

Dirección de Usuarios

Reporte diario de atención a usuarios al 29 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 29 de enero: 805

Oficinas de Sunass		
Lima Metropolitana y Callao	396	
Piura	88	
Arequipa	34	
Lima provincias	26	
Lambayeque	26	
Huancavelica	26	
Apurímac	21	
San Martín	20	
Junín	16	
Madre de Dios	15	
Tumbes	14	
Ica	14	
Huánuco	14	
La Libertad	14	
Ayacucho	12	
Áncash - Chimbote	11	
Tacna	10	
Moquegua	10	
Loreto	8	
Ucayali	8	
Áncash – Huaraz	7	
Puno	4	
Cajamarca	4	
Amazonas	3	
Cusco	2	
Pasco	2	
 TOTAL		805

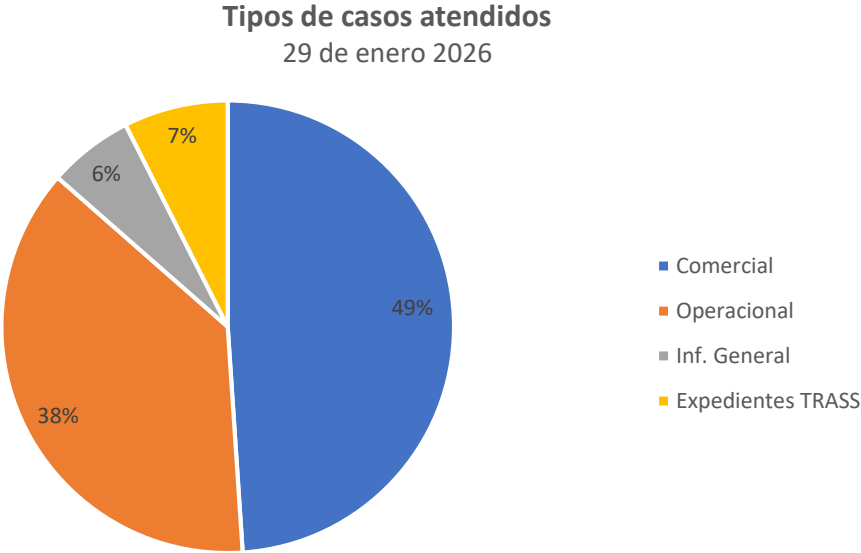
Por canal		
Presencial		185
Telefónico		369
WhatsApp		38
Correo electrónico		3
Mesa de partes		9
Campaña de orientación		43
Campaña en prestador		98
Redes sociales		0
Campaña Sunass Móvil		60
 TOTAL		805

Por tipo de casos		
Comercial		394
Operacional		302
Otros		49
Expedientes TRASS		60
 TOTAL		805

En lo que va del 2026...
14795 orientaciones

Casos operacionales más frecuentes del jueves 29 de enero

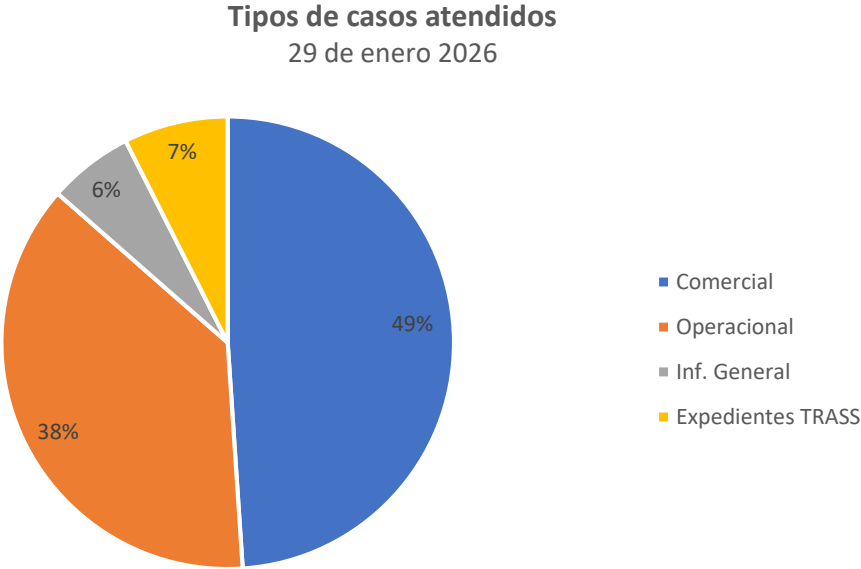
OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	127	42%
Problemas con alcantarillado	57	19%
Aniego por rotura de tubería de agua	16	5%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	8	3%
Falta de tapa de buzón	7	2%
Otros	87	29%
TOTAL	302	100%



