



Carta de Servicios

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 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

Razón social:	Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento
RUC:	20158219655
Web:	https://www.gob.pe/sunass
Dirección:	Av. Bernardo Monteagudo 210 – 216, Magdalena del Mar, Lima, Perú.
Teléfono:	Fono Sunass (línea gratuita nacional): 1899 Líneas de orientación de sede central: (01) 614 31 80 / (01) 614 31 81 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.
Otros datos de contacto:	https://www.gob.pe/institucion/sunass/contacto-y-numeros-de-emergencias
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. Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 3.3. 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.
- 3.4. 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).
- 3.5. Reglamento General de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento. Resolución de Consejo Directivo N.º 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.º 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.º 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
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), Villa El Salvador
OAU San Juan de Lurigancho	(01) 7012083	Av. Próceres de la Independencia 3304- San Juan de Lurigancho
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 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
OAU de Lima Metropolitana y Lima región	08:30 a.m. a 5:30 p.m.	8:30 a.m. a 12:30 p.m.
ODS de otras regiones¹	8:00 a.m. a 5:00 p.m. o 8:30 a.m. a 5:30 p.m.	-

¹ 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>

6 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.

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 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%, y el 10% restante en el plazo de hasta 48 horas de recibida en días hábiles.

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

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 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.	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	≥80%	Trimestral	DU
	Total de consultas sobre procedimientos de reclamos, apelaciones y quejas, y otras consultas cuya respuesta dependa de la propia institución, recibidas trimestralmente.			

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.	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	≤20%	Trimestral	DU
	Total de consultas sobre procedimientos de reclamos, apelaciones y quejas, y otras consultas cuya respuesta dependa de la propia institución, recibidas trimestralmente.			

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.	Número de atenciones calificadas como "buenas" y "muy buenas" respecto a la información recibida	≥80%	Trimestral	DU
	Total de atenciones calificadas ³			

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.	Número de atenciones calificadas como "buenas" y "muy buenas" respecto a la atención recibida	≥80%	Trimestral	DU
	Total de atenciones calificadas.			

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.	Número de llamadas devueltas en el plazo establecido de hasta 24 horas	≥90%	Trimestral	DU
	Total de llamadas no atendidas dentro del horario laboral.			

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.	Número de llamadas devueltas en el plazo establecido de hasta 48 horas	≤10%	Trimestral	DU
	Total de llamadas no atendidas dentro del horario laboral.			

³ 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".

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 subsanarlo 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 Mecanismo 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.

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

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.

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. 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

- 12.1. La Carta de Servicios será revisada cada 2 años y la nueva versión será publicada en la Portal Institucional de la Sunass.
- 12.2. 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.
- 12.3. 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.

13 Vigencia

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





www.gob.pe/sunass