

Dirección de Usuarios

Reporte diario de atención a usuarios al 22 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 jueves 22 de enero: 733

Oficinas de Sunass	
Lima Metropolitana y Callao	334
Piura	82
Lima provincias	42
Junín	33
Amazonas	22
Cajamarca	22
Ayacucho	21
Lambayeque	20
Áncash – Huaraz	17
Tacna	17
Cusco	17
Áncash - Chimbote	15
Arequipa	13
Pasco	12
Huánuco	10
La Libertad	9
Loreto	8
San Martín	7
Madre de Dios	7
Tumbes	7
Apurímac	4
Puno	4
Moquegua	3
Ica	3
Huancavelica	3
Ucayali	1
 TOTAL	733

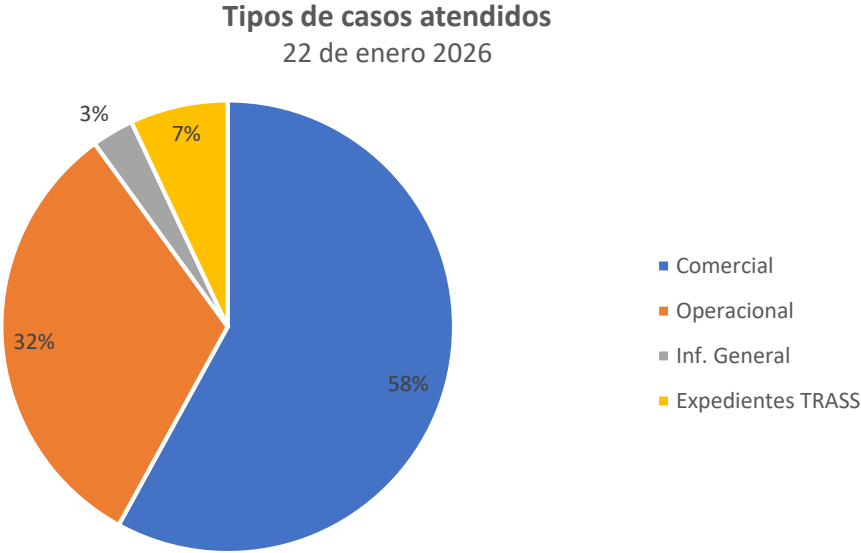
Por canal		
Presencial		182
Telefónico		367
WhatsApp		8
Correo electrónico		2
Mesa de partes		0
Campaña de orientación		37
Campaña en prestador		126
Redes sociales		0
Campaña Sunass Móvil		11
 TOTAL		733

Por tipo de casos		
Comercial		425
Operacional		238
Otros		22
Expedientes TRASS		48
 TOTAL		733

En lo que va del 2026...
10782 orientaciones

Casos operacionales más frecuentes del jueves 22 de enero

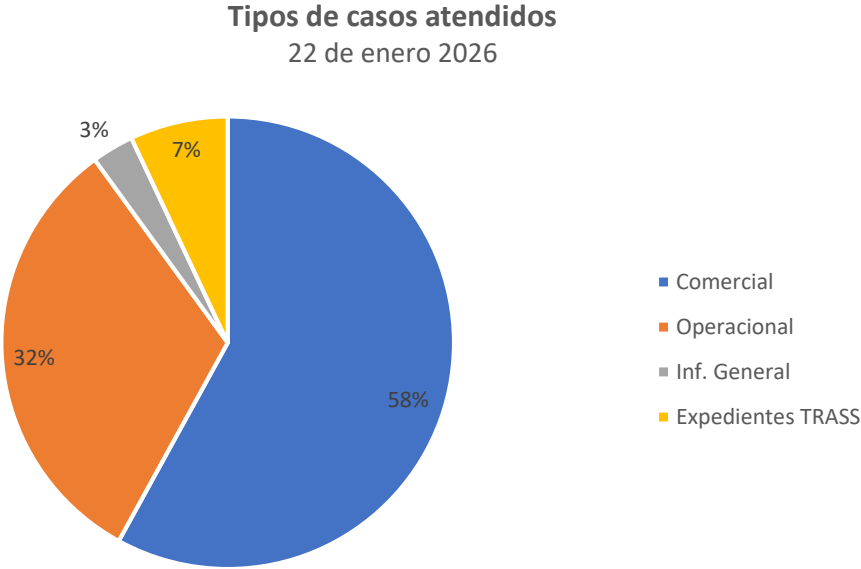
OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	98	41%
Conexión domiciliaria	33	14%
Problemas con alcantarillado	29	12%
Falta de agua en conexión domiciliaria	22	9%
Aniego por rotura de tubería de agua	15	6%
Otros	41	17%
TOTAL	238	100%



