



Carta de Servicios

ORIENTACIÓN AL USUARIO

Absolución de consultas mediante la atención presencial y telefónica

1 Objetivos y fines de la organización

La Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunass) es un organismo público regulador, con personería jurídica de derecho público interno y autonomía administrativa, funcional, técnica, económica y financiera. La Sunass está adscrita a la Presidencia de Consejo de Ministros.

Sus funciones buscan garantizar la prestación de los servicios de saneamiento, en el ámbito urbano y rural, en condiciones de calidad, a fin de contribuir a la salud de la población y a la preservación del medioambiente.

En el marco de la Política del Sistema Integrado de Gestión, la Sunass se encuentra comprometido con la mejora continua y en brindar servicios de calidad en beneficios de los/las usuarios/as.

En este contexto, la Sunass brinda el servicio de orientación mediante la absolución de sus consultas; así mismo la información sobre los deberes y derechos que les asiste a los/las usuarios/as a través del canal presencial y telefónico a nivel nacional.

Con la publicación de esta Carta de Servicio, la Sunass asume el compromiso de realizar esta labor de forma oportuna y eficiente; así como también busca que la ciudadanía conozca:

- Los servicios que brinda la Sunass en la atención y orientación al ciudadano, fomentando la transparencia y acceso a la información.
- Los compromisos que asume la Sunass al brindar este servicio.
- Los derechos y obligaciones de los/as usuarios/as, en torno al servicio brindado.
- La mejora continua que es parte inherente del Sistema Integrado de Gestión de la Sunass.

2 Datos de la organización

Razón social:	Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento
RUC:	20158219655
Web:	https://www.sunass.gob.pe/
Dirección:	Av. Bernardo Monteagudo 210 – 216, Magdalena del Mar, Lima.
Teléfono	Lima: 01-6143200, Provincias: 080000121
Otros datos de contacto:	https://www.sunass.gob.pe/contactanos/
Responsables del servicio	Dirección de Usuarios y Oficinas Desconcentradas de Servicios

3 Marco normativo

El marco normativo relacionado al servicio de la presente Carta de Servicios es:

- 3.1. Decreto Supremo N° 007-2020-PCM. Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública.
- 3.2. Ley N.º 27408. Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público.
- 3.3. Resolución Ministerial N.º 186-2015-PCM. Aprueban el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública (norma de aplicación facultativa).
- 3.4. Reglamento General de Reclamos de Usuarios de los Servicios de Saneamiento. Resolución de Consejo Directivo N.º 066-2006-SUNASS-CD compendio.
- 3.5. Reglamento de Reclamos de los Usuarios de las Organizaciones Comunales por la Prestación de los Servicios de Saneamiento en el Ámbito Rural. Resolución de Consejo Directivo N.º 034-2022-SUNASS-CD.
- 3.6. Reglamento de Reclamos de los Usuarios de los Prestadores de Servicios en Pequeñas Ciudades. Resolución de Consejo Directivo N.º 084-2022-SUNASS-CD.

Puedes acceder a las normas indicadas en el marco normativo mediante el siguiente enlace:

<https://www.sunass.gob.pe/usuarios/carta-de-servicios/#1669301397692-7392831c-f2af>

4 Siglas

- DU: Dirección de Usuarios
- ODS: Oficinas Desconcentradas de Servicios
- OAU: Oficinas de Atención al Usuario



5 Datos del servicio objeto de la carta

El servicio objeto de la presente Carta es la absolución de consultas mediante la atención presencial y telefónica brindada por el personal de orientación de las Oficinas de Atención al Usuario (OAU) y de las Oficinas Desconcentradas de Servicios (ODS); siendo la DU la responsable de la gestión de la presente Carta de Servicios.

Este servicio consiste en atender y absolver las consultas de los/as usuarios/as, de los servicios de saneamiento, referidas a los procedimientos de reclamos en la empresa de agua (Presentación, plazos y recursos impugnativos); asimismo, la información general sobre la Sunass, sus competencias, y todas aquellas consultas generales que sean de índole técnico y de interpretación normativa, a través del canal presencial y telefónico.



6 Formas de acceso al servicio

Acudiendo a nuestras oficinas de atención al usuario a nivel nacional o llamando a nuestras líneas telefónicas:

EN LIMA METROPOLITANA Y LIMA REGIÓN:

Oficina	Canal telefónico Línea directa	Canal presencial
OAU Sede Central Magdalena	(01) 6143180 (01) 6143181	Av. Bernardo Monteagudo 210 – 216, Magdalena del Mar, Lima
OAU Callao	(01) 7012059	Av. Miguel Grau 1680, Callao
OAU Comas	(01) 7012074	Pje. Húsares de Junín 166, urb. El Retablo, Comas
OAU Villa el Salvador	(01) 7012091	Primer Sector, Grupo 3, Mz. I, Lote 5 (Av. Central con Av. Pacto Andino), VES
OAU San Juan de Lurigancho	(01) 7012083	Av. Próceres de la Independencia 3304- SJL
OAU Cañete	(01) 7012055	Jr. O'Higgins 282 (frente al Centro Médico Galenos), San Vicente, Cañete
OAU Huacho	(01) 7012066	Av. Tupac Amaru 104 – A, Huacho

A NIVEL NACIONAL:

La ubicación y líneas directas de atención de las oficinas de la Sunass a nivel nacional, se encuentra publicado en Página Web Institucional en el siguiente enlace:

<https://www.sunass.gob.pe/sunass/oficinas-desconcentradas/>

El horario de atención presencial o telefónico es:

Ubicación	Lunes a Viernes	Sábados
Sede Central	08:30 a.m. a 5:30 p.m.	-
Lima Metropolitana (distritos) y Lima Región		8:30 a.m. a 12:30 p.m.
Provincias *	8:00 a.m. a 5:00 p.m. o 8:30 a.m. a 5:30 p.m.	-

* El horario de atención de cada oficina regional se encuentra publicada en la Página Web Institucional en el siguiente enlace: <https://www.sunass.gob.pe/usuarios/canales-de-atencion-remota/>

7 Derechos y deberes de los/as usuarios/as

Derechos	Deberes
<ul style="list-style-type: none"> • Ser tratados con amabilidad y respeto. • Recibir una orientación personalizada y eficiente mediante la absolución de consultas, recibiendo la información de manera clara y comprensible. • Mantener la confidencialidad de la información proporcionada. • Tener la posibilidad de presentar un reclamo a través del Libro de Reclamaciones en caso no esté conforme con la atención recibida en la Sunass o por el incumplimiento de algún compromiso de calidad establecido en la presente Carta de Servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificarse correctamente y proporcionar los datos solicitados por el personal de orientación para brindar respuesta a su consulta a través del canal presencial o telefónico. • Mostrar respeto y una conducta apropiada hacia el personal que brinda la orientación. • Brindar información completa, precisa y veraz al personal de orientación respecto al motivo de su consulta. • Respetar el orden de atención y las pautas indicadas por el personal de orientación. • Hacer un uso apropiado de nuestras instalaciones, mobiliario y equipos.

8 Compromisos de calidad

Para brindar una orientación de calidad, la Sunass se compromete a:

- C1.** Atender el 80% de las consultas primarias¹ recibidas en los canales presencial y telefónico en el plazo de hasta 3 días hábiles.
- C2.** Brindar información de valor² para el/la usuario/a, con un nivel de satisfacción mínimo del 80%.
- C3.** Brindar una atención amable y respetuosa a los/as usuarios/as, con un nivel de satisfacción mínimo del 80%.
- C4.** Devolver las llamadas no atendidas de los/as usuarios/as que ingresaron dentro del horario laboral como máximo dentro de las 24 horas de recibida en días hábiles, con un nivel de efectividad en la devolución de las llamadas mínimo del 90%.

9 Indicadores de calidad

Con la finalidad de cumplir con los compromisos asumidos, la Sunass ha establecido realizar monitoreos periódicos para verificar su cumplimiento y establecer las medidas correctivas que se requieran ante una eventual desviación.

Compromiso asociado	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Frecuencia de medición ³	Responsable
C1	Nivel de atención de las consultas primarias recibidas por el canal presencial y telefónico en el plazo de hasta 3 días hábiles.	Número de consultas primarias atendidas dentro del plazo establecido / Total de consultas primarias recibidas dentro del mes.	≥80%	Trimestral	DU
C2	Nivel de satisfacción del usuario con respecto a la información brindada.	Numero de atenciones calificadas como "buenas" y "muy buenas" respecto a la información recibida / Total de atenciones calificadas ⁴ .	≥80%	Trimestral	DU
C3	Nivel de satisfacción del usuario con respecto al trato recibido durante la atención de su consulta.	Numero de atenciones calificadas como "buenas" y "muy buenas" respecto a la atención recibida/ Total de atenciones calificadas.	≥80%	Trimestral	DU
C4	Nivel de efectividad en la devolución de llamadas no atendidas dentro del horario laboral.	Número de llamadas devueltas en el plazo establecido / Total de llamadas no atendidas dentro del horario laboral.	≥90%	Trimestral	DU

¹ Las consultas primarias son aquellas cuya solución no requiere realizar una coordinación con alguna organización externa.

