



Informe N° 45 | Mayo 2024

Sunass | Dirección de Usuarios

Más de 35 mil familias lograron acuerdos para mejorar sus servicios de agua y saneamiento en el periodo enero-mayo del 2024

De enero a mayo de este año, un total de **35 mil 907 familias a nivel nacional** se beneficiaron con los acuerdos logrados por el programa ¡Participa, vecino! de la Sunass, en **135 microaudiencias**, donde se articularon soluciones a sus problemas referidos a los servicios de agua potable y saneamiento, juntamente con sus prestadores, autoridades locales y representantes de instituciones públicas vinculadas a su problemática. En esas microaudiencias **participaron 1,857 dirigentes**, en su mayoría líderes vecinales y funcionarios de empresas de agua potable.

En ese mismo período, también se llevaron a cabo **318 charlas**, las cuales sirvieron para identificar problemas de agua potable y saneamiento a nivel nacional, así como difundir deberes y derechos como usuarios de los servicios de agua potable y saneamiento, logrando una participación de **7,481 dirigentes vecinales**.



Sólo en mayo, más de 6 mil familias, encaminaron a una solución, sus problemas con acuerdos voluntarios en 32 microaudiencias:

Por ejemplo, alrededor de 300 familias del centro poblado de Cartavio, en **Santiago de Cao, provincia de Ascope, La Libertad**, fueron afectadas por la **falta de agua potable**, causado por el desperfecto de un pozo de la empresa Cartavio. A pesar de un convenio que indica que la empresa entregue los pozos a la municipalidad, esta última no deseaba asumir la responsabilidad. En la microaudiencia, se expuso la normativa de saneamiento y **se logró que la empresa se comprometiera a reparar el pozo y donarlo a la municipalidad, quien aprobará la donación en una sesión extraordinaria**. Además, la empresa proporcionará electricidad a los pozos, por 2 meses, después de la

transferencia.

Igualmente, 12 familias en la **Urb. Villa Jardín, en Moquegua**, fueron perjudicadas por el **aniego de aguas residuales por la rotura de una tubería de desagüe**. La EPS explicó que no se trata de una red de ellos pero que **prestarán una solución temporal de manera excepcional, y realizarán una limpieza del desagüe y emitirán un informe técnico de la situación**. Los usuarios se comprometieron a realizar la limpieza de manera periódica y **solicitarán la integración del servicio a la EPS**.

Finalmente, en **mayo**, Sunass realizó **74 charlas** en las que participaron **1,603 vecinos y vecinas**, principalmente dirigentes y líderes, interesados en resolver problemas con el servicio de agua potable y saneamiento, así como en conocer sus deberes y derechos sobre el procedimiento de reclamos.

I. MICROAUDIENCIAS DE ¡PARTICIPA, VECINO! - MAYO 2024:

| DATOS GENERALES | PROBLEMÁTICA | ACUERDOS | N° DE FAMILIAS BENEFICIADAS |
|--|--|--|-----------------------------|
| REGIÓN ANCASH: ODS: Huaraz Fecha: 21/05/2024 Provincia: Mariscal Luzuriaga Distrito: Llumpa Zona afectada: Centro poblado Pumpu Prestador: JASS Pumpu N° de participantes: 60 Estado de acuerdo: En proceso | CONFLICTO ENTRE GRUPOS ORGANIZADO DE USUARIOS: Se tuvo conocimiento que algunos usuarios del centro poblado señalaban que el cloro es dañino para la salud y no debe ser utilizado para la cloración; mientras que otros usuarios opinaban lo contrario. | SENSIBILIZACIÓN SOBRE EL TRATAMIENTO DEL AGUA POTABLE: Las instituciones como Programa Juntos, Centro de Salud, ATM y Sunass informaron de la importancia de la cloración del agua y se comprometieron a sensibilizar y fortalecer la información sobre el tema. | 60 |
| REGIÓN APURÍMAC: ODS: Apurímac Fecha: 22/05/2024 Provincia: Abancay Distrito: Abancay Zona afectada: Urb. FONAVI Prestador: EPS EMUSAP ABANCAY S.A. N° de participantes: 5 Estado de acuerdo: Concluido | DEMORA DE ENTREGA DE FACTIBILIDAD: Una usuaria denunció que pese a haber tramitado y pagado las gestiones para adquirir una nueva instalación del servicio, la EPS no la atiende desde hace un mes, pese a la insistencia. | INSTALACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE: La EPS se comprometió a efectuar la instalación del servicio. La usuaria le confirmó a Sunass, que la EPS cumplió con lo acordado. | 1 |
| REGIÓN AREQUIPA: ODS: Arequipa Fecha: 31/05/2024 Provincia: Arequipa Distrito: Cerro Colorado Zona afectada: A.H. Andrés Belaunde Prestador: EPS SEDAPAR S.A. N° de participantes: 14 Estado de acuerdo: En proceso | COLAPSO DE SISTEMA DE AGUA POTABLE: Vecinos molestos por las frecuentes roturas de las redes de agua potable, que tienen 45 años de antigüedad. Exigieron la renovación de las redes y una atención inmediata de la EPS a los problemas operativos. | ELABORACIÓN DE DIAGNÓSTICO TÉCNICO: La EPS se comprometió a emitir un informe técnico sobre las constantes roturas de tuberías y evaluar su posible inclusión en su próximo PMO. También se les orientó a los usuarios para formalizar sus reclamos, para que el área de fiscalización verifique el servicio e inicie el procedimiento respectivo. | 50 |
| REGIÓN AYACUCHO: ODS: Ayacucho Fecha: 29/05/2024 Provincia: Huamanga Distrito: Carmen Alto Zona afectada: Jr. Cangallo Prestador: EPS SEDA AYACUCHO S.A. N° de participantes: 10 Estado de acuerdo: Concluido | DEFICIENTE TRATAMIENTO Y/O MONITOREO DE LA CALIDAD DEL AGUA: Los usuarios manifestaron que el servicio de agua llega con turbidez y hacen correr el agua entre 20 a 30 minutos para luego poder hacer uso. La EPS manifestó que no tuvieron reportes del problema y que desconocen las causas. | TOMA DE MUESTRA DE ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL AGUA POTABLE: La EPS se comprometió a realizar el monitoreo y análisis de la calidad del agua, así como purgar las redes 2 veces al mes. Sunass hará seguimiento del caso. | 30 |
| REGIÓN CAJAMARCA: ODS: Cajamarca Fecha: 02/05/2024 Provincia: Cajamarca Distrito: Chetilla | LINEA DE CAPTACIÓN EN PROPIEDAD PRIVADA: Los asociados de la JASS enfrentan problemas para la limpieza y mantenimiento de su fuente de agua ubicado en un terreno | MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA SANITARIA: El propietario del terreno comprendió la normativa de saneamiento y acordaron con el prestador, realizar trabajos de | 89 |

