



Tras supervisión realizada en Plataformas de Atención al Público
DEFENSORÍA DEL PUEBLO RECOMIENDA A OFICINA DE NORMALIZACIÓN
PREVISIONAL MEJORAR CALIDAD DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN
Nota de Prensa N°123/DP/OCII/2012

- ***No debe olvidarse que quienes concurren a efectuar trámites son adultos mayores.***

Con el fin de mejorar la calidad de atención en las Plataformas de Atención al Público (PLAP) de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), la jefa de la Oficina Defensorial de Lima, Eliana Revollar Añaños, recomendó a esta institución, rediseñar las políticas actuales de atención al público usuario, a fin de descongestionar las Plataformas y optimizar los tiempos de espera de atención.

La funcionaria informó que, tras una supervisión realizada en las sedes Lima Norte, Lima Este, Lima Centro (Roma), Lima Sur y Centro de Información y Coordinación (CINCO), se identificó que, en determinados horarios, las oficinas rebasan su capacidad física y humana, lo que acrecienta la espera de atención de manera significativa, generando malestar entre los usuarios que en su gran mayoría son adultos mayores.

Asimismo, Revollar Añaños manifestó que en la mayoría de las PLAP, el tiempo efectivo de atención en un módulo oscila entre los 20 y 25 minutos para trámites simples (consulta de estado de trámite, recepción o información de solicitudes) y de hasta una hora para la evaluación o recepción de solicitudes complejas, lo que genera malestar entre los asistentes.

Del mismo modo, se advirtieron casos de entrevistados quienes refirieron que ante las diversas consultas que realizaron en los módulos de atención, las personas que los atendieron requirieron consultar con otra persona antes de proporcionar la debida respuesta, generando una mayor demora en los módulos de atención al público.

Cabe mencionar que en lo que va del año, la Oficina de la Defensoría del Pueblo en Lima ha recibido mil 622 quejas contra la ONP. La mayoría de ellas por la demora en los trámites de Libre Desafiliación, debido a las labores de verificación (búsqueda de años de aportación efectuados al Sistema Nacional de Pensiones), de empleadores.

Por todo ello, la representante de la Defensoría del Pueblo, solicitó a la ONP evaluar en forma constante la capacitación recibida por el personal del proveedor del servicio de Orientación y Recepción de Solicitudes. Además, valorar la posibilidad de incrementar las Plataformas de Atención al Público que permita la atención de casos complejos (revisión o apertura de expedientes administrativos).

Lima, 4 de mayo del 2012.