

	GESTIÓN DIRECTIVA		MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	
	INSTRUMENTO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL	CARTA DE SERVICIOS DE LA SUNASS ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS MEDIANTE LA ATENCIÓN PRESENCIAL Y TELEFÓNICA	Versión inicial: 17/11/2022	
			Versión: 003 Fecha de vigencia: 05/11/2025	
			Página 1 de 12	
Código: GDI-MAS-IG003				

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

ROL	NOMBRE	CARGO
Elaborado por:	Mariela Cuellar Sánchez	Analista en Atención al Usuario
	Daniel Eduardo Torres Castro	Gestor para la Atención a Usuarios Nacional
Revisado por:	José Luis Patiño Vera	Director de la Dirección de Usuarios
	Gustavo Adolfo Bernal Soto	Jefe 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
Aprobado por:	Mauro Orlando Gutiérrez Martínez	Presidente Ejecutivo

	GESTIÓN DIRECTIVA		MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	
	INSTRUMENTO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL	CARTA DE SERVICIOS DE LA SUNASS ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS MEDIANTE LA ATENCIÓN PRESENCIAL Y TELEFÓNICA	Versión inicial: 17/11/2022	
			Versión: 003 Fecha de vigencia: 05/11/2025	
			Página 2 de 12	
Código: GDI-MAS-IG003				

CONTROL DE CAMBIOS

N°	Ítems	Descripción del cambio (*)
1	3. MARCO NORMATIVO	- Se agregaron las siguientes normas, en concordancia con la Directiva “Lineamientos de Atención y Orientación a Usuarios/as” de la Sunass: – Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. – Ley N.º 28683, Ley que modifica la Ley N.º 27408, Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, los niños y las personas adultas mayores en lugares de atención al público. – Ley N.º 30826, Ley del veterano de guerra y de la pacificación nacional. – Ley N.º 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad. – Resolución de Secretaría de Gestión Pública N.º 007-2024-PCM/SGP, que aprueba la Directiva N.º 003-2024PCM-SGP “Directiva para Mejorar la Atención al Ciudadano en las Entidades de Administración Pública. - Asimismo, se agregaron las siguientes normas que son necesarias para el servicio: – Resolución de Consejo Directivo N.º 015-2020-SUNASS-CD, que aprueba el Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento brindados por Organizaciones Comunales en el Ámbito Rural. – Resolución de Concejo Directivo N.º 029-2020-SUNASS-CD, que aprueba el Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento en Pequeñas Ciudades. – Resolución de Consejo Directivo N.º 058-2023-SUNASS-CD, que aprueba el Texto Único Ordenado del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento. – Directiva “Lineamientos de Atención y Orientación a Usuarios/as” de la Sunass. - Se complementó la referencia al Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, incorporando la norma con la que fue aprobada. - Se complementó la descripción de las resoluciones de Consejo Directivo N.º 034-2022-SUNASS-CD y N.º 084-2022-SUNASS-CD, incorporando las frases “que aprueba la” y “que aprueba el”, respectivamente. - Se reemplazó la siguiente normativa: – El “Reglamento General de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento. Resolución de Consejo Directivo N.º 066-2006-SUNASS-CD compendio” por la “Resolución de Consejo Directivo N.º 015-2023-SUNASS-CD, que aprueba el Texto Único Ordenado del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento”. – La “Ley N.º 27408” por la “Ley N.º 28683, Ley que modifica la Ley N.º 27408 —Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, los niños y las personas adultas mayores en lugares de atención al público”. - Se eliminó la Resolución Ministerial N.º 186-2015-PCM, por encontrarse derogada. - Se incorporó una nota al final de la página, precisando que el marco normativo es revisado cada trimestre para asegurar que corresponde a su versión vigente.
2	4. DATOS DEL SERVICIO OBJETO DE LA CARTA	- Se precisó la cantidad de oficinas de la Sunass donde se brinda el servicio. - Se modificaron varias palabras en el segundo párrafo para facilitar su comprensión.

