

Dirección de Usuarios

Reporte diario de atención a usuarios al 27 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 martes 27 de enero: 797

Oficinas de Sunass		
Lima Metropolitana y Callao	390	
Piura	104	
Junín	37	
Arequipa	24	
Tacna	22	
Pasco	20	
Cajamarca	19	
Áncash - Chimbote	18	
Madre de Dios	15	
Ica	15	
La Libertad	14	
Ayacucho	13	
Lima provincias	12	
Tumbes	12	
Lambayeque	12	
Loreto	11	
Puno	10	
Ucayali	9	
Cusco	9	
San Martín	7	
Apurímac	7	
Huancavelica	5	
Huánuco	4	
Amazonas	4	
Áncash – Huaraz	3	
Moquegua	1	
 TOTAL		797

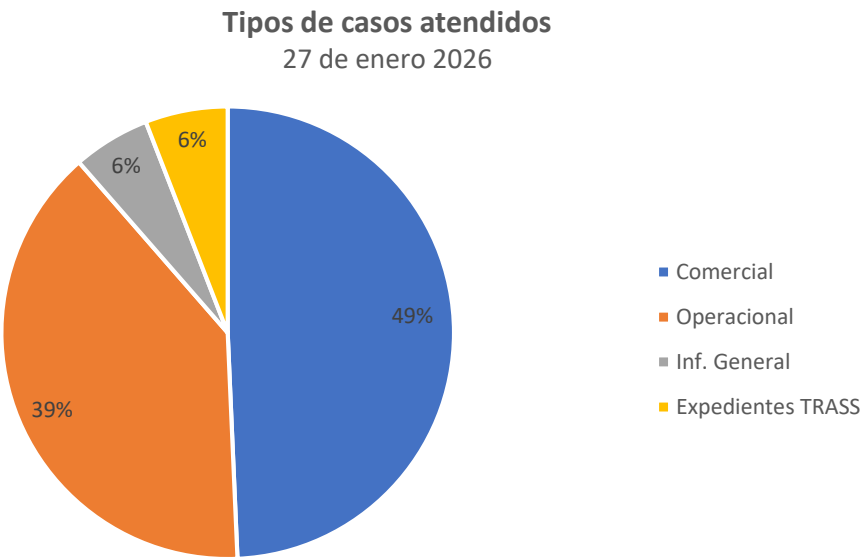
Por canal		
Presencial		208
Telefónico		406
WhatsApp		30
Correo electrónico		2
Mesa de partes		0
Campaña de orientación		27
Campaña en prestador		121
Redes sociales		0
Campaña Sunass Móvil		3
 TOTAL		797

Por tipo de casos		
Comercial		393
Operacional		313
Otros		44
Expedientes TRASS		47
 TOTAL		797

En lo que va del 2026...
13183 orientaciones

Casos operacionales más frecuentes del martes 27 de enero

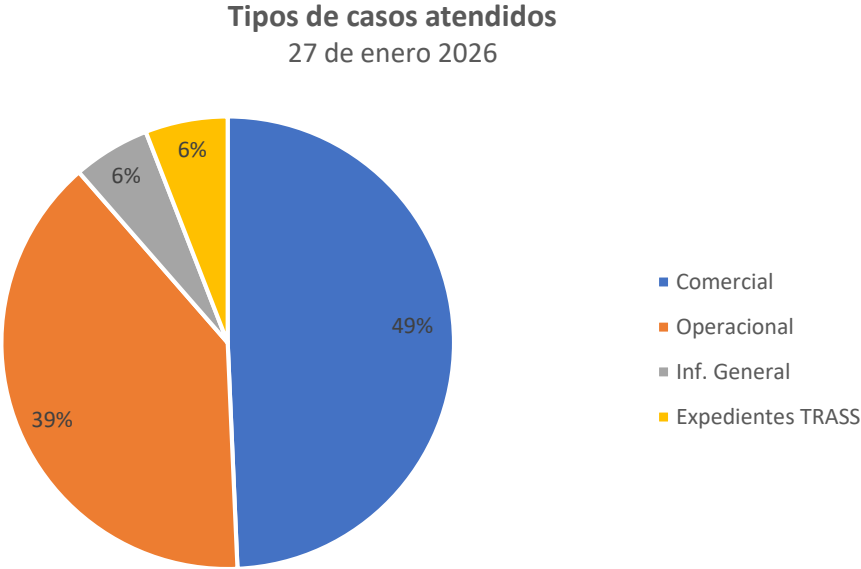
OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	122	39%
Problemas con alcantarillado	64	20%
Aniego por rotura de tubería de agua	23	7%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	5	2%
Falta de tapa de buzón	3	1%
Otros	96	31%
TOTAL	313	100%



