



“DEFENSORÍA DEL PUEBLO EN ACCIÓN POR TUS DERECHOS”

Nota de Prensa N° 255/OCII/DP/2018

En oficinas de Gobierno Regional

TUMBES: DEFENSORÍA DEL PUEBLO ADVIERTE INCUMPLIMIENTO EN HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

- *En al menos 9 dependencias del Gobierno Regional no se acatan los alcances de la Ley del Procedimiento Administrativo General.*
- *Restricciones en horario de atención afecta derechos de la población.*

La Oficina Defensorial de Tumbes de la Defensoría del Pueblo evidenció que al menos nueve (9) dependencias orgánicas del Gobierno Regional de Tumbes no cumplen con el horario mínimo de atención al público, afectando el derecho de la ciudadanía de acceder a los servicios que brindan o a realizar diversos trámites administrativos.

A partir de la modificación de la jornada laboral ordinaria en el Gobierno Regional de Tumbes aprobada con Resolución de Gerencia General Regional N° 183-2018/GOB.REG.TUMBES.GGR, se advirtió que algunas de sus dependencias implementaron horarios que restringen la atención al público. Es el caso de la Ugel Tumbes que atiende solo 6 horas (de 8:30 a 14:30 horas), la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones atiende 6:45 minutos (8 am a 2:45 pm) y la Dirección Regional de Educación que atienden 7 horas (de 8 am a 3pm).

Adicionalmente, en la sede central del Gobierno Regional, de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, la Dirección Regional de la Producción, la Dirección Regional de Salud y en las Ugel de Zarumilla y Contralmirante Villar los horarios de atención se han fijado desde las 8 am hasta las 3: 15 pm, es decir, solo 7 horas y 15 minutos.

En todos los casos señalados, se vienen incumpliendo lo dispuesto por el artículo 147° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, que señala que la atención a los usuarios y usuarias en ningún caso puede ser inferior a 8 horas diarias consecutivas. Además, la norma establece que las entidades no pueden unilateralmente inhabilitar días, horas y aún en caso de fuerza mayor que impida el normal funcionamiento de sus servicios, debe garantizar el mantenimiento del servicio de su unidad de recepción documental.

De otro lado, también se advirtieron otras restricciones, como por ejemplo que las citas para la atención a los usuarios y usuarias por las distintas áreas deben tramitarse con un día de anticipación, lo cual ha generado inconvenientes en usuarios/as que llegan de zonas alejadas.

En ese sentido, la Defensoría del Pueblo recomendó al Gobierno Regional de Tumbes adoptar las medidas correctivas necesarias para garantizar que se cumplan con las horas mínimas de atención al público establecidas por ley, caso contrario, se pondrá en conocimiento de la Contraloría General de la República y/o el Ministerio Público, según corresponda.

Tumbes, 18 de julio de 2018