

Dirección de Usuarios

Reporte diario de atención a usuarios al 21 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 miércoles 21 de enero: 777

Oficinas de Sunass	
Lima Metropolitana y Callao	339
Piura	72
Lima provincias	52
Huánuco	34
Amazonas	25
Arequipa	24
Cusco	22
Ayacucho	20
Lambayeque	20
La Libertad	19
Tacna	17
Áncash – Huaraz	16
Loreto	16
Junín	15
Puno	13
Apurímac	11
Ucayali	10
San Martín	9
Ica	9
Áncash - Chimbote	9
Madre de Dios	9
Cajamarca	7
Tumbes	3
Huancavelica	2
Moquegua	2
Pasco	2
 TOTAL	777

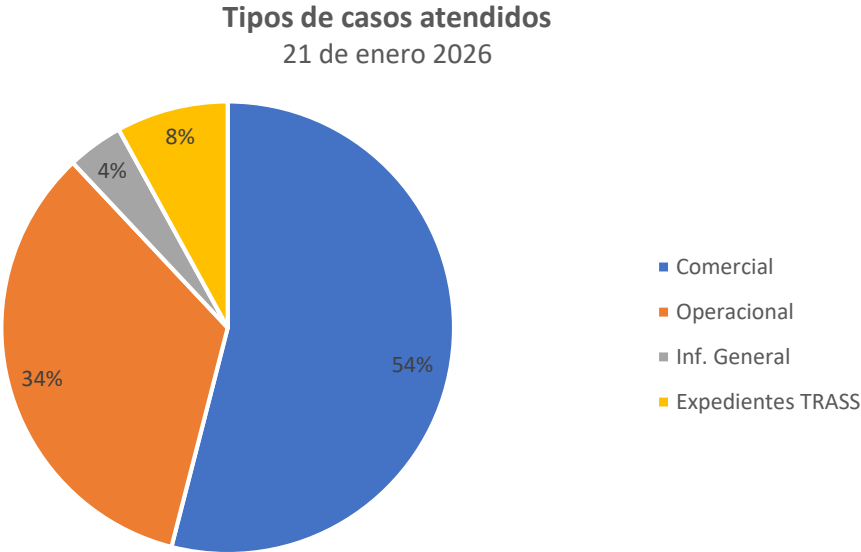
Por canal		
Presencial		198
Telefónico		398
WhatsApp		1
Correo electrónico		2
Mesa de partes		1
Campaña de orientación		82
Campaña en prestador		85
Redes sociales		0
Campaña Sunass Móvil		10
 TOTAL		777

Por tipo de casos		
Comercial		418
Operacional		263
Otros		31
Expedientes TRASS		65
 TOTAL		777

En lo que va del 2026...
10049 orientaciones

Casos operacionales más frecuentes del miércoles 21 de enero

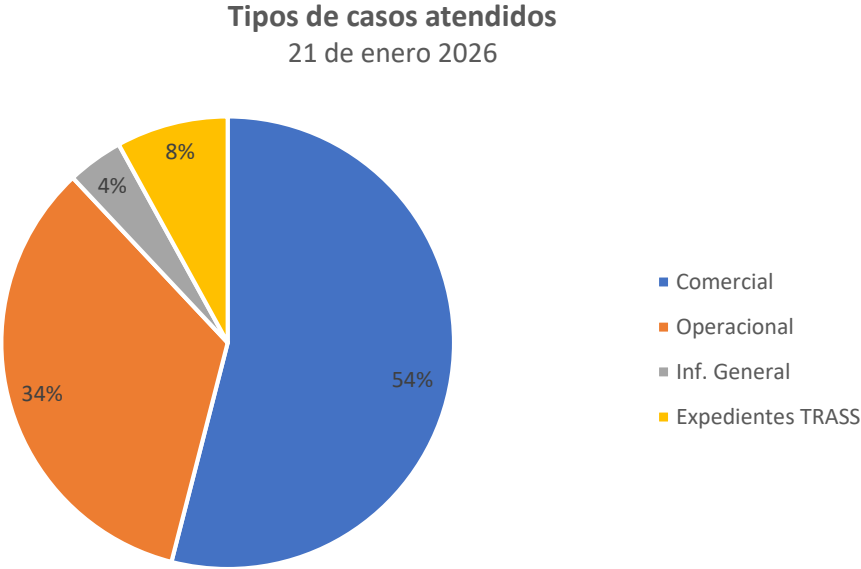
OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	101	38%
Problemas con alcantarillado	42	16%
Conexión domiciliaria	26	10%
Falta de agua en conexión domiciliaria	25	10%
Aniego por rotura de tubería de agua	18	7%
Otros	51	19%
TOTAL	263	100%