En lo que va de 2026...
4994 casos operacionales

Casos comerciales más frecuentes del martes 27 de enero

COMERCIAL	N°	%
Consumo elevado	103	26%
Procedimiento de reclamos	97	25%
Problemas con el acceso al servicio	41	10%
Facturación excesiva	35	9%
Problemas con la facturación	25	6%
Facturación indebida	25	6%
Pedido de medidor	23	6%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	15	4%
Otros	9	2%
Desacuerdo con resolución del TRASS	9	2%
Información sobre tarifas de agua	7	2%
Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP)	4	1%
TOTAL	393	100%



En lo que va de 2026...
6739 casos comerciales

Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Ica / Ica / Parcona Ica: desagües colapsan una y otra vez y nadie soluciona nada en Parcona. Vecinos de los sectores Miraflores y Los Ángeles, en el distrito de Parcona (Ica), denuncian el constante colapso del sistema de desagüe, un problema que se repite en varias oportunidades y que hasta hoy no tiene solución definitiva. (Quinto Poder)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada de Servicios (ODS) Ica, al tomar conocimiento de la incidencia del colapso de desagüe que afecta a 160 usuarios de los sectores Miraflores y Los Ángeles, se comunicó con la EP Emapica, quienes informaron que se encuentran realizando los trabajos de desatoro de colector de alcantarillado en los sectores afectados. La ODS Ica continuará con el monitoreo.	PENDIENTE
Lambayeque / Lambayeque / Lambayeque Lambayeque: vecinos cansados por continuos aniegos en calles. Los vecinos de la ciudad de Lambayeque se mostraron muy molestos por los continuos colapsos de las redes de alcantarillado en distintos sectores. (Correo)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada de Servicios (ODS) Lambayeque, respecto a la incidencia reportada de continuos aniegos en Lambayeque, puntualmente en la 8va etapa de la Urb. Los Portales, efectuó coordinaciones con la EP Epsel, quienes indicaron que el problema ya había sido solucionado. Asimismo, en Túcume se verificó que el prestador efectuó limpieza y descolmatación de la Estación de Bombeo de Aguas Residuales (EBAR). La ODS Lambayeque constató los trabajos realizados por el prestador.	FINALIZADO

Seguimiento a casos de mayor relevancia (2)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Junín / Huancayo / Huancayo Junín: buzones colapsan frente a instituciones educativa. Dos buzones de desagüe colapsan cada vez que llueve y rebalsan aguas servidas en la esquina de las calles de la urbanización San Antonio. (Correo)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada de Servicios (ODS) Junín, al tomar conocimiento de la incidencia del colapso de desagüe en las calles San Roque y San Judas, que afectó a 10 conexiones, estableció comunicación con el jefe de mantenimiento de la EP Sedam Huancayo, quien indicó que acudieron a la zona, donde se encuentran dos buzones; uno de ellos de alcantarillado pluvial, bajo la administración de la Municipalidad Provincial de Huancayo, el cual está colmatado y el otro buzón de alcantarillado sanitario, el cual se encuentra operativo y pertenece a la EP Sedam Huancayo. Asimismo, el jefe de mantenimiento del prestador, indicó que en época de lluvia tienen problemas de desborde de buzones, toda vez que ingresa agua de lluvia a las redes de alcantarillado.	FINALIZADO

