



Nota de Prensa N° 1218/OCII/DP/2020

DEFENSORÍA DEL PUEBLO: DEBE GARANTIZARSE EL DISTANCIAMIENTO SOCIAL EN OFICINA DEL RENIEC DE ABANCAY EN APURÍMAC

La oficina de la Defensoría del Pueblo en Apurímac demandó al Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (Reniec) disponer acciones inmediatas para garantizar el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad entre usuarias y usuarios que acuden diariamente a su sede central en la ciudad de Abancay.

El pedido fue formulado tras supervisar al local del Reniec, en la cual se observó que ciudadanas y ciudadanos hacían largas filas sin respetar el distanciamiento social establecido para evitar contagios de COVID-19, originando aglomeraciones, confusión y desorden.

Ante esta situación, la oficina de la Defensoría del Pueblo en Apurímac entrevistó al público usuario sobre la atención que reciben en el establecimiento y un 80 % de entrevistados mostraron su insatisfacción por la demora en la atención y el desconocimiento del uso de la plataforma virtual. Además, señalaron que no habían visto o escuchado ningún tipo de publicidad sobre el procedimiento virtual para obtener citas de atención.

Por otro lado, usuarias y usuarios también manifestaron que el personal asignado para la orientación del público no se daba abasto ante la cantidad de gente que llega a las instalaciones del Reniec; y, en muchas oportunidades, las personas no son atendidas en el horario en que fueron citados, pese a contar con una cita reservada. Durante la visita, la oficina defensorial coordinó con los efectivos policiales asignados a la entidad para que recuerden a la ciudadanía las medidas de distanciamiento social en las colas, así como el uso adecuado de las mascarillas.

Como parte de las recomendaciones, se instó a la entidad a informar a la ciudadanía sobre la gratuidad de los trámites virtuales, el manejo de la plataforma virtual y la necesidad de respetar las distancias mínimas mientras espera su turno de atención. En esa línea, se les sugirió implementar otros canales para generación de citas como una línea telefónica a cargo del personal que se encuentra en trabajo remoto o la publicación de una gigantografía que explique el proceso.

Finalmente, se requirió adoptar medidas administrativas a fin de procurar contar con un mayor número de personal a cargo de la orientación externa y así garantizar la atención de los usuarios en el estricto horario en el que fueron citados.

Abancay, 23 de octubre de 2020