En lo que va de 2026...
4020 casos operacionales

Casos comerciales más frecuentes del jueves 22 de enero

COMERCIAL	N°	%
Consumo elevado	121	28%
Procedimiento de reclamos	106	25%
Problemas con el acceso al servicio	35	8%
Pedido de medidor	30	7%
Problemas con la facturación	29	7%
Facturación indebida	27	6%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	20	5%
Facturación excesiva	20	5%
Información sobre tarifas de agua	16	4%
Desacuerdo con resolución del TRASS	10	2%
Otros	8	2%
Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP)	3	1%
TOTAL	425	100%



En lo que va de 2026...
5578 casos comerciales

Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Ica / Ica / Subtanjalla Ica: Buenos Aires sin agua tras rotura de tubería matriz cerca del estadio José Carlos Mariátegui. Una nueva emergencia afecta a los vecinos del centro poblado de Buenos Aires, luego de que se registrara la rotura de la tubería matriz principal que abastece de agua potable a la zona y al estadio José Carlos Mariátegui, tras trabajos de limpieza en el cauce colindante. (Correo)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada de Servicios (ODS) Ica, al tomar conocimiento de la incidencia de falta de agua, ocasionada por la rotura de tubería matriz que afectó a 100 usuarios, se comunicó con la gerencia de servicios de saneamiento de la Municipalidad Distrital de Subtanjalla, quienes informaron que realizaron la colocación de una tubería en la acequia de la Panamericana Sur, ubicada en los exteriores del estadio José Carlos Mariátegui, dando solución al problema de aniego de agua potable en la zona, y restableciendo el servicio en el sector de Buenos Aires. La ODS Ica constató los trabajos realizados por la municipalidad.	FINALIZADO
San Martín / San Martín / La Banda de Shilcayo San Martín: vecinos del sector Sananguillo parte alta, en el distrito de La Banda de Shilcayo, denunciaron el colapso de un buzón de desagüe que ha convertido la zona en un foco infeccioso, generando malos olores y el riesgo de contagio de enfermedades entre la población. (Vía Televisión)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada de Servicios (ODS) San Martín, ante la incidencia reportada del colapso de buzón de desagüe del sector Sananguillo, que afectó a 30 usuarios, estableció comunicación con el área de operaciones de la EP Emapa San Martín, quienes indicaron que el 20.01.2026 realizaron el desatoro del buzón de desagüe mediante el uso de un equipo hidrojet. La ODS San Martín se apersonó al lugar para corroborar lo indicado por el prestador, constatando los trabajos realizados.	FINALIZADO

Seguimiento a casos de mayor relevancia (2)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Arequipa / Arequipa / Paucarpata Arequipa: conexión clandestina de desagüe en local de cadena Tambo ponía en riesgo la avenida Kennedy. Un desagüe clandestino que operaba de manera ilegal en la avenida Kennedy, cuadra 15, en el distrito de Paucarpata, mantenía en riesgo permanente la seguridad de peatones y conductores, además de generar un grave impacto ambiental en una de las vías más transitadas de la jurisdicción. (Yaraví)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada de Servicios (ODS) Arequipa, al tomar conocimiento de la incidencia de conexión clandestina coordinó de manera inmediata con la EP Sedapar, solicitando la evaluación técnica en campo, así como la adopción de medidas correctivas a fin de evitar daños mayores en la infraestructura vial y prevenir la contaminación por aguas residuales. Asimismo, la ODS Arequipa mantuvo el seguimiento del caso, verificando que la conexión fue debidamente clausurada por la Municipalidad Distrital de Paucarpata, toda vez que la misma se encontraba deteriorando el asfalto, generando afectación directa a la vía pública, y representando un riesgo para la seguridad vial y ambiental.	FINALIZADO