² Información de valor, se refiere a la calidad del contenido de la respuesta brindada al usuario y la información técnica eficaz que motive al usuario a tomar acciones sobre su caso.

³ Para el periodo de noviembre y diciembre 2022, la frecuencia de medición del indicador es mensual. A partir del 2023 la medición se realizará en la frecuencia establecida en la tabla precedente.

⁴ El nivel de satisfacción del compromiso 2 y 3 se realiza bajo una escala de Likert de 4 puntos (deficiente, Regular, Bueno y Muy Bueno).

10 Medidas de subsanación

Si como producto del monitoreo continuo y la revisión de los resultados de los indicadores se detectase un incumplimiento a los compromisos establecidos en la presente Carta de Servicios, la Sunass activará las medidas inmediatas para subsanar el incumplimiento y de ser necesario, investigará las causas que originaron el incumplimiento, a fin de evitar su recurrencia.

Adicionalmente, un representante de la Sunass se deberá comunicar con el/la usuario/a afectado/a por el incumplimiento a través de los canales establecidos para ofrecer las disculpas correspondientes e informará las acciones a tomar para mejorar el servicio.

11 Mecanismo de comunicación

11.1 COMUNICACIÓN EXTERNA

La Sunass da a conocer la presente Carta de Servicio a través de su Página Web Institucional <https://www.sunass.gob.pe/usuarios/carta-de-servicios/>, redes sociales y mediante la puesta a disposición de encartes y afiches informativos en las 31 oficinas de atención a nivel nacional.

Los resultados de la medición de los compromisos de calidad de la presente Carta de Servicios son publicados en la Página Web Institucional de la Sunass en la siguiente ruta: <https://bit.ly/3IsM1j0>.

Dichos resultados son publicados dentro de los 15 días calendarios siguientes al cierre del periodo evaluado.

11.2 COMUNICACIÓN INTERNA

El personal de orientación de la Sunass a nivel nacional que brinda el servicio conoce el contenido de la Carta de Servicios por la difusión a través de paneles informativos, correo interno y capacitaciones recibidas.



12 Sugerencias, quejas y reclamos

Los/as usuarios/as que no estén conformes con la atención recibida en las oficinas de la Sunass a nivel nacional o consideren que la entidad ha incumplido con algún compromiso de calidad establecido en la presente Carta de Servicios, pueden presentar un reclamo a través del Libro de Reclamaciones, cuyo formato físico se encuentra en todas las oficinas de la Sunass y de manera virtual en el siguiente enlace: https://reclamos.servicios.gob.pe/?institution_id=219

Asimismo, si los/as usuarios/as desean brindar sugerencias para mejorar el servicio o plantear cualquier otra inquietud, pueden hacerlo a través del correo electrónico: cartadeservicios@sunass.gob.pe. Todas las sugerencias serán tomadas en cuenta y se responderá a través de la misma vía en un plazo máximo de 30 días calendarios.

13 Formas de participación de los/as usuarios/as

- 13.1. La Carta de Servicios será revisada cada 2 años y la nueva versión será publicada en la Página Web Institucional de la Sunass.
- 13.2. La Carta de Servicios ha recogido las expectativas de los/as usuarios/as en relación con el servicio de absolución de consultas mediante la atención presencial y telefónica brindada por el personal de orientación, esto se realizó a través de encuestas físicas y virtuales cuya información se consideró para la elaboración de la mencionada Carta.
- 13.3. En el caso que la Sunass decida revisar la Carta de Servicios antes de los 2 años, se pondrá a disposición de los/as usuarios/as la información del contenido modificado con 7 días calendarios de anticipación a su modificación para que puedan emitir sus opiniones y sugerencias a través del correo electrónico cartadeservicios@sunass.gob.pe.

14 Vigencia

La presente Carta de Servicios se encuentra vigente desde noviembre de 2022, por un periodo de (02) dos años.





www.sunass.gob.pe