

**iParticipa**



**vecino!**



Informe N° 50 | Octubre 2024

Sunass | Dirección de Usuarios



## Más de 94 mil familias lograron acuerdos para mejorar sus servicios de agua y saneamiento en el periodo enero-octubre del 2024

De enero a octubre de este año, un total de 94 mil 005 familias, a nivel nacional, se beneficiaron con los acuerdos logrados por el programa ¡Participa, vecino! de la SUNASS, en 277 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 3,870 dirigentes, en su mayoría líderes vecinales y funcionarios de empresas de agua potable u otros prestadores de los servicios.

En ese mismo período, también se llevaron a cabo 664 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 15,649 dirigentes vecinales.



### Sólo en octubre, más de 16 mil familias, encaminaron a una solución sus problemas con acuerdos voluntarios en 30 microaudiencias:

Unas 300 familias del centro poblado San Juan de Vinzos, en el distrito de Chimbote, provincia del Santa, región Ancash, han sufrido la baja presión del servicio de agua potable debido al robo de 10 válvulas de paso. La junta directiva del centro poblado solicitó el apoyo de la municipalidad provincial para la donación de estos equipos. En una microaudiencia del programa ¡Participa, vecino!, la municipalidad del Santa se comprometió a gestionar y adquirir las válvulas necesarias para solucionar el problema. Por su parte, la JASS mencionó que, al recibir las válvulas, las instalarán de inmediato y las dejarán operativas. Además, se comprometieron a convocar a una asamblea con todos los asociados para la implementación y aprobación de una cuota familiar.

Unas 40 familias del centro poblado Ocobamba, en Circa, provincia de Abancay, Apurímac, denunciaron un conflicto con su prestador de servicios debido a la falta de inversiones que mejoren el servicio de agua. Los asociados se negaban a pagar la cuota familiar por esta razón. Durante una microaudiencia, SUNASS intervino para explicar la importancia del pago de la cuota familiar, su estructura y la necesidad de estos fondos para mejorar los servicios de saneamiento. En respuesta, la nueva junta directiva de la JASS se comprometió a rendir cuentas cada tres meses en una asamblea general y a implementar una nueva cuota familiar en 2025. Además, el ATM de Circa se comprometió a brindar soporte técnico para la elaboración de esta cuota. Mientras tanto, los usuarios acordaron pagar temporalmente S/3.50 y saldar sus deudas pendientes. Finalmente, en octubre, SUNASS realizó 81 charlas en las que participaron 2,296 vecinos y vecinas, principalmente dirigentes y líderes, interesados en resolver problemas con el servicio de agua potable y saneamiento, conocer sus deberes y derechos, procedimiento de reclamos, funciones de la SUNASS. etc.

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

DATOS GENERALES	PROBLEMÁTICA	ACUERDOS	Nº DE FAMILIAS BENEFICIADAS
<b>REGIÓN AMAZONAS:</b> <b>ODS:</b> Amazonas <b>Fecha:</b> 01/10/2024 <b>Provincia:</b> Chachapoyas <b>Distrito:</b> Chachapoyas <b>Zona afectada:</b> Sector Pedro Castro <b>Prestador:</b> EPS EMUSAP S.A. <b>Nº de participantes:</b> 6 <b>Estado de acuerdo:</b> En proceso	<b>INFORMACIÓN DE REQUISITOS PARA NUEVA CONEXIÓN DE AGUA O DESAGÜE:</b> Los usuarios reclamaron que la EPS le dio el servicio a alguien que supuestamente invadió un terreno y pidieron que se le retirara el servicio. Se les informó que el usuario había presentado todos los documentos en regla, cumpliendo con los requisitos.	<b>FORTALECIMIENTO DEL DIÁLOGO, COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN CON LOS USUARIOS:</b> La SUNASS se comprometió a <b>realizar</b> una charla informativa con los usuarios de la zona para explicarles los requisitos para el acceso a los servicios y sus funciones como regulador.	20
<b>REGIÓN ANCASH:</b> <b>ODS:</b> Chimbote <b>Fecha:</b> 14/10/2024 <b>Provincia:</b> Santa <b>Distrito:</b> Chimbote <b>Zona afectada:</b> C.P. San Juan de Vinzos <b>Prestador:</b> JASS San Juan de Vinzos <b>Nº de participantes:</b> 4 <b>Estado de acuerdo:</b> En proceso	<b>BAJA PRESIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE:</b> La junta directiva del centro poblado solicitó el apoyo de la municipalidad provincial para adquirir 10 válvulas de paso, ya que estas fueron robadas de su planta.	<b>GESTIÓN PARA ADQUISICIÓN DE NUEVO EQUIPO:</b> La Municipalidad Provincial del Santa se comprometió a solucionar el caso, gestionar y adquirir las válvulas necesarias antes de terminar el mes. La JASS se comprometió a instalar las válvulas de paso, dejar la planta operativa para el monitoreo y convocar a una asamblea para la aprobación de la cuota familiar.	300
<b>REGIÓN ANCASH:</b> <b>ODS:</b> Huaraz <b>Fecha:</b> 22/10/2024 <b>Provincia:</b> Huaraz <b>Distrito:</b> Huaraz <b>Zona afectada:</b> Barrio Jose Olaya <b>Prestador:</b> EPS CHAVIN S.A. <b>Nº de participantes:</b> 30 <b>Estado de acuerdo:</b> Concluido	<b>BAJA PRESIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE:</b> <b>Los usuarios denunciaron que sufren de la baja presión del servicio.</b>	<b>ATENCIÓN CON MAYOR CELERIDAD A DEMANDA DE USUARIOS:</b> La EPS se comprometió a solucionar el problema en menos de 24 horas. La SUNASS verificó que la EPS cumplió con lo prometido y los usuarios ya contaban con mejor presión del servicio.	100
<b>REGIÓN APURÍMAC:</b> <b>ODS:</b> Apurímac <b>Fecha:</b> 28/10/2024 <b>Provincia:</b> Abancay <b>Distrito:</b> Circa <b>Zona afectada:</b> C.P. Ocobamba <b>Prestador:</b> JASS Ocobamba <b>Nº de participantes:</b> 40 <b>Estado de acuerdo:</b> En proceso	<b>CONFLICTO ENTRE GRUPOS ORGANIZADO DE USUARIOS:</b> Los usuarios de la JASS de Ocobamba no querían pagar la cuota familiar por falta de inversión en mejoras. La SUNASS intervino para explicar la cuota y su importancia. Tras una reunión el 28 de octubre de 2024, se socializó la estructura de la cuota y su necesidad para mejorar los servicios de saneamiento.	<b>FORTALECIMIENTO DEL DIÁLOGO, COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN CON LOS USUARIOS:</b> La nueva junta directiva se comprometió a rendir cuentas c/3 meses en asamblea general, incluir las necesidades prioritarias de los usuarios en su POA, implementar el cobro de la cuota familiar desde enero de 2025. El ATM de Circa brindará soporte para la elaboración de la cuota y los usuarios decidieron	40

