



EN RANKING DE CIUDADANOS AL DÍA:

SUNASS ES LA INSTITUCIÓN MÁS RÁPIDA
EN ATENCIÓN A USUARIOS

- *Se ubica en primer lugar en rapidez y segundo lugar en evaluación general.*
- *Certificaciones ISO respaldan las mejoras aplicadas en SUNASS*

Lima/3/07/08. - La Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS) ocupa el primer lugar de rapidez en la atención de ciudadanos, según el RankingCAD publicado por Ciudadanos al Día. Según esta medición, SUNASS es la institución más rápida para atender a los usuarios con un tiempo de 5.2 minutos, cuando el promedio de espera en las 15 instituciones evaluadas es de 22 minutos. Es importante resaltar que la rapidez en la atención es el segundo componente más importante en la evaluación de la calidad de un servicio en atención al ciudadano.

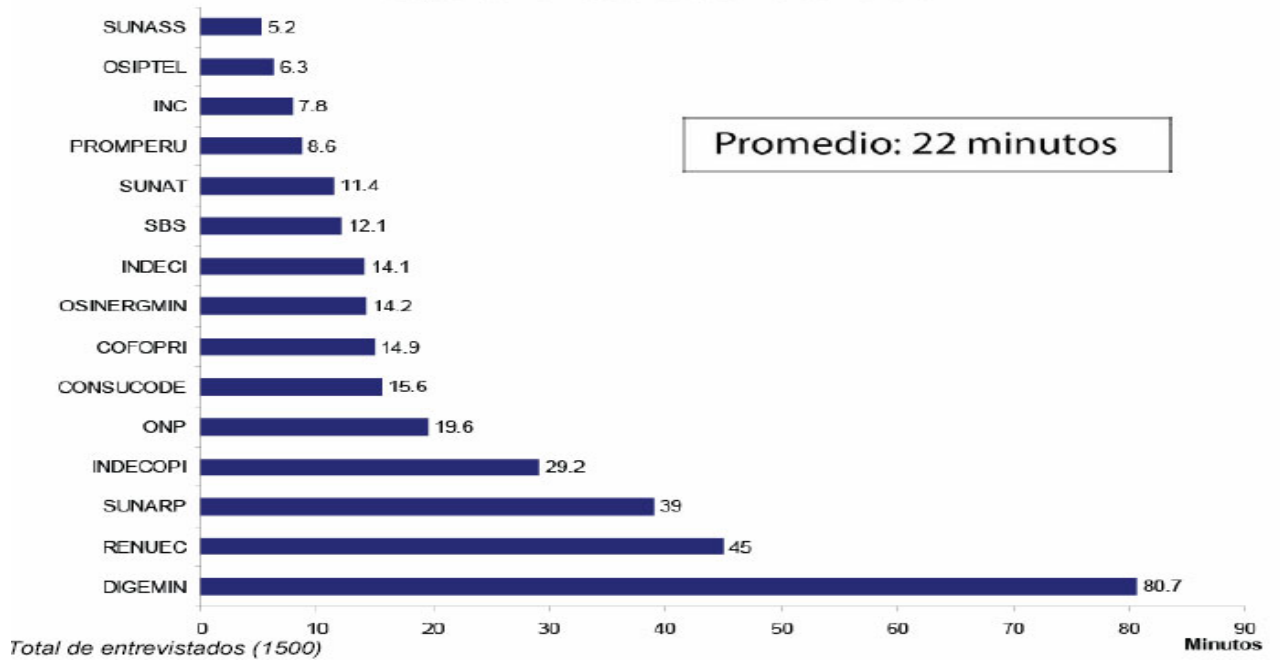
Estos resultados son coherentes con las mejoras aplicadas por la SUNASS como la reducción del plazo de atención de las apelaciones a través del Tribunal de Solución de Reclamos, respaldados con las certificaciones ISO recibidas por el sistema de Atenciones de Apelaciones y Quejas en 2006, y por el Sistema de Gestión de la Calidad en 2008. Es por ello que hoy se registra en 6 días promedio la resolución de una apelación cuando el plazo legal da un tiempo de hasta 30 días. Una muestra evidente de eficiencia y capacidad de gestión.

En el balance general del Ranking CAD, SUNASS ocupa el segundo lugar. El estudio fue realizado a través de una encuesta a mil 500 personas en un total de 15 oficinas de los Organismos Públicos Descentralizados (OPD) y realizada entre el 10 y 15 de marzo de este año.

Como organismo regulador de las empresas de agua potable, la SUNASS trabaja para mejorar la calidad de la atención a sus usuarios, replicándolo a través de sus 11 oficinas desconcentradas para contribuir en la mejora de la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado.

Tiempo de espera

Aproximadamente, ¿cuánto tiempo en minutos tuvo que esperar antes de ser atendido?



GERENCIA DE USUARIOS