| | | | |
|---|---|---|------------|
| <p>Zona afectada: Centro poblado La Cadena Prestador: JASS Cadena Nº de participantes: 17 Estado de acuerdo: Concluido</p> | <p>privado. Se hizo de conocimiento del dueño del terreno, que el prestador tiene derechos de uso de agua otorgados por la ANA y está formalizada ante la municipalidad, además que existe un convenio con él mismo para permitir el acceso.</p> | <p>mantenimiento con una periodicidad establecida. Además, se permitirá el acceso a la fuente, siempre y cuando sea en compañía del dueño.</p> | |
| <p>REGIÓN CUSCO: ODS: Cusco Fecha: 16/05/2024 Provincia: Cusco Distrito: Cusco Zona afectada: Centro poblado Huayllarcocha Prestador: Prestador irregular Ernesto Gunther Nº de participantes: 13 Estado de acuerdo: En proceso</p> | <p>DERECHO POR SERVIDUMBRE: Los miembros del consejo directivo del prestador Ernesto Gunther estuvieron realizando una construcción de cámara húmeda y caja de válvulas en unas de las captaciones de la comunidad de Huayllarcocha, sin autorización, por tanto, la comunidad se opuso a los trabajos realizados por el prestador irregular.</p> | <p>TRABAJO ARTICULADO ENTRE ACTORES SOCIALES: Entre la comunidad y el prestador se comprometieron a llegar a un acuerdo de servidumbre de paso, por tanto, la comunidad hará llegar una propuesta por escrito al prestador.</p> | 60 |
| <p>REGIÓN HUANCAMELICA: ODS: Huancavelica Fecha: 14/05/2024 Provincia: Huancavelica Distrito: Yauli Zona afectada: Centro poblado Chuñunapampa Prestador: JASS Chuñunapampa Nº de participantes: 13 Estado de acuerdo: Concluido</p> | <p>DEFICIENTE ADMINISTRACIÓN, PRESTACIÓN Y CALIDAD DEL SERVICIO POR PRESTADOR: La organización comunal advirtió que no cuentan con los recursos para cubrir los costos de administración, operación y mantenimiento del servicio de agua, además que los miembros del consejo directivo de la JASS no cumplen sus funciones, al estar fuera de la comunidad por trabajo. Solicitaron asistencia técnica para una correcta cloración del agua.</p> | <p>FORMALIZACIÓN DE PRESTADOR: El fiscal de la JASS se comprometió a mejorar la administración del servicio de agua, iniciar trámites para el reconocimiento municipal y evaluar el reajuste de la cuota familiar. La ATM municipal y el Centro de salud brindarán asistencia técnica en el tratamiento y vigilancia de la calidad del agua, respectivamente. Además, Sunass ofrecerá capacitaciones y asistencia técnicas en otros temas en saneamiento.</p> | 50 |
| <p>REGIÓN HUÁNUCO: ODS: Huánuco Fecha: 23/05/2024 Provincia: Leoncio Prado Distrito: José Crespo y Castillo Zona afectada: Sector Independencia y 27 de mayo Prestador: EPS SEDA HUÁNUCO S.A. Nº de participantes: 3 Estado de acuerdo: En proceso</p> | <p>ATORO DE TUBERÍA DE DESAGÜE: Los usuarios denunciaron tener problemas con la red de alcantarillado, entre ellos, el colapso de los buzones, y, por tanto, la emisión de malos olores.</p> | <p>MANTENIMIENTO A LA RED DE ALCANTARILLADO: La EPS se comprometió a continuar con el plan de limpieza mediante hidrojets en los puntos críticos detectados. Los usuarios manifestaron que cuidarán las redes de alcantarillado y no arrojarán desechos que ocasionen atoros. La Sunass estará atenta a los requerimientos de los usuarios antes los problemas operativos.</p> | 70 |
| <p>REGIÓN HUÁNUCO: ODS: Huánuco</p> | <p>ATORO DE TUBERÍA DE DESAGÜE:</p> | <p>MANTENIMIENTO A LA RED DE ALCANTARILLADO:</p> | 100 |

| | | | |
|--|---|--|------------|
| <p>Fecha: 24/05/2024 Provincia: Leoncio Prado Distrito: Rupa Rupa Zona afectada: Jr. Aguaytía Prestador: EPS SEDA HUÁNUCO S.A. Nº de participantes: 5 Estado de acuerdo: En proceso</p> | <p>Los usuarios denunciaron tener problemas con la red de alcantarillado y que sufren por los malos olores que emanan del desagüe.</p> | <p>La EPS se comprometió a continuar con la agenda de limpieza de las redes con hidrojet. Los usuarios se comprometieron a cuidar de las redes de alcantarillado y no arrojar desechos que provoquen atoros. La Sunass también estarán atentos a los requerimientos cuando se reporten problemas operativos.</p> | |
| <p>REGIÓN ICA: ODS: Ica Fecha: 02/05/2024 Provincia: Ica Distrito: La Tinguiña Zona afectada: Urb. Villa Club Prestador: EPS EMAPICA S.A. Nº de participantes: 6 Estado de acuerdo: Concluido</p> | <p>BAJA PRESIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE: Los usuarios manifestaron que, desde marzo del presente, sufren de la baja presión del servicio, aparentemente por la existencia de conexiones clandestinas en la zona, que en su momento los usuarios advirtieron a la EPS.</p> | <p>IDENTIFICACIÓN DE CONEXIONES CLANDESTINAS: La EPS se comprometió a realizar una visita de campo a la zona, verificar la existencia de las conexiones clandestinas y determinar las acciones a ejecutar. Además, harán visitas de campo de forma periódica para evitar la rehabilitación de las conexiones clandestinas, por otro lado, remitirán un documento a la urbanización solicitando la priorización de la perforación de un pozo.</p> | 480 |
| <p>REGIÓN JUNÍN: ODS: Junín Fecha: 13/05/2024 Provincia: Concepción Distrito: Santa Rosa de Ocopa Zona afectada: Centro poblado Huanchar Prestador: JASS Huanchar Nº de participantes: 5 Estado de acuerdo: Concluido</p> | <p>DEFICIENTE TRATAMIENTO Y/O MONITOREO DE LA CALIDAD DEL AGUA: El prestador manifestó que no están realizando una adecuada cloración del servicio de agua, ya que hay poca predisposición de los usuarios para el pago de la cuota familiar.</p> | <p>PUNTUALIDAD EN EL PAGO DE LA TARIFA O CUOTA FAMILIAR: Los usuarios manifestaron que realizarán el pago oportuno de la cuota familiar. Por su parte, la JASS se comprometió a realizar la cloración del agua, con apoyo de la ATM, evaluando la posibilidad de que la cloración se realice en el reservorio.</p> | 200 |
| <p>REGIÓN LA LIBERTAD: ODS: La Libertad Fecha: 03/05/2024 Provincia: Ascope Distrito: Santiago de Cao Zona afectada: Centro poblado de Cartavio Prestador: No se precisa Nº de participantes: 6 Estado de acuerdo: En proceso</p> | <p>FALTA DE AGUA POTABLE EN LA ZONA: El representante de los usuarios reclamó por la falta de agua, debido a un desperfecto en el pozo PT 107, perteneciente a la empresa Cartavio S.A.A., que brinda el agua gratuita a la población. Sin embargo, en un convenio anterior, la empresa debía entregar estos pozos a la municipalidad hasta diciembre de 2023, pero la municipalidad busca desconocerlo por los gastos que implicaría. La Sunass dejó en claro que la municipalidad es la</p> | <p>REPARACIÓN DE POZO: La empresa Cartavio S.A.A. se comprometió a reparar el pozo PT 107 y solicitará entregar en donación los pozos PT 106, PT 107, PT 110 y PT 105 a la Municipalidad de Santiago de Cao. En tanto, la municipalidad aprobará la donación en una sesión extraordinaria y asumirá la posesión de los pozos entre junio de 2024 a junio de 2025. La empresa Cartavio manifestó que proporcionará energía eléctrica a los pozos durante 2 meses después de la transferencia.</p> | 300 |