		pagar S/3.50 hasta diciembre y también saldar lo adeudado.	
<b>REGIÓN AYACUCHO:</b> <b>ODS:</b> Ayacucho <b>Fecha:</b> 22/10/2024 <b>Provincia:</b> Huamanga <b>Distrito:</b> San Juan Bautista <b>Zona afectada:</b> Jr. Los Captus y Jr. Abancay <b>Prestador:</b> EPS SEDA AYACUCHO S.A. <b>Nº de participantes:</b> 15 <b>Estado de acuerdo:</b> En proceso	<b>BAJA CONTINUIDAD DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE:</b> Los usuarios mencionaron la falta de abastecimiento de agua en sus domicilios e incumplimiento del horario detallado en sus recibos. Además, se quejaron del medidor y supuesto registro de aire como consumo real y que la EPS no tuvo consideración al facturar. La EPS informó que el problema de baja continuidad se debía al sistema de bombeo y que la capacidad del reservorio no era suficiente para la altitud de la zona.	<b>REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS:</b> La EPS se comprometió a evaluar y revisar la operatividad de las válvulas, así como incrementar en 1 hora más el sistema de bombeo, para abastecer de agua a los domicilios de los usuarios.	<b>100</b>
<b>REGIÓN CAJAMARCA:</b> <b>ODS:</b> Cajamarca <b>Fecha:</b> 11/10/2024 <b>Provincia:</b> San Miguel <b>Distrito:</b> San Miguel <b>Zona afectada:</b> Barrio Capulí <b>Prestador:</b> EPS SEDACAJ S.A. <b>Nº de participantes:</b> 14 <b>Estado de acuerdo:</b> Concluido	<b>INFORMACIÓN SOBRE DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS:</b> Los vecinos manifestaron desconocer sus deberes, derechos y prohibiciones como usuarios, e indicaron que varios de ellos habían reconectado el servicio de agua suspendido por la EPS SEDACAJ S.A sin previo aviso, lo cual está prohibido según el Art. 50 del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento. La EPS, junto con la SUNASS, explicaron que esta acción vulnera los derechos de todos los vecinos del sector Capulí.	<b>REFACTURACION O EVALUACIÓN DE REFACTURACIÓN:</b> La EPS se comprometió a sincerar el recibo de los usuarios que reconectaron irregularmente el servicio suspendido, cobrando S/21.10 por el cierre del servicio y S/14.40 por la reapertura.	<b>60</b>
<b>REGIÓN HUANCAMELICA:</b> <b>ODS:</b> Huancavelica <b>Fecha:</b> 15/10/2024 <b>Provincia:</b> Acobamba <b>Distrito:</b> Rosario <b>Zona afectada:</b> C.P. Ichupampa <b>Prestador:</b> JASS Ichupampa <b>Nº de participantes:</b> 8 <b>Estado de acuerdo:</b> En proceso	<b>DEFICIENTE ADMINISTRACIÓN, PRESTACIÓN Y CALIDAD DEL SERVICIO POR PRESTADOR:</b> Ante las quejas de los usuarios por la deficiente prestación del servicio de la JASS, la SUNASS informó del rol del prestador en el ámbito rural, la importancia del pago de la cuota familiar, la vigilancia del control de la calidad del agua, y la importancia de contar con una licencia de uso de agua para consumo poblacional, etc.	<b>FORMALIZACIÓN DE PRESTADOR:</b> La JASS se comprometió a formalizarse como prestador ante la municipalidad; mejorar la organización, operación y administración del servicio de saneamiento e iniciar los trámites para obtener la licencia de uso de agua. También evaluarán y propondrán en asamblea el cobro y reajuste de la cuota familiar anual de S/10.00. El centro de salud de Ichupampa se comprometió a realizar el monitoreo mensual del cloro residual para garantizar agua segura a la población.	<b>200</b>

<p><b>REGIÓN ICA:</b>  <b>ODS:</b> Ica  <b>Fecha:</b> 03/10/2024  <b>Provincia:</b> Ica  <b>Distrito:</b> La Tinguiña  <b>Zona afectada:</b> Condominio Villa Club  <b>Prestador:</b> EMAPICA S.A.  <b>Nº de participantes:</b> 9  <b>Estado de acuerdo:</b> Concluido</p>	<p><b>BAJA PRESIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE:</b>  Los usuarios señalaron verse afectados constantemente por la baja presión del servicio, a causa de la baja producción del pozo del cual se abastecen y alertaron de que la situación se agravaría si la EPS brinda el servicio a otro sector abastecido por el mismo pozo.</p>	<p><b>MANTENIMIENTO DE POZO:</b>  La EPS se comprometió a mantener y asegurar la continuidad del servicio mientras se concluye la perforación y puesta en funcionamiento del nuevo pozo. También atenderá los requerimientos y reportes operacionales de los usuarios. Aseguraron que no brindarán el servicio a un nuevo sector porque aún no se ha recepcionado la obra.</p>	<p><b>403</b></p>
<p><b>REGIÓN JUNÍN:</b>  <b>ODS:</b> Junín  <b>Fecha:</b> 21/10/2024  <b>Provincia:</b> Huancayo  <b>Distrito:</b> Sapallanga  <b>Zona afectada:</b> Sapallanga  <b>Prestador:</b> ATM Sapallanga  <b>Nº de participantes:</b> 8  <b>Estado de acuerdo:</b> En proceso</p>	<p><b>FALTA DE AGUA POTABLE EN LA ZONA:</b>  Los usuarios manifestaron que desde hace varios meses no cuentan con el servicio de agua potable, pese a estar puntuales con el pago.</p>	<p><b>ABASTECIMIENTO DEL SERVICIO CON CAMIÓN CISTERNA:</b>  El responsable del ATM se comprometió a suministrar agua, mediante camión cisterna, los martes y viernes por la mañana, hasta que se solucione el problema. Los usuarios se comprometieron a elaborar un padrón de quienes estén al día con sus pagos y presentarlo ante el ATM de Sapallanga.</p>	<p><b>8</b></p>
<p><b>REGIÓN LA LIBERTAD:</b>  <b>ODS:</b> La Libertad  <b>Fecha:</b> 29/10/2024  <b>Provincia:</b> Trujillo  <b>Distrito:</b> Moche  <b>Zona afectada:</b> C.P. Alto Moche  <b>Prestador:</b> EPS SEDALIB S.A.  <b>Nº de participantes:</b> 7  <b>Estado de acuerdo:</b> En proceso</p>	<p><b>CONSUMO MEDIDO EXCESIVO:</b>  Los usuarios denunciaron altas facturaciones por el servicio de agua potable, asegurando que esto se debía al cambio de medidores, los que registraban un consumo, incluso cuando el servicio no estaba activo, con solo 2 horas diarias de continuidad y baja presión. La EPS explicó que antes toda la zona era facturada por asignación de consumo, pero con los nuevos medidores, la facturación reflejaba el consumo real de cada usuario.</p>	<p><b>MONITOREO DEL ABASTECIMIENTO DEL AGUA POTABLE:</b>  La EPS en compañía de la Defensoría del Pueblo, verificará la dotación de agua en el sector, inspeccionarán las válvulas de aire en puntos estratégicos y realizarán una campaña de sensibilización junto con la municipalidad para los usuarios con nuevos medidores. La SUNASS orientará a los usuarios sobre el procedimiento de reclamos por consumo medido. Los usuarios se comprometieron a cuidar el agua.</p>	<p><b>75</b></p>
<p><b>REGIÓN LIMA:</b>  <b>OAU:</b> Ate  <b>Fecha:</b> 18/10/2024  <b>Provincia:</b> Lima  <b>Distrito:</b> Lurigancho Chosica  <b>Zona afectada:</b> Sector Lurigancho Chosica</p>	<p><b>INFORMACIÓN SOBRE PROYECTO EN SANEAMIENTO:</b>  Ante el requerimiento de información de los usuarios, la Municipalidad de Lurigancho Chosica informó sobre la situación actual de los servicios y la necesidad de involucrar a estas instituciones</p>	<p><b>TRABAJO ARTICULADO ENTRE ACTORES SOCIALES:</b>  La municipalidad se comprometió a continuar con mesas técnicas y espacios de diálogo con diversas instituciones para mejorar la prestación de los servicios, y</p>	<p><b>3,000</b></p>





<p><b>Prestador:</b> Municipalidad Distrital de Lurigancho  <b>Nº de participantes:</b> 25  <b>Estado de acuerdo:</b> Concluido</p>	<p>para mejorar las redes y ajustar las tarifas. SEDAPAL aclaró que no administran el servicio en la zona, pero se comprometió a brindar asistencia técnica y soporte en emergencias. SUNASS, la OAU Ate y la Defensoría del Pueblo informaron sobre sus funciones, canales de atención y la regulación de los servicios.</p>	<p>enviará un diagnóstico situacional y de gestión territorial a la SUNASS. SEDAPAL asumió el compromiso de brindar asistencias técnicas y apoyo en casos operativos. Las demás instituciones ofrecerán soporte técnico y legal a la municipalidad dentro de sus competencias.</p>	
<p><b>REGIÓN LIMA:</b>  <b>OAU:</b> Ate  <b>Fecha:</b> 18/10/2024  <b>Provincia:</b> Lima  <b>Distrito:</b> El Agustino  <b>Zona afectada:</b> Sector 7 de octubre  <b>Prestador:</b> EPS SEDAPAL S.A.  <b>Nº de participantes:</b> 10  <b>Estado de acuerdo:</b> En proceso</p>	<p><b>OBRA DE SANEAMIENTO INCONCLUSA:</b>  Ante la preocupación de los usuarios sobre información de una obra en saneamiento, la EPS informó que la dificultad para concluir el expediente técnico es porque Luz del Sur, Telefónica y Enel no culminan la elaboración del presupuesto por la liberación de interferencias (retiro de postes cableados).</p>	<p><b>TRABAJO ARTICULADO ENTRE ACTORES SOCIALES:</b>  La EPS asumió el compromiso de coordinar con las empresas de servicios para obtener presupuestos y se reunirá con Luz del Sur, y cuyos resultados informarán a los dirigentes y a SUNASS. Los dirigentes informarán a la población y enviarán documentos a las empresas, así como, la Municipalidad de El Agustino convocará a una nueva reunión de la mesa de trabajo.</p>	<b>3,000</b>
<p><b>REGIÓN LIMA:</b>  <b>OAU:</b> Breña  <b>Fecha:</b> 23/10/2024  <b>Provincia:</b> Lima  <b>Distrito:</b> Breña  <b>Zona afectada:</b> Jr. Olmedo Cdra. 2  <b>Prestador:</b> EPS SEDAPAL S.A.  <b>Nº de participantes:</b> 4  <b>Estado de acuerdo:</b> En proceso</p>	<p><b>DEMORA EN LA EJECUCIÓN DE OBRA DE SANEAMIENTO:</b>  Los usuarios expresaron su molestia por una obra inconclusa de SEDAPAL y la obstaculización vehicular en su condominio y en el sector por tal motivo.</p>	<p><b>CULMINACIÓN DE TRABAJOS OPERATIVOS EN OBRAS:</b>  La EPS coordinará con la contratista para finalizar los trabajos en la entrada del condominio en 1 día, e instalarán rampas metálicas cuando las obras afecten a otras viviendas. Se proporcionaron números telefónicos del equipo encargado para contingencias.</p>	<b>100</b>
<p><b>REGIÓN LIMA:</b>  <b>OAU:</b> Breña  <b>Fecha:</b> 24/10/2024  <b>Provincia:</b> Lima  <b>Distrito:</b> Breña  <b>Zona afectada:</b> Restauración Cdra. 3  <b>Prestador:</b> EPS SEDAPAL S.A.  <b>Nº de participantes:</b> 5  <b>Estado de acuerdo:</b> En proceso</p>	<p><b>COLAPSO DE SISTEMA DE ALCANTARILLADO:</b>  Los vecinos manifestaron que sufren de constantes atoros de su sistema de alcantarillado, sin recibir una respuesta efectiva de la EPS.</p>	<p><b>MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE ALCANTARILLADO:</b>  La EPS asumió el compromiso de realizar la limpieza de la red interna de alcantarillado de la quinta, coincidiendo con los trabajos de cambio en la conexión domiciliaria e instalarán una tubería de PVC de 5 pulgadas.</p>	<b>50</b>
<p><b>REGIÓN LIMA:</b>  <b>OAU:</b> Breña  <b>Fecha:</b> 24/10/2024  <b>Provincia:</b> Lima  <b>Distrito:</b> Jesús María</p>	<p><b>ANTIGÜEDAD DE TUBERÍA DE DESAGÜE:</b>  Ocurrió un atoro en la red de alcantarillado. Este problema fue atribuido a causa de la antigüedad de las tuberías y por el uso</p>	<p><b>CULMINACIÓN DE TRABAJOS OPERATIVOS EN OBRAS:</b>  La EPS se comprometió a finalizar el cambio de tuberías y la pavimentación, dejando la zona limpia. Apoyarán la</p>	<b>50</b>

<p><b>Zona afectada:</b> Av. Húsares de Junín Cdra. 10  <b>Prestador:</b> EPS SEDAPAL S.A.  <b>Nº de participantes:</b> 5  <b>Estado de acuerdo:</b> En proceso</p>	<p>inadecuado del sistema de alcantarillado por los residentes, generando la necesidad de intervenir en la infraestructura para evitar futuros colapsos.</p>	<p>independización de conexiones domiciliarias y ofrecerán un número de contacto para su asesoramiento. Los usuarios vigilarán los trabajos y asegurarán el uso adecuado del alcantarillado, además de gestionar la independización de sus cajas de registro.</p>	
<p><b>REGIÓN LIMA:</b>  <b>OAU:</b> Callao  <b>Fecha:</b> 16/10/2024  <b>Provincia:</b> Callao  <b>Distrito:</b> Callao  <b>Zona afectada:</b> Bocanegra 4to sector  <b>Prestador:</b> EPS SEDAPAL S.A.  <b>Nº de participantes:</b> 9  <b>Estado de acuerdo:</b> Concluido</p>	<p><b>OPOSICIÓN A LA INSTALACIÓN Y/O RENOVACIÓN DE MEDIDORES:</b>  La SUNASS brindó información a los usuarios ante una notable oposición a la instalación de medidores y acerca del procedimiento de reclamos, entre otros y SEDAPAL informó en temas como: certificados de garantía de los medidores, programación del próximo lote de medidores, facturación de doble asignación, estructura tarifaria, etc. Se precisó que solo 100 suministros presentan oposición y ya se han atendido 800 suministros en la zona.</p>	<p><b>INSTALACIÓN DE MEDIDORES:</b>  La EPS se comprometió a proporcionar el cronograma de instalación de medidores para los 100 suministros, al secretario general y verificará que el contratista entregue los certificados de instalación. Los dirigentes vecinales se comprometen a informar a los vecinos y facilitar la instalación. La SUNASS se comprometió a realizar campañas sobre derechos y deberes de los servicios de saneamiento, buenas prácticas para el ahorro de agua, canales de atención y línea 1899.</p>	<p><b>120</b></p>
<p><b>REGIÓN LIMA:</b>  <b>OAU:</b> Callao  <b>Fecha:</b> 22/10/2024  <b>Provincia:</b> Callao  <b>Distrito:</b> Callao  <b>Zona afectada:</b> Bocanegra 5to sector  <b>Prestador:</b> EPS SEDAPAL S.A.  <b>Nº de participantes:</b> 8  <b>Estado de acuerdo:</b> Concluido</p>	<p><b>OPOSICIÓN A LA INSTALACIÓN Y/O RENOVACIÓN DE MEDIDORES:</b>  Los usuarios expresaron su malestar por la instalación de medidores en su sector, por tanto, solicitaron información en varios temas como: derecho a la instalación de medidores, importancia de la micromedición. Estructura tarifaria, procedimiento de reclamos, entrega de certificados de garantía de los medidores y a facturación de doble asignación.</p>	<p><b>GESTIÓN Y SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE LOS USUARIOS:</b>  La EPS asumió el compromiso de verificar que su contratista entregue los certificados de instalación de los medidores colocados. Los dirigentes se comprometieron a informar a los usuarios y facilitar la instalación de los medidores. La SUNASS continuará informando y desarrollando campañas en diferentes temas de saneamiento.</p>	<p><b>180</b></p>
<p><b>REGIÓN LIMA:</b>  <b>OAU:</b> Comas  <b>Fecha:</b> 16/10/2024  <b>Provincia:</b> Lima  <b>Distrito:</b> Rímac  <b>Zona afectada:</b> Barrio Leticia  <b>Prestador:</b> EPS SEDAPAL S.A.  <b>Nº de participantes:</b> 10  <b>Estado de acuerdo:</b> Concluido</p>	<p><b>OPOSICIÓN A LA INSTALACIÓN Y/O RENOVACIÓN DE MEDIDORES:</b>  Los dirigentes señalaron que la EPS no estaba realizando la instalación de medidores y exhortaron a la empresa a atender la demora. SEDAPAL precisó que hubo un aplazamiento en la instalación y reconoció la omisión en comunicar la reprogramación a la población.</p>	<p><b>INSPECCIÓN O VISITA TÉCNICA PARA CONSTATAR PROBLEMÁTICA:</b>  La EPS establecerá en primer lugar, un cronograma para la inspección de los predios y posteriormente, la instalación de medidores. También continuará rectificando las facturaciones emitidas por doble asignación, a los usuarios que</p>	<p><b>80</b></p>

