

Dirección de Usuarios

Reporte diario de atención a usuarios al 16 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 viernes 16 de enero: 703

Oficinas de Sunass	
Lima Metropolitana y Callao	339
Piura	54
Moquegua	25
San Martín	23
Lima provincias	21
Áncash – Huaraz	20
Huancavelica	18
Lambayeque	18
Amazonas	17
Puno	15
Tacna	15
Ayacucho	14
Tumbes	14
Ucayali	14
Madre de Dios	14
Cusco	13
Junín	12
Arequipa	12
Loreto	10
Huánuco	9
Ica	8
La Libertad	6
Áncash - Chimbote	4
Apurímac	3
Cajamarca	3
Pasco	2
 TOTAL	703

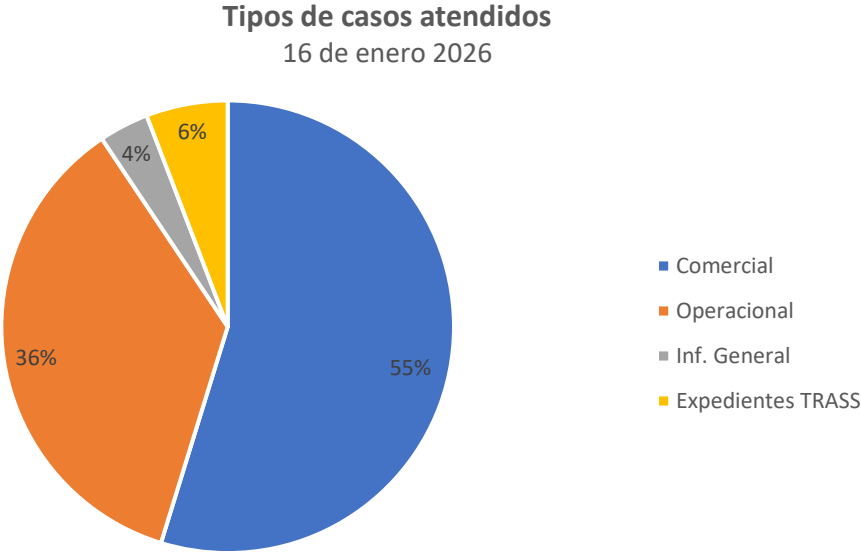
Por canal		
Presencial		188
Telefónico		330
WhatsApp		27
Correo electrónico		0
Mesa de partes		1
Campaña de orientación		61
Campaña en prestador		84
Redes sociales		0
Campaña Sunass Móvil		12
 TOTAL		703

Por tipo de casos		
Comercial		385
Operacional		252
Otros		25
Expedientes TRASS		41
 TOTAL		703

En lo que va del 2026...
7457 orientaciones

Casos operacionales más frecuentes del viernes 16 de enero

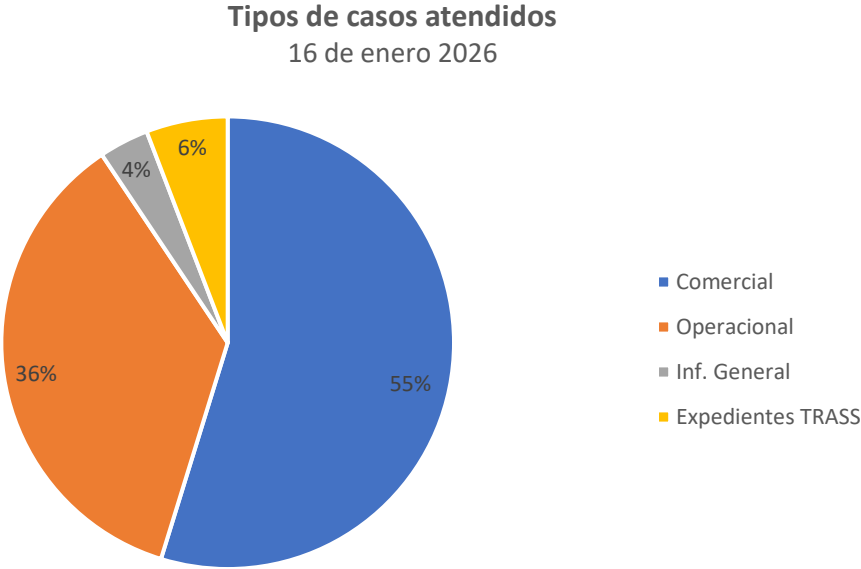
OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	100	40%
Problemas con alcantarillado	49	19%
Falta de agua en conexión domiciliaria	26	10%
Aniego por rotura de tubería de agua	17	7%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	6	2%
Otros	54	21%
TOTAL	252	100%



En lo que va de 2026...
2903 casos operacionales

Casos comerciales más frecuentes del viernes 16 de enero

COMERCIAL	N°	%
Procedimiento de reclamos	102	26%
Consumo elevado	102	26%
Problemas con la facturación	52	14%
Problemas con el acceso al servicio	22	6%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	21	5%
Pedido de medidor	20	5%
Facturación excesiva	18	5%
Otros	15	4%
Facturación indebida	13	3%
Desacuerdo con resolución del TRASS	6	2%
Información sobre tarifas de agua	5	1%
Información sobre tarifas de agua por rebalanceo	4	1%
Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP)	3	1%
Información sobre Valores máximos admisibles	2	1%
TOTAL	385	100%



En lo que va de 2026...
3738 casos comerciales

Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Lima / Lima / San Martín de Porres Lima: usuaria refiere que sus vecinos han hecho una conexión para regar el jardín, y que eso estaría reduciendo la presión en su zona. También comenta que, como están haciendo obras en la zona, han aprovechado para hacerle una protección a la conexión clandestina. (Redes sociales)	SUNASS, a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) Comas, al tomar conocimiento de la denuncia de conexión clandestina se comunicó con el equipo comercial de Sedapal Comas para coordinar la verificación del caso, quienes indicaron que han programado una inspección en la zona para el 19.01.2026. La OAU Comas realizará el seguimiento del caso y ha programado una visita al lugar la próxima semana.	PENDIENTE
San Martín / San Martín / Tarapoto San Martín: una vecina de la Vía de Evitamiento, cuadra 12, en la ciudad de Tarapoto, denunció la constante inundación de su vivienda y negocio a causa del colapso del sistema de desagüe, situación que se agrava cada vez que se registran lluvias intensas en la zona. (Tarapoto Televisión)	Continuando con las acciones de monitoreo del caso reportado el 07.01.2026, SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) San Martín, informó que Emapa San Martín realizó la limpieza con el apoyo de un equipo hidrojet el 14.01.2026, asimismo, indicó que el problema reportado que afectó a la usuaria se debió por malas prácticas del uso del alcantarillado realizado por otros usuarios.	FINALIZADO

Atención por canal de atención del viernes 16 de enero

OFICINA SUNASS	 Presencial	 Telefónico	 Redes Sociales	 Correo elect.	 Mesa partes	 Campaña	 Prestador	 WhatsApp	 Sunass Móvil	Total 16.01.26	En lo que va de 2026
Amazonas	0	0	0	0	0	17	0	0	0	17	130
Áncash - Chimbote	4	0	0	0	0	0	0	0	0	4	112
Áncash – Huaraz	5	5	0	0	0	10	0	0	0	20	99
Apurímac	0	1	0	0	0	2	0	0	0	3	57
Arequipa	11	1	0	0	0	0	0	0	0	12	214
Ayacucho	10	3	0	0	0	0	0	1	0	14	216
Cajamarca	1	2	0	0	0	0	0	0	0	3	73
Cusco	12	1	0	0	0	0	0	0	0	13	127
Huancavelica	2	5	0	0	0	0	11	0	0	18	76
Huánuco	3	6	0	0	0	0	0	0	0	9	93
Ica	2	6	0	0	0	0	0	0	0	8	134
Junín	0	8	0	0	0	0	4	0	0	12	192
La Libertad	2	3	0	0	0	0	0	1	0	6	138
Lambayeque	9	7	0	0	0	0	0	2	0	18	129
Lima Metropolitana y Callao	48	232	0	0	1	18	18	13	9	339	3920
Lima provincias	7	3	0	0	0	11	0	0	0	21	197
Loreto	10	0	0	0	0	0	0	0	0	10	114
Madre de Dios	0	5	0	0	0	0	9	0	0	14	69
Moquegua	2	0	0	0	0	3	20	0	0	25	83
Pasco	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	25
Piura	19	23	0	0	0	0	0	9	3	54	577
Puno	1	2	0	0	0	0	12	0	0	15	81
San Martín	23	0	0	0	0	0	0	0	0	23	204
Tacna	6	8	0	0	0	0	0	1	0	15	163
Tumbes	7	7	0	0	0	0	0	0	0	14	143
Ucayali	2	2	0	0	0	0	10	0	0	14	91
TOTAL	188	330	0	0	1	61	84	27	12	703	7457

Atención por tipo de casos del viernes 16 de enero

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	Total 16.01.26	En lo que va de 2026
Amazonas	9	5	0	3	17	130
Áncash - Chimbote	0	4	0	0	4	112
Áncash – Huaraz	6	14	0	0	20	99
Apurímac	0	3	0	0	3	57
Arequipa	0	10	2	0	12	214
Ayacucho	2	9	0	3	14	216
Cajamarca	1	2	0	0	3	73
Cusco	0	12	1	0	13	127
Huancavelica	7	11	0	0	18	76
Huánuco	1	7	0	1	9	93
Ica	5	2	1	0	8	134
Junín	4	6	0	2	12	192
La Libertad	2	0	2	2	6	138
Lambayeque	7	10	0	1	18	129
Lima Metropolitana y Callao	148	160	28	3	339	3920
Lima provincias	13	6	2	0	21	197
Loreto	1	9	0	0	10	114
Madre de Dios	2	11	1	0	14	69
Moquegua	5	14	0	6	25	83
Pasco	2	0	0	0	2	25
Piura	19	32	2	1	54	577
Puno	3	10	0	2	15	81
San Martín	0	23	0	0	23	204
Tacna	7	5	2	1	15	163
Tumbes	6	8	0	0	14	143
Ucayali	2	12	0	0	14	91
TOTAL	252	385	41	25	703	7457



Tipo de casos por EPS (1)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	16 enero de 2026					En lo que va de 2026
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	108	127	26	2	263	2749
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	19	20	0	1	40	413
3	EPS GRAU S.A.	Piura	31	43	2	2	78	948
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	0	11	2	0	13	236
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	8	8	3	1	20	214
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	10	2	2	2	16	221
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	3	7	0	1	11	219
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	0	13	1	0	14	130
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	2	9	0	3	14	239
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	1	4	0	0	5	126
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	1	6	0	1	8	103
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	17	2	0	0	19	119
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	1	23	0	0	24	215
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	1	9	0	0	10	130
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	0	4	2	0	6	98
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	3	3	0	0	6	68
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	6	8	0	0	14	155
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	2	0	0	0	2	37
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	9	6	0	0	15	84
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	2	12	0	0	14	102
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	1	2	1	0	4	57
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	0	8	1	0	9	31
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	0	3	0	0	3	68
24	EMAPA HUANCAMELICA S.A.	Huancavelica	7	11	0	0	18	44
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	9	0	0	0	9	78

Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	16 enero de 2026					En lo que va de 2026
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
26	EPS SEMAPACH S.A.	Ica	2	0	0	0	2	39
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	0	0	1	0	1	12
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	1	0	0	0	1	24
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	0	3	0	0	3	58
30	EMAPISCO S.A.	Ica	2	0	0	0	2	104
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	0	0	0	0	0	18
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	1	0	0	1	2	22
	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	6
33	EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.	Junín	0	0	0	0	0	4
34	EPSSMU S.A.	Amazonas	0	6	0	0	6	40
35	EPS MARAÑÓN S.R.L.	Cajamarca	0	1	0	0	1	3
36	EPS SEDA JULIACA S.A.	Puno	2	10	0	2	14	54
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	5	13	0	6	24	29
38	EMSAP CHANKA S.A.	Apurímac	0	0	0	0	0	1
39	EPS SIERRA CENTRAL S.R.L.	Junín	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	12
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	1	0	0	0	1	1
46	EMAPAVIGS S.A.	Ica	1	0	0	0	1	39
47	EMSAPA CALCA S.A.	Cusco	0	0	0	0	0	1
48	EMPSSAPAL S.A.	Cusco	0	0	0	0	0	3
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			256	374	41	22	693	7359

Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

Nº	DISTRITO	16 enero de 2026					En lo que va de 2026
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	6	12	2	0	20	192
2	Comas	6	13	3	0	22	163
3	San Juan De Lurigancho	6	19	1	0	26	262
4	Villa El Salvador	0	2	1	0	3	41
5	Independencia	3	2	0	0	5	69
6	Callao	1	6	2	0	9	162
7	Puente Piedra	2	1	0	0	3	117
8	Ate	12	1	1	0	14	321
9	Ventanilla	5	8	1	0	14	68
10	Santiago De Surco	5	1	1	0	7	74
11	Lima	2	18	0	0	20	164
12	Carabaylo	5	2	4	0	11	117
13	Los Olivos	12	8	1	0	21	122
14	La Victoria	1	1	1	1	4	48
15	Villa María Del Triunfo	4	4	2	0	10	75
16	La Molina	6	0	0	1	7	58
17	Santa Anita	2	2	0	0	4	30
18	Ancón	0	0	0	0	0	1
19	Bellavista	1	1	0	0	2	30
20	Lurín	0	0	0	0	0	14
21	Breña	1	0	0	0	1	37
22	Rímac	5	2	1	0	8	80
23	Chorrillos	3	1	0	0	4	56
24	San Bartolo	0	0	0	0	0	3
25	Otros	20	23	5	0	48	445
TOTAL		108	127	26	2	263	2749

Tipo de casos fuera del ámbito de EP

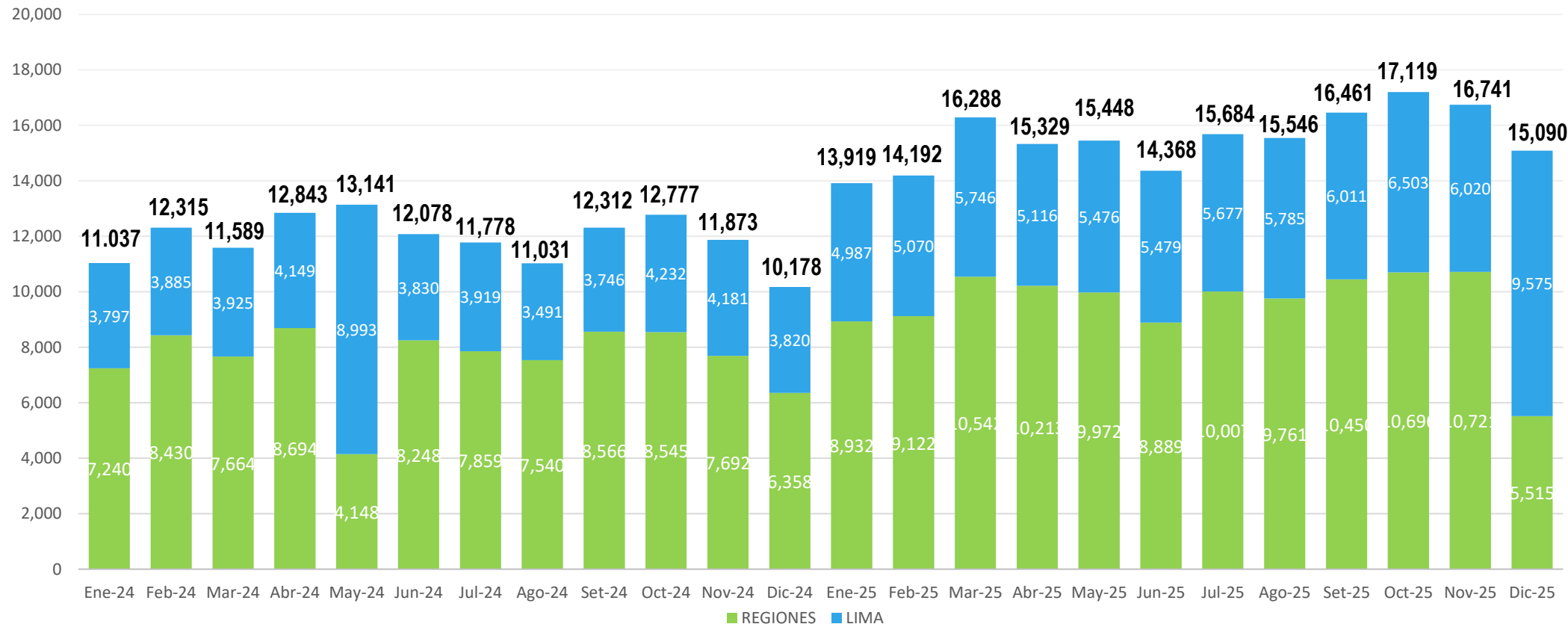
en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano



16 enero de 2026							En lo que va de 2026
Nº	PRESTADOR	OPERAC.	COMERC	EXP. TRASS	INF. GRAL.	2025	
1	ZONAS RURALES	2	0	0	3	5	59
2	PEQUEÑAS CIUDADES	0	11	0	0	11	34
3	OTRO ÁMBITO URBANO	2	0	0	0	2	5
TOTAL		4	11	0	3	18	98

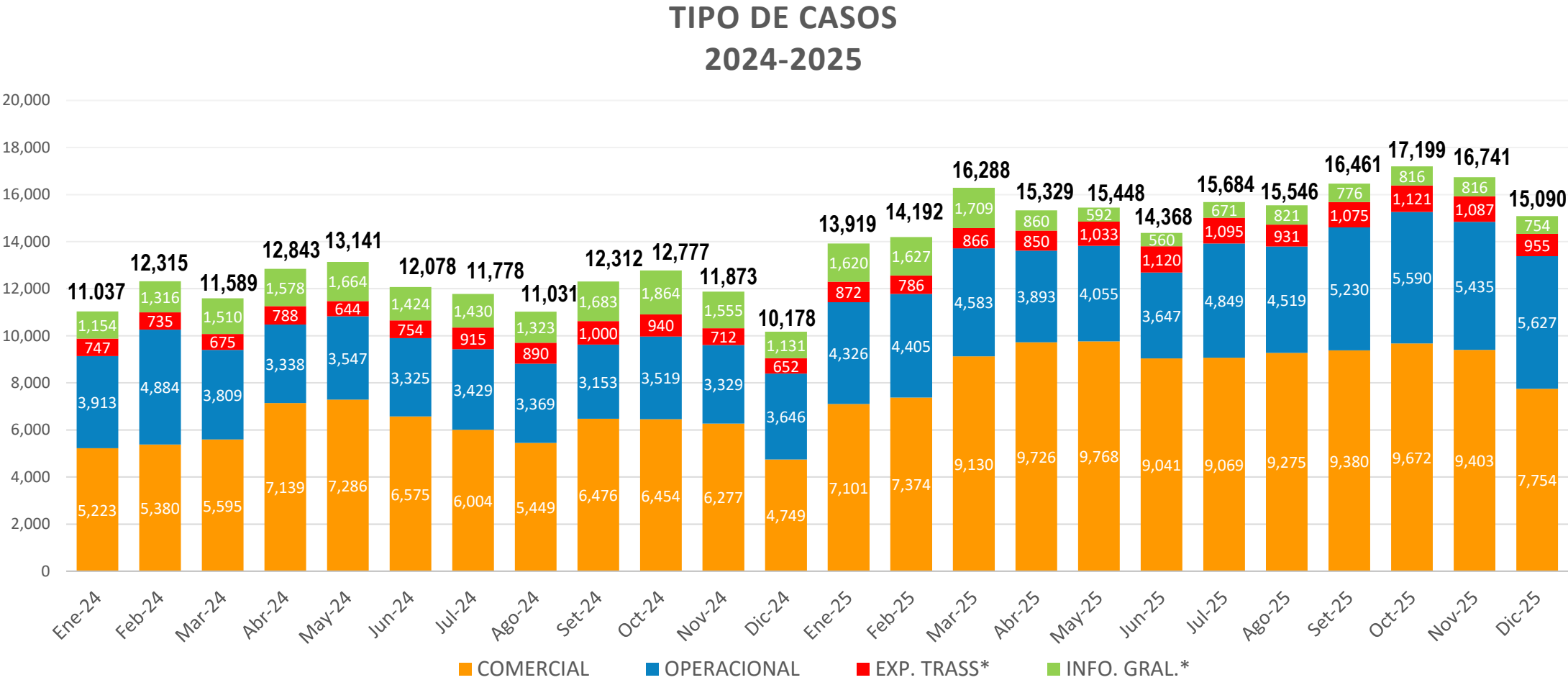
Evolución mensual de atenciones 2024 -2025

