

Dirección de Usuarios

Reporte diario de atención a usuarios al 28 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 28 de enero: 807

Oficinas de Sunass		
Lima Metropolitana y Callao	374	
Piura	102	
Moquegua	39	
Lima provincias	38	
Ayacucho	30	
Áncash - Chimbote	28	
Junín	26	
Lambayeque	16	
Madre de Dios	16	
Ica	16	
Arequipa	15	
La Libertad	14	
Tumbes	13	
Huánuco	13	
Cusco	12	
Tacna	12	
Ucayali	9	
Loreto	7	
San Martín	7	
Cajamarca	4	
Apurímac	4	
Áncash – Huaraz	4	
Puno	3	
Amazonas	2	
Pasco	2	
Huancavelica	1	
 TOTAL		807

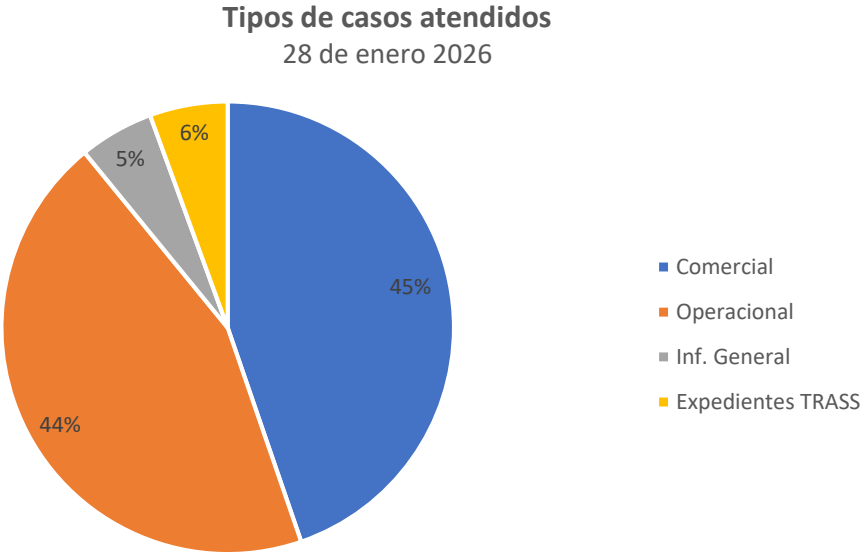
Por canal		
Presencial		220
Telefónico		385
WhatsApp		31
Correo electrónico		0
Mesa de partes		0
Campaña de orientación		32
Campaña en prestador		75
Redes sociales		0
Campaña Sunass Móvil		64
 TOTAL		807

Por tipo de casos		
Comercial		361
Operacional		358
Otros		43
Expedientes TRASS		45
 TOTAL		807

En lo que va del 2026...
13990 orientaciones

Casos operacionales más frecuentes del miércoles 28 de enero

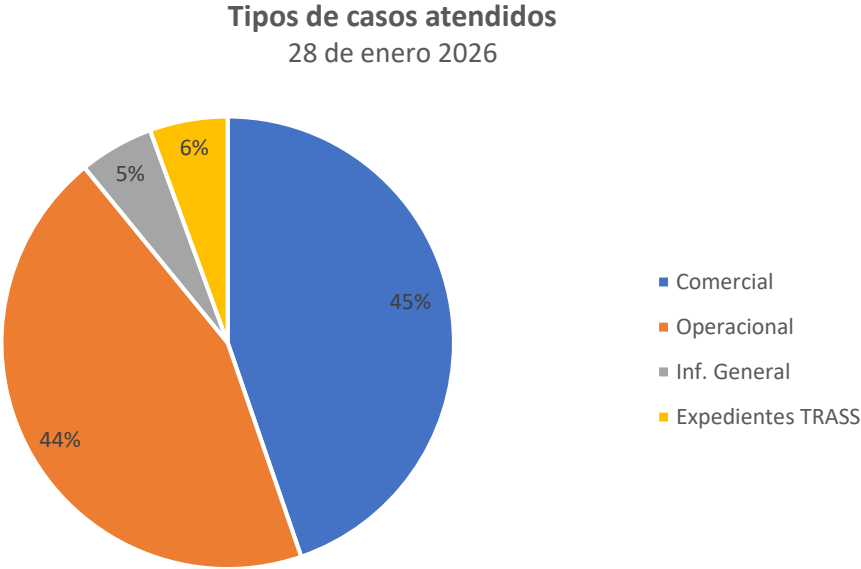
OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	122	39%
Problemas con alcantarillado	64	20%
Aniego por rotura de tubería de agua	23	7%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	5	2%
Falta de tapa de buzón	3	1%
Otros	96	31%
TOTAL	358	100%



En lo que va de 2026...
5352 casos operacionales

Casos comerciales más frecuentes del miércoles 28 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	361	100%



En lo que va de 2026...
7100 casos comerciales

Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Ica / Ica / Subtanjalla Ica: desagüe afecta vivienda. Un grave problema sanitario se registró en la cuarta cuadra de la calle Desamparados en Pisco. (Correo)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada de Servicios (ODS) Ica, al tomar conocimiento de la incidencia se comunicó con la EP EMAPISCO, quienes informaron que el problema ocurrió hace cinco días y ya fue atendido el 24.01.2026, mediante el desatoro del colector en el sector de Desamparados. Durante la intervención, se identificaron desechos no aptos para el sistema de alcantarillado, tales como piedras, trapos y botellas, los cuales ocasionaron la obstrucción.	FINALIZADO
Tacna / Tacna / Tacna Tacna. Un ciudadano informó que el agua potable sale turbia en su vivienda ubicada por la zona de Intiorko, en el distrito de Ciudad Nueva. La situación que ha generado preocupación entre los vecinos por la calidad del servicio. (Exitosa)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada de Servicios (ODS) Tacna, se contactó con la EPS Tacna respecto a la incidencia reportada sobre agua turbia. Al respecto, se informó que no se han recibido otros reportes ciudadanos relacionados con dicha incidencia y no se cuenta con una ubicación específica del evento. En ese contexto, la ODS determinó realizar una visita de campo de manera aleatoria el 29.01.2026, a fin de verificar la situación y adoptar las acciones correspondientes. Se continuará con el monitoreo del caso.	PENDIENTE

Seguimiento a casos de mayor relevancia (2)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Tacna / Tacna / Coronel Gregorio Albarracín Tacna: buzones de desagüe revientan en avenida Municipal. En el distrito Gregorio Albarracín, nuevamente buzones de desagüe causan malestar en dos puntos de la avenida Municipal, a un costado de la institución educativa inicial N° 450 Enrique del Horme, en calle Irlanda, Asociación del Transportista II. (Correo)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada de Servicios (ODS) Tacna, tomó conocimiento del caso y traslada la incidencia a la gerencia de operaciones para su atención. La ODS ha programado la verificación en campo el 29.01.2026. Se continuará con el monitoreo del caso.	PENDIENTE
Tacna / Tacna / Coronel Gregorio Albarracín Tacna: aniego afecta a vecinos albarracinos en calle Las Camelias. En el distrito Gregorio Albarracín, vecinos de la junta vecinal La Floresta reportaron una nueva rotura de una tubería de agua potable, en la calle Las Camelias, donde el agua comenzó a discurrir desde tempranas horas de la madrugada, llegando incluso hasta las inmediaciones del colegio Pallardelle. (Uno)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada de Servicios (ODS) Tacna, tomó conocimiento del caso y reportó la incidencia a la gerencia de operaciones de la EPS TACNA, a fin que disponga personal y maquinaria que resuelva el problema. El prestador estará informando las acciones. Se continuará con el monitoreo del caso.	PENDIENTE

Seguimiento a casos de mayor relevancia (3)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Puno / San Román / Juliaca Denuncian que Seda Juliaca brinda un servicio deficiente que pone en riesgo la salud, pese al incremento de tarifas en los recibos. Los vecinos de la urbanización Santa Marcelina, ubicada en la salida a Cusco, denunciaron que, desde hace mucho tiempo, Seda Juliaca les estaría dotando agua turbia y con olor fétido, lo que viene generando molestia en las familias que habitan en esta parte de la Ciudad de los Vientos. (Onda Azul)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada de Servicios (ODS) Puno, trasladó el reporte al el responsable del área de Control de Calidad de la EPS SEDAJULIACA, quienes informaron que no se recibió ningún reporte previo desde la zona sobre el problema mencionado; no obstante, indicó que se viene realizando el monitoreo correspondiente, a fin de adoptar las acciones necesarias de ser el caso. Por otro lado, mediante comunicación con el medio a través del cual se efectuó la denuncia, se logró recabar la información de la vecina denunciante, quien señaló tener su domicilio en el Jr. 14 de Setiembre, urbanización Santa Marcelina. Asimismo, desde el área de Orientación se estableció contacto con la usuaria, quien manifestó no haber presentado ningún reclamo ante la EPS. En ese sentido, se solicitó a la EPS realizar la verificación específica en la vivienda de la usuaria denunciante, con la finalidad de descartar posibles problemas de carácter particular. La ODS Puno realizará el seguimiento del caso.	PENDIENTE

Atención por canal de atención del miércoles 28 de enero

OFICINA SUNASS	 Presencial	 Telefónico	 Redes Sociales	 Correo elect.	 Mesa partes	 Campaña	 Prestador	 WhatsApp	 Sunass Móvil	Total 28.01.26	En lo que va de 2026
Amazonas	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	246
Áncash - Chimbote	28	0	0	0	0	0	0	0	0	28	210
Áncash – Huaraz	2	0	0	0	0	0	2	0	0	4	187
Apurímac	2	2	0	0	0	0	0	0	0	4	103
Arequipa	11	4	0	0	0	0	0	0	0	15	430
Ayacucho	8	8	0	0	0	0	14	0	0	30	358
Cajamarca	4	0	0	0	0	0	0	0	0	4	158
Cusco	10	2	0	0	0	0	0	0	0	12	269
Huancavelica	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	111
Huánuco	4	9	0	0	0	0	0	0	0	13	223
Ica	10	2	0	0	0	0	4	0	0	16	200
Junín	2	19	0	0	0	5	0	0	0	26	407
La Libertad	2	10	0	0	0	0	0	2	0	14	261
Lambayeque	6	9	0	0	0	0	0	1	0	16	286
Lima Metropolitana y Callao	64	265	0	0	0	2	7	19	17	374	6955
Lima provincias	5	3	0	0	0	2	7	1	20	38	529
Loreto	0	1	0	0	0	0	6	0	0	7	195
Madre de Dios	1	9	0	0	0	6	0	0	0	16	180
Moquegua	0	0	0	0	0	16	4	0	19	39	166
Pasco	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2	78
Piura	34	28	0	0	0	1	31	8	0	102	1308
Puno	2	1	0	0	0	0	0	0	0	3	150
San Martín	7	0	0	0	0	0	0	0	0	7	305
Tacna	8	4	0	0	0	0	0	0	0	12	295
Tumbes	3	2	0	0	0	0	0	0	8	13	216
Ucayali	6	3	0	0	0	0	0	0	0	9	164
TOTAL	220	385	0	0	0	32	75	31	64	807	13990

Atención por tipo de casos del miércoles 28 de enero

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	Total 28.01.26	En lo que va de 2026
Amazonas	1	0	1	0	2	246
Áncash - Chimbote	1	24	0	3	28	210
Áncash – Huaraz	0	4	0	0	4	187
Apurímac	0	3	0	1	4	103
Arequipa	1	10	4	0	15	430
Ayacucho	10	15	2	3	30	358
Cajamarca	0	3	1	0	4	158
Cusco	1	8	2	1	12	269
Huancavelica	0	1	0	0	1	111
Huánuco	4	8	1	0	13	223
Ica	2	10	0	4	16	200
Junín	10	15	0	1	26	407
La Libertad	8	1	4	1	14	261
Lambayeque	12	3	1	0	16	286
Lima Metropolitana y Callao	209	132	21	12	374	6955
Lima provincias	24	11	1	2	38	529
Loreto	1	6	0	0	7	195
Madre de Dios	6	8	2	0	16	180
Moquegua	20	15	0	4	39	166
Pasco	1	0	1	0	2	78
Piura	39	54	3	6	102	1308
Puno	1	0	0	2	3	150
San Martín	0	6	0	1	7	305
Tacna	0	9	1	2	12	295
Tumbes	5	8	0	0	13	216
Ucayali	2	7	0	0	9	164
TOTAL	358	361	45	43	807	13990



