

Dirección de Usuarios

Reporte diario de atención a usuarios al 31 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 sábado 31 de enero: 143

Oficinas de Sunass		
Lima Metropolitana y Callao	91	
Lima provincias	33	
Piura	16	
Puno	3	
 TOTAL	143	

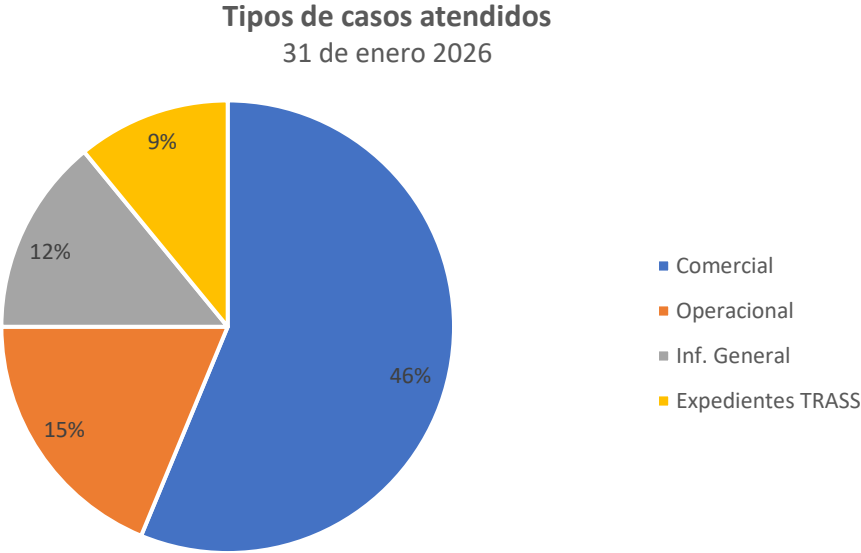
Por canal		
Presencial		41
Telefónico		70
WhatsApp		19
Correo electrónico		0
Mesa de partes		0
Campaña de orientación		13
Campaña en prestador		0
Redes sociales		0
Campaña Sunass Móvil		0
 TOTAL	143	

Por tipo de casos		
Comercial		60
Operacional		78
Otros		2
Expedientes TRASS		3
 TOTAL	143	

En lo que va del 2026...
15839 orientaciones

Casos operacionales más frecuentes del sábado 31 de enero

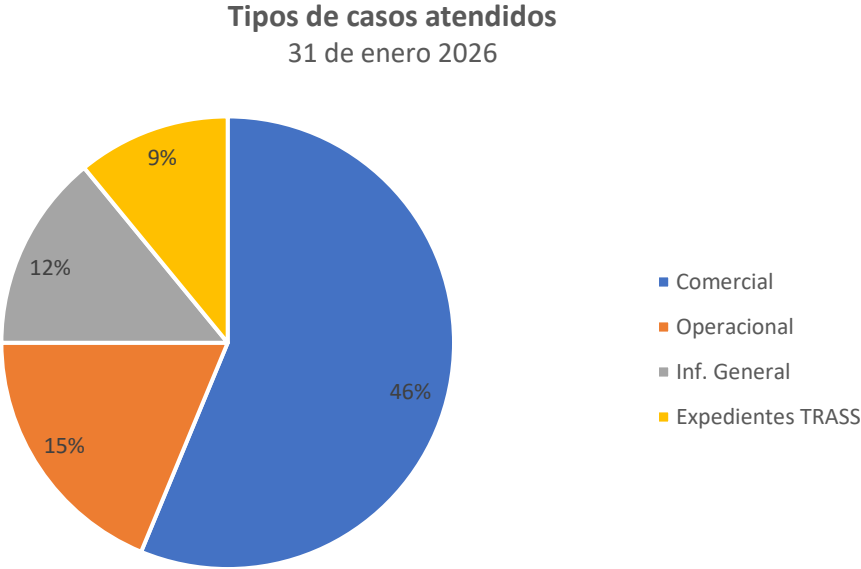
OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	36	46%
Problemas con alcantarillado	12	15%
Conexión domiciliaria	9	12%
Monitoreo de restablecimiento del servicio	7	9%
Incumplimiento de horario de abastecimiento	3	4%
Otros	11	14%
TOTAL	78	100%



