Nota de Prensa Nº 1417/OCII/DP/2020

DEFENSORÍA DEL PUEBLO: EMPRESA DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN LAMBAYEQUE DEBE GARANTIZAR EFECTIVA ATENCIÓN DE RECLAMOS

- ***Durante supervisión a empresa ENSA se observó a adultos mayores formando largas colas y que no hay atención preferencial.***

La oficina de la Defensoría del Pueblo en Lambayeque demandó a la empresa de energía eléctrica ENSA implementar las medidas necesarias a fin de cumplir con las normas de bioseguridad y el distanciamiento social, evitando la aglomeración de personas en los exteriores de su oficina principal de atención y que se ponga en riesgo la salud de usuarias, usuarios y trabajadores.

El pedido se realizó luego de que la institución realizara una supervisión en la oficina ubicada en el centro de Chiclayo constatando la aglomeración de personas y largas filas de espera, en las que se encontraban personas con discapacidad y adultos mayores. Además, se observó que el módulo para lavado de manos carecía de jabón, insumo indispensable para cumplir con el adecuado lavado de manos.

Asimismo, la oficina de la Defensoría del Pueblo en Lambayeque señaló que solo se encontró a una persona en la puerta de ingreso a cargo de la orientación a usuarias y usuarios, pese a que en un informe emitido por ENSA, la empresa señaló que asignarían tres para el cumplimiento de esta labor. Para la institución, garantizar la orientación de manera presencial o telefónica es imprescindible para explicar a la ciudadanía cómo se efectúa la atención a sus solicitudes y reclamos en el plazo más inmediato.

En la visita inopinada, la institución también corroboró que las personas se ven obligadas a acudir hasta las instalaciones de la oficina de ENSA, debido a que los reclamos no son atendidos por los canales virtuales o telefónicos de la empresa.

Tras los hallazgos, la oficina de la Defensoría del Pueblo en Lambayeque recomendó a la entidad gestionar mayor número de personal para la orientación a los usuarios, reforzando la calidad y efectividad de la atención de manera telefónica. Asimismo, para el caso de la atención presencial exigió no exponer a la población vulnerable, garantizándole mecanismos de comunicación con la empresa.

La oficina de la Defensoría del Pueblo en Lambayeque estará vigilante de las acciones que realice ENSA, a fin de garantizar el derecho de la ciudadanía a contar con servicios públicos de calidad.

Lambayeque, 23 de noviembre de 2020

Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional
311-0300 anexo 1400 – 1401 – 1402 – 1403 – 1404 – 1406
www.defensoria.gob.pe / prensa@defensoria.gob.pe