En lo que va de 2026...
5654 casos operacionales

Casos comerciales más frecuentes del jueves 29 de enero

COMERCIAL	N°	%
Procedimiento de reclamos	125	32%
Consumo elevado	98	25%
Facturación excesiva	41	10%
Problemas con la facturación	31	8%
Pedido de medidor	25	6%
Problemas con el acceso al servicio	22	6%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	19	5%
Facturación indebida	16	4%
Desacuerdo con resolución del TRASS	6	2%
Información sobre tarifas de agua	6	2%
Otros	2	1%
Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP)	2	1%
Información sobre Valores máximos admisibles	1	0%
TOTAL	394	100%



En lo que va de 2026...
7494 casos comerciales

Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Lima / Lima / Ate Lima: Vecinos de la zona P de Huaycán reclaman que llevan 5 días sin el servicio de agua y Sedapal dejó el trabajo inconcluso. (Orbita Tv / Siscom TV Noticias)	Continuando con las acciones de monitoreo del caso reportado el 24.12.2025, SUNASS, a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) Ate, realizó comunicación con el jefe del Equipo de Operaciones y Mantenimiento de Redes (EOMR) de Sedapal Ate, quien informó que el día 28.01.2026 en horas de la tarde se reestableció el servicio de agua potable en la zona, sin embargo a las 02:00 horas del 29.01.2026 se rompió una tubería de agua en otro punto de la zona, lo que generó que se vuelva a cortar el servicio. Al respecto, el jefe del equipo de operaciones del prestador, indicó que se identificó el lugar de la rotura de la tubería, por lo que realizaran los trabajos de reparación el 30.01.2026, teniendo previsto restablecer el servicio al mediodía. Asimismo, ante el pedido de la OAU Ate, el prestador coordinó el envío de un camión cisterna a la zona para el abastecimiento provisional. La OAU Ate continuará realizando el seguimiento de la atención del problema.	PENDIENTE

Seguimiento a casos de mayor relevancia (2)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Junín / Chanchamayo / Pichanaqui Junín: huaico deja sin agua a población. A esta emergencia se suma la afectación del servicio de agua potable en todo el distrito de Pichanaqui. (Correo)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada de Servicios (ODS) Junín, al tomar conocimiento de la incidencia de la falta de agua potable, que afecta a 11000 conexiones, se comunicó con el responsable de la unidad operativa de la EP Selva Central Pichanaqui, quien indicó que se encuentran realizando los trabajos de reparación de tuberías rotas; sin embargo, por las continuas lluvias, la crecida del río y la alta turbidez, no hay ingreso de agua a las plantas de tratamiento, por lo que vienen abasteciendo a la población mediante camiones cisternas. La ODS Junín continuará con el monitoreo.	PENDIENTE
Piura / Piura / Veintiséis de Octubre Piura: aguas servidas afectan a vecinos. El estancamiento de aguas servidas en las calles, entre el A. H. Nuevo Porvenir y Juan Bosco, ponen en peligro la salud pública. (Correo)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada de Servicios (ODS) Piura, verificó que la incidencia que afectó a 150 conexiones, se produjo el 26.01.26 por lo que se solicitó información de las acciones realizadas a la EP Grau, quienes indicaron que brindaron apoyo con trabajo de hidrojet para desatorar los buzones que originaron afloramientos a la altura de los sectores Coscomba y Nuevo Porvenir. Asimismo, informaron que dichas zonas no son administradas ni operadas por la entidad prestadora y forman parte de la obra integral “Ampliación y mejoramiento del sistema de agua potable y alcantarillado de la UPIS Luis Antonio Eguiguren.	PENDIENTE

