# INFORME

# “ RENDICIÓN DE CUENTAS A LA POBLACIÓN 2025”

## “EPS SEDALORETO S.A.”

## AVENIDA GUARDIA CIVIL Nº 1260

## IQUITOS – MAYNAS - LORETO

## Marzo 2025



# INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS A LA POBLACIÓN 2025

## 1. INTRODUCCIÓN

**Propósito y Compromiso:** El presente informe constituye el mecanismo principal de transparencia de la EPS SEDALORETO S.A. para informar sobre el uso de los recursos públicos y el estado de los servicios de agua y alcantarillado en Iquitos, Yurimaguas y Requena. Durante el año 2025, la gestión se ha enfocado en la recuperación financiera y el cumplimiento de las metas del Plan Maestro Optimizado (PMO), reafirmando el compromiso institucional de garantizar la sostenibilidad del recurso hídrico en la Amazonía peruana.

## 2. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

### 2.1. Marco normativo aplicable.




- Ley Nº 26338, Ley General de Servicio de Saneamiento, el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.
- Reglamento de la Ley General de Servicio de Saneamiento, aprobado por Decreto Supremo Nº 023- 2005-VIVIENDA.
- Decreto Legislativo №° 560, modificado por la Ley N 27779.
- Ley Nº 27792 y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 002-2005-VIVIENDA.
- Resolución Ministerial№ 426-2007-VIVIENDA.

### 2.2. Misión, visión y objetivos estratégicos.

**MISION**

Brindar servicios de alta calidad y rendimiento en los aspectos de agua potable y alcantarillado, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de la población, mediante una gestión eficiente en el uso de los recursos y la preservación del medio ambiente.

**VISION**

Ser una empresa de alto nivel y competitividad, liderando los servicios de agua potable y alcantarillado a nivel nacional.

**OBJETIVOS ESTRATEGICOS**

1. **GARANTIZAR LA CALIDAD Y CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO QUE ADMINISTRA LA EPS.**

- Manejo adecuado y tecnificado de la producción, distribución y calidad del agua para los usuarios de la EPS SEDALORETO S.A.

- Manejo adecuado y tecnificado de la recolección, conducción y tratamiento de las aguas residuales para los usuarios de la EPS SEDALORETO S.A.

**2. PROMOVER LA AMPLIACIÓN DEL SERVICIO A LA POBLACIÓN**

- Promover proyectos de inversión para incrementar la infraestructura de agua y brindar el servicio a la población.

**3. OPTIMIZACIÓN DE COSTOS EN LA EPS**

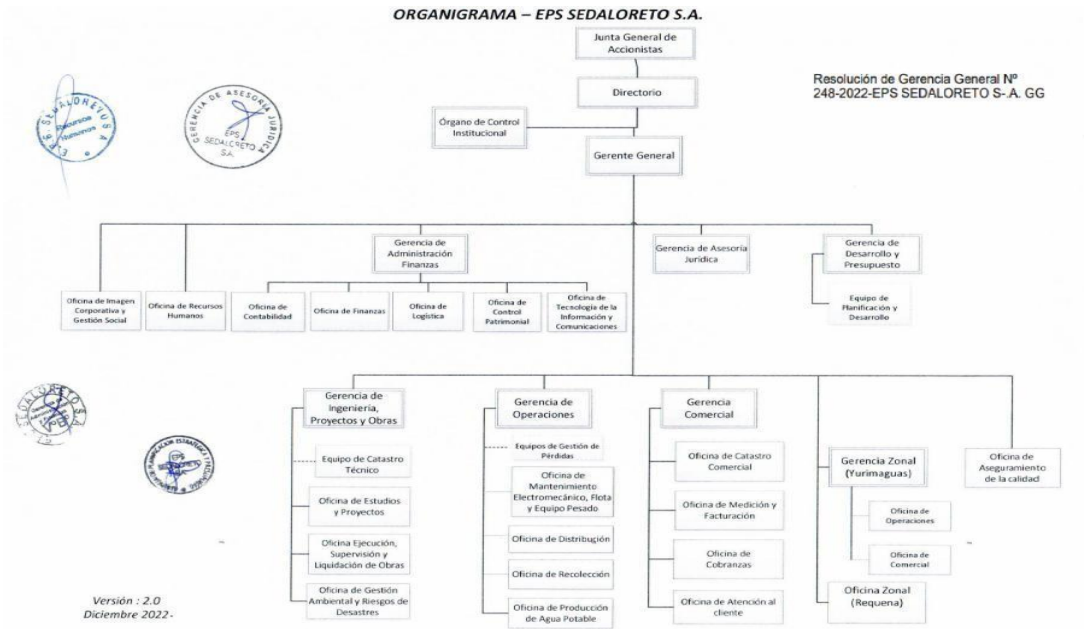
- Asegurar la sostenibilidad financiera de la EPS SEDALORETO S.A.
- Incremento de la recaudación para la sostenibilidad operativa de la entidad prestadora de servicios

**4. ASEGURAR LA SOSTENIBILIDAD FINANCIERA DE LA EPS**

- Asegurar la ejecución de transferencias del OTASS asegurar la sostenibilidad financiera de la EPS SEDALORETO

- Asegurar el cumplimiento de las inversiones de la empresa.

### 2.3. Estructura orgánica y funciones principales.



**FUNCIONES:**

**1. Órganos de Alta Dirección**

- Directorio: Es el órgano máximo de administración. Se encarga de establecer los lineamientos estratégicos, aprobar los planes de inversión (PMO), el presupuesto anual y supervisar la marcha institucional.
- Gerencia General: Es la máxima autoridad administrativa y representante legal. Su función principal es dirigir, coordinar y supervisar la gestión técnica, comercial, administrativa y financiera para cumplir con las metas del Estudio Tarifario y los objetivos del Directorio**.**

**2. Órganos de Asesoramiento y Apoyo**




- **Gerencia de Desarrollo y Presupuesto: (Área clave para la planificación)**
  - Conducir el proceso de planeamiento estratégico y operativo.
  - Gestionar, formular y evaluar el presupuesto institucional.
  - Elaborar y hacer seguimiento al Estudio Tarifario y los Planes Maestros Optimizados (PMO).
  - Diseñar la estructura orgánica y los procesos para mejorar la eficiencia institucional.

- **Gerencia de Administración y Finanzas:**
  - Administrar los recursos humanos, logísticos y financieros.
  - Garantizar la disponibilidad de fondos y el control patrimonial.
  - Supervisar la contabilidad y la tesorería.

**3. Órganos de Línea (Operativos)**

- **Gerencia Operacional:**
  - Garantizar la producción de agua potable bajo estándares de calidad (control de insumos químicos, dosificación).
  - Supervisar la distribución, el mantenimiento de redes de agua y alcantarillado, y la operación de plantas de tratamiento.
  - Ejecutar las reparaciones de conexiones domiciliarias y redes primarias.
- **Gerencia Comercial:**
  - Gestionar el ciclo de ingresos: lectura de medidores, facturación, cobranza y atención al cliente.
  - Ejecutar programas de micromedición (instalación y mantenimiento de medidores).
  - Gestionar la cartera de usuarios y ejecutar acciones contra la morosidad y el uso clandestino.

**4. Órganos de Control y Defensa**

- Órgano de Control Institucional (OCI): Realiza el control gubernamental interno para asegurar la correcta transparencia y uso de los recursos del Estado.
- Procuraduría Pública: Ejerce la defensa jurídica de los intereses y derechos de la empresa.

**Resumen de Interdependencia Funcional**

**Para que la estructura sea eficiente, las funciones deben estar alineadas:**

1. Desarrollo y Presupuesto asegura que existan los recursos y planes.
2. Administración adquiere los bienes (como los 11,110 medidores mencionados).
3. Operaciones garantiza que el agua llegue (mantenimiento y producción).
4. Comercial asegura que el servicio se facture y se recupere la inversión para reiniciar el ciclo.

## 3. METAS Y RESULTADOS ALCANZADOS

### 3.1. Metas planificadas vs. metas ejecutadas.

**METAS DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN**

El seguimiento y evaluación de los **Indicadores de Gestión**, constituye el eje central de la supervisión estratégica en la **EPS SEDALORETO S.A.** Durante el ejercicio 2025, el establecimiento de metas se orientó bajo criterios de eficiencia operativa, sostenibilidad comercial y saneamiento financiero, alineados estrictamente con las disposiciones del Plan Operativo Institucional y los indicadores aprobados.

GERENCIA GENERAL R. LINARES M. Gerente V°B° EPS SEDALORETO S.A.

| Objetivo Estratégico Institucional | Acción Estratégica Institucional | Indicadores | Unidad de Medida | Meta 2025 |
|---|---|---|---|---|
| OE.1 Garantizar la calidad y continuidad de los servicios de saneamiento que administra EPS | AE.1.1 Manejo Adecuado y tecnificado de la producción, distribución y calidad del agua para los usuarios de la EPS | Continuidad | has /dia | 9.27 |
| | | Presión | m.c.a. | 7.52 |
| | | Numero de parámetros que superan los LMP del agua | Nº | 4.00 |
| | | Atención de incidencias operativas de agua | % | 97.00 |
| | AE.1.2 Manejo Adecuado y tecnificado de la recolección, conducción y tratamiento de las aguas residuales para los usuarios de la EPS | Atención de incidencias operativas de alcantarillado | % | 90.00 |
| | | UND registrados | % | 86.54 |
| OE.2 Promover la Ampliación del Servicio a la Población | AE.2.1 Promover proyectos de inversión para incrementar la infraestructura de agua y brindar al servicio a la población | Cobertura de Agua | % | 76.00 |
| | AE.2.2 Promover proyectos de Inversión para incrementar la infraestructura de alcantarillado y brindar el servicio a la población | Cobertura de Alcantarillado | % | 34.01 |
| OE.3 Asegurar la sostenibilidad financiera de la EPS | AE.3.1 Optimizar de costos en la EPS | Margen Operativo | % | 15.00 |
| | | Margen Neto | % | 1.00 |
| | AE.3.2 Incremento de ingresos | Recaudación Acumulada | Soles | 53,391,339 |
| | | Morosidad 3 meses a más | Soles | 12,999,999 |
| | AE.3.3 Ejecutar un Plan de Reducción de Pérdidas Operativas y Comerciales | Agua No Facturada | % | 49.00 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | AE 3.4 Eficiencia en la gestión de atención al usuario | Atención de reclamos comerciales | % | 78.00 |
| | AE 3.5 Programa de Micromedición implementación en la EPS | Micromedición* | % | 52.90 |
| OE.4 Lograr la sostenibilidad de los Sistemas de Saneamiento | AE.4.1 Asegurar la ejecución de las Transferencias del OTASS | Nivel de ejecución del "Plan Anual de Promoción de Integraciones Territoriales" | % | 100.00 |
| | AE.4.2 Asegurar el cumplimiento de las Inversiones de la empresa | Ejecución del Plan de Inversiones | % | 100.00 |

## EJECUCIÓN DE METAS DE INDICADORES DE GESTIÓN

La gestión por indicadores del periodo 2025 no solo ha permitido cuantificar el desempeño institucional en áreas críticas como la **continuidad, presión y micromedición**, sino que ha servido como un instrumento predictivo para la toma de decisiones gerenciales. En un contexto de recuperación tras las brechas financieras del año precedente, las metas fijadas para este periodo buscaron consolidar la operatividad de la empresa, garantizando que el incremento en los niveles de recaudación y cobertura se traduzca en una mejora tangible en la calidad del servicio de saneamiento entregado a la población de **Iquitos, Yurimaguas y Requena**. Bajo esta premisa, la siguiente sección presenta el cuadro comparativo entre los valores programados los resultados ejecutados, permitiendo identificar las fortalezas de la gestión y, fundamentalmente, las brechas técnicas que requieren una intervención prioritaria para el siguiente ciclo presupuestal.

| Objetivo Estratégico Institucional | Acción Estratégica Institucional | Indicadores | Unidad de Medida | Meta 2025 | Ejecución Diciembre 2025 |
|---|---|---|---|---|---|
| OE.1 Garantizar la calidad y continuidad de los servicios de saneamiento que administra EPS | AE.1.1 Manejo Adecuado y tecnificado de la producción, distribución y calidad del agua para los usuarios de la EPS | Continuidad | hrs /dia | 9.27 | 9.06 |
| | | Presión | m.c.a. | 7.52 | 8.27 |
| | | Numero de parámetros que superan los LMP del agua | Nº | 4.00 | 5.00 |
| | | Atención de incidencias operativas de agua | % | 97.00 | 98.25 |
| | AE.1.2 Manejo Adecuado y tecnificado de la recolección, conducción y tratamiento de las aguas residuales para los usuarios de la EPS | Atención de incidencias operativas de alcantarillado | % | 90.00 | 96.15 |
| | | UND registrados | % | 86.54 | 85.15 |
| OE.2 Promover la Ampliación del Servicio a la Población | AE.2.1 Promover proyectos de inversión para incrementar la infraestructura de agua y brindar al servicio a la población | Cobertura de Agua | % | 76.00 | 70.63 |
| | AE.2.2 Promover proyectos de Inversión para incrementar la infraestructura de alcantarillado y brindar el servicio a la población | Cobertura de Alcantarillado | % | 34.01 | 33.79 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| OE.3 Asegurar la sostenibilidad financiera de la EPS | AE.3.1 Optimizar de costos en la EPS | Margen Operativo | % | 15.00 | 7.23 |
| | | Margen Neto | % | 1.00 | 0.68 |
| | AE.3.2 Incremento de ingresos | Recaudación Acumulada | Soles | 53,391,339 | 46,941,354 |
| | | Morosidad 3 meses a más | Soles | 12,999,999 | 22,304,663 |
| | AE.3.3 Ejecutar un Plan de Reducción de Pérdidas Operativas y Comerciales | Agua No Facturada | % | 49.00 | 59.69 |
| | AE 3.4 Eficiencia en la gestión de atención al usuario | Atención de reclamos comerciales | % | 78.00 | 88.89 |
| | AE 3.5 Programa de Micromedición implementación en la EPS | Micromedición* | % | 52.90 | 36.56 |
| OE.4 Lograr la sostenibilidad de los Sistemas de Saneamiento | AE.4.1 Asegurar la ejecución de las Transferencias del OTASS | Nivel de ejecución del "Plan Anual de Promoción de Integraciones Territoriales" | % | 100.00 | 0.00 |
| | AE.4.2 Asegurar el cumplimiento de las Inversiones de la empresa | Ejecución del Plan de Inversiones | % | 100.00 | 86.82 |

GERENCIA GENERAL R. LINARES M. Gerente V°B° EPS SEDALORETO S.A.