Tipo de casos por EPS (1)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	28 enero de 2026					En lo que va de 2026
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	164	112	19	9	304	5146
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	26	4	2	0	32	789
3	EPS GRAU S.A.	Piura	58	61	3	7	129	1899
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	2	11	4	0	17	466
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	0	9	1	3	13	367
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	12	3	6	1	22	407
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	13	17	0	1	31	438
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	3	8	2	1	14	276
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	11	18	2	4	35	398
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	1	26	1	3	31	237
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	2	6	1	0	9	200
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	15	0	0	0	15	292
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	0	6	0	1	7	325
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	2	6	0	0	8	218
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	0	4	1	1	6	204
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	0	4	1	0	5	151
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	5	8	0	0	13	232
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	1	0	0	0	1	80
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	0	4	0	0	4	172
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	2	7	0	0	9	178
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	2	8	0	4	14	119
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	1	8	0	0	9	72
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	8	9	0	4	21	124
24	EMAPA HUANCAMELICA S.A.	Huancavelica	0	1	0	0	1	56
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	0	0	1	0	1	132

Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	28 enero de 2026					En lo que va de 2026
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
26	EPS SEMAPACH S.A.	Ica	0	3	0	0	3	56
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	10	7	0	1	18	59
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	1	0	1	0	2	72
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	0	2	0	0	2	101
30	EMAPISCO S.A.	Ica	0	0	0	0	0	113
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	0	1	0	0	1	25
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	1	0	0	0	1	29
	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	1	0	0	0	1	61
35	EPS MARAÑÓN S.R.L.	Cajamarca	0	0	0	0	0	11
36	EPS SEDA JULIACA S.A.	Puno	0	0	0	2	2	86
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	12	6	0	0	18	66
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	8
40	EPS MOYOBAMBA S.A.	San Martín	0	0	0	0	0	4
41	EPS NOR PUNO S.A.	Puno	0	0	0	0	0	1
42	EMAPAB S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	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			353	359	45	42	799	13754

Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

Nº	DISTRITO	28 enero de 2026					En lo que va de 2026
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	6	15	2	0	23	389
2	Comas	7	8	2	0	17	324
3	San Juan De Lurigancho	18	11	2	2	33	514
4	Villa El Salvador	2	4	0	3	9	116
5	Independencia	1	2	1	0	4	110
6	Callao	2	5	2	1	10	345
7	Puente Piedra	9	6	1	0	16	230
8	Ate	43	4	2	0	49	560
9	Ventanilla	2	10	1	0	13	116
10	Santiago De Surco	5	2	0	0	7	128
11	Lima	2	3	0	0	5	240
12	Carabaylo	9	4	1	0	14	205
13	Los Olivos	2	2	0	0	4	169
14	La Victoria	3	3	0	0	6	78
15	Villa María Del Triunfo	5	4	2	1	12	139
16	La Molina	0	4	1	0	5	115
17	Santa Anita	7	0	0	0	7	68
18	Ancón	0	0	0	0	0	9
19	Bellavista	1	1	0	0	2	52
20	Lurín	0	0	0	0	0	14
21	Breña	1	1	0	0	2	65
22	Rímac	10	4	0	0	14	172
23	Chorrillos	7	1	0	0	8	130
24	San Bartolo	0	0	0	0	0	6
25	Otros	22	18	2	2	44	852
TOTAL		164	112	19	9	304	5146

