



**Nota de Prensa N° 1197/OCII/DP/2020**

## **DEFENSORÍA DEL PUEBLO: RENIEC DEBE DISPONER CUMPLIMIENTO DE MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD EN AGENCIAS EN LIMA**

- ***En recorrido por locales de Cercado de Lima y Jesús María, se pudo observar aglomeraciones de personas sin respetar el distanciamiento mínimo.***

La oficina de la Defensoría del Pueblo en Lima demandó al Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (Reniec) disponer acciones inmediatas dirigidas a garantizar el orden y el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad por parte de las personas que acuden diariamente a sus sedes ubicadas en los distritos de Cercado de Lima y Jesús María.

Durante una visita al local de la Reniec en jirón Cusco, a espaldas de la avenida Abancay, se pudo observar la presencia de largas filas de personas que no respetaban el distanciamiento social mínimo para evitar contagios por COVID-19, originando aglomeraciones y desorden, sin que se hubiera coordinado el apoyo necesario para ordenar esta situación.

Según pudo identificarse, el origen de este desorden sería la formación de dos filas que realiza el personal de la entidad, separando a quienes cuentan con una cita obtenida virtualmente y a quienes no habían efectuado este trámite previamente. En este último grupo había personas adultas mayores que, por desconocimiento del uso de los sistemas virtuales, debían esperar por varias horas a la espera de ser atendidas.

Por otro lado, se pudo recoger las quejas de muchas personas que habían hecho sus trámites de manera virtual pero habían sido citadas para enero del próximo año. Otro grupo manifestaba que el sistema para obtener citas había colapsado o que no fue atendido en el día programado. Asimismo, hubo quienes mencionaron haber sido víctimas de personas inescrupulosas que les pidieron dinero a cambio de trámites.

Similar situación se pudo observar en la agencia de la entidad ubicada en Jesús María, donde las personas formaban aglomeraciones sin respetar el distanciamiento mínimo. Entre ellas, se encontraban aquellas que permanecían esperando a ser atendidas durante varias horas debido a que el sistema les había programado citas para esa fecha. Además, en este local se constató que no contaba con una ventanilla preferencial para personas adultas mayores y con discapacidad, madres gestantes o con hijas e hijos en brazos.

Tras estos hallazgos se instó a la institución a fiscalizar el cumplimiento de las medidas para evitar contagios por COVID-19 y a ser estrictos en el acatamiento de las normas sobre atención preferencial a la población vulnerable. Como parte de las recomendaciones, se exigió también a la entidad informar a la ciudadanía sobre la gratuidad de los trámites virtuales y la necesidad de respetar las distancias mínimas, en tanto espera ser atendida.

**Lima, 21 de octubre de 2020**