso de desagüe en el centro poblado Pampa Grande, entre la avenida Universitaria con Túpac Amaru. (TV Perú)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada de Servicios (ODS) Tumbes, tomó conocimiento de la incidencia del colapso de los desagües en Pampa Grande que afectó a 500 conexiones el 07.01.2026 y solicitó a la Unidad Ejecutora Agua Tumbes la adopción de las acciones correspondientes para la solución del problema. Al respecto, el prestador informó que la incidencia se originó como consecuencia de la falla de la electrobomba de la Cámara de Bombeo de Desagüe (CBD); asimismo, precisó que ya se han adquirido los accesorios necesarios para su reparación, y que, una vez culminados los trabajos e instalación de la electrobomba, esta entraría en operación, permitiendo la solución del problema de desagüe en el sector afectado. La ODS Tumbes continuará con el monitoreo del caso.	PENDIENTE

Seguimiento a casos de mayor relevancia (4)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
La Libertad / Trujillo / Trujillo La Libertad: Lluvia inunda calles y avenidas de Trujillo e hizo colapsar desagües. La ciudad de Trujillo, soportó una lluvia de ligera a moderada intensidad, que dejó inundadas muchas calles y avenidas consideradas puntos críticos de la ciudad. También colapsaron desagües y en algunos sectores se fue por momento el fluido eléctrico. (Correo)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada de Servicios (ODS) La Libertad, estableció comunicación con la EP Sedalib, quienes informaron que identificaron los puntos en los que se generaron los aniegos, y procedieron a desatorar las redes, y limpiar los buzones en las zonas más afectadas haciendo uso de camiones hidrojet y bombas para evacuar aguas acumuladas y reducir el riesgo de rebose. Asimismo, indicaron que la Municipalidad Provincial de Trujillo realizó trabajos de limpieza en otros sectores afectados. La ODS La Libertad verificó la atención realizada y el cumplimiento de los horarios de restablecimiento del servicio, así como la verificación de información en las redes de la empresa prestadora sobre los trabajos que se ejecutaron.	FINALIZADO
Lambayeque / Chiclayo / La Victoria Lambayeque: más de 200 familias y un colegio afectado por colapso de desagüe. Desde hace un mes, conviven con un colapso de desagüe que pone en riesgo su salud, mientras la entidad del servicio no asume la responsabilidad. (La República)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada de Servicios (ODS) Lambayeque, al tomar conocimiento de la incidencia, se comunicó con la EP Epsel, quienes informaron que el problema del colapso del desagüe se originó por el ingreso de sedimentos y sólidos a los buzones de alcantarillado, cuyas tapas fueron desplazadas a raíz de las obras de pavimentación de pistas y veredas. Asimismo, indicaron que el problema fue atendido el 08.01.2026, con el uso de hidrojets, efectuándose la limpieza de los subcolectores y succión de aguas residuales. La ODS Lambayeque corroboró la información y acciones realizadas por el prestador.	FINALIZADO

Seguimiento a casos de mayor relevancia (5)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
San Martín / San Martín / La Banda de Shilcayo San Martín: a través del diario Voces los moradores del bulevar Pachacútec denuncian la interrupción del servicio por un periodo aproximado de ocho meses, situación que afecta su salud, y actividades diarias. Pese a presentar reclamos reiterados ante la EP, no han recibido una solución. (Voces)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada de Servicios (ODS) San Martín, se comunicó con la encargada del área de operaciones de la EP Emapa San Martín, quien con respecto a la interrupción del servicio de agua que afecta a 80 pobladores de al zona, indicó que es debido a los trabajos de reparación de tuberías en el sector afectado, proyectando la culminación de los mismos y restitución del servicio en los próximos días, a mas tardar hasta el 15.01.2026 en todo el sector. La ODS San Martín se apersonó al lugar de los hechos, donde orientó a los vecinos sobre el procedimiento de reclamo de alcance general y los pasos a seguir frente a la interrupción prolongada del servicio. Se continuará con el seguimiento del caso.	PENDIENTE
Piura / Morropón / Chulucanas Piura: reportan desagües malogrados en PJ Micaela Bastidas desde hace más de un mes. Luis Alama es un vecino que se comunicó con el Rotafono de RPP para informar que hay varios desagües colapsados en el pueblo joven Micaela Bastidas desde hace más de un mes. (Rotafono)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada de Servicios (ODS) Piura, solicitó al coordinador de operaciones de la EP Grau Zonal Chulucanas, las acciones correspondientes de atención del problema de colapso de desagües que afectó a 4 conexiones, quien informó que el 12.01.26, se atendió el aniego por atoro de desagües producido en la Mz I lote 8 con el apoyo de un equipo hidrojet.	FINALIZADO

Seguimiento a casos de mayor relevancia (6)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Junín / Huancayo /Huancayo Junín: tarifa de agua sube, pero decenas siguen sufriendo por escasez en Huancayo. Los vecinos de la cooperativa Santa Isabel, Soto Valle, El Mirador, Los Claveles, entre otros sectores de Huancayo, expresaron su malestar con la empresa Sedam, ya que la falta de agua los agobia a diario. (Correo)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada de Servicios (ODS) Junín, se comunicó con la gerente de operaciones de la EP Sedam Huancayo, quién indicó que los usuarios de las Asociación "Los Libertadores" se han quejado debido a que reciben el servicio de agua en horas de la noche desde las 07:00 pm hasta las 06:00 am. Al respecto, el prestador indicó que realizarán trabajos técnicos durante un mes para modificar el sistema de distribución y mejorar los horarios de servicio. Asimismo, enviarán camiones cisterna los fines de semana a la zona como medida de contingencia. La ODS Junín realizará una intervención articulada (EP Sedam Huancayo - ODS Junín) para la evaluación de presión y continuidad en los sectores de Los Libertadores, Cooperativa Santa Isabel, Soto Valle y Los Trigales.	FINALIZADO

Atención por canal de atención del lunes 12 de enero

OFICINA SUNASS	 Presencial	 Telefónico	 Redes Sociales	 Correo elect.	 Mesa partes	 Campaña	 Prestador	 WhatsApp	 Sunass Móvil	Total 12.01.26	En lo que va de 2026
Amazonas	1	5	0	0	0	32	0	0	0	38	38
Áncash - Chimbote	57	10	0	0	0	0	12	0	0	79	79
Áncash – Huaraz	20	10	0	0	0	4	7	0	0	41	41
Apurímac	9	12	0	0	0	7	7	0	0	35	35
Arequipa	72	38	0	0	0	0	22	2	0	134	134
Ayacucho	89	61	0	1	0	0	0	0	0	151	151
Cajamarca	28	6	0	0	0	7	11	0	0	52	52
Cusco	40	15	0	0	0	0	0	0	0	55	55
Huancavelica	17	20	0	0	0	0	0	0	0	37	37
Huánuco	29	21	0	0	0	0	0	0	0	50	50
Ica	13	87	0	0	0	0	0	1	0	101	101
Junín	11	106	0	0	0	0	0	0	0	117	117
La Libertad	32	43	0	1	0	0	0	0	0	76	76
Lambayeque	23	32	0	3	0	0	0	11	0	69	69
Lima Metropolitana y Callao	409	1766	0	1	6	76	99	121	1	2479	2479
Lima provincias	45	61	0	1	0	0	22	0	0	129	129
Loreto	57	14	0	0	0	0	5	1	0	77	77
Madre de Dios	7	11	0	0	0	3	0	0	0	21	21
Moquegua	22	2	0	0	0	0	0	0	0	24	24
Pasco	7	11	0	0	0	0	0	0	0	18	18
Piura	110	207	0	0	0	0	0	14	0	331	331
Puno	36	9	0	0	0	0	0	1	3	49	49
San Martín	123	2	0	0	0	0	0	0	0	125	125
Tacna	50	44	0	0	0	0	0	0	0	94	94
Tumbes	27	55	0	0	0	0	0	0	0	82	82
Ucayali	16	43	0	0	0	0	0	3	0	62	62
TOTAL	1350	2691	0	7	6	129	185	154	4	4526	4526

Atención por tipo de casos del lunes 12 de enero

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	Total 12.01.26	En lo que va de 2026
Amazonas	1	15	0	5	21	38
Áncash - Chimbote	3	16	0	0	19	79
Áncash – Huaraz	3	4	0	0	7	41
Apurímac	1	7	0	1	9	35
Arequipa	5	9	7	0	21	134
Ayacucho	1	11	1	0	13	151
Cajamarca	1	7	0	0	8	52
Cusco	0	10	1	0	11	55
Huancavelica	1	2	0	2	5	37
Huánuco	2	7	0	1	10	50
Ica	3	4	1	2	10	101
Junín	16	14	1	1	32	117
La Libertad	6	4	5	2	17	76
Lambayeque	2	3	1	0	6	69
Lima Metropolitana y Callao	156	153	40	5	354	2479
Lima provincias	5	8	2	1	16	129
Loreto	3	6	0	0	9	77
Madre de Dios	0	4	0	0	4	21
Moquegua	1	1	0	1	3	24
Pasco	2	0	0	0	2	18
Piura	23	21	2	2	48	331
Puno	1	6	0	4	11	49
San Martín	0	31	0	0	31	125
Tacna	9	13	1	1	24	94
Tumbes	11	7	0	0	18	82
Ucayali	9	2	0	0	11	62
TOTAL	265	365	62	28	720	4526