	GESTIÓN DIRECTIVA		MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN
	INSTRUMENTO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL	CARTA DE SERVICIOS DE LA SUNASS ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS MEDIANTE LA ATENCIÓN PRESENCIAL Y TELEFÓNICA	Versión inicial: 17/11/2022
	Código: GDI-MAS-IG003		Versión: 003 Fecha de vigencia: 05/11/2025 Página 3 de 12

N°	Ítems	Descripción del cambio (*)
3	5. FORMAS DE ACCESO AL SERVICIO	- Se agregó numeración al contenido de este numeral para facilitar la descripción de los cambios realizados. - En el numeral 5.1: - Se reemplazó "Lima región" por "Lima Provincias". - Se agregaron los datos de contacto de los canales telefónico y presencial de las Oficinas de Atención al Usuario de Ate, Breña y Surquillo, nuevas oficinas de la Sunass. - Se trasladó la información del horario de atención y se agregó a la tabla para facilitar su lectura. - En el numeral 5.2: - Se modificó la información para organizarla en una tabla para facilitar su lectura. - Se agregó un párrafo para señalar que la Sunass brinda la atención presencial a través de módulos ubicados en los Centros Mejor Atención al Ciudadano (MAC) de la PCM, precisándose que estos dependen de las oficinas de la Sunass en cuyo ámbito territorial se encuentran, y que las direcciones y horarios de atención se encuentran publicados en el portal institucional.
4	7. COMPROMISOS DE LA CALIDAD	- En el primer párrafo de este numeral y en la redacción de los compromisos 2 y 3, se precisaron los canales de atención del servicio incluidos en la Carta de Servicios de la Sunass, con el objetivo de definir con claridad su alcance, el cual comprende la atención presencial y telefónica. - Se modificaron las metas del primer compromiso C1: - De 80% a 90% para atender las consultas recibidas en el plazo de hasta 3 días hábiles. - De 20% a 10% para atender las consultas restantes en el plazo de hasta 6 días hábiles. - Se modificaron las metas del cuarto compromiso C4: - De 90% a 95% para devolver las llamadas no atendidas dentro de las 24 horas de recibida. - De 10% a 5% para devolver las llamadas no atendidas restantes en el plazo de hasta 48 horas de recibida.
5	8. INDICADORES DE CALIDAD	- En el primer párrafo de este numeral se modificaron algunas palabras para facilitar su comprensión. - Se agregó numeración al contenido de este numeral para facilitar la descripción de los cambios realizados. - En el numeral 8.1: - Se modificó el nombre de ambos indicadores del primer compromiso de "Nivel de atención" por "Porcentaje" y se precisó su aplicación de acuerdo al plazo. Este cambio también se aplicó a su fórmula. - Se modificó las metas de ambos indicadores, acorde a los cambios realizados en el primer compromiso. - En el numeral 8.2: - Se reubicó la nota 3 (pie de página) para precisar que corresponde a la expresión "Nivel de satisfacción". - Se modificó la descripción de la fórmula de indicador del segundo compromiso para precisar que el total de atenciones consideradas corresponden únicamente a usuarios/as que completaron la encuesta en los canales presencial y telefónico. - En el numeral 8.3:

	GESTIÓN DIRECTIVA		MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN
	INSTRUMENTO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL	CARTA DE SERVICIOS DE LA SUNASS ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS MEDIANTE LA ATENCIÓN PRESENCIAL Y TELEFÓNICA	Versión inicial: 17/11/2022
	Código: GDI-MAS-IG003		Versión: 003 Fecha de vigencia: 05/11/2025 Página 4 de 12

N°	Ítems	Descripción del cambio (*)
		– Se reubicó la nota 3 (pie de página) para precisar que corresponde a la expresión “Nivel de satisfacción”. – Se modificó la descripción de la fórmula de indicador del segundo compromiso para precisar que las atenciones calificadas es respecto al trato recibido del total de atenciones consideradas corresponden únicamente a usuarios/as que completaron la encuesta en los canales presencial y telefónico. • En el numeral 8.4: – Se modificó el nombre de ambos indicadores del compromiso 4, añadiendo los plazos en horas en días hábiles que corresponden en cada caso. – Se precisó en el numerador de ambos indicadores que las llamadas corresponden a las no atendidas dentro del horario laboral y que el plazo es en días hábiles. – Se modificó la meta de ambos indicadores acorde a los cambios realizados en el cuarto compromiso.
6	9. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN	• Se modificaron varias palabras en el segundo párrafo para precisar su contenido y se reemplazó el cargo “representante” por el rol general de “responsable”, para el caso de las Oficinas de Atención al Usuario.
7	10. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN	• En numeral 10.1: – Se eliminó el texto “la puesta a disposición de”. – Se precisó que el material informativo de la Carta de Servicios se encuentra disponible en las 34 oficinas de la Sunass. – Se reemplazó el término “periodo” por “trimestre”, para precisar cuándo se publican los resultados de medición de los compromisos. • En el numeral 10.2 se modificaron varias palabras para precisar cómo se realiza la comunicación interna de la Carta de Servicios.
8	11.SUGERENCIA, QUEJAS Y RECLAMOS	• Se modificaron varias palabras en el primer párrafo para precisar cómo se presentan reclamos, si la Sunass no cumple algún compromiso de la Carta de Servicios. • Se modificaron varias palabras en el último párrafo para precisar cómo se manejan las sugerencias que los usuarios brindan sobre la Carta de Servicios de la Sunass.
9	12.FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS/AS USUARIOS/AS	• Se modificó el numeral 12.3 para precisar donde se publicarán los proyectos de modificación de la Carta de Servicio.