LIMA | REGIONES
2024 - 2025



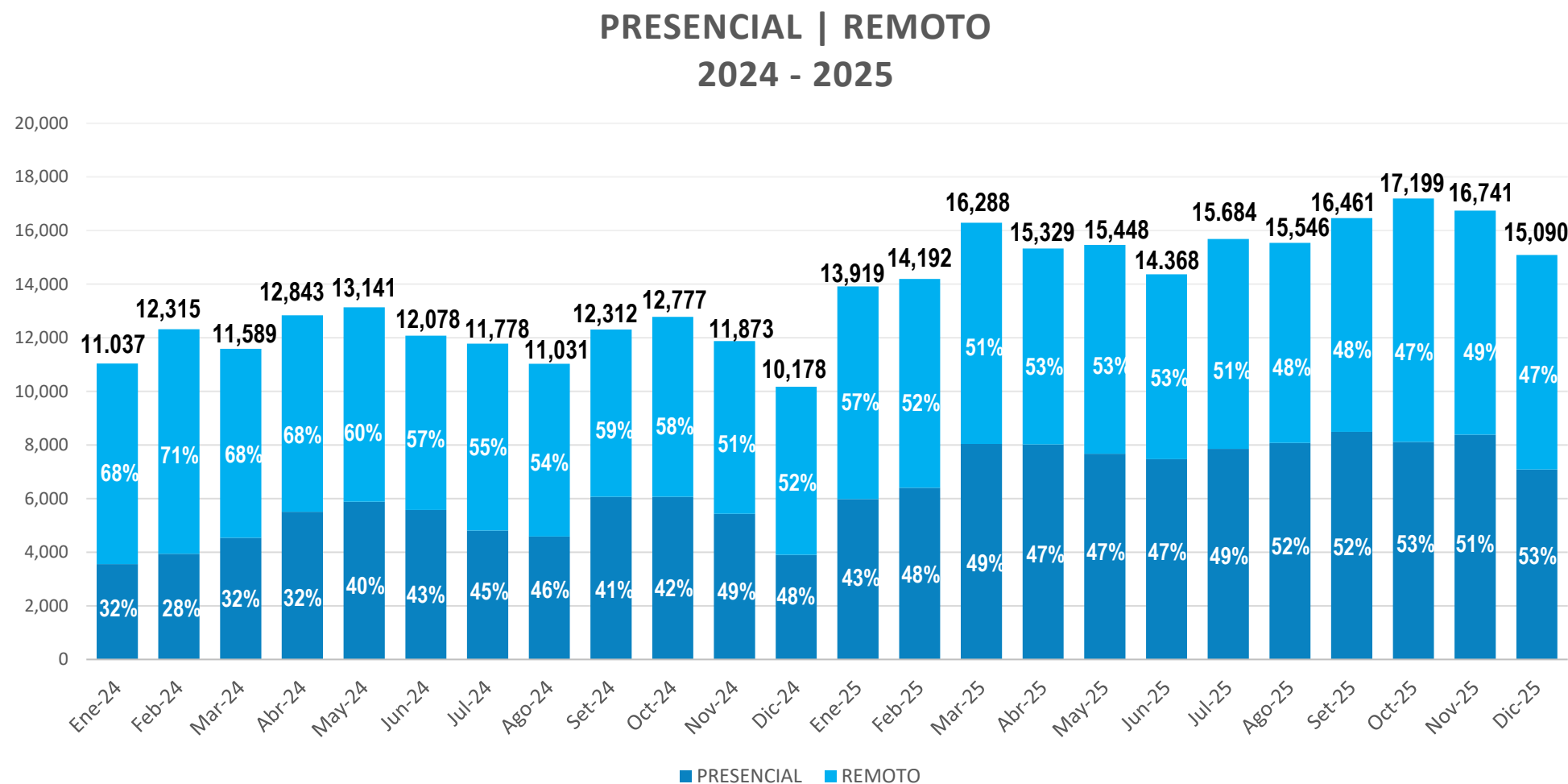
En diciembre 2025 se evidencia un crecimiento del **48%**, en relación a diciembre 2024 En el acumulado de enero a diciembre del 2025, se registró un crecimiento del **30%** en comparación al 2024.