Tipo de casos por EPS (1)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	12 enero de 2026					En lo que va de 2026
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	101	103	34	2	240	1678
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	11	18	1	1	31	260
3	EPS GRAU S.A.	Piura	41	36	4	3	84	571
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	8	10	7	0	25	150
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	10	16	2	1	29	117
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	8	9	6	2	25	122
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	17	19	1	0	37	145
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	1	10	1	0	12	60
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	2	10	1	0	13	171
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	4	16	0	0	20	89
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	2	8	0	1	11	64
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	3	2	0	1	6	72
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	0	33	0	0	33	131
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	3	6	1	0	10	92
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	2	4	2	1	9	76
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	0	3	0	0	3	44
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	12	7	0	0	19	89
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	1	5	1	0	7	26
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	2	5	0	0	7	34
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	9	2	0	0	11	68
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	1	5	1	1	8	36
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	0	4	0	0	4	11
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	2	1	0	1	4	29
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	0	2	0	0	2	15
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	0	14	0	0	14	18

Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	12 enero de 2026					En lo que va de 2026
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
26	EPS SEMAPACH S.A.	Ica	0	1	0	0	1	24
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	0	2	0	0	2	8
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	1	0	0	0	1	18
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	1	7	0	1	9	38
30	EMAPISCO S.A.	Ica	8	0	0	1	9	90
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	3	1	0	0	4	16
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	3	0	0	0	3	8
	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	6
33	EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.	Junín	0	0	0	0	0	1
34	EPSSMU S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	18
35	EPS MARAÑÓN S.R.L.	Cajamarca	0	0	0	0	0	1
36	EPS SEDA JULIACA S.A.	Puno	0	1	0	4	5	28
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	0	0	0	0	0	4
38	EMSAP CHANKA S.A.	Apurímac	0	0	0	0	0	1
39	EPS SIERRA CENTRAL S.R.L.	Junín	1	0	0	1	2	4
40	EPS MOYOBAMBA S.A.	San Martín	0	0	0	0	0	0
41	EPS NOR PUNO S.A.	Puno	0	0	0	0	0	0
42	EMAPAB S.A.	Amazonas	0	1	0	0	1	6
43	EPS EMAQ S.R.L.	Cusco	0	0	0	0	0	1
44	EPS RIOJA S.A.	San Martín	0	0	0	0	0	0
45	EMSAPA YAULI LA OROYA S.R.L.	Junín	0	0	0	0	0	0
46	EMAPAVIGS S.A.	Ica	3	0	0	0	3	27
47	EMSAPA CALCA S.A.	Cusco	0	0	0	0	0	1
48	EMPSSAPAL S.A.	Cusco	0	0	0	0	0	1
49	EMAPA Y S.R.L.	Puno	0	0	0	0	0	0
50	EPS AGUAS DEL ALTIPLANO S.R.L.	Puno	0	0	0	0	0	0
TOTAL			260	361	62	21	704	4469

Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

Nº	DISTRITO	12 enero de 2026					En lo que va de 2026
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	2	10	4	0	16	121
2	Comas	1	5	4	0	10	95
3	San Juan De Lurigancho	15	11	0	0	26	144
4	Villa El Salvador	2	3	1	0	6	26
5	Independencia	3	0	2	0	5	43
6	Callao	8	5	3	0	16	117
7	Puente Piedra	3	4	2	0	9	88
8	Ate	16	4	3	0	23	236
9	Ventanilla	1	3	1	0	5	36
10	Santiago De Surco	9	1	0	0	10	46
11	Lima	0	12	3	1	16	74
12	Carabaylo	1	5	0	0	6	62
13	Los Olivos	5	11	1	0	17	65
14	La Victoria	1	2	2	0	5	33
15	Villa María Del Triunfo	4	2	0	0	6	33
16	La Molina	1	2	1	0	4	41
17	Santa Anita	4	0	1	0	5	19
18	Ancón	0	0	0	0	0	1
19	Bellavista	0	2	0	0	2	15
20	Lurín	0	0	0	0	0	3
21	Breña	0	2	0	1	3	22
22	Rímac	2	2	0	0	4	45
23	Chorrillos	4	3	0	0	7	39
24	San Bartolo	0	0	0	0	0	1
25	Otros	19	14	6	0	39	273
TOTAL		101	103	34	2	240	1678