Atención por canal de atención del jueves 22 de enero

OFICINA SUNASS	 Presencial	 Telefónico	 Redes Sociales	 Correo elect.	 Mesa partes	 Campaña	 Prestador	 WhatsApp	 Sunass Móvil	Total 22.01.26	En lo que va de 2026
Amazonas	0	0	0	0	0	22	0	0	0	22	223
Áncash - Chimbote	15	0	0	0	0	0	0	0	0	15	147
Áncash – Huaraz	2	0	0	0	0	1	14	0	0	17	152
Apurímac	1	3	0	0	0	0	0	0	0	4	86
Arequipa	8	5	0	0	0	0	0	0	0	13	319
Ayacucho	2	5	0	0	0	0	14	0	0	21	282
Cajamarca	3	3	0	0	0	0	16	0	0	22	115
Cusco	8	9	0	0	0	0	0	0	0	17	225
Huancavelica	2	1	0	0	0	0	0	0	0	3	90
Huánuco	2	8	0	0	0	0	0	0	0	10	176
Ica	0	3	0	0	0	0	0	0	0	3	157
Junín	4	13	0	0	0	0	16	0	0	33	303
La Libertad	2	6	0	0	0	0	0	1	0	9	204
Lambayeque	1	9	0	0	0	0	10	0	0	20	222
Lima Metropolitana y Callao	61	230	0	0	0	0	28	4	11	334	5430
Lima provincias	6	8	0	1	0	14	13	0	0	42	426
Loreto	6	2	0	0	0	0	0	0	0	8	164
Madre de Dios	2	5	0	0	0	0	0	0	0	7	114
Moquegua	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3	119
Pasco	1	0	0	0	0	0	11	0	0	12	41
Piura	31	43	0	1	0	0	4	3	0	82	906
Puno	2	2	0	0	0	0	0	0	0	4	113
San Martín	7	0	0	0	0	0	0	0	0	7	266
Tacna	10	7	0	0	0	0	0	0	0	17	227
Tumbes	3	4	0	0	0	0	0	0	0	7	166
Ucayali	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	109
TOTAL	182	367	0	2	0	37	126	8	11	733	10782

Atención por tipo de casos del jueves 22 de enero

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	Total 22.01.26	En lo que va de 2026
Amazonas	6	16	0	0	22	223
Áncash - Chimbote	0	13	0	2	15	147
Áncash – Huaraz	4	12	0	1	17	152
Apurímac	2	2	0	0	4	86
Arequipa	1	8	3	1	13	319
Ayacucho	0	16	0	5	21	282
Cajamarca	1	21	0	0	22	115
Cusco	6	9	1	1	17	225
Huancavelica	1	2	0	0	3	90
Huánuco	2	8	0	0	10	176
Ica	2	0	0	1	3	157
Junín	8	24	0	1	33	303
La Libertad	4	2	2	1	9	204
Lambayeque	8	10	1	1	20	222
Lima Metropolitana y Callao	138	163	30	3	334	5430
Lima provincias	14	23	4	1	42	426
Loreto	2	6	0	0	8	164
Madre de Dios	4	2	1	0	7	114
Moquegua	0	3	0	0	3	119
Pasco	7	4	0	1	12	41
Piura	23	53	4	2	82	906
Puno	1	2	0	1	4	113
San Martín	1	6	0	0	7	266
Tacna	2	13	2	0	17	227
Tumbes	1	6	0	0	7	166
Ucayali	0	1	0	0	1	109
TOTAL	238	425	48	22	733	10782



