

EMERGENCIA NACIONAL Y SANITARIA

«HALLAZGOS, ACTUACIONES, AVANCES Y RESULTADOS ESTRATÉGICOS - COVID 19»

DÍA 255 - 256 - AL 26.11.2020 - A LAS 17:30 HORAS

## ✓ AYACUCHO

### 1. AYACUCHO / HUAMANGA / AYACUCHO

**Tema:** - Servicios educativos / - Trámites y procedimientos - Demora injustificada

**Hallazgo:** Toma de conocimiento de que -en el Centro Pre Universitario de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga- presuntamente se habría omitido la atención de la solicitud de un ciudadano postulante quien -debido a la vigencia de la emergencia nacional y sanitaria- no habría alcanzado a cumplir con el cuarto examen programado.

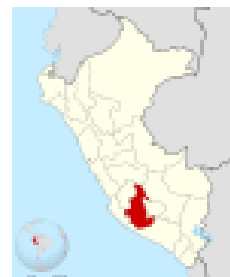
**Fuente:** Virtual - Correo institucional / OD AYACUCHO

**Acción defensorial:** Se recomendó a la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga la urgente garantía de atención del pedido del postulante reportado -habida cuenta de las restricciones inherentes a la emergencia nacional y sanitaria vigente, ante la proliferación de COVID 19-.

**Conclusión defensorial:** A razón de la intervención defensorial, se obtuvo el efectivo ofrecimiento -a través de documento oficial- de facilidades para la rendición del examen final pendiente -hasta el restablecimiento de actividades académicas, una vez finalizado el estado de emergencia nacional y sanitaria en vigencia-.

**Entidad emplazada:** Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga / Director del Centro Pre Universitario

**Estado:** Concluido / Investigación



## ✓ HUÁNUCO

### 2. HUÁNUCO / HUÁNUCO / HUÁNUCO

**Tema:** - Identidad - Documento Nacional de Identidad (DNI) - Problemas en la emisión, duplicado o renovación de DNI

**Hallazgo:** Toma de conocimiento de que -en la Agencia Huánuco del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (Reniec)- presuntamente se acumularían personas en extensas hileras de espera del trámite de expedición de Documentos Nacionales de Identidad -con el consecuente riesgo potencial de proliferación de COVID 19, en plena vigencia de la emergencia nacional y sanitaria; inclusive, en aparente perjuicio de grupos que requieren atención prioritaria-.

**Fuente:** Presencial / OD HUÁNUCO

**Acción defensorial:** Se requirió información urgente a la Agencia Huánuco del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (Reniec), respecto de la organización interna planificada para la garantía de una adecuada atención a la ciudadanía usuaria -sin riesgo al contagio de COVID 19; sobre todo de mujeres, personas adultas mayores, niños, niñas y adolescentes, y personas con discapacidad-.



**Avance defensorial:** A razón de la intervención defensorial, se obtuvo conocimiento de la programación de atención presencial -a dos turnos- a cargo de seis trabajadores/as cada uno: entre 07:45 y 12:45 horas, y entre 13:15 y 17:45 horas -salvo sábados reservados para la sola entrega de documentos, sin opción a tramitación-. Se mantiene, entonces, cercano seguimiento a la investigación, para la determinación de acciones defensoriales consecuentes.

**Entidad emplazada:** Agencia Huánuco del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (Reniec) / Jefe

**Estado:** Trámite / Investigación

**Grupo vulnerable:** Mujeres / Personas adultas mayores / Niños, niñas y adolescentes / Personas con discapacidad

### 3. HUÁNUCO / HUÁNUCO / HUÁNUCO

**Tema:** - Servicios públicos - Infraestructura de servicios públicos - Problemas de ubicación de la infraestructura / - Gestión del riesgo de desastres - Prevención - Incumplimiento de medidas de prevención ante el riesgo de desastres

**Hallazgo:** Toma de conocimiento de que -a cargo de la Municipalidad Provincial de Huánuco, a través del Programa Trabaja Perú- presuntamente se ejecutaría la obra de construcción de una loza deportiva en el Asentamiento Humano Jorge Chávez -en aparente plena zona de riesgo de desastres, en la desembocadura del cauce de huayco en la zona de Las Moras-; con la consecuente exposición a riesgo de la población circundante.

**Fuente:** Presencial / OD HUÁNUCO

**Acción defensorial:** Se requirió información urgente a la Municipalidad Provincial de Huánuco, así como a la Oficina Regional de Defensa Civil de Huánuco, respecto de la necesidad inmediata de prevención de daños -en caso de desastres- ante la construcción de una loza deportiva en la zona reportada.

**Avance defensorial:** Se mantiene cercano seguimiento a la investigación, para la determinación de acciones defensoriales consecuentes.

**Entidad emplazada:** Municipalidad Provincial de Huánuco / Sub Gerente de Estudios y Proyectos

**Entidad emplazada:** Oficina Regional de Defensa Civil de Huánuco / Director

**Estado:** Trámite / Investigación



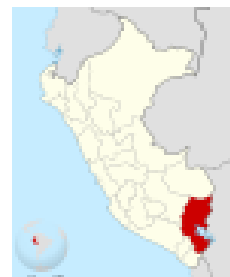
### 4. PUNO / EL COLLAO / ILAVE

**Tema:** - Trámites y procedimientos

**Hallazgo:** Toma de conocimiento de que -en la Comisaría de Ilave- presuntamente no se hallaría publicado -en lugar visible- el horario de atención ciudadana ni el detalle de una línea telefónica para contacto virtual; así como tampoco estaría disponible el Libro de Reclamaciones físico de tal dependencia policial.

**Fuente:** Presencial / OD PUNO

**Acción defensorial:** Se recomendó a la Comisaría de Ilave la urgente garantía de publicación -en punto visible- del horario de atención ciudadana y de la línea telefónica habilitada para contacto virtual; así como también la puesta a disposición ciudadana del Libro de Reclamaciones -en formato físico-.



**Conclusión defensorial:** A razón de la intervención defensorial, se obtuvo la efectiva implementación de los mecanismos de transparencia reportados, a favor de la ciudadanía usuaria de la Comisaría de Ilave.

**Entidad emplazada:** Comisaría de Ilave / Comandante

**Estado:** Concluido / Investigación

## 5. PUNO / HUANCANÉ / HUANCANÉ

**Tema:** - Identidad - Documento Nacional de Identidad (DNI)

**Hallazgo:** Toma de conocimiento de que -en la Agencia Puno del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (Reniec)- presuntamente se acumularían personas en extensas hileras de espera del trámite de expedición de Documentos Nacionales de Identidad -desde horas de la noche y madrugada, con el consecuente riesgo potencial de proliferación de COVID 19, en plena vigencia de la emergencia nacional y sanitaria; inclusive, en aparente perjuicio de grupos que requieren atención prioritaria-.

**Fuente:** Presencial / OD PUNO

**Acción defensorial:** Se recomendó a la Jefatura Regional Puno del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (Reniec), respecto de la urgente necesidad de reorganización interna para garantizar una adecuada atención a la ciudadanía usuaria -sin riesgo al contagio de COVID 19; sobre todo de mujeres, personas adultas mayores, niños, