

## **CARTA DE SERVICIOS DE LA SUNASS ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS MEDIANTE LA ATENCIÓN PRESENCIAL Y TELEFÓNICA**

<b>ROL</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>PUESTO</b>
<b>Elaborado por:</b>	Mariela Cuellar Sánchez	Analista en Atención al Usuario
	Daniel Eduardo Torres Castro	Gestor para la Atención a Usuarios – Nacional
<b>Revisado por:</b>	José Luis Patiño Vera	Director de la Dirección de Usuarios
	Kelly Elizabeth Paz Orellana	Jefa (e) de la Unidad de Modernización
	Vilma Andrade Ascue de Alvarez	Jefa de la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización
	Manuel Fernando Muñoz Quiroz	Gerente General
<b>Aprobado por:</b>	Mauro Orlando Gutiérrez Martínez	Presidente Ejecutivo

### CONTROL DE CAMBIOS

N°	Ítems	Descripción del cambio
1	CONTENIDO GENERAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se reemplazó el texto “Página Web Institucional” por “portal institucional” en todas las secciones del documento.</li> <li>Se modificó el título del documento de “CARTA DE SERVICIOS – ORIENTACIÓN AL USUARIO” a “CARTA DE SERVICIOS - ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS MEDIANTE LA ATENCIÓN PRESENCIAL Y TELEFÓNICA”, para precisar cuál es el servicio objeto de la Carta.</li> </ul>
2	TABLA DE CONTENIDOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se eliminó la sección 4. SIGLAS, tanto en el índice como en el contenido del documento reasignándose la numeración correlativa a las secciones siguientes, porque las siglas no contribuían al entendimiento del documento.</li> </ul>
3	2. DATOS DE LA ORGANIZACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se modificó la dirección web <a href="https://www.sunass.gob.pe">https://www.sunass.gob.pe</a> por la del portal GOB.PE <a href="https://www.gob.pe/sunass">https://www.gob.pe/sunass</a>.</li> <li>Se agregó el número telefónico de la línea corta 1899 (gratuito a nivel nacional), que es el principal canal telefónico del Fono Sunass.</li> <li>Se modificó el número de teléfono señalado para la sede de Lima por los números (01) 614 31 80 y (01) 614 31 81, que son los que se emplean actualmente.</li> <li>Se eliminó el número de teléfono señalado para provincias que es el 080000121 y se reemplazó por el siguiente texto “Si desea comunicarse a las líneas directas de atención de las oficinas de la Sunass, a nivel nacional, consultar los números telefónicos señalados en el numeral 5 del este documento”.</li> <li>Se reemplazó el enlace anterior <a href="https://www.sunass.gob.pe/contactanos/">https://www.sunass.gob.pe/contactanos/</a>, por el que conduce al portal GOB.PE <a href="https://www.gob.pe/institucion/sunass/contacto-y-numeros-de-emergencias">https://www.gob.pe/institucion/sunass/contacto-y-numeros-de-emergencias</a></li> </ul>
4	3. MARCO NORMATIVO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se agregó el texto “Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General” como numeral 3.2, reasignándose la numeración correlativa en la sección 3.</li> <li>Se agregó el siguiente texto “Puede acceder al marco normativo relacionado con nuestro servicio en el siguiente enlace: <a href="https://www.gob.pe/institucion/sunass/colecciones/15895-carta-de-servicios">https://www.gob.pe/institucion/sunass/colecciones/15895-carta-de-servicios</a>” para indicar al usuario dónde puede revisar el marco normativo.</li> </ul>
5	4. DATOS DEL SERVICIO OBJETO DE LA CARTA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se realizó adecuaciones a los dos párrafos de esta sección con la finalidad de corregir algunos yerros ortográficos y de redacción, y precisar la descripción del servicio, los cambios se encuentran identificados con el estilo de fuente “negrita y cursiva”.</li> </ul>
6	5. FORMAS DE ACCESO AL SERVICIO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se realizaron ajustes a la redacción del primer párrafo de la sección, a fin de indicar con exactitud cómo se puede acceder al servicio, los cambios se encuentran identificados con el estilo de fuente “negrita y cursiva”.</li> <li>Se precisó que el horario de las oficinas a nivel nacional depende de su ubicación.</li> <li>Se agregó la sigla “OAU” que significa Oficina de Atención al Usuario en la primera fila de la tabla que muestra el horario de atención de las oficinas a nivel nacional, para referirnos a las OAU de Lima Metropolitana y Lima Región.</li> <li>Se eliminó el texto “Sede Central” de la tabla que muestra el horario de atención de las oficinas a nivel nacional, dado que se ha incluido en las “OAU de Lima Metropolitana y Lima Región” las cuales tienen el mismo horario de atención.</li> <li>Se reemplazó el texto “Provincias” por “ODS de otras regiones<sup>1</sup>” de la tabla que muestra el horario de atención de las oficinas a nivel nacional, para señalar a las 24 oficinas que la Sunass tiene en otras regiones. Además, el párrafo asociado a</li> </ul>


N°	Ítems	Descripción del cambio
		<p>estas oficinas que se ubicaba debajo de esta tabla se eliminó y su contenido se colocó en la primera nota de pie de página.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se reemplazó el enlace anterior <a href="https://www.sunass.gob.pe/sunass/oficinas-desconcentradas/">https://www.sunass.gob.pe/sunass/oficinas-desconcentradas/</a>, por el que conduce al nuevo portal GOB.PE <a href="https://www.gob.pe/institucion/sunass/sedes">https://www.gob.pe/institucion/sunass/sedes</a>.</li> </ul>
7	7. COMPROMISOS DE LA CALIDAD	<p>En el primer compromiso</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se reemplazó el texto “consulta primaria” por los tipos de consulta que representan, a fin de facilitar el entendimiento de los/las usuarios/as. Los cambios se encuentran identificados con el estilo de fuente “negrita y cursiva”.</li> <li>Se precisó que el 20% de consultas no atendidas en el plazo de hasta 3 días hábiles son atendidas como máximo hasta en 6 días hábiles, a fin de informar a los/as usuarios/as. Estos plazos son máximos y las consultas pueden ser atendidas antes de que se cumpla el mismo.</li> <li>Se precisó que el plazo de atención se contabiliza a partir del día siguiente hábil de recibida la consulta.</li> </ul> <p>En el segundo compromiso</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se modificó la nota que explica qué es “información de valor”, ver segunda nota de pie de página.</li> </ul> <p>En el cuarto compromiso</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se precisó que el 10% de llamadas que no se logren devolver dentro de las 24 horas se realizará en el plazo de hasta 48 horas de recibida, en días hábiles. Considerar que son plazos máximos y las llamadas pueden ser devueltas antes de que se cumpla el mismo.</li> </ul>
8	8. INDICADORES DE CALIDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se agregó el párrafo “Los indicadores de cada compromiso de la calidad son:”, para vincular la tabla que muestra los indicadores y su información.</li> <li>Se eliminó la nota de pie de página 1 que señalaba “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”, por ya no ser aplicable para esta nueva versión.</li> </ul> <p>En relación al primer compromiso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se modificó el primer indicador. <ul style="list-style-type: none"> <li>Se modificó el nombre del indicador de “Nivel de atención de las consultas primarias recibidas por el canal presencial y telefónico en el plazo de hasta 3 días hábiles” por “Nivel de atención de las consultas sobre procedimientos de reclamos, apelaciones y quejas, y otras consultas cuya respuesta dependa de la propia institución, recibidas por el canal presencial y telefónico, en el plazo de hasta 3 días hábiles”.</li> <li>Se modificó la fórmula del indicador de “Número de consultas primarias atendidas dentro del plazo establecido / Total de consultas primarias recibidas dentro del mes” por “Número de consultas sobre procedimientos de reclamos, apelaciones y quejas, y otras consultas cuya respuesta dependa de la propia institución, atendidas en el plazo de hasta 3 días hábiles / Total de consultas sobre procedimientos de reclamos, apelaciones y quejas, y otras consultas cuya respuesta dependa de la propia institución, recibidas trimestralmente”, debido a la modificación que se realizó en la redacción del primer compromiso de la calidad.</li> </ul> </li> </ul>