Tipo de casos fuera del ámbito de EP

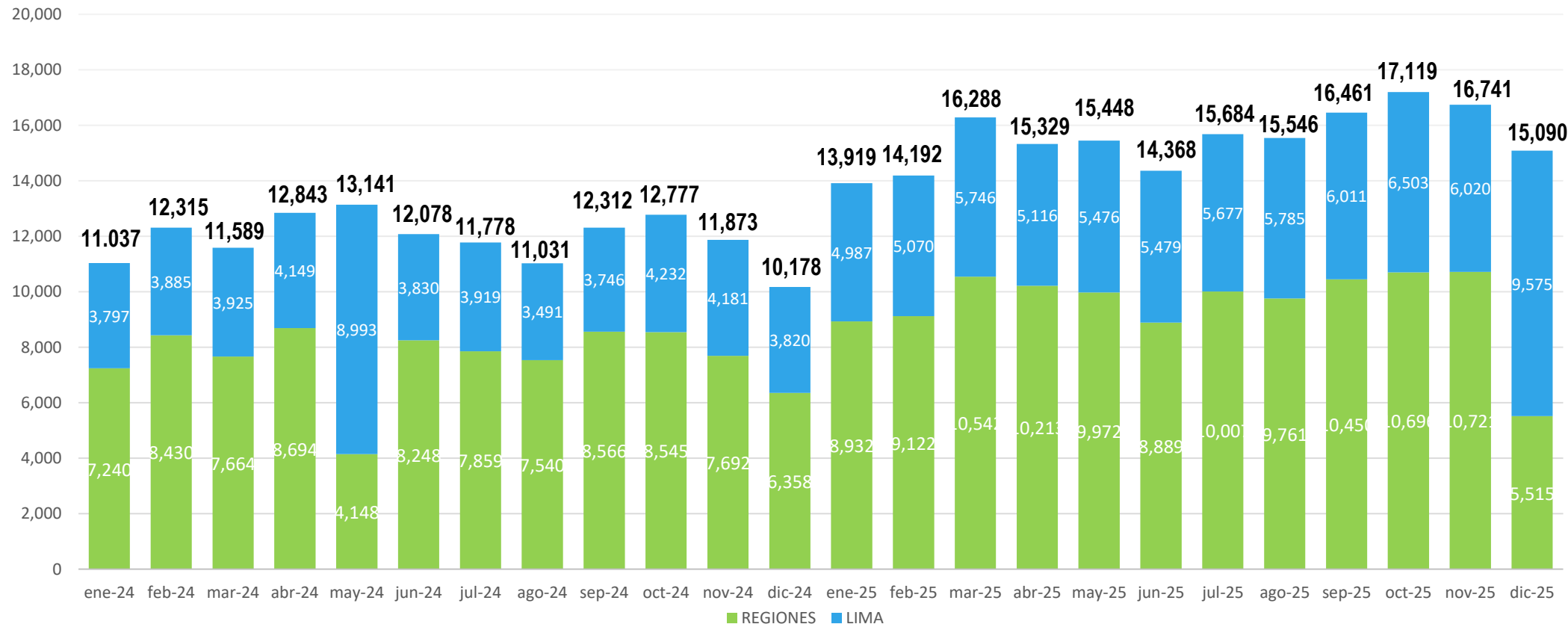
en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano



28 enero de 2026							En lo que va de 2026
Nº	PRESTADOR	OPERAC.	COMERC	EXP. TRASS	INF. GRAL.	2025	
1	ZONAS RURALES	4	2	0	1	7	160
2	PEQUEÑAS CIUDADES	1	0	0	0	1	63
3	OTRO ÁMBITO URBANO	0	0	0	0	0	13
TOTAL		5	2	0	1	8	236