En lo que va de 2026...
6039 casos operacionales

Casos comerciales más frecuentes del sábado 31 de enero

COMERCIAL	N°	%
Consumo elevado	28	6%
Procedimiento de reclamos	10	2%
Problemas con el acceso al servicio	6	1%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	6	1%
Problemas con la facturación	4	1%
Pedido de medidor	3	1%
Consulta sobre expediente de apelación	3	1%
Desacuerdo con resolución del TRASS	1	0%
Falta de agua en conexión domiciliaria	1	0%
Facturación excesiva	1	0%
TOTAL	63	100%



En lo que va de 2026...
8040 casos comerciales

Atención por canal de atención del sábado 31 de enero

OFICINA SUNASS	 Presencial	 Telefónico	 Redes Sociales	 Correo elect.	 Mesa partes	 Campaña	 Prestador	 WhatsApp	 Sunass Móvil	Total 31.01.26	En lo que va de 2026
Amazonas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	268
Áncash - Chimbote	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	232
Áncash – Huaraz	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	198
Apurímac	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	175
Arequipa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	483
Ayacucho	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	385
Cajamarca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	174
Cusco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	275
Huancavelica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	164
Huánuco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	252
Ica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	217
Junín	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	440
La Libertad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	283
Lambayeque	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	364
Lima Metropolitana y Callao	25	49	0	0	0	0	0	17	0	91	7799
Lima provincias	3	17	0	0	0	13	0	0	0	33	664
Loreto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	209
Madre de Dios	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	211
Moquegua	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	187
Pasco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	101
Piura	10	4	0	0	0	0	0	2	0	16	1468
Puno	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3	199
San Martín	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	351
Tacna	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	319
Tumbes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	241
Ucayali	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	180
TOTAL	41	70	0	0	0	13	0	19	0	143	15839

Atención por tipo de casos del sábado 31 de enero

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	Total 31.01.26	En lo que va de 2026
Amazonas	0	0	0	0	0	268
Áncash - Chimbote	0	0	0	0	0	232
Áncash – Huaraz	0	0	0	0	0	198
Apurímac	0	0	0	0	0	175
Arequipa	0	0	0	0	0	483
Ayacucho	0	0	0	0	0	385
Cajamarca	0	0	0	0	0	174
Cusco	0	0	0	0	0	275
Huancavelica	0	0	0	0	0	164
Huánuco	0	0	0	0	0	252
Ica	0	0	0	0	0	217
Junín	0	0	0	0	0	440
La Libertad	0	0	0	0	0	283
Lambayeque	0	0	0	0	0	364
Lima Metropolitana y Callao	44	44	3	0	91	7799
Lima provincias	29	3	0	1	33	664
Loreto	0	0	0	0	0	209
Madre de Dios	0	0	0	0	0	211
Moquegua	0	0	0	0	0	187
Pasco	0	0	0	0	0	101
Piura	5	11	0	0	16	1468
Puno	0	2	0	1	3	199
San Martín	0	0	0	0	0	351
Tacna	0	0	0	0	0	319
Tumbes	0	0	0	0	0	241
Ucayali	0	0	0	0	0	180
TOTAL	78	60	3	2	143	15839



Tipo de casos por EPS (1)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	31 enero de 2026					En lo que va de 2026
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	35	41	3	0	79	5803
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	6	1	0	0	7	918
3	EPS GRAU S.A.	Piura	8	13	0	0	21	2118
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	0	0	0	0	0	549
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	1	0	0	0	1	400
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	0	0	0	0	0	441
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	0	0	0	0	0	465
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	0	0	0	0	0	289
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	0	0	0	0	0	427
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	0	0	0	0	0	260
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	0	0	0	0	0	225
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	19	0	0	0	19	367
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	0	0	0	0	0	372
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	0	0	0	0	0	232
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	9	3	0	1	13	254
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	0	0	0	0	0	167
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	0	0	0	0	0	259
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	0	0	0	0	0	111
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	0	0	0	0	0	178
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	0	0	0	0	0	197
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	0	0	0	0	0	137
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	0	0	0	0	0	84
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	0	0	0	0	0	136
24	EMAPA HUANCAMELICA S.A.	Huancavelica	0	0	0	0	0	89
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	137

Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	31 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	57
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	0	0	0	0	0	59
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	95
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	0	0	0	0	0	173
30	EMAPISCO S.A.	Ica	0	0	0	0	0	113
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	0	0	0	0	0	29
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	0	0	0	0	0	36
	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	7
33	EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.	Junín	0	0	0	0	0	12
34	EPSSMU S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	77
35	EPS MARAÑÓN S.R.L.	Cajamarca	0	0	0	0	0	14
36	EPS SEDA JULIACA S.A.	Puno	0	2	0	1	3	103
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	0	0	0	0	0	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	9
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	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			78	60	3	2	143	1552

Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

Nº	DISTRITO	31 enero de 2026					En lo que va de 2026
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	2	0	1	0	3	423
2	Comas	1	3	0	0	4	370
3	San Juan De Lurigancho	3	7	1	0	11	572
4	Villa El Salvador	2	13	0	0	15	166
5	Independencia	1	0	0	0	1	122
6	Callao	1	0	0	0	1	363
7	Puente Piedra	2	1	0	0	3	253
8	Ate	7	2	0	0	9	651
9	Ventanilla	2	0	0	0	2	125
10	Santiago De Surco	1	0	0	0	1	136
11	Lima	0	0	0	0	0	305
12	Carabaylo	2	0	0	0	2	229
13	Los Olivos	2	1	0	0	3	191
14	La Victoria	0	0	0	0	0	82
15	Villa María Del Triunfo	0	3	0	0	3	176
16	La Molina	0	0	1	0	1	123
17	Santa Anita	1	0	0	0	1	75
18	Ancón	0	0	0	0	0	9
19	Bellavista	0	0	0	0	0	56
20	Lurín	0	1	0	0	1	39
21	Breña	0	1	0	0	1	69
22	Rímac	2	0	0	0	2	189
23	Chorrillos	0	1	0	0	1	145
24	San Bartolo	0	0	0	0	0	6
25	Otros	6	8	0	0	14	928
TOTAL		35	41	3	0	79	5803

Tipo de casos fuera del ámbito de EP

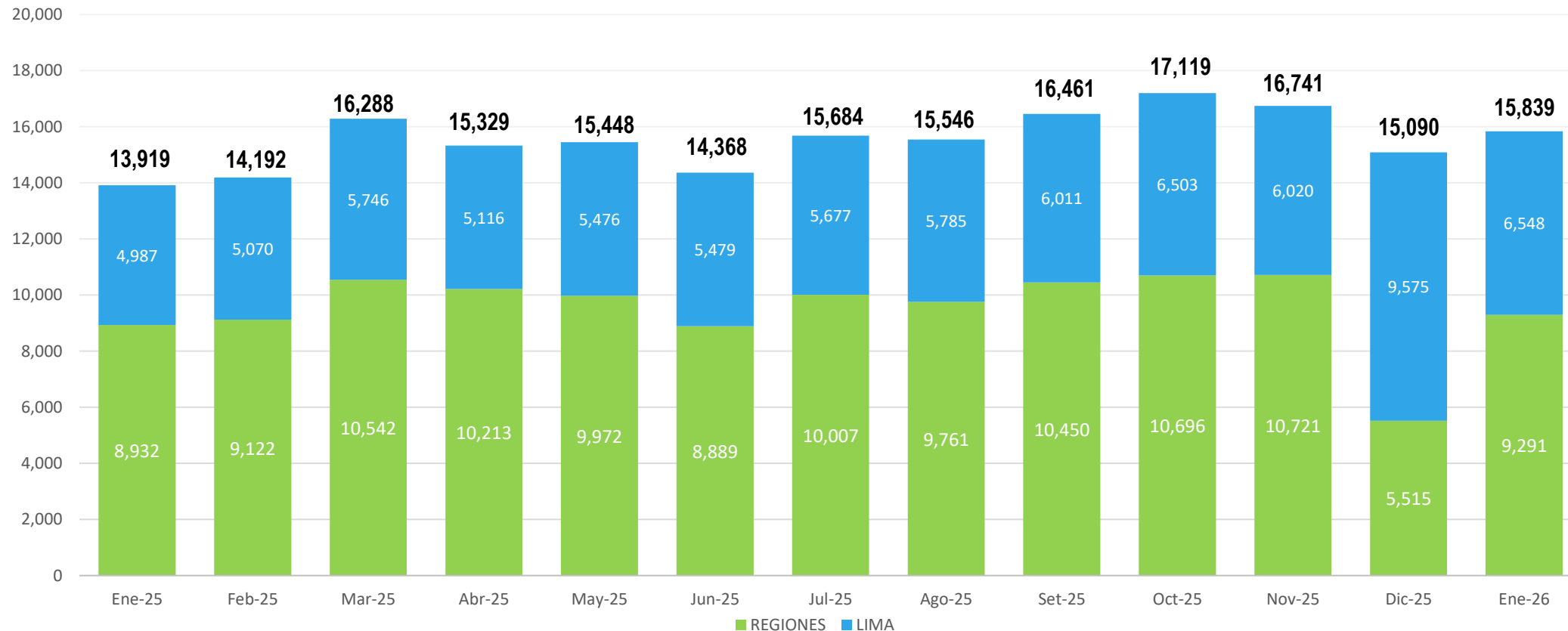
en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano



31 enero de 2026							En lo que va de 2026
Nº	PRESTADOR	OPERAC.	COMERC	EXP. TRASS	INF. GRAL.	2025	
1	ZONAS RURALES	0	4	0	5	9	187
2	PEQUEÑAS CIUDADES	2	3	0	2	7	84
3	OTRO ÁMBITO URBANO	0	0	0	0	0	16
TOTAL		2	7	0	7	16	287

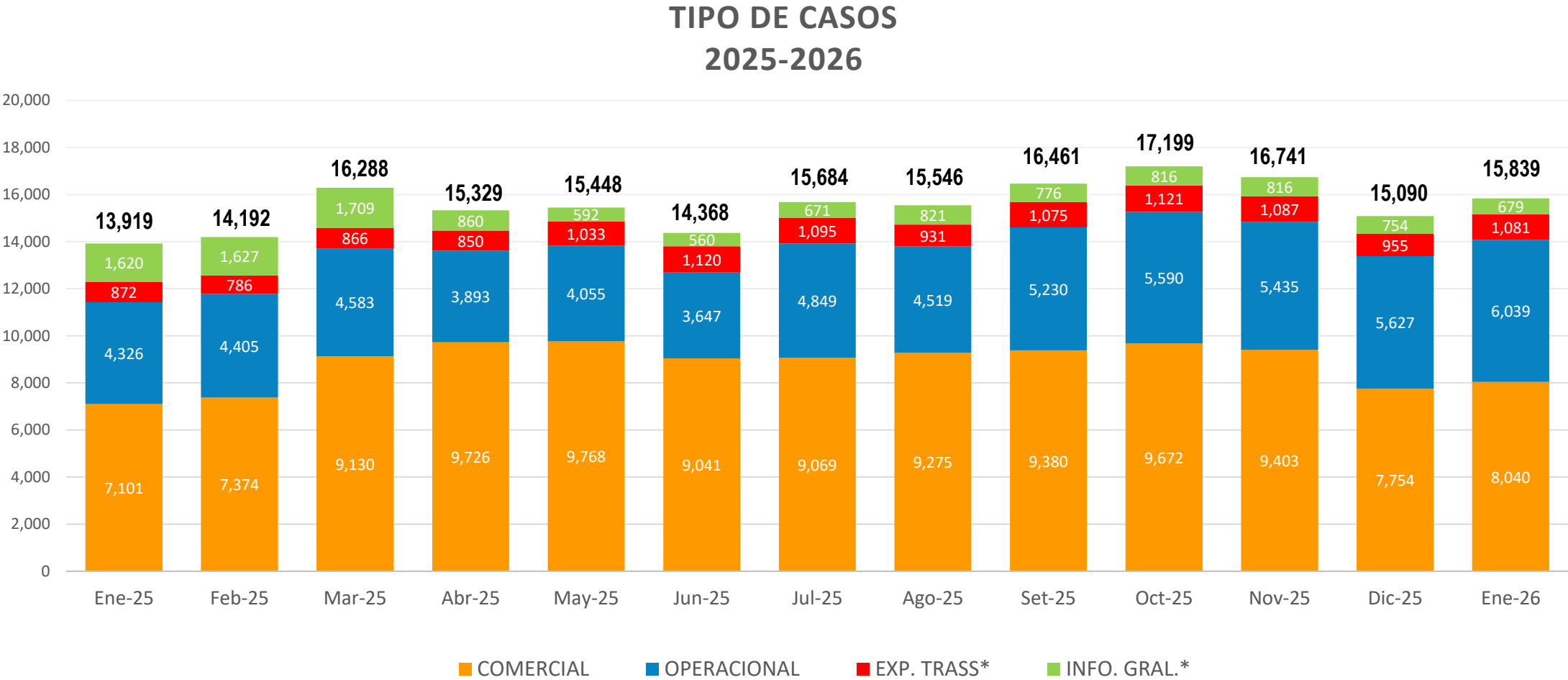
Evolución mensual de atenciones 2025 -2026

