

iParticipa



vecino!



Informe N° 52 | Enero 2025

Sunass | Dirección de Usuarios



## Más de 13 mil familias lograron acuerdos para mejorar sus servicios de agua potable y saneamiento en enero del 2025

En el primer mes del 2025, un total de 13 mil 960 familias, a nivel nacional, se beneficiaron con los acuerdos logrados por el programa ¡Participa, vecino! de la Sunass, en 24 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 353 dirigentes, en su mayoría líderes vecinales y funcionarios de empresas de agua potable u otros prestadores de los servicios.

En enero, también se llevaron a cabo 51 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 969 dirigentes vecinales.



31 ene 2025 12:05:21 p. m.  
450 Avenida Confraternidad  
Buenos Aires De Villa  
Provincia de Lima

### ¡Participa, vecino! permite la solución de los problemas de agua y saneamiento a nivel nacional.

Desde julio del año pasado, unas 50 familias del barrio 6 en el distrito de El Porvenir, Trujillo, han sufrido la falta de agua potable, y a pesar de haber sido reportado, el problema no fue atendido oportunamente por la EPS.

En la microaudiencia del programa ¡Participa, vecino!, se informó que la causa era un error de sectorización, que llevó a suministrar el servicio desde una red incorrecta. La EPS se comprometió a solucionar el problema anulando la red incorrecta y proporcionando el servicio desde la línea de aducción de 6 pulgadas del reservorio R7. Además, emitirán una orden de servicio para realizar trabajos de acondicionamiento del empalme e instalar una válvula, lo que definirá un nuevo horario de abastecimiento. Mientras tanto, fortalecerán el abastecimiento con el apoyo de un camión cisterna.

De igual manera, unas 4 mil 500 familias del asentamiento humano Buenos Aires de Villa, distrito Chorrillos, Lima, denunciaron el incumplimiento del horario de abastecimiento del servicio y la baja presión. Durante la microaudiencia, la EPS manifestó que la causa principal, de la baja presión del servicio, es por el inadecuado funcionamiento de una bomba tipo booster que bombea al reservorio de 1,500 m<sup>3</sup>. Por tanto, el prestador se comprometió a programar el desmontaje y limpieza de la cápsula del booster, y el cambio de ésta para normalizar el llenado del reservorio R-1500, sin interrumpir el servicio. También fortalecerán la distribución del servicio con camiones cisterna a los sectores mas críticos.

Finalmente, en enero, Sunass realizó 51 charlas en las que participaron 969 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! - ENERO 2025:

DATOS GENERALES	PROBLEMÁTICA	ACUERDOS	N° DE FAMILIAS BENEFICIADAS
<b>REGIÓN HUÁNUCO:</b> <b>ODS:</b> Huánuco <b>Fecha:</b> 20/01/2025 <b>Provincia:</b> Huánuco <b>Distrito:</b> Huánuco <b>Zona afectada:</b> <b>Prestador:</b> J.V. Héroes Huanuqueños <b>N° de participantes:</b> 3 <b>Estado de acuerdo:</b> En proceso	<b>COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES EN CONJUNTO:</b> Los vecinos del Psje. Buenos Aires manifestaron que, estando próximos a la ejecución de una obra de pistas y veredas de la Municipalidad Provincial de Huánuco, solicitaron el soporte y asistencia técnica por parte de la EPS para realizar el cambio de tuberías de agua potable por la posible afectación del servicio por la antigüedad de las redes actuales.	<b>ASISTENCIA TÉCNICA EN SANEAMIENTO:</b> La EPS asumió el compromiso de brindar seguimiento y asistencia técnica para el cambio de redes de agua potable solicitado por los usuarios, bajo la condición de que estos presentaran los documentos necesarios para el Certificado de Características Técnicas.	35
<b>REGIÓN ICA:</b> <b>ODS:</b> Ica <b>Fecha:</b> 22/01/2025 <b>Provincia:</b> Ica <b>Distrito:</b> Ica <b>Zona afectada:</b> A.H. Alberto Fujimori <b>Prestador:</b> EMAPICA S.A. <b>N° de participantes:</b> 5 <b>Estado de acuerdo:</b> En proceso	<b>BAJA PRESIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE:</b> Los usuarios refieren que constantemente se ven afectados por la baja presión del servicio, al extremo que en las partes altas el agua no llega al nivel de las duchas, lavaderos ni caños bajos, sino únicamente a nivel de la caja de control, lo que genera que los usuarios tengan que conectar una manguera para lograr abastecerse.	<b>GESTIÓN PARA ADQUISICIÓN DE NUEVO EQUIPO:</b> La EPS se comprometió a gestionar los recursos y materiales necesarios para clausurar la conexión de la red antigua y evitar el desperdicio por usuarios con una doble red, contribuyendo a la mejora de la presión de agua. También, a fin de mes la EPS recepcionará la obra de la línea de conducción desde las galerías en San José de los Molinos, por lo que en febrero mejoraría la presión de agua en la zona. Finalmente, decidieron que durante las próximas 2 semanas y hasta que se culmine la recepción de la obra, se abastecería a la zona a través de camiones cisterna, 2 veces por semana.	30
<b>REGIÓN JUNÍN:</b> <b>ODS:</b> Junín <b>Fecha:</b> 17/01/2025 <b>Provincia:</b> Huancayo <b>Distrito:</b> Huancayo <b>Zona afectada:</b> Psje. Los Pinos S/N <b>Prestador:</b> EPS Sedam Huancayo S.A. <b>N° de participantes:</b> 6 <b>Estado de acuerdo:</b> En proceso	<b>FALTA DE AGUA POTABLE EN LA ZONA:</b> Los usuarios denunciaron la falta del servicio de agua potable en la zona por más de 15 días.	<b>INSTALACIÓN DE TANQUE DE AGUA POTABLE:</b> Se acordó entre la EPS y los usuarios, la instalación de 2 tanques de agua y la instalación de medidores en cada vivienda. El área de operaciones de la EPS se comprometió a aportar con mano de obra (maquinarias y personal) y asistencia técnica para la instalación de los tanques y medidores, así como la facturación conforme al consumo de cada usuario. Los	6

		usuarios se comprometieron a adquirir los tanques de agua y aportar con los materiales necesarios para su instalación, además de permitir la instalación de los medidores.	
<b>REGIÓN LA LIBERTAD:</b> <b>ODS:</b> La Libertad <b>Fecha:</b> 15/01/2025 <b>Provincia:</b> Trujillo <b>Distrito:</b> El Porvenir <b>Zona afectada:</b> Barrio 6 <b>Prestador:</b> EPS SEDALIB S.A. <b>Nº de participantes:</b> 10 <b>Estado de acuerdo:</b> Concluido	<b>FALTA DE AGUA POTABLE EN LA ZONA:</b> A raíz de una charla informativa con la población, se realizó una microaudiencia, donde los usuarios manifestaron la falta de agua en la zona, desde julio del año pasado y, pese haberlo reportado a la EPS, no fueron atendidos. El representante de la EPS informó que el problema se debía a un error de sectorización que propició brindar el servicio a la zona desde una red incorrecta. Aseguró que al anular esa red y proporcionar el servicio desde la línea de aducción de 6 pulgadas del reservorio R7, se solucionaría el problema.	<b>EMPALMES DE TUBERÍAS DE AGUA POTABLE:</b> La EPS se comprometió a emitir una orden de servicio y realizar trabajos de acondicionamiento del empalme en el menor tiempo posible, así como, la colocación inmediata de una válvula para solucionar el problema descrito. También establecieron un nuevo horario de abastecimiento del servicio, desde las 4:00 pm a 7:00 pm, y aseguraron que mientras duren los trabajos, la EPS apoyará con un camión cisterna. Por su lado, Sunass monitoreará con los usuarios para verificar la solución del problema.	<b>50</b>
<b>REGIÓN LAMBAYEQUE:</b> <b>ODS:</b> Lambayeque <b>Fecha:</b> 17/01/2025 <b>Provincia:</b> Chiclayo <b>Distrito:</b> José Leonardo Ortiz <b>Zona afectada:</b> P.J. El Nazareno <b>Prestador:</b> EPSEL S.A. <b>Nº de participantes:</b> 3 <b>Estado de acuerdo:</b> En proceso	<b>FACTURACIÓN INDEBIDA POR CONSUMO NO REALIZADO POR SERVICIO CERRADO:</b> Los usuarios denunciaron un cobro indebido, desde noviembre del año pasado hasta enero del presente año, ya que no cuentan con el servicio de agua, específicamente en la Mz. F.	<b>REFACTURACION O EVALUACIÓN DE REFACTURACIÓN:</b> El gerente de la EPS se comprometió a activar la suspensión de la facturación en la calle afectada, hasta que cuenten con el servicio de agua potable de manera continua. Además, aclaró que las facturaciones anteriores están en procedimiento de reclamo.	<b>10</b>
<b>REGIÓN LIMA:</b> <b>OAU:</b> Ate <b>Fecha:</b> 08/01/2025 <b>Provincia:</b> Lima <b>Distrito:</b> Chaclacayo <b>Zona afectada:</b> Sector Virgen de Fátima de Morón <b>Prestador:</b> SEDAPAL S.A. <b>Nº de participantes:</b> 12 <b>Estado de acuerdo:</b> Concluido	<b>OPOSICIÓN A LA INSTALACIÓN Y/O RENOVACIÓN DE MEDIDORES:</b> Los dirigentes solicitaron una reunión con la EPS, por el cobro de doble asignación en diciembre de 2024 y la oposición de 105 usuarios a instalar medidores. La EPS instaló 81 medidores de 961 conexiones, e informaron que, para la refacturación de los recibos, los usuarios debían formalizar sus reclamos. En cuanto a los usuarios que firman su compromiso de instalación de medidor, sí se les podrá anular la doble asignación de	<b>INSTALACIÓN DE MEDIDORES:</b> La EPS se comprometió a continuar con la instalación de medidores y anular los cargos de doble asignación de consumo. También en coordinación con la Sunass realizarán una charla de sensibilización para dar a conocer los beneficios de los medidores, los deberes y derechos de los usuarios. Los dirigentes se comprometieron a trasladar información a sus representados de la población	<b>1,000</b>

	consumo antes de ser emitida. Además, la EPS como la Sunass informaron sobre otros temas en saneamiento. Los usuarios solicitaron el apoyo de ambos para la instalación de medidores.	para permitir la instalación de medidores.	
<b>REGIÓN LIMA:</b> <b>OAU:</b> Breña <b>Fecha:</b> 30/01/2025 <b>Provincia:</b> Lima <b>Distrito:</b> Lima <b>Zona afectada:</b> P.J. Villa Maria del Perpetuo Socorro <b>Prestador:</b> SEDAPAL S.A. <b>Nº de participantes:</b> 10 <b>Estado de acuerdo:</b> En proceso	<b>ATORO DE TUBERÍA DE DESAGÜE:</b> Los residentes de una quinta ubicada en el Jr. Huancarqui expresaron su molestia por los problemas recurrentes, de atoro en la red interna de alcantarillado, sin tener respuesta de la EPS. El representante de la EPS indicó que la conexión no está registrada en su catastro y que los vecinos deben gestionar un proyecto propio.	<b>PURGA DE REDES:</b> La EPS se comprometió a apoyar en la limpieza de la red interna y evaluar la solicitud de cambio de tuberías. Los vecinos acordaron coordinar con la EPS y Sunass para limpiar el alcantarillado, reunir firmas y seguir el proceso para el cambio de redes internas. La Sunass se comprometió a brindar orientación y supervisar los acuerdos, programando una charla sobre el uso responsable del alcantarillado.	20
<b>REGIÓN LIMA:</b> <b>OAU:</b> Callao <b>Fecha:</b> 22/01/2025 <b>Provincia:</b> Callao <b>Distrito:</b> Callao <b>Zona afectada:</b> Callao <b>Prestador:</b> SEDAPAL S.A. <b>Nº de participantes:</b> 13 <b>Estado de acuerdo:</b> Concluido	<b>OPOSICIÓN A LA INSTALACIÓN Y/O RENOVACIÓN DE MEDIDORES:</b> A solicitud de los usuarios se realizó una microaudiencia, por una comunicación de la EPS para la instalación de medidores y el cobro de doble asignación de consumo ante la oposición. Sunass explicó la importancia y beneficios de la micromedición, el procedimiento de instalación de medidores, las inspecciones previas y posteriores, la facturación gradual, el cobro por doble asignación y el derecho a iniciar un procedimiento de reclamo. También los usuarios expresaron su preocupación por la aparente presencia de aire durante su horario de abastecimiento (de 4:00 a 22:00 horas)	<b>INSTALACIÓN DE MEDIDORES:</b> La EPS se comprometió a continuar con la inspección e instalación de medidores, revisar las válvulas de purga de aire y propuso ampliar el horario de abastecimiento a 24 horas tras instalar el 85% de los medidores. Además, apoyará a la Sunass en campañas de sensibilización. Los usuarios trasladarán la información a la comisaría para solicitar resguardo policial. La Sunass participará en las inspecciones, así como brindará charlas de sensibilización y realizará el seguimiento de los compromisos.	453
<b>REGIÓN LIMA:</b> <b>OAU:</b> Callao <b>Fecha:</b> 29/01/2025 <b>Provincia:</b> Callao <b>Distrito:</b> Callao <b>Zona afectada:</b> Callao <b>Prestador:</b> SEDAPAL S.A. <b>Nº de participantes:</b> 18 <b>Estado de acuerdo:</b> Concluido	<b>OPOSICIÓN A LA INSTALACIÓN Y/O RENOVACIÓN DE MEDIDORES:</b> El prestador explico la importancia y beneficios de la micromedición y otros temas más de interés de los usuarios en torno a la instalación de medidores.	<b>DEFINICIÓN DE NUEVO HORARIO DE ABASTECIMIENTO DEL SERVICIO:</b> La EPS reiteró su compromiso de ampliar el horario de abastecimiento a 24 horas tras instalar el 85% de los medidores, realizar inspecciones con geófono para detectar fugas no visibles y reprogramar inspecciones internas para	453

		usuarios ausentes. Los dirigentes se comprometieron a informar a la población y exhortar a permitir las inspecciones e instalaciones. La Sunass brindará charlas de sensibilización y realizará el seguimiento de los compromisos.	
<b>REGIÓN LIMA:</b> <b>OAU:</b> Cañete <b>Fecha:</b> 22/01/2025 <b>Provincia:</b> Cañete <b>Distrito:</b> San Vicente de Cañete <b>Zona afectada:</b> Barrio San José Chico <b>Prestador:</b> EPS EMAPA CAÑETE S.A. <b>Nº de participantes:</b> 10 <b>Estado de acuerdo:</b> Concluido	<b>INCUMPLIMIENTO DE HORARIO DE ABASTECIMIENTO DEL SERVICIO:</b> Los usuarios manifestaron el incumplimiento del horario de abastecimiento, indicando que en sus recibos se menciona que el abastecimiento es de 20 horas (de 3am. hasta las 11pm.) pero en la práctica, el abastecimiento es desde las 10am. hasta las 4pm. (6 horas aprox.)	<b>INSPECCIÓN O VISITA TÉCNICA PARA CONSTATAR PROBLEMÁTICA:</b> El prestador se comprometió a realizar el análisis y la revisión de la conectividad del servicio para detectar el problema de la baja presión y falta de agua. También aprovecharán las inspecciones para monitorear la calidad del agua.	<b>20</b>
<b>REGIÓN LIMA:</b> <b>OAU:</b> Cañete <b>Fecha:</b> 23/01/2025 <b>Provincia:</b> Cañete <b>Distrito:</b> Nuevo Imperial <b>Zona afectada:</b> C.P. Augusto B. Leguía <b>Prestador:</b> EPS EMAPA CAÑETE S.A. <b>Nº de participantes:</b> 50 <b>Estado de acuerdo:</b> En proceso	<b>FALTA DE AGUA POTABLE EN LA ZONA:</b> Los usuarios reportaron la falta de agua, el incumplimiento del horario de abastecimiento, la deficiente calidad del agua que reciben y el ingreso de aire a las redes de agua.	<b>INSTALACIÓN DE DATA LOGGER:</b> La EPS se comprometió a instalar data logger para medir la presión y continuidad del servicio. También analizarán la zona para la colocación de las válvulas de purga de aire en 15 días aproximadamente.	<b>500</b>
<b>REGIÓN LIMA:</b> <b>OAU:</b> Comas <b>Fecha:</b> 08/01/2025 <b>Provincia:</b> Lima <b>Distrito:</b> Comas <b>Zona afectada:</b> P.J. Milagro de Jesús, Santa Cruz, Federico Villar y A.H. Nueva Esperanza <b>Prestador:</b> SEDAPAL S.A. <b>Nº de participantes:</b> 11 <b>Estado de acuerdo:</b> Concluido	<b>OPOSICIÓN A LA INSTALACIÓN Y/O RENOVACIÓN DE MEDIDORES:</b> Los dirigentes solicitaron garantizar el abastecimiento continuo de 24 horas, antes de instalar los medidores en la zona y que las inspecciones se realicen durante el horario de abastecimiento acompañados de una comisión designada por los pobladores. La EPS explicó las ventajas de los medidores y detalló el procedimiento de instalación, comprometiéndose a aumentar el horario de abastecimiento a 16 horas diarias si se logra instalar el 90% de los medidores.	<b>INSPECCIÓN O VISITA TÉCNICA PARA CONSTATAR PROBLEMÁTICA:</b> La EPS coordinará con el equipo de Operación y Mantenimiento de Redes de Comas, el cambio temporal del horario de abastecimiento para las inspecciones e informó a los pobladores sobre las fechas de inspección y recibió los datos de la comisión que participaría en el proceso. Los pobladores designaron a sus representantes que acompañarían a la contratista de la EPS durante las inspecciones internas, permitiendo la instalación de medidores a quienes estaban de acuerdo. Solicitaron una reunión con el equipo de Operación y	<b>2,000</b>

		Mantenimiento de Redes de Comas y con la Gerencia Comercial y Obras de la EPS. La Sunass se comprometió a monitorear el cumplimiento de la instalación de medidores conforme a la normativa y que las inspecciones internas se desarrollen según lo establecido.	
<b>REGIÓN LIMA:</b> <b>OAU:</b> Comas <b>Fecha:</b> 15/01/2025 <b>Provincia:</b> Lima <b>Distrito:</b> Independencia <b>Zona afectada:</b> A.H. Corazón de Jesús y Santa Rosa <b>Prestador:</b> SEDAPAL S.A. <b>Nº de participantes:</b> 16 <b>Estado de acuerdo:</b> Concluido	<b>DEMORA DE ATENCIÓN DE PROBLEMAS OPERATIVOS:</b> Ante la necesidad del cambio de la tapa del reservorio R-3, los usuarios manifestaron que la EPS colocó un toldo en el reservorio, pero consideran que se trata de una medida temporal, ya que podría deteriorarse por ser de plástico, y solicitaron su reemplazo por una tapa de concreto. El representante de la EPS aclaró que el techo de lona es provisional y que se está gestionando una solución definitiva con un techo de aluminio en forma de domo, previsto para incluirse en el presupuesto de marzo de 2025 y ejecutarse el próximo año. La Sunass resaltó que la limpieza del reservorio debe realizarse al menos 2 veces al año según la normativa vigente.	<b>MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA SANITARIA:</b> La EPS se comprometió a proceder el cambio del toldo de lona por un techo de aluminio una vez aprobado el presupuesto, estimando su ejecución para el próximo año. Los usuarios se comprometieron a informar a la EPS y a la Sunass cualquier problema relacionado con el reservorio y/o el servicio. Sunass también monitoreará el cambio de la tapa del reservorio y mantendrá comunicación constante con los usuarios.	300
<b>REGIÓN LIMA:</b> <b>OAU:</b> San Juan de Lurigancho <b>Fecha:</b> 13/01/2025 <b>Provincia:</b> Lima <b>Distrito:</b> San Juan de Lurigancho <b>Zona afectada:</b> Urb. Los Jardines de San Juan <b>Prestador:</b> SEDAPAL S.A. <b>Nº de participantes:</b> 4 <b>Estado de acuerdo:</b> En proceso	<b>SOLICITUD DE REUBICACIÓN DE CONEXIONES DOMICILIARIAS DE AGUA Y/O DESAGÜE:</b> Los usuarios solicitaron la reubicación de sus conexiones domiciliarias de agua y desagüe. Expresaron su malestar por tener sus cajas de control detrás de sus predios debido a habilitaciones implementadas hace más de 20 años. El personal del área operativa de la EPS realizó una visita de campo para inspeccionar la ubicación de las redes, con la presencia de Sunass.	<b>GESTIÓN Y SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE LOS USUARIOS:</b> La EPS se comprometió a brindar más información sobre la factibilidad de la red complementaria, que los vecinos deberían solicitar. La población acordó, coordinar entre ellos, para evaluar la solicitud de esta red complementaria en busca de una solución permanente. La Sunass se comprometió a monitorear y seguir los compromisos tanto de la EPS como de los pobladores.	10
<b>REGIÓN LIMA:</b> <b>OAU:</b> Surquillo <b>Fecha:</b> 30/01/2025 <b>Provincia:</b> Lima <b>Distrito:</b> Chorrillos	<b>INCUMPLIMIENTO DE HORARIO DE ABASTECIMIENTO DEL SERVICIO:</b> Los usuarios denunciaron el incumplimiento del horario de abastecimiento de agua y la baja presión. El representante de la EPS	<b>MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE AGUA:</b> La EPS programó para el fin de enero, el desmontaje y limpieza de la cápsula del booster y, el cambio de este, para normalizar	4,500