Tipo de casos fuera del ámbito de EP

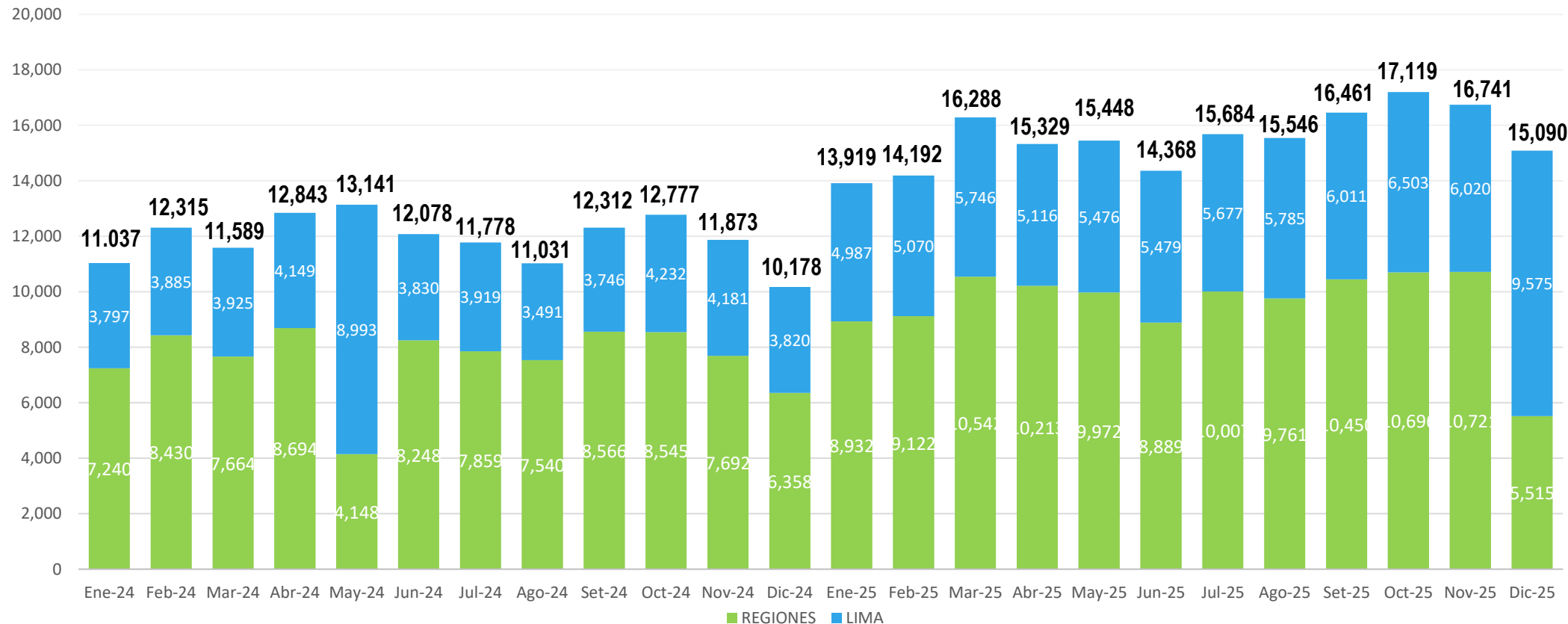
en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano



12 enero de 2026							
Nº	PRESTADOR	OPERAC.	COMERC	EXP. TRASS	INF. GRAL.	2025	En lo que va de 2026
1	ZONAS RURALES	3	4	0	6	13	40
2	PEQUEÑAS CIUDADES	2	0	0	1	3	16
3	OTRO ÁMBITO URBANO	0	0	0	0	0	1
TOTAL		5	4	0	7	16	57