N°	Ítems	Descripción del cambio
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Se agregó un segundo indicador para visibilizar el seguimiento a cumplimiento de la atención al 100% de las consultas recibidas.</li> </ul> <p>Sobre el indicador del segundo compromiso de la calidad (C2)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se modificó el párrafo “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)” por la cuarta nota de pie de página, que señala que “El nivel de satisfacción del compromiso 2 y 3 se obtiene mediante una encuesta que se realiza al culminar la atención en la que el/la usuario/a puede calificar el servicio recibido como “Deficiente”, “Regular”, “Buena” o “Muy buena”.</li> </ul> <p>En relación al cuarto compromiso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se modificó el nombre de la primera variable al agregar el texto “de hasta 24 horas” a fin de precisar cuál es el plazo establecido para alcanzar la meta de 90%.</li> <li>Se agregó un segundo indicador para visibilizar el seguimiento a cumplimiento de la devolución al 100% de llamadas recibidas que no fueron atendidas dentro del horario laboral.</li> </ul>
9	9.MEDIDAS DE SUBSANACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se modificó la redacción del primer párrafo de “Si como producto del monitoreo continuo y la revisión de los resultados de los indicadores establecidos para cada compromiso de la calidad se detectase un incumplimiento, la Sunass activará las medidas inmediatas para subsanarlo y de ser necesario, investigará las causas que originaron el incumplimiento, a fin de evitar su recurrencia” por “Si, como producto del monitoreo continuo, se detectase un incumplimiento de alguno de nuestros compromisos de la calidad, la Sunass activará las medidas inmediatas para subsanarlo y, de ser necesario, investigará las causas que originaron el incumplimiento, a fin de evitar su recurrencia”, para facilitar su entendimiento por parte de los/las usuarios/as.</li> <li>Se precisó, en el segundo párrafo, quiénes son los responsables de ejecutar las medidas de subsanación al reemplazar el texto “Adicionalmente, un representante de la Sunass” por “Por ello, el personal de orientación o el representante de la OAU o el/la jefe/a de la ODS de la Sunass”.</li> </ul>
10	10. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN	<p>En el numeral 10.1 sobre la comunicación externa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se reemplazó el enlace anterior <a href="https://www.sunass.gob.pe/usuarios/carta-de-servicios/">https://www.sunass.gob.pe/usuarios/carta-de-servicios/</a> por el que conduce al nuevo portal GOB.PE <a href="https://www.gob.pe/36621-superintendencia-nacional-de-servicios-de-saneamiento-sistema-integrado-de-gestion">https://www.gob.pe/36621-superintendencia-nacional-de-servicios-de-saneamiento-sistema-integrado-de-gestion</a> en el primer párrafo.</li> <li>Se precisó que la Sunass da a conocer la presente Carta de Servicios no sólo con encartes y afiches sino también con otro material informativo.</li> <li>Se eliminó el enlace anterior <a href="https://bit.ly/3lsM1j0">https://bit.ly/3lsM1j0</a> en el segundo párrafo, precisándose que los resultados de la medición de los compromisos son dados a conocer a través del enlace indicado en el primer párrafo de este numeral.</li> </ul> <p>En el numeral 10.2 sobre la comunicación interna</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se precisó que la Sunass da a conocer la presente Carta de Servicios al personal de orientación mediante acciones de concientización.</li> </ul>

N°	Ítems	Descripción del cambio
11	11.SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS	<ul style="list-style-type: none"><li>Se precisó que los reclamos serán atendidos con la emisión de una respuesta en el plazo máximo de 30 días hábiles, en aplicación del "Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública", a fin de dar a conocer a los usuarios/as los plazos de atención establecidos para la atención de sus reclamos, cuando estos sean presentados.</li></ul>

**Tabla de contenido**

1.	OBJETIVOS Y FINES DE LA ORGANIZACIÓN .....	7
2.	DATOS DE LA ORGANIZACIÓN .....	7
3.	MARCO NORMATIVO.....	7
4.	DATOS DEL SERVICIO OBJETO DE LA CARTA.....	8
5.	FORMAS DE ACCESO AL SERVICIO .....	8
6.	DERECHOS Y DEBERES DE LOS/AS USUARIOS/AS .....	9
7.	COMPROMISOS DE LA CALIDAD .....	10
8.	INDICADORES DE CALIDAD.....	10
9.	MEDIDAS DE SUBSANACIÓN .....	12
10.	MECANISMOS DE COMUNICACIÓN.....	12
11.	SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS .....	13
12.	FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS/AS USUARIOS/AS.....	13
13.	VIGENCIA.....	13

	GESTIÓN DIRECTIVA		
	INSTRUMENTO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL	<b>CARTA DE SERVICIOS DE LA SUNASS ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS MEDIANTE LA ATENCIÓN PRESENCIAL Y TELEFÓNICA</b>	
	Código: GDI-MAS-IG003	Versión: 002	Fecha de vigencia: 09/01/2024

## 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 comprometida con la mejora continua y en brindar servicios de calidad en beneficios de los/as 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/as usuarios/as a través del canal presencial y telefónico a nivel nacional.