| | | | |
|--|--|--|------------|
| | responsable de la prestación del servicio. | | |
| REGIÓN LAMBAYEQUE: ODS: Lambayeque Fecha: 16/05/2024 Provincia: Chiclayo Distrito: Chiclayo Zona afectada: General Arenales Prestador: EPSEL S.A. Nº de participantes: 5 Estado de acuerdo: En proceso | FILTRACION DE DESAGÜE O AGUAS RESIDUALES: Los usuarios denunciaron la filtración de agua (residual o potable, por confirmar), por la rotura de un punto de empalme entre la red secundaria y la red matriz de alcantarillado. También contaron de una posible fuga de agua en la red matriz. | REPARACIÓN DE REDES DE AGUA POTABLE Y/O ALCANTARILLADO: La EPS asumió el compromiso de reparar el punto de empalme de la red secundaria a la matriz de alcantarillado, así como por la posible fuga de agua en la matriz. Para ello, romperán el pavimento previa autorización de la municipalidad. | 10 |
| REGIÓN LIMA: OAU: Cañete Fecha: 21/05/2024 Provincia: Cañete Distrito: Nuevo Imperial Zona afectada: Prol. Mariano Ramos Prestador: EPS EMAPA CAÑETE S.A. Nº de participantes: 5 Estado de acuerdo: En proceso | FALTA DE AGUA POTABLE EN LA ZONA: Los usuarios se quejaron por la falta de agua en la zona. | INSTALACIÓN DE DATA LOGGER: La EPS se comprometió a colocar 2 data logger para controlar la continuidad y presión en la zona afectada. | 25 |
| REGIÓN LIMA: OAU: Cañete Fecha: 23/05/2024 Provincia: Cañete Distrito: Nuevo Imperial Zona afectada: A.H. Santa Glicería Prestador: EPS EMAPA CAÑETE S.A. Nº de participantes: 12 Estado de acuerdo: En proceso | FALTA DE AGUA POTABLE EN LA ZONA: Los usuarios se quejaron por la falta de agua en la zona. | INSTALACIÓN DE DATA LOGGER: La EPS se comprometió a colocar 3 data logger en la zona afectada, para garantizar la continuidad del servicio. | 50 |
| REGIÓN LIMA: OAU: Comas Fecha: 16/05/2024 Provincia: Lima Distrito: Rímac Zona afectada: Sector Leticia Prestador: EPS SEDAPAL S.A. Nº de participantes: 20 Estado de acuerdo: Concluido | OPOSICIÓN A LA INSTALACIÓN Y/O RENOVACIÓN DE MEDIDORES: Los usuarios solicitaron a la EPS, una explicación por los casos de facturación por doble asignación de consumo de marzo y abril del presente mes y manifestaron su rechazo por sentirse coaccionados para la instalación de medidores. La EPS les informó sobre los beneficios de la micromedición. | REFACTURACIÓN O EVALUACIÓN DE REFACTURACIÓN: La EPS se comprometió a rectificar la facturación de marzo y abril a una sola asignación de consumo para los usuarios que tengan medidores instalados. También instalarán válvulas de purga de aire y evitarán el corte de agua hasta atender los reclamos por la doble asignación. Informarán sobre el avance del Proyecto Lima Norte III. Los dirigentes informarán a la población sobre los acuerdos con la EPS, promoverán la | 300 |

| | | | |
|---|--|--|------------|
| | | instalación de medidores y entregarán a la EPS, una lista de usuarios que aceptan la micromedición. La Sunass monitoreará la atención de casos operativos y coordinarán la realización de charlas informativas. | |
| REGIÓN LIMA: OAU: Comas Fecha: 17/05/2024 Provincia: Lima Distrito: Comas Zona afectada: Collique Prestador: EPS SEDAPAL S.A. Nº de participantes: 20 Estado de acuerdo: Concluido | INFORMACIÓN SOBRE MICROMEDICIÓN: Los usuarios solicitaron más información sobre la micromedición y exigieron el cumplimiento del horario de abastecimiento del servicio. La EPS informó sobre los beneficios de la micromedición. | FORTALECIMIENTO DEL DIÁLOGO, COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN CON LOS USUARIOS: La EPS asumió el compromiso de asistir a una nueva reunión para explicar los beneficios de la micromedición y coordinará el cumplimiento del horario de abastecimiento. Los dirigentes realizarán una reunión con la población y diversas instituciones. La Sunass coordinará la realización de charlas informativas. La Defensoría del Pueblo aseguró que trabajará en conjunto con los dirigentes y asistirá a la reunión convocada. | 300 |
| REGIÓN LIMA: OAU: Comas Fecha: 31/05/2024 Provincia: Lima Distrito: Comas Zona afectada: Collique Prestador: EPS SEDAPAL S.A. Nº de participantes: 60 Estado de acuerdo: Concluido | OPOSICIÓN A LA INSTALACIÓN Y/O RENOVACIÓN DE MEDIDORES: Ante la oposición de los usuarios a la micromedición, la EPS informó sobre los avances en la instalación de medidores, el incremento gradual del horario de abastecimiento, el procedimiento de instalación de medidores, el cobro por gradualidad, tarifas y unidades de uso. | FORTALECIMIENTO DEL DIÁLOGO, COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN CON LOS USUARIOS: La EPS asumió el compromiso de continuar con reuniones informativas con la población para la instalación de medidores. Los usuarios se comprometieron a fomentar espacios de comunicación para ser sensibilizados. La Sunass facilitará el diálogo participativo. | 300 |
| REGIÓN LIMA: OAU: Huacho Fecha: 31/05/2024 Provincia: Barranca Distrito: Supe Zona afectada: A.H. Cerro Atarraya Prestador: EPS Barranca S.A. Nº de participantes: 5 Estado de acuerdo: En proceso | BAJA PRESIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE: Los usuarios mencionaron que, en la parte alta del asentamiento humano, hay baja presión, mencionando que debido a que habría conexiones clandestinas en la parte baja. Los usuarios mencionaron que necesitan mayor volumen de agua. | IDENTIFICACIÓN DE CONEXIONES CLANDESTINAS: La EPS asumió el compromiso de realizar una visita de campo e inspeccionar la existencia de conexiones clandestinas. También mencionaron que el camión cisterna pasará por la zona, 1 vez a la semana. Los usuarios comprarán cilindros para el llenado de agua. | 25 |

| | | | |
|--|---|--|-----------------------------|
| <p>REGIÓN LIMA: OAU: Magdalena Fecha: 29/05/2024 Provincia: Lima Distrito: Santa Anita Zona afectada: Santa Ana Prestador: EPS SEDAPAL S.A. Nº de participantes: 45 Estado de acuerdo: Concluido</p> | <p>INFORMACIÓN SOBRE LOS VMA: Los usuarios del mercado indicaron que el prestador les está facturando más de S/30 mil en su recibo mensual y que no han recibido información sobre los VMA.</p> | <p>CAPACITACIÓN EN OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE ALCANTARILLADO: La EPS se comprometió a explicar temas como: registro de usuarios no domésticos, normativa sobre aguas residuales. Mientras que los usuarios realizarán una reunión sobre los cuidados y buenas prácticas en las descargas de aguas residuales. También realizarán una separación de los aceites y grasas en un depósito especializado, y buscarán la forma de implementar un sistema de tratamiento efectivo de las aguas residuales. La Sunass coordinará charlas informativas en saneamiento.</p> | <p>45</p> |
| <p>REGIÓN LIMA: OAU: San Juan de Lurigancho Fecha: 07/05/2024 Provincia: Huarochirí Distrito: San Antonio Zona afectada: Jicamarca Prestador: No se precisa Nº de participantes: 4 Estado de acuerdo: En proceso</p> | <p>COBRO INDEBIDO POR ABASTECEDOR CON CAMIÓN CISTERNA: Ante el requerimiento de los usuarios, SEDAPAL explicó los tipos de distribución por camiones cisterna para pobladores de pobreza, pobreza extrema y con actividades comerciales. Informó de la tarifa para los usuarios comerciales. Confirmó que la municipalidad cuenta con personal encargado de corroborar la distribución gratuita del camión cisterna a la población beneficiaria. Asimismo, confirmó que las comisarías, instituciones educativas y posta médica no se encuentran dentro de esta focalización, según una resolución ministerial.</p> | <p>EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE CASUÍSTICA DE PROBLEMÁTICA: SEDAPAL asumió el compromiso de sancionar a los choferes que realicen cobros indebidos por la distribución “gratuita” del agua potable. También exhortará el apoyo a la municipalidad, para sensibilizar a los usuarios y denuncien actos irregulares. La municipalidad de San Antonio se comprometió a convocar a una reunión a los representantes de la comisaría, posta médica y colegios que tienen problemas con el abastecimiento del camión cisterna.</p> | <p>100</p> |
| <p>REGIÓN LIMA: OAU: San Juan de Lurigancho Fecha: 24/05/2024 Provincia: Lima Distrito: San Juan de Lurigancho Zona afectada: San Juan de Lurigancho Prestador: EPS SEDAPAL S.A. Nº de participantes: 4 Estado de acuerdo: En proceso</p> | <p>ROBO DE MEDIDORES: Ante los constantes robos de medidores en el distrito, se reunieron la EPS, Sunass y la DIVPOL Este 1, para determinar una serie de acciones por parte los involucrados. Según la EPS, los robos de medidores están dándose por los recicladores que trabajan en la zona.</p> | <p>GESTIÓN CON AUTORIDADES E INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS: La EPS se comprometió a compartir el mapa de calor con más incidencia del robo de medidores, con énfasis en las zonas de las comisarías de Canto Rey, Santa Elizabeth y Bayóvar. La DIVPOL Este trasladará el mapa de calor a las 9 comisarías</p> | <p>No se precisa</p> |