		aceptaron la instalación de medidores y atenderá los problemas operacionales reportados. Los dirigentes se comprometieron en entregar a la EPS, una relación de los usuarios que aceptaron la micromedición para corroborar la rectificación en los recibos.	
<b>REGIÓN LIMA:</b> <b>OAU:</b> Comas <b>Fecha:</b> 22/10/2024 <b>Provincia:</b> Lima <b>Distrito:</b> Puente Piedra <b>Zona afectada:</b> Asoc. El Dorado <b>Prestador:</b> EPS SEDAPAL S.A. <b>Nº de participantes:</b> 15 <b>Estado de acuerdo:</b> Concluido	<b>FALTA DE AGUA POTABLE EN LA ZONA:</b> Los vecinos expresaron que tienen problemas con el horario de abastecimiento del servicio y la baja presión, desde hace varias semanas. La EPS aclaró que realizaron verificaciones en la zona y detectaron conexiones clandestinas, así como repararon las tuberías logrando que los usuarios cuenten con el servicio con normalidad.	<b>DEFINICIÓN DE NUEVO HORARIO DE ABASTECIMIENTO DEL SERVICIO:</b> La EPS se comprometió a brindar el servicio en un nuevo horario de 5am a 12pm. También identificarán las conexiones clandestinas que estarían perjudicando el abastecimiento de la zona. Los usuarios reportaran las conexiones clandestinas a la EPS y a la SUNASS.	<b>80</b>
<b>REGIÓN LIMA:</b> <b>OAU:</b> Comas <b>Fecha:</b> 23/10/2024 <b>Provincia:</b> Lima <b>Distrito:</b> Puente Piedra <b>Zona afectada:</b> Asoc. De Vivienda Las Begonias del Norte <b>Prestador:</b> EPS SEDAPAL S.A. <b>Nº de participantes:</b> 7 <b>Estado de acuerdo:</b> Concluido	<b>INFORMACIÓN SOBRE OBRA DE SANEAMIENTO:</b> El presidente de la asociación solicitó que la EPS recepcione una obra aprobada en 2015, pero no recepcionada por problemas documentales. Aunque se indicaba un plazo hasta 2017, SEDAPAL explicó que la recepción depende de otras obras y pidió revisar el documento, proponiendo una reunión para soluciones.	<b>TRABAJO ARTICULADO ENTRE ACTORES SOCIALES:</b> El equipo técnico norte de la EPS asumió el compromiso de participar en la reunión que convoquen en La Atarjea donde se trate el caso descrito. Por su parte, los usuarios recabarán toda la documentación necesaria para la reunión programada. SUNASS realizará el monitoreo a los acuerdos asumidos.	<b>200</b>
<b>REGIÓN LIMA:</b> <b>OAU:</b> Huacho <b>Fecha:</b> 23/10/2024 <b>Provincia:</b> Huaura <b>Distrito:</b> Huacho <b>Zona afectada:</b> Urb. Huacho <b>Prestador:</b> EPS Aguas de Lima Norte S.A. <b>Nº de participantes:</b> 6 <b>Estado de acuerdo:</b> En proceso	<b>CONSUMO MEDIDO EXCESIVO:</b> Los usuarios informaron de los problemas que tienen con sus facturaciones, siendo estas elevadas, por la presunta presencia de aire en las redes y conexiones de agua potable.	<b>FORTALECIMIENTO DEL DIÁLOGO, COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN CON LOS USUARIOS:</b> La SUNASS se comprometió a comunicarse con los usuarios afectados con la facturación y ayudarlos con el procedimiento de reclamos, e informarle sobre el proceso.	<b>6</b>
<b>REGIÓN LIMA:</b> <b>OAU:</b> Surquillo <b>Fecha:</b> 10/10/2024 <b>Provincia:</b> Lima <b>Distrito:</b> Chorrillos <b>Zona afectada:</b> A.H. Pacífico de Villa	<b>COLAPSO DE SISTEMA DE ALCANTARILLADO:</b> Los usuarios denunciaron que el colector primario del A.H., presenta constantes problemas de desbordes y aniegos por aguas residuales.	<b>GESTIÓN PARA MANTENIMIENTO DE SISTEMA COLAPSADO:</b> La EPS se comprometió a derivar las descargas residuales de la zona a la PTAR La Chira durante los fines de semana para evitar	<b>4,000</b>

<b>Prestador:</b> EPS SEDAPAL S.A. <b>Nº de participantes:</b> 22 <b>Estado de acuerdo:</b> En proceso		las roturas y desbordes de las aguas servidas. También coordinarán con la SUNASS una reunión presencial con el MVCS y la gerencia de proyectos de la EPS para informar sobre la conclusión del “Proyecto Matriz Próceres de Chorrillos” e informarán sobre el pago de los terrenos de la familia Utani, que había sido un obstáculo en el avance del proyecto.	
<b>REGIÓN LIMA:</b> <b>OAU:</b> Villa El Salvador <b>Fecha:</b> 31/10/2024 <b>Provincia:</b> Lima <b>Distrito:</b> Villa El Salvador <b>Zona afectada:</b> Asoc. Santa Elena <b>Prestador:</b> EPS SEDAPA S.A. <b>Nº de participantes:</b> 6 <b>Estado de acuerdo:</b> En proceso	<b>CONSUMO MEDIDO EXCESIVO:</b> Los usuarios denunciaron la facturación atípica en octubre de este año, alcanzando un consumo atípico de 1,765 m <sup>3</sup> , resaltando que tienen una conexión que abastece a 19 unidades de uso doméstico y uno de comercial.	<b>INSPECCIÓN O VISITA TÉCNICA PARA CONSTATAR PROBLEMÁTICA:</b> La EPS remarcó que harán inspecciones en la zona para descartar fugas, antes de la emisión de las facturaciones. Los usuarios señalaron que mantendrán las instalaciones de unidades de uso en buenas condiciones.	<b>30</b>
<b>REGIÓN LORETO:</b> <b>ODS:</b> Loreto <b>Fecha:</b> 25/10/2024 <b>Provincia:</b> Maynas <b>Distrito:</b> Iquitos <b>Zona afectada:</b> Sector Túpac Amaru <b>Prestador:</b> EPS SEDALORETO S.A. <b>Nº de participantes:</b> 7 <b>Estado de acuerdo:</b> Concluido	<b>ATORO DE TUBERÍA DE DESAGÜE:</b> La SUNASS realizó una visita a la calle Jesús Paenz cuadra 3. Los usuarios de 5 viviendas denunciaron la inundación que sufrieron sus viviendas, tras la caída fuerte de lluvia.	<b>LIMPIEZA Y/O DESINFECCIÓN DE LA ZONA:</b> Ante una visita de SUNASS junto a la EPS, se constató que una empresa constructora había obstruido un buzón de alcantarillado con sacos de arena y no realizó la limpieza posterior. La empresa se comprometió a limpiar la zona. Posteriormente se verificó que la constructora ya había limpiado el buzón, dejándolo operativo. La EPS indicó que exigirá a la empresa que realice su trabajo correctamente y monitoreará la zona para evitar futuros problemas.	<b>5</b>
<b>REGIÓN MADRE DE DIOS:</b> <b>ODS:</b> Madre de Dios <b>Fecha:</b> 21/10/2024 <b>Provincia:</b> Manu <b>Distrito:</b> Fitzcarrald <b>Zona afectada:</b> C.P. Boca Manu <b>Prestador:</b> JASS Boca Manu <b>Nº de participantes:</b> 27 <b>Estado de acuerdo:</b> Concluido	<b>DEFICIENTE ADMINISTRACIÓN, PRESTACIÓN Y CALIDAD DEL SERVICIO POR PRESTADOR:</b> Los usuarios expresaron su malestar y preocupación por el mal estado del sistema de abastecimiento de agua potable, bajo la responsabilidad de su JASS.	<b>ASISTENCIA TÉCNICA SOBRE MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE AGUA POTABLE:</b> La SUNASS se comprometió a brindar asistencia técnica al prestador para la mejora de los sistemas. El personal de la ATM señaló que programarán un seguimiento al sistema de agua y darán asistencia técnica a la JASS, en actualización del POA y otros temas afines.	<b>70</b>
<b>REGIÓN PIURA:</b> <b>ODS:</b> Piura <b>Fecha:</b> 09/10/2024	<b>FALTA DE AGUA POTABLE EN LA ZONA:</b>	<b>MONITOREO DEL PRESTADOR A PROBLEMA REPORTADO EN LA ZONA:</b>	<b>3,200</b>