### 3.2. Resultados cuantitativos y cualitativos.

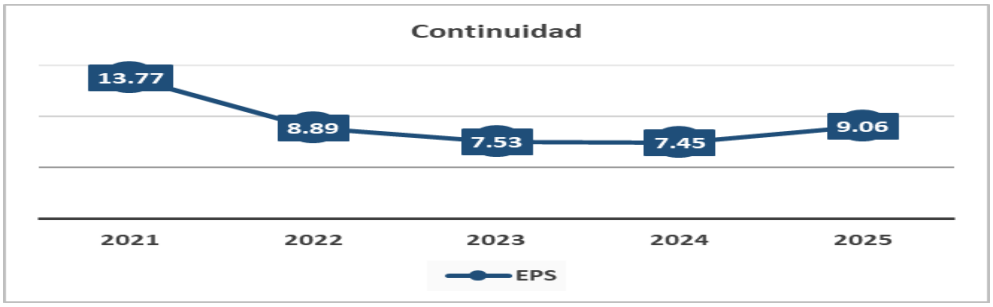
**Resultados Cuantitativos:** La EPS cerró el 2025 con una **Utilidad Neta de S/ 300,347**, revirtiendo la pérdida de S/ 8.0 millones del 2024.

### 3.3. Indicadores clave y análisis de avances.

**Agua No Facturada (ANF):** Es un desafío crítico. En Iquitos se proyectó un 53% pero se registró un **59.69%**; en Yurimaguas alcanzó el **62.42%**.

**Micromedición:** El nivel de micromedición en Iquitos es del **34.60%**, mientras que Yurimaguas destaca con un **93.32%**

- **CONTINUIDAD**




| Localidad | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 |
|---|---|---|---|---|---|
| Iquitos | 15.92 | 8.20 | 6.69 | 6.66 | 8.45 |
| Yurimaguas | 14.64 | 11.95 | 10.83 | 10.49 | 11.42 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Requena | 9.08 | 5.53 | 6.52 | 5.10 | 5.76 |
| **EPS** | **13.77** | **8.89** | **7.53** | **7.45** | **9.06** |

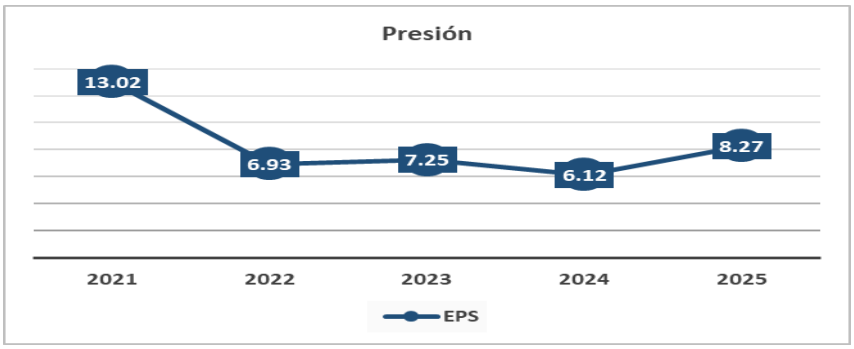
Se logró una recuperación del 21.6% en la continuidad global respecto al año anterior (+1.61 horas).La recuperación está enfocada principalmente por Iquitos que subió de 6.66h a 8.45h.

- **PRESIÓN**

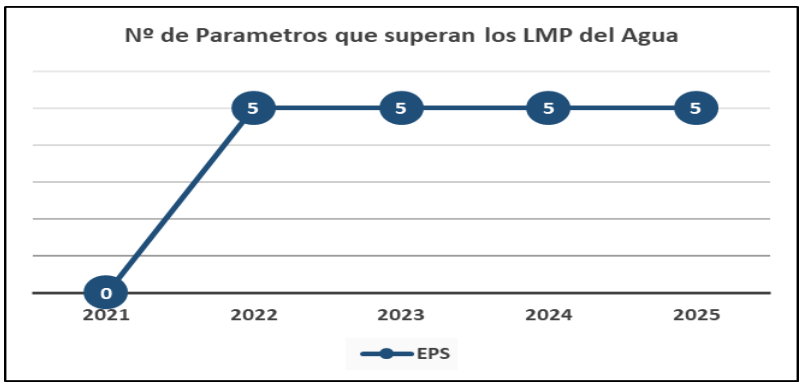
| Localidad | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 |
|---|---|---|---|---|---|
| Iquitos | 14.47 | 7.03 | 7.26 | 5.83 | 8.70 |
| Yurimaguas | 7.15 | 6.27 | 6.82 | 6.88 | 6.60 |
| Requena | 13.61 | 9.38 | 11.22 | 8.87 | 10.42 |
| **EPS** | **13.02** | **6.93** | **7.25** | **6.12** | **8.27** |

Al igual que en continuidad, el 2025 rompe la tendencia decreciente iniciada en 2021, logrando un incremento del **35.1% en la fuerza del servicio** respecto al año anterior (+2.15 m.c.a).La localidad de **Iquitos** muestra el salto más significativo, pasando de 5.83 m.c.a. a **8.70 m.c.a**, lo que indica una optimización exitosa en los sistemas de bombeo y distribución.



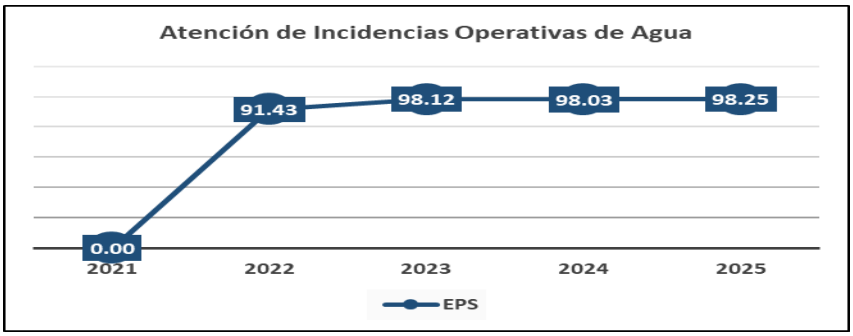

- **Nº DE PARAMETROS QUE SUPERAN LOS LMP DEL AGUA**



| Localidad | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 |
|---|---|---|---|---|---|
| Iquitos | 0 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| Yurimaguas | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Requena | 0 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| **EPS** | **0** | **5** | **5** | **5** | **5** |

El indicador no ha mostrado mejoría en los últimos 4 años, manteniéndose en una meseta de incumplimiento normativo.

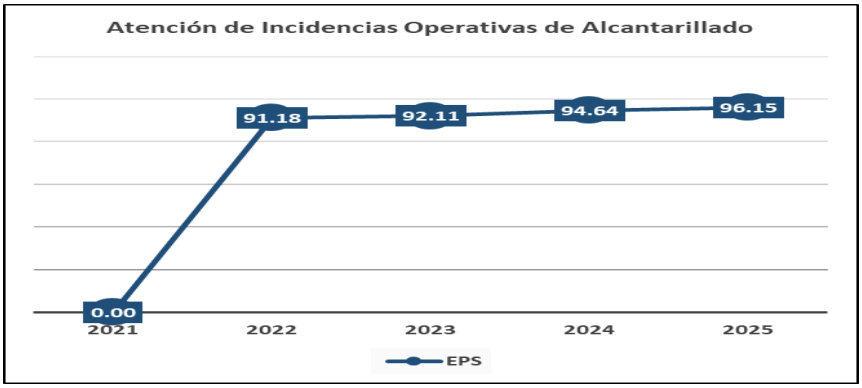
- **ATENCIÓN DE INCIDENCIAS OPERATIVAS DE AGUA**




| Localidad | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 |
|---|---|---|---|---|---|
| Iquitos | 0.00 | 91.57 | 93.94 | 92.86 | 95.24 |
| Yurimaguas | 0.00 | 92.05 | 100.00 | 100.00 | 100.00 |
| Requena | 0.00 | 75.00 | 100.00 | 66.67 | 83.33 |
| **EPS** | **0.00** | **91.43** | **98.12** | **98.03** | **98.25** |

El indicador muestra una notable resiliencia, manteniendo niveles altos de respuesta a pesar de las variaciones observadas en otros indicadores como la continuidad o la presión.

- **ATENCIÓN DE INCIDENCIAS OPERATIVAS DE ALCANTARILLADO**

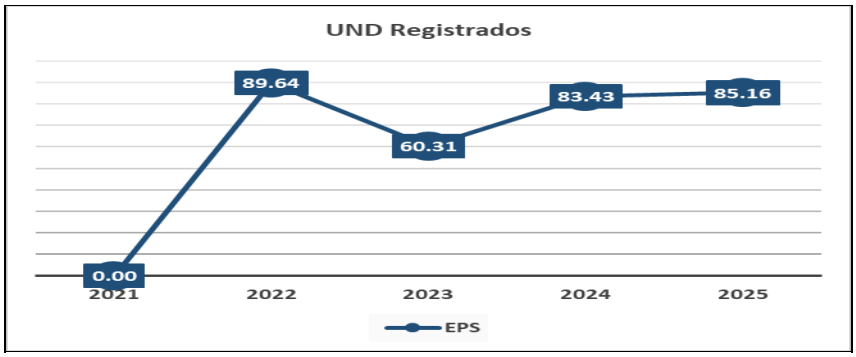



| Localidad | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 |
|---|---|---|---|---|---|
| Iquitos | 0.00 | 92.22 | 90.91 | 92.50 | 95.00 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Yurimaguas | 0.00 | 83.33 | 100.00 | 100.00 | 100.00 |
| Requena | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| **EPS** | **0.00** | **91.18** | **92.11** | **94.64** | **96.15** |

Respecto al 2024 (94.64%), se observa una mejora del 1.51%, lo que indica una optimización en los tiempos de respuesta y en la disponibilidad de equipos (como el camión hidrojet o personal de mantenimiento).

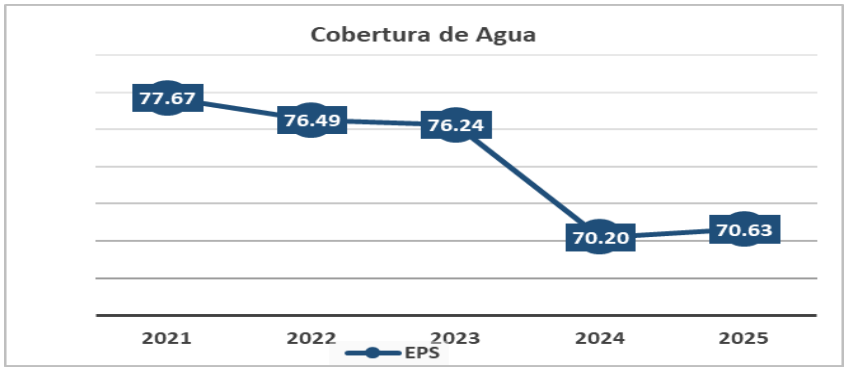
- **UNIDADES REGISTRADOS**




| Localidad | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 |
|---|---|---|---|---|---|
| Iquitos | 0.00 | 89.64 | 60.31 | 90.73 | 87.50 |
| Yurimaguas | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 43.10 | 86.21 |
| Requena | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 16.67 | 30.00 |
| **EPS** | **0.00** | **89.64** | **60.31** | **83.43** | **85.16** |

Respecto al 2024 (83.43%), el nivel de registro se incrementó en un **1.73%.**

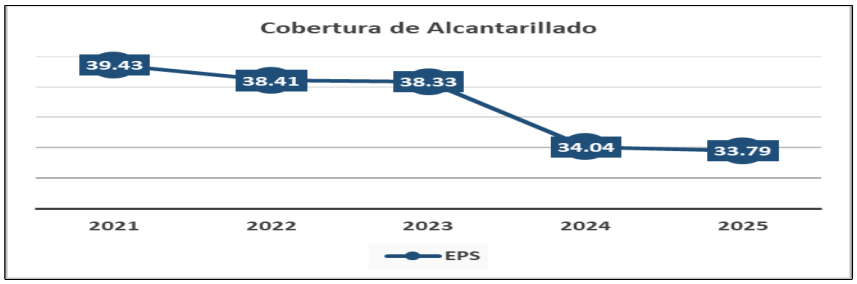
- **COBERTURA DE AGUA**



| Localidad | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 |
|---|---|---|---|---|---|
| Iquitos | 79.53 | 77.93 | 77.67 | 71.88 | 72.66 |
| Yurimaguas | 78.79 | 79.17 | 78.79 | 71.19 | 69.81 |
| Requena | 42.83 | 43.40 | 43.49 | 39.32 | 39.48 |
| **EPS** | **77.67** | **76.49** | **76.24** | **70.20** | **70.63** |

La localidad de Iquitos revirtió su tendencia a la baja, subiendo de 71.88% a **72.66%,** lo que sugiere la incorporación de nuevos usuarios al sistema o la regularización de sectores anteriores no servidos

**-COBERTURA DE ALCANTARILLADO**




| Localidad | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 |
|---|---|---|---|---|---|
| Iquitos | 44.35 | 42.97 | 42.52 | 37.00 | 36.38 |
| Yurimaguas | 24.31 | 25.09 | 27.18 | 28.45 | 29.99 |
| Requena | 8.58 | 8.51 | 8.43 | 6.28 | 6.20 |
| **EPS** | **39.43** | **38.41** | **38.33** | **34.04** | **33.79** |

La localidad de Iquitos presenta una caída crítica, pasando de 44.35% en 2021 a 36.38% en 2025. Esta pérdida de casi 8 puntos porcentuales sugiere que la infraestructura de saneamiento no está creciendo al ritmo de la expansión urbana.

**- MARGEN OPERATIVO**




| AÑO | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 |
|---|---|---|---|---|---|
| EPS | 14.16 | 15.4 | 14.87 | 11.21 | 7.23 |

Solo entre 2024 y 2025, el margen se redujo en un **35.5%** (de 11.21% a 7.23%), lo que indica un incremento de los costos operativos por encima de los ingresos recaudados.

- **MARGEN NETO**




Este resultado rompe con la volatilidad de los años anteriores (2021 y 2023 fueron deficitarios), marcando el inicio de un posible ciclo de estabilización financiera.

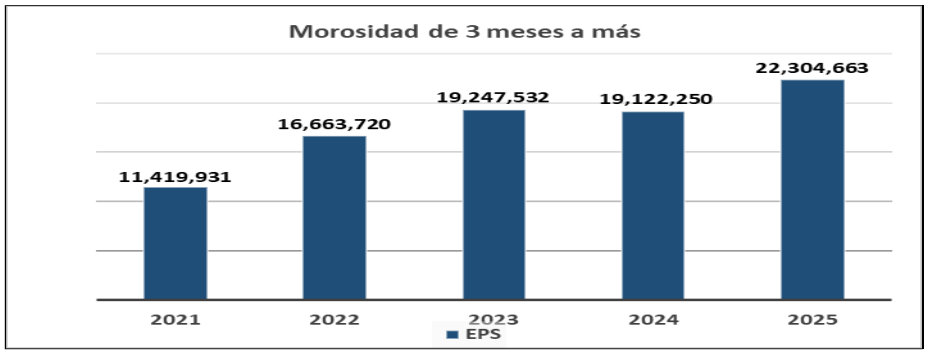
- **RECAUDACIÓN ACUMULADA**




| Localidad | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 |
|---|---|---|---|---|---|
| Iquitos | 32,492,583 | 33,290,464 | 36,612,987 | 37,326,853 | 37,585,493 |
| Yurimaguas | 5,967,635 | 6,937,169 | 7,842,425 | 8,763,663 | 8,696,815 |
| Requena | 532,389 | 624,907 | 588,893 | 646,109 | 659,046 |
| **EPS** | **38,992,607** | **40,852,541** | **45,044,305** | **46,736,624** | **46,941,354** |

A diferencia del Margen Operativo (que bajó por el aumento de costos), la Recaudación no ha dejado de subir, lo que indica una gestión comercial robusta y una base de usuarios fiel.