<p><b>Zona afectada:</b> A.H. Buenos Aires de Villa  <b>Prestador:</b> SEDAPAL S.A.  <b>Nº de participantes:</b> 22  <b>Estado de acuerdo:</b> Concluido</p>	<p>manifestó que la causa principal de la baja presión es por el inadecuado funcionamiento de una bomba, tipo booster, que bombea el agua al reservorio de 1,500 m<sup>3</sup>.</p>	<p>el llenado del reservorio R-1500, sin interrumpir el servicio. También abastecerán mediante camiones cisterna en las partes altas del lugar. Los dirigentes identificaron las manzanas con problemas de restablecimiento del servicio para informar a la EPS y asegurar el abastecimiento con camiones cisterna. La Sunass se comprometió a monitorear las acciones de la EPS y coordinar una microaudiencia adicional para informar sobre los avances y evaluar el restablecimiento del servicio.</p>	
<p><b>REGIÓN LIMA:</b>  <b>OAU:</b> Villa El Salvador  <b>Fecha:</b> 13/01/2025  <b>Provincia:</b> Lima  <b>Distrito:</b> Lurín  <b>Zona afectada:</b> A.H. Nuevo Lurín  <b>Prestador:</b> SEDAPAL S.A.  <b>Nº de participantes:</b> 12  <b>Estado de acuerdo:</b> Concluido</p>	<p><b>COLAPSO DE SISTEMA DE ALCANTARILLADO:</b>  Con la participación de los dirigentes y la municipalidad distrital de Lurín, los usuarios expusieron la problemática de constantes aniegos de desagüe, ocurridos con más frecuencia en la última semana.  Además de estar preocupados por la afectación de la infraestructura de los predios aledaños en la zona y por tanto de la salud de la población afectada.</p>	<p><b>INFORMACIÓN DE PROBLEMÁTICA DE USUARIOS A PRESTADOR:</b>  La EPS solicitó una próxima microaudiencia para presentar los resultados de las acciones emprendidas frente a la problemática. En tanto, los usuarios se comprometieron a participar de las actividades convocadas, y reportarán a la EPS y a la Sunass, las incidencias que se presenten en el servicio. La Sunass señaló que realizará el seguimiento y el monitoreo de los aniegos o cualquier otra incidencia en la zona.</p>	<p><b>2,000</b></p>
<p><b>REGIÓN LIMA:</b>  <b>OAU:</b> Villa El Salvador  <b>Fecha:</b> 29/01/2025  <b>Provincia:</b> Lima  <b>Distrito:</b> Lurín  <b>Zona afectada:</b> A.H. Nuevo Lurín  <b>Prestador:</b> SEDAPAL S.A.  <b>Nº de participantes:</b> 13  <b>Estado de acuerdo:</b> En proceso</p>	<p><b>COLAPSO DE SISTEMA DE ALCANTARILLADO:</b>  Los usuarios manifestaron su molestia por los constantes aniegos suscitados en diferentes zonas y por la existencia de supuestas conexiones clandestinas de algunas industrias en el sector. Organizarán una mesa de trabajo permanente para la atención de estas incidencias.</p>	<p><b>IDENTIFICACIÓN DE CONEXIONES CLANDESTINAS:</b>  La EPS se comprometió a realizar operativos para detectar y clausurar conexiones clandestinas en la zona industrial, coordinando con la Municipalidad de Lurín. Continuarán con el mantenimiento de cámaras de bombeo y colectores de desagüe y atender oportunamente los aniegos o descargas contaminantes de las industrias. La Municipalidad de Lurín apoyará con la identificación de industrias con alto consumo de agua y participará en los operativos, otorgando permisos</p>	<p><b>2,000</b></p>

		para intervenciones. Los dirigentes reportarán las incidencias de aniegos a la Sunass y a la EPS.	
<b>REGIÓN LORETO:</b> <b>ODS:</b> Loreto <b>Fecha:</b> 16/01/2025 <b>Provincia:</b> Maynas <b>Distrito:</b> Punchana <b>Zona afectada:</b> A.H. Nuevo Bellavista <b>Prestador:</b> EPS SEDALORETO S.A. <b>Nº de participantes:</b> 69 <b>Estado de acuerdo:</b> En proceso	<b>FALTA DE AGUA POTABLE EN LA ZONA:</b> Los usuarios mostraron su disconformidad con la falta de atención a su problema, ya que, a pesar de no contar con el servicio de agua desde junio de 2024, la EPS les sigue facturando en sus recibos. Solicitaron una pronta solución y la exoneración de dichos cobros. El problema surgió tras una obra de veredas aéreas de madera, cuyas bases, habrían afectado las redes subterráneas existentes. El representante de la EPS indicó que realizarán un diagnóstico del sector, medirán presiones con data logger y revisarán el estado de las válvulas. También identificaron como causas agravantes la presencia de usuarios con electrobombas y conexiones clandestinas.	<b>EMPADRONAMIENTO DE USUARIOS:</b> Los dirigentes del sector se comprometieron a enviar a la EPS, un padrón de usuarios afectados por la falta de agua, y revisarán caso por caso para determinar si corresponde anular la deuda. Mientras que la EPS, identificará los puntos de presión y revisará el estado de las válvulas, además de realizar un operativo de corte masivo a usuarios clandestinos. También programarán una nueva microaudiencia para el 21 de febrero e informar sobre los avances y resultados de los trabajos realizados.	<b>100</b>
<b>REGIÓN MADRE DE DIOS:</b> <b>ODS:</b> Madre de Dios <b>Fecha:</b> 16/01/2025 <b>Provincia:</b> Tambopata <b>Distrito:</b> Tambopata <b>Zona afectada:</b> C.P. El Prado <b>Prestador:</b> JASS El Prado <b>Nº de participantes:</b> 6 <b>Estado de acuerdo:</b> Concluido	<b>DEFICIENTE TRATAMIENTO Y/O MONITOREO DE LA CALIDAD DEL AGUA:</b> Los usuarios indicaron que el agua que reciben no está clorada y que ello le afecta a su salud.	<b>REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS:</b> El presidente de la JASS se comprometió a reparar la bomba dosificadora para la correcta cloración. En tanto, la ATM monitoreará la reparación de la bomba y verificará la cloración.	<b>50</b>
<b>REGIÓN PASCO:</b> <b>ODS:</b> Pasco <b>Fecha:</b> 17/01/2025 <b>Provincia:</b> Pasco <b>Distrito:</b> Chaupimarca <b>Zona afectada:</b> Psje. Santiago Suárez <b>Prestador:</b> EMAPA PASCO S.A. <b>Nº de participantes:</b> 17 <b>Estado de acuerdo:</b> Concluido	<b>FALTA DE ACCESO AL SERVICIO:</b> Los vecinos solicitaron el acceso al servicio de agua, ya que hace año no cuentan con el servicio.	<b>DEFINICIÓN DE NUEVO HORARIO DE ABASTECIMIENTO DEL SERVICIO:</b> Después de que la EPS realice las pruebas de abastecimiento y de presión, los vecinos acordaron coordinarían la distribución del horario de llegada del servicio de agua, para asegurar una buena presión tanto en la parte alta como en la parte baja.	<b>17</b>
<b>REGIÓN PASCO:</b> <b>ODS:</b> Pasco <b>Fecha:</b> 25/01/2025 <b>Provincia:</b> Pasco <b>Distrito:</b> Chaupimarca	<b>FALTA DE ACCESO AL SERVICIO:</b> Los usuarios de la Parcela 1 mencionaron que, desde el año 2018, han estado solicitando al Gobierno Regional de Pasco el acceso al servicio de agua potable.	<b>INSTALACIÓN DE NUEVO SISTEMA DE ABASTECIMIENTO:</b> Los representantes del Gobierno Regional de Pasco se comprometieron a finalizar la instalación de la bomba de agua	<b>200</b>

<p><b>Zona afectada:</b> Parcela 1 Túpac Amaru <b>Prestador:</b> EMAPA PASCO S.A. <b>Nº de participantes:</b> 12 <b>Estado de acuerdo:</b> Concluido</p>		<p>potable para abastecer a la población. Además, acordaron supervisar el proceso de instalación para asegurar el correcto funcionamiento de la bomba. Sunass hará el seguimiento del caso</p>	
<p><b>REGIÓN PASCO:</b> <b>ODS:</b> Pasco <b>Fecha:</b> 29/01/2025 <b>Provincia:</b> Pasco <b>Distrito:</b> Chaupimarca <b>Zona afectada:</b> Barrio Túpac Amaru <b>Prestador:</b> EMAPA PASCO S.A. <b>Nº de participantes:</b> 18 <b>Estado de acuerdo:</b> En proceso</p>	<p><b>BAJA CONTINUIDAD DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE:</b> Los usuarios denunciaron que solo cuentan con el servicio una vez a la semana, y con baja presión. En las zonas aledañas la falta de servicio sería general.</p>	<p><b>CAMBIO O RENOVACIÓN DE REDES DE AGUA POTABLE:</b> La EPS se comprometió a realizar modificaciones al sistema de abastecimiento de agua potable, para lo cual, se llevarán a cabo pruebas. Dicha intervención beneficiará a los vecinos de Sáenz Peña, Pampa Silva, Pozuzo y Simón Bolívar, del barrio Túpac Amaru. Sunass hará el seguimiento del caso</p>	<p><b>100</b></p>
<p><b>REGIÓN PUNO:</b> <b>ODS:</b> Puno <b>Fecha:</b> 24/01/2025 <b>Provincia:</b> San Román <b>Distrito:</b> Juliaca <b>Zona afectada:</b> Urb. La Capilla San Román <b>Prestador:</b> EPS SEDA JULIACA S.A. <b>Nº de participantes:</b> 7 <b>Estado de acuerdo:</b> En proceso</p>	<p><b>ATORO DE TUBERÍA DE DESAGÜE:</b> Los usuarios de la I.E. “Manuel Núñez Butrón” reportaron los constantes colapsos de desagües en el interior de la institución, los cuales se agravan durante la temporada de lluvias, que ocurre entre los meses de setiembre a febrero de cada año.</p>	<p><b>EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE CASUÍSTICA DE PROBLEMÁTICA:</b> La EPS analizará la efectividad del mantenimiento respecto al retorno de aguas. También implementarán una válvula check por problemas en tiempos de lluvia, y la representante de la I.E. gestionará su adquisición, si fuera necesario. De verificar el retorno de aguas, la EPS evaluará un plan de mantenimiento para marzo o las vacaciones de medio año. También brindará asistencia técnica y mano de obra para la instalación de la válvula antirretorno previa solicitud y aprobación. Proporcionó a los usuarios, un número de contacto para emergencias.</p>	<p><b>100</b></p>
<p><b>REGIÓN TUMBES:</b> <b>ODS:</b> Tumbes <b>Fecha:</b> 13/01/2025 <b>Provincia:</b> Contralmirante Villar <b>Distrito:</b> Zorritos <b>Zona afectada:</b> Av. 28 de julio <b>Prestador:</b> U.E. Agua Tumbes <b>Nº de participantes:</b> 6 <b>Estado de acuerdo:</b> En proceso</p>	<p><b>INCUMPLIMIENTO DE ABASTECIMIENTO CON CAMIÓN CISTERNA:</b> Ante la suspensión del servicio de agua potable por trabajos programados, el prestador no programó un abastecimiento alternativo del servicio. Los usuarios también expresaron su malestar por la facturación de los servicios y devolución de válvula por ellos.</p>	<p><b>ABASTECIMIENTO DEL SERVICIO CON CAMIÓN CISTERNA:</b> El prestador se comprometió con los usuarios, a abastecer el servicio mediante un camión cisterna. También realizarán la facturación por lo servicios brindados y gestionarán la devolución de la válvula adquirida por los usuarios.</p>	<p><b>6</b></p>



### EN ENERO 2025

24 microaudiencias  
353 participantes, entre  
dirigentes y representantes de  
prestadores



### TIPO DE PROBLEMAS

- ➔ 17 microaudiencias atendieron problemas operativos
- ➔ 6 microaudiencias atendieron problemas comerciales
- ➔ 1 microaudiencias atendieron otros casos.