| | | | |
|---|---|---|------------|
| | | del distrito para tomar conocimiento y actuar. La Sunass realizará el monitoreo a los compromisos asumidos por las partes. | |
| REGIÓN LIMA: OAU: Villa El Salvador Fecha: 27/05/2024 Provincia: Lima Distrito: Villa El Salvador Zona afectada: Villa El Salvador Prestador: EPS SEDAPAL S.A. Nº de participantes: 12 Estado de acuerdo: En proceso | BAJA CONTINUIDAD DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE: Con la participación de la EPS y dirigentes se abordó la problemática de baja continuidad y presión del servicio, pese a que en sus recibos indican que tienen el servicio las 24 horas del día. | INSTALACIÓN DE DATA LOGGER: La EPS asumió el compromiso de instalar 4 data logger en los suministros facilitados por los usuarios, para monitorear la continuidad del servicio de agua y determinar algunas soluciones. La Sunass monitoreará la situación y los resultados de la información recopilada por los data logger y las acciones que tomará el prestador ante la baja continuidad. | 400 |
| REGIÓN MOQUEGUA: ODS: Moquegua Fecha: 17/05/2024 Provincia: Mariscal Nieto Distrito: Carumas Zona afectada: Carumas Prestador: Municipalidad de Carumas Nº de participantes: 8 Estado de acuerdo: En proceso | FALTA O NECESIDAD DE IMPLEMENTACIÓN DE UGM: El presidente de las juntas vecinales manifestó que uno de sus principales problemas es la falta de implementación de la UGM en la municipalidad, acarreado otros problemas como la falta de aviso sobre los cortes del servicio, entre otros. | FORMALIZACIÓN DE PRESTADOR: La Municipalidad de Carumas asumió la responsabilidad de implementar la UGM, garantizando la continuidad del servicio durante este proceso. Por su parte, el presidente de las juntas vecinales se comprometió a organizar reuniones para sensibilizar y capacitar a la población sobre la importancia del pago de los servicios. | 500 |
| REGIÓN MOQUEGUA: ODS: Moquegua Fecha: 23/05/2024 Provincia: Mariscal Nieto Distrito: Moquegua Zona afectada: El Altillio Prestador: EPS Moquegua S.A. Nº de participantes: 6 Estado de acuerdo: Concluido | FALTA DE AGUA POTABLE EN LA ZONA: Los vecinos de Altillio reportaron la falta de agua en la zona por 3 días. | ATENCIÓN CON MAYOR CELERIDAD A DEMANDA DE USUARIOS: La EPS se comprometió a atender oportunamente los problemas operativos reportados por los usuarios, dentro de los plazos razonables. Brindaron el número de atención de problemas. | 15 |
| REGIÓN MOQUEGUA: ODS: Moquegua Fecha: 28/05/2024 Provincia: Mariscal Nieto Distrito: Moquegua Zona afectada: Urb. Villa Jardín Prestador: EPS Moquegua S.A. Nº de participantes: 7 Estado de acuerdo: Concluido | ANIEGO POR ROTURA DE TUBERÍA DE DESAGÜE: Los usuarios reportaron a la Sunass, la ocurrencia de un aniego por la rotura de una tubería de desagüe, y que suele ocurrir de manera frecuente. La EPS explicó que se trata de una red que no administra y no pueden brindar una solución definitiva y | MANTENIMIENTO A LA RED DE ALCANTARILLADO: El representante de la EPS se comprometió a realizar la limpieza del desagüe y presentarán un informe con una alternativa técnica. También gestionarán estudios previos. Los usuarios se comprometieron a realizar la limpieza de manera | 12 |

| | | | |
|---|---|---|-------|
| | excepcionalmente intervendrán en el problema. | periódica y solicitarán su integración a la EPS ante la municipalidad provincial. | |
| REGIÓN MOQUEGUA: ODS: Moquegua Fecha: 29/05/2024 Provincia: Mariscal Nieto Distrito: Moquegua Zona afectada: Urb. Los Olivos Prestador: EPS Moquegua S.A. Nº de participantes: 7 Estado de acuerdo: Concluido | DEFICIENTE TRATAMIENTO Y/O MONITOREO DE LA CALIDAD DEL AGUA: Los usuarios dieron a conocer a la Sunass, que todo el mes de mayo recibieron el agua con alta turbidez. La EPS explicó que, por la emergencia hídrica de febrero, y al haber hecho limpieza de los reservorios con insumos químicos, sería la razón de la coloración del agua. | MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA SANITARIA: El representante de la EPS se comprometió a realizar nuevamente una limpieza al reservorio y avisarán con anticipación a los usuarios que podrían ser afectados. También atenderán rápidamente el problema en caso vuelva a ocurrir. Los usuarios se comprometieron a reportar inmediatamente a la EPS, en caso ocurra un problema similar. | 25 |
| REGIÓN PIURA: ODS: Piura Fecha: 17/05/2024 Provincia: Piura Distrito: Veintiséis de Octubre Zona afectada: Urb. Santa Margarita Prestador: EPS Grau S.A. Nº de participantes: 13 Estado de acuerdo: En proceso | DEFICIENTE TRATAMIENTO Y/O MONITOREO DE LA CALIDAD DEL AGUA: Los dirigentes manifestaron que el agua no es apta para el consumo humano, según pruebas de la DIRESA, que señalan que la conductividad del agua ha aumentado de 3,000 en el 2021 a 6,000 en el 2023. Además, que, debido a problemas técnicos y cortes de luz, el servicio se interrumpe frecuentemente. Por tanto, alegaron recibir agua insuficiente y de mala calidad, y solicitaron una reducción de tarifa. No recibían respuesta por parte de la EPS. | GESTIÓN CON AUTORIDADES E INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS: El prestador se comprometió a largo plazo, implementar 2 proyectos de saneamiento. A mediano plazo, buscarán una nueva fuente con la perforación de 5 pozos subterráneos. Y a corto plazo, realizarán estudios geológicos y geoeléctricos para definir la ubicación del pozo. Finalmente, la EPS responderán a la solicitud de información presentada por la JUVECO. | 3,200 |
| REGIÓN TACNA: ODS: Tacna Fecha: 27/05/2024 Provincia: Tacna Distrito: Pocollay Zona afectada: Capanique Prestador: EPS Tacna S.A. Nº de participantes: 4 Estado de acuerdo: En proceso | DEFICIENTE TRATAMIENTO Y/O MONITOREO DE LA CALIDAD DEL AGUA: Los usuarios denunciaron la presencia periódica y reiterada de la turbidez del agua, que afecta a los usuarios del sector. | PURGA DE REDES: El prestador se comprometió a actualizar la información operativa de la red de agua para la identificación de válvulas de purga y su posible instalación, incluso la EPS manifestó que adoptaría acciones provisionales de purga en la conexión domiciliar de los afectados. | 21 |
| REGIÓN TACNA: ODS: Tacna Fecha: 30/05/2024 Provincia: Tacna Distrito: Alto de la Alianza Zona afectada: Av. Juan Velasco Alvarado | DEMORA DE ATENCIÓN DE PROBLEMAS OPERATIVOS: Malestar en los usuarios porque la EPS dejó pendiente la renovación de una carpeta asfáltica de 20 metros, por tanto, se observa el hundimiento en la pista y | REPARACIÓN DE PAVIMENTO: La EPS se comprometió a reponer la carpeta asfáltica y atender el hundimiento del punto encontrado en la intersección de las calles mencionadas, considerando que | 20 |