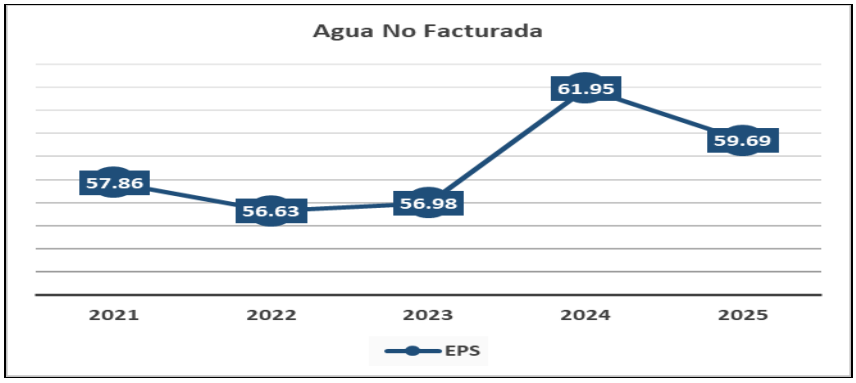
- **MOROSIDAD 3 MESES A MÁS**




| Localidad | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 |
|---|---|---|---|---|---|
| Iquitos | 10,482,407 | 15,950,344 | 18,667,260 | 18,519,085 | 21,785,834 |
| Yurimaguas | 871,689 | 661,505 | 529,435 | 534,044 | 452,815 |
| Requena | 65,834 | 51,870 | 50,837 | 69,121 | 66,015 |
| **EPS** | **11,419,931** | **16,663,720** | **19,247,532** | **19,122,250** | **22,304,663** |

La localidad de Iquitos representa el **97.6%** del total de la morosidad de la EPS. Es notable el incremento registrado entre 2024 y 2025 **(+17.6%)**. Yurimaguas demuestra una curva de descenso desde su pico en 2021 (S/ 871,689) hasta cerrar el 2025 con **S/ 452,815**.

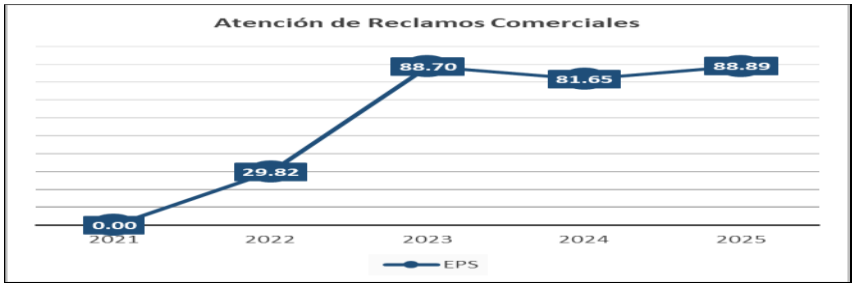
- **AGUA NO FACTURADA**




| Localidad | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 |
|---|---|---|---|---|---|
| Iquitos | 60.23 | 59.72 | 59.58 | 64.77 | 62.62 |
| Yurimaguas | 35.45 | 22.58 | 30.70 | 33.58 | 32.40 |
| Requena | 57.12 | 63.84 | 66.13 | 67.36 | 68.53 |
| **EPS** | **57.86** | **56.63** | **56.98** | **61.95** | **59.69** |

En la localidad de Requena el ANF ha crecido de manera ininterrumpida dese un 57.12% en 2021 hasta un **68.53%** en 2025 esta cifra sugiere una obsolescencia de la infraestructura de distribución y una falta de control comercial que requiere intervención inmediata. Yurimaguas consolida su posición como la localidad mejor gestionada. Aunque tuvo un ligero incremento respecto a su mejor registro (22.58% en 2022), cierra el 2025 con un **32.40%.** Iquitos mantiene niveles de pérdida superiores al **62%**

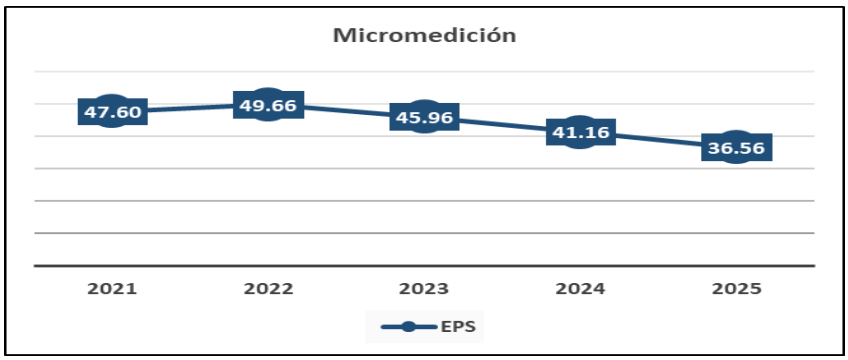
- **ATENCIÓN DE RECLAMOS COMERCIALES**




| Localidad | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 |
|---|---|---|---|---|---|
| Iquitos | 0.00 | 26.62 | 88.48 | 82.45 | 88.42 |
| Yurimaguas | 0.00 | 93.02 | 96.67 | 64.52 | 100.00 |
| Requena | 0.00 | 100.00 | 66.67 | 100.00 | 100.00 |
| **EPS** | **0.00** | **29.82** | **88.70** | **81.65** | **88.89** |

Respecto al 2024 (81.65%), se observa un incremento del 7.24% en la eficacia de atención, lo que sugiere una optimización en los procesos de la Gerencia Comercial.

- **MICROMEDICIÓN**




La localidad de Iquitos presenta la situación más grave, cayendo de un 40.39% en 2021 a solo un 26.01% en 2025. Esto significa que casi el 74% de los usuarios en Iquitos pagan una tarifa plana o estimada. Yurimaguas mantiene niveles saludables de medición, cerrando el 2025 con un 80.43%. Esta disciplina explica por qué Yurimaguas tiene mejores indicadores de presión que otras zonas. Requena se mantiene estancada cerca del 39.33% sin variaciones significativas en los últimos cinco años.

**Indicadores clave y análisis de avances.**

**Saneamiento Financiero Exitoso:** Se ha logrado la recuperación de la rentabilidad institucional alcanzando un **Margen Operativo de 0.68%** y una recaudación récord de **S/ 46,941,354**. Este resultado revierte la tendencia deficitaria del 2024 y proporciona una base sólida para la operatividad del ejercicio 2026.

**Eficiencia en la Ejecución de Inversiones:** La EPS demostró una alta capacidad de gasto con una ejecución del **86.82%** de su Plan de Inversiones, lo cual se tradujo en mejoras tangibles en los indicadores de continuidad y presión del servicio.

**Vulnerabilidad Comercial Crítica:** El deterioro sistemático de la **micromedición en Iquitos (26.01%)** y el incremento exponencial de la morosidad **(S/ 22,304,663)** representan los riesgos de sostenibilidad más altos para la empresa. Sin una intervención en la medición, el Agua No Factura seguirá presionando los costos operativos.

GERENCIA GENERAL R. LINARES M. Gerente EPS SEDALORETO S.A.

## 4. GESTIÓN OPERATIVA

### 4.1. Descripción de las actividades operativas realizadas.

**Continuidad del Servicio:** El promedio de abastecimiento varía drásticamente por sector. En Iquitos (Norte) es de apenas **1.44 a 1.73 horas**, mientras que en el sector sur oeste alcanza las **22.23 horas**

### 4.2. Avances en procesos esenciales del servicio.

**Proceso de Producción y Aseguramiento de la Calidad del Agua**

- **Avances reportados:** Se concretó la adquisición e instalación de 03 equipos dosificadores y 02 tanques para insumos químicos, logrando un proceso de dosificación mucho más exacto en la planta de tratamiento. Asimismo, se ha implementado el control estricto de aluminio residual a la salida de las plantas L1-L3.

- **Análisis:** Este avance impacta directamente en la reducción de costos de reactivos (insumos químicos) y mitiga los riesgos de superar los Límites Máximos Permisibles (LMP). Para el ente regulador (SUNASS), asegurar la calidad fisicoquímica del agua tratada es la meta más crítica para resguardar la salud pública.

**Proceso de Distribución, Caudal y Continuidad del Servicio**

- **Avances reportados:** Se triplicó el caudal en la ciudad de Varillalito (Ex Belén) junto con la limpieza de buzones. Adicionalmente, se logró un incremento de +4 horas de agua para 200 familias en la Calle 12 de Octubre (Sector 04), y mejoras sustanciales en el suministro de Iquitos (Reservorio R-8) y Belén (Reservorio R-1).

- **Análisis:** La continuidad (horas/día) y la presión son indicadores que sufren estrés constante en la región debido a factores externos como el estiaje de los ríos amazónicos y las deficiencias de tensión eléctrica. Las mejoras localizadas demuestran una focalización en puntos críticos para elevar el promedio de horas de abastecimiento de la EPS.

**Proceso de Renovación de Redes e Infraestructura Operativa**

- **Avances reportados:** Se ejecutó el mantenimiento integral de la Sala de Distribución y se renovaron 1.01 km de redes en el AAHH Simón Bolívar. De igual manera, se encuentran en ejecución obras de gran impacto en el AAHH Alcides Carrión, R-3 MASUSA – Bellavista y Simón Bolívar, proyectadas para beneficiar a más de 4,000 usuarios.

- **Análisis:** La sustitución y ampliación de redes es esencial para resolver las limitaciones de conexiones de bajo diámetro que perjudican la presión del sistema. Estos proyectos forman parte de las metas de inversión que la SUNASS evalúa dentro del Estudio Tarifario.

**Proceso de Micromedición y Control de Pérdidas**

- **Avances reportados:** Se gestionó la adquisición de un lote masivo de 11,110 medidores, de los cuales ya se han instalado 2,516 en conexiones domiciliarias.

- **Análisis:** La micromedición es el eje central para combatir el Agua No Facturada (ANF). Al registrar los consumos reales, no solo se incrementan los ingresos de la empresa y se promueve la justicia tarifaria, sino que también se incentiva el consumo responsable por parte de la población.

GERENCIA GENERAL
R. LINARES S.M.
Gerente
V°B°
EPS SEDALORETO S.A.

**Proceso de Gestión Comercial y Atención al Usuario**

- **Avances reportados:** Implementación del canal digital "SedaBot WhatsApp". En el plano de cobranzas, se ejecutó la campaña "Deuda Cero" y cortes del servicio a usuarios morosos en el marco de dicha campaña.

- **Análisis:** La incorporación de tecnologías conversacionales (Bots) alivia la saturación en las oficinas físicas y optimiza los indicadores de resolución de reclamos supervisados por SUNASS. Por otro lado, las políticas activas de cobranza y ordenamiento comercial sostienen el flujo de caja mensual.

**Proceso de Gestión de Activos y Solvencia Financiera**

- **Avances reportados:** El Índice de Solvencia Económica Financiera escaló a 38.5 en el 2025 (un crecimiento notable frente al 12 registrado en 2024). Se reportó una disminución en el gasto de energía eléctrica, combustible, insumos químicos y vigilancia, además de la adquisición de una flota de 34 vehículos motorizados y la incorporación patrimonial de 4 obras transferidas por la Municipalidad de Maynas.

- **Análisis:** Una EPS solvente garantiza la ejecución de su Plan Maestro Optimizado (PMO). La disminución en costos operativos sin sacrificar la calidad del servicio demuestra mejoras en la eficiencia administrativa que la SUNASS pondera favorablemente en las evaluaciones periódicas de sostenibilidad.

### 4.3. Indicadores técnicos y operacionales relevantes.

Tratamiento de Aguas Servidas: Existe una brecha crítica del 0.00% de tratamiento en

Iquitos, Yurimaguas y Requena, lo que significa que las aguas residuales se vierten crudas a los ríos.

## 5. GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE RECURSOS HUMANOS

### 5.1. Administración del talento humano.

**Fuerza Laboral:** La empresa cuenta con un total de **317 trabajadores**, de los cuales 257 están en Iquitos, 45 en Yurimaguas y 15 en Requena

### 5.2. Procesos de capacitación y desarrollo.

**Capacitación:** Se destaca la ejecución del programa "Agua Clases", que sensibilizó a más de 17,000 escolares sobre el uso solidario del agua ante el Fenómeno El Niño (FEN).

### 5.3. Cumplimiento de obligaciones laborales.

GERENCIA GENERAL R. LINARES M. Gerente V°B° EPS SEDALORETO S.A.

## 6. GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL

### 6.1. Presupuesto institucional asignado y ejecutado.

| RUBROS | PIA (A) | PIM (B) | EJECUTADO (C) | AVANCE % | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | (C)/(A) X 100 | (C)/(B) X 100 |
| **INGRESOS** | | | | | |
| **Ingresos Corrientes** | **54,805,381** | **56,821,067** | **48,957,040** | **89%** | 86% |
| Venta de Bienes y Servicios | 54,805,381 | 54,805,381 | 46,941,354 | 86% | 86% |
| Saldo de Balance | | 2,015,686 | 2,015,686 | - | 100% |
| **Donaciones y Transferencias** | - | **558,318** | **558,318** | - | **100%** |
| Donaciones y Transferencias | | 558,318 | 558,318 | - | 100% |
| **Financiamiento** | - | **15,284,287** | **15,284,287** | - | 100% |
| Saldo de Balance | | 15,284,287 | 15,284,287 | - | 100% |
| **TOTAL INGRESOS** | **54,805,381** | **72,663,672** | **64,799,645** | **118%** | **89%** |
| **EGRESOS** | **54,805,381** | **72,663,672** | **46,085,961** | **84%** | **63%** |
| **Gastos Corrientes** | **44,846,835** | **46,264,105** | **37,752,770** | **84%** | **82%** |
| Personal y Obligaciones Sociales | 16,645,442 | 16,645,442 | 14,299,219 | 86% | 86% |
| Bienes Servicios | 26,975,399 | 28,392,669 | 22,489,340 | 83% | 79% |
| Otros Gastos | 1,225,994 | 1,225,994 | 964,211 | 79% | 79% |
| **Gastos de Capital** | **9,958,546** | **26,399,567** | **8,333,190** | **84%** | **32%** |
| **Adquisición Activos No Financieros** | 9,958,546 | 26,399,567 | 8,333,190 | 84% | 32% |
| **TOTA EGRESOS** | **54,805,381** | **72,663,672** | **46,085,961** | **84%** | **63%** |

### 6.2. Principales ingresos y gastos.

| | | |
|---|---|---|
| **INGRESOS** | Ventas de bienes y servicios | 46,941,354.00 |
| | Donaciones y transferencias PNSU | 558,318 .00 |
| **GASTOS** | Egresos | 46,085,961.00 |

### 6.3. Situación financiera y proyectos de inversión.

Proyectos de Inversión Ejecutados.