LIMA | REGIONES 2025 - 2026



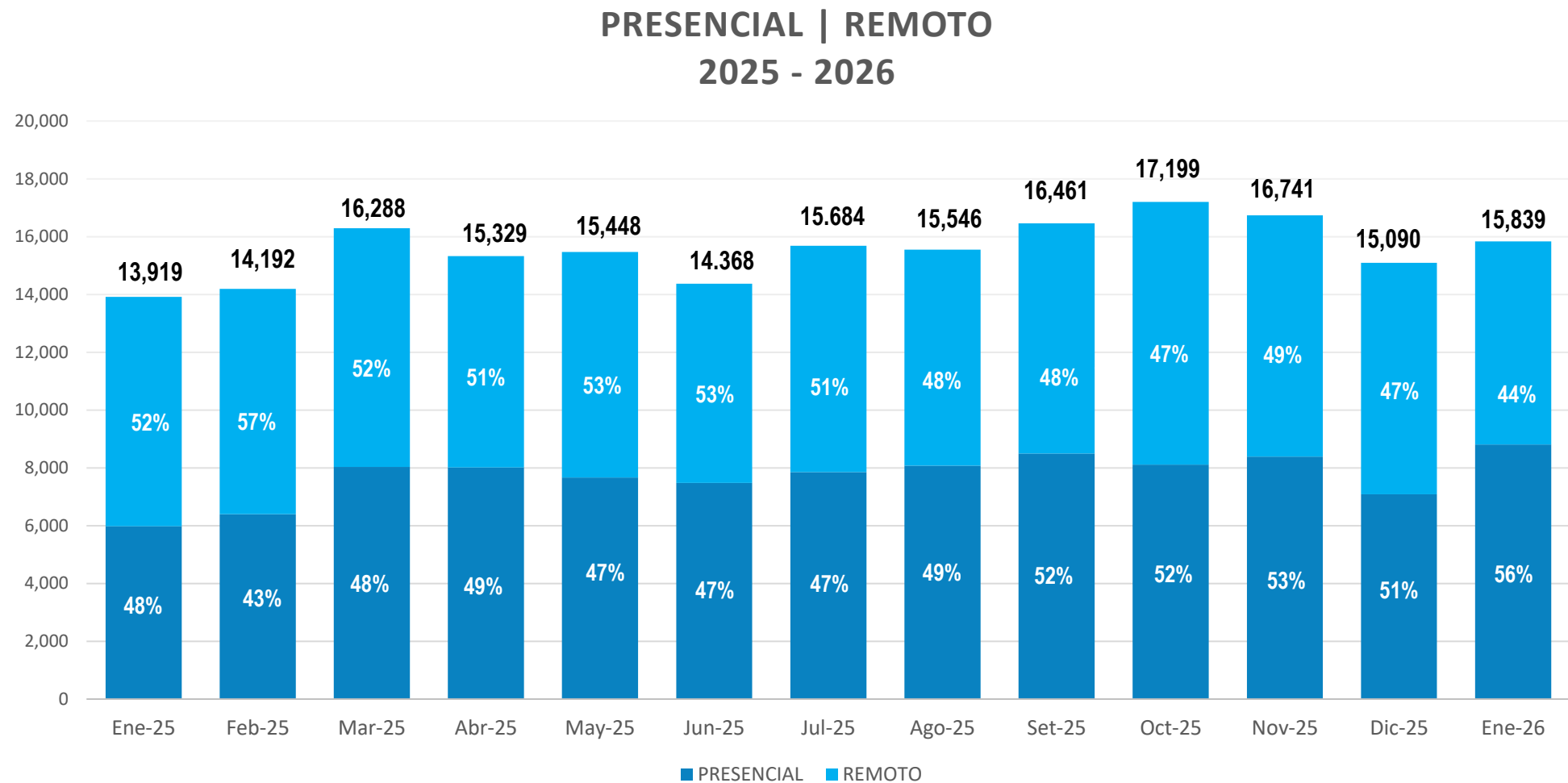
En enero 2026 se evidencia un crecimiento del **14%**, en relación a enero 2025.