Con la publicación de esta Carta de Servicios, 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

<b>Razón social:</b>	Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento
<b>RUC:</b>	20158219655
<b>Web:</b>	<a href="https://www.gob.pe/sunass">https://www.gob.pe/sunass</a>
<b>Dirección:</b>	Av. Bernardo Monteagudo 210 – 216, Magdalena del Mar, Lima, Perú.
<b>Teléfono:</b>	<b>Fono Sunass (línea gratuita nacional): 1899</b> <b>Líneas de orientación de sede central: (01) 614 31 80 / (01) 614 31 81</b> <b>Si desea comunicarse a las líneas directas de atención de las oficinas de la Sunass, a nivel nacional, consultar los números telefónicos señalados en el numeral 5 de este documento.</b>
<b>Otros datos de contacto:</b>	<a href="https://www.gob.pe/institucion/sunass/contacto-y-numeros-de-emergencias">https://www.gob.pe/institucion/sunass/contacto-y-numeros-de-emergencias</a>
<b>Responsables del servicio:</b>	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.

	GESTIÓN DIRECTIVA		
	INSTRUMENTO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL	<b>CARTA DE SERVICIOS DE LA SUNASS ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS MEDIANTE LA ATENCIÓN PRESENCIAL Y TELEFÓNICA</b>	
	Código: GDI-MAS-IG003	Versión: 002	Fecha de vigencia: 09/01/2024

- 3.2. Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 3.3. Ley N.° 27408. Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público.
- 3.4. Resolución Ministerial N.° 186-2015-PCM. Aprueban el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública (norma de aplicación facultativa).
- 3.5. Reglamento General de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento. Resolución de Consejo Directivo N.° 066-2006-SUNASS-CD compendio.
- 3.6. 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.° 034-2022-SUNASS-CD.
- 3.7. Reglamento de Reclamos de los Usuarios de los Prestadores de Servicios en Pequeñas Ciudades. Resolución de Consejo Directivo N.° 084-2022-SUNASS-CD.

**Puede acceder al marco normativo relacionado con nuestro servicio en el siguiente enlace:**  
<https://www.gob.pe/institucion/sunass/colecciones/15895-carta-de-servicios>.

#### 4. **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 Servicio (ODS); siendo la **Dirección de Usuarios** (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 al procedimiento **para la presentación de sus reclamos ante los prestadores de servicios de saneamiento (cómo presentarlos, los plazos y recursos impugnativos)**; así como información general sobre la Sunass y sus competencias, y toda aquella consulta general que sea de índole técnico y de interpretación normativa, a través del canal presencial y telefónico.

#### 5. **FORMAS DE ACCESO AL SERVICIO**

**Se accede al servicio señalado en el numeral precedente**, acudiendo a nuestras oficinas de atención al usuario a nivel nacional o llamando a nuestras líneas telefónicas **en cada oficina según se muestra a continuación:**

- En Lima Metropolitana y Lima región:

Oficina	Canal telefónico Línea/s directa/s	Canal presencial Dirección
<b>OAU Sede Central - Magdalena</b>	(01) 6143180 (01) 6143181	Av. Bernardo Monteagudo 210 – 216, Magdalena del Mar, Lima.
<b>OAU Callao</b>	(01) 7012059	Av. Miguel Grau 1680, Callao
<b>OAU Comas</b>	(01) 7012074	Pasaje Húsares de Junín 166, urb. El Retablo, Comas



Oficina	Canal telefónico Línea/s directa/s	Canal presencial Dirección
<b>OAU Villa El Salvador</b>	(01) 7012091	Primer Sector, Grupo 3, Mz. I, Lote 5 (Av. Central con Av. Pacto Andino), Villa El Salvador
<b>OAU San Juan de Lurigancho</b>	(01) 7012083	Av. Próceres de la Independencia 3304- San Juan de Lurigancho
<b>OAU Cañete</b>	(01) 7012055	Jr. O'Higgins 282 (frente al Centro Médico Galenos), San Vicente, Cañete
<b>OAU Huacho</b>	(01) 7012066	Av. Túpac Amaru 104 – A, Huacho