| | | | |
|--|---|---|--|
| Prestador: EPS Tacna S.A. Nº de participantes: 5 Estado de acuerdo: En proceso | filtración en un punto de las intersecciones de la Av. Juan Velasco y Av. Belisario Suárez. | cerca al lugar, se encuentra un Centro de salud. | |
| REGIÓN TUMBES: ODS: Tumbes Fecha: 13/05/2024 Provincia: Tumbes Distrito: Tumbes Zona afectada: Barrio El Ejército Prestador: U.E. Agua Tumbes Nº de participantes: 5 Estado de acuerdo: Concluido | FALTA DE AGUA POTABLE EN LA ZONA: Los usuarios reportaron la falta de agua en la zona desde el mes de febrero, y pese a ello pagan por el servicio que no reciben. | CAMBIO O RENOVACIÓN DE VÁLVULAS: El prestador se comprometió a realizar el cambio de válvulas y calicata en la red, para garantizar el restablecimiento del servicio. También realizarán la refacturación de recibos de la modalidad por asignación de consumo. | 30 |
| REGIÓN UCAYALI: ODS: Ucayali Fecha: 14/05/2024 Provincia: Coronel Portillo Distrito: Callería Zona afectada: Jr. Cusco Prestador: EPS EMAPACOP S.A. Nº de participantes: 6 Estado de acuerdo: Concluido | COLAPSO DE SISTEMA DE ALCANTARILLADO: Los usuarios reportaron el aniego de aguas residuales, por el colapso del servicio de alcantarillado, y la EPS no le da solución al problema desde hace 1 mes. | REPARACIÓN DE REDES DE AGUA POTABLE Y/O ALCANTARILLADO: El prestador se comprometió a realizar la excavación de una tubería rota de manera profunda. La Sunass realizó el monitoreo hasta que la EPS cumplió con el compromiso. | 20 |
|  EN MAYO 2024 → 32 microaudiencias → 415 participantes, entre dirigentes y representantes de prestadores |  TIPO DE PROBLEMAS → 22 microaudiencias atendieron problemas operativos → 5 microaudiencias atendieron problemas comerciales → 5 microaudiencias atendieron otros casos. |  COMPROMISOS → 15 microaudiencias con acuerdos cumplidos. → 17 microaudiencias con acuerdos pendientes |  6,888 familias beneficiarias |



Las microaudiencias de ¡Participa, vecino!:

OAU Magdalena



El objetivo de ¡Participa vecino! es **encontrar soluciones concertadas a problemas de alcance general de los servicios de agua potable y saneamiento** que, por diversas razones, no han sido atendidos oportunamente por el prestador y que vienen afectando la calidad de los servicios en perjuicio de los usuarios.

Frente a esta situación, la Sunass organiza microaudiencias, presenciales o virtuales, en las que participan representantes de los usuarios afectados y del prestador, con la finalidad de alcanzar **acuerdos voluntarios**, que permitan solucionar la problemática en beneficio de la población.

ODS San Martín



ODS Ayacucho



ODS La Libertad



II. CHARLAS DE ¡PARTICIPA, VECINO! – MAYO 2024:

| REGIÓN | PROVINCIA / DISTRITO / ZONA | N° DE CHARLAS | TEMA TRATADO | N° DE PARTICIPANTES |
|--------------|---|---------------|---|---------------------|
| Amazonas | Utcubamba: Cajaruro: Misquiyacu Alto | 1 | Información sobre cuota familiar | 6 |
| Ancash | Santa: Chimbote: 14 Incas | 1 | Importancia de consumir agua segura | 3 |
| | Huaylas: Huaylas | 3 | Información sobre cuota familiar | 40 |
| | | | Reglamento de calidad | 40 |
| | Mariscal Luzuriaga: Llumpa | | Información sobre cuota familiar | 50 |
| Arequipa | Arequipa: Alto Selva Alegre: A.H. San Luis de Gonzaga | 3 | Conflicto entre grupos organizados de usuarios | 7 |
| | Castilla: Aplao: Huatiapilla, Ongoro, La Real, Andamayo, Costuro, Huami, Arecocha | | Información sobre cuota familiar | 21 |
| | Caylloma: Majes: La Colina | | Falta de formalización del prestador | 4 |
| Ayacucho | Huamanga: Carmen Alto: A.H. La Paz | 2 | Incumplimiento de horario de abastecimiento del servicio | 60 |
| | Huamanga: Jesús Nazareno | | Lectura de recibo | 20 |
| Cusco | La Convención: Quellouno: Tunquimayo | 1 | Deficiente tratamiento y/o monitoreo de la calidad del agua | 8 |
| Huancavelica | Huancavelica: Huancavelica | 2 | Deberes y derechos de los usuarios | 4 |
| | Huancavelica: San Gerónimo | | | 6 |
| Huánuco | Leoncio Prado: José Crespo y Castillo | 3 | Funciones de Sunass y otros prestadores | 5 |
| | Leoncio Prado: Rupa Rupa | | | 7 |
| | Pachitea: Molino: C.P. Huarichaca | | | 22 |
| Ica | Chincha: Sunampe | 2 | Deberes y derechos de los usuarios | 6 |
| | Ica: A.H. Ricardo Palma | | Información sobre micromedicación | 18 |
| Junín | Jauja: Sincos: Cuti Cuti | 2 | Deberes y derechos de los usuarios | 27 |
| | Tarma: San Pedro de Cajas: Santa Cruz de Chupán | | | 21 |
| La Libertad | Ascope: Casa Grande | 3 | Funciones de Sunass y otros prestadores | 34 |

