

Dirección de Usuarios

Reporte diario de atención a usuarios al 23 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 23 de enero: 696

Oficinas de Sunass	
Lima Metropolitana y Callao	307
Piura	63
Arequipa	57
Lima provincias	25
Junín	24
Lambayeque	22
Huánuco	20
Madre de Dios	20
Tacna	17
Ucayali	17
Cajamarca	15
Tumbes	13
Ayacucho	13
La Libertad	12
Amazonas	10
Áncash - Chimbote	10
Puno	9
Cusco	9
San Martín	6
Loreto	6
Ica	5
Áncash – Huaraz	5
Apurímac	4
Huancavelica	3
Moquegua	3
Pasco	1
 TOTAL	696

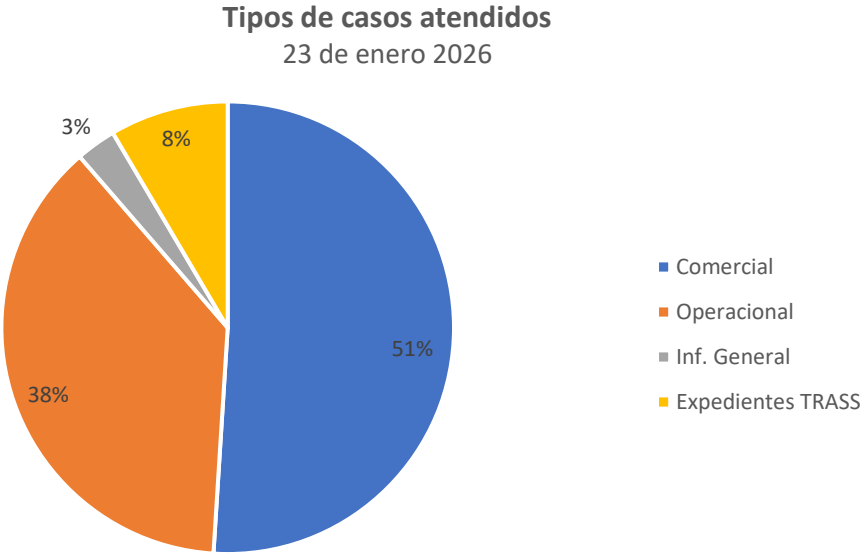
Por canal		
Presencial		185
Telefónico		348
WhatsApp		23
Correo electrónico		1
Mesa de partes		0
Campaña de orientación		56
Campaña en prestador		33
Redes sociales		0
Campaña Sunass Móvil		50
 TOTAL		696

Por tipo de casos		
Comercial		355
Operacional		262
Otros		20
Expedientes TRASS		59
 TOTAL		696

En lo que va del 2026...
11478 orientaciones

Casos operacionales más frecuentes del viernes 23 de enero

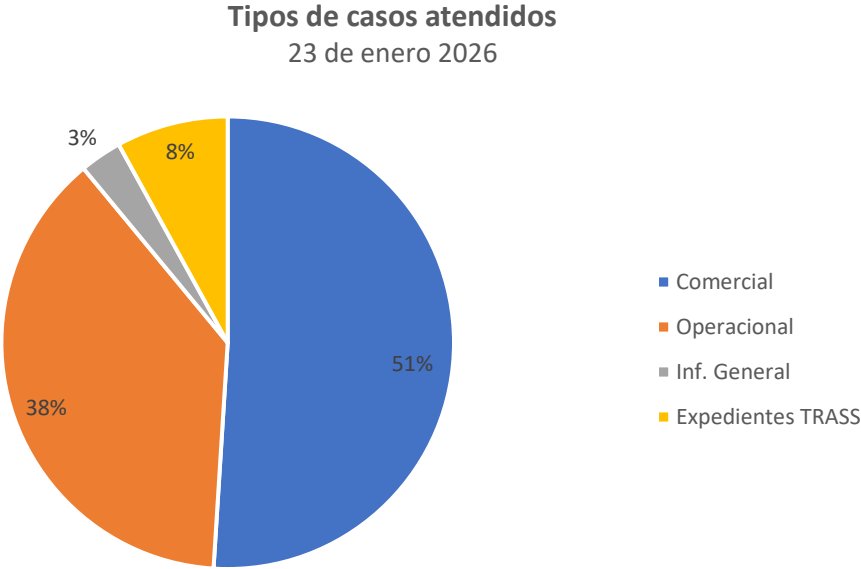
OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	100	38%
Problemas con alcantarillado	44	17%
Falta de agua en conexión domiciliaria	38	15%
Conexión domiciliaria	27	10%
Aniego por rotura de tubería de agua	19	7%
Otros	34	13%
TOTAL	262	100%