(*) Los cambios señalados son respecto a la versión anterior.

	GESTIÓN DIRECTIVA		MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	
	INSTRUMENTO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL	CARTA DE SERVICIOS DE LA SUNASS ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS MEDIANTE LA ATENCIÓN PRESENCIAL Y TELEFÓNICA	Versión inicial: 17/11/2022	
			Versión: 003 Fecha de vigencia: 05/11/2025	
			Página 5 de 12	
Código: GDI-MAS-IG003				

Tabla de contenido

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

	GESTIÓN DIRECTIVA		MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	
	INSTRUMENTO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL	CARTA DE SERVICIOS DE LA SUNASS ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS MEDIANTE LA ATENCIÓN PRESENCIAL Y TELEFÓNICA	Versión inicial: 17/11/2022	
			Versión: 003 Fecha de vigencia: 05/11/2025	
			Página 6 de 12	
Código: GDI-MAS-IG003				

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 de los canales 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. **Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.**
- 3.2. **Ley N.º 28683, Ley que modifica la Ley N.º 27408, Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, los niños y las personas adultas mayores en lugares de atención al público.**
- 3.3. **Ley N.º 30826, Ley del veterano de guerra y de la pacificación nacional.**
- 3.4. **Ley N.º 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.**

	GESTIÓN DIRECTIVA		MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	
	INSTRUMENTO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL	CARTA DE SERVICIOS DE LA SUNASS ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS MEDIANTE LA ATENCIÓN PRESENCIAL Y TELEFÓNICA	Versión inicial: 17/11/2022	
			Versión: 003 Fecha de vigencia: 05/11/2025	
			Página 7 de 12	
Código: GDI-MAS-IG003				

- 3.5. Decreto Supremo N.º 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública.
- 3.6. **Decreto Supremo N° 004-2019-JUS que aprueba** el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 3.7. **Resolución de Secretaría de Gestión Pública N.º 007-2024-PCM/SGP, que aprueba la Directiva N.º 003-2024-PCM-SGP “Directiva para Mejorar la Atención al Ciudadano en las Entidades de la Administración Pública”.**
- 3.8. **Resolución de Consejo Directivo N.º 034-2022-SUNASS-CD, que aprueba** el Reglamento de Reclamos de los Usuarios de las Organizaciones Comunes por la Prestación de los Servicios de Saneamiento en el Ámbito Rural.
- 3.9. **Resolución de Consejo Directivo N.º 084-2022-SUNASS-CD, que aprueba** el Reglamento de Reclamos de los Usuarios de los Prestadores de Servicios en Pequeñas Ciudades.
- 3.10. **Resolución de Consejo Directivo N.º 015-2020-SUNASS-CD, que aprueba** el Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento brindados por Organizaciones Comunes en el Ámbito Rural.
- 3.11. **Resolución de Consejo Directivo N.º 029-2020-SUNASS-CD, que aprueba** el Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento en Pequeñas Ciudades.
- 3.12. **Resolución de Consejo Directivo N.º 015-2023-SUNASS-CD, que aprueba** el Texto Único Ordenado del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento.
- 3.13. **Resolución de Consejo Directivo N.º 058-2023-SUNASS-CD, que aprueba** el Texto Único Ordenado del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- 3.14. **Directiva GDU-OAU-DI001 “Lineamientos de Atención y Orientación a Usuarios/as” de la Sunass.**

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

La vigencia de estas normas es revisada de manera trimestral.

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 **10** Oficinas de Atención al Usuario (OAU) y de las **24** Oficinas Desconcentradas de Servicio (ODS) **de la Sunass**; 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, **relacionadas con el** procedimiento **de** presentación de reclamos ante los prestadores de servicios de saneamiento (**formas de presentación**, plazos y recursos impugnativos). **También comprende la atención de consultas sobre** información general **de** la Sunass y sus competencias, **así como aquellas** de índole técnico y de interpretación normativa, a través de **los canales** 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:

	GESTIÓN DIRECTIVA		MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN
	INSTRUMENTO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL Código: GDI-MAS-IG003	CARTA DE SERVICIOS DE LA SUNASS ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS MEDIANTE LA ATENCIÓN PRESENCIAL Y TELEFÓNICA	Versión inicial: 17/11/2022
			Versión: 003 Fecha de vigencia: 05/11/2025
			Página 8 de 12