Tipo de casos por EPS (1)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	22 enero de 2026					En lo que va de 2026
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	95	134	29	3	261	3908
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	30	20	1	1	52	635
3	EPS GRAU S.A.	Piura	37	62	4	1	104	1393
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	0	9	3	0	12	347
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	3	13	2	0	18	290
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	9	5	2	1	17	320
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	5	23	0	0	28	326
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	7	10	1	2	20	233
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	2	17	0	5	24	314
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	0	13	0	2	15	164
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	0	5	0	0	5	165
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	13	14	0	0	27	240
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	1	7	1	0	9	286
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	3	6	0	0	9	184
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	0	10	1	0	11	183
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	0	21	0	0	21	108
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	1	6	1	0	8	181
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	1	0	0	0	1	52
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	5	13	0	1	19	142
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	0	1	0	0	1	120
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	2	0	0	1	3	76
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	0	1	1	0	2	42
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	0	4	0	0	4	95
24	EMAPA HUANCAMELICA S.A.	Huancavelica	1	2	0	0	3	50
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	6	12	0	0	18	131

Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	22 enero de 2026					En lo que va de 2026
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
26	EPS SEMAPACH S.A.	Ica	0	0	0	0	0	47
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	0	0	1	0	1	37
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	7	4	0	1	12	40
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	2	3	0	0	5	85
30	EMAPISCO S.A.	Ica	0	0	0	0	0	110
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	0	1	1	0	2	23
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	1	1	0	0	2	27
	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	6
33	EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.	Junín	1	1	0	0	2	7
34	EPSSMU S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	53
35	EPS MARAÑÓN S.R.L.	Cajamarca	3	0	0	0	3	9
36	EPS SEDA JULIACA S.A.	Puno	0	2	0	1	3	74
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	1
42	EMAPAB S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	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			235	420	48	19	722	10620

Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

Nº	DISTRITO	22 enero de 2026					En lo que va de 2026
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	2	15	2	0	19	288
2	Comas	5	7	1	0	13	245
3	San Juan De Lurigancho	8	18	5	0	31	378
4	Villa El Salvador	2	5	1	0	8	74
5	Independencia	2	4	0	0	6	97
6	Callao	2	5	3	0	10	283
7	Puente Piedra	9	5	1	0	15	164
8	Ate	17	3	1	0	21	422
9	Ventanilla	0	2	0	0	2	90
10	Santiago De Surco	3	5	1	0	9	95
11	Lima	2	5	2	0	9	202
12	Carabaylo	4	3	1	1	9	158
13	Los Olivos	2	6	1	0	9	146
14	La Victoria	3	1	0	0	4	67
15	Villa María Del Triunfo	1	4	0	0	5	101
16	La Molina	10	2	0	0	12	93
17	Santa Anita	2	9	0	0	11	48
18	Ancón	0	1	0	0	1	5
19	Bellavista	0	0	0	1	1	44
20	Lurín	0	0	0	0	0	14
21	Breña	0	4	1	0	5	55
22	Rímac	1	1	0	0	2	106
23	Chorrillos	6	7	0	0	13	93
24	San Bartolo	0	1	0	0	1	5
25	Otros	14	21	9	1	45	635
TOTAL		95	134	29	3	261	3908

