



Nota de Prensa N° 1455/OCII/DP/2020

DEFENSORÍA DEL PUEBLO: SUNARP DEBE MEJORAR ATENCIÓN PREFERENCIAL A PERSONAS VULNERABLES EN SU SEDE EN HUARAZ

- ***Se constató que existe una sola fila para usuarias y usuarios y no se da un trato preferente a personas adultas mayores y madres con hijas e hijos.***

Continuando con la supervisión a distintas entidades públicas para verificar el cumplimiento de las medidas de bioseguridad dirigidas a evitar un repunte de las cifras de contagios de COVID-19, representantes de la oficina de la Defensoría del Pueblo en Áncash se trasladaron a la sede de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (Sunarp) en Huaraz donde se pudo detectar que no se estaría respetando la atención preferencial a personas que forman parte del grupo de población vulnerable.

En efecto, durante el recorrido por los exteriores de la entidad se pudo constatar la existencia de una sola fila para usuarias y usuarios y no se da un trato preferente a personas adultas mayores y madres con hijas e hijos, quienes se encontraban esperando durante varias horas para ser atendidas. Además, varias de las personas que se encontraban presentes expresaron su inconformidad con el servicio de orientación telefónica que brinda dicha institución, indicando que ninguna llamada es atendida.

Otro aspecto identificado fue la demora en la atención a las personas que se dirigen a realizar diversos trámites, lo que incrementa el tiempo de espera en las filas y contribuye a generar aglomeraciones.

Ante estos hallazgos, la oficina de la Defensoría del Pueblo en Áncash formuló distintas recomendaciones a la jefatura zonal de la Sunarp en Huaraz, que estuvieron enfocadas principalmente en el cumplimiento estricto de la ley 27408 o ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas o con niñas y niños en brazos, así como a personas adultas mayores y con discapacidad en los lugares de atención al público.

En ese sentido, como parte del pedido dirigido a la entidad, se le requirió la colocación del rótulo que indique la zona a la que deben dirigirse las personas vulnerables para recibir atención preferencial. Además, se recomendó evaluar la habilitación de un mayor número de líneas telefónicas con el fin de mejorar la orientación remota sobre determinados trámites y consultas que pueden absolverse por dicha vía y de esta manera reducir la presencia masiva de personas en los exteriores de la institución.

En una reunión con el jefe zonal de la Sunarp en Huaraz, este se comprometió en adoptar las recomendaciones dirigidas a la entidad. “Hemos encontrado buena disposición de parte de Sunarp en implementar el rótulo de atención preferencial y en formar filas diferenciadas para personas vulnerables, así como en evaluar un incremento de las líneas de atención telefónica por lo que, desde la Defensoría del Pueblo, nos mantendremos atentos a su cumplimiento a fin de evitar posibles contagios de COVID-19”, precisó la jefa de la oficina de la Defensoría del Pueblo en Áncash, Soledad Rodríguez.

Huaraz, 27 de noviembre de 2020