- A nivel nacional

La ubicación y líneas directas de atención de las oficinas de la Sunass a nivel nacional se encuentran publicadas en **el portal** institucional en el siguiente enlace: <https://www.gob.pe/institucion/sunass/sedes>

El horario de atención presencial o telefónico **en cada oficina de acuerdo a su ubicación** es:

Ubicación	Lunes a viernes	Sábados
<b>OAU</b> de Lima Metropolitana y Lima región	8:30 am a 5:30 pm	8:30 am a 12:30 pm
<b>ODS de otras regiones<sup>1</sup></b>	8:00 am a 5:00 pm o 8:30 am a 5:30 pm	-

## 6. DERECHOS Y DEBERES DE LOS/AS USUARIOS/AS

Derechos	Deberes
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser tratados con amabilidad y respeto.</li> <li>• Recibir una orientación personalizada y eficiente mediante la absolución de consultas, recibiendo la información de manera clara y comprensible.</li> <li>• Mantener la confidencialidad de la información proporcionada.</li> <li>• 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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Mostrar respeto y una conducta apropiada hacia el personal que brinda la orientación.</li> <li>• Brindar información completa, precisa y veraz al personal de orientación respecto al motivo de su consulta.</li> <li>• Respetar el orden de atención y las pautas indicadas por el personal de orientación.</li> <li>• Hacer un uso apropiado de nuestras instalaciones, mobiliario y equipos.</li> </ul>

<sup>1</sup> El horario de atención de cada oficina regional se encuentra publicada en el portal institucional, en el siguiente enlace: <https://www.gob.pe/institucion/sunass/sedes>

## 7. COMPROMISOS DE LA CALIDAD

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

- C1.** Atender el 80% de las consultas **sobre procedimientos de reclamos, apelaciones y quejas, y otras consultas cuya respuesta dependa de la propia institución**, recibidas **por el** canal presencial y telefónico, en el plazo de hasta 3 días hábiles; **y el 20% restante en un plazo de hasta 6 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil de recibidas, como máximo.**
- C2.** Brindar información de valor<sup>2</sup> 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%, **y el 10% restante en el plazo de hasta 48 horas de recibida en días hábiles.**

## 8. INDICADORES DE CALIDAD

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

- **Indicadores asociados al compromiso C1**

### Primer indicador

Nombre del Indicador	Fórmula	Meta	Frecuencia de medición	Responsable
Nivel de atención de las consultas <b>sobre procedimientos de reclamos, apelaciones y quejas, y otras consultas cuya respuesta dependa de la propia institución</b> , recibidas por el canal presencial y telefónico, en el plazo de hasta 3 días hábiles.	$\frac{\text{Número de consultas sobre procedimientos de reclamos, apelaciones y quejas, y otras consultas cuya respuesta dependa de la propia institución, atendidas en el plazo de hasta 3 días hábiles}}{\text{Total de consultas sobre procedimientos de reclamos, apelaciones y quejas, y otras consultas cuya respuesta dependa de la propia institución, recibidas trimestralmente.}}$	≥80%	Trimestral	DU

<sup>2</sup> Se entiende por información de valor aquella que es de utilidad para el usuario o la usuaria, en relación con el propósito que persigue.

**Segundo indicador**

Nombre del Indicador	Fórmula	Meta	Frecuencia de medición	Responsable
Nivel de atención de las consultas sobre procedimientos de reclamos, apelaciones y quejas, y otras consultas cuya respuesta dependa de la propia institución, recibidas por el canal presencial y telefónico, en el plazo de hasta 6 días hábiles.	$\frac{\text{Número de consultas sobre procedimientos de reclamos, apelaciones y quejas, y otras consultas cuya respuesta dependa de la propia institución, atendidas en el plazo de hasta 6 días hábiles}}{\text{Total de consultas sobre procedimientos de reclamos, apelaciones y quejas, y otras consultas cuya respuesta dependa de la propia institución, recibidas trimestralmente.}}$	≤20%	Trimestral	DU


- Indicador asociado al compromiso C2

Nombre del Indicador	Fórmula	Meta	Frecuencia de medición	Responsable
Nivel de satisfacción del usuario con respecto a la información brindada.	$\frac{\text{Número de atenciones calificadas como "buenas" y "muy buenas" respecto a la información recibida}}{\text{Total de atenciones calificadas}^3}$	≥80%	Trimestral	DU