En lo que va de 2026...
4282 casos operacionales

Casos comerciales más frecuentes del viernes 23 de enero

COMERCIAL	N°	%
Consumo elevado	106	30%
Procedimiento de reclamos	93	26%
Problemas con la facturación	30	8%
Problemas con el acceso al servicio	27	8%
Pedido de medidor	22	6%
Facturación indebida	19	5%
Facturación excesiva	17	5%
Otros	15	4%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	14	4%
Desacuerdo con resolución del TRASS	5	1%
Información sobre tarifas de agua	4	1%
Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP)	3	1%
TOTAL	355	100%



En lo que va de 2026...
5933 casos comerciales

Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Arequipa / Caravelí / Bella Unión Arequipa: pobladores de Bella Unión bloquearon el puente Chaviña exigiendo agua. Pobladores del distrito de Bella Unión (Caravelí) realizaron una medida de fuerza bloqueando el puente Chaviña, como parte de su protesta por la falta de agua potable que viene afectando gravemente a la población. (Correo)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada de Servicios (ODS) Arequipa, estableció comunicación directa con el alcalde distrital de Bella Unión, quien informó que la protesta estaría orientada principalmente como un reclamo dirigido contra empresas mineras y contra la Autoridad Nacional del Agua (ANA), ello en relación con presuntos compromisos pendientes de mejoramiento del sistema de saneamiento, así como con autorizaciones vinculadas al uso del recurso hídrico. Adicionalmente, la ODS Arequipa sostuvo comunicación con el personal de la Área Técnica Municipal (ATM), quien confirmó que no se habría interrumpido el suministro de dos horas de continuidad del servicio, correspondiente al esquema regular de abastecimiento en la zona. Asimismo, indicó que las personas que se han sumado a la manifestación corresponderían principalmente a sectores aledaños que aún no cuentan con redes de distribución ni se encuentran incorporados dentro del ámbito de prestación, por lo cual exigen que la empresa minera implemente acciones orientadas a mejorar y ampliar el servicio que actualmente brinda la municipalidad. La ATM, informó que mantiene un abastecimiento zonificado con una continuidad aproximada de dos horas, conforme a su esquema operativo regular en la localidad. Asimismo, señaló que se encuentra en curso la implementación de un proyecto de ampliación de redes, orientado a mejorar la cobertura y continuidad del servicio; no obstante, dicho proyecto se encuentra pendiente de aprobación presupuestal, por lo que su ejecución efectiva está sujeta a la asignación de recursos correspondientes La ODS Arequipa continuará con las acciones de monitoreo respecto de la presente incidencia. Complementariamente ha programado una reunión virtual para el 28.01.2026, con participación del Centros de Atención al Ciudadano (CAC) Vivienda y el alcalde de la municipalidad de Bella Unión, a fin de articular acciones frente a la problemática reportada.	PENDIENTE

Seguimiento a casos de mayor relevancia (2)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Piura / Piura / Veintiséis de Octubre Piura: colapsa la red de desagüe en el A. H. Nueva Esperanza en Piura. Un verdadero calvario viven, desde hace varios años, las familias del sector 10 del asentamiento humano Nueva Esperanza, en el distrito de Veintiséis de Octubre, por el constante colapso de la red de alcantarillado. (Correo)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada de Servicios (ODS) Piura, al tomar conocimiento de la incidencia del colapso de desagüe en el A. H. Nueva Esperanza, que afectó a 3173 conexiones, estableció comunicación con la EP Grau, quienes informaron que los problemas en la Cámaras de Bombeo de Aguas Residuales (CBAR) San Martín, han ocasionado el desborde de aguas residuales, por lo que vienen realizando la instalación de un bypass de 100 metros de redes de alcantarillado con tubería de PVC de 14 pulgadas para permitir el trasvase de aguas servidas "de buzón a buzón", cuyos plazos de reparación se estiman culminen el 24.01.2026 La ODS Piura ha tomado medidas legales y de supervisión ante el desborde de aguas residuales, y ha impuesto una medida correctiva al prestador, quien dispone de un plazo que vence el 16.09.2026 para cumplirlas, mientras que el informe final de evaluación está programado para diciembre de 2026.	PENDIENTE

Atención por canal de atención del viernes 23 de enero

OFICINA SUNASS	 Presencial	 Telefónico	 Redes Sociales	 Correo elect.	 Mesa partes	 Campaña	 Prestador	 WhatsApp	 Sunass Móvil	Total 23.01.26	En lo que va de 2026
Amazonas	0	0	0	0	0	10	0	0	0	10	233
Áncash - Chimbote	10	0	0	0	0	0	0	0	0	10	157
Áncash – Huaraz	3	2	0	0	0	0	0	0	0	5	157
Apurímac	0	4	0	0	0	0	0	0	0	4	90
Arequipa	12	12	0	0	0	19	0	0	14	57	376
Ayacucho	8	5	0	0	0	0	0	0	0	13	295
Cajamarca	3	1	0	0	0	11	0	0	0	15	130
Cusco	6	3	0	0	0	0	0	0	0	9	234
Huancavelica	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3	93
Huánuco	3	4	0	0	0	0	13	0	0	20	196
Ica	1	4	0	0	0	0	0	0	0	5	162
Junín	0	24	0	0	0	0	0	0	0	24	327
La Libertad	3	9	0	0	0	0	0	0	0	12	216
Lambayeque	9	6	0	1	0	0	0	6	0	22	244
Lima Metropolitana y Callao	62	190	0	0	0	13	3	12	27	307	5737
Lima provincias	3	19	0	0	0	3	0	0	0	25	451
Loreto	3	3	0	0	0	0	0	0	0	6	170
Madre de Dios	1	3	0	0	0	0	7	0	9	20	134
Moquegua	2	0	0	0	0	0	0	1	0	3	122
Pasco	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	42
Piura	19	40	0	0	0	0	0	4	0	63	969
Puno	4	5	0	0	0	0	0	0	0	9	122
San Martín	6	0	0	0	0	0	0	0	0	6	272
Tacna	12	5	0	0	0	0	0	0	0	17	244
Tumbes	6	7	0	0	0	0	0	0	0	13	179
Ucayali	5	2	0	0	0	0	10	0	0	17	126
TOTAL	185	348	0	1	0	56	33	23	50	696	11478

Atención por tipo de casos del viernes 23 de enero

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	Total 23.01.26	En lo que va de 2026
Amazonas	0	10	0	0	10	233
Áncash - Chimbote	0	9	0	1	10	157
Áncash – Huaraz	1	1	2	1	5	157
Apurímac	2	2	0	0	4	90
Arequipa	4	39	11	3	57	376
Ayacucho	2	9	1	1	13	295
Cajamarca	13	2	0	0	15	130
Cusco	1	6	1	1	9	234
Huancavelica	1	1	0	1	3	93
Huánuco	2	17	0	1	20	196
Ica	2	1	2	0	5	162
Junín	12	6	0	6	24	327
La Libertad	7	2	3	0	12	216
Lambayeque	14	7	1	0	22	244
Lima Metropolitana y Callao	133	143	29	2	307	5737
Lima provincias	19	6	0	0	25	451
Loreto	1	5	0	0	6	170
Madre de Dios	2	15	3	0	20	134
Moquegua	2	1	0	0	3	122
Pasco	1	0	0	0	1	42
Piura	30	29	2	2	63	969
Puno	3	5	0	1	9	122
San Martín	0	6	0	0	6	272
Tacna	1	12	4	0	17	244
Tumbes	5	8	0	0	13	179
Ucayali	4	13	0	0	17	126
TOTAL	262	355	59	20	696	11478



