

Nota de Prensa N° 1118/OCII/DP/2020

DEFENSORÍA DEL PUEBLO: DEBE MEJORARSE DIFUSIÓN DEL PROCEDIMIENTO VIRTUAL PARA OBTENER CITA EN RENIEC DE PUNO

- ***Usuarías y usuarios desconocían que debían sacar previamente cita para ser atendidos presencialmente.***

La oficina de la Defensoría del Pueblo en Puno demandó al Registro Nacional de Identidad y Estado Civil (Reniec) informar a la ciudadanía sobre el procedimiento virtual para obtener la cita para recibir atención presencial. Asimismo, se le solicitó implementar mecanismos orientados a mejorar la atención preferencial de las personas mayores, embarazadas, madres con niñas y niños y personas con discapacidad.

Sobre el particular, la oficina defensorial tomó conocimiento que pobladores provenientes de las zonas rurales alejadas de Desagüadero, Mañazo y Laraqueri, acudieron a la sede de Reniec en Puno pero no fueron atendidos por no gestionar previamente la cita en la plataforma virtual por desconocer la forma de realizarlo, además de las brechas digitales existentes en sus comunidades.

En ese sentido, la institución demandó a Reniec difundir por todos los medios posibles la información relacionada a sus canales de atención, así como buscar alternativas para garantizar la atención de la población que acuda desde zonas alejadas de Puno y pueda realizar sus trámites sin mayores inconvenientes.

“Constatamos que si bien se ha reanudado la atención presencial en la sede principal del Reniec de la región, se produjo aglomeración de personas en las colas e incumplían el distanciamiento social obligatorio. Tampoco había personal de la institución para la orientación ni atención preferencial para las personas pertenecientes a grupos vulnerables, muchos de los cuales viajaron desde otras provincias alejadas para ser atendidos”, sostuvo Jacinto Ticona, jefe de la Oficina Defensorial de Puno.

Finalmente, la institución requirió a Reniec habilitar más ventanillas de atención para evitar la aglomeración y atender de forma igualitaria sin discriminación. Además, implementar señalización para el distanciamiento en los exteriores de sus oficinas, ya que a la fecha 5000 personas esperan tramitar recoger su documento nacional de identidad (DNI).

Puno, 12 de octubre de 2020