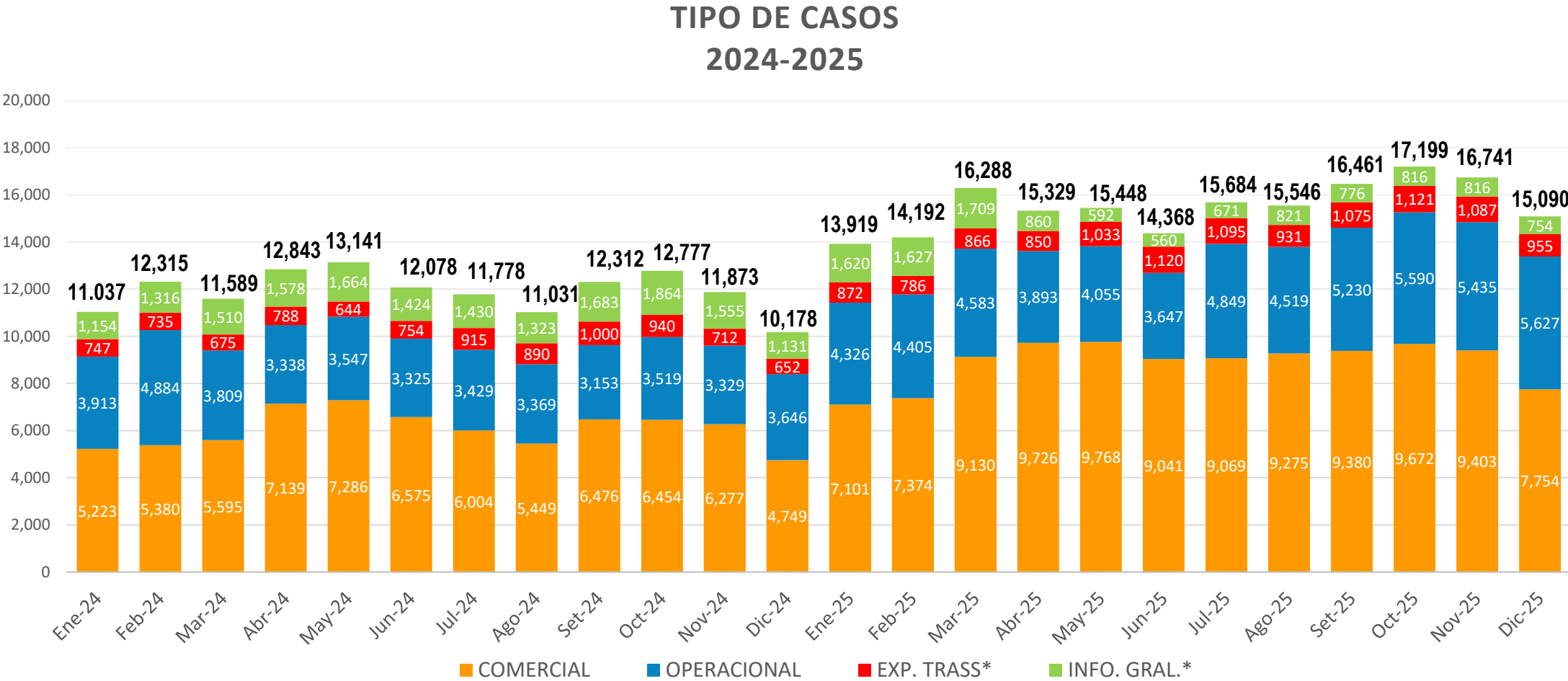
Evolución mensual de atenciones 2024 -2025

LIMA | REGIONES 2024 - 2025



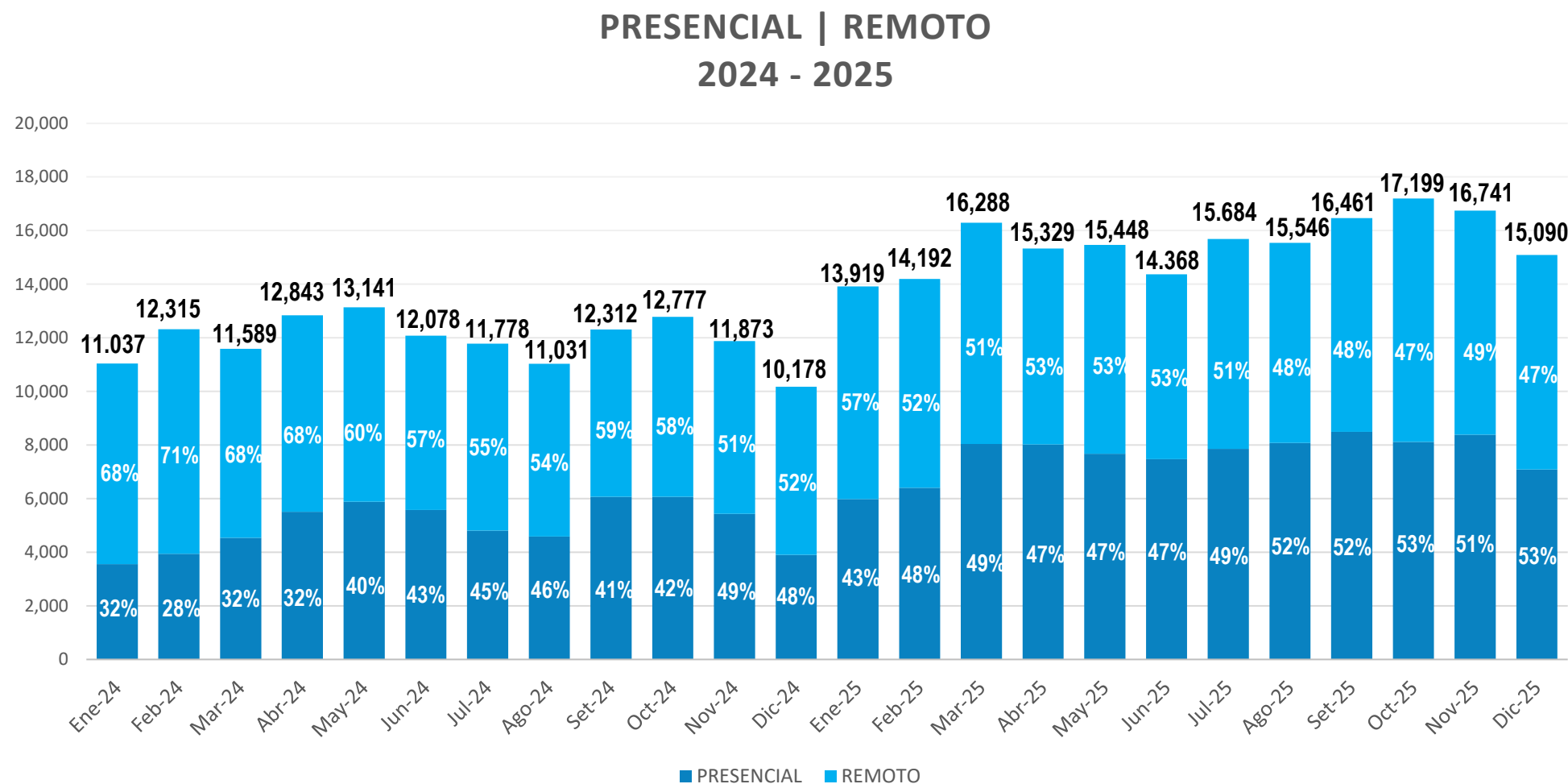
En diciembre 2025 se evidencia un crecimiento del **48%**, en relación a diciembre 2024 En el acumulado de enero a diciembre del 2025, se registró un crecimiento del **30%** en comparación al 2024.