En lo que va de 2026...
3782 casos operacionales

Casos comerciales más frecuentes del miércoles 21 de enero

COMERCIAL	N°	%
Consumo elevado	115	28%
Procedimiento de reclamos	113	27%
Problemas con el acceso al servicio	34	8%
Problemas con la facturación	32	8%
Facturación indebida	24	6%
Pedido de medidor	24	6%
Facturación excesiva	21	5%
Otros	18	4%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	16	4%
Desacuerdo con resolución del TRASS	9	2%
Información sobre tarifas de agua	6	1%
Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP)	4	1%
Información sobre tarifas de agua por rebalanceo	2	0%
TOTAL	418	100%



En lo que va de 2026...
5153 casos comerciales

Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Lima / Lima /La Molina Lima: vecinos preocupados por no contar con agua desde hace tres días. Pedro Mayurí se comunicó con el Rotafono de RPP para reportar la falta de agua desde hace tres días en la urbanización Residencial Monterrico en el distrito limeño de La Molina. (Rotafono)	SUNASS, a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) Ate, se comunicó con el jefe de operaciones y mantenimiento de redes de Sedapal Ate, quien informó que la falta de abastecimiento de agua que afectó a 100 conexiones, se generó por la rotura de tuberías en la zona de La Fontana, ocasionada por trabajos de la empresa Luz del Sur. Al respecto, el prestador indicó que cerró el circuito para realizar las reparaciones correspondientes, procediendo con la reapertura del servicio a las 16:00 horas del 21.01.2026 una vez culminando los trabajos. La OAU Ate realizó un monitoreo en la zona constatando lo informado por el prestador.	FINALIZADO

Seguimiento a casos de mayor relevancia (2)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
San Martín / San Martín / La Banda de Shilcayo San Martín: colapso de buzón de desagüe genera contaminación. Vecinos de la cuadra 1 del jirón Primero de Abril, en el distrito de La Banda de Shilcayo, denunciaron el colapso permanente de un buzón de desagüe ubicado dentro de una vivienda. Según indicaron, cada temporada de lluvias el sistema colapsa e inunda una huerta, generando malos olores y un alto nivel de contaminación que afecta a varias familias de la zona. (Vía Televisión)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada de Servicios (ODS) San Martín, al tomar conocimiento de la incidencia del colapso de buzón de desagüe de la cuadra uno del Jr. Primero de Abril, estableció comunicación con la encargada de operaciones de la EP Emapa Sn Martín, quien informó que el 20.01.2026 procedieron con el desatoro del buzón colapsado producto de las lluvias, y la limpieza y desinfección del sector afectado. La ODS San Martín orientó a los usuarios sobre el proceso de reclamo de alcance general, dado que el problema ocurre cada vez que hay lluvias fuertes.	FINALIZADO