Seguimiento a casos de mayor relevancia (3)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
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)	Continuando con las acciones de monitoreo del caso reportado el 28.01.2026, SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Tacna, informó que la EP Tacna efectuó el desplazamiento de personal y maquinaria a la zona afectada, y atendió la fuga de agua ocasionada por rotura de abrazadera. Asimismo, el prestador indicó que no hubo afectaciones en inmuebles.	FINALIZADO

Atención por canal de atención del jueves 29 de enero

OFICINA SUNASS	 Presencial	 Telefónico	 Redes Sociales	 Correo elect.	 Mesa partes	 Campaña	 Prestador	 WhatsApp	 Sunass Móvil	Total 29.01.26	En lo que va de 2026
Amazonas	2	1	0	0	0	0	0	0	0	3	249
Áncash - Chimbote	11	0	0	0	0	0	0	0	0	11	221
Áncash – Huaraz	3	2	0	0	0	0	2	0	0	7	194
Apurímac	2	1	0	0	0	12	6	0	0	21	124
Arequipa	10	5	0	0	0	0	19	0	0	34	464
Ayacucho	8	4	0	0	0	0	0	0	0	12	370
Cajamarca	0	4	0	0	0	0	0	0	0	4	162
Cusco	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2	271
Huancavelica	5	3	0	0	0	12	6	0	0	26	137
Huánuco	2	4	0	0	0	0	8	0	0	14	237
Ica	4	1	0	0	0	0	9	0	0	14	214
Junín	7	9	0	0	0	0	0	0	0	16	423
La Libertad	3	8	0	0	0	0	0	3	0	14	275
Lambayeque	2	18	0	1	0	0	0	5	0	26	312
Lima Metropolitana y Callao	43	253	0	0	0	0	25	19	56	396	7351
Lima provincias	5	3	0	0	0	18	0	0	0	26	555
Loreto	6	2	0	0	0	0	0	0	0	8	203
Madre de Dios	2	9	0	0	0	0	0	0	4	15	195
Moquegua	1	0	0	0	0	0	9	0	0	10	176
Pasco	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	80
Piura	24	28	0	2	9	1	14	10	0	88	1396
Puno	2	2	0	0	0	0	0	0	0	4	154
San Martín	20	0	0	0	0	0	0	0	0	20	325
Tacna	8	2	0	0	0	0	0	0	0	10	305
Tumbes	8	6	0	0	0	0	0	0	0	14	230
Ucayali	4	3	0	0	0	0	0	1	0	8	172
TOTAL	185	369	0	3	9	43	98	38	60	805	14795

Atención por tipo de casos del jueves 29 de enero

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	Total 29.01.26	En lo que va de 2026
Amazonas	3	0	0	0	3	249
Áncash - Chimbote	1	9	0	1	11	221
Áncash – Huaraz	3	3	0	1	7	194
Apurímac	1	20	0	0	21	124
Arequipa	5	20	8	1	34	464
Ayacucho	5	7	0	0	12	370
Cajamarca	1	2	1	0	4	162
Cusco	0	2	0	0	2	271
Huancavelica	5	10	0	11	26	137
Huánuco	5	9	0	0	14	237
Ica	1	4	4	5	14	214
Junín	8	4	0	4	16	423
La Libertad	8	4	2	0	14	275
Lambayeque	18	6	2	0	26	312
Lima Metropolitana y Callao	181	170	35	10	396	7351
Lima provincias	11	8	1	6	26	555
Loreto	1	7	0	0	8	203
Madre de Dios	5	8	2	0	15	195
Moquegua	0	4	0	6	10	176
Pasco	0	2	0	0	2	80
Piura	29	51	4	4	88	1396
Puno	1	3	0	0	4	154
San Martín	0	20	0	0	20	325
Tacna	0	10	0	0	10	305
Tumbes	7	7	0	0	14	230
Ucayali	3	4	1	0	8	172
TOTAL	302	394	60	49	805	14795