Tipo de casos por EPS (1)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	23 enero de 2026					En lo que va de 2026
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	103	121	29	1	254	4162
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	25	17	1	0	43	678
3	EPS GRAU S.A.	Piura	43	33	3	3	82	1475
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	3	39	11	3	56	403
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	1	12	4	0	17	307
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	11	4	3	0	18	338
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	13	6	0	6	25	351
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	1	6	1	1	9	242
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	3	9	1	1	14	328
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	0	10	0	1	11	175
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	0	16	0	0	16	181
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	16	0	0	0	16	256
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	0	6	0	0	6	292
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	2	5	0	0	7	191
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	0	3	0	0	3	186
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	12	3	0	0	15	123
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	5	9	0	0	14	195
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	3	5	0	0	8	60
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	0	1	2	0	3	145
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	5	13	0	0	18	138
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	4	0	2	0	6	82
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	1	14	2	0	17	59
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	1	3	0	0	4	99
24	EMAPA HUANCAMELICA S.A.	Huancavelica	1	1	0	1	3	53
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	131

Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	23 enero de 2026					En lo que va de 2026
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
26	EPS SEMAPACH S.A.	Ica	1	1	0	0	2	49
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	0	0	0	0	0	37
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	1	0	0	0	1	41
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	2	2	0	0	4	89
30	EMAPISCO S.A.	Ica	0	1	0	0	1	111
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	0	1	0	0	1	24
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	0	0	0	0	0	27
	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	6
33	EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.	Junín	0	0	0	0	0	7
34	EPSSMU S.A.	Amazonas	0	5	0	0	5	58
35	EPS MARAÑÓN S.R.L.	Cajamarca	1	0	0	0	1	10
36	EPS SEDA JULIACA S.A.	Puno	0	1	0	1	2	76
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	1	0	0	0	1	43
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			259	347	59	18	683	11303

Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

Nº	DISTRITO	23 enero de 2026					En lo que va de 2026
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	8	6	2	0	16	304
2	Comas	1	11	1	0	13	258
3	San Juan De Lurigancho	7	10	3	1	21	399
4	Villa El Salvador	3	1	0	0	4	78
5	Independencia	0	1	0	0	1	98
6	Callao	7	3	7	0	17	300
7	Puente Piedra	7	6	3	0	16	180
8	Ate	13	4	6	0	23	445
9	Ventanilla	1	5	0	0	6	96
10	Santiago De Surco	2	2	0	0	4	99
11	Lima	2	9	2	0	13	215
12	Carabaylo	7	3	0	0	10	168
13	Los Olivos	0	3	1	0	4	150
14	La Victoria	0	1	0	0	1	68
15	Villa María Del Triunfo	5	2	0	0	7	108
16	La Molina	5	1	0	0	6	99
17	Santa Anita	5	0	0	0	5	53
18	Ancón	0	1	0	0	1	6
19	Bellavista	0	0	0	0	0	44
20	Lurín	0	0	0	0	0	14
21	Breña	0	1	0	0	1	56
22	Rímac	3	25	0	0	28	134
23	Chorrillos	6	2	0	0	8	101
24	San Bartolo	0	0	0	0	0	5
25	Otros	21	24	4	0	49	684
TOTAL		103	121	29	1	254	4162