Atención por canal de atención del martes 27 de enero

OFICINA SUNASS	 Presencial	 Telefónico	 Redes Sociales	 Correo elect.	 Mesa partes	 Campaña	 Prestador	 WhatsApp	 Sunass Móvil	Total 27.01.26	En lo que va de 2026
Amazonas	0	1	0	0	0	3	0	0	0	4	244
Áncash - Chimbote	16	2	0	0	0	0	0	0	0	18	182
Áncash – Huaraz	0	2	0	0	0	0	0	1	0	3	183
Apurímac	0	0	0	0	0	0	7	0	0	7	99
Arequipa	5	7	0	0	0	0	12	0	0	24	415
Ayacucho	8	5	0	0	0	0	0	0	0	13	328
Cajamarca	1	1	0	0	0	0	17	0	0	19	154
Cusco	9	0	0	0	0	0	0	0	0	9	257
Huancavelica	3	0	0	0	0	2	0	0	0	5	110
Huánuco	2	2	0	0	0	0	0	0	0	4	210
Ica	1	9	0	0	0	1	4	0	0	15	184
Junín	3	19	0	0	0	0	15	0	0	37	381
La Libertad	0	13	0	1	0	0	0	0	0	14	247
Lambayeque	10	1	0	0	0	0	0	1	0	12	270
Lima Metropolitana y Callao	61	267	0	0	0	1	45	16	0	390	6581
Lima provincias	4	5	0	0	0	0	0	0	3	12	491
Loreto	10	1	0	0	0	0	0	0	0	11	188
Madre de Dios	1	14	0	0	0	0	0	0	0	15	164
Moquegua	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	127
Pasco	0	0	0	0	0	20	0	0	0	20	76
Piura	37	34	0	1	0	0	21	11	0	104	1206
Puno	5	5	0	0	0	0	0	0	0	10	147
San Martín	7	0	0	0	0	0	0	0	0	7	298
Tacna	14	8	0	0	0	0	0	0	0	22	283
Tumbes	3	9	0	0	0	0	0	0	0	12	203
Ucayali	8	1	0	0	0	0	0	0	0	9	155
TOTAL	208	406	0	2	0	27	121	30	3	797	13183

Atención por tipo de casos del martes 27 de enero

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	Total 27.01.26	En lo que va de 2026
Amazonas	1	3	0	0	4	244
Áncash - Chimbote	2	14	0	2	18	182
Áncash – Huaraz	2	1	0	0	3	183
Apurímac	1	6	0	0	7	99
Arequipa	4	18	2	0	24	415
Ayacucho	1	9	1	2	13	328
Cajamarca	2	16	1	0	19	154
Cusco	1	6	1	1	9	257
Huancavelica	2	0	0	3	5	110
Huánuco	1	3	0	0	4	210
Ica	5	8	0	2	15	184
Junín	11	25	0	1	37	381
La Libertad	10	1	3	0	14	247
Lambayeque	3	9	0	0	12	270
Lima Metropolitana y Callao	187	158	32	13	390	6581
Lima provincias	5	4	1	2	12	491
Loreto	3	8	0	0	11	188
Madre de Dios	9	3	2	1	15	164
Moquegua	1	0	0	0	1	127
Pasco	16	1	0	3	20	76
Piura	35	58	3	8	104	1206
Puno	3	3	0	4	10	147
San Martín	0	6	0	1	7	298
Tacna	0	21	1	0	22	283
Tumbes	6	5	0	1	12	203
Ucayali	2	7	0	0	9	155
TOTAL	313	393	47	44	797	13183



Tipo de casos por EPS (1)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	27 enero de 2026					En lo que va de 2026
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	148	138	27	11	324	4842
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	28	10	0	0	38	757
3	EPS GRAU S.A.	Piura	45	63	7	8	123	1770
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	5	20	2	0	27	449
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	0	26	1	0	27	354
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	13	1	3	0	17	385
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	13	27	0	1	41	407
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	1	6	1	1	9	262
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	1	11	1	2	15	363
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	2	16	0	2	20	206
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	1	3	0	0	4	191
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	3	0	0	0	3	277
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	0	6	0	1	7	318
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	3	8	1	0	12	210
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	0	1	1	1	3	198
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	2	16	1	0	19	146
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	6	5	0	0	11	219
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	4	3	0	1	8	79
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	3	1	0	0	4	168
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	2	8	0	0	10	169
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	7	8	0	1	16	105
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	0	1	0	0	1	63
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	0	0	0	0	0	103
24	EMAPA HUANCAMELICA S.A.	Huancavelica	0	0	0	0	0	55
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	131

Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	27 enero de 2026					En lo que va de 2026
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
26	EPS SEMAPACH S.A.	Ica	0	1	1	1	3	53
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	2	1	0	1	4	41
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	12	1	0	3	16	70
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	2	6	0	0	8	99
30	EMAPISCO S.A.	Ica	0	1	0	0	1	113
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	0	0	0	0	0	24
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	0	0	0	0	0	28
	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	0	0	0	0	60
35	EPS MARAÑÓN S.R.L.	Cajamarca	0	0	0	0	0	11
36	EPS SEDA JULIACA S.A.	Puno	0	0	0	3	3	84
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	2	0	0	0	2	48
38	EMSAP CHANKA S.A.	Apurímac	0	0	0	0	0	1
39	EPS SIERRA CENTRAL S.R.L.	Junín	0	1	0	0	1	8
40	EPS MOYOBAMBA S.A.	San Martín	1	0	0	0	1	4
41	EPS NOR PUNO S.A.	Puno	0	0	0	0	0	1
42	EMAPAB S.A.	Amazonas	0	0	0	1	1	20
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	41
47	EMSAPA CALCA S.A.	Cusco	0	0	0	0	0	2
48	EMPSSAPAL S.A.	Cusco	0	0	0	0	0	4
49	EMAPA Y S.R.L.	Puno	0	0	0	0	0	1
50	EPS AGUAS DEL ALTIPLANO S.R.L.	Puno	0	0	0	0	0	0
TOTAL			306	389	46	38	779	12955

Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

Nº	DISTRITO	27 enero de 2026					En lo que va de 2026
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	18	11	2	1	32	366
2	Comas	9	8	3	0	20	307
3	San Juan De Lurigancho	15	29	3	0	47	481
4	Villa El Salvador	2	8	3	3	16	107
5	Independencia	1	2	0	0	3	106
6	Callao	5	5	2	0	12	335
7	Puente Piedra	6	6	3	0	15	214
8	Ate	24	5	2	1	32	511
9	Ventanilla	0	0	0	0	0	103
10	Santiago De Surco	4	5	0	0	9	121
11	Lima	2	6	1	1	10	235
12	Carabaylo	1	3	0	0	4	191
13	Los Olivos	6	5	0	0	11	165
14	La Victoria	0	1	0	0	1	72
15	Villa María Del Triunfo	4	4	1	1	10	127
16	La Molina	3	1	3	0	7	110
17	Santa Anita	2	0	0	0	2	61
18	Ancón	2	0	0	0	2	9
19	Bellavista	0	1	0	0	1	50
20	Lurín	0	0	0	0	0	14
21	Breña	0	2	0	0	2	63
22	Rímac	4	3	0	0	7	158
23	Chorrillos	6	6	0	0	12	122
24	San Bartolo	0	0	0	1	1	6
25	Otros	34	27	4	3	68	808
TOTAL		148	138	27	11	324	4842

Tipo de casos fuera del ámbito de EP

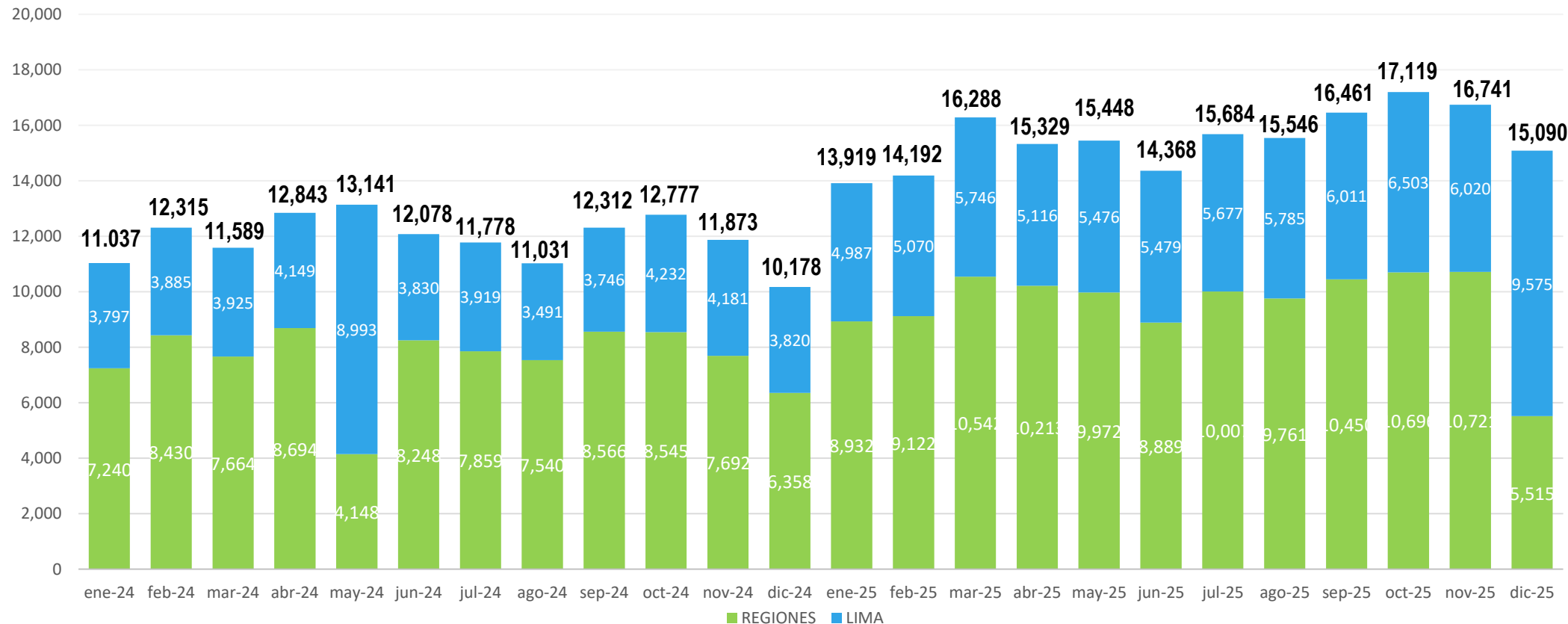
en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano



27 enero de 2026							
Nº	PRESTADOR	OPERAC.	COMERC	EXP. TRASS	INF. GRAL.	2025	En lo que va de 2026
1	ZONAS RURALES	5	4	0	5	14	153
2	PEQUEÑAS CIUDADES	1	0	0	1	2	62
3	OTRO ÁMBITO URBANO	1	0	1	0	2	13
TOTAL		7	4	1	6	18	228