Tipo de casos por EPS (1)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	29 enero de 2026					En lo que va de 2026
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	119	116	26	5	266	5455
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	38	12	3	0	53	842
3	EPS GRAU S.A.	Piura	45	63	6	4	118	2017
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	16	21	8	1	46	512
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	0	13	1	0	14	381
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	10	8	4	0	22	429
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	5	4	0	1	10	448
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	3	5	0	0	8	284
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	6	7	0	0	13	411
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	1	9	0	1	11	248
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	1	9	0	0	10	210
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	2	3	0	0	5	298
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	0	20	0	0	20	345
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	1	7	0	0	8	226
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	3	8	1	0	12	216
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	1	3	1	0	5	156
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	7	7	0	0	14	246
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	1	3	0	0	4	84
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	1	3	0	0	4	176
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	3	4	1	0	8	186
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	1	4	5	5	15	134
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	0	5	2	0	7	79
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	0	0	0	1	1	125
24	EMAPA HUANCAMELICA S.A.	Huancavelica	0	10	0	0	10	65
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	2	0	0	0	2	134

Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	29 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	56
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	0	0	0	0	0	59
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	0	1	0	0	1	73
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	1	20	0	0	21	122
30	EMAPISCO S.A.	Ica	0	0	0	0	0	113
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	0	0	0	0	0	25
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	2	0	0	0	2	31
	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	6
33	EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.	Junín	5	0	0	0	5	12
34	EPSSMU S.A.	Amazonas	1	0	0	0	1	62
35	EPS MARAÑÓN S.R.L.	Cajamarca	0	0	0	0	0	11
36	EPS SEDA JULIACA S.A.	Puno	0	0	0	0	0	86
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	0	4	0	5	9	76
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	1	0	0	0	1	21
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			276	369	58	23	726	14524

Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

Nº	DISTRITO	29 enero de 2026					En lo que va de 2026
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	11	8	0	1	20	409
2	Comas	7	7	3	0	17	341
3	San Juan De Lurigancho	5	19	5	0	29	543
4	Villa El Salvador	5	4	1	2	12	128
5	Independencia	0	2	1	0	3	113
6	Callao	5	5	2	0	12	357
7	Puente Piedra	7	1	3	0	11	241
8	Ate	38	6	2	0	46	606
9	Ventanilla	1	3	1	0	5	122
10	Santiago De Surco	0	1	0	1	2	130
11	Lima	6	43	2	0	51	291
12	Carabaylo	5	2	1	0	8	213
13	Los Olivos	9	1	1	0	11	181
14	La Victoria	1	0	0	0	1	79
15	Villa María Del Triunfo	8	8	1	1	18	157
16	La Molina	1	0	0	0	1	116
17	Santa Anita	0	1	0	0	1	69
18	Ancón	0	0	0	0	0	9
19	Bellavista	0	1	3	0	4	56
20	Lurín	0	0	0	0	0	38
21	Breña	0	0	0	0	0	65
22	Rímac	6	1	0	0	7	180
23	Chorrillos	4	3	0	0	7	137
24	San Bartolo	0	0	0	0	0	6
25	Otros	0	0	0	0	0	868
TOTAL		119	116	26	5	266	5455