Tipo de casos fuera del ámbito de EP

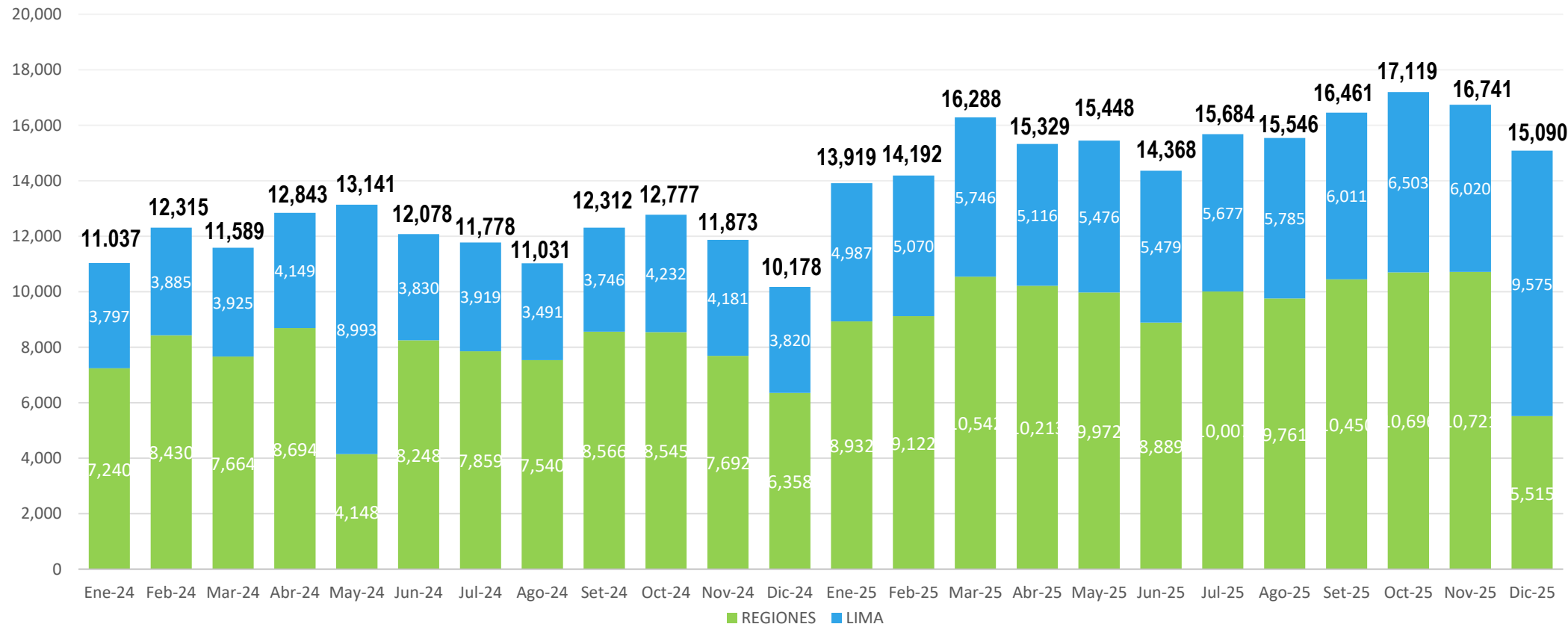
en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano



22 enero de 2026							En lo que va de 2026
Nº	PRESTADOR	OPERAC.	COMERC	EXP. TRASS	INF. GRAL.	2025	