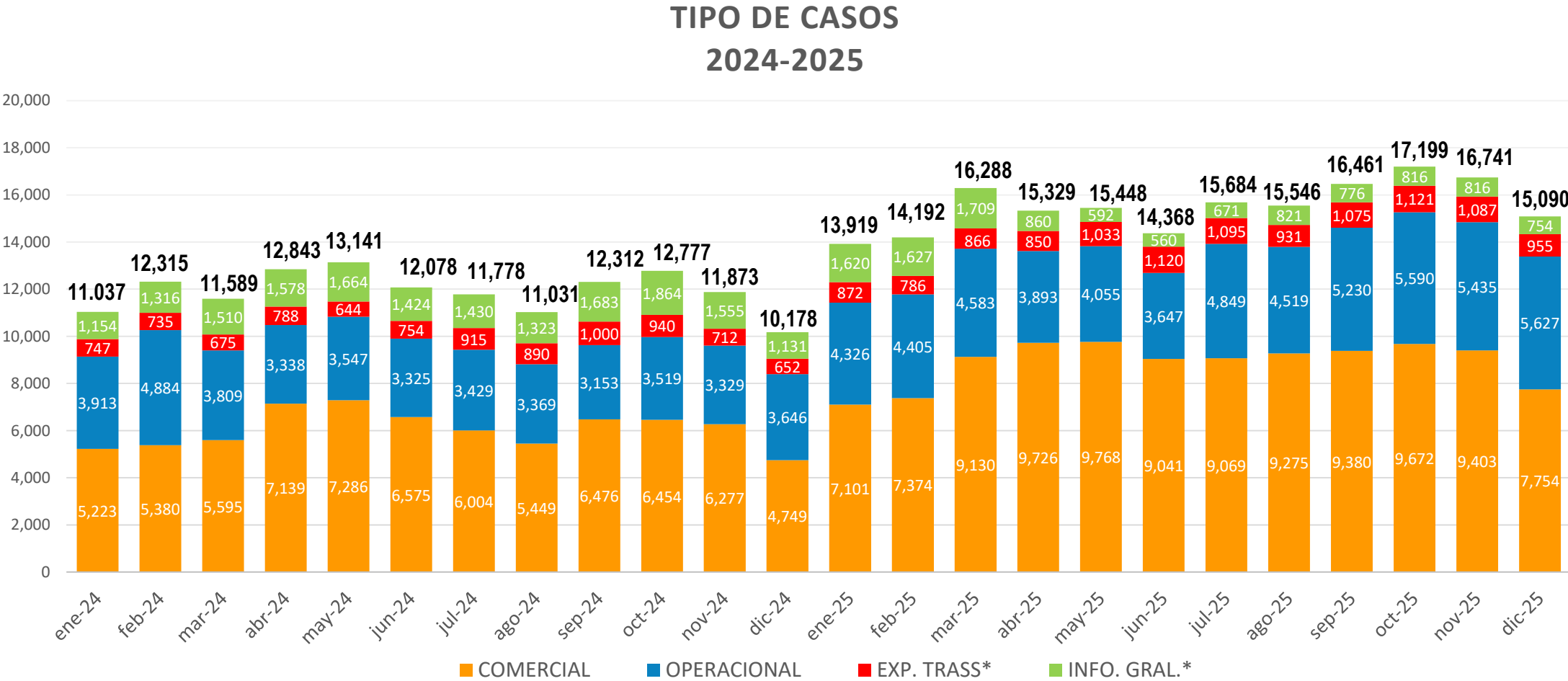
Evolución mensual de atenciones 2024 -2025

LIMA | REGIONES 2024 - 2025



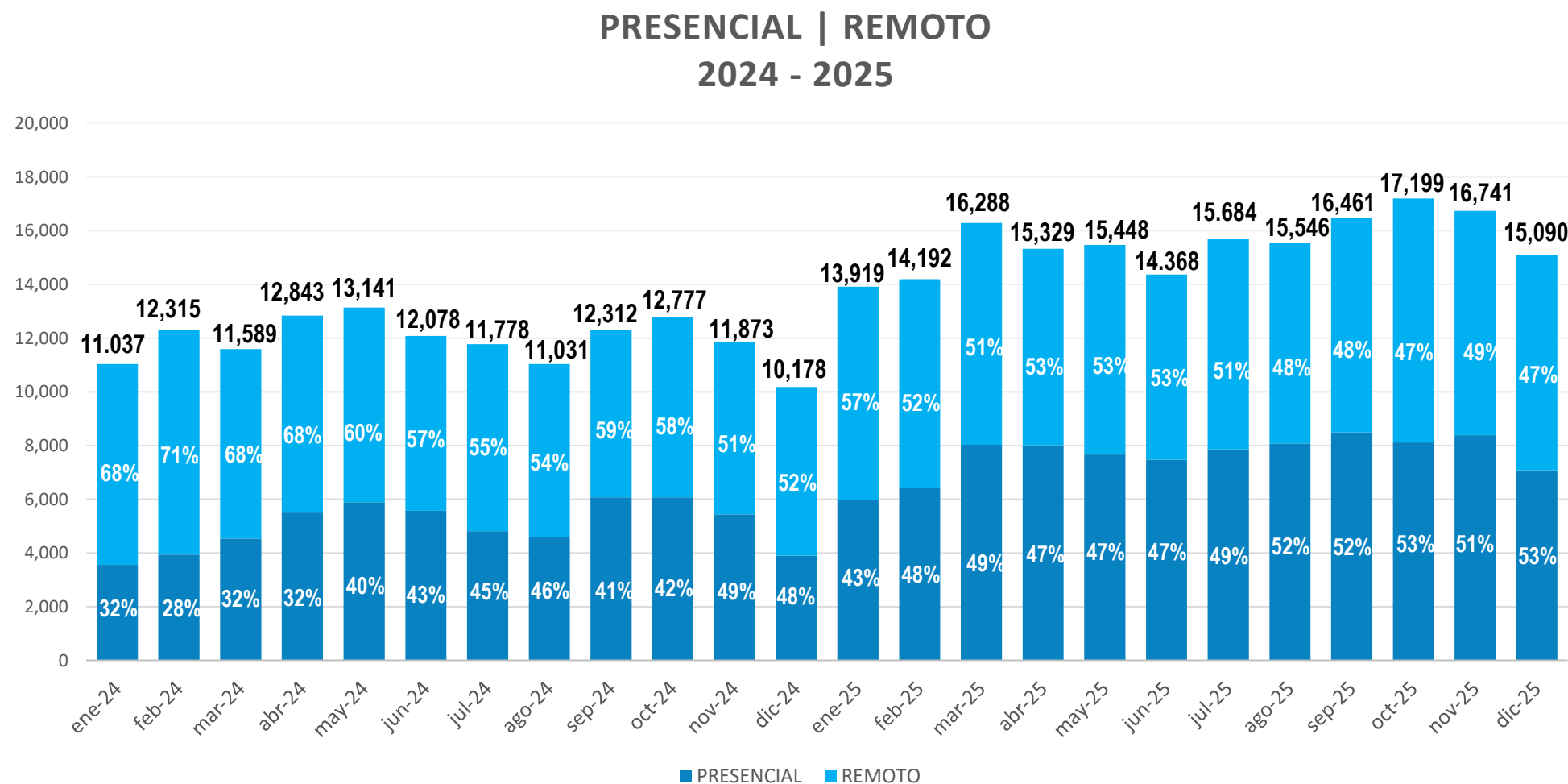
En diciembre 2025 se evidencia un crecimiento del **48%**, en relación a diciembre 2024 En el acumulado de enero a diciembre del 2025, se registró un crecimiento del **30%** en comparación al 2024.