Tipo de casos fuera del ámbito de EP

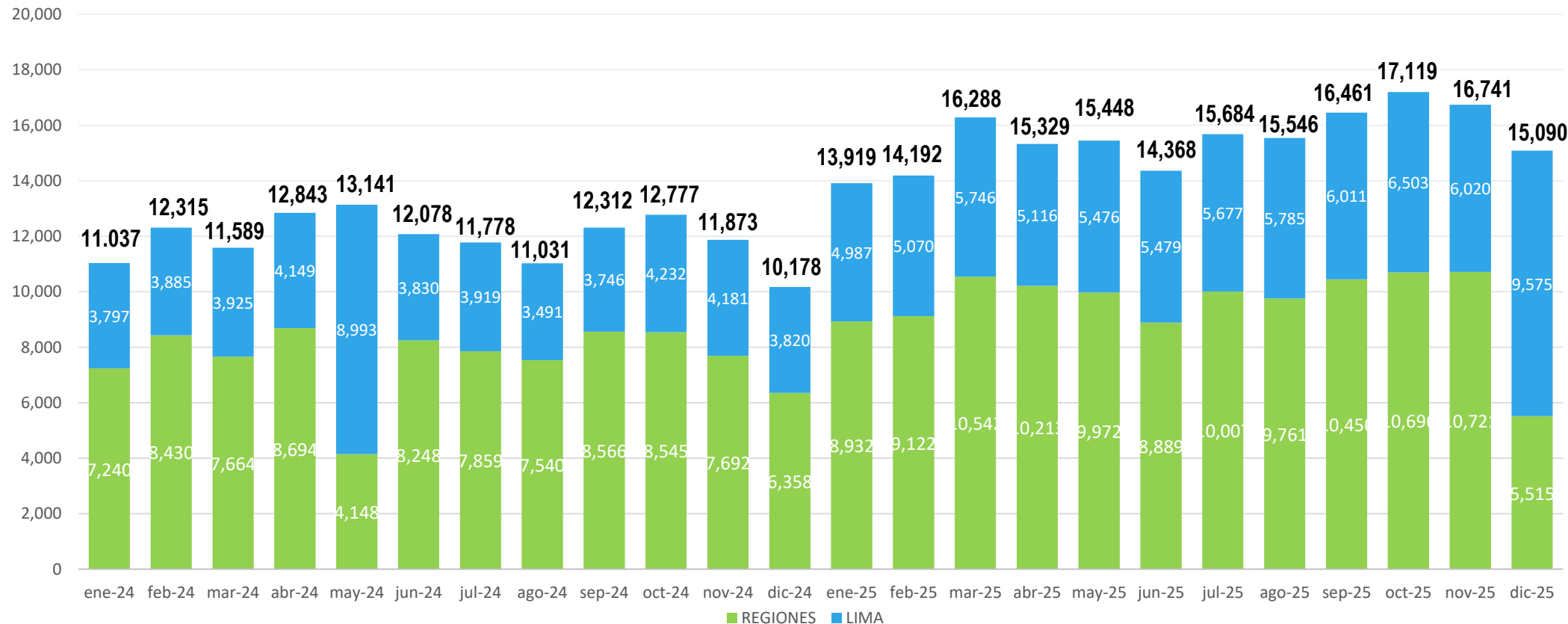
en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano



29 enero de 2026							En lo que va de 2026
Nº	PRESTADOR	OPERAC.	COMERC	EXP. TRASS	INF. GRAL.	2025	
1	ZONAS RURALES	3	2	0	13	18	178
2	PEQUEÑAS CIUDADES	7	0	0	7	14	77
3	OTRO ÁMBITO URBANO	0	0	0	3	3	16
TOTAL		10	2	0	23	35	271