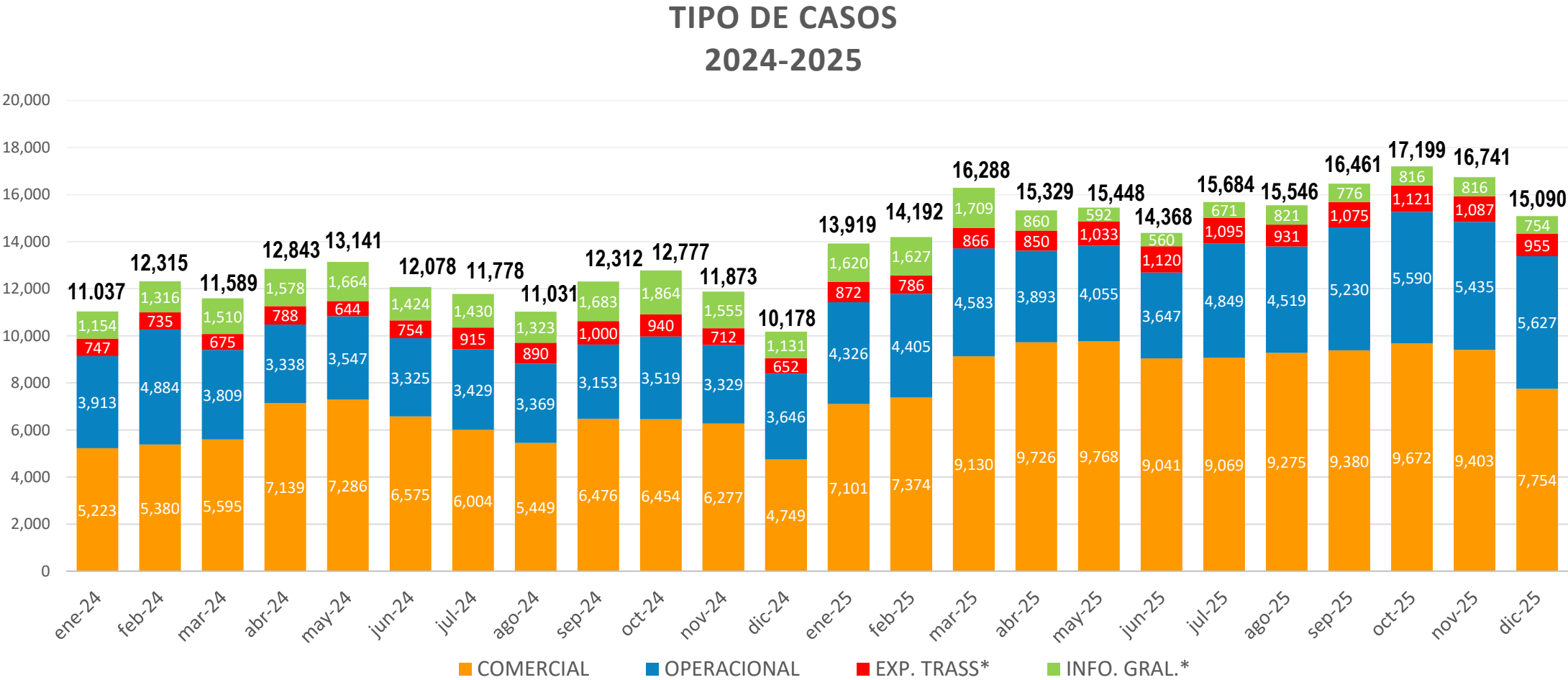
Evolución mensual de atenciones 2024 -2025

LIMA | REGIONES
2024 - 2025



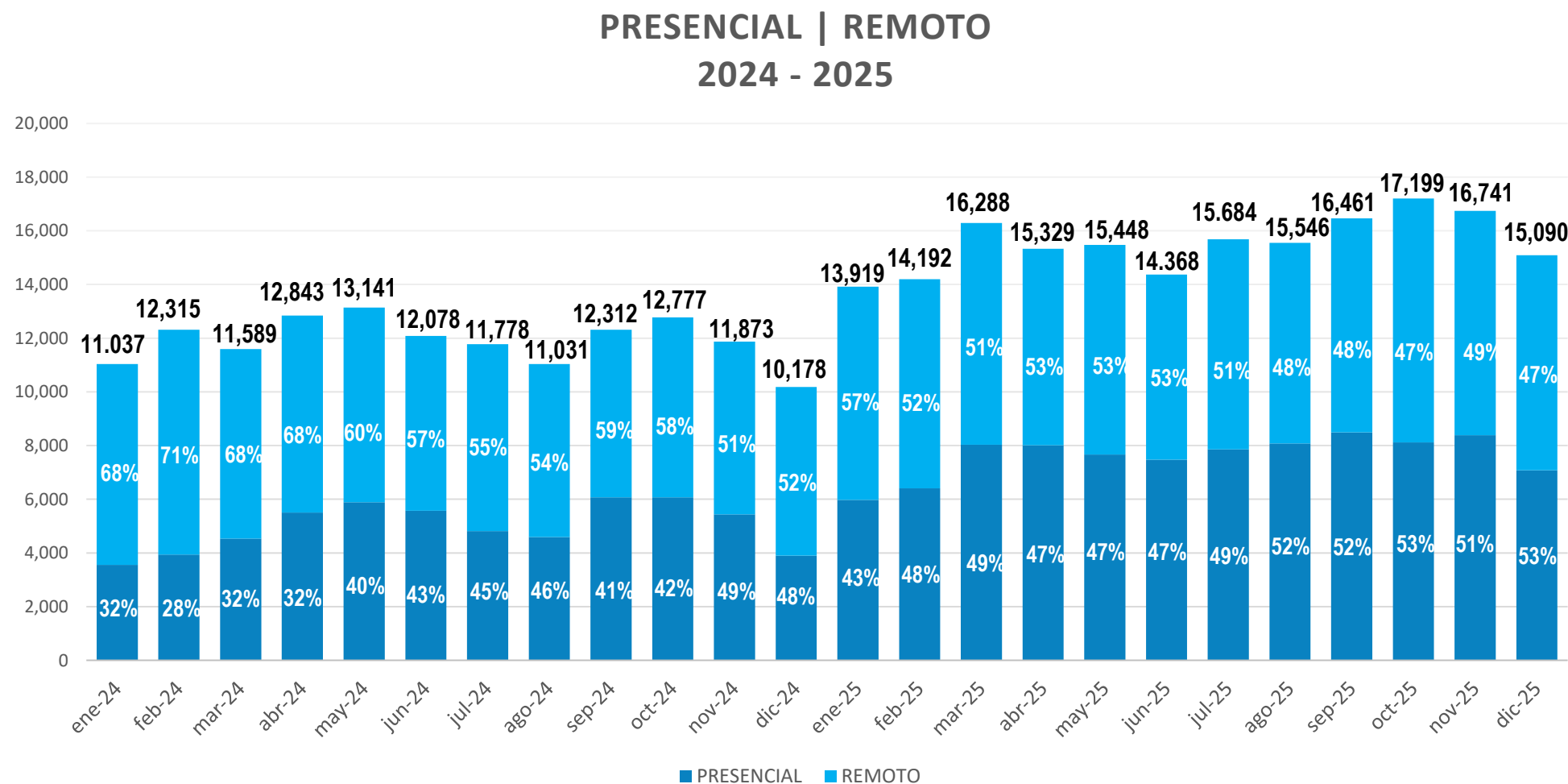
En diciembre 2025 se evidencia un crecimiento del **48%**, en relación a diciembre 2024 En el acumulado de enero a diciembre del 2025, se registró un crecimiento del **30%** en comparación al 2024.