| | | | | | |
|--|---|----------|--|--|------------|
| | Trujillo: Huanchaco: A.H. Victor Raul Haya de la Torre | | Costo elevado por instalación de servicio | 18 | |
| | Trujillo: Urb. Santa Teresa de Avila | | Aniego por rotura de tubería de agua potable | 7 | |
| Lambayeque | Olmos: San Francisco de Asis | 2 | Incremento de tarifa o cuota familiar | 9 | |
| | José Leonardo Ortiz: María Parado de Bellido | | Atoro de tubería de desagüe | 23 | |
| Lima | San Vicente de Cañete: Urb. Tercer Mundo | 2 | Consumo medido excesivo | 18 | |
| | San Antonio: San Antonio | | | 35 | |
| | Comas: Collique | | 10 | Procedimiento de reclamos | 15 |
| | | | | Deberes y derechos de los usuarios | 50 |
| | | | | Funciones de Sunass y otros prestadores | 3 |
| | | | | Deberes y derechos de los usuarios | 100 |
| | Independencia: Tahuantinsuyo | | | Oposicion a la instalación y/o renovación de medidores | 7 |
| | Los Olivos: Cueto Fernandini | | | Funciones de Sunass y otros prestadores | 14 |
| | Los Olivos: Urb. Industrials Molitalia | | | | 52 |
| | Puente Piedra: Laderas de Chillón | | | Deberes y derechos de los usuarios | 20 |
| | Barranca: San Francisco | 3 | | Demora de entrega de recibos | 10 |
| | Barranca: Supe: A.H. Cerro Atarraya | | | Baja continuidad del servicio de agua potable | 14 |
| | Huaral: C.P. Las Viñas | | | Demora de entrega de recibos | 12 |
| | Breña: Jr. Restauración | 5 | | Información sobre los VMA | 45 |
| | Chaclacayo: A.H. Miguel Grau | | | Descontento por asignación de consumo | 15 |
| | Chorrillos: San Genaro | | | Información sobre el servicio de saneamiento | 27 |
| | Lima: Conde La Vega | | | | 8 |
| | Lince: Av. Arequipa | | | Valoración de los servicios de saneamiento | 45 |
| San Juan de Lurigancho: Canto Rey | 1 | | Procedimiento de reclamos | 3 | |

| | | | | |
|--|---|-----------|---|------------|
| | Lurín: A.H. Las Lomas de Mamacona Alta | 5 | Funciones de Sunass y otros prestadores | 50 |
| | | | | 40 |
| | Villa María del Triunfo: Villa María del Triunfo | | | 49 |
| | | | | 55 |
| Loreto | Ucayali: Inahuaya | 3 | Normas legales de Sunass | 6 |
| | Nauta: Villa Buen Pastor | | | 3 |
| | Maynas: Punchana | | Deberes y derechos de los usuarios | 112 |
| Madre de Dios | Tahuamanu: Santa María | 3 | Procedimiento de reclamos | 6 |
| | Tahuamanu: Nuevo Pacarán | | | 5 |
| | Tahuamanu: La Novia | | | 6 |
| Moquegua | Ilo: Ilo | 5 | Importancia de consumir agua segura | 3 |
| | | | | 11 |
| | | | | 22 |
| | Mariscal Nieto: Cuchumbaya: C.P. Yarahua | | Deberes y derechos de los usuarios | 13 |
| Mariscal Nieto: Cuchumbaya: C.P. Huatalaque | Procedimiento de reclamos | 18 | | |
| Pasco | Ticlacayan: San Isidro de Yanapampa | 1 | Deberes y derechos de los usuarios | 10 |
| Piura | Morropón: Chulucanas | 1 | Falta de agua potable en la zona | 9 |
| Puno | Melgar: Ayaviri: Barrio Panamericana | 1 | Deberes y derechos de los usuarios | 15 |
| San Martín | El Dorado: San José de Sisa | 4 | Facturación elevada por consumo promedio | 15 |
| | Mariscal Cáceres: Juanjuí | | Importancia de consumir agua segura | 12 |
| | La Banda de Shilcayo: La Banda de Shilcayo | | Deberes y derechos de los usuarios | 20 |
| | La Banda de Shilcayo: Los Próceres | | Facturación elevada por asignación de consumo | 13 |
| Tacna | Tacna: Rosa Ara | 2 | Información sobre programa ¡Participa Vecino! | 7 |
| | Tacna: Para Chico | | | 10 |
| Tumbes | Zarumilla: Papayal: La Palma | 1 | Incremento de tarifa o cuota familiar | 3 |

| | | | | |
|--|---|---|----------------------------------|--|
| Ucayali | Coronel Portillo: Callería: 9 de Diciembre | 2 | Atoro de tubería de desagüe | 10 |
| | Coronel Portillo: Callería: C.P. C.N. Seilan de Masisea | | Falta de agua potable en la zona | 10 |
|  <p>EN MAYO 2024</p> <p>➔ 74 charlas</p> | |  <p>TIPO DE TEMAS</p> <p>➔ 44 por información general</p> <p>➔ 22 fueron por temas comerciales</p> <p>➔ 8 por temas operativos</p> | |  <p>1,603 mujeres y hombres participaron de las charlas</p> |



En el mes de mayo, a nivel nacional, las actividades de ¡Participa vecino! involucraron a **2,018 participantes**, de los cuales **1,078 fueron hombres** y **940 mujeres**.

ODS La Libertad



ODS Madre de Dios



En estos espacios de diálogo, la participación es de hombres y mujeres, como voceros/as o líderes de sus organizaciones.

ODS Pasco



ODS Piura



Promovemos **espacios de información y diálogo** con la finalidad de contribuir a la mejora de calidad del servicio.

III. BALANCE DEL PROGRAMA ¡PARTICIPA VECINO!: De junio de 2020 a mayo de 2024:

| REGIÓN | ODS/OAU | DATOS | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | TOTAL |
|----------|--------------|-----------------------------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|
| Amazonas | ODS Amazonas | N° de microaudiencias | 0 | 11 | 11 | 8 | 2 | 32 |
| | | N° de charlas | 6 | 25 | 22 | 13 | 9 | 75 |
| | | N° de participantes | 68 | 623 | 442 | 342 | 95 | 1,570 |
| | | N° de familias involucradas | 0 | 3,403 | 772 | 42,291 | 65 | 46,531 |
| Ancash | ODS Chimbote | N° de microaudiencias | 9 | 13 | 10 | 9 | 2 | 43 |
| | | N° de charlas | 2 | 22 | 22 | 19 | 5 | 70 |
| | | N° de participantes | 42 | 523 | 334 | 191 | 54 | 1,144 |
| | | N° de familias involucradas | 8,440 | 19,647 | 1,215 | 2,541 | 1,500 | 33,343 |
| | ODS Huaraz | N° de microaudiencias | 0 | 14 | 16 | 22 | 4 | 56 |
| | | N° de charlas | 11 | 33 | 53 | 107 | 18 | 222 |
| | | N° de participantes | 118 | 386 | 2,246 | 2,786 | 983 | 6,519 |
| | | N° de familias involucradas | 0 | 1,740 | 1,396 | 2,987 | 280 | 6,403 |
| Apurímac | ODS Apurímac | N° de microaudiencias | 6 | 9 | 9 | 10 | 5 | 39 |
| | | N° de charlas | 9 | 26 | 22 | 29 | 6 | 92 |

| | | | | | | | | |
|------------------|---------------|-----------------------------|-----|--------|--------|-------|-----|--------|
| | | N° de participantes | 127 | 1,033 | 516 | 674 | 166 | 2,516 |
| | | N° de familias involucradas | 850 | 6,880 | 3,079 | 2,453 | 64 | 13,326 |
| Arequipa | ODS Arequipa | N° de microaudiencias | 2 | 11 | 10 | 7 | 5 | 35 |
| | | N° de charlas | 8 | 30 | 22 | 37 | 10 | 107 |
| | | N° de participantes | 55 | 659 | 630 | 607 | 215 | 2,166 |
| | | N° de familias involucradas | 221 | 23,640 | 5,570 | 1,471 | 328 | 31,230 |
| Ayacucho | ODS Ayacucho | N° de microaudiencias | 2 | 10 | 11 | 10 | 2 | 35 |
| | | N° de charlas | 10 | 27 | 23 | 14 | 4 | 78 |
| | | N° de participantes | 117 | 537 | 789 | 492 | 164 | 2,099 |
| | | N° de familias involucradas | 32 | 413 | 325 | 181 | 35 | 986 |
| Cajamarca | ODS Cajamarca | N° de microaudiencias | 6 | 10 | 11 | 10 | 3 | 40 |
| | | N° de charlas | 4 | 27 | 24 | 19 | 10 | 84 |
| | | N° de participantes | 109 | 618 | 1,185 | 764 | 269 | 2,945 |
| | | N° de familias involucradas | 639 | 5,504 | 28,868 | 1,603 | 194 | 36,808 |
| Cusco | ODS Cusco | N° de microaudiencias | 0 | 11 | 5 | 5 | 2 | 23 |
| | | N° de charlas | 22 | 28 | 17 | 15 | 4 | 86 |
| | | N° de participantes | 552 | 685 | 617 | 522 | 121 | 2,497 |