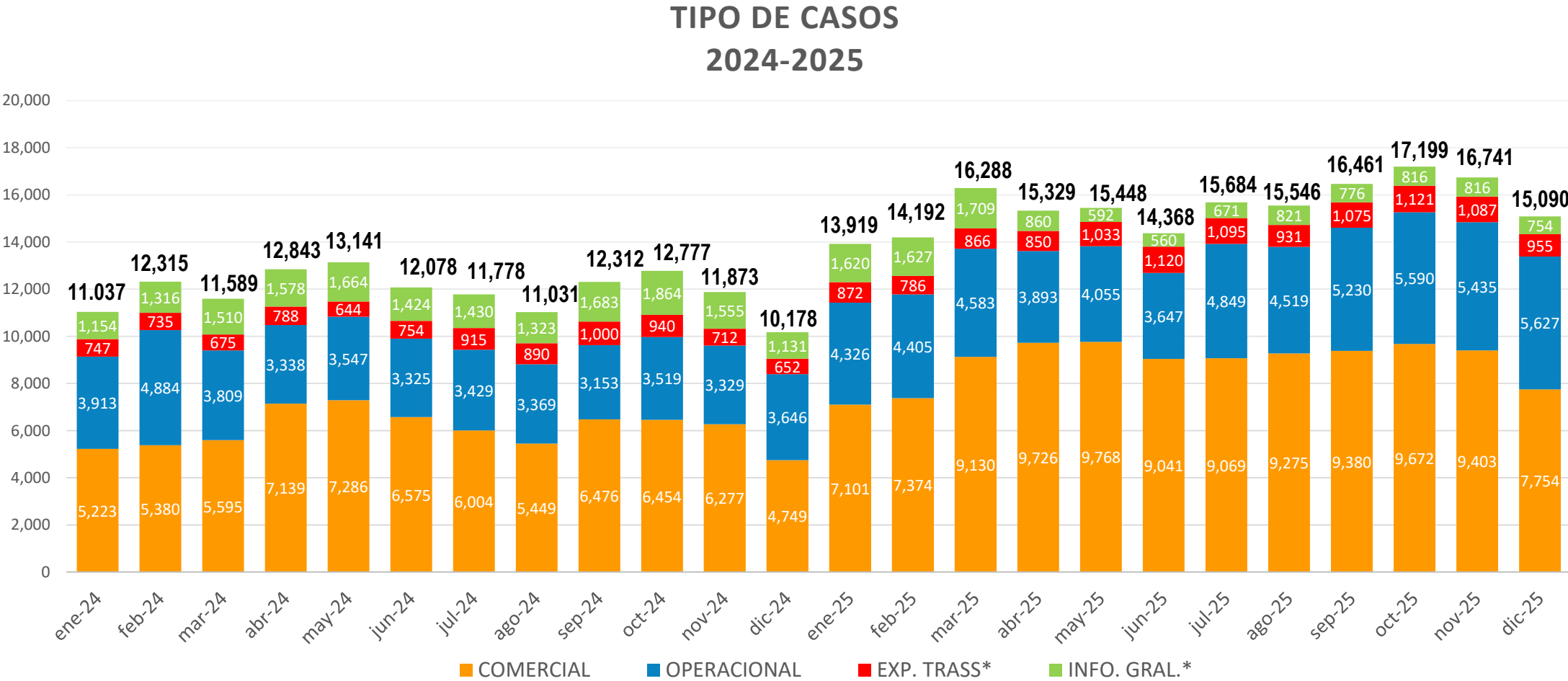
Evolución mensual de atenciones 2024 -2025

LIMA | REGIONES
2024 - 2025



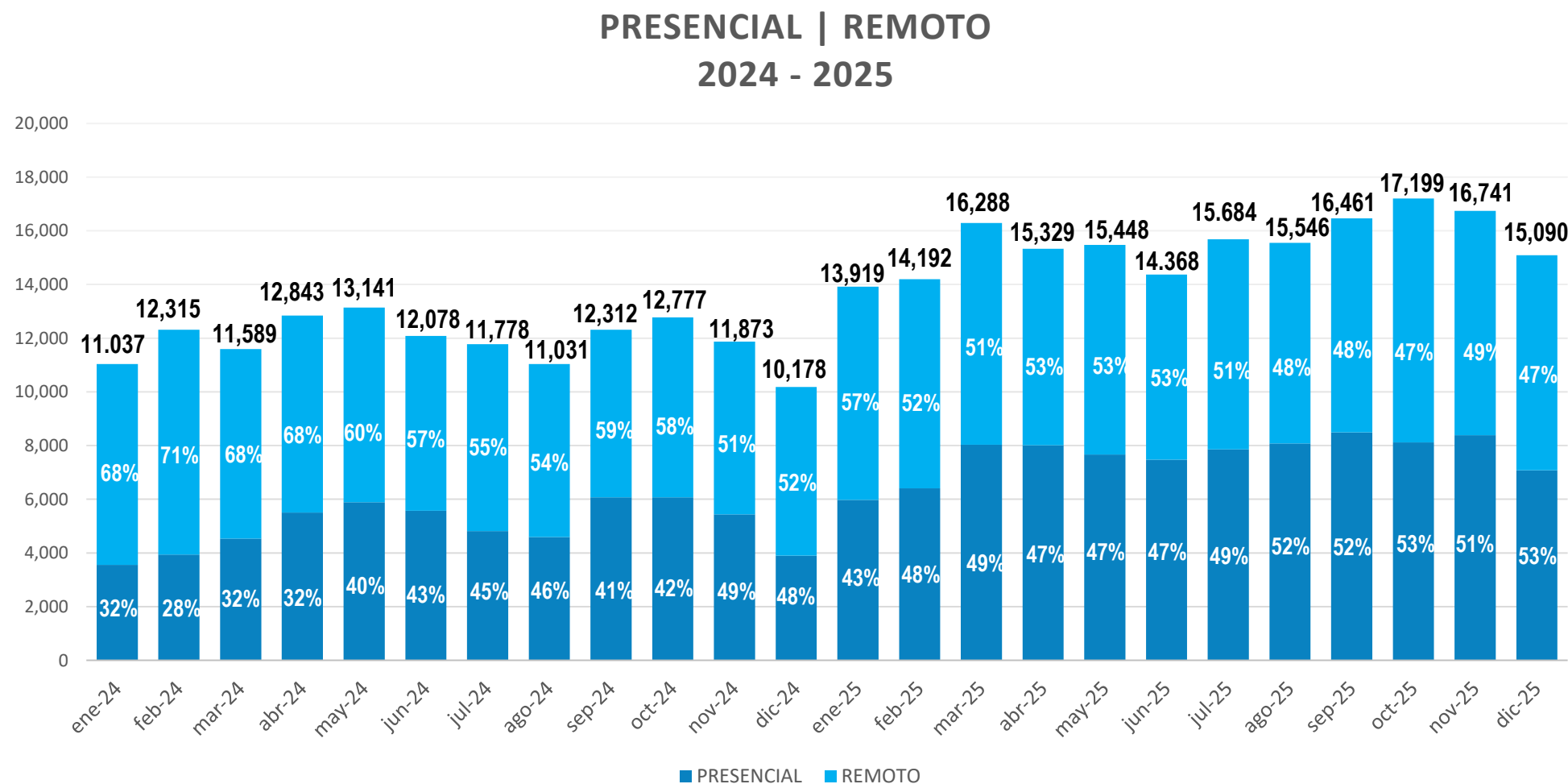
En diciembre 2025 se evidencia un crecimiento del **48%**, en relación a diciembre 2024 En el acumulado de enero a diciembre del 2025, se registró un crecimiento del **30%** en comparación al 2024.