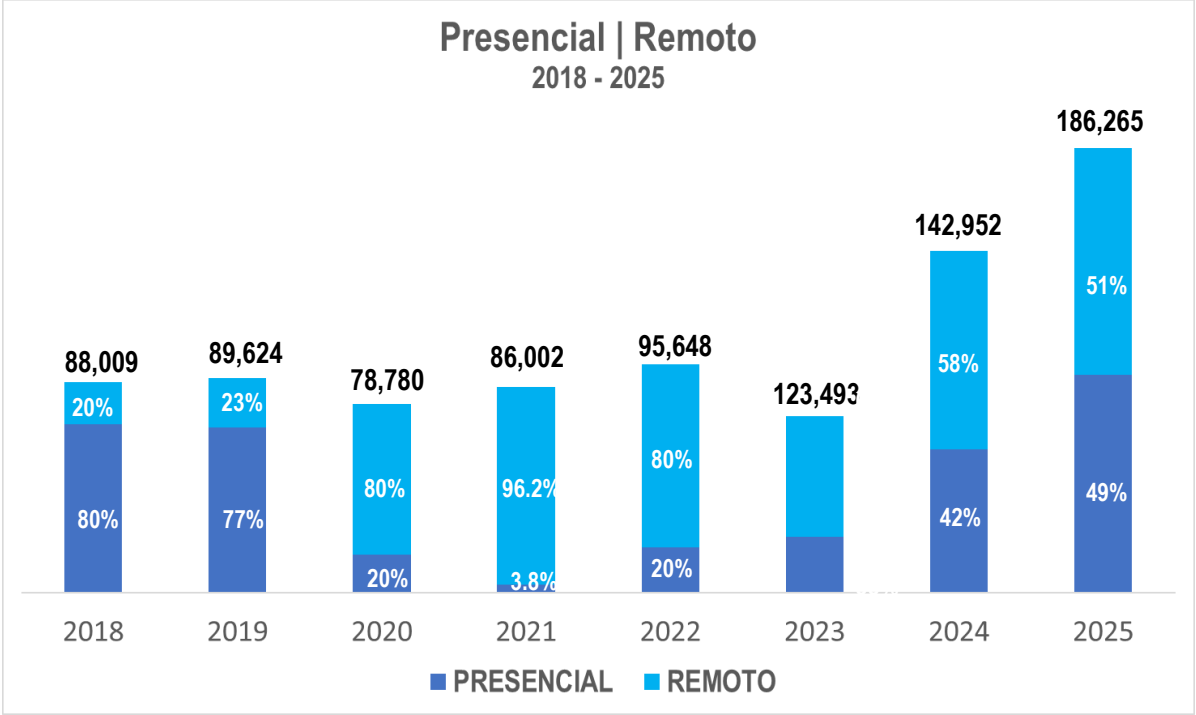
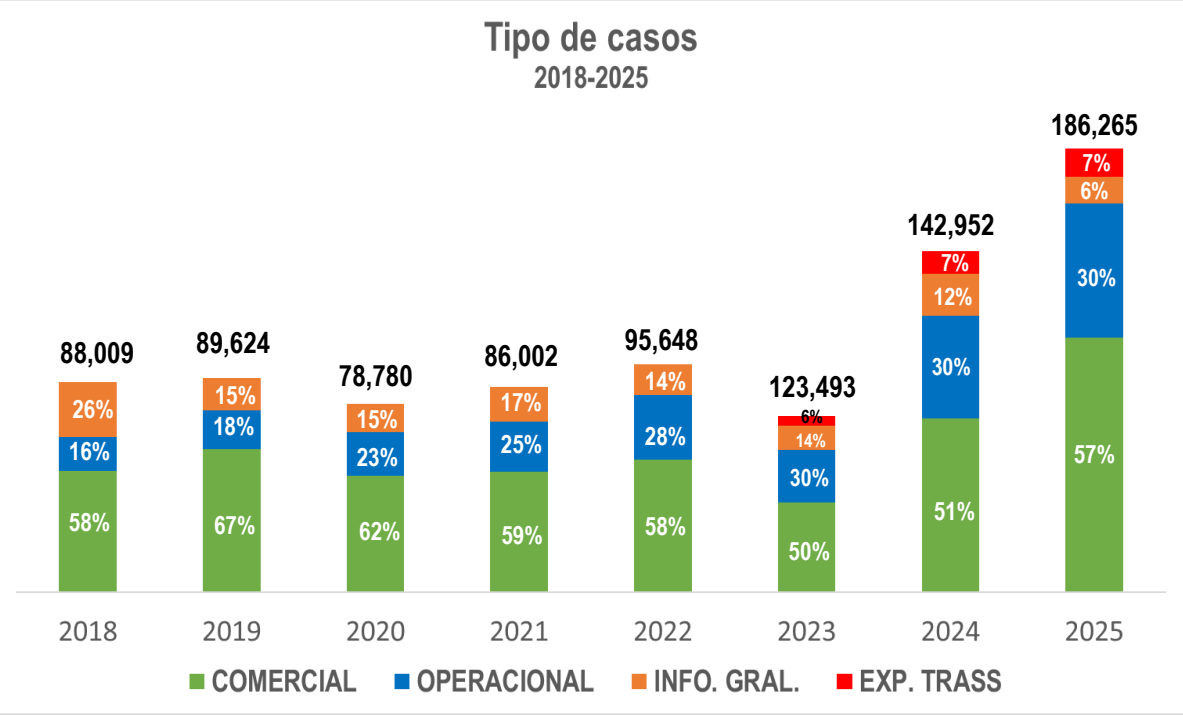
Evolución mensual por tipos de casos 2024 - 2025