1	ZONAS RURALES	1	4	0	1	6	106
2	PEQUEÑAS CIUDADES	1	1	0	1	3	47
3	OTRO ÁMBITO URBANO	1	0	0	1	2	9
TOTAL		3	5	0	3	11	162

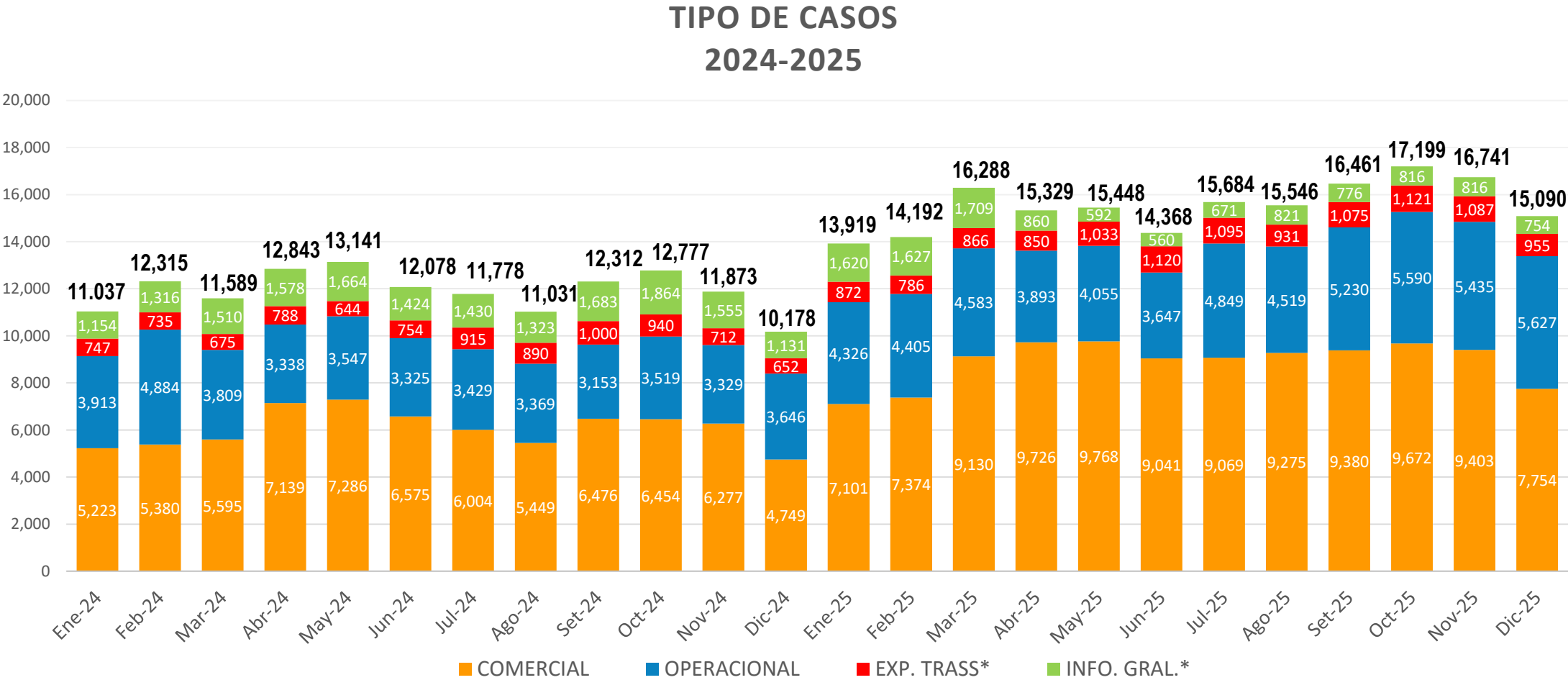
Evolución mensual de atenciones 2024 -2025

