



Nota de Prensa N° 1139/OCII/DP/2020

DEFENSORÍA DEL PUEBLO: DEBE MEJORARSE EL PROCEDIMIENTO VIRTUAL PARA OBTENER CITAS EN OFICINA DEL RENIEC EN TINGO MARÍA EN HUÁNUCO

- ***Usuarías y usuarios están pagando a tramitadores para que les generen citas presenciales.***

El módulo de la Defensoría del Pueblo en Tingo María demandó al Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (Reniec) implementar acciones para el trámite por internet para la entrega de citas presenciales, a fin de facilitar a la ciudadanía, especialmente, a las personas más vulnerables que viven en zonas alejadas y no cuentan con acceso a internet.

Este requerimiento se hizo luego que el módulo defensorial atendiera el caso de un ciudadano adulto mayor quien se traslada en silla de ruedas, quien había perdido su documento nacional de identidad (DNI) y necesitaba orientación para tramitar el duplicado respectivo, pero que al acudir a la oficina del Reniec en Tingo María le dijeron que al no figurar como persona con discapacidad debía pagar 24 soles y tramitar su cita a través de la plataforma virtual.

Ante ello, el coordinador del Módulo Defensorial en Tingo María, Jorge Mendoza, expresó su preocupación por que solo a través de este sistema de citas del Reniec se puede recibir atención presencial, en ese sentido es necesario implementar otros canales de atención telefónico e incluso presencial, que permita a las personas que llegan desde lugares alejados ser atendidos.

Sobre el particular, la institución advierte que el trámite de citas por internet ha obligado a los afectados a recurrir a tramitadores, quienes generan las citas virtuales a cambio de un pago. Esta barrera digital y económica, en el contexto del COVID-19, afecta a la población de la provincia de Leoncio Prado, debido a que muchas zonas no cuentan con acceso a internet y no toda la ciudadanía cuenta con un correo electrónico, que es requisito para acceder a la cita virtual.

Por otro lado, el módulo defensorial constató que las oficinas del Reniec en Tingo María solo cuentan con dos personas para la atención al público. El tercer trabajador de la oficina está en su domicilio debido a que tiene un factor de riesgo asociado al COVID-19. En atención a ello, la institución señaló que se requiere contar con un mayor número de trabajadores y se implemente una línea telefónica a cargo del personal en trabajo remoto, para ayudar a la ciudadanía a obtener una cita para atención presencial.

Finalmente, el módulo de la Defensoría del Pueblo en Tingo María recomendó atender en forma directa y sin cita a las personas que requieran atención preferente, como las personas adultas mayores, personas con discapacidad, mujeres gestantes o con niñas o niños en brazos, por su especial situación de vulnerabilidad.

Tingo María, 15 de octubre de 2020