* 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



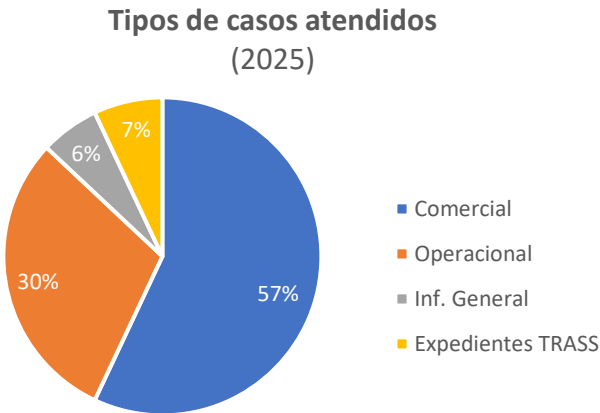


Resultados 2025

N° Atenciones 2025: 186,265

Por canal		
Presencial		47486
Telefónico		89593
WhatsApp		4474
Correo electrónico		659
Mesa de partes		321
Campaña de orientación		12991
Campaña en prestador		25094
Redes sociales		75
Campaña Sunass Móvil		5572
 TOTAL		186,265

Por tipo de casos		
Operacional		106676
Comercial		56190
Información general		11607
Expediente TRASS		11792
TOTAL		186,265



En relación con el año anterior, en el 2025 las orientaciones a usuarios crecieron en **43,313 (+30%)**