5.1. En Lima Metropolitana y Lima Provincias:

Oficina	Canal telefónico Línea/s directa/s	Canal presencial Dirección	Horario de atención
Sede Central - Magdalena	Fono Sunass 1899 (01) 6143180 (01) 6143181	Av. Bernardo Monteagudo 210 – 216, Magdalena del Mar, Lima.	De lunes a viernes: de 8:30 am a 5:30 pm Sábados: de 8:30 am a 12:30 pm
OAU Ate	(01) 7012076	Av. Nicolás Ayllón 2018, Urb. Los Ayllus, Ate, Lima	
OAU Breña	(01) 7301009	Jr. Gral.Luis José Ornegoso N° 1200, Urb. Azcona, Breña, Lima	
OAU Callao	(01) 7012059	Av. Miguel Grau 1680, Callao	
OAU Comas	(01) 7012074	Pasaje 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 Surquillo	(01) 7301010	Av. Angamos Este N° 1100, Surquillo, Lima	
OAU Cañete	(01) 7012055	Jr. O'Higgins 282 (frente al Centro Médico Galenos), San Vicente, Cañete	
OAU Huacho	(01) 7012066	Av. Túpac Amaru 104 – A, Huacho	

5.2. A nivel nacional

Oficinas	Canal telefónico (líneas directas) y canal presencial (dirección)	Horario de atención
ODS	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	De lunes a viernes: de 8:30 am a 5:00 pm o de 8:30 am a 5:30 pm

Asimismo, la Sunass brinda atención presencial en los Centros Mejor Atención al Ciudadano (MAC) de la Presidencia de Consejos de Ministros (PCM), los cuales constituyen plataformas externas de atención ciudadana en las que la entidad participa mediante módulos de orientación. Estos módulos se consideran anexos a las oficinas principales de la Sunass. La ubicación y horario de atención de dichas plataformas se encuentran publicados en el portal institucional, en el siguiente enlace:
<https://www.gob.pe/institucion/sunass/sedes>

	GESTIÓN DIRECTIVA		MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	
	INSTRUMENTO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL	CARTA DE SERVICIOS DE LA SUNASS ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS MEDIANTE LA ATENCIÓN PRESENCIAL Y TELEFÓNICA	Versión inicial: 17/11/2022	
			Versión: 003 Fecha de vigencia: 05/11/2025	
			Página 9 de 12	
Código: GDI-MAS-IG003				

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

Derechos	Deberes
• 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.	• 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, **mediante la atención presencial y telefónica**, la Sunass se compromete a:

- C1.** Atender el **90%** 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 **10%** restante en un plazo de hasta 6 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil de recibidas, como máximo.
- C2.** Brindar información de valor¹ para el/la usuario/a **que es atendido/a a través del canal presencial o telefónico**, con un nivel de satisfacción mínimo del 80%.
- C3.** Brindar una atención amable y respetuosa a los/as usuarios/as **que son atendidos/as a través del canal presencial o telefónico**, 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 **95%**, y el **5%** 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 **aplicar** las medidas correctivas que se requieran ante una eventual desviación. Los indicadores **definidos para** cada compromiso de la calidad son **los siguientes**:

¹ Se entiende por información de valor aquella que es de utilidad para el usuario o la usuaria, en relación con el propósito que persigue.

	GESTIÓN DIRECTIVA		MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	
	INSTRUMENTO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL	CARTA DE SERVICIOS DE LA SUNASS ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS MEDIANTE LA ATENCIÓN PRESENCIAL Y TELEFÓNICA	Versión inicial: 17/11/2022	
			Versión: 003 Fecha de vigencia: 05/11/2025	
	Código: GDI-MAS-IG003		Página 10 de 12	

8.1. Indicadores asociados al compromiso C1

Primer indicador

Nombre del Indicador	Fórmula	Meta	Frecuencia de medición	Responsable
Porcentaje de 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, atendidas en el plazo de hasta 3 días hábiles.	$\frac{\text{Número de consultas sobre procedimientos de reclamos, apelaciones y quejas, y otras consultas cuya respuesta dependa de la propia institución, atendidas en el plazo de hasta 3 días hábiles}}{\text{Total de consultas sobre procedimientos de reclamos, apelaciones y quejas, y otras consultas cuya respuesta dependa de la propia institución, recibidas trimestralmente.}}$	$\geq 90\%$	Trimestral	DU