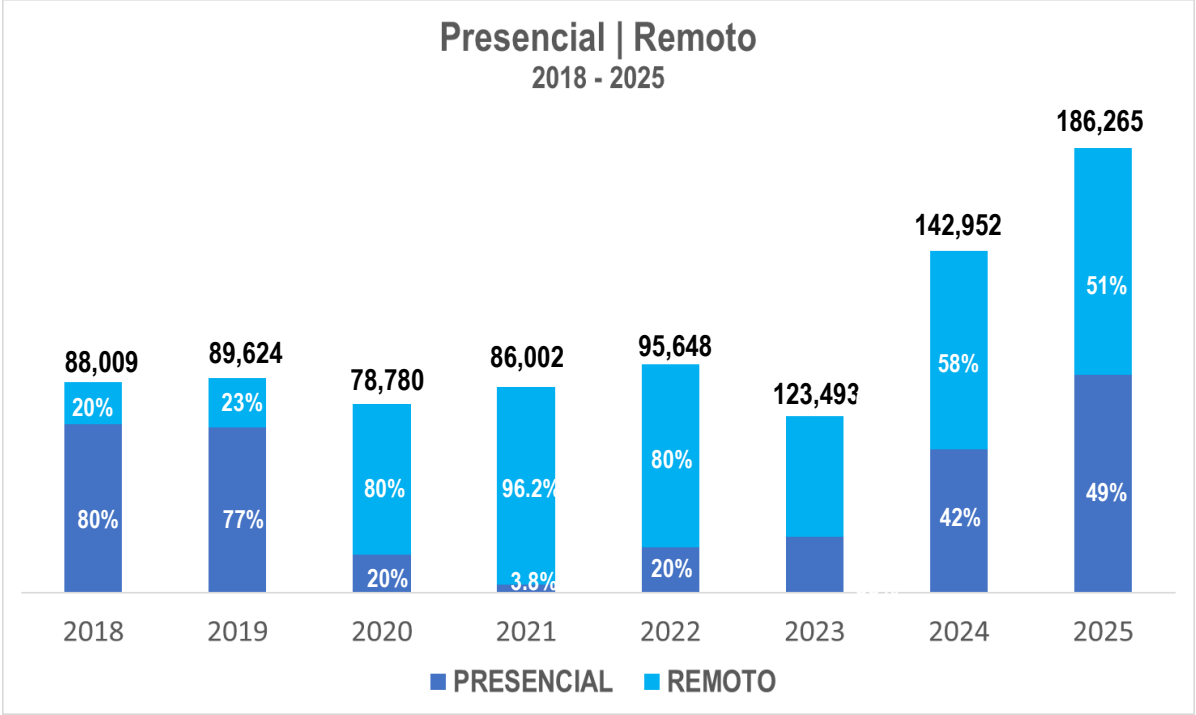
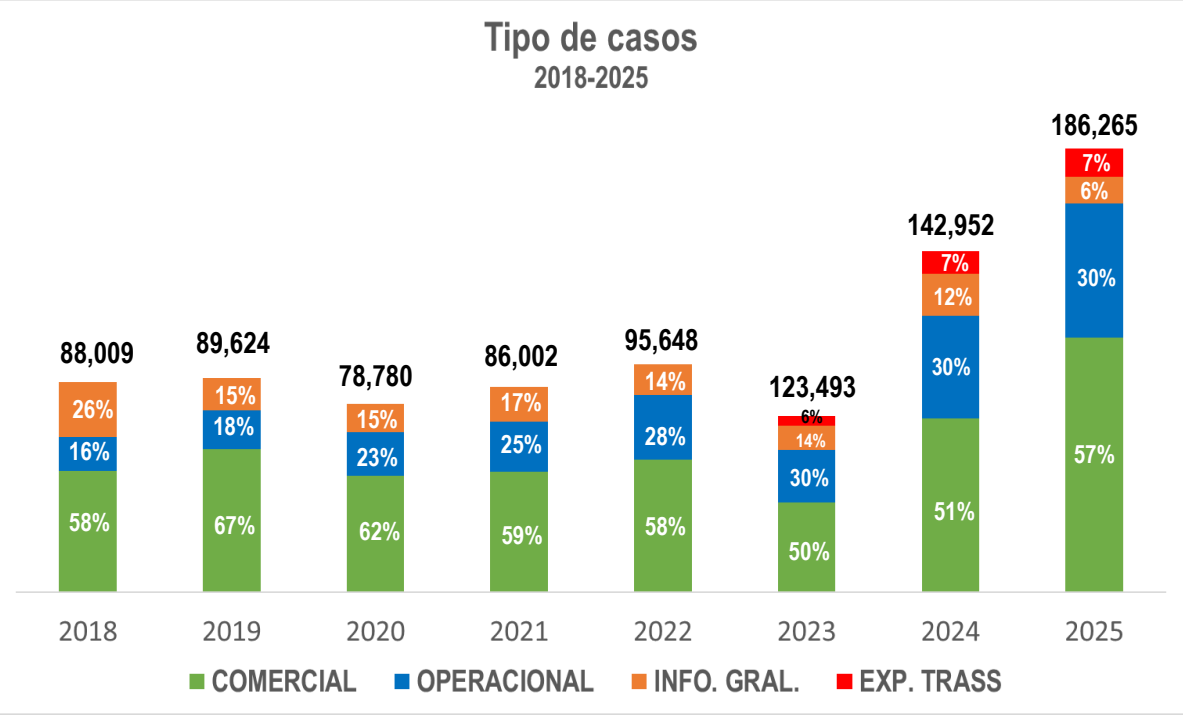
Evolución mensual por tipos de casos 2025 - 2023



* 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 2025 - 2026



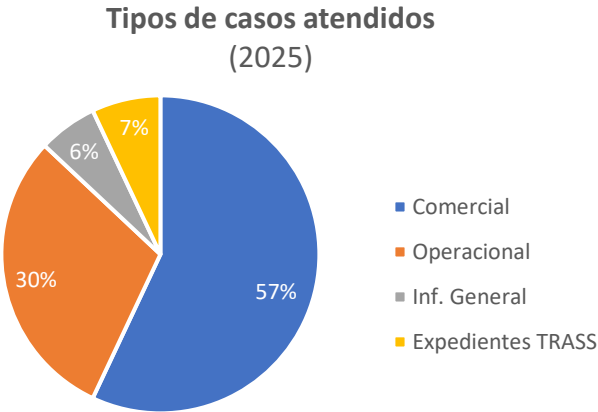


Resultados 2025

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

¿Reclamos por tu recibo de agua?
Nosotros te orientamos para resolver todas tus dudas.



Organízate y sé parte de la mejora de los servicios de saneamiento en tu barrio.

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>