| | | | | | | | | |
|---------------------|------------------|-----------------------------|-----|-------|-------|-------|-----|-------|
| | | N° de familias involucradas | 0 | 597 | 174 | 1,010 | 210 | 1,991 |
| Huancavelica | ODS Huancavelica | N° de microaudiencias | 1 | 10 | 13 | 8 | 3 | 35 |
| | | N° de charlas | 11 | 29 | 22 | 20 | 4 | 86 |
| | | N° de participantes | 143 | 511 | 652 | 669 | 112 | 2,087 |
| | | N° de familias involucradas | 150 | 1,030 | 2,040 | 1,090 | 350 | 4,660 |
| Huánuco | ODS Huánuco | N° de microaudiencias | 6 | 11 | 13 | 6 | 3 | 39 |
| | | N° de charlas | 16 | 30 | 23 | 21 | 9 | 99 |
| | | N° de participantes | 224 | 680 | 749 | 695 | 214 | 2,562 |
| | | N° de familias involucradas | 62 | 1,337 | 940 | 670 | 270 | 3,279 |
| Ica | ODS Ica | N° de microaudiencias | 0 | 4 | 7 | 7 | 3 | 21 |
| | | N° de charlas | 10 | 22 | 26 | 22 | 8 | 88 |
| | | N° de participantes | 125 | 255 | 385 | 398 | 186 | 1,349 |
| | | N° de familias involucradas | 0 | 509 | 5,084 | 3,638 | 520 | 9,751 |
| Junín | ODS Junín | N° de microaudiencias | 6 | 10 | 8 | 9 | 5 | 38 |
| | | N° de charlas | 2 | 25 | 22 | 19 | 12 | 80 |
| | | N° de participantes | 103 | 1,048 | 637 | 863 | 544 | 3,195 |
| | | N° de familias involucradas | 204 | 595 | 181 | 404 | 499 | 1,883 |

| | | | | | | | | |
|--------------------|-----------------------|-----------------------------|-------|-------|-------|--------|-------|--------|
| La Libertad | ODS La Libertad | N° de microaudiencias | 0 | 10 | 12 | 11 | 5 | 38 |
| | | N° de charlas | 11 | 23 | 25 | 22 | 11 | 92 |
| | | N° de participantes | 113 | 493 | 449 | 392 | 226 | 1,673 |
| | | N° de familias involucradas | 0 | 1,932 | 8,993 | 1,646 | 5,746 | 18,317 |
| Lambayeque | ODS Lambayeque | N° de microaudiencias | 57 | 23 | 16 | 12 | 4 | 112 |
| | | N° de charlas | 7 | 29 | 27 | 31 | 9 | 103 |
| | | N° de participantes | 378 | 488 | 530 | 480 | 155 | 2,031 |
| | | N° de familias involucradas | 6,202 | 3,855 | 2,021 | 2,605 | 170 | 14,853 |
| Lima | OAU Callao | N° de microaudiencias | 2 | 14 | 12 | 15 | 3 | 46 |
| | | N° de charlas | 24 | 63 | 52 | 32 | 11 | 182 |
| | | N° de participantes | 298 | 1,190 | 986 | 1,182 | 280 | 3,936 |
| | | N° de familias involucradas | 125 | 7,438 | 4,243 | 12,054 | 1,014 | 24,874 |
| | OAU Cañete | N° de microaudiencias | 4 | 12 | 13 | 10 | 5 | 44 |
| | | N° de charlas | 28 | 76 | 54 | 43 | 11 | 212 |
| | | N° de participantes | 364 | 1,035 | 1,026 | 1,015 | 267 | 3,707 |
| | | N° de familias involucradas | 730 | 610 | 933 | 456 | 300 | 3,029 |
| OAU Comas | N° de microaudiencias | 3 | 17 | 15 | 16 | 16 | 67 | |

| | | | | | | | | |
|--|----------------------------|-----------------------------|-------|--------|--------|--------|--------------|---------------|
| | | N° de charlas | 49 | 103 | 107 | 69 | 34 | 362 |
| | | N° de participantes | 741 | 1,417 | 2,220 | 2,061 | 1,193 | 7,632 |
| | | N° de familias involucradas | 120 | 2,901 | 4,180 | 86,419 | 4,938 | 98,558 |
| | OAU Huacho | N° de microaudiencias | 6 | 12 | 12 | 10 | 3 | 43 |
| | | N° de charlas | 50 | 55 | 42 | 38 | 15 | 200 |
| | | N° de participantes | 714 | 1,021 | 1,141 | 712 | 213 | 3,801 |
| | | N° de familias involucradas | 3,950 | 3,200 | 448 | 396 | 90 | 8,084 |
| | OAU Magdalena | N° de microaudiencias | 1 | 12 | 14 | 11 | 6 | 44 |
| | | N° de charlas | 54 | 60 | 63 | 24 | 18 | 219 |
| | | N° de participantes | 1,026 | 2,077 | 3,039 | 1,271 | 652 | 8,065 |
| | | N° de familias involucradas | 25 | 15,130 | 16,013 | 24,897 | 3,665 | 59,730 |
| | OAU San Juan de Lurigancho | N° de microaudiencias | 4 | 14 | 12 | 21 | 8 | 59 |
| | | N° de charlas | 39 | 67 | 65 | 39 | 15 | 225 |
| | | N° de participantes | 818 | 996 | 1,071 | 1,325 | 399 | 4,609 |
| | | N° de familias involucradas | 380 | 7,384 | 2,010 | 2,067 | 431 | 12,272 |
| | OAU Villa El Salvador | N° de microaudiencias | 4 | 12 | 16 | 10 | 4 | 46 |
| | | N° de charlas | 21 | 88 | 50 | 48 | 16 | 223 |

| | | | | | | | | |
|----------------------|-------------------|-----------------------------|-------|-------|--------|-------|-------|--------|
| | | N° de participantes | 301 | 1,264 | 1,118 | 1,566 | 748 | 4,997 |
| | | N° de familias involucradas | 1,734 | 8,923 | 23,930 | 5,340 | 650 | 40,577 |
| Loreto | ODS Loreto | N° de microaudiencias | 13 | 5 | 11 | 6 | 3 | 38 |
| | | N° de charlas | 1 | 27 | 30 | 24 | 9 | 91 |
| | | N° de participantes | 95 | 984 | 824 | 545 | 386 | 2,834 |
| | | N° de familias involucradas | 1,124 | 456 | 740 | 316 | 150 | 2,786 |
| Madre de Dios | ODS Madre de Dios | N° de microaudiencias | 8 | 10 | 10 | 10 | 3 | 41 |
| | | N° de charlas | 8 | 24 | 26 | 28 | 8 | 94 |
| | | N° de participantes | 338 | 689 | 601 | 710 | 134 | 2,472 |
| | | N° de familias involucradas | 6,420 | 1,159 | 10,915 | 3,128 | 2,500 | 24,122 |
| Moquegua | ODS Moquegua | N° de microaudiencias | 8 | 10 | 10 | 7 | 5 | 40 |
| | | N° de charlas | 2 | 24 | 26 | 23 | 10 | 85 |
| | | N° de participantes | 210 | 479 | 594 | 472 | 201 | 1,956 |
| | | N° de familias involucradas | 2,114 | 566 | 325 | 2,935 | 622 | 6,562 |
| Pasco | ODS Pasco | N° de microaudiencias | 0 | 10 | 11 | 11 | 4 | 36 |
| | | N° de charlas | 10 | 24 | 25 | 20 | 6 | 85 |
| | | N° de participantes | 100 | 874 | 306 | 461 | 265 | 2,006 |

| | | | | | | | | |
|-------------------|----------------|-----------------------------|-------|-------|--------|--------|-------|--------|
| | | N° de familias involucradas | 0 | 683 | 1,205 | 1,235 | 232 | 3,355 |
| Piura | ODS Piura | N° de microaudiencias | 1 | 11 | 12 | 16 | 6 | 46 |
| | | N° de charlas | 11 | 27 | 23 | 21 | 6 | 88 |
| | | N° de participantes | 100 | 473 | 390 | 418 | 157 | 1,538 |
| | | N° de familias involucradas | 341 | 5,264 | 6,667 | 11,922 | 8,662 | 32,856 |
| Puno | ODS Puno | N° de microaudiencias | 4 | 10 | 17 | 13 | 4 | 48 |
| | | N° de charlas | 9 | 22 | 28 | 17 | 4 | 80 |
| | | N° de participantes | 132 | 219 | 488 | 770 | 113 | 1,722 |
| | | N° de familias involucradas | 230 | 2,628 | 2,350 | 597 | 55 | 5,860 |
| San Martín | ODS San Martín | N° de microaudiencias | 3 | 11 | 19 | 11 | 4 | 48 |
| | | N° de charlas | 2 | 24 | 27 | 29 | 18 | 100 |
| | | N° de participantes | 86 | 307 | 1,161 | 788 | 350 | 2,692 |
| | | N° de familias involucradas | 6,362 | 8,162 | 13,600 | 24,500 | 1,000 | 53,624 |
| Tacna | ODS Tacna | N° de microaudiencias | 7 | 10 | 9 | 10 | 3 | 39 |
| | | N° de charlas | 3 | 22 | 23 | 25 | 8 | 81 |
| | | N° de participantes | 104 | 413 | 429 | 1,005 | 220 | 2,171 |
| | | N° de familias involucradas | 392 | 621 | 242 | 2,244 | 62 | 3,561 |

| | | | | | | | | |
|---------|-------------|-----------------------------|-----|-------|-------|--------|-----|--------|
| Tumbes | ODS Tumbes | N° de microaudiencias | 8 | 10 | 10 | 14 | 7 | 49 |
| | | N° de charlas | 4 | 23 | 23 | 20 | 5 | 75 |
| | | N° de participantes | 69 | 178 | 208 | 296 | 190 | 941 |
| | | N° de familias involucradas | 510 | 464 | 385 | 580 | 935 | 2,874 |
| Ucayali | ODS Ucayali | N° de microaudiencias | 4 | 11 | 9 | 10 | 3 | 37 |
| | | N° de charlas | 3 | 22 | 21 | 21 | 5 | 72 |
| | | N° de participantes | 57 | 296 | 284 | 438 | 66 | 1,141 |
| | | N° de familias involucradas | 140 | 1,398 | 5,980 | 16,305 | 370 | 24,193 |



Desde junio de 2020 hasta mayo del presente año, **90,573 personas**, la mayoría dirigentes vecinales, han sido parte de la iniciativa ¡Participa, vecino! de la Sunass.



Se han realizado **3,836 charlas (y talleres hasta el 2023)**, en temas de derechos de los usuarios/as, procedimiento de reclamos y acceso al servicio.



Desde junio de 2020 hasta mayo de 2024, el programa ¡Participa, vecino! ha llevado a cabo **1,357 microaudiencias a nivel nacional**, beneficiando a más de **630 mil familias con sus acuerdos**.



Más participantes

Más actividades

Más familias involucradas

IV. LA VOZ CIUDADANA EN ¡PARTICIPA, VECINO!:

"Me siento satisfecho con la reunión que hemos tenido. Gracias a la información que ha brindado la Sunass y el área técnica municipal de Chetilla, ahora, ya podremos ingresar al terreno para desarrollar los trabajos de limpieza y mantenimiento que nuestra captación requiere"

(Gilberto Malimba – presidente de la JASS Cadena, Cajamarca)



"Agradezco a la Sunass por su intervención y por facilitar desarrollo de esta actividad. Esperemos se cumplan los acuerdos".

(Maribel Juhuallanca – jefa de la división de saneamiento ambiental de la Municipalidad Provincial de Cusco, Cusco)



"Estamos muy agradecidos con la participación de Sunass en la reunión que hemos sostenido con Sedapal, brindándonos información a los dirigentes del barrio Leticia para la instalación de medidores".

(Teófilo Rojas – dirigente del barrio Leticia, Rímac)



"Mi agradecimiento total a la Sunass, ya que nos ha contactado con la EPS para que pueda restablecer el servicio en nuestro sector".

(Roxana Carrasco – usuaria del barrio El Ejército, Tumbes)



"Esperamos que se solucione este problema de atoros de alcantarillado constantes en la zona. Gracias a la Sunass por su intervención".

(Elvira Bereche – usuaria de la Av. Arenales, Lambayeque)





“Gracias a la Sunass por la oportunidad de establecer espacios de dialogo como medida de solución a los problemas en nuestro sector”.

(Miguel Córdova – dirigente de Pamplona Alta, San Juan de Miraflores)

“Agradezco a la Sunass, al ATM y a la JASS Huanchar, por atender la preocupación de los usuarios y tomar acciones para mejorar la calidad de agua que toman nuestras familias”.

(Gilmer Camargo – usuario del centro poblado Huanchar, Junín)



“Agradezco a la Sunass por haber contribuido en dar solución al problema con el servicio de desagüe que venía afectando a nuestro sector”.

(Guillermo Arbildo – vecino del Jr. Cusco, Ucayali)



“Agradezco la intervención de la Sunass, esperemos que el problema de la turbiedad del agua se solucione lo más pronto posible”.

(Vilma Pomacosi – vecina del sector Capanique, Tacna)



“Agradezco a la Sunass por visitar al centro poblado de Chuñunapampa y fomentar este espacio de información y dialogo sobre la preocupación actual respecto a la prestación del servicio de saneamiento”.

(Florentino Taipe – fiscal de la JASS Chuñunapampa, Huancavelica)



“Quiero agradecer a todas las instituciones que se involucraron para hacer comprender la importancia de clorar el agua adecuadamente. Estamos seguros de que luego de cumplir con los acuerdos, el servicio mejorará considerablemente”.

(Agustín Núñez – presidente de la JASS Pumpu, Huaraz)



¿Deseas más información?

Cómo ser parte de
Participa Vecino

1 **Escribenos a:**
participavecino@sunass.gob.pe
o ingresa tus datos en **www.sunass.gob.pe**

2 **Explicanos el problema** que afecta a tu vecindario y bríndanos tus datos de contacto.

3 **Nos comunicaremos contigo y programaremos una reunión virtual o presencial** con los dirigentes de tu barrio.

Para más información visita www.sunass.gob.pe, o escribenos a https://bit.ly/Participa_Vecino
También pueden llamarnos al FONO SUNASS 1899 o escribir al WhatsApp 1 - 6143180 para el reporte de problemas operativos.