Atención por canal de atención del miércoles 21 de enero

OFICINA SUNASS	 Presencial	 Telefónico	 Redes Sociales	 Correo elect.	 Mesa partes	 Campaña	 Prestador	 WhatsApp	 Sunass Móvil	Total 21.01.26	En lo que va de 2026
Amazonas	0	0	0	0	0	25	0	0	0	25	201
Áncash - Chimbote	9	0	0	0	0	0	0	0	0	9	132
Áncash – Huaraz	5	1	0	0	0	10	0	0	0	16	135
Apurímac	3	1	0	0	0	7	0	0	0	11	82
Arequipa	13	11	0	0	0	0	0	0	0	24	306
Ayacucho	18	2	0	0	0	0	0	0	0	20	261
Cajamarca	4	3	0	0	0	0	0	0	0	7	93
Cusco	7	3	0	0	0	0	12	0	0	22	208
Huancavelica	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	87
Huánuco	2	10	0	0	0	0	22	0	0	34	166
Ica	4	5	0	0	0	0	0	0	0	9	154
Junín	3	12	0	0	0	0	0	0	0	15	270
La Libertad	9	10	0	0	0	0	0	0	0	19	195
Lambayeque	4	14	0	2	0	0	0	0	0	20	202
Lima Metropolitana y Callao	43	249	0	0	1	18	17	1	10	339	5096
Lima provincias	6	12	0	0	0	22	12	0	0	52	384
Loreto	8	1	0	0	0	0	7	0	0	16	156
Madre de Dios	0	9	0	0	0	0	0	0	0	9	107
Moquegua	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2	116
Pasco	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2	29
Piura	27	38	0	0	0	0	7	0	0	72	824
Puno	4	1	0	0	0	0	8	0	0	13	109
San Martín	9	0	0	0	0	0	0	0	0	9	259
Tacna	11	6	0	0	0	0	0	0	0	17	210
Tumbes	1	2	0	0	0	0	0	0	0	3	159
Ucayali	6	4	0	0	0	0	0	0	0	10	108
TOTAL	198	398	0	2	1	82	85	1	10	777	10049

Atención por tipo de casos del miércoles 21 de enero

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	Total 21.01.26	En lo que va de 2026
Amazonas	1	20	0	4	25	201
Áncash - Chimbote	0	7	0	2	9	132
Áncash – Huaraz	2	13	1	0	16	135
Apurímac	0	8	0	3	11	82
Arequipa	4	12	8	0	24	306
Ayacucho	1	15	2	2	20	261
Cajamarca	1	6	0	0	7	93
Cusco	0	18	2	2	22	208
Huancavelica	2	0	0	0	2	87
Huánuco	7	27	0	0	34	166
Ica	2	3	2	2	9	154
Junín	4	9	0	2	15	270
La Libertad	8	4	6	1	19	195
Lambayeque	11	7	2	0	20	202
Lima Metropolitana y Callao	158	142	33	6	339	5096
Lima provincias	21	28	2	1	52	384
Loreto	6	10	0	0	16	156
Madre de Dios	3	5	1	0	9	107
Moquegua	1	1	0	0	2	116
Pasco	2	0	0	0	2	29
Piura	22	45	2	3	72	824
Puno	1	10	0	2	13	109
San Martín	0	8	1	0	9	259
Tacna	0	14	2	1	17	210
Tumbes	2	1	0	0	3	159
Ucayali	4	5	1	0	10	108
TOTAL	263	418	65	31	777	10049



Tipo de casos por EPS (1)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	21 enero de 2026					En lo que va de 2026
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	111	113	29	2	255	3647
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	35	14	2	0	51	583
3	EPS GRAU S.A.	Piura	36	54	2	3	95	1289
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	4	13	10	0	27	335
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	1	15	2	2	20	272
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	12	7	6	1	26	303
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	5	11	1	2	19	298
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	1	18	2	0	21	213
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	1	17	2	2	22	290
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	1	7	0	2	10	149
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	4	25	0	0	29	160
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	20	11	0	0	31	213
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	0	9	2	0	11	277
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	6	12	0	0	18	175
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	2	17	2	1	22	172
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	0	6	0	1	7	87
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	2	1	0	0	3	173
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	1	1	0	1	3	51
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	2	12	1	0	15	123
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	4	5	1	0	10	119
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	4	1	2	1	8	73
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	0	1	0	0	1	40
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	0	1	0	0	1	91
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	0	0	0	0	0	47
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	0	10	0	0	10	113

Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	21 enero de 2026					En lo que va de 2026
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
26	EPS SEMAPACH S.A.	Ica	1	2	1	0	4	47
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	0	1	0	0	1	36
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	1	1	0	0	2	28
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	0	8	0	0	8	80
30	EMAPISCO S.A.	Ica	0	0	0	1	1	110
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	1	0	0	0	1	21
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	0	0	0	0	0	25
	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	6
33	EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.	Junín	0	1	0	0	1	5
34	EPSSMU S.A.	Amazonas	0	1	0	0	1	53
35	EPS MARAÑÓN S.R.L.	Cajamarca	1	1	0	0	2	6
36	EPS SEDA JULIACA S.A.	Puno	0	8	0	2	10	71
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	1	0	0	0	1	42
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	7
40	EPS MOYOBAMBA S.A.	San Martín	0	0	0	0	0	0
41	EPS NOR PUNO S.A.	Puno	0	1	0	0	1	1
42	EMAPAB S.A.	Amazonas	0	3	0	0	3	19
43	EPS EMAQ S.R.L.	Cusco	0	0	0	0	0	0
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	2
46	EMAPAVIGS S.A.	Ica	0	0	0	0	0	40
47	EMSAPA CALCA S.A.	Cusco	0	0	0	0	0	1
48	EMPSSAPAL S.A.	Cusco	0	0	0	0	0	4
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			257	408	65	21	751	9898

Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

Nº	DISTRITO	21 enero de 2026					En lo que va de 2026
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	6	12	6	0	24	269
2	Comas	7	4	2	0	13	232
3	San Juan De Lurigancho	7	11	7	0	25	347
4	Villa El Salvador	2	3	0	0	5	66
5	Independencia	6	3	2	0	11	91
6	Callao	6	29	3	0	38	273
7	Puente Piedra	10	0	0	0	10	149
8	Ate	15	7	1	0	23	401
9	Ventanilla	6	4	1	0	11	88
10	Santiago De Surco	3	2	0	0	5	86
11	Lima	3	4	1	0	8	193
12	Carabaylo	6	2	0	0	8	149
13	Los Olivos	1	1	0	0	2	137
14	La Victoria	0	3	2	0	5	63
15	Villa María Del Triunfo	2	3	1	0	6	96
16	La Molina	6	2	0	0	8	81
17	Santa Anita	0	0	0	0	0	37
18	Ancón	1	0	0	0	1	4
19	Bellavista	1	1	0	1	3	43
20	Lurín	0	0	0	0	0	14
21	Breña	1	1	1	0	3	50
22	Rímac	5	4	0	0	9	104
23	Chorrillos	3	4	0	0	7	80
24	San Bartolo	0	0	0	0	0	4
25	Otros	14	13	2	1	0	590
TOTAL		111	113	29	2	225	3647