| ITEM | PROYECTO DE INVERSIÓN | MONTO APROBADO | MONTO EJECUTADO | CONDICIÓN |
|---|---|---|---|---|
| 01 | ADQUISICION DE FLOCULADORES - PANTALLAS DE FLOCULADORES DE AGUA UT-4 DE LA PTAT - IQUITOS | 1,380,680.24 | 1,380,680.24 | CULMINADO Y CON CONFORMIDAD DE SERVICIO |
| 02 | ADQUISICIÓN DE SISTEMA - PROCESO DE TRATAMIENTO E IMPULSION DE AGUA POTABLE MEDIANTE SISTEMA DE UTILIZACIÓN DE TENSION PRIMARIA DE 10-20KV DESDE ALIMENTADOR R-4 EN LAS INSTALACIONES DE LA PTAT DE LA EPS SEDALORETO S.A. EN LA LOCALIDAD DE IQUITOS, MAYNAS, LORETO. CUI N° 2495933 | 527,459.85 | 527,459.85 | CULMINADA Y CON LIQUIDACIÓN TÉCNICA FINANCIERA |
| 03 | OPTIMIZACIÓN DE LA PRESTACION DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE PARA LOS SECTORES CRÍTICOS EN EL ÁREA DE INFLUENCIA R-1, R-3 Y R-11, DEL DISTRITO DE BELÉN, PUNCHANA, SAN JUAN, MAYNAS, LORETO. CUI N° 241160 | 9,932,939.55 | 8,453,832.46 | EJECUTADA Y CON LOQUIDACIÓN TÉCNICA FINANCIAERA |
| 04 | MEJORAMIENTO DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE URBANO SECTOR R-11 DEL DISTRITO DE SAN JUAN, PROVINCIA DE MAYNAS, LORETO. CUI N° 2593232 | 1,542,255.36 | 1,284,643.52 | EJECUTADO Y CON LIQUIDACIÓN TÉCNICA FINANCIERA |
| 05 | REHUBICACIÓN DELAS REDES DE AGUA POTABLE PARA LA AMPLIACIÓN DE PMD - CORONEL FAP FRANCISCO SECADA VIGNETA, DISTRITO DE SAN JUAN, PROVINCIA DE MAYNAS, LORETO. CUI N° 26148794 | 443,693.81 | 339,900.38 | EJECUTADA Y CON LIQUIDACIÓN TÉCNICA FINANCIERA |
| 06 | CONSTRUCCIÓN DEL SISTEMA DE TRATAMIENTO QUÍMICO EN LA EPS SEDALORETO S.A., DISTRITO DE IQUITOS, PROVINCIA DE MAYNAS, LORETO. CUI N° 25751497 | 531,967.97 | 446,900.71 | EJECUTADO Y CON LIQUIDACIÓN TÉCNICA FINANCIERA |
| 07 | CONSTRUCCIÓN DE RED PRIMARIA - REDES DE AGUA POTABLE DENTRO DEL ÁREA DE INFLUENCIA DE LOS AA.HH. DANIEL ALCIDES CARRIÓN Y NUEVA VENECIA EN LAS CALLES, PSJE. LAGUNAS (ENTRE CA. BELGRANO Y CA. SAN VALENTÍN), CA. 03 DE JUNIO ENTRE (ENTRE PSJE. AMISTAD CON CA. BELGRANO), DISTRITO DE PUNCHANA, PROVINCIA DE MAYNAS, LORETO. CUI N° 2644403 | 284,296.54 | 216,837.38 | EJECUTADO Y CON LIQUIDACIÓN TÉCNICA FINANCIERA |
| 08 | CONSTRUCCIÓN LINEA DE ADUCCIÓN EN EL SECTOR DE MASUSA Y BELLAVISTA NANAY, DISTRITO DE PUNCHANA, PROVINCIA DE MAYNAS, LORETO. CUI N° 2632107 | 1,781,852.04 | 1,510,044.09 | EJECUTADO Y CON LIQUIDACIÓN TÉCNICA FINANCIERA |
| 09 | CONSTRUCCIÓN SUBTERRANEA DE AGUA EN EL DE DOS (02) POZOS TUBULARES EN LA PLANTA DE TRATAMIENTO - DISTRITO DE REQUENA, PROVINCIA DE REQUENA, LORETO. CUI N° 2431967 | 764,016.74 | 742,664.56 | EJECUTADA Y CON LIQUIDACIÓN TÉCNICA FINANCIERA |

## 7. GESTIÓN COMERCIAL / ATENCIÓN AL USUARIO (GCOMERCIAL)

### 7.1. Atención de usuarios y canales implementados.

La EPS SEDALORETO S.A. ha implementado los siguientes canales de atención al usuario, con la finalidad de brindar una atención oportuna y eficiente a los diversos trámites, requerimientos y/o solicitudes de los usuarios:

| N° | Canal de atención | Descripción |
|---|---|---|
| **1** | Módulos de atención al usuario | 4 módulos de atención directa presencial a nivel de la EPS. |
| **2** | Oficina virtual | Plataforma web institucional: https://mi.sedaloreto.com.pe/ . Permite gestionar: solicitud de reclamo, registro de quejas, historial de recibos, recibos pendientes, denuncia de corrupción, pago de recibo, libro de reclamaciones y solicitudes varias (limpieza de conexión, suspensión temporal, cancelación o baja del servicio, desatoro de colector/alcantarillado). |

| | | |
|---|---|---|
| **3** | Correo institucional | atencionalcliente@sedaloreto.com.pe |
| **4** | WhatsApp Institucional | Número 965 962 357 |
| **5** | Sedabot | Canal autogestionable para consultas, solicitud de reconexiones, reporte de otros problemas, denuncia de conexiones clandestinas y sugerencias. |

Todos estos canales se encuentran operativos y disponibles para los usuarios.

### 7.2. Gestión de reclamos y seguimiento.

La gestión de reclamos en la EPS SEDALORETO S.A. se realiza conforme al Reglamento General de Reclamos**,** aprobado mediante R.C.D. N° 015-2023-SUNAS-CD, respetando los plazos de atención establecidos, los cuales contemplan hasta 30 días para la emisión de la primera resolución.




Asimismo, la empresa utiliza el sistema comercial SIINCO, que permite realizar un seguimiento permanente de los reclamos en trámite, a fin de evitar caer en silencio administrativo positivo que beneficie al usuario.

El 97.25 % de las atenciones realizadas a usuarios de la EPS, corresponden a temas comerciales (facturación, medición, fraccionamiento de deudas), mientras que el 2.75 % son por aspectos operativos (falta de agua, aniegos, rotura de tuberías).

**Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos (TRASS)** de SUNASS, en el último mes de marzo 2026, resolvió **227 recursos de apelación** presentados contra decisiones de la empresa, de los cuales el 74 **%** fueron resueltos a favor del usuario, lo que refleja la necesidad de continuar fortaleciendo la etapa de atención inicial en las oficinas de reclamos. Asimismo, el 26 % de apelaciones infundadas, improcedentes y/o nulos demuestra que la mayoría de las resoluciones de primera instancia mantienen su validez, destacando la consistencia técnica y legal de las áreas comerciales encargadas**.**

### 7.3. Indicadores de satisfacción o desempeño comercial.

El presente análisis tiene como objetivo evaluar el desempeño comercial de la EPS SEDALORETO S.A. a través de los principales indicadores de satisfacción al usuario, con énfasis en la densidad de reclamos por cada 1,000 conexiones, la tipología de los reclamos (comerciales vs. operacionales) y su distribución por localidad. Para tal efecto, se ha tomado como base la información correspondiente al mes de marzo de 2026, proporcionada por la Oficina de Atención al Cliente, así como los resultados del Benchmarking Regulatorio de SUNASS 2025. Este análisis permite identificar las fortalezas y debilidades en la gestión comercial, determinar las causas estructurales de la insatisfacción de los usuarios —particularmente aquellas vinculadas a procesos de facturación y micromedición— y establecer referencias comparativas que orienten la toma de decisiones para la mejora continua del servicio.

**Metodología e Indicador Principal**

Para medir la satisfacción de los usuarios desde una perspectiva cuantitativa, se utiliza el indicador de **Densidad de Reclamos**, el cual relaciona el número total de reclamos

recibidos con la cantidad de conexiones activas de agua potable. Este indicador se expresa como el número de reclamos por cada 1,000 conexiones y permite estandarizar la comparación entre localidades de diferente tamaño. Cuanto menor sea el valor del indicador, menor será la incidencia de reclamos y, por ende, mejor será la percepción de satisfacción de los usuarios.

**Análisis global EPS**

A nivel de toda la empresa, se registraron 829 reclamos totales sobre una base de 100,849 conexiones de agua potable, lo que arroja una densidad de reclamos de **8.22 por cada 1,000 conexiones**. De estos, el **98.3%** (815 reclamos) corresponden a temas comerciales, mientras que solo el **1.7%** (14 reclamos) son de tipo operacional.

Este resultado confirma que la principal causa de insatisfacción de los usuarios es de naturaleza comercial, coincidiendo con lo señalado por el Benchmarking Regulatorio de SUNASS 2025, que atribuía el 71.5% de las atenciones del regulador a problemas comerciales. La diferencia porcentual (98.3% vs 71.5%) evidencia un agravamiento de esta tendencia en el corto plazo.

**Comparación con referencia regulatoria (SUNASS Benchmarking 2025)**

El **Benchmarking Regulatorio de las Empresas Prestadoras 2025**, elaborado por la SUNASS, constituye el principal instrumento de evaluación externa y comparación sectorial para las EPS a nivel nacional. Su importancia radica en que no solo permite medir el desempeño individual de cada empresa, sino que también establece un estándar de referencia frente a otras empresas del mismo grupo (Grande 1), facilitando la identificación de brechas y áreas de mejora. Para EPS SEDALORETO S.A., este documento resulta especialmente relevante porque proporciona una línea base objetiva (año 2024) contra la cual contrastar su evolución reciente. En particular, el indicador de **densidad de reclamos por cada 1,000 conexiones** es un proxy directo de la satisfacción del usuario, y su comparación temporal permite evaluar si las acciones comerciales implementadas están generando resultados positivos. A continuación, se presenta la comparación entre los resultados de marzo de 2026 y el último benchmark regulatorio disponible:

| Indicador | EPS SEDALORETO 2025 | Benchmarking SUNASS 2024 | Variación |
|---|---|---|---|
| Densidad de reclamos (mensual) | 8.22 / 1,000 conex. | — | — |
| Densidad de reclamos (proyección anual) | ≈ 98.6 / 1,000 conex. | 131 / 1,000 conex. | **-24.7%** |
| % reclamos comerciales | 98.3% | 71.5% | **+26.8 puntos** |

Como se observa en el cuadro anterior, al contrastar los resultados del 2025 con el benchmarking 2024, se evidencia una mejora significativa en la densidad de reclamos (-24.7%), lo que sugiere que las acciones comerciales recientes han tenido un impacto positivo. Sin embargo, el aumento en el porcentaje de reclamos comerciales (del 71.5% al 98.3%) revela que los problemas de facturación y micromedición persisten como desafíos estructurales que requieren atención prioritaria. Este análisis comparativo refuerza la necesidad de mantener un monitoreo continuo de los indicadores regulatorios y de alinear las estrategias comerciales con los estándares exigidos por SUNASS.

La proyección anual de la densidad de reclamos (98.6 por cada 1,000 conexiones) muestra una mejora significativa respecto al valor de 131 reportado por SUNASS para el año 2024, lo que representa una reducción del **-24.7%**. Sin embargo, la proporción de reclamos comerciales se ha incrementado notablemente, pasando del 71.5% al 98.3%, lo que indica que, si bien los usuarios reclaman con menor frecuencia, cuando lo hacen, la causa es casi exclusivamente comercial.

La EPS SEDALORETO S.A. registró una densidad de reclamos de **8.22 por cada 1,000 conexiones**, lo que proyectado anualmente equivale a **98.6 reclamos/1,000 conexiones**, reflejando una mejora del 24.7% respecto al valor de 131 reportado por SUNASS para 2024. No obstante, el **98.3% de los reclamos corresponden a temas comerciales**, principalmente facturación, medición y estado de cuenta, concentrándose el 96.4% del total de reclamos en la localidad de Iquitos. Estos resultados evidencian que, si bien la frecuencia de reclamos ha disminuido, la **naturaleza estructural del conflicto comercial persiste y se ha agravado**, requiriendo acciones correctivas urgentes enfocadas en los procesos de facturación, micromedición y atención al usuario, especialmente en la zona de mayor incidencia.




- La EPS SEDALORETO S.A. cuenta con una estrategia omnicanal que incluye 4 módulos presenciales, oficina virtual, correo institucional, WhatsApp institucional y el Sedabot (canal autogestionadle). Esta diversificación de canales permite a los usuarios realizar diversos trámites como solicitud de reclamos, registro de quejas, entre otros. Sin embargo, a pesar de la disponibilidad de estos canales, la alta concentración de reclamos en Iquitos (96.4%) y el predominio de reclamos comerciales (98.3%) evidencian que la mera existencia de canales no es suficiente; se requiere fortalecer su efectividad, accesibilidad y difusión, especialmente en las zonas con mayor incidencia de insatisfacción. Asimismo, la baja densidad de reclamos en Yurimaguas (1.06) y Requena (3.79) podría reflejar subregistro de quejas más que una real satisfacción, por lo que se recomienda evaluar la efectividad de los canales en dichas localidades.

- La gestión de reclamos se rige por el Reglamento General de Reclamos (R.C.D. N° 015-2023- SUNAS-CD), respetando el plazo de hasta 30 días para la emisión de la primera resolución, y se apoya en el sistema comercial SIINCO para el seguimiento permanente de los reclamos en trámite, con el fin de evitar el silencio administrativo positivo que beneficia al usuario. No obstante, el antecedente del Benchmarking SUNASS 2025 reportó que el 91.3% de los recursos de apelación presentados ante el TRASS fueron resueltos a favor del usuario, lo que evidencia debilidades significativas en la calidad de la resolución de reclamos en primera instancia. Esta situación se agrava considerando que el 98.3% de los reclamos actuales son de tipo comercial, lo que sugiere que los problemas de facturación y estado de cuenta no están siendo adecuadamente resueltos en la primera atención, derivando en una alta tasa de apelaciones favorables al usuario. Por lo tanto, si bien el seguimiento administrativo existe, se requiere una mejora sustancial en la calidad técnica y jurídica de las resoluciones emitidas.

- Respecto a los indicadores de satisfacción o desempeño comercial, se rige por la Densidad de reclamos. En el mes de marzo de 2026, la EPS registro 8.22 por cada 1,000 conexiones, lo que proyectado anualmente equivale a 98.6 reclamos/1,000 conexiones. Este valor representa una reducción del 24.7% respecto al indicador de 131 reclamos/1,000 conexiones reportado por SUNASS en el Benchmarking Regulatorio 2025 para el año 2024. Esta mejora cuantitativa es positiva y sugiere que las acciones comerciales recientes han tenido un impacto favorable.

La naturaleza de los reclamos que es un problema estructural persistente, a pesar de la reducción en la densidad, el 98.3% de los reclamos (815 de 829) corresponden a temas comerciales (facturación, medición, micromedición, y fraccionamiento de deudas), superando ampliamente el 71.5% reportado por SUNASS para 2024. Este incremento de 26.8 puntos porcentuales evidencia que los problemas vinculados a la baja micromedición (40.70%) y la facturación estimada siguen siendo el principal foco de conflicto con los usuarios y se han agravado en términos relativos.

La localidad de Iquitos concentra el 96.4% del total de reclamos de la EPS, con una densidad de 10.08 reclamos/1,000 conexiones, significativamente superior al promedio EPS (8.22). Esta asimetría indica que las causas de insatisfacción no son homogéneas, lo que permite focalizar acciones correctivas en la zona de mayor incidencia.

Solo el 1.7% de los reclamos corresponden a aspectos operativos (falta de agua, aniegos, roturas). Si bien esto podría interpretarse como una buena gestión operativa, también podría reflejar dificultades en el registro o reporte de este tipo de incidencias por parte de los usuarios.




El Benchmarking SUNASS 2025 también reveló otras debilidades estructurales que impactan indirectamente en la satisfacción comercial: cobertura de alcantarillado de solo 36.04% (la más baja del grupo Grande 1), 0% de tratamiento de aguas residuales (sin PTAR operativa), y una relación de trabo de 81.60% que refleja limitaciones financieras para invertir en mejora de procesos.

La EPS SEDALORETO S.A. ha logrado una **mejora cuantitativa en su densidad de reclamos** (reducción del 24.7% frente al benchmarking 2024), lo que evidencia avances en la gestión comercial. Asimismo, cuenta con una **estrategia omnicanal diversificada** (presencial, virtual, WhatsApp, Sedabot) y un **sistema de seguimiento de reclamos (SIINCO)** que permite evitar el silencio administrativo positivo. Sin embargo, persisten **debilidades estructurales críticas**: el 98.3% de los reclamos son de naturaleza comercial, concentrándose el 96.4% en Iquitos, mientras que la alta tasa de fallos favorables al usuario en el TRASS (91.3%) evidencia deficiencias en la resolución de reclamos en primera instancia. Estas limitaciones, sumadas a una baja micromedición (40.70%) y problemas estructurales de cobertura y tratamiento de aguas residuales, configuran un escenario en el que, **a pesar de la mejora en la frecuencia de reclamos, la satisfacción integral del usuario sigue comprometida por problemas comerciales no resueltos estructuralmente**.

## 8. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

### 8.1. Cumplimiento de obligaciones de transparencia.

El presente Informe de Rendición de Cuentas constituye el mecanismo principal de transparencia de la EPS SEDALORETO S.A. para informar sobre el uso de los recursos públicos y el estado de los servicios en Iquitos, Yurimaguas y Requena. El cumplimiento de estas obligaciones se ha centrado en los siguientes ejes:

- **Gestión Estratégica:** Alineación con las metas del Plan Maestro Optimizado (PMO) y el Plan Operativo Institucional (POI) para garantizar la transparencia en la inversión y sostenibilidad financiera.

- **Plataformas Digitales:** Mantenimiento operativo de la Oficina Virtual y el Portal de Transparencia Estándar (PTE), donde se publica información financiera, presupuestal y operativa.

- **Sistemas de Control:** Seguimiento permanente a través del sistema comercial **SIINCO**, que permite monitorear las solicitudes de los usuarios y evitar el silencio administrativo positivo.

### 8.2. Publicaciones realizadas.

Durante el periodo 2025, la EPS ha fortalecido su comunicación institucional mediante la publicación de acciones críticas y campañas de sensibilización:

- **Campañas de Fiscalización:** Difusión de los operativos contra hurtadores de agua y conexiones clandestinas.

- **Transparencia Operativa:** Comunicación sobre el restablecimiento del servicio en zonas afectadas (como el Reservorio R7) y la conclusión de trabajos de mantenimiento mayor.

- **Gestión Comercial:** Publicaciones de la campaña "Operativo Deuda Cero", incluyendo acciones de corte de servicio a grandes consumidores morosos (ej. fábricas de agua) para transparentar la equidad en la cobranza.

- **Educación Sanitaria:** Ejecución y difusión del programa "Agua Clases", que sensibilizó a más de 17,000 escolares sobre el uso responsable del recurso.

### 8.3. Solicitudes de acceso a la información atendidas.

La gestión de solicitudes y atención al usuario ha mostrado una eficiencia superior a las metas programadas en el periodo 2025:

- **Atención de Reclamos Comerciales:** Se alcanzó un nivel de atención del **88.89%**, superando la meta establecida del 78%.

- **Atención de Incidencias Operativas:** El **98.25%** de las solicitudes relacionadas con el servicio de agua potable fueron atendidas oportunamente, así como el **96.35%** de las incidencias en alcantarillado.

- **Distribución de Atenciones:** Del total de solicitudes y trámites gestionados, el **97.25%** correspondió a temas comerciales (facturación, medición, fraccionamiento) y el **2.75%** a aspectos operativos.

- **Resolución en Segunda Instancia:** Durante el mes de marzo de 2026, se procesaron y resolvieron **227 recursos de apelación** ante el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos (TRASS) de SUNASS.

## 9. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

### 9.1. Actividades informativas hacia la ciudadanía.

La EPS ha implementado una estrategia de comunicación activa para mantener informada a la población de Iquitos, Yurimaguas y Requena sobre la gestión del servicio. Las principales actividades incluyen:

- **Difusión de Operativos Críticos:** Publicación y cobertura de acciones de fiscalización, tales como operativos contra hurtadores de agua y conexiones clandestinas, y la campaña "Operativo Deuda Cero" dirigida a grandes consumidores morosos (ej. fábricas de agua).
- **Comunicación de Emergencias y Mantenimiento:** Emisión de alertas y reportes sobre trabajos de reparación en tuberías de impulsión y mantenimiento en reservorios (como el R7) para informar sobre el restablecimiento del servicio en las zonas afectadas.
- **Campañas de Orientación:** Ejecución de campañas de publicidad orientadas a guiar al público sobre el uso correcto del servicio y trámites comerciales, en coordinación con la Oficina de Imagen Corporativa.
- **Educación Sanitaria:** Desarrollo de estrategias de "Educación Sanitaria y Ambiental" diseñadas para promover una cultura del agua y sensibilizar a la población sobre la conservación del ambiente y la mejora de las condiciones de salud.

### 9.2. Mecanismos de participación implementados.




Para fortalecer el vínculo con la comunidad y garantizar la transparencia, se han establecido los siguientes canales y mecanismos:

- **Evaluación de la Demanda y Opinión:** Implementación de procesos para recoger las opiniones y necesidades de los usuarios, lo que permite obtener información directa sobre la demanda y la percepción de la calidad de los servicios.
- **Atención Descentralizada:** Funcionamiento de Oficinas Zonales (como en Requena) que actúan en representación de la empresa para brindar atención eficiente al cliente y resolver reclamos operativos de manera presencial.
- **Gestión Social y Participativa:** Coordinación entre la Oficina de Estudios y Proyectos y la Oficina de Imagen Corporativa para integrar la responsabilidad social en la ejecución de proyectos de inversión.
- **Informe de Rendición de Cuentas:** Uso del presente informe como el mecanismo principal de transparencia para que la ciudadanía conozca el uso de los recursos públicos y el estado de los servicios.

### 9.3. Compromisos asumidos.

La EPS reafirma su compromiso con la mejora continua del servicio mediante los siguientes ejes estratégicos:

- **Sostenibilidad Hídrica:** Compromiso institucional de garantizar la sostenibilidad del recurso hídrico en la Amazonía peruana, alineado con las metas del Plan Maestro Optimizado (PMO).
- **Cumplimiento de Inversiones:** Asegurar la ejecución de las metas del Plan de Inversiones para la rehabilitación, reposición y ampliación de la cobertura de agua potable y alcantarillado.

- **Estándares de Desempeño Social:** Implementación de estándares de Buen Gobierno Corporativo y gestión de desempeño social involucrando a todo el personal de la empresa.

- **Monitoreo Trimestral:** Obligación de reportar trimestralmente a la Gerencia General y al Directorio el estado de los compromisos asumidos, tanto en el ámbito interno como externo, para asegurar su cumplimiento oportuno.

## 10. PROBLEMAS Y DESAFÍOS IDENTIFICADOS

### 10.1. Análisis de dificultades operativas o financieras.

Durante el ejercicio 2025, la EPS logró una recuperación significativa de su rentabilidad, alcanzando una Utilidad Neta de S/ 300,347, cifra que contrasta favorablemente con la rentabilidad obtenida el 2024. Este resultado positivo se sustenta en:

Optimización de Costos Operativos: Se logró una reducción del 5.8% en el Costo de Ventas, lo que permitió elevar la Ganancia Bruta a S/ 22,974,454.

Fortalecimiento del Margen Operativo: La gestión eficiente de los gastos de administración y ventas permitió alcanzar una Ganancia Operativa de S/ 800,066, revirtiendo el déficit operativo del año precedente.




Mitigación de Riegos Cambiarios: A diferencia del 2024, donde las fluctuaciones de moneda impactaron negativamente, en el 2025 se mantuvo una estabilidad que protegió los excedentes de la institución

La Gestión Financiera no solo fue rentable en libros, sino que demostró solvencia operativa. Las actividades de Operación generaron un flujo positivo de S/ 3,837,631, lo que garantiza la sostenibilidad de los servicios prestados. la

En cuanto a la visión de crecimiento y mejora del servicio, la entidad destinó S/ 6,978,346 a actividades de Inversión. De este monto, destaca asignación de S/ 2,183,613 en obras en curso y S/ 5,641,387 en adquisición de propiedad, planta y equipo, alineándose estrictamente con la programación de las fichas de inversión y los objetivos del Plan Operativo Institucional.

### 10.2. Riesgos que requirieron atención.

Factores de Riesgos Relevantes.

Durante el ejercicio 2025, la EPS identificó diversos factores de riesgo que podrían afectar el adecuado desarrollo de sus operaciones y el cumplimiento de sus objetivos institucionales.

| MATRIZ DE RIESGOS Y MITIGACIÓN | | |
|---|---|---|
| CATEGORIA DE RIESGOS | FACTORES ESPECÍFICOS | ESTRATEGIA DE MITIGACIÓN |
| RIESGOS OPERATIVOS | Antigüedad de la planta de tratamiento y de la red sanitaria. | Fortalecimiento del mantenimiento preventivo y control operativo |
| | Interrupciones en el sistema de distribución de agua potable. | Fortalecimiento del mantenimiento preventivo y control operativo |
| RIESGOS CLIMÁTICOS | Inestabilidad en la disponibilidad de agua (fuentes de captación) | Mecanismos de planificación y control de los recursos hídricos |
| RIESGOS FINANCIEROS | Alta morosidad y bajos niveles de recaudación | Mejorar los procesos de gestión comercial |

GERENCIA GENERAL
R. LINARES M.
Gerente
EPS SEDALORETO S.A.

**10.3. Lecciones aprendidas en el periodo.**

**10.3.1 Fortalecimiento de la Salud Financiera y Patrimonial**

**Lección aprendida:** La disciplina en la reducción de pasivos corrientes (4%) y costos operativos (4.11%) genera el espacio fiscal necesario para el crecimiento. La integración de activos (transferencia de obras de Maynas) no solo incrementa el patrimonio, sino que exige una estructura de mantenimiento que debe ser planificada financieramente.

**10.3.2 Modernización Tecnológica y Transformación Digital**

**Lección aprendida:** La digitalización de la atención (comercial) y la automatización de procesos críticos (operacional - dosificación) reducen el margen de error humano y optimizan el uso de insumos químicos, lo cual se refleja directamente en la disminución de gastos.

**10.3.3 El Desafío del Capital Humano frente a la Inversión Física**

**Lección aprendida:** La adquisición de activos físicos por sí sola no garantiza la mejora del servicio. El aprendizaje clave aquí es que la capacidad de ejecución (instalación de solo el 22% de los medidores adquiridos y demora en reparaciones) está limitada por la brecha de personal. La inversión en "hierro" debe ir a la par con el fortalecimiento del equipo humano.

**10.3.4 Adaptación ante Factores Externos Críticos**

**Lección aprendida:** Los indicadores de gestión ya no dependen solo de la eficiencia interna, sino de la resiliencia ante el cambio climático y la infraestructura energética externa. Esto obliga a la institución a considerar inversiones en fuentes de energía alternativas y planes de contingencia para la captación en épocas de sequía extrema.

#### 10.3.5 Optimización de la Gestión Comercial

**Lección aprendida:** El control de la morosidad y la reducción de las pérdidas de agua (a través de medidores) son las vías más rápidas para mejorar el flujo de caja. Sin embargo, la limitación en los procesos de adquisición (logística) actúa como un freno de mano para cumplir con las metas del Estudio Tarifario.

## 11. COMPROMISOS Y PLAN DE MEJORA

### 11.1. Acciones correctivas planificadas.

**1. Gestión Logística y de Adquisiciones**

- Acción: Reingeniería de los procesos de procura para reducir los tiempos de atención en la adquisición de bienes y servicios.
- Objetivo: Evitar que el presupuesto disponible quede estancado y asegurar que los insumos y equipos (como los medidores restantes) lleguen a campo oportunamente.
- Meta: Cumplimiento estricto del cronograma del Estudio Tarifario.

**2. Fortalecimiento del Capital Humano**

- Acción: Implementación de un Plan de Tercerización Operativa o convocatoria para la contratación de personal técnico especializado.
- Objetivo: Cubrir el déficit de cuadrillas para reparaciones de redes primarias, secundarias y conexiones domiciliarias, lo cual es la causa principal de la pérdida de continuidad del servicio.
- Meta: Reducir el tiempo de respuesta ante reclamos operativos y comerciales.

**3. Resiliencia ante Factores Externos (Estrés Hídrico y Energía)**

- Acción: Adquisición e instalación de estabilizadores de tensión de gran potencia y grupos electrógenos en estaciones críticas.
- Acción: Implementación de dragado preventivo o adecuación de balsas flotantes de captación para enfrentar los periodos de estiaje (bajante de los ríos).
- Objetivo: Mitigar la caída de presión y continuidad causada por la baja tensión eléctrica y la falta de agua cruda.

**4. Renovación de Infraestructura Obsoleta**

- Acción: Programa intensivo de sustitución de tuberías de bajo diámetro en sectores críticos.
- Objetivo: Eliminar los cuellos de botella técnicos que impiden que el incremento de producción de agua se traduzca en una mejor presión para el usuario final.
- Meta: Mejorar el indicador de continuidad en las zonas identificadas con redes antiguas.

GERENCIA GENERAL
R. LINARES M.
Gerente
EPS SEDALORETO S.A.

**5. Optimización Comercial y Financiera**

- Acción: Aceleración del programa de instalación de micromedidores (los 8,500 restantes de la adquisición de 11,110).
- Objetivo: Reducir el Agua No Facturada y aumentar los ingresos por consumo real.
- Acción: Reforzamiento de la cobranza coactiva y campañas de sensibilización para el pago puntual, apoyadas en herramientas digitales como SedaBot.

**11.2. Nuevos objetivos institucionales.**

**1. Asegurar la Resiliencia Operativa y Adaptación Climática**

- **Descripción:** Desarrollar e implementar protocolos y tecnologías de contingencia que mitiguen el impacto de las fluctuaciones en los ríos amazónicos (estrés hídrico) y las deficiencias del suministro eléctrico externo.
- **Meta:** Mantener los estándares de presión y continuidad del servicio de agua potable incluso durante periodos climáticos extremos o fallas de energía.

GERENCIA GENERAL R. LINARES M. Gerente V°B° EPS SEDALORETO S.A.

**2. Modernizar y Agilizar la Cadena de Abastecimiento Logístico**

- **Descripción:** Rediseñar y optimizar los procesos internos de adquisición de bienes y servicios para eliminar los cuellos de botella que retrasan la ejecución física y financiera.
- **Meta:** Asegurar que los proyectos contemplados en el Estudio Tarifario se ejecuten dentro de los plazos programados sin afectar la continuidad operativa.

**3. Fortalecer la Capacidad del Recurso Humano en Campo**

- **Descripción:** Implementar estrategias para el cierre de brechas de personal operativo y comercial, ya sea mediante contrataciones directas focalizadas o mediante esquemas de servicios de terceros.
- **Meta:** Reducir los tiempos de atención en la reparación de redes primarias, secundarias y conexiones domiciliarias, así como optimizar las lecturas y cortes comerciales.

**4. Consolidar la Transformación Digital y Micromedición**

- **Descripción:** Masificar el uso de herramientas tecnológicas para la atención al cliente (potenciando herramientas como los bots de mensajería) y completar la instalación del lote masivo de medidores adquiridos.
- **Meta:** Reducir el índice de Agua No Facturada, elevar la recaudación real y brindar canales de comunicación automatizados y eficientes para el usuario.

**5. Mantener la Disciplina Financiera y Eficiencia de Costos**

- **Descripción:** Sostener la política de reducción de pasivos corrientes y costos operativos en insumos críticos (energía, químicos), garantizando que el incremento de solvencia económica sirva para apalancar nuevas inversiones en infraestructura.

- **Meta:** Conservar un índice de solvencia económica saludable que permita responder a las necesidades de expansión de la ciudad.

### 11.3. Medidas para mejorar la gestión y el servicio.

**Medidas de Gestión:**

- Incrementar la instalación y reemplazo de medidores para reducir el Agua No Facturada, especialmente en Iquitos donde se cumplió el 0% de la meta de nuevos medidores en 2025.
    - Actualizar el catastro comercial y técnico y su respectiva planimetría al 100%, que nos permita ejecutar adecuadamente las actividades comerciales (cortes, rehabilitaciones reparto de recibos, toma de lectura, conexiones domiciliarias de saneamiento, reparto de notificaciones).
    - Automatizar la toma de registro de lectura y enlazarlo vía online al sistema comercial
    - Tercerización de las distintas actividades comerciales de la EPS, que nos permita recuperar la cartera pesada.
- Implementar programa de Mantenimiento de micromedidores.
- Implementar todas las medidas correctivas impuesta por el ente regulador SUNASS

## 12. ANEXOS

**12.1.** Información técnica adicional.

**12.2.** Cuadros estadísticos.

**Entidad Prestadora de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado**
**EPS SEDALORETO S.A.**

**INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO**
**Al 31 de Diciembre del 2025**

**Formato N.º 0101**

**Continuidad del Servicio de Agua Potable**

| Localidad / Sector | | Horas Abastecimiento agua potable | Delimitación Geográfica |
|---|---|---|---|
| Iquitos | - Sur R-09 | 13.56 | San Juan |
| | - Sur R-10 | 10.77 | San Juan |
| | - Sur R-11 | 8.00 | San Juan |
| | - Sur Oste R-06 | 22.23 | Morona cocha |
| | - Sur Oste R-07 | 3.67 | Morona cocha |
| | - Norte R-02 | 1.44 | Punchana |
| | - Norte R-03 | 1.73 | Punchana |
| | - Norte Oste R-05 | 6.52 | Putumayo Pradera |
| | - Este R-01 | 12.17 | Centro Urbano |
| | - Este R-04 | 5.38 | Centro Urbano |
| | - Este R-08 | 2.55 | Centro Urbano |
| Yurimaguas | - Este | 14.25 | Zona baja |
| | - Centro | 17.08 | Zona céntrica -baja |
| | - Sur | 8.85 | Zona alta |
| | - Sur Este | 6.06 | Zona baja - alejada |
| | - Sur Alejado | 9.8 | Zona alta -alejada |
| Requena | - REQ - 1 | 11,00 | Area General |
| | - REQ - 2 | 6,00 | Area General |
| | - REQ - 3 | 7,00 | Area General |

GERENCIA GENERAL
R. LINARES M.
Gerente
V°B°
EPS SEDALORETO S.A.

**Formato Nº 02**

**Niveles de Presión en las Redes de Agua**

| Localidad / Sector | | Nivel Presión Agua Potable mca | Calificación | Delimitación Geográfica |
|---|---|---|---|---|
| Iquitos | - Sur R-09 | 10.51 | Buena | San Juan |
| | - Sur R-10 | 8.46 | Buena | San Juan |
| | - Sur R-11 | 8.75 | Buena | San Juan |
| | - Sur Oste R-06 | 17.00 | Buena | Morona cocha |
| | - Sur Oste R-07 | 5.54 | Buena | Morona cocha |
| | - Norte R-02 | 5.19 | Regular | Punchana |
| | - Norte R-03 | 3.36 | Regular | Punchana |
| | - Norte Oste R-05 | 7.37 | Regular | Putumayo Pradera |
| | - Este R-01 | 9.16 | Regular | Centro Urbano |
| | - Este R-04 | 6.52 | Regular | Centro Urbano |
| | - Este R-08 | 3.89 | Regular | Centro Urbano |
| Yurimaguas | - Este | 7.40 | Buena | Zona baja |
| | - Centro | 12.84 | Buena | Zona céntrica -baja |
| | - Sur | 6.41 | Regular | Zona alta |
| | - Sur Este | 4.59 | Regular | Zona baja - alejada |
| | - Sur Alejado | 5.59 | Regular | Zona alta -alejada |
| Requena | - REQ - 1 | 42 | Buena | Area General |
| | - REQ - 2 | 29,5 | Buena | Area General |
| | - REQ - 3 | 29,5 | Buena | Area General |

GERENCIA GENERAL
R. LINARES M.
Gerente
EPS SEDALORETO S.A.

**Formato Nº 3** **Tratamiento de aguas servidas**

| Localidad | Porcentaje Tratamiento | Nivel Tratamiento (Según Norma) |
|---|---|---|
| Iquitos | 0,00% | 850 UCT; 500 UCF |
| Yurimaguas | 0,00% | 850 UCT; 500 UCF |
| Requena | NO HAY TRATAMIENTO DE AGUAS SERVIDAS EN REQUENA | |



**Formato Nº 04**

**Costo de los Servicios de Saneamiento**

| Localidad | Tarifa Promedio Agua Potable (S/./M³) | Costo Promedio Agua Potable (S/./M³) | Tarifa Promedio Alcantarillado (S/./M³) | Costo Prom Alcant (S/./M³) |
|---|---|---|---|---|
| Iquitos | 2.67 | | 0,52 | |
| Yurimaguas | 0.44 | 1.89 | 0.40 | 0.07 |
| Requena | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |



## Formato Nº 05 Producción de Agua Potable

| Localidad | Tipo de Planta (1) | Capacidad (lps o m³/seg) | Antigüedad (Años) |
|---|---|---|---|
| Iquitos | Superficial: Convencional Hidráulica | 80 | 83 |
| | Superficial: Door Oliver Patentata | 135 | 49 |
| | Superficial: Degremont Patentada | 135 | 49 |
| | Superficial: Convencional Hidráulica | 750 | 17 |
| Yurimaguas | Superficial 1: Degremont | 44 | 62 |
| | Superficial 2: Degremont | 84 | 43 |
| Requena | Superficial : Convencional | 45 | 40 |



## Formato Nº 06 Reservorios de Agua Potable

| Localidad | Capacidad Reservorio ($m^3$) | Estado de Conservación (2) | Ubicación |
|---|---|---|---|
| Iquitos | 4.000 | Regular | Apoyado 01 - RA-01 Planta Antigua |
| | 4.500 | Malo | Apoyado 02 - RA-02 Planta Antigua |
| | 2.500 | Bueno | Apoyado 3 - Planta |
| | 2.500 | Regular | Apoyado 3 - Planta |
| | 1.500 | Regular | Elevado 1 (Fuerte Militar Vargas Guerra) |
| | 2.000 | Malo | Elevado 2 (Hospital Regional Iquitos) |
| | 2.000 | Bueno | Elevado 3 (Independencia/Chuquìpiondo -Punchana) |
| | 2.000 | Bueno | Elevado 4 (Yavari/Mi Peru-Parque Zonal) |
| | 2.000 | Bueno | Elevado 5 (Iquitos/Arequipa-Pedagogico) |
| | 1.500 | Bueno | Elevado 6 (Planta de Tratamiento - Pampachica) |
| | 1.500 | Bueno | Elevado 7 (Inst. Pedro Del Aguila Hidalgo) |
| | 2.000 | Bueno | Elevado 8 (Moore/Av.Quiñones-Cerro Palmeras) |
| | 1.500 | Bueno | Elevado 9 (Av.Quiñones/Psje Los Angeles-Transportes) |
| | 1.500 | Bueno | Elevado 10 (Los Lirios-CE Experimental UNAP) |
| | 1.500 | Bueno | Elevado 11 (INIA) |
| Yurimaguas | 500 | Operativo | Apoyado - Planta |
| | 800 | Inoperativo | Elevado - Moralillos |
| Requena | 100 | Regular | Elevado - Planta |
| | 90 | Regular | Elevado - Planta |

GERENCIA GENERAL
R. LINARES M.
Gerente
EPS SEDALORETO S.A.

## Formato Nº 07 Estaciones de Bombeo de Agua Potable

| Localidad/Estación Bombeo | Capacidad Bombeo (lps) | Estado de Conservación (3) | Ubicación |
|---|---|---|---|
| **Iquitos:** EB Nº 1 | 170 | Regular | Planta Tratamiento |
| EB Nº 2 | 255 | Regular | Planta Tratamiento |
| EB Nº 3 | 625 | Regular | Planta Tratamiento |
| **Yurimaguas** | 128 | Regular | Planta Tratamiento |
| **Requena** | 45 | Regular | Planta Tratamiento |



## Formato Nº 8 Estaciones de Bombeo de Aguas Servidas

| Localid/Estación Bombeo | Capacidad Bombeo (lps) | Estado de Conservación (3) | Ubicación |
|---|---|---|---|
| **Iquitos** | | | |
| 0 | 0 | 0 | |
| 0 | 0 | 0 | |
| 0 | 0 | 0 | |
| 0 | 0 | 0 | |
| 0 | 0 | 0 | |
| 0 | 0 | 0 | |
| 0 | 0 | 0 | |
| 0 | 0 | 0 | |
| 0 | 0 | 0 | |
| 0 | 0 | 0 | |
| 0 | 0 | 0 | |
| 0 | 0 | 0 | |
| 0 | 0 | 0 | |
| 0 | 0 | 0 | |
| 0 | 0 | 0 | |
| 0 | 0 | 0 | |
| 0 | 0 | 0 | |
| 0 | 0 | 0 | |
| 0 | 0 | 0 | |
| **Yurimaguas** | 0 | 0 | |
| **Requena** | 45 | Regular | GUARNICION |

GERENCIA GENERAL
R. LINARES M.
Gerente
EPS SEDALORETO S.A.

## Formato Nº 09 Conexiones de Agua Potable

| Categoria | Conex. Totales (Nº) | UU de Uso (Nº) | Distrib (%) | Conex. No Fact. (Nº) | Distrib. (%) |
|---|---|---|---|---|---|
| **Iquitos** | | | | | |
| Social | 410 | 860 | 0,52 | 292 | 1,21 |
| Domestico | 73147 | 74020 | 92,43 | 22321 | 92,44 |
| Comercial | 4889 | 4888 | 6,18 | 1409 | 5,84 |
| Industrial | 156 | 156 | 0,2 | 57 | 0,24 |
| Estatal | 537 | 537 | 0,68 | 68 | 0,28 |
| **Total Iquitos** | **79.139** | **80.461** | **100** | **24.147** | **100** |
| **Yurimaguas** | | | | | |
| Social | 64 | 64 | 0,34 | 12 | 0,47 |
| Domestico | 16.963 | 16.963 | 89,88 | 2.350 | 91,69 |
| Comercial | 1.731 | 1.731 | 9,17 | 193 | 7,53 |
| Industrial | 15 | 15 | 0,08 | 4 | 0,16 |
| Estatal | 100 | 100 | 0,53 | 4 | 0,16 |
| **Total Yurimaguas** | **18.873** | **18.873** | **100,00** | **2.563** | **100,00** |
| **Requena** | | | | | |
| Social | 19 | NO APLICA | 34 | NO | |
| Domestico | 2.344 | NO APLICA | 34 | NO | |
| Comercial | 177 | NO APLICA | 34 | NO | |
| Industrial | 8 | NO APLICA | 34 | NO | |
| Estatal | 43 | NO APLICA | 34 | NO | |
| **Total Requena** | **2.591** | **0** | **170** | **0** | **0** |

GERENCIA GENERAL
R. LINARES M.
Gerente
EPS SEDALORETO S.A.