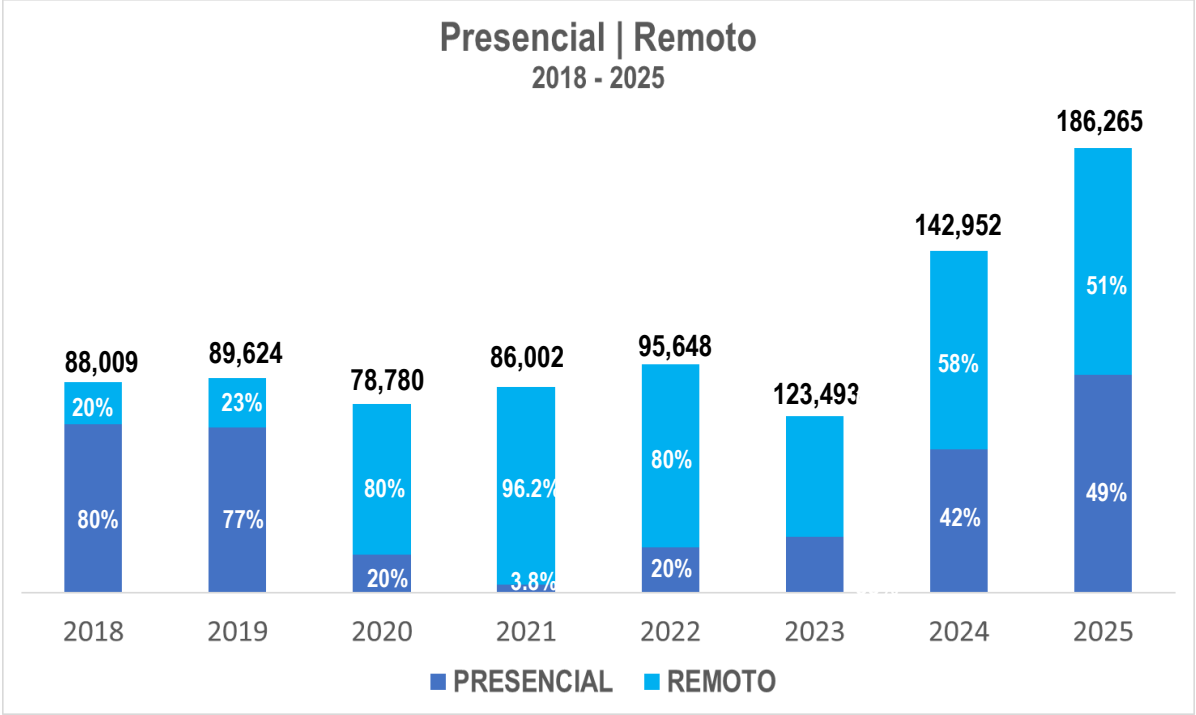
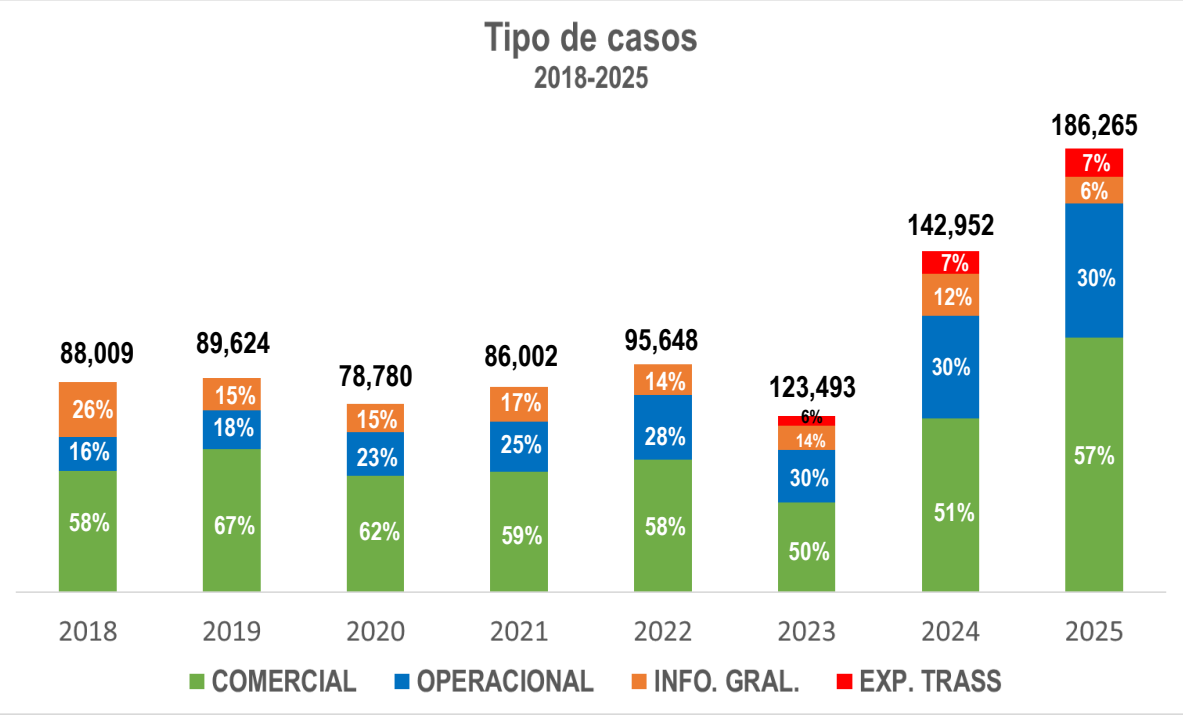
Evolución mensual por tipos de casos 2024 - 2025



* 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



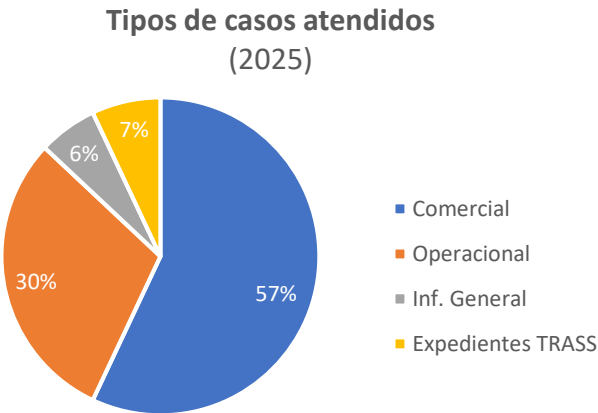


Resultados 2025

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>