Tipo de casos fuera del ámbito de EP

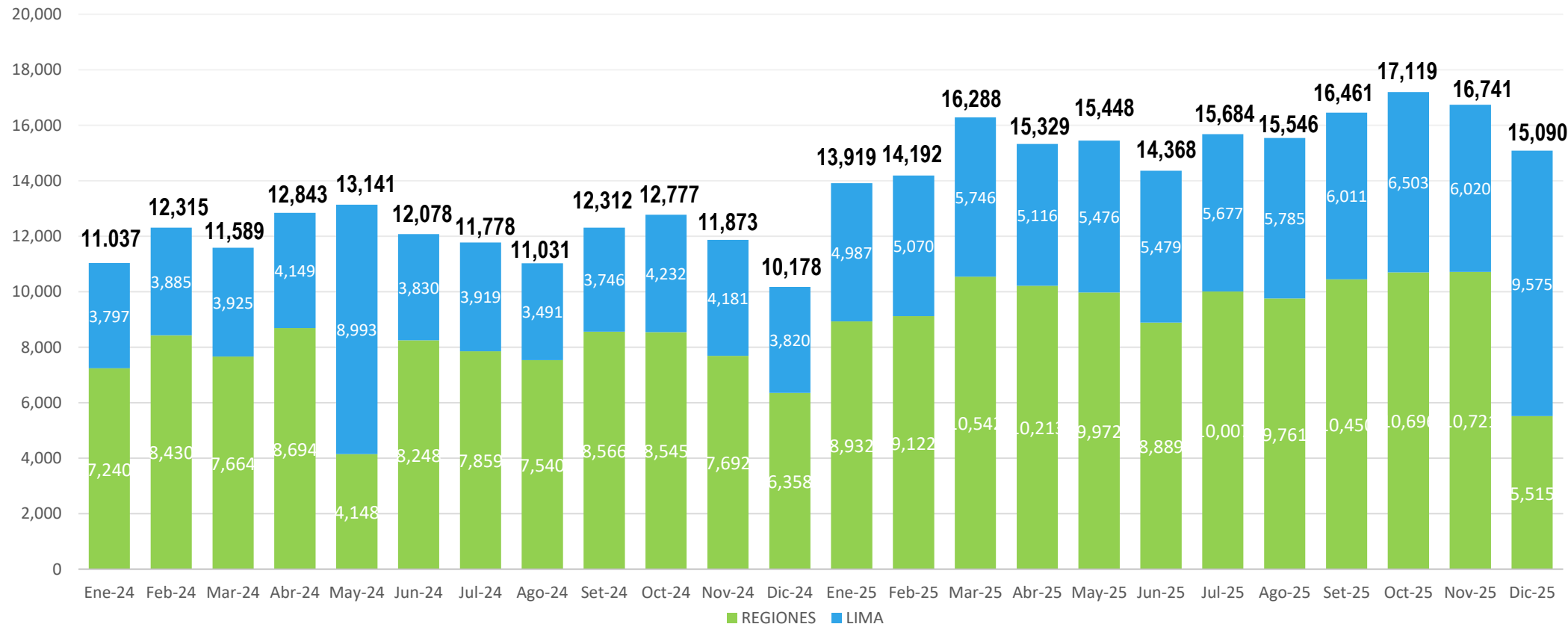
en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano



21 enero de 2026							En lo que va de 2026
Nº	PRESTADOR	OPERAC.	COMERC	EXP. TRASS	INF. GRAL.	2025	