## Formato Nº 10 Conexiones de Alcantarillado

| Categoria | Conexiones Totales | Distrib (%) | Conex No Factur (Nº) | Distrib. (%) |
|---|---|---|---|---|
| **Iquitos** | | | | |
| Social | 54 | 0,13 | 14 | 0,13 |
| Domestico | 37394 | 87,29 | 9450 | 85,98 |
| Comercial | 4787 | 11,17 | 1398 | 12,72 |
| Industrial | 144 | 0,34 | 56 | 0,51 |
| Estatal | 460 | 1,07 | 73 | 0,66 |
| **Total Iquitos** | **42.839** | **100** | **10.991** | **100** |
| **Yurimaguas** | | | | |
| Social | 30 | 0,35 | 3 | 0,32 |
| Domestico | 7.169 | 83,20 | 796 | 85,13 |
| Comercial | 1.332 | 15,46 | 132 | 14,12 |
| Industrial | 11 | 0,13 | 1 | 0,11 |
| Estatal | 75 | 0,87 | 3 | 0,32 |
| **Total Yurimaguas** | **8.617** | **100,00** | **935** | **100,00** |
| **Requena** | | | | |
| Social | 6 | 10 | | |
| Domestico | 337 | 10 | | |
| Comercial | 93 | 10 | | |
| Industrial | 3 | 10 | | |
| Estatal | 28 | 10 | | |
| **Total Requena** | **467** | **100** | **0** | **0** |



## Formato Nº 11 Micromedición

| Localidad | Medidores Instalados | Medidores Operativos | Nivel Micromedición % |
|---|---|---|---|
| Iquitos | 60.663 | 20.992 | 34,60% |
| Yurimaguas | 18.716 | 17.465 | 93,32% |
| Requena | 216 | 478 | 1,02% |
| **Total EPS** | **79.595** | **38.935** | **128,94%** |



## Formato Nº 12 Promedio de Consumo y Facturación

| Categoria | Rango 1 | | Rango 2 | | Rango 3 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Promedio Consumo ($M^3$/mes) | Promedio Facturado (S/./mes) | Promedio Consumo ($M^3$/mes) | Promedio Facturado (S/./mes) | Promedio Consumo ($M^3$/mes) | Promedio Facturado (S/./mes) |
| **Iquitos** | | | | | | |
| Social | 26,32 | 216,44 | | | | |
| Domestico | 4,09 | 13,84 | 16,27 | 49,80 | 31,19 | 114,76 |
| Comercial | 24,88 | 124,25 | | | | |
| Industrial | 140,27 | 772,11 | | | | |
| Estatal | 123,98 | 647,13 | | | | |
| **Total Iquitos** | **319,54** | **1.773,77** | **16,27** | **49,80** | **31,19** | **114,76** |
| **Yurimaguas** | | | | | | |
| Social | 23,58 | 55,54 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Domestico | 3,86 | 10,87 | 12,71 | 34,25 | 28,74 | 96,26 |
| Comercial | 21,60 | 102,02 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Industrial | 91,82 | 486,28 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Estatal | 158,83 | 749,54 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| **Total Yurimaguas** | **299,69** | **1.404,25** | **12,71** | **34,25** | **28,74** | **96,26** |
| **Requena** | | | | | | |
| Social | 1 | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Domestico | 80 | 1588 | 0 | 0 | 8 | |
| Comercial | 9 | 234 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Industrial | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Estatal | 11 | 575 | 1 | | 1 | |
| **Total Requena** | **101,00** | **2.407,00** | **1,00** | **0,00** | **9,00** | **0,00** |



## Formato Nº 13 Reclamos en Primera Instancia

| Tipo de Reclamos | Recibidos Nº | Atendidos Nº | Días Promed de Atención |
|---|---|---|---|
| **Iquitos** | | | |
| Consumo medido | 3.665 | 1.777 | 30 |
| Tipo de tarifa | 36 | 18 | 30 |
| Emisión facturación servicio cortado | 136 | 62 | 30 |
| Consumo atribuible a usuario anterior | 26 | 12 | 30 |
| Consumo atribuible a otro suministro | 0 | 0 | 30 |
| Número de unidades de Uso | 236 | 196 | 30 |
| Recurso de reconsideración | 855 | 351 | 30 |
| Asignación de consumos | 2.046 | 909 | 30 |
| Consumo promedio | 207 | 81 | 30 |
| Conceptos Emitidos | 9 | 6 | 30 |
| Falta de Agua | 207 | 26 | 30 |
| **Total Iquitos** | **7.423** | **3.438** | |
| **Yurimaguas** | | | |
| Consumo medido | 16 | | 25 |
| Tipo de tarifa | | | |
| Emisión facturación servicio cortado | | | |
| Consumo atribuible a usuario anterior | | | |
| Consumo atribuible a otro suministro | | | |
| Recurso de reconsideración | | | |
| Confusión o cruce de suministro | | | |
| Asignación de consumos | | | |
| Consumo promedio | 11 | | 25 |
| Conceptos Emitidos | | | |
| Falta de Agua | 1 | 1 | 1 |
| Atoro desagues | | | |
| Fuga agua en redes | | | |
| **Total Yurimaguas** | **28** | **1** | **51** |
| **Requena** | | | |
| Consumo medido | | | |
| Consumo promedio | 0 | 0 | 0 |
| Tipo de tarifa | 0 | 0 | 0 |
| Emisión facturación servicio cortado | 0 | 0 | 0 |
| Consumo atribuible a usuario anterior | 0 | 0 | 0 |
| Consumo promedio | 0 | 0 | 0 |
| Conceptos Emitidos | 0 | 0 | 0 |
| Asignación de consumos | 0 | 0 | 0 |
| Falta de Agua | | | |
| **Total Requena** | **0** | **0** | |

GERENCIA GENERAL
R. LINARES M.
Gerente
V°B°
EPS SEDALORETO S.A.

## Formato Nº 14: Reclamos en Segunda Instancia

| Tipo de Reclamos | Presentados Nº | Absueltos a Favor Nº | Días Promedio de Atención |
|---|---|---|---|
| **Iquitos** | | | |
| Consumo medido | 663 | 500 | 21 |
| Tipo de Tarifa | 1 | 0 | 21 |
| Emisión facturación servicio cortado | 23 | 12 | 21 |
| Consumo atribuible a usuario anterior | 4 | 2 | 21 |
| Consumo atribuible a otro suministro | 0 | 0 | 0 |
| Recurso de Reconsideración | | | |
| Asignación de Consumo | 206 | 93 | 21 |
| Consumo promedio | 622 | 415 | 21 |
| Conceptos Emitidos | 26 | 11 | 21 |
| Falta de Agua | 8 | 6 | 21 |
| **Total Iquitos** | **1553** | **1039** | |
| **Yurimaguas** | | | |
| | 0 | 0 | 0 |
| **Total Yurimaguas** | **0** | **0** | |
| **Requena** | | | |
| | 0 | 0 | 0 |
| **Total Requena** | **0** | **0** | **0** |

GERENCIA GENERAL
R. LINARES M.
Gerente
EPS SEDALORETO S.A.

## Formato Nº 15 Personal

| Categoria | Cantidad de Trabajadores | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Iquitos | Yurimaguas | Requena | Total |
| Gerente General | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Gerentes | 6 | 1 | 0 | 7 |
| Funcionarios | 15 | 0 | 1 | 16 |
| Profesionales | 41 | 3 | 0 | 44 |
| Técnicos y auxil | 82 | 22 | 2 | 106 |
| Obreros | 112 | 19 | 12 | 143 |
| **Total** | **257** | **45** | **15** | **317** |



## Formato Nº 16 Personal Directivo

| Nombre y Apellido | Miembro (4) | Representante (5) | Tiempo en Cargo |
|---|---|---|---|
| Suspendidos por Régimen de Apoyo Transitorio - OTASS | JGA | MPM | Suspendido por Régimen de Apoyo Transitorio OTASS |
| | JGA | MDP | |
| | JGA | MDB | |
| | JGA | MDSJB | |
| | JGA | Requena | |
| | JGA | Alto Amazonas | |
| Sonia Álvarez Quintana | Directorio | OTASS | 01 año |
| Carlos Roberto Álvarez Jara | Directorio | OTASS | 01 año |
| Javier Curaca Fernández | Directorio | OTASS | 01 año |



## Formato Nº 17 Distribución de Costos y Gastos por Naturaleza

| Costos | Costo Ventas | Gastos Adm | Gasto Venta | Total | % |
|---|---|---|---|---|---|
| Suministros | 8.685.734 | 858.710 | 622.400 | 10.166.844 | 18.71 |
| Gastos Personal | 6.021.761 | 6.250.474 | 4.125.387 | 16.397.622 | 30.17 |
| Servicios Terceros | 7.368.097 | 2.155.801 | 1.657.604 | 11.181.502 | 20.57 |
| Tributos | ---- | 643.434 | 87.955,000 | 731.389 | 1.35 |
| Cargas Diversas | 112.808 | 536.524 | 543.786 | 1.193.118 | 2.20 |
| Provisiones | 4.818.409 | 4.945.608 | 4.912.598 | 14.676.615 | 27.01 |
| **Total General** | **27.006.809** | **15.390.551** | **11.949.730** | **54.347.090** | **100.00** |



## Formato Nº 18 Balance General Comparativo

| Rubros | Año 2025 | Año 2024 |
|---|---|---|
| **Activo** | | |
| **Activo Corriente** | | |
| Efectivo y equivalente de Efectivo | 21.381.03 | 24.521.74 |
| Cuentas por Cobrar Comerciales | 33.423.61 | 30.641.30 |
| Menos Provisión Cobranza Dudosa | -8.587.12 | -6.700.81 |
| Otras Cuentas por Cobrar | 608.55 | 238.44 |
| Menos Provisión Cobranza Dudosa | | |
| Existencias | 2.335.94 | 1.992.78 |
| Otros Activos | | |
| Gastos Pagados por Anticipado | | |
| **Total Activo Corriente** | **49.162.01** | **50.693.46** |
| **Activo No Corriente** | | |
| Cuentas por Cobrar Largo Plazo | 0.0 | 0.0 |
| Inmuebles Maquinaria y Equipo | 389.736.99 | 377.503.00 |
| Menos Depreciación Acumulada | -171.859.81 | -162.861.58 |
| Activos Intangibles | | |
| Menos Amortización Acumulada | | |
| Impto. a Renta y Particip Diferidos | 675.48 | 804.90 |
| Otros Activos | 8.88 | 8.88 |
| **Total Activo No Corriente** | **218.561.54** | **215.455.20** |
| **Total Activo** | **267.723.56** | **266.148.66** |
| **Pasivo y Patrimonio** | | |
| **Pasivo Corriente** | | |
| Sobregiros y Pagarés Bancarios | | |
| Cuentas por Pagar Comerciales | 5.221.32 | 6.209.36 |
| Otras Cuentas por Pagar | 17.337.66 | 23.560.00 |
| Parte Corriente Deudas Largo Plazo | 156.464.21 | 153.892.24 |
| Beneficios Sociales Trabajadores | 1.345.03 | 1.468.59 |
| **Total Pasivo Corriente** | **180.368.24** | **185.130.21** |
| **Pasivo No Corriente** | | |
| Deudas a Largo Plazo | 6.833.79 | 14.689.37 |
| Ingresos Diferidos | 70.686.94 | 74.611.79 |
| **Total Pasivo No Corriente** | **77.520.74** | **89.301.16** |
| **Total Pasivo** | **257.888.98** | **274.431.38** |
| **Patrimonio** | | |
| Capital | 43.329.00 | 43.329.00 |
| Capital Adicional | 31.361.46 | 26.530.08 |
| Reservas | | 32.55 |
| Resultado del Periodo | 300.34 | -8.009.76 |
| Resultados Acumulados | -65.156.23 | -70.164.59 |
| **Total Patrimonio** | **9.834.57** | **-8.282.71** |
| **Total Pasivo y Patrimonio** | **267.723.56** | **266.148.66** |

El cierre del Proceso Contable 2025, la Situación Financiera de la EPS SEDALORERO S.A., es como se explica a continuación: Un Activo Corriente de S/ 49'162,017; Activo No Corriente de S/ 218'561,543; Pasivo Corriente de S/ 180'368,242, Pasivo No Corriente de S/ 77'520,740, como consecuencia de la actualización de la deuda contraída con el Ministerio de Economía y Finanzas-DGETP y actualización de la deuda con UTE-FONAVI, las obligaciones a largo plazo existe un incremento de S/ 153'892,248 a S/156'464,213. Al finalizar este periodo, el resultado de gestión a finalizado con una utilidad de S/ 300,347, tal como muestra la información financiera

GERENCIA GENERAL
R. LINARES M.
Gerente
EPS SEDALORETO S.A.

## Formato Nº 19 Estado de Ganancias y Perdidas

| Rubros | Año 2025 | Año 2024 |
|---|---|---|
| **Ventas Netas** | **49.981.263** | **49.923.643** |
| A Terceros | 49.984.263 | 49.923.643 |
| A Empresa Vinculada | | |
| **Otros Ingresos Operacionales** | **--** | **--** |
| A Terceros | | |
| A Empresa Vinculada | | |
| **TOTAL INGRESOS BRUTOS** | **49.981.263** | **4.923.643** |
| Costo de Ventas | 27.006.809 | 28.665.535 |
| A Terceros | | |
| A Empresa Vinculada | | |
| **UTILIDAD BRUTA** | **22.974.454** | **21.258.108** |
| Gastos de Administración | -15.390.551 | -12.545.617 |
| Gastos de Ventas | -11.949.730 | -11.830.526 |
| Otros Ingresos Operativos | 5.170.893 | 2.938.674 |
| **UTILIIDAD OPERATIVA** | **805.066** | **-179.361** |
| **OTROS INGRESOS (GASTOS)** | **-504.719** | **-7.830.405** |
| Ingresos Financieros | 9.575 | 12.821 |
| Gastos Financieros | -514.294 | -925.948 |
| Otros Ingresos | | |
| Otros Gastos | -- | -6.917.278 |
| **RESULT. ANTES RTIC.Y DEL IMP.RENT.** | **300.347** | **-8.009.766** |
| Participación y Deducciones | | |
| Impuesto a la renta | | |
| **RESUL.ANTES DE PART.EXT.** | **300.347** | **-8.009.766** |
| Ingresos Extraordinarios | | |
| Gastos Extraordinarios | | |
| **UTILIDAD (PERDIDA) DEL EJERCICIO** | **300.347** | **-8.009.766** |

GERENCIA GENERAL
R. LINARES M.
Gerente
V°B°
EPS SEDALORETO S.A.

