

Nota de Prensa N° 1198/OCII/DP/2020

## DEFENSORÍA DEL PUEBLO: DEBE EVITARSE AGLOMERACIÓN DE PERSONAS EN AGENCIA DEL RENIEC EN AYACUCHO

- ***Personas en situación de vulnerabilidad forman largas colas para ser atendidas sin respetar el distanciamiento social.***

La oficina de la Defensoría del Pueblo en Ayacucho demandó a la Oficina Registral del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (Reniec) tomar acciones inmediatas para evitar la aglomeración de personas en las afueras de sus instalaciones, garantizando el respeto al distanciamiento social y la atención oportuna a personas en situación de vulnerabilidad.

En una visita de supervisión realizada a la agencia del Reniec, ubicada en el centro histórico, la oficina defensorial advirtió una extensa fila de personas entre adultos mayores, personas con discapacidad y mujeres con niñas y niños en brazos que no respetaba las medidas de seguridad. Según señalaron muchas de ellas, estuvieron esperando ser atendidas por más de seis horas.

Al respecto, la Oficina Registral del Reniec Ayacucho manifestó que su personal disponible se distribuye en dos turnos por día, con cinco trabajadores en cada turno; sin embargo, esta cifra no resulta suficiente. Además, la infraestructura del local, por tener un espacio reducido, no permite que usuarias y usuarios puedan ingresar, formando largas colas en el exterior de la entidad que abarca varias calles alrededor, creando el ambiente propicio para un foco del COVID-19 y accidentes de tránsito debido a la permanente circulación de vehículos por las angostas calles.

“Durante la supervisión advertimos que muchas de las personas que acuden al Reniec, lo hacen sin tener conocimiento que algunos trámites se puede solicitar a través de su plataforma virtual. Asimismo, no se les ha informado que aún se encuentran vigentes los DNI que figuran como caducos, pues su renovación no es indispensable por el momento. Por ello, urge que la entidad dé máxima difusión sobre los trámites virtuales y disposiciones excepcionales. Situación similar se presenta en la ciudad de Huanta, donde también se han reabierto las puertas del Reniec”, señaló el jefe de la Oficina de la Defensoría de Pueblo en Ayacucho, David Pacheco-Villar.

Ante esta situación, la oficina de la Defensoría del Pueblo en Ayacucho instó a la administración del Reniec a tomar acciones inmediatas, entre otras, la designación de personal que brinde información directa a los usuarios, haciendo énfasis en los que requieran atención preferente, para atender con celeridad a las personas en situación de vulnerabilidad, como personas adultas mayores, personas con discapacidad o personas con niñas y niños en brazos, evitando una exposición innecesaria al contagio del virus.

Asimismo, se recomendó una mayor difusión de los trámites virtuales con la finalidad de evitar que las personas no tengan que acudir y aglomerar la sede principal en Huamanga, evitándoles gastos de movilidad y poner en riesgo su salud. Se instó también a coordinar con las municipalidades distritales, a manera de aliados estratégicos, para brindar



información adecuada a la población en sus propios lugares de residencia sobre los diversos requisitos para los trámites que requieran realizar.

Finalmente, sugirió implementar canales complementarios de gestión de cita a través de llamadas telefónicas, a cargo del personal en trabajo remoto, para ayudar a la ciudadanía a obtener una cita con atención presencial programada; además de fortalecer las acciones de información y difusión sobre los horarios de atención, la forma de obtener las citas virtuales y los trámites que se realizan de manera presencial y virtual.

**Ayacucho, 21 de octubre de 2020**