Atención en oficinas por canal de atención 2025

OFICINA SUNASS										TOTAL	RESULTADOS 2025	
	Presencial	Telefónico	Redes Sociales	Correo elect.	Mesa partes	Campaña O.	C. Prestador	WhatsApp	Sunass Móvil		TOTAL 2024	CRECIMIENTO 2025
Amazonas	94	426	3	0	0	2250	1406	8	220	4407	2494	177%
Áncash - Chimbote	1690	272	0	0	0	0	1007	0	225	3194	3681	87%
Áncash – Huaraz	508	62	0	1	0	853	633	4	108	2169	1801	120%
Apurímac	498	265	0	0	1	797	131	0	332	2024	1745	116%
Arequipa	2534	1226	0	3	1	1358	1707	64	425	7318	6005	122%
Ayacucho	1722	1241	5	86	0	5	716	5	15	3795	2258	168%
Cajamarca	1029	369	0	6	1	148	365	18	51	1987	1687	118%
Cusco	1829	847	0	1	0	1	586	18	24	3306	2770	119%
Huancavelica	501	595	0	1	0	445	359	3	87	1991	1702	117%
Huánuco	827	1384	0	0	0	3	583	26	51	2874	2464	117%
Ica	751	1574	1	5	9	17	698	48	12	3115	1998	156%
Junín	1020	3107	2	98	0	60	629	6	64	4986	4211	118%
La Libertad	1695	1897	28	38	7	241	537	161	350	4954	3936	126%
Lambayeque	1559	1912	1	58	33	8	1817	433	550	6371	5304	120%
Lima Metropolitana y Callao	15680	58028	29	93	22	3203	6668	2136	1550	87409	62770	139%
Lima provincias	1423	2757	0	2	2	1599	1453	41	304	7581	5664	134%
Loreto	1468	262	0	0	0	1	194	9	12	1946	1682	116%
Madre de Dios	399	1254	0	0	0	131	493	6	125	2408	2061	117%
Moquegua	475	274	0	0	0	815	334	19	232	2149	1845	116%
Pasco	312	225	0	0	0	554	600	0	343	2034	1729	118%
Piura	3967	8056	1	195	143	219	2061	1249	199	16090	13765	117%
Puno	1119	976	0	4	3	100	481	63	84	2830	1986	142%
San Martín	2825	134	4	13	0	118	75	5	29	3203	2514	127%
Tacna	1605	880	1	52	95	11	608	8	54	3314	2767	120%
Tumbes	1041	848	0	3	4	50	605	38	126	2715	2345	116%
Ucayali	915	722	0	0	0	4	348	106	0	2095	1768	118%
TOTAL	47486	89593	75	659	321	12991	25094	4474	5572	186265	142952	130%

Atención en oficinas por tipo de casos 2025

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	TOTAL
Amazonas	931	2817	7	652	4407
Áncash - Chimbote	279	2645	30	240	3194
Áncash – Huaraz	164	1561	32	412	2169
Apurímac	209	1649	1	165	2024
Arequipa	433	5534	1282	69	7318
Ayacucho	784	2483	23	505	3795
Cajamarca	241	1319	238	189	1987
Cusco	528	2398	276	104	3306
Huancavelica	630	832	37	492	1991
Huánuco	719	1904	52	199	2874
Ica	1045	1368	96	606	3115
Junín	1837	2660	37	452	4986
La Libertad	1138	2550	649	617	4954
Lambayeque	1927	3531	303	610	6371
Lima Metropolitana y Callao	29689	46984	7727	3009	87409
Lima provincias	2951	3839	181	610	7581
Loreto	304	1583	48	11	1946
Madre de Dios	823	1371	94	120	2408
Moquegua	372	1584	22	171	2149
Pasco	967	640	12	415	2034
Piura	6360	8673	313	744	16090
Puno	1146	1096	11	577	2830
San Martín	267	2663	100	173	3203
Tacna	286	2537	164	327	3314
Tumbes	1234	1454	3	24	2715
Ucayali	926	1001	54	114	2095
TOTAL	56190	106676	11792	11607	186265



Servicios que brinda SUNASS a la ciudadanía



Línea gratuita 1899

Brindar información oportuna para la defensa de los derechos y el cumplimiento de los deberes.



WhatsApp para emergencias

Atender y gestionar los problemas que tienen los usuarios con el servicio



Sunass Móvil – Oficina itinerante



¡Participa, vecino!

Soluciones concertadas para problemas que afectan a barrios y comunidades

Trabajo mancomunado con autoridades para garantizar agua de calidad, especialmente en colegios



Colegio con Agua Segura

Transparentar nuestras acciones de fiscalización y gestión de la atención



Foros de rendición de cuentas



Para conocer más, ingresa a <https://www.gob.pe/sunass>