**Entidad Prestadora de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado**
**EPS SEDALORETO S.A.**
**INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO**
**01 enero al 31 de diciembre del 2025**

| Acciones desarrolladas respecto a Educación Sanitaria | |
|---|---|
| **Enero** | |
| **28** | Ejecución de empalme en una ampliación de red de agua potable en el A.H. Balneario "Pampachica" |
| **29** | Pilotaje para reforzar la infraestructura del Caisson 1 en PTAP |
| **29** | Firma de Convenio interinstitucional Sedaloreto - Essalud "PROVENIR" |
| **29** | Lavado y desinfección de la Unidad de Tratamiento UT-3, para garantizar la optima calidad del producto agua. |
| **Febrero** | |
| **4** | Inspección al sistema de agua potable y alcantarillado junto a SUNASS en la I.E. "Madre Teresa de Calcuta" |
| | Capacitación de Competencia laboral |
| | Mantenimiento a las electrobombas de la sala de impulsión |
| | Ubicación de los Reservorios elevados |
| | Frontis de la PTAP |
| **Agosto** | |
| | Lanzamiento de Chat Bot SEDABOT en Gerencia Comercial. |
| | Reparación de fuga de agua en Av. Participación cuadra 10 |
| | Operativo de Cortes y Rehabilitaciones por gerencia comercial |
| | Operativo de Cortes y Rehabilitaciones por gerencia comercial |
| | Operativo Cortes y Rehabilitaciones en San Antonio Iquitos |
| | Operativo Cortes y rehabilitaciones en Belén |
| | Reparación de fuga en calle San Román |
| | Gerente general reunión con alcalde Olmex Escalante de Punchana. |
| **Setiembre** | |
| **9** | A.H. Juan Carlos del Aguila, ampliación de red intradomiciliaria y suspensión de piletas públicas en Belén |
| | Entrega de chalecos al personal de Catastro Comercial |
| | Suscripción de Convenio con la Municipalidad de Maynas, Integración Planta Tratamiento de agua en Padre Cocha |
| | Operativo en chatarrerías con PNP-A. Jurídica |

GERENCIA GENERAL
R. LINARES M.
Gerente
EPS SEDALORETO S.A.

| Acciones desarrolladas respecto a Imagen Institucional (publicaciones) | |
|---|---|
| | Operativo contra hurtadores de agua y clandestinos GOREL Hospital de contingencia |
| | Operativo Deuda Cero: Corte de servicio en fabrica de agua tratada Aqua Mía. |
| | EPS Sedaloreto trabaja para restablecer el servicio en zonas afectadas que se abastecen del R7 |
| | Sedaloreto concluye trabajos de reparación en tubería de impulsión que abastece el R7 |
| | Sedaloreto repara tubería de impulsión afectada por consorcio San Antonio |
| | Agua Clases: Más de 17 mil escolares aprendieron sobre el uso solidario de los servicios de saneamiento frente al FEN |
| | Sedaloreto atiende con camión cisterna a vecinos de la calle Miraflores con 03 de Junio |
| | |



**Formato Nº 20**
**Plan Maestro Optimizado**
**Metas Comparativas Programadas y Ejecutadas Al 31 de Diciembre del 2025**

| Metas de Gestión | Unidad de Medida | Año Base | Año 1 (2023) | | Año 2 (2024) | | Año 3 (2025) | | Año 4 (2026) | | Año 5 (2027) | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Proyect | Ejecuc. | Proyect | Ejecuc. | Proyect | Ejecuc. | Proyect | Ejecuc. | Proyect | Ejecuc. |
| **Agua No Facturada** | % | | **55** | **54,46** | **54** | **61,95** | **53** | **59,69** | | | | |
| Iquitos | | | 57 | 57,31 | 57 | 64,77 | 0 | 62,42 | | | | |
| Yurimaguas | | | 29 | 26,37 | 23 | 33,58 | 0 | 32,40 | | | | |
| Requena | | | 53 | 70,23 | 67 | 67,36 | 0 | 68,53 | | | | |
| **Instalación de Nuevos Medidores** | # | | **1.283** | **0** | 1.285 | 0,00 | 0 | 0 | | | | |
| Iquitos | | | 1.142 | 0 | 1143 | 0,00 | 1,14 | 0 | | | | |
| Yurimaguas | | | 0 | 0 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0 | | | | |
| Requena | | | 141 | 0 | 142,00 | 0,00 | 0,00 | 0 | | | | |
| **Reemplazo de Medidores** | # | | **3.093** | 1.500 | 4.908 | 1.500 | 0 | 0 | | | | |
| Iquitos | | | 1.379 | 0 | 3.193 | 0 | 3,914 | 0 | | | | |
| Yurimaguas | | | 1.500 | 1.500 | 1.500 | 1.500 | 1.500 | 0 | | | | |
| Requena | | | 214 | 0 | 215 | 0,00 | 216,0 | 0 | | | | |
| **Porcentaje de Avance Financiero del Programa de Inversiones de la EP** | % | | | | | | | | | | | |
| Iquitos | | | **18** | 0,00 | 46 | 27,12 | 65,0 | 50,99 | | | | |
| Yurimaguas | | | **45** | 13,05 | 60 | 53,03 | 71,0 | 52,84 | | | | |
| Requena | | | **27** | 0,00 | 37 | 20,80 | 52,0 | 0 | | | | |
| **Porcentaje de la Ejecución de la Reserva de Mecanismos de Retribución por Servicios Ecosistemicos (MRSE)** | % | | **22** | 9,94 | 35 | 17,30 | 53 | 42,79 | | | | |
| **Porcentaje de la Ejecución de la Reserva de Gestión de Riesgo de Desastres y Adaptación al Cambio Climático (GRD y ACC)** | % | | **8** | 59,39 | 33 | 18,25 | 49,00 | 22,77 | | | | |
| **Porcentaje de la Ejecución de la Reserva de Plan de Control de Calidad y Programa de Adecuación Sanitaria (PCC y PAS)** | % | | **22** | 25,31 | 43 | 9,52 | 59 | 26,64 | | | | |
| **Relación de Trabajo** | % | | **76** | 86,9 | 73 | 0,87 | 73 | 85,26 | | | | |
| **Catastro Técnico** | % | | | | | | | | | | | |

GERENCIA GENERAL
R. LINARES M.
Gerente
V°B°
EPS SEDALORETO S.A.

**Formato Nº 21**

**Proyectos del PMO - Al 31 de diciembre del 2025**

| Nombre del Proyecto | Código | Programado Año 3 | | | Ejecutado | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Meta Física | | Costo Invers | Meta Física | | Costo Invers |
| | | Un | Cantidad | | Un | Cantidad | |
| **Localidad de IQUITOS** | | | | | | | |
| ***Ampliación y Mejoramiento*** | | | | | | | |
| Adquisición e instalación de medidores por ampliación, para el mejoramiento del sistema de medición de agua potable en la ciudad de Iquitos | IQU-GC-01-MED AMPL | Und. | 1.144 | 566542 | **Und.** | **0** | **194253** |
| Reposición de medidores para el mejoramiento del sistema de medición de agua potable en la ciudad de Iquitos | IQU-GC-02-MED REPOS | Und. | 2.277 | 885350 | **Und.** | **0** | **386639** |
| Renovación de medidores para el mejoramiento del sistema de medición de agua potable en la ciudad de Iquitos | IQU-GC-0.-MED RENOV | Und. | 1,637 | 595662 | **Und.** | **0** | **277966** |
| Renovación de equipos de bombeo pontón y caisson N° 02 de la captación sistema de agua potable | IQU-OP-01-MAN | Global | 1 | 1612036 | **Global** | **0** | **1529000** |
| Renovación de equipos de bombeo de soporte de distribución sistema de agua potable | IQU-OP-04-MAN | Global | 1 | 228470 | **Global** | **0** | **0** |
| Cambio de redes de distribución de la EPA SEDALORETO S.A., en zonas donde se modificó la rasante de las calles - distrito de Iquitos, Belén, Punchana y San Juan - provincia de Maynas - Loreto | IQU-OP-05-RAP | Metros | 7.600 | 464282 | **Metros** | **0** | **0** |
| ***Sub TOTAL. Ampliación y Mejoramiento*** | | | | **4.352.342** | | | **2.387.858** |
| ***Mejoramiento Institucional Operativo*** | | | | | | | |
| Reposición de parque automotor de la EPS SEDALORETO S.A.- Iquitos | IQU-OP-05-MAN | - | - | 379.537 | - | - | **337.787** |
| Suministro e instalación de válvula de control tipo Mazza - EPS SEDALORETO S.A.- Iquitos | IQU-OP-07-RAP | - | - | 136.227 | - | - | **0** |
| Instalación y renovación de válvula de purga de sedimento - EPS SEDALORETO S.A.- Iquitos | IQU-OP-09-RAP | - | - | 327.163 | - | - | **0** |
| Adquisición de dosificadores de insumos químicos para la PTAP - EPS SEDALORETO S.A.- Iquitos | IQU-OP-13-RAP | - | - | 653.958 | - | - | **0** |
| Renovación y adquisición de equipos de laboratorio para el control de la calidad microbiologica - Iquitos | IQU-CAL-02 | | | 74.516 | | | **0** |
| Refacción del laboratorio de control de calidad, renovación y adquisición de equipamiento para el control fisicoquímico - Iquitos | IQU-CAL-03 | - | - | 251.510 | - | - | **0** |
| Servicio de catastro comercial georreferenciado y la supervisión del catastro de la empresa EPS SEDALORETO S.A | IQU-GC-01-CATAS COM | | | 542.453 | | | **140.222** |
| Catastro técnico de la EPS SEDALORETO S.A. y supervisión | IQU-OP-18-CA | - | - | 1.213.401 | - | - | **0** |
| ***Sub TOTAL. Mejoramiento Institucional Operativo*** | | | | **3.578.765** | | | **478.009** |
| ***TOTAL (Iquitos).*** | | | | **7.931.107** | | | **2.865.867** |

**Localidad de YURIMAGUAS**

GERENCIA GENERAL
R. LINARES M.
Gerente
YUS
EPS SEDALORETO S.A.

**Formato Nº 21**

**Proyectos del PMO - Al 31 de diciembre del 2025**

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ***Ampliación y Mejoramiento*** | | | | | | | |
| Adquisición e instalación de medidores para renovación, para garantizar la operatividad del servicio en las conexiones domiciliarias de agua potable, ciudad de Yurimaguas | YU-GC-02-MED RENOV | Und. | 1.500 | 303.861 | **Und.** | **1.500** | **243.683** |
| ***Sub TOTAL. Ampliación y Mejoramiento*** | | | | **303.861** | | | **243.683** |
| ***Mejoramiento Institucional Operativo*** | | | | | | | |
| Programa de reposición e instalación de hidrantes en la EPS SEDALORETO S.A. Zonal Yurimaguas - Ciudad de Yurimaguas - Loreto - Perú | YU-OP-01 | | | 245.365 | | | **299538** |
| Elaboración de expediente técnico para la creación de reservorio elevado de 1,250 m3 del sistema de distribución de agua potable de la EPS SEDALORETO S.A.- Zonal Yurimaguas en la ciudad de Yurimaguas del distrito de Yurimaguas - provincia de Alto Amazonas - departamento de Loreto | YU-OP-03 | | | 277.940 | | | **247222** |
| Elaboración y ejecución de los planes de adecuación al medio ambiente (PAMA) para Yurimaguas | YU-OP-10 | | | 196.560 | | | **20000** |
| Catastro técnico georreferenciado de la ciudad de Yurimaguas - gerencia zonal Yurimaguas - distrito de Yurimaguas - provincia de Alto Amazonas - departamento de Loreto y supervisión | YU-OP-04-CATAS TEC | | | 360.900 | | | **8000** |
| Servicio de catastro comercial georreferenciado y la supervisión del catastro de la empresa EPS SEDALORETO S.A | YU-GC-01-CATAS COM | | | 88.190 | | | **190262** |
| Implementación de los valores máximos admisibles (VMA) | YGS-ALC-07 | - | - | 59.880 | **-** | **-** | **22396** |
| ***Sub TOTAL. Mejoramiento Institucional Operativo*** | | | | **1.228.835** | | | **787418** |
| ***TOTAL (Yurimaguas).*** | | | | **1.532.696** | | | **1.031.101** |



**Formato Nº 21**

**Proyectos del PMO - Al 31 de diciembre del 2025**

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Localidad de REQUENA** | | | | | | | |
| ***Ampliación y Mejoramiento*** | | | | | | | |
| Renovación de medidores para el mejoramiento del sistema de medición de agua potable en la ciudad de Requena | RE-GC-02 MED RENOV | Unid. | 197 | 77.039 | **Und.** | **0** | **33451** |
| Reposición de medidores para el mejoramiento del sistema de medición de agua potable en la ciudad de Requena | RE-GC-03 MED REPOS | Unid. | 19 | 9.090 | **Und.** | **0** | **3226** |
| Mejoramiento del sistema de captación de agua potable de la ciudad de Requena | RE-OP-01 | Global | 1 | 302714 | - | 0 | 0 |
| ***Sub TOTAL. Ampliación y Mejoramiento*** | | | | **388.843** | | | **36677** |
| ***Mejoramiento Institucional Operativo*** | | | | | | | |
| Implementación de catastro técnico georreferenciado, de la EPS SEDALORETO S.A.- agua potable y alcantarillado - distrito requena | RE-OP-06-CAT | - | - | 80.332 | - | - | **66000** |
| Servicio de catastro comercial georreferenciado y la supervisión del catastro de la empresa EPS SEDALORETO S.A. - distrito requena | RE-GC-01-CATAS COM | - | - | 91.799 | - | - | **28000** |
| ***Sub TOTAL. Mejoramiento Institucional Operativo*** | | | | **172.131** | | | **94000** |
| ***TOTAL (Requena).*** | | | | **560.974** | | | **130677** |

| | | | |
|---|---|---|---|
| ***TOTAL GENERAL*** | **10.024.777** | | **4.027.645** |

GERENCIA GENERAL
R. LINARES M.
Gerente
V°B°
EPS SEDALORETO S.A.

**Formato Nº 21**

**Proyectos del PMO - Al 31 de diciembre del 2025**

| Nombre del Proyecto | Programado Año 2 | | | Ejecutado | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Meta Física | | Costo Invers | Meta Física | | Costo Invers |
| | Un | Cantidad | | Un | Cantidad | |
| **Reserva de Gestión del Riesgo de Desastres (GRD) y Adaptación al Cambio Climático (ACC)** | | | | | | |
| Identificación de peligros que ponen en riesgo los sistemas de saneamiento de las localidades de Iquitos, Yurimaguas y Requena | - | - | 150.000 | - | - | **0** |
| Consultoría y elaboración de expediente técnico de defensa ribereña para protección de captación de agua de rio Nanay - Iquitos | - | - | 150.000 | - | - | **0** |
| Actualización e implementación del plan de contingencia para Iquitos | - | - | 96.340 | - | - | **0** |
| Elaboración del plan de gestión del riesgo de los servicios de saneamiento de la localidad de Yurimaguas | - | - | 32.880 | - | - | **0** |
| Elaboración del plan de gestión del riesgo de los servicios de saneamiento de la localidad de Requena | | | 29.150 | | | **0** |
| Fondo de contingencia para Iquitos, Yurimaguas y Requena | - | - | 60.000 | - | - | **0** |
| ***TOTAL. GRD y ACC*** | | | **518.370** | | | **0** |
| **Reserva para la Implementación de Mecanismos de Retribución por Servicios Ecosistémicos (MRSE)** | | | | | | |
| Reforestación con especies nativas en las comunidades en la Reserva Nacional Allpahuayo Mishana | - | - | 78.950 | - | - | **-** |
| Fortalecimiento y/o generación de capacidades en conocimientos y sensibilización a contribuyentes y retribuyentes para un uso sostenible de los ecosistemas de interés hídrico de EP. | - | - | 6.000 | - | - | **6000** |
| Monitorear de manera participativa las acciones y el impacto de las acciones implementadas, así como los beneficios hidrológicos para la EPS | - | - | 6.000 | - | - | **0** |
| ***TOTAL. MRSE*** | | | **90.950** | | | **6.00** |
| **Reserva de Plan de Control de Calidad (PCC) y Programa de Adecuación Sanitaria (PAS)** | | | | | | |

GERENCIA GENERAL
R. LINARES M.
Gerente
EPS SEDALORETO S.A.

**Formato Nº 21**

**Proyectos del PMO - Al 31 de diciembre del 2025**

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Control de 75 parámetros físico químico, bacteriológico y metales pesados de agua cruda en épocas de vaciante y creciente | - | - | 90.000 | - | - | **20.09** |
| Control de 123 parámetros físico, químico, bacteriológico y metales pesados de agua cruda | - | - | 210.984 | - | - | **136.54** |
| Renovación de Plan de control de calidad en Iquitos, Yurimaguas y Requena | - | - | 30.000 | - | - | **14.98** |
| Elaboración del PAS | - | - | 15.000 | - | - | **1398** |
| Acción de seguimiento de puntos de control | - | - | 19.549 | - | - | **354** |
| ***TOTAL. PCC y PAS*** | | | **410.533** | | | **189.13** |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ***TOTAL GENERAL*** | **-** | **-** | **1.019.853** | - | - | **195.13** |

GERENCIA GENERAL
R. LINARES M.
Gerente
EPS SEDALORETO S.A.