1	ZONAS RURALES	5	8	0	9	22	100
2	PEQUEÑAS CIUDADES	0	2	0	1	3	44
3	OTRO ÁMBITO URBANO	1	0	0	0	1	7
TOTAL		6	10	0	10	26	151

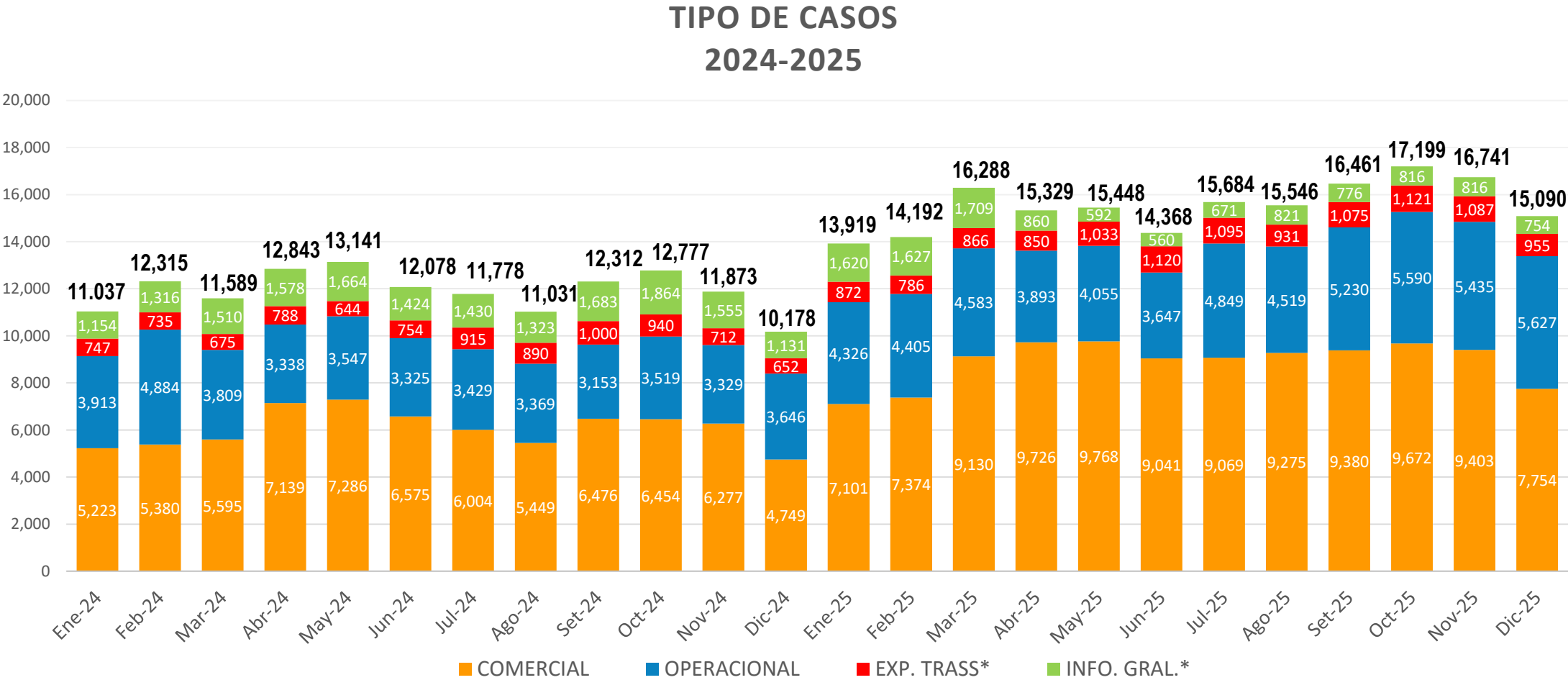
Evolución mensual de atenciones 2024 -2025