LIMA | REGIONES
2024 - 2025



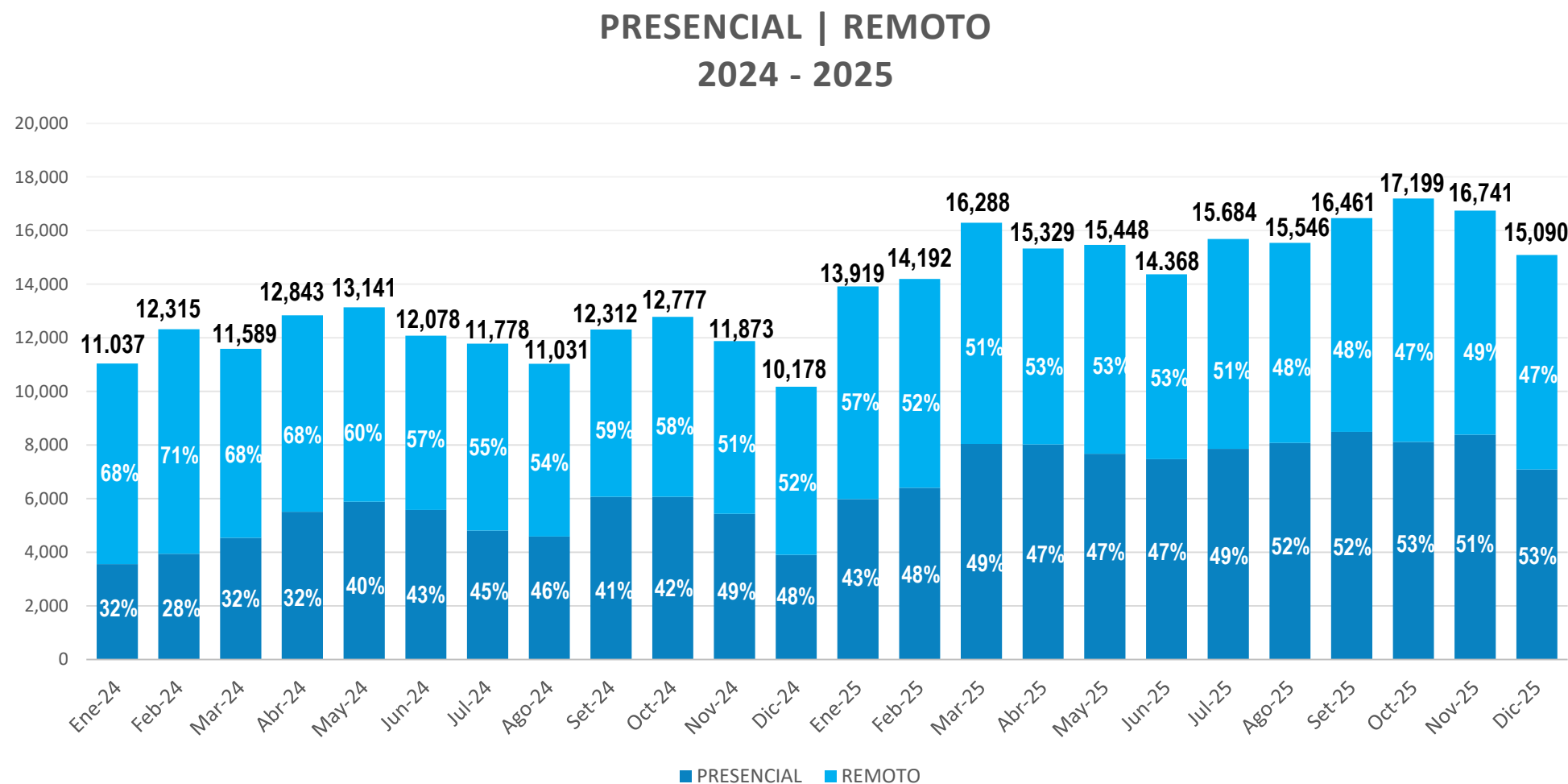
En diciembre 2025 se evidencia un crecimiento del **48%**, en relación a diciembre 2024 En el acumulado de enero a diciembre del 2025, se registró un crecimiento del **30%** en comparación al 2024.