- Indicador asociado al compromiso C3

Nombre del Indicador	Fórmula	Meta	Frecuencia de medición	Responsable
Nivel de satisfacción del usuario con respecto al trato recibido durante la atención de su consulta.	$\frac{\text{Número de atenciones calificadas como "buenas" y "muy buenas" respecto a la atención recibida}}{\text{Total de atenciones calificadas.}}$	≥80%	Trimestral	DU

<sup>3</sup> El nivel de satisfacción del compromiso 2 y 3 se obtiene mediante una encuesta que se realiza al culminar la atención en la que el/la usuario/a puede calificar el servicio recibido como "Deficiente", "Regular", "Buena" o "Muy buena".

 <b>Sunass</b> <i>El regulador del agua potable</i>	GESTIÓN DIRECTIVA			
	INSTRUMENTO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL	<b>CARTA DE SERVICIOS DE LA SUNASS ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS MEDIANTE LA ATENCIÓN PRESENCIAL Y TELEFÓNICA</b>		
	Código: GDI-MAS-IG003	Versión: 002	Fecha de vigencia: 09/01/2024	Página 12 de 13

- **Indicadores asociados al compromiso C4**

#### Primer indicador

Nombre del Indicador	Fórmula	Meta	Frecuencia de medición	Responsable
Nivel de efectividad en la devolución de llamadas no atendidas dentro del horario laboral.	$\frac{\text{Número de llamadas devueltas en el plazo establecido de hasta 24 horas}}{\text{Total de llamadas no atendidas dentro del horario laboral.}}$	≥90%	Trimestral	DU

#### Segundo indicador

Nombre del Indicador	Fórmula	Meta	Frecuencia de medición	Responsable
Nivel de efectividad en la devolución de llamadas no atendidas dentro del horario laboral.	$\frac{\text{Número de llamadas devueltas en el plazo establecido de hasta 48 horas}}{\text{Total de llamadas no atendidas dentro del horario laboral.}}$	≤10%	Trimestral	DU

### 9. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Si, como producto del monitoreo continuo, se detectase un incumplimiento de alguno **de nuestros** compromisos **de la calidad**, la Sunass activará las medidas inmediatas para **subsanoarlo** y, de ser necesario, investigará las causas que originaron el incumplimiento, a fin de evitar su recurrencia.

**Por ello, el personal de orientación o el representante de la OAU o el/la jefe/a de la ODS de la Sunass**, se deberá comunicar con el 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.


### 10. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN

#### 10.1. Comunicación Externa

La Sunass da a conocer la presente Carta de Servicios a través de su **portal** institucional <https://www.gob.pe/36621-superintendencia-nacional-de-servicios-de-saneamiento-sistema-integrado-de-gestion> redes sociales y mediante la puesta a disposición de encartes, afiches **u otro material** informativo en las 31 oficinas de atención a nivel nacional.

Los resultados de la medición de los compromisos de **la** calidad de la presente Carta de Servicios son publicados en el **portal** institucional de la Sunass, **a través del enlace indicado en el párrafo anterior**.

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

	GESTIÓN DIRECTIVA		
	INSTRUMENTO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL	<b>CARTA DE SERVICIOS DE LA SUNASS ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS MEDIANTE LA ATENCIÓN PRESENCIAL Y TELEFÓNICA</b>	
	Código: GDI-MAS-IG003	Versión: 002	Fecha de vigencia: 09/01/2024

## 10.2. Comunicación Interna

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

## 11. 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 **la** 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](https://reclamos.servicios.gob.pe/?institution_id=219).

**Los reclamos serán atendidos con la emisión de una respuesta en el plazo máximo de 30 días hábiles, en aplicación del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública.**

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](mailto:cartadeservicios@sunass.gob.pe). Todas las sugerencias serán tomadas en cuenta y se responderán a través de la misma vía en un plazo máximo de 30 días calendarios.

## 12. FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS/AS USUARIOS/AS

11.1. La Carta de Servicios será revisada cada 2 años y la nueva versión será publicada en la Portal Institucional de la Sunass.

11.2. 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.

11.3. 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](mailto:cartadeservicios@sunass.gob.pe).

## 13. VIGENCIA

La presente Carta de Servicios se encuentra vigente desde **enero de 2024**, por un periodo de dos (02) años.