<b>Provincia:</b> Piura <b>Distrito:</b> Veintiséis de Octubre <b>Zona afectada:</b> Urb. Santa Margarita <b>Prestador:</b> EPS Grau S.A. <b>Nº de participantes:</b> 9 <b>Estado de acuerdo:</b> En proceso	Los usuarios hicieron llegar su molestia porque no reciben agua de calidad y en cantidad suficiente en su urbanización, por más de 14 años. Solicitaron la revisión del término medio del estudio tarifario.	La EPS se comprometió a informar a los usuarios sobre las acciones programadas tras la respuesta de la DRT de SUNASS. Evaluarán la zona y, según los hallazgos, tomarán medidas como la purga de redes, etc.	
<b>REGIÓN SAN MARTÍN:</b> <b>ODS:</b> San Martín <b>Fecha:</b> 25/10/2024 <b>Provincia:</b> San Martín <b>Distrito:</b> Morales <b>Zona afectada:</b> Jr. Salaverry y Jr. San Martín <b>Prestador:</b> EPS EMAPA SAN MARTÍN S.A. <b>Nº de participantes:</b> 8 <b>Estado de acuerdo:</b> Concluido	<b>BAJA CONTINUIDAD DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE:</b> Desabastecimiento en los sectores a través de redes. Los usuarios señalan que la distribución por cisterna es insuficiente. La EPS explicó que esta situación se debía, por el déficit del caudal del sistema Cumbaza y la demora de la ejecución de la obra de saneamiento por parte de la municipalidad.	<b>ABASTECIMIENTO DEL SERVICIO CON CAMIÓN CISTERNA:</b> La EPS se comprometió a abastecer la zona con camiones cisterna, 3 veces por semana, hasta que puedan encontrar una solución definitiva. También realizarán el monitoreo del caudal y limpieza de redes por obstrucción.	500
<b>REGIÓN TUMBES:</b> <b>ODS:</b> Tumbes <b>Fecha:</b> 23/10/2024 <b>Provincia:</b> Tumbes <b>Distrito:</b> Tumbes <b>Zona afectada:</b> Barrio Eloy Ureta <b>Prestador:</b> U.E. Agua Tumbes <b>Nº de participantes:</b> 12 <b>Estado de acuerdo:</b> Concluido	<b>FALTA DE AGUA POTABLE EN LA ZONA:</b> Falta de agua en la cuadra 3 del barrio Eloy Ureta y facturaciones elevadas, bajo la modalidad de asignación de consumo, sin contar con el servicio.	<b>INSTALACIÓN DE VÁLVULAS PARA SECTORIZACIÓN:</b> La unidad ejecutora se comprometió a la instalación de una nueva válvula en el sector para regular el servicio y asegurar el suministro. También habrá una refacturación de recibos con la modalidad de asignación de consumo y la instalación de válvulas para la sectorización.	40
<b>REGIÓN TUMBES:</b> <b>ODS:</b> Tumbes <b>Fecha:</b> 24/10/2024 <b>Provincia:</b> Tumbes <b>Distrito:</b> Tumbes <b>Zona afectada:</b> Barrio El Pacífico <b>Prestador:</b> U.E. Agua Tumbes <b>Nº de participantes:</b> 10 <b>Estado de acuerdo:</b> En proceso	<b>FALTA DE AGUA POTABLE EN LA ZONA:</b> Los usuarios denunciaron la falta de agua potable desde mayo de este año y la falta de un abastecimiento alternativo.	<b>INSTALACIÓN DE VÁLVULAS PARA SECTORIZACIÓN:</b> La unidad ejecutoria asumió el compromiso de la instalación de una nueva válvula y el cambio de accesorios. También evaluarán la posibilidad de un abastecimiento alternativo.	50
<b>REGIÓN UCAYALI:</b> <b>ODS:</b> Ucayali <b>Fecha:</b> 25/10/2024 <b>Provincia:</b> Coronel Portillo <b>Distrito:</b> Manantay <b>Zona afectada:</b> Urb. Municipal <b>Prestador:</b> EPS EMAPACOP S.A. <b>Nº de participantes:</b> 6 <b>Estado de acuerdo:</b> Concluido	<b>ATORO DE TUBERÍA DE DESAGÜE:</b> Los usuarios denunciaron que, por la presencia de comercios en la zona, estaban saturando las redes de alcantarillado, especialmente en la zona baja, generando el colapso de los buzones de desagüe.	<b>MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE ALCANTARILLADO:</b> La SUNASS, en coordinación con la EPS, acordó que este último realice el mantenimiento del sistema de alcantarillado e intervino en las conexiones afectadas por el atoro, aplicando el UMA, y la descolmatación de las redes matrices del alcantarillado con hidrojet. La	5

		SUNASS se comprometió a monitorear la zona, asegurar la solución del problema y dejar el servicio operativo.	
 <p><b>EN OCTUBRE 2024</b>  <b>30</b> microaudiencias  <b>352</b> participantes, entre dirigentes y representantes de prestadores</p>	 <p><b>TIPO DE PROBLEMAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➔ <b>17</b> microaudiencias atendieron problemas <b>operativos</b></li> <li>➔ <b>7</b> microaudiencias atendieron problemas <b>comerciales</b></li> <li>➔ <b>6</b> microaudiencias atendieron otros casos.</li> </ul>	 <p><b>COMPROMISOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➔ <b>14</b> microaudiencias con acuerdos <b>cumplidos</b>.</li> <li>➔ <b>16</b> microaudiencias con <b>acuerdos pendientes</b></li> </ul>	 <p><b>16,072</b>  <b>familias</b>  <b>beneficiarias</b></p>

## Las microaudiencias de ¡Participa, vecino!:

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.