LIMA | REGIONES
2024 - 2025



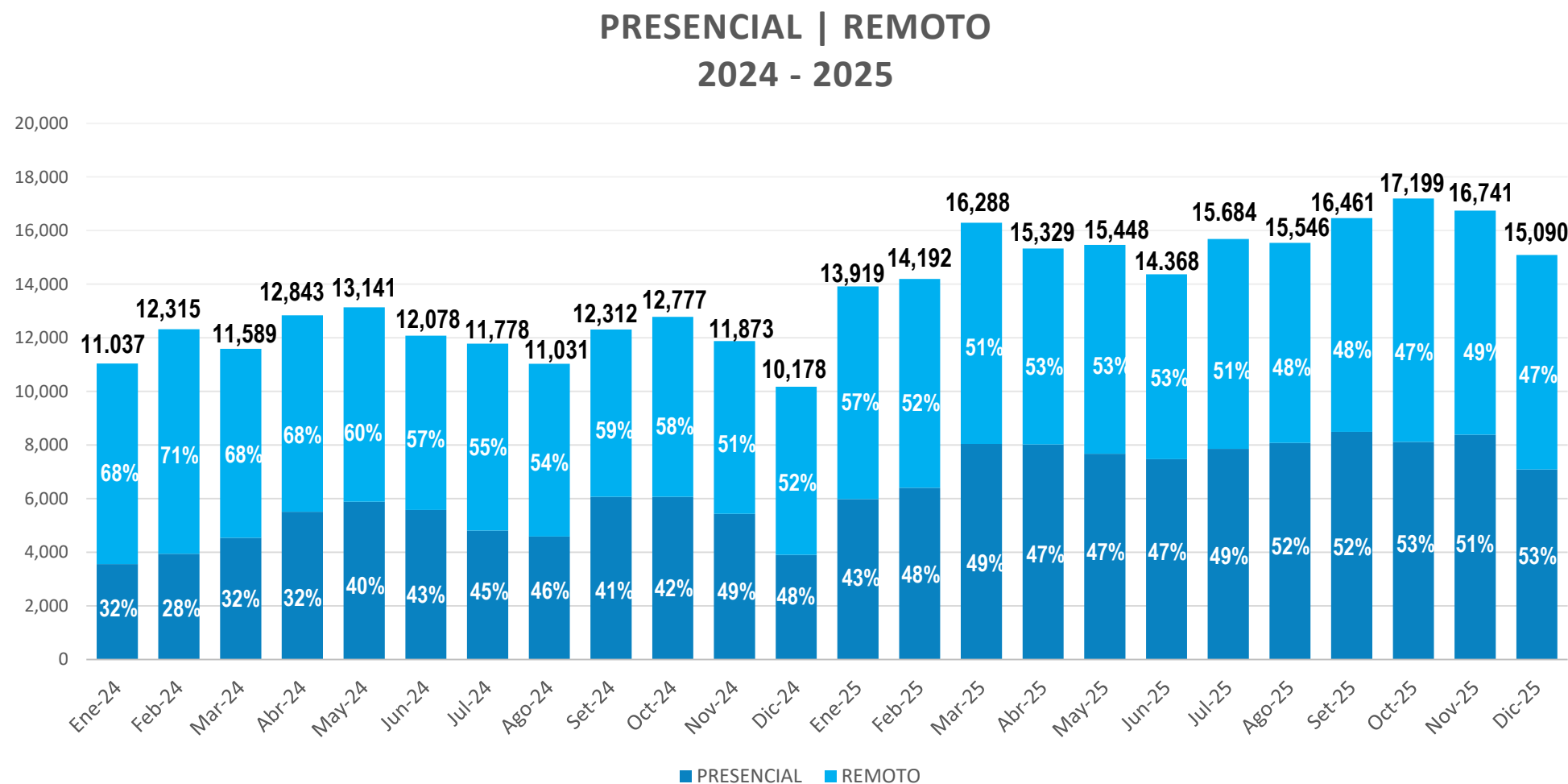
En diciembre 2025 se evidencia un crecimiento del **48%**, en relación a diciembre 2024 En el acumulado de enero a diciembre del 2025, se registró un crecimiento del **30%** en comparación al 2024.