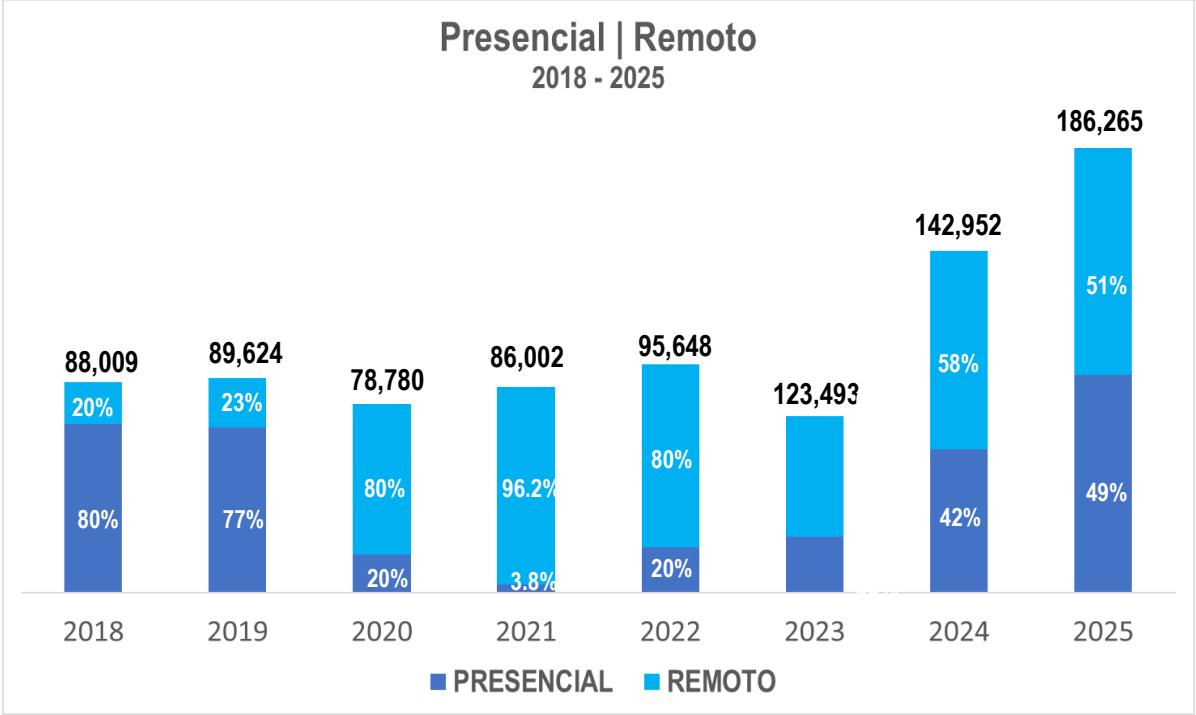
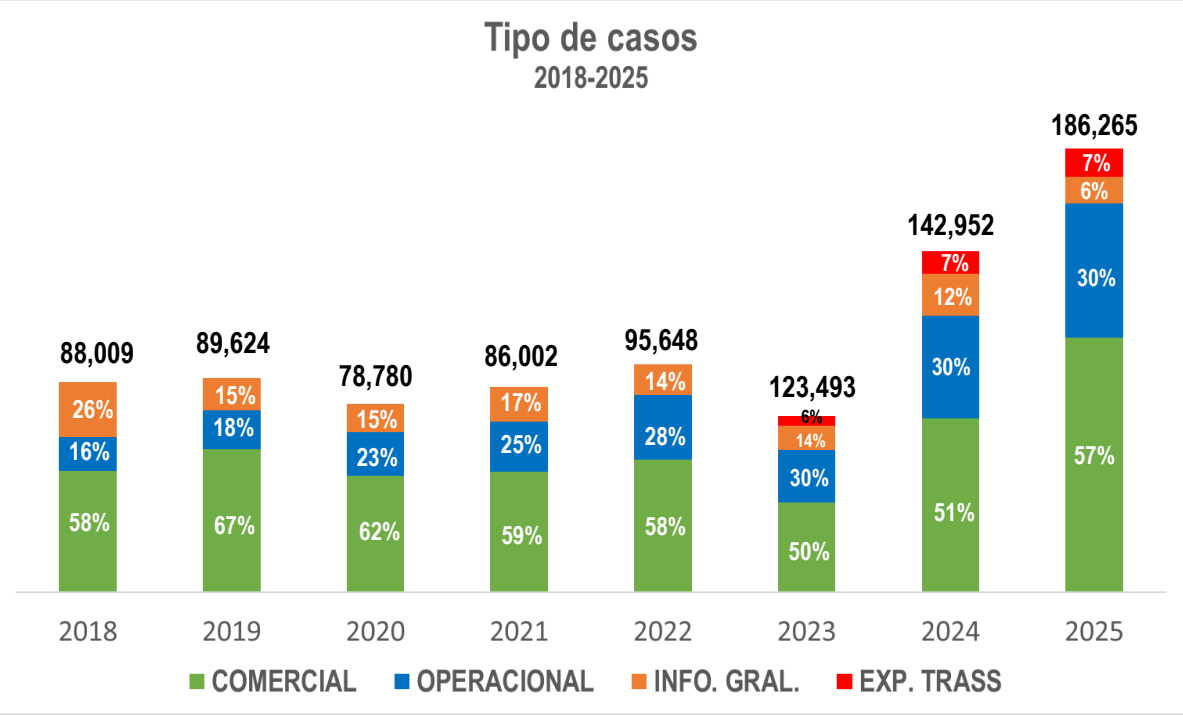
Evolución mensual por tipos de casos 2024 - 2025



* 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



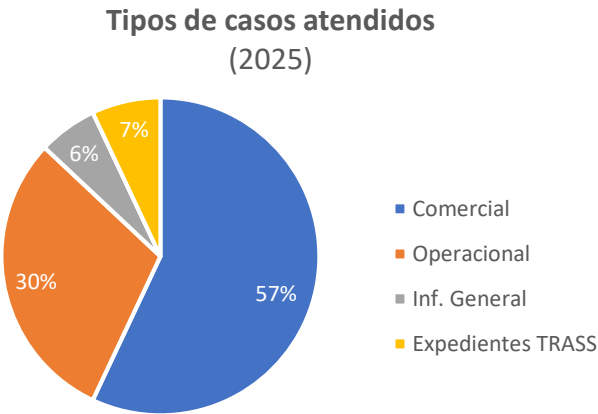


Resultados 2025

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!

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>