Tipo de casos fuera del ámbito de EP

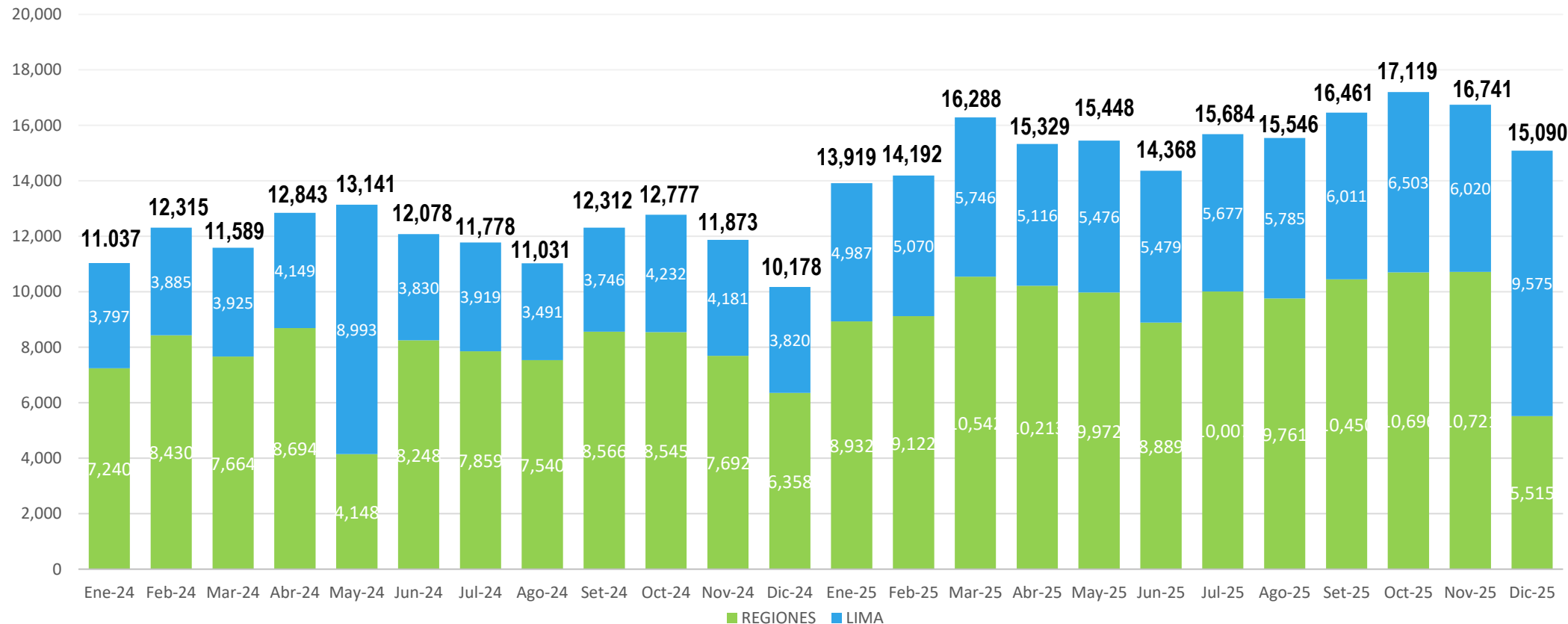
en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano



23 enero de 2026							En lo que va de 2026
Nº	PRESTADOR	OPERAC.	COMERC	EXP. TRASS	INF. GRAL.	2025	
1	ZONAS RURALES	2	6	0	0	8	114
2	PEQUEÑAS CIUDADES	1	2	0	1	4	51
3	OTRO ÁMBITO URBANO	0	0	0	1	1	10
TOTAL		3	8	0	2	13	175