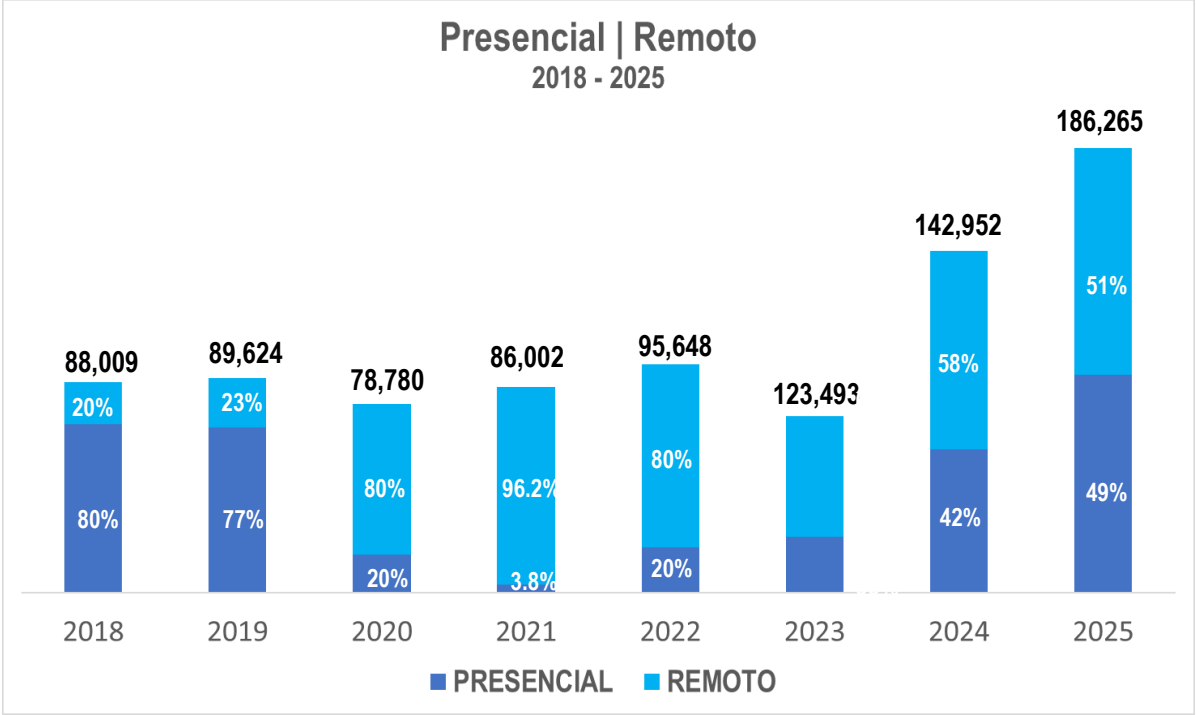
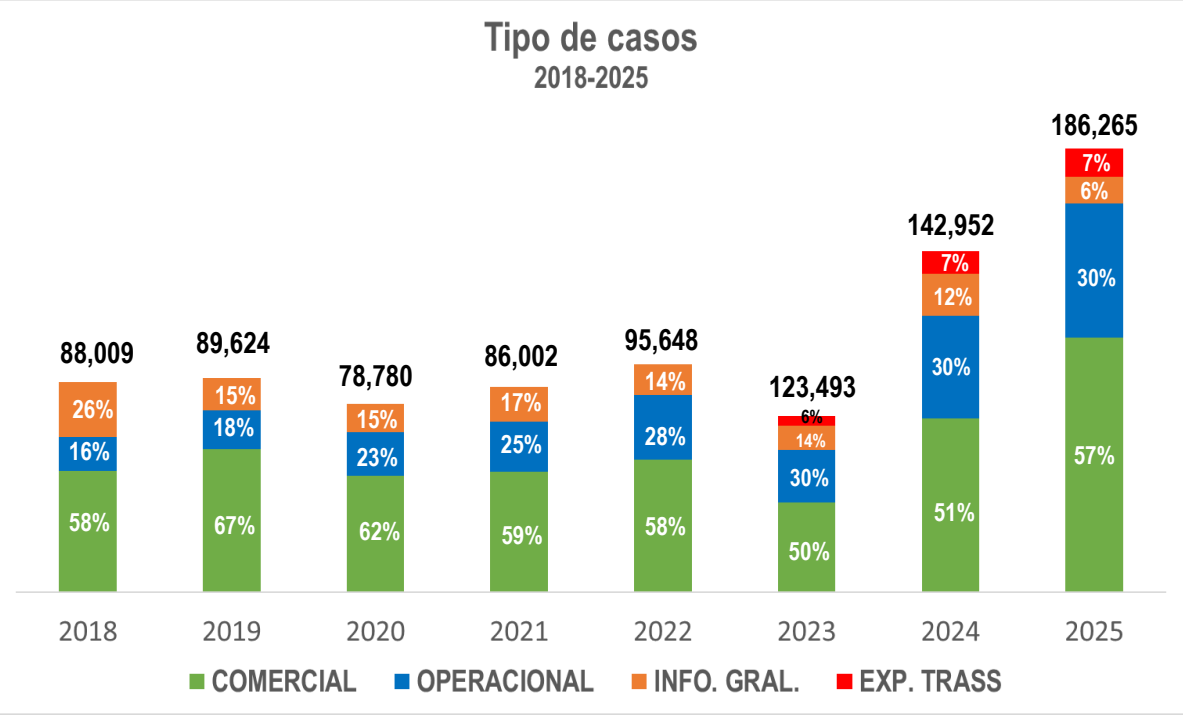
Evolución mensual por tipos de casos 2024 - 2025



* 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



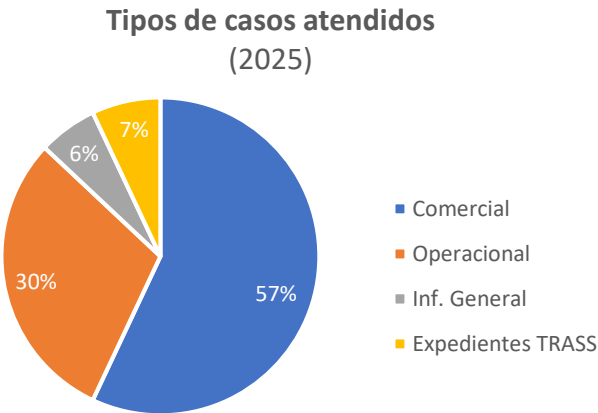


Resultados 2025

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>