### COMPROMISOS

- ➔ 12 microaudiencias con acuerdos **cumplidos**.
- ➔ 12 microaudiencias con **acuerdos pendientes**



13,960 familias beneficiarias en el primer mes del 2025

OAU Callao



29 ene. 2025 4:41:59 p. m  
Número de índice 778

OAU Cañete



OAU Comas



OAU Breña



OAU San Juan de Lurigancho

## 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.

ODS Piura



ODS Ucayali



ODS Lambayeque



ODS Pasco



ODS Chimbote



OUA Huacho



## II. CHARLAS DE ¡PARTICIPA, VECINO! – ENERO 2025:

REGIÓN	PROVINCIA / DISTRITO / ZONA	N° DE CHARLAS	TEMA TRATADO	N° DE PARTICIPANTES
Ancash	Santa: Chimbote: A.H. Miraflores Bajo	1	Deberes y derechos de los usuarios	3
Huancavelica	Huancavelica: C.P. Sacsamarca	1	Deberes y derechos de los usuarios	18
Junín	Concepción: Santa Rosa de Ocopa	2	Cuota familiar	11
	Huancayo: Chilca		Procedimiento de reclamos	70
Lambayeque	Chiclayo: Urb. Quiñonez	2	Colapso de sistema de alcantarillado	8
	Chiclayo: Urb. Remigio Silvia e Ingenieros I			5
Lima	Ate: Carretera central Km.7	9	Consumo medido excesivo	3
	Ate: Carretera central Km.7.5			3
	Ate: Puruchuco		Información sobre los VMA	25
	El Agustino: Corporación		Deberes y derechos de los usuarios	3
	La Molina: La Planicie		Funciones de Sunass y otros prestadores	4
	La Molina: La Molina		Deberes y derechos de los usuarios	3
	Santa Anita: Ex Fundo El Asesor		Funciones de Sunass y otros prestadores	4
	Santa Anita: Los Eucaliptos			4
	Santa Anita: Los Ficus			50
	Breña: Jr. Carhuaz	3	Funciones de Sunass y otros prestadores	30
	Lima: Jr. Amazonas			30
	La Victoria: Jr. Luna Pizarro			50
	Callao: Callao	2	Deberes y derechos de los usuarios	58
	Cañete: Asia: La Joya	1	Incumplimiento de horario de abastecimiento del servicio	60
	Carabayllo: A.H. El Mirador	9	Funciones de Sunass y otros prestadores	30
	Comas: Comas		Coordinación de actividades en conjunto	20
	Independencia: A.H. Corazón de Jesús		Uso responsable de los servicios de saneamiento	4
	Independencia: Independencia		Funciones de Sunass y otros prestadores	7
	Los Olivos: Av. Santiago Antúnez de Mayolo			5
	Los Olivos: Av. Santiago Antúnez de Mayolo			3
	Los Olivos: Av. Universitaria			3
	Puente Piedra: Puente Piedra			3
	Rímac: Urb. Palomares			30
	Huaura: Santa Maria: Cruz Blanca	3	Funciones de Sunass y otros prestadores	2

	<b>Huaura:</b> Santa Maria: 28 de Julio			<b>40</b>
	<b>Huacho:</b> Calle Colon			<b>3</b>
	<b>San Juan de Lurigancho:</b> Las Flores	<b>2</b>	Deberes y derechos de los usuarios	<b>20</b>
	<b>San Juan de Lurigancho:</b> Cruz de Motupe		Información sobre los VMA	<b>70</b>
	<b>Chorrillos:</b> Av. Defensores del Morro	<b>2</b>	Funciones de Sunass y otros prestadores	<b>7</b>
	<b>Surquillo:</b> Parque 28 de julio		Demora en la rehabilitación del servicio de agua potable	<b>60</b>
	<b>San Juan de Miraflores:</b> Av. Belisario Suárez	<b>3</b>	Funciones de Sunass y otros prestadores	<b>7</b>
	<b>San Juan de Miraflores:</b> Av. Pedro Motta			<b>20</b>
	<b>Villa El Salvador:</b> Playa Arica		Colapso de sistema de alcantarillado	<b>7</b>
<b>Loreto</b>	<b>Punchana:</b> A.H. Nuevo Bellavista	<b>1</b>	Procedimiento de reclamos	<b>69</b>
<b>Pasco</b>	<b>Chaupimarca:</b> Chaupimarca y Yanacancha	<b>2</b>	Estructura tarifaria por reajuste de IPM	<b>23</b>
	<b>Chaupimarca:</b> Barrio Centro		Valoración de los servicios de saneamiento	<b>15</b>
<b>Piura</b>	<b>Piura:</b> Urb. Ignacio Merino II Etapa	<b>2</b>	Procedimiento de reclamos	<b>3</b>
	<b>Piura:</b> A.H. Laguna Azul y Chavín de Huántar		Procedimiento de atención de problemas operativos	<b>5</b>
<b>San Martín</b>	<b>La Banda de Shilcayo:</b> Jr. 2 de mayo	<b>3</b>	Falta de agua potable en la zona	<b>16</b>
	<b>La Banda de Shilcayo:</b> La Florida		Facturación elevada por asignación de consumo	<b>16</b>
	<b>Tarapoto:</b> Jr. Bolognesi		Consumo medido excesivo	<b>15</b>
<b>Tacna</b>	<b>Alto de la Alianza:</b> J.V. Urbanizadora San Pedro	<b>1</b>	Demora de atención de problemas operativos	<b>12</b>
<b>Tumbes</b>	<b>Tumbes:</b> C.P. Lechugal La Coja	<b>1</b>	Requisitos para nueva conexión de agua o desagüe	<b>4</b>
<b>Ucayali</b>	<b>Coronel Portillo:</b> Callería: A.H. Panchito Pezo de Pucallpa	<b>1</b>	Conflicto entre grupos organizado de usuarios	<b>5</b>



**EN ENERO DE 2025**

→ **51** charlas



**TIPOS DE TEMAS**

- **34** por información general
- **10** fueron por temas comerciales
- **7** por temas operativos



**969**

mujeres y hombres participaron de las charlas

En el mes de enero, a nivel nacional, las actividades de ¡Participa vecino! involucraron a **1,322** participantes, de los cuales **619** fueron hombres y **703** mujeres.

ODS Tumbes



OAU Villa El Salvador



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

ODS San Martín



ODS Junín



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 enero de 2025:

Región	ODS/OAU	Datos	Años 2020 - 2021	Años 2022 - 2023	Año 2024	Año 2025	Total
Amazonas	ODS Amazonas	N° de microaudiencias	11	19	8	0	38
		N° de charlas	31	35	18	0	84
		N° de participantes	691	784	368	0	1,843
		N° de familias involucradas	3,403	43,063	670	0	47,136
Ancash	ODS Chimbote	N° de microaudiencias	22	19	7	0	48
		N° de charlas	24	41	12	1	78
		N° de participantes	565	525	166	3	1,259
		N° de familias involucradas	28,087	3,756	5,850	0	37,693
	ODS Huaraz	N° de microaudiencias	14	38	9	0	61
		N° de charlas	44	160	29	0	233
		N° de participantes	504	5,032	1,892	0	7,428
		N° de familias involucradas	1,740	4,383	516	0	6,639
Apurímac	ODS Apurímac	N° de microaudiencias	15	19	8	0	42
		N° de charlas	35	51	11	0	97
		N° de participantes	1,160	1,190	340	0	2,690