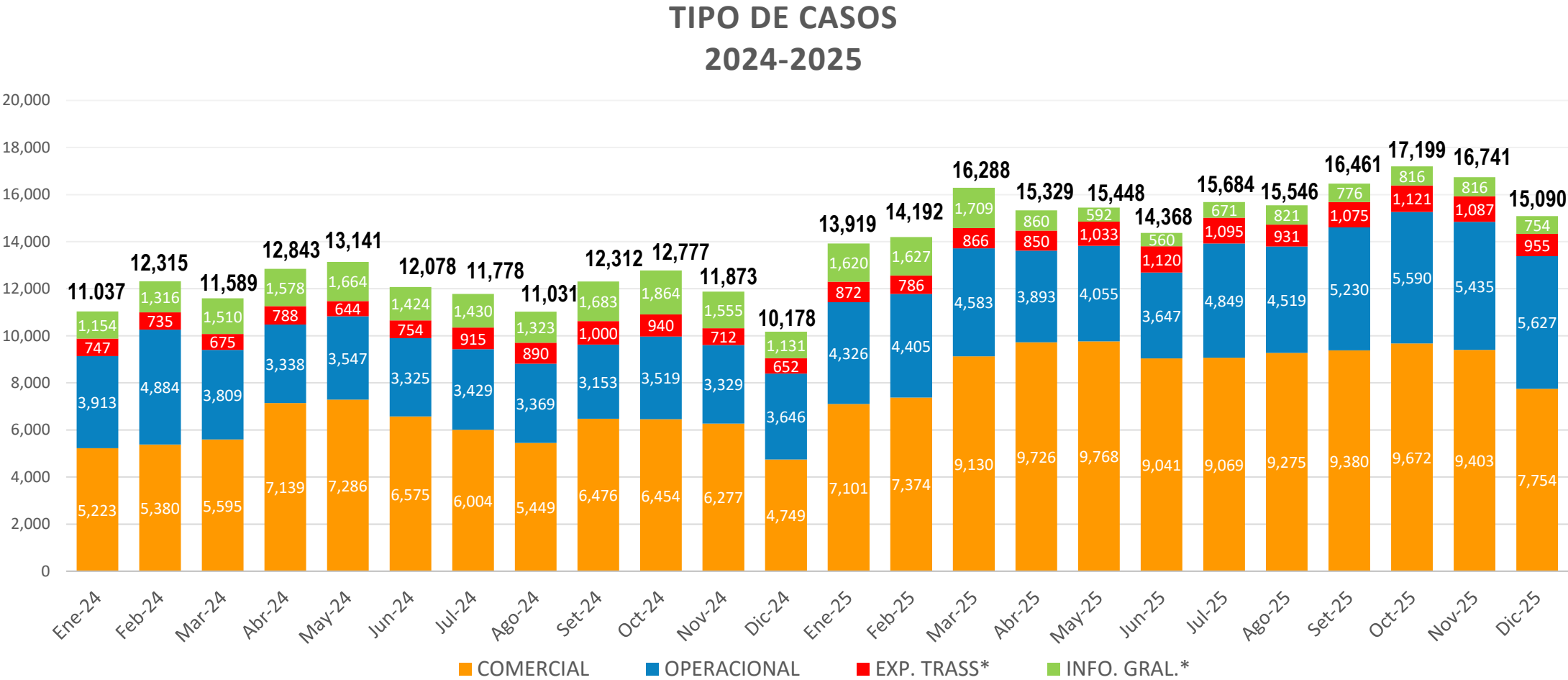
Evolución mensual de atenciones 2024 -2025

LIMA | REGIONES
2024 - 2025



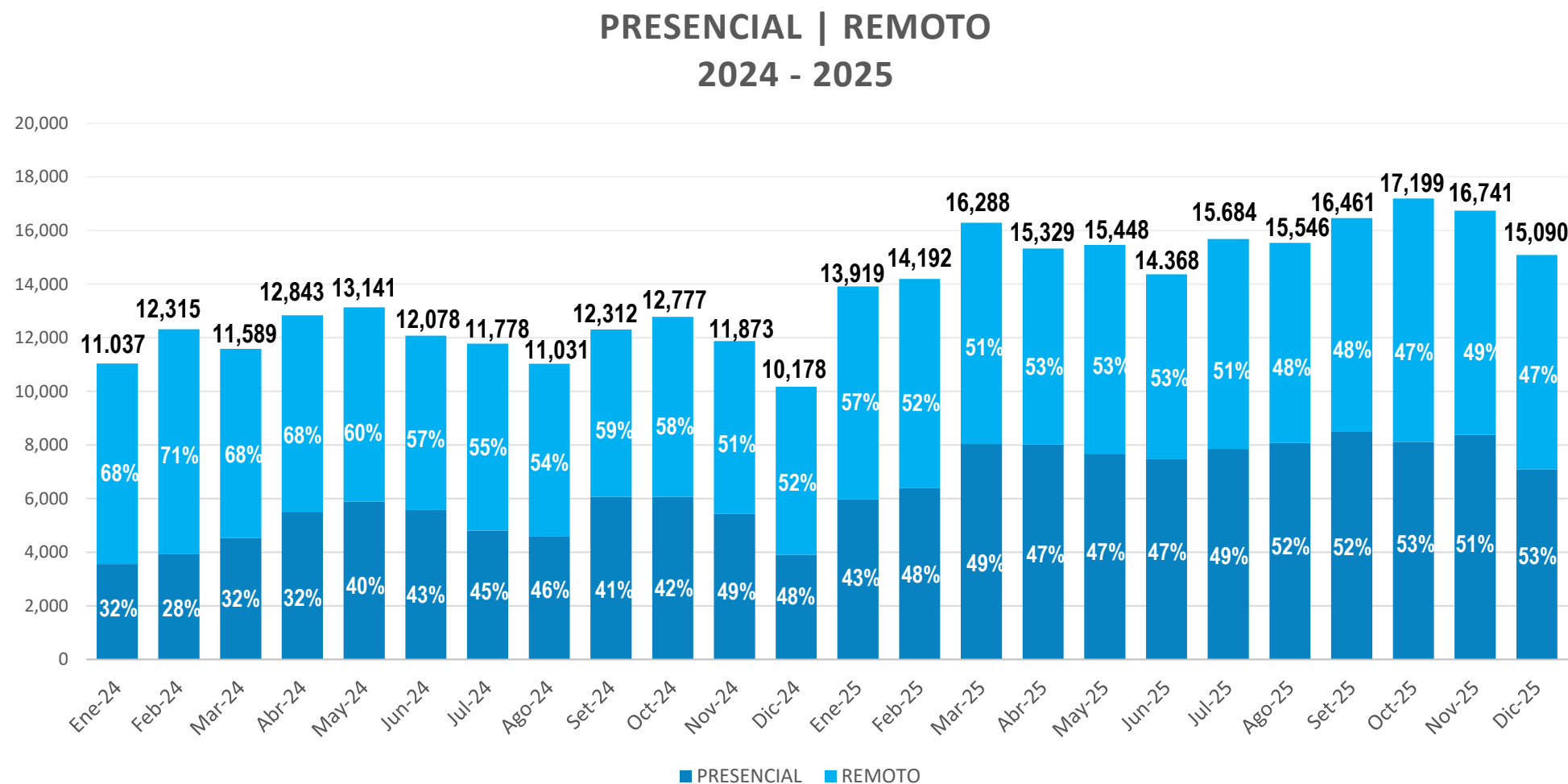
En diciembre 2025 se evidencia un crecimiento del **48%**, en relación a diciembre 2024 En el acumulado de enero a diciembre del 2025, se registró un crecimiento del **30%** en comparación al 2024.