Segundo indicador

Nombre del Indicador	Fórmula	Meta	Frecuencia de medición	Responsable
Porcentaje de 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, no atendidas en el plazo de hasta 3 días hábiles, pero resueltas en el plazo máximo de 6 días hábiles .	$\frac{\text{Número de consultas sobre procedimientos de reclamos, apelaciones y quejas, y otras consultas cuya respuesta dependa de la propia institución, atendidas después de 3 días y como máximo hasta en 6 días hábiles}}{\text{Total de consultas sobre procedimientos de reclamos, apelaciones y quejas, y otras consultas cuya respuesta dependa de la propia institución, recibidas trimestralmente.}}$	$\leq 10\%$	Trimestral	DU

8.2. Indicador asociado al compromiso C2

Nombre del Indicador	Fórmula	Meta	Frecuencia de medición	Responsable
Nivel de satisfacción ² del usuario respecto de la información brindada.	$\frac{\text{Número de atenciones calificadas como "buenas" y "muy buenas" respecto a la información recibida}}{\text{Total de atenciones calificadas por los/as usuarios/as que completaron la encuesta en los canales presencial y telefónico}}$	$\geq 80\%$	Trimestral	DU

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

	GESTIÓN DIRECTIVA		MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	
	INSTRUMENTO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL	CARTA DE SERVICIOS DE LA SUNASS ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS MEDIANTE LA ATENCIÓN PRESENCIAL Y TELEFÓNICA	Versión inicial: 17/11/2022	
			Versión: 003 Fecha de vigencia: 05/11/2025	
Código: GDI-MAS-IG003			Página 11 de 12	

8.3. Indicador asociado al compromiso C3

Nombre del Indicador	Fórmula	Meta	Frecuencia de medición	Responsable
Nivel de satisfacción ³ del usuario respecto del trato recibido durante la atención de su consulta	Número de atenciones calificadas como “buenas” y “muy buenas” respecto del trato recibido durante la atención	≥80%	Trimestral	DU
	Total de atenciones calificadas por los/as usuarios/as que completaron la encuesta en los canales presencial y telefónico			

8.4. 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, en el plazo de hasta 24 horas en días hábiles.	$\frac{\text{Número de llamadas no atendidas dentro del horario laboral devueltas en el plazo de hasta 24 horas en días hábiles.}}{\text{Total de llamadas no atendidas dentro del horario laboral.}}$	≥95%	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, en un plazo mayor de 24 horas y máximo de 48 horas en días hábiles.	$\frac{\text{Número de llamadas no atendidas dentro del horario laboral devueltas entre las 24 y 48 horas en días hábiles.}}{\text{Total de llamadas no atendidas dentro del horario laboral}}$	≤5%	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 subsanarlo y, de ser necesario, investigará las causas que originaron el incumplimiento, a fin de evitar su recurrencia.

En estos casos, el personal de orientación o el **responsable** de la OAU o el/la jefe/a de la ODS de la Sunass

³ El nivel de satisfacción del compromiso 2 y 3 se obtiene mediante una encuesta aplicada al culminar la atención, en la que el/la usuario/a puede calificar el servicio recibido como “Deficiente”, “Regular”, “Bueno” o “Muy bueno”.

	GESTIÓN DIRECTIVA		MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	
	INSTRUMENTO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL	CARTA DE SERVICIOS DE LA SUNASS ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS MEDIANTE LA ATENCIÓN PRESENCIAL Y TELEFÓNICA	Versión inicial: 17/11/2022	
			Versión: 003 Fecha de vigencia: 05/11/2025	
			Página 12 de 12	
Código: GDI-MAS-IG003				

deberá comunicarse con el usuario/a afectado/a por el incumplimiento, a través de los canales establecidos, para ofrecer las disculpas correspondientes e **informar sobre** 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 encartes, afiches u otro material informativo en las 34 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, dentro de los 15 días calendarios siguientes al cierre del **trimestre** 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 **a través de** la difusión realizada **mediante** paneles informativos, correo electrónico institucional, acciones de concientización y capacitaciones recibidas **periódicamente**.

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 **alguno de los compromisos** de la calidad **establecidos** en la presente Carta de Servicios, pueden presentar un reclamo a través del Libro de Reclamaciones, **disponible en** formato físico 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 **evaluadas y respondidas** en un plazo máximo de 30 días calendarios, **a través de la misma vía**.

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, **publicará el proyecto de modificación en el Portal Institucional (en el siguiente enlace: <https://www.gob.pe/institucion/sunass/colecciones/15895-carta-de-servicios>) donde estará disponible con al menos 7 días calendarios de anticipación, a fin de que los usuarios/as** 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 **noviembre de 2025**, por un periodo de dos (02) años.