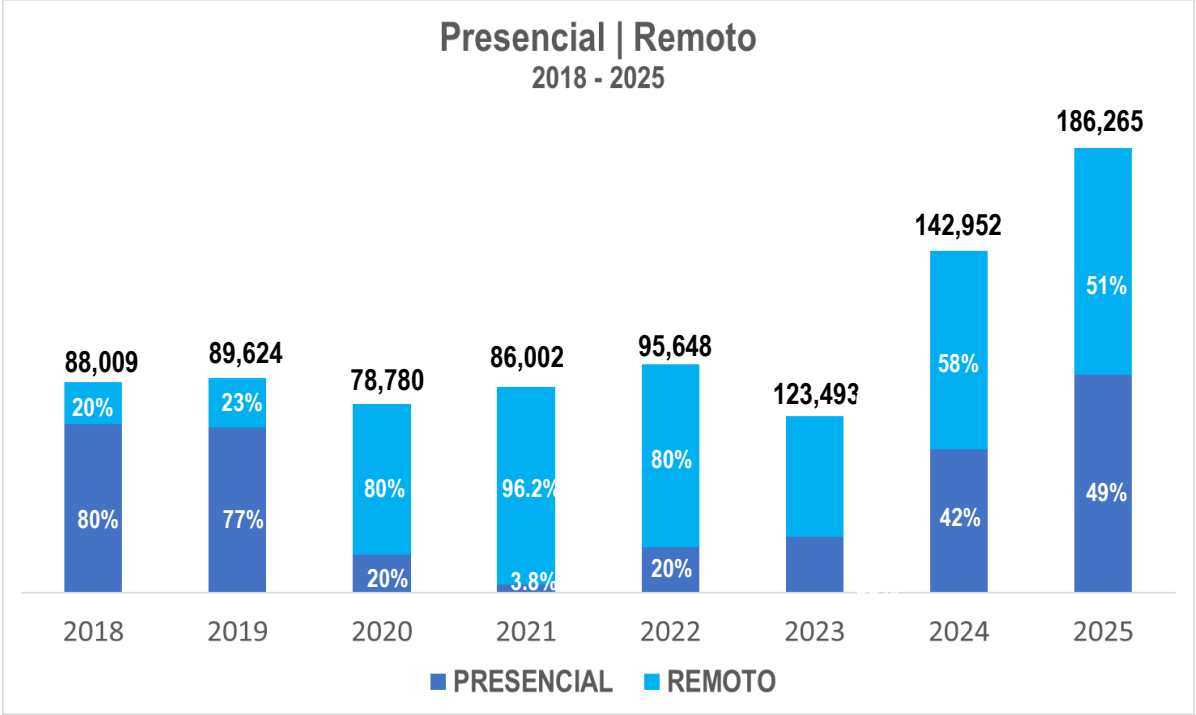
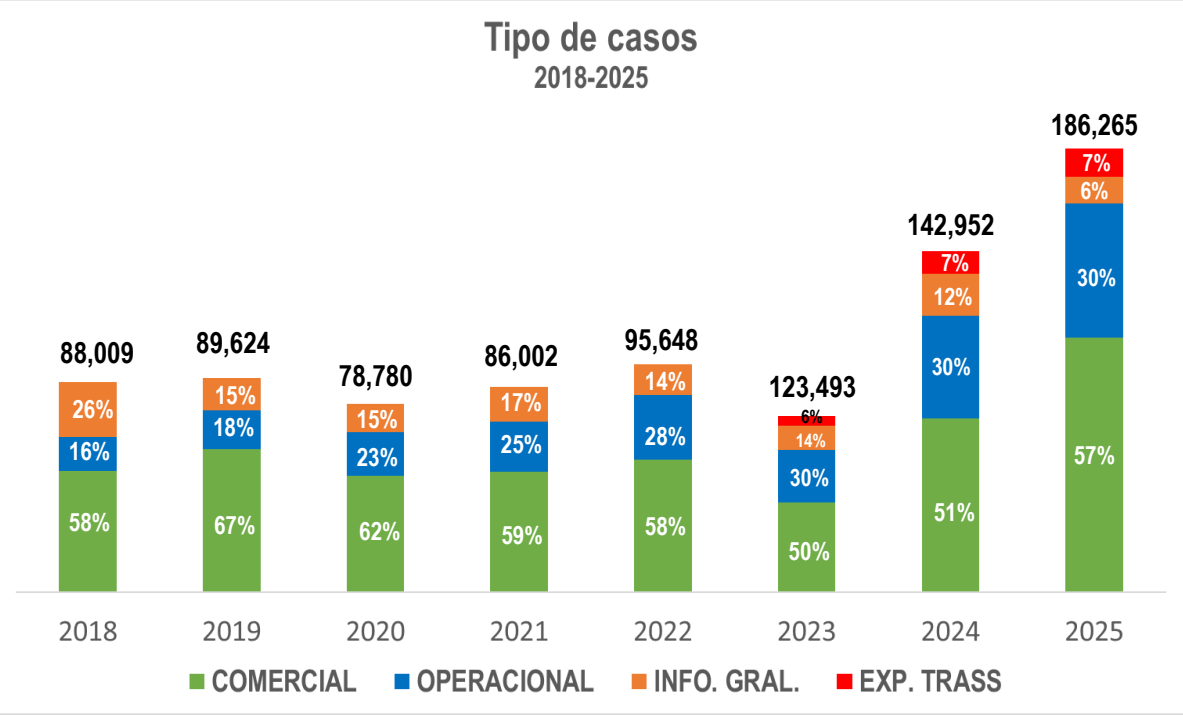
Evolución mensual por tipos de casos 2024 - 2025



* 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



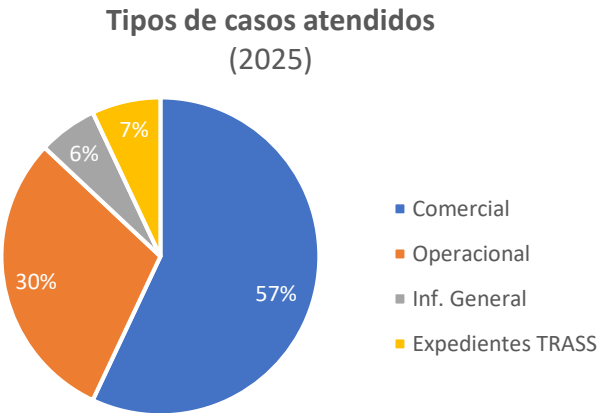


Resultados 2025

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>