



Al cabo de la supervisión realizada
DEFENSORÍA DEL PUEBLO ADVIERTE DEFICIENCIAS EN LA ATENCIÓN A
USUARIOS DE EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AYACUCHO
Nota de Prensa N°121/OCII/DP/2012

El jefe de la Oficina Defensorial de Ayacucho, Jorge Fernández, informó hoy que durante una visita de supervisión realizada a cuatro empresas de servicios públicos de esta ciudad, se detectó demora e insuficiente personal para la atención, así como problemas de accesibilidad para los usuarios con algún tipo de discapacidad.

Detalló -por ejemplo- que existen deficiencias en la infraestructura para el acceso a personas con discapacidad, tales como rampas y disponibilidad de servicios higiénicos. Esta situación se apreció en la oficina comercial de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Ayacucho (EPSASA) y Electrocentro.

De otro lado –indicó el funcionario- al problema de infraestructura se suma las pocas posibilidades que tienen los usuarios de acceder al uso del Libro de Reclamaciones del Usuarios para presentar sus quejas por una inadecuada atención. Se detectó que en las Oficinas de Movistar y Claro, estos Libros son de carácter “virtual”; es decir que se requiere solicitar a un funcionario la redacción de la queja, limitando la posibilidad que el usuario pueda registrarla físicamente y por si mismo.

En cuanto al tiempo de espera, agregó que en las oficinas de atención de Electrocentro, Movistar (Multicentro Ayacucho) y Claro, se observó un número insuficiente de personas para la atención del público, lo cual genera que los usuarios tengan que esperar hasta 30 minutos para absolver alguna duda, consulta o presentar algún reclamo.

El representante de la Defensoría del Pueblo indicó que la referida supervisión, realizada en las últimas semanas, revela deficiencias en la calidad de la atención de los usuarios que acuden a las mencionadas oficinas comerciales en la ciudad de Ayacucho. “Frente a ello se alcanzará las recomendaciones a las respectivas autoridades, para que lo advertido pueda ser subsanado a favor de la calidad de la atención que deben recibir todos los usuarios de un servicio público”, subrayó.

Lima, 3 de mayo del 2012.