Región	ODS/OAU	Datos	Años 2020 - 2021	Años 2022 - 2023	Año 2024	Año 2025	Total
		N° de familias involucradas	7,730	5,532	135	0	13,397
Arequipa	ODS Arequipa	N° de microaudiencias	13	17	7	0	37
		N° de charlas	38	59	16	0	113
		N° de participantes	714	1,237	344	0	2,295
		N° de familias involucradas	23,861	7,041	4,828	0	35,730
Ayacucho	ODS Ayacucho	N° de microaudiencias	12	21	6	0	39
		N° de charlas	37	37	11	0	85
		N° de participantes	654	1,281	529	0	2,464
		N° de familias involucradas	445	506	1,185	0	2,136
Cajamarca	ODS Cajamarca	N° de microaudiencias	16	21	7	0	44
		N° de charlas	31	43	20	0	94
		N° de participantes	727	1,949	790	0	3,466
		N° de familias involucradas	6,143	30,471	1,116	0	37,730
Cusco	ODS Cusco	N° de microaudiencias	11	10	6	0	27
		N° de charlas	50	32	12	0	94
		N° de participantes	1,237	1,139	562	0	2,938

Región	ODS/OAU	Datos	Años 2020 - 2021	Años 2022 - 2023	Año 2024	Año 2025	Total
		N° de familias involucradas	597	1,184	287	0	2,068
Huancavelica	ODS Huancavelica	N° de microaudiencias	11	21	9	0	41
		N° de charlas	40	42	22	1	105
		N° de participantes	654	1,321	668	18	2,661
		N° de familias involucradas	1,180	3,130	1,220	0	5,530
Huánuco	ODS Huánuco	N° de microaudiencias	17	19	7	1	44
		N° de charlas	46	44	18	0	108
		N° de participantes	904	1,444	518	3	2,869
		N° de familias involucradas	1,399	1,610	425	35	3,469
Ica	ODS Ica	N° de microaudiencias	4	14	6	1	25
		N° de charlas	32	48	10	0	90
		N° de participantes	380	783	226	5	1,394
		N° de familias involucradas	509	8,722	952	30	10,213
Junín	ODS Junín	N° de microaudiencias	16	17	10	1	44
		N° de charlas	27	41	23	2	93
		N° de participantes	1,151	1,500	1,023	87	3,761

Región	ODS/OAU	Datos	Años 2020 - 2021	Años 2022 - 2023	Año 2024	Año 2025	Total
		N° de familias involucradas	799	585	535	6	1,925
La Libertad	ODS La Libertad	N° de microaudiencias	10	23	11	1	45
		N° de charlas	34	47	23	0	104
		N° de participantes	606	841	493	10	1,950
		N° de familias involucradas	1,932	10,639	6,582	50	19,203
Lambayeque	ODS Lambayeque	N° de microaudiencias	80	28	9	1	118
		N° de charlas	36	58	25	2	121
		N° de participantes	866	1,010	436	16	2,328
		N° de familias involucradas	10,057	4,626	1,040	10	15,733
Lima	OAU Ate	N° de microaudiencias	0	0	5	1	6
		N° de charlas	0	0	37	9	46
		N° de participantes	0	0	537	111	648
		N° de familias involucradas	0	0	8,650	1,000	9,650
	OAU Breña	N° de microaudiencias	0	0	10	1	11
		N° de charlas	0	0	20	3	23
		N° de participantes	0	0	666	120	786

Región	ODS/OAU	Datos	Años 2020 - 2021	Años 2022 - 2023	Año 2024	Año 2025	Total
		N° de familias involucradas	0	0	2,650	20	2,670
	OAU Callao	N° de microaudiencias	16	27	12	2	57
		N° de charlas	87	84	38	2	211
		N° de participantes	1,488	2,168	1,122	149	4,927
		N° de familias involucradas	7,563	16,297	3,486	906	28,252
	OAU Cañete	N° de microaudiencias	16	23	8	2	49
		N° de charlas	104	97	28	1	230
		N° de participantes	1,399	2,041	688	90	4,218
		N° de familias involucradas	1,340	1,389	861	520	4,110
	OAU Comas	N° de microaudiencias	20	31	31	2	84
		N° de charlas	152	176	95	9	432
		N° de participantes	2,158	4,281	3,369	105	9,913
		N° de familias involucradas	3,021	90,599	14,851	2,300	110,771
	OAU Huacho	N° de microaudiencias	18	22	6	0	46
		N° de charlas	105	80	31	3	219
		N° de participantes	1,735	1,853	481	45	4,114

Región	ODS/OAU	Datos	Años 2020 - 2021	Años 2022 - 2023	Año 2024	Año 2025	Total
		N° de familias involucradas	7,150	844	156	0	8,150
	OAU Magdalena	N° de microaudiencias	13	25	12	0	50
		N° de charlas	114	87	34	0	235
		N° de participantes	3,103	4,310	1,305	0	8,718
		N° de familias involucradas	15,155	40,910	4,597	0	60,662
	OAU Surquillo	N° de microaudiencias	0	0	3	1	4
		N° de charlas	0	0	6	2	8
		N° de participantes	0	0	183	89	272
		N° de familias involucradas	0	0	8,014	4,500	12,514
	OAU San Juan de Lurigancho	N° de microaudiencias	18	33	17	1	69
		N° de charlas	106	104	31	2	243
		N° de participantes	1,814	2,396	954	94	5,258
		N° de familias involucradas	7,764	4,077	7,507	10	19,358
	OAU Villa El Salvador	N° de microaudiencias	16	26	11	2	55
		N° de charlas	109	98	27	3	237
		N° de participantes	1,565	2,684	1,046	59	5,354

Región	ODS/OAU	Datos	Años 2020 - 2021	Años 2022 - 2023	Año 2024	Año 2025	Total
		N° de familias involucradas	10,657	29,270	1,808	4,000	45,735
Loreto	ODS Loreto	N° de microaudiencias	18	17	6	1	42
		N° de charlas	28	54	11	1	94
		N° de participantes	1,079	1,369	493	138	3,079
		N° de familias involucradas	1,580	1,056	210	100	2,946
Madre de Dios	ODS Madre de Dios	N° de microaudiencias	18	20	7	1	46
		N° de charlas	32	54	15	0	101
		N° de participantes	1,027	1,311	379	6	2,723
		N° de familias involucradas	7,579	14,043	17,830	50	39,502
Moquegua	ODS Moquegua	N° de microaudiencias	18	17	6	0	41
		N° de charlas	26	49	18	0	93
		N° de participantes	689	1,066	476	0	2,231
		N° de familias involucradas	2,680	3,260	722	0	6,662
Pasco	ODS Pasco	N° de microaudiencias	10	22	6	3	41
		N° de charlas	34	45	17	2	98
		N° de participantes	974	767	540	85	2,366