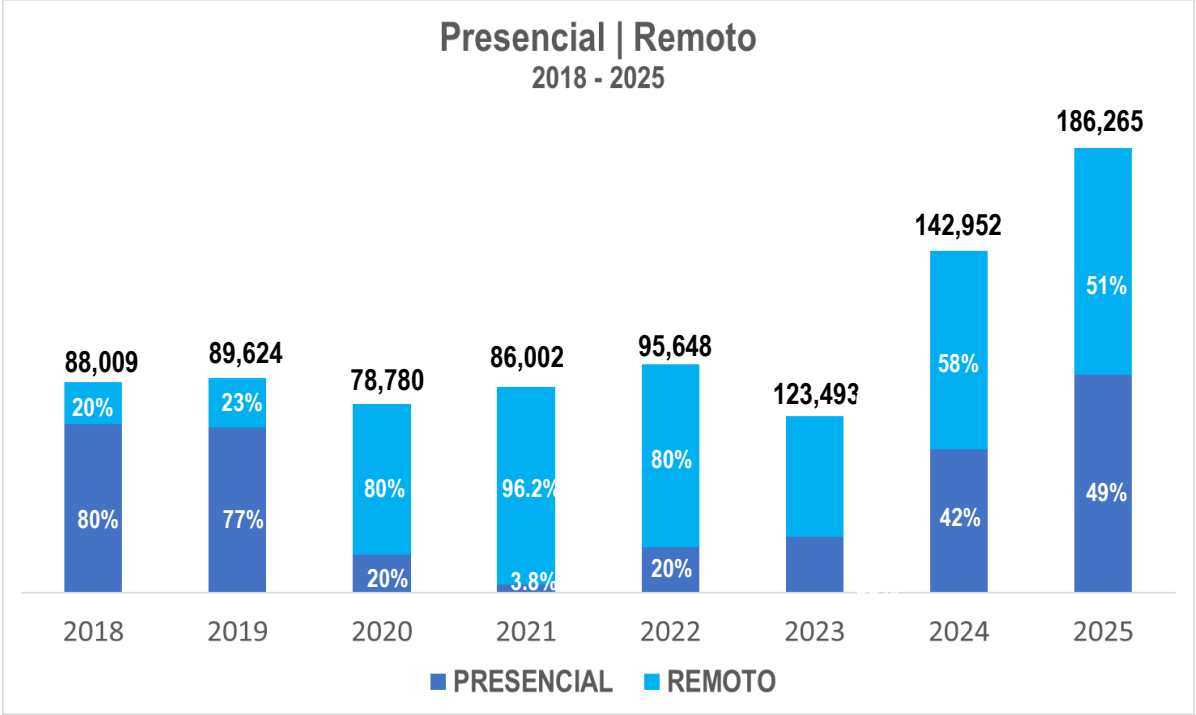
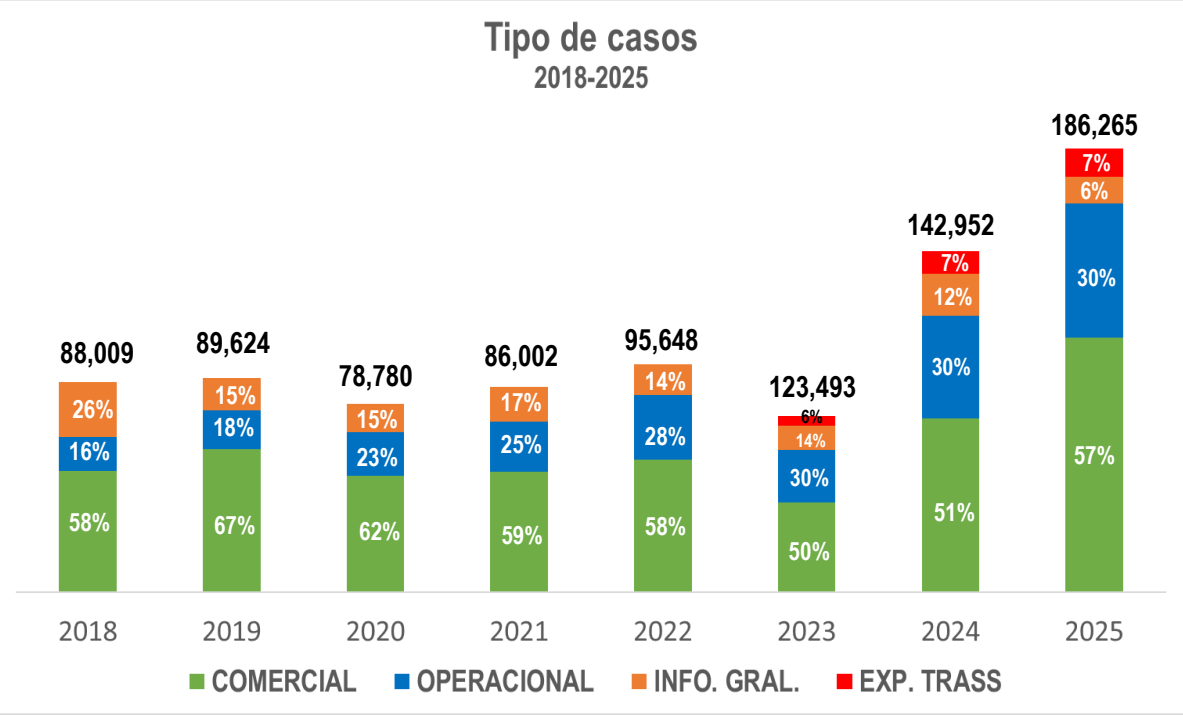
Evolución mensual por tipos de casos 2024 - 2025



* 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



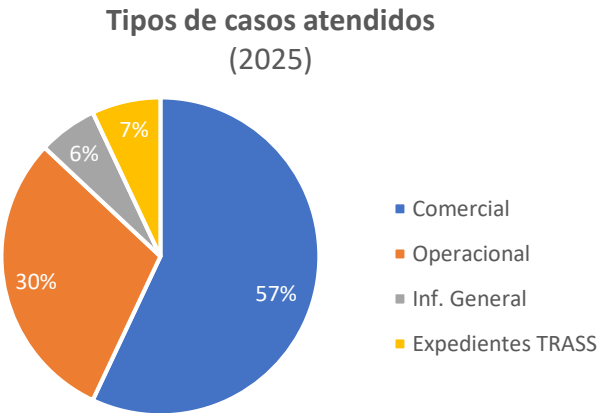


Resultados 2025

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>