



**En atención a recomendación de la Defensoría del Pueblo**  
**OFICINA COMERCIAL DE SEDAPAL EN LIMA SUR IMPLEMENTA**  
**MEDIDAS PARA GARANTIZAR LA ATENCIÓN PREFERENTE**  
**Nota de Prensa N°139/2012/DP/OCII**

- ***Establecimiento no contaba con área de atención preferente.***

En atención a las recomendaciones de la Defensoría del Pueblo, el jefe de la Oficina Comercial de SEDAPAL de Villa El Salvador, Raul Hans Barrera, implementó medidas a favor de las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores y personas con discapacidad, que acuden diariamente a este establecimiento.

El jefe de la Oficina Defensorial de Lima Sur, Percy Tapia Vargas, explicó que tras una visita inopinada a dicha oficina, se identificó que no contaban con una infraestructura adecuada para garantizar la identificación y pronta intermediación con el usuario preferencial quienes debían esperar hasta una hora para ser atendidos.

Por ello, mediante oficio N° 355-2012-OD-LIMA SUR, se recomendó señalar el área de atención preferente dentro del Área de Atención al cliente, así como efectuar capacitaciones al personal destinado a dicha atención, a fin de garantizar a los usuarios preferentes una atención adecuada y de calidad.

“En atención a nuestros requerimientos, la Oficina Comercial de SEDAPAL de Lima Sur, ha implementado una ventanilla más para la atención de usuarios preferentes, asimismo, incrementó el personal en la atención de counter, de manera que permita priorizar la atención de los usuarios preferentes”, precisó Tapia Vargas.

Asimismo, indicó que se han efectuado charlas de retroalimentación con el personal de la plataforma de atención de clientes a fin de mejorar la calidad de la atención y se han colocado letreros que permitirán la identificación y pronta cercanía con el usuario preferencial.

**Lima, 23 de mayo del 2012.**