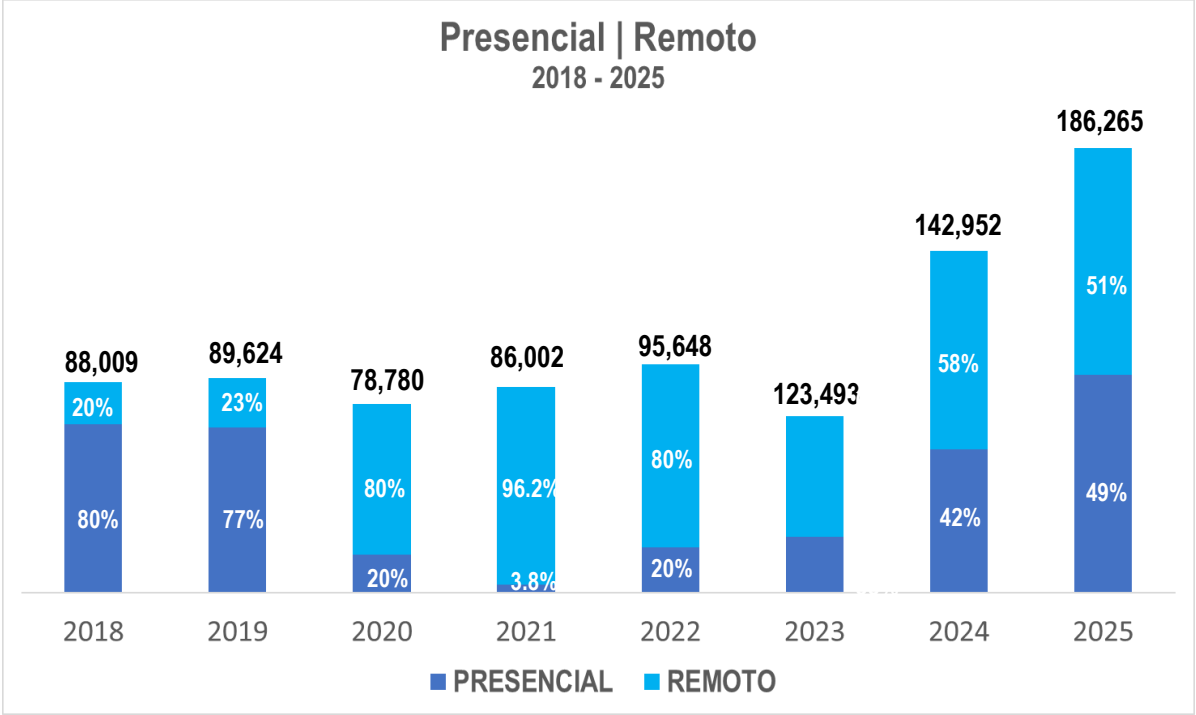
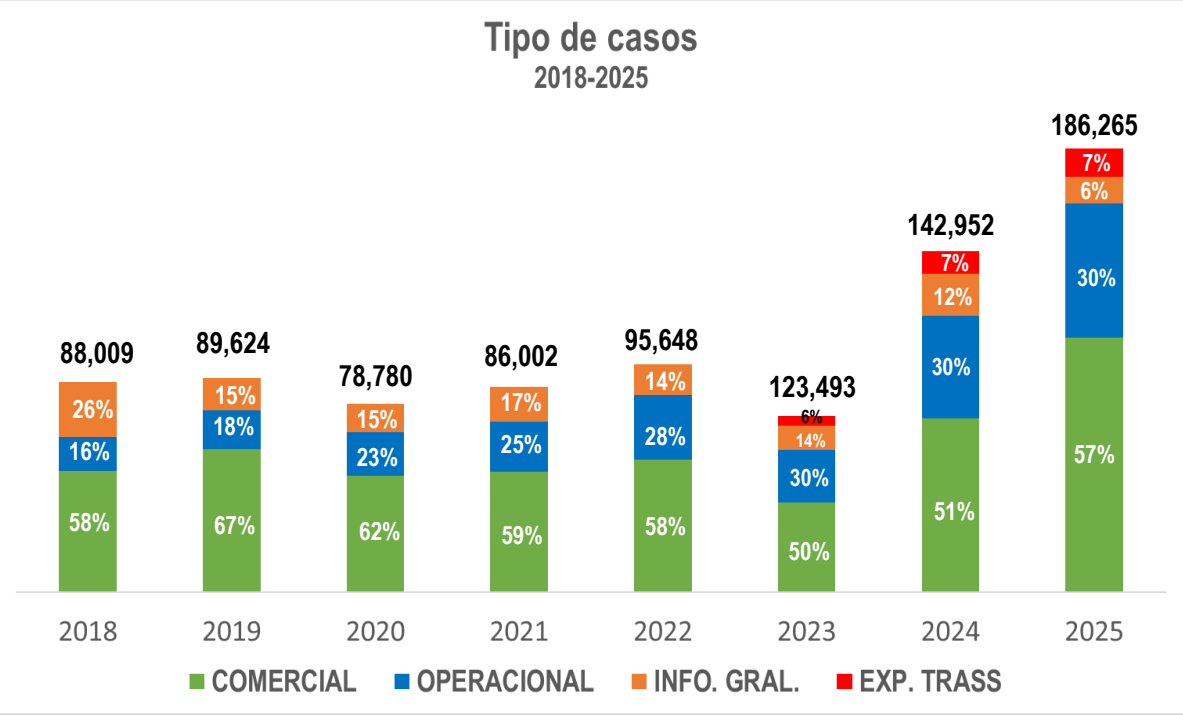
Evolución mensual por tipos de casos 2024 - 2025



* 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



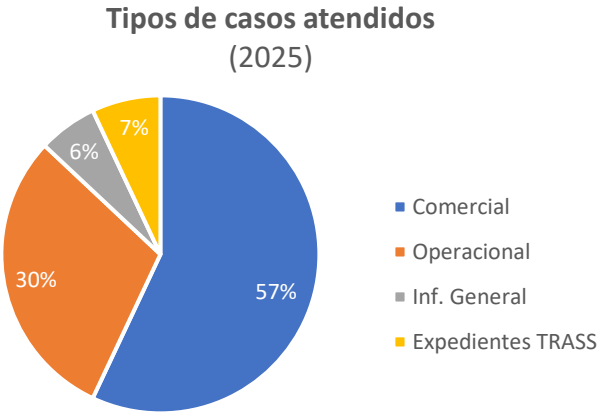


Resultados 2025

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>