Región	ODS/OAU	Datos	Años 2020 - 2021	Años 2022 - 2023	Año 2024	Año 2025	Total
		N° de familias involucradas	683	2,440	6,124	317	9,564
Piura	ODS Piura	N° de microaudiencias	12	28	15	0	55
		N° de charlas	38	44	12	2	96
		N° de participantes	573	808	275	8	1,664
		N° de familias involucradas	5,605	18,589	14,433	0	38,627
Puno	ODS Puno	N° de microaudiencias	14	30	11	1	56
		N° de charlas	31	45	11	0	87
		N° de participantes	351	1,258	456	7	2,072
		N° de familias involucradas	2,858	2,947	275	100	6,180
San Martín	ODS San Martín	N° de microaudiencias	14	30	8	0	52
		N° de charlas	26	45	40	3	125
		N° de participantes	393	1,258	684	47	3,073
		N° de familias involucradas	14,524	2,947	2,070	0	54,694
Tacna	ODS Tacna	N° de microaudiencias	17	30	6	0	42
		N° de charlas	25	56	15	1	89
		N° de participantes	517	1,949	351	12	2,314

Región	ODS/OAU	Datos	Años 2020 - 2021	Años 2022 - 2023	Año 2024	Año 2025	Total
		N° de familias involucradas	1,013	38,100	94	0	3,593
Tumbes	ODS Tumbes	N° de microaudiencias	18	24	20	1	63
		N° de charlas	27	43	13	1	84
		N° de participantes	247	504	356	10	1,117
		N° de familias involucradas	974	965	1,526	6	3,471
Ucayali	ODS Ucayali	N° de microaudiencias	15	19	9	0	43
		N° de charlas	25	42	22	1	90
		N° de participantes	353	722	462	5	1,542
		N° de familias involucradas	1,538	22,285	469	0	24,292



Desde la creación del programa...:



### MÁS PARTICIPANTES

- Entre junio 2020 a enero 2025:
- Participaron **105 mil 735 personas**
- La mayoría de ellos, dirigentes vecinales y lideresas.



### MÁS ACUERDOS CONSENSUADOS CON INFORMACIÓN

- Desde la creación del programa:
- Se realizaron **4 mil 340 charlas**
- y **1 mil 565 microaudiencias**



### MÁS FAMILIAS BENEFICIADAS

- Con la participación de aliados estratégicos y prestadores:
- Se han beneficiado **730 mil 005 familias a nivel nacional**
- Gracias a acuerdos voluntarios

ODS Lambayeque



OAU Comas



ODS Junín



ODS Huánuco



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

*“Agradezco a la Sunass por intermediar ante el Gobierno Regional y la EPS, somos 200 familias que sufrimos con el acceso al agua, y después de años vamos a poder contar con ella. Gracias por el apoyo”.*

(Marleni Alejandro – dirigente de la parcela I, Túpac Amaru, Pasco)



*“Gracias a la Sunass por organizar esta reunión con Sedapal, en donde se ha visto la posibilidad de ampliar el horario de abastecimiento de agua potable, así como la instalación de medidores. Esperemos se cumplan los acuerdos pactados”.*

(Justiniano Guevara – dirigente del pueblo joven Milagro de Jesús, Comas)

*“Estamos conformes con el desarrollo de la reunión. Ha servido para tener acuerdos y conocer las fechas de cumplimiento de estos. Gracias a la Sunass por realizar este espacio de diálogo”.*

(Marco Pacheco – usuario de la Av. 28 de julio, Tumbes)



*“Era importante que vengan y corroboren la situación que venimos atravesando, no podemos pagar por algo que no consumimos. Esperemos que se cumplan con los acuerdos pactados. Gracias a la Sunass por este espacio de diálogo”.*

(Luz Montenegro - usuaria del pueblo Joven El Nazareno, Lambayeque)

*“Agradezco la gestión realizada por Sunass y la EPS. Esta reunión nos ha servido para buscar una solución a nuestro problema de falta de agua que viene aquejándonos hace bastante tiempo”.*

(Pedro Aliaga – usuario del Jr. Los Pinos, Junín)





*“Agradezco la predisposición de los señores de Sunass por tomar el caso y hacer las coordinaciones con EMAPA PASCO, lo cual nos ha permitido contar con el servicio de agua potable”.*

(José Almerco – presidente de junta vecinal Alta Vista, Pasco)

*“Agradecemos a la Sunass por el espacio brindado, esta reunión, nos ha permitido conocer las causas de las frecuentes inundaciones que sufrimos en la institución educativa. Vamos a tratar de agilizar los trámites para que pueda cumplirse los acuerdos pactados”.*

(Juana Cuela - directora de la I.E Manuel Muñoz Butrón, Puno)



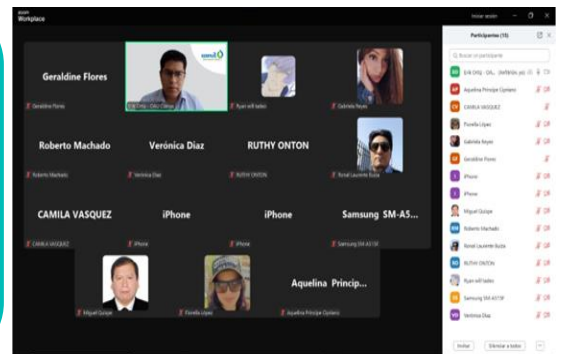
*“Agradezco a la Sunass el espacio que nos ha dado para dar a conocer nuestra problemática. Hemos tratado de solucionar este problema con la empresa en reiteradas ocasiones y no hemos sido atendidos”.*

(Norma Meneses –usuaría del A.H Alberto Fujimori, Ica)



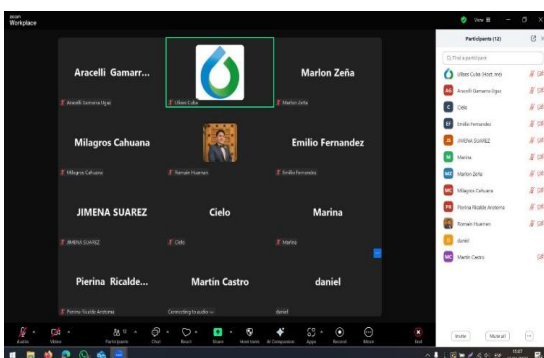
*“Estamos agradecidos con la Sunass por tomar acción referente al mal estado de la tapa del reservorio. Esperamos que Sedapal cambie la tapa del reservorio de plástico a concreto”.*

(Gabriela Reyes – usuaria del A.H Corazón de Jesús, Independencia)



*“Agradecemos a la Sunass por estar presente en la zona y realizar esta reunión con Sedapal, lo cual permitirá que se tomen acciones para dar solución definitiva a los constantes aniegos de aguas servidas en el sector”.*

(Barbara Altamirano – usuaria del Jr. Independencia, Villa el Salvador)



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

**1** Escribenos 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 brindanos 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 escríbenos 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.