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

REGIÓN	PROVINCIA / DISTRITO / ZONA	N° DE CHARLAS	TEMA TRATADO	N° DE PARTICIPANTES
Amazonas	<b>Bagua:</b> Bagua	3	Importancia de consumir agua segura	14
	<b>Luya:</b> Lamud			45
	<b>Utcubamba:</b> Bagua Grande		Deficiente administración, prestación y calidad del servicio por prestador	11
Ancash	<b>Casma:</b> Barrio Villa Hermosa	1	Deberes y derechos de los usuarios	3
	<b>Bolognesi: Antonio Raymondi:</b> C.P. Yamor	2	Reglamento de Calidad	115
	<b>Huaraz:</b> Independencia		Información sobre cuota familiar	120
Apurímac	<b>Andahuaylas:</b> Talavera	1	Reglamento de Calidad	20
Ayacucho	<b>Huanta:</b> C.P. Orregopampa y Chancaray	1	Baja continuidad del servicio de agua potable	150
Cajamarca	<b>Jaén:</b> Cercado	2	Solicitud de independización de conexión de agua potable	20
	<b>San Ignacio:</b> Namballe		Alta morosidad	58
Cusco	<b>Calca:</b> Calca	2	Necesidad de instalación de medidores	30
	<b>Urubamba:</b> Urubamba		Incremento de tarifa o cuota familiar	25
Huancavelica	<b>Acobamba:</b> Rosario	5	Deficiente administración, prestación y calidad del servicio por prestador	16
	<b>Huancavelica:</b> Ascensión		Deberes y derechos de los usuarios	64
	<b>Huancavelica:</b> Huancavelica		Deficiente comunicación del prestador con los usuarios	5
	<b>Huancavelica:</b> Barrio Garbanzo Pucro			7
	<b>Huancavelica:</b> Sector 5		Deberes y derechos de los usuarios	8
Huánuco	<b>Huánuco:</b> Huánuco	2	Baja continuidad del servicio de agua potable	24
			Facturación elevada por consumo promedio	50
Junín	<b>Chupaca:</b> Tres de Diciembre	2	Funciones de SUNASS y otros prestadores	36
	<b>Jauja:</b> Av. Huarancayo		Información sobre los VMA	33

<b>La Libertad</b>	<b>Pacasmayo:</b> San Pedro de Lloc	<b>2</b>	Baja continuidad del servicio de agua potable	<b>5</b>
	<b>Virú:</b> Chao		Uso responsable de los servicios de saneamiento	<b>4</b>
<b>Lambayeque</b>	<b>Chiclayo:</b> P.J. Cruz de la Esperanza	<b>2</b>	Baja continuidad del servicio de agua potable	<b>5</b>
	<b>Chiclayo:</b> Condominio Los Parques de San Gabriel			<b>7</b>
<b>Lima</b>	<b>Cieneguilla:</b> Magda Portal	<b>10</b>	Funciones de SUNASS y otros prestadores	<b>20</b>
	<b>El Agustino:</b> Alameda			<b>15</b>
	<b>El Agustino:</b> Corporación			<b>4</b>
	<b>El Agustino:</b> El Agustino			<b>45</b>
	<b>El Agustino:</b> Santoyo			<b>8</b>
	<b>Lurigancho Chosica:</b> Lurigancho Chosica			<b>3</b>
	<b>Santa Anita:</b> Andahuaylas			<b>4</b>
	<b>Santa Anita:</b> Ciro Alegría			<b>12</b>
	<b>Santa Anita:</b> Los Eucaliptos			<b>40</b>
	<b>Breña:</b> General Vidal			<b>5</b>
	<b>Jesús María:</b> Arnaldo Marquéz	Coordinación de actividades en conjunto	<b>20</b>	
	<b>Jesús María:</b> Urb. Santa Beatriz	Uso responsable de los servicios de saneamiento	<b>1</b>	
	<b>Lima:</b> Cercado	Deberes y derechos de los usuarios	<b>70</b>	
	<b>Lima:</b> Jr. Manuel Perez de Bonilla		<b>35</b>	
	<b>Callao:</b> A.H. Bocanegra	<b>3</b>	Procedimiento de reclamos	<b>20</b>
	<b>Callao:</b> Callao		Información sobre los VMA	<b>14</b>
	<b>Callao:</b> Ciudad del Pescador		Procedimiento de reclamos	<b>120</b>
	<b>Cañete:</b> Imperial	<b>3</b>	Procedimiento de reclamos	<b>150</b>
	<b>Cañete:</b> Mala		Valoración de los servicios de saneamiento	<b>27</b>
	<b>Quilmaná:</b> La Huerta		Consumo medido excesivo	<b>12</b>
	<b>Carabayllo:</b> Urb. Villa Club I	<b>10</b>	Deberes y derechos de los usuarios	<b>8</b>
	<b>Comas:</b> Av. Gerardo Unger		Uso responsable de los servicios de saneamiento	<b>15</b>
	<b>Comas:</b> Calle Real			<b>40</b>
<b>Comas:</b> Jr. Santos Chocano	Deberes y derechos de los usuarios		<b>62</b>	

	<b>Independencia:</b> Av. Naranjal		Funciones de SUNASS y otros prestadores	<b>30</b>
	<b>Independencia:</b> Independencia		Coordinación de actividades en conjunto	<b>4</b>
	<b>Independencia:</b> Av. Cesar Vallejo		Uso responsable de los servicios de saneamiento	<b>70</b>
	<b>Puente Piedra:</b> Av. A		Funciones de SUNASS y otros prestadores	<b>10</b>
	<b>Rímac:</b> Av. Túpac Amaru		Procedimiento de reclamos	<b>28</b>
	<b>San Martín de Porres:</b> Av. Los Dominicos		Funciones de SUNASS y otros prestadores	<b>10</b>
	<b>Huacho:</b> Av. Adán Acevedo	<b>4</b>	Funciones de SUNASS y otros prestadores	<b>19</b>
	<b>Huacho:</b> Urb. La Palma		Información sobre micromedición	<b>7</b>
	<b>Huacho:</b> Huacho		Funciones de SUNASS y otros prestadores	<b>26</b>
	<b>Végueta:</b> Mazo		Deberes y derechos de los usuarios	<b>9</b>
	<b>San Juan de Lurigancho:</b> Zarate	<b>2</b>	Uso responsable de los servicios de saneamiento	<b>60</b>
	<b>Huarocharí:</b> San Antonio		Funciones de SUNASS y otros prestadores	<b>9</b>
	<b>Lima:</b> Lince: Risso	<b>2</b>	Información sobre los VMA	<b>40</b>
	<b>Lima:</b> Surquillo		Obra de saneamiento inconclusa	<b>25</b>
	<b>Villa María del Triunfo:</b> Ticlio Chico	<b>3</b>	Deberes y derechos de los usuarios	<b>19</b>
	<b>Villa María del Triunfo:</b> A.H. Villa Santa Rosa		Funciones de SUNASS y otros prestadores	<b>35</b>
	<b>Villa María del Triunfo:</b> Av. Micaela Bastidas			<b>26</b>
<b>Madre de Dios</b>	<b>Tambopata:</b> Cercado	<b>1</b>	Procedimiento de reclamos	<b>50</b>
<b>Pasco</b>	<b>Chaupimarca:</b> Av. Circunvalación	<b>3</b>	Importancia de consumir agua segura	<b>21</b>
	<b>Yanacancha:</b> Av. Daniel A. Carrión			<b>22</b>
	<b>Yanacancha:</b> Yanacancha		Elaboración y aprobación de tarifas	<b>6</b>
<b>Piura</b>	<b>Piura:</b> A.H. Los Angeles	<b>1</b>	Falta de agua potable en la zona	<b>9</b>