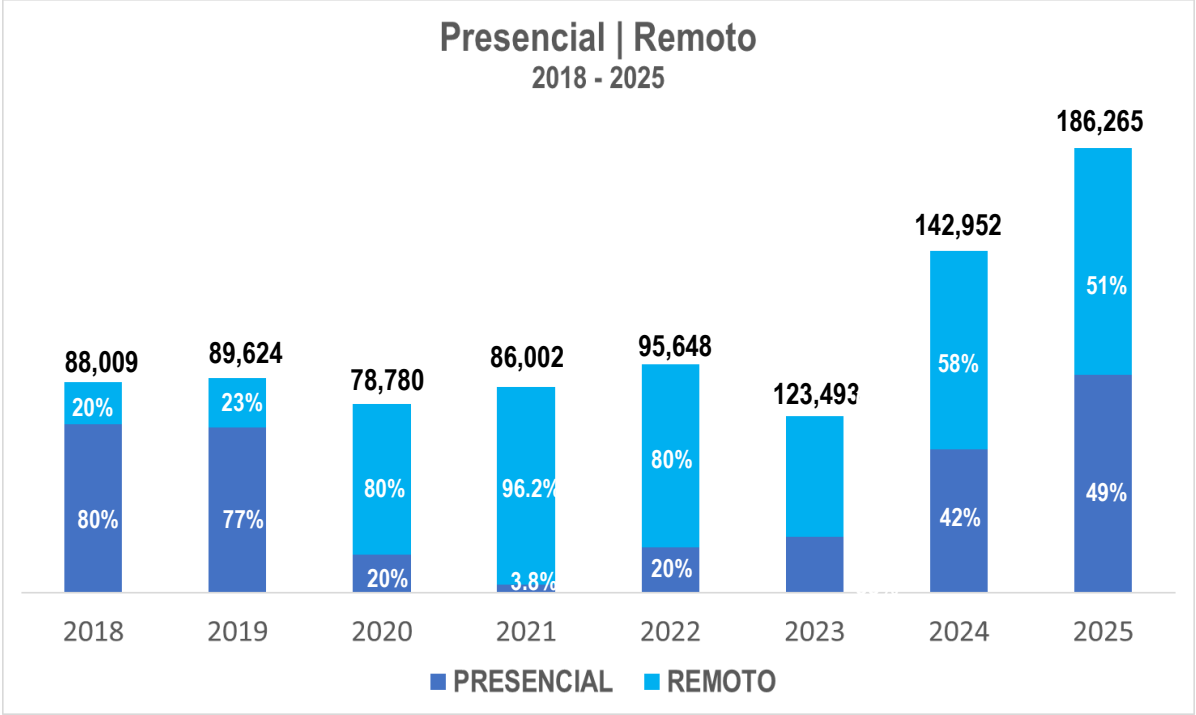
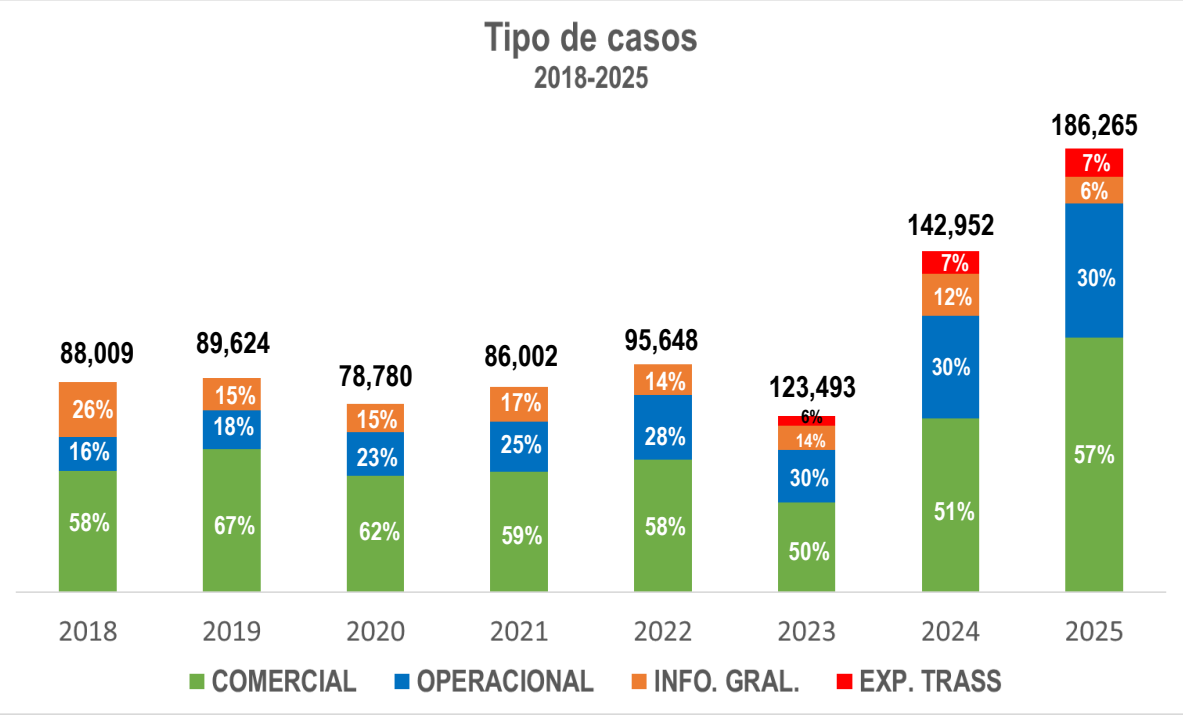
Evolución mensual por tipos de casos 2024 - 2025



* 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



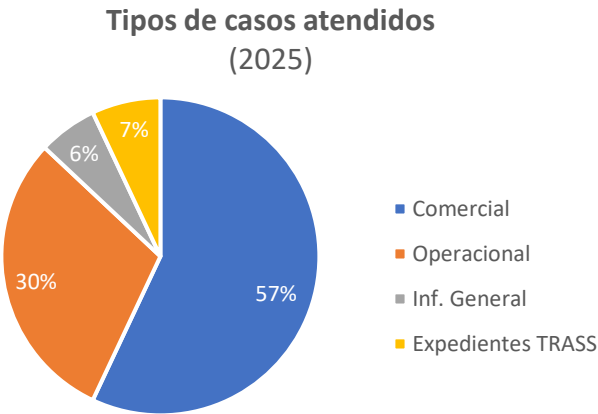


Resultados 2025

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>