<b>Puno</b>	<b>Melgar:</b> Santa Rosa	<b>1</b>	Valoración de los servicios de saneamiento	<b>15</b>
<b>San Martín</b>	<b>Huallaga:</b> Saposoa	<b>6</b>	Facturación elevada por consumo promedio	<b>20</b>
	<b>Picota:</b> San Cristóbal		Procedimiento de reclamos	<b>16</b>
	<b>San Martín:</b> La Banda de Shilcayo		Facturación elevada por asignación de consumo	<b>10</b>
	<b>San Martín:</b> Morales		Consumo medido excesivo	<b>12</b>
	<b>San Martín:</b> Tarapoto: A.H. El Porvenir		Facturación elevada por asignación de consumo	<b>20</b>
	<b>San Martín:</b> Tarapoto: J.V. Villa Universitaria		Facturación elevada por consumo promedio	<b>3</b>
<b>Tumbes</b>	<b>Contralmirante Villar:</b> Casitas	<b>1</b>	Información sobre cuota familiar	<b>4</b>
<b>Ucayali</b>	<b>Coronel Portillo:</b> Yarinacocha	<b>1</b>	Alta Morosidad	<b>7</b>
 <p><b>EN OCTUBRE DE 2024</b></p> <p>→ <b>81</b> charlas</p>		 <p><b>TIPOS DE TEMAS</b></p> <p>→ <b>55</b> por información general</p> <p>→ <b>20</b> fueron por temas comerciales</p> <p>→ <b>6</b> por temas operativos</p>		 <p><b>2,296</b> mujeres y hombres participaron de las charlas</p>



En el mes de octubre, a nivel nacional, las actividades de ¡Participa vecino! involucraron a **2,648** participantes, de los cuales **1,384** fueron hombres y **1,264** mujeres.

ODS Ayacucho



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

ODS Huánuco



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 octubre de 2024:

REGIÓN	ODS/OAU	DATOS	2020	2021	2022	2023	2024	TOTAL
Amazonas	ODS Amazonas	N° de microaudiencias	0	11	11	8	7	37
		N° de charlas	6	25	22	13	16	82
		N° de participantes	68	623	442	342	299	1,774
		N° de familias involucradas	0	3,403	772	42,291	370	46,836
Ancash	ODS Chimbote	N° de microaudiencias	9	13	10	9	6	47
		N° de charlas	2	22	22	19	10	75
		N° de participantes	42	523	334	191	138	1,228
		N° de familias involucradas	8,440	19,647	1,215	2,541	5,810	37,653
	ODS Huaraz	N° de microaudiencias	0	14	16	22	7	59
		N° de charlas	11	33	53	107	24	228
		N° de participantes	118	386	2,246	2,786	1,389	6,925
		N° de familias involucradas	0	1,740	1,396	2,987	446	6,569
Apurímac	ODS Apurímac	N° de microaudiencias	6	9	9	10	7	41
		N° de charlas	9	26	22	29	10	96
		N° de participantes	127	1,033	516	674	294	2,644

REGIÓN	ODS/OAU	DATOS	2020	2021	2022	2023	2024	TOTAL
		N° de familias involucradas	850	6,880	3,079	2,453	105	13,367
Arequipa	ODS Arequipa	N° de microaudiencias	2	11	10	7	7	37
		N° de charlas	8	30	22	37	16	113
		N° de participantes	55	659	630	607	344	2,295
		N° de familias involucradas	221	23,640	5,570	1,471	4,828	35,730
Ayacucho	ODS Ayacucho	N° de microaudiencias	2	10	11	10	5	38
		N° de charlas	10	27	23	14	9	83
		N° de participantes	117	537	789	492	443	2,378
		N° de familias involucradas	32	413	325	181	1,155	2,106
Cajamarca	ODS Cajamarca	N° de microaudiencias	6	10	11	10	6	43
		N° de charlas	4	27	24	19	20	94
		N° de participantes	109	618	1,185	764	722	3,398
		N° de familias involucradas	639	5,504	28,868	1,603	1,091	37,705
Cusco	ODS Cusco	N° de microaudiencias	0	11	5	5	5	26
		N° de charlas	22	28	17	15	11	93
		N° de participantes	552	685	617	522	549	2,925

REGIÓN	ODS/OAU	DATOS	2020	2021	2022	2023	2024	TOTAL
		N° de familias involucradas	0	597	174	1,010	283	2,064
Huancavelica	ODS Huancavelica	N° de microaudiencias	1	10	13	8	9	41
		N° de charlas	11	29	22	20	17	99
		N° de participantes	143	511	652	669	521	2,496
		N° de familias involucradas	150	1,030	2,040	1,090	1,220	5,530
Huánuco	ODS Huánuco	N° de microaudiencias	6	11	13	6	6	42
		N° de charlas	16	30	23	21	17	107
		N° de participantes	224	680	749	695	405	2,753
		N° de familias involucradas	62	1,337	940	670	405	3,414
Ica	ODS Ica	N° de microaudiencias	0	4	7	7	6	24
		N° de charlas	10	22	26	22	10	90
		N° de participantes	125	255	385	398	226	1,389
		N° de familias involucradas	0	509	5,084	3,638	952	10,183
Junín	ODS Junín	N° de microaudiencias	6	10	8	9	9	42
		N° de charlas	2	25	22	19	19	87
		N° de participantes	103	1,048	637	863	797	3,448

REGIÓN	ODS/OAU	DATOS	2020	2021	2022	2023	2024	TOTAL
		N° de familias involucradas	204	595	181	404	523	1,907
La Libertad	ODS La Libertad	N° de microaudiencias	0	10	12	11	10	43
		N° de charlas	11	23	25	22	22	103
		N° de participantes	113	493	449	392	440	1,887
		N° de familias involucradas	0	1,932	8,993	1,646	6,512	19,083
Lambayeque	ODS Lambayeque	N° de microaudiencias	57	23	16	12	7	115
		N° de charlas	7	29	27	31	21	115
		N° de participantes	378	488	530	480	385	2,261
		N° de familias involucradas	6,202	3,855	2,021	2,605	490	15,173
Lima	OAU Ate	N° de microaudiencias	0	0	0	0	4	4
		N° de charlas	0	0	0	0	26	26
		N° de participantes	0	0	0	0	359	359
		N° de familias involucradas	0	0	0	0	7,700	7,700
	OAU Breña	N° de microaudiencias	0	0	0	0	8	8
		N° de charlas	0	0	0	0	14	14
		N° de participantes	0	0	0	0	492	492

REGIÓN	ODS/OAU	DATOS	2020	2021	2022	2023	2024	TOTAL
		N° de familias involucradas	0	0	0	0	2,550	2,550
	OAU Callao	N° de microaudiencias	2	14	12	15	10	53
		N° de charlas	24	63	52	32	33	204
		N° de participantes	298	1,190	986	1,182	903	4,559
		N° de familias involucradas	125	7,438	4,243	12,054	2,116	25,976
	OAU Cañete	N° de microaudiencias	4	12	13	10	7	46
		N° de charlas	28	76	54	43	24	225
		N° de participantes	364	1,035	1,026	1,015	608	4,048
		N° de familias involucradas	730	610	933	456	461	3,190
	OAU Comas	N° de microaudiencias	3	17	15	16	25	76
		N° de charlas	49	103	107	69	79	407
		N° de participantes	741	1,417	2,220	2,061	2,526	8,965
		N° de familias involucradas	120	2,901	4,180	86,419	10,421	104,041
	OAU Huacho	N° de microaudiencias	6	12	12	10	6	46
		N° de charlas	50	55	42	38	27	212
		N° de participantes	714	1,021	1,141	712	421	4,009

REGIÓN	ODS/OAU	DATOS	2020	2021	2022	2023	2024	TOTAL
		N° de familias involucradas	3,950	3,200	448	396	156	8,150
	OAU Magdalena	N° de microaudiencias	1	12	14	11	12	50
		N° de charlas	54	60	63	24	34	235
		N° de participantes	1,026	2,077	3,039	1,271	1,305	8,718
		N° de familias involucradas	25	15,130	16,013	24,897	4,597	60,662
	OAU Surquillo	N° de microaudiencias	0	0	0	0	2	2
		N° de charlas	0	0	0	0	2	2
		N° de participantes	0	0	0	0	109	109
		N° de familias involucradas	0	0	0	0	8,000	8,000
	OAU San Juan de Lurigancho	N° de microaudiencias	4	14	12	21	14	65
		N° de charlas	39	67	65	39	26	236
		N° de participantes	818	996	1,071	1,325	831	5,041
		N° de familias involucradas	380	7,384	2,010	2,067	7,182	19,023
	OAU Villa El Salvador	N° de microaudiencias	4	12	16	10	10	52
		N° de charlas	21	88	50	48	24	231
		N° de participantes	301	1,264	1,118	1,566	980	5,229

REGIÓN	ODS/OAU	DATOS	2020	2021	2022	2023	2024	TOTAL
		N° de familias involucradas	1,734	8,923	23,930	5,340	1,760	41,687
Loreto	ODS Loreto	N° de microaudiencias	13	5	11	6	6	41
		N° de charlas	1	27	30	24	11	93
		N° de participantes	95	984	824	545	493	2,941
		N° de familias involucradas	1,124	456	740	316	210	2,846
Madre de Dios	ODS Madre de Dios	N° de microaudiencias	8	10	10	10	6	44
		N° de charlas	8	24	26	28	14	100
		N° de participantes	338	689	601	710	363	2,701
		N° de familias involucradas	6,420	1,159	10,915	3,128	2,830	24,452
Moquegua	ODS Moquegua	N° de microaudiencias	8	10	10	7	5	40
		N° de charlas	2	24	26	23	17	92
		N° de participantes	210	479	594	472	446	2,201
		N° de familias involucradas	2,114	566	325	2,935	622	6,562
Pasco	ODS Pasco	N° de microaudiencias	0	10	11	11	5	37
		N° de charlas	10	24	25	20	13	92
		N° de participantes	100	874	306	461	411	2,152

REGIÓN	ODS/OAU	DATOS	2020	2021	2022	2023	2024	TOTAL
		N° de familias involucradas	0	683	1,205	1,235	2,732	5,855
Piura	ODS Piura	N° de microaudiencias	1	11	12	16	14	54
		N° de charlas	11	27	23	21	11	93
		N° de participantes	100	473	390	418	267	1,648
		N° de familias involucradas	341	5,264	6,667	11,922	14,401	38,595
Puno	ODS Puno	N° de microaudiencias	4	10	17	13	9	53
		N° de charlas	9	22	28	17	9	85
		N° de participantes	132	219	488	770	417	2,026
		N° de familias involucradas	230	2,628	2,350	597	250	6,055
San Martín	ODS San Martín	N° de microaudiencias	3	11	19	11	7	51
		N° de charlas	2	24	27	29	37	119
		N° de participantes	86	307	1,161	788	655	2,997
		N° de familias involucradas	6,362	8,162	13,600	24,500	2,020	54,644
Tacna	ODS Tacna	N° de microaudiencias	7	10	9	10	5	41
		N° de charlas	3	22	23	25	12	85
		N° de participantes	104	413	429	1,005	290	2,241

REGIÓN	ODS/OAU	DATOS	2020	2021	2022	2023	2024	TOTAL
		N° de familias involucradas	392	621	242	2,244	92	3,591
Tumbes	ODS Tumbes	N° de microaudiencias	8	10	10	14	17	59
		N° de charlas	4	23	23	20	11	81
		N° de participantes	69	178	208	296	278	1,029
		N° de familias involucradas	510	464	385	580	1,266	3,205
Ucayali	ODS Ucayali	N° de microaudiencias	4	11	9	10	8	42
		N° de charlas	3	22	21	21	18	85
		N° de participantes	57	296	284	438	413	1,488
		N° de familias involucradas	140	1,398	5,980	16,305	449	24,272

- ✓ Desde junio de 2020 hasta octubre del presente año, **100,754 personas**, la mayoría dirigentes vecinales, han sido parte de la iniciativa ¡Participa, vecino! de la SUNASS.
- ✓ Se han realizado **4,182 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 octubre de 2024, el programa ¡Participa, vecino! ha llevado a cabo **1,499 microaudiencias a nivel nacional**, beneficiando a **más de 688 mil familias con sus acuerdos**.







ODS Pasco



ODS Puno



ODS Tumbes



ODS Ucayali

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

*“En los últimos días, hemos sufrido bastante por las inundaciones, pero la EPS ya viene solucionando dicho inconveniente. Agradecemos a la SUNASS y SEDALORETO por atender nuestro requerimiento”.*

(María Tafurdel – usuaria del sector Túpac Amaru, Loreto)

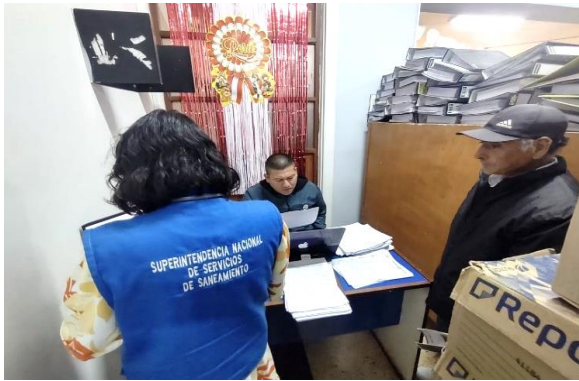


*“Nos sentimos satisfechos con la realización de esta reunión. Antes pagábamos por un servicio que no recibíamos. Esperemos que la ATM cumpla con los acuerdos adoptados. Estaremos atentos”.*

(Raquel Zúñiga – usuario del distrito de Sapallanga, Junín)

*“Agradezco la preocupación de los miembros de la organización comunal por contar con una adecuada cuota familiar para cubrir los costos de la prestación de los servicios. Gracias a la SUNASS por organizar esta reunión”.*

(Roger Soto - presidente de la JASS Ichupampa, Huancavelica)



*“Agradezco la coordinación entre la SUNASS y la municipalidad de Chimbote, con el fin de lograr la adquisición de válvulas de agua para mejorar la calidad del servicio en el sector”.*

(Eusebio Torrejón– presidente de la JASS San Juan de Vinzos, Chimbote)

*“Agradezco a la SUNASS por su pronta intervención y su eficaz coordinación con la EPS para la atención a nuestro requerimiento”.*

(Delia Pinedo – usuaria de la Urb. Municipal - El Triunfo, Ucayali)



*“Agradecemos a SUNASS por la reunión con Sedapal y que nos hayan informado sobre el procedimiento para la instalación de medidores en nuestra zona. Daremos las facilidades del caso para el cumplimiento de la instalación”.*

(Eliza Altez – dirigente del barrio Leticia, Rímac)

*“Estamos agradecidos por la reunión que se ha llevado a cabo. Esperemos la finalización de los trabajos y la solución definitiva a este problema”.*

(Luis Alemán – usuario del pasaje Morales-Tumbes)





**Cómo ser parte de**  
**Participa**   
 **vecino**

**1** Esríbenos a:  
[participavecino@sunass.gob.pe](mailto:participavecino@sunass.gob.pe)  
o ingresa tus datos en [www.sunass.gob.pe](http://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](http://www.sunass.gob.pe), o esríbenos a [https://bit.ly/Participa\\_Vecino](https://bit.ly/Participa_Vecino)  
También pueden llamarnos al FONO SUNASS 1899 o escribir al WhatsApp 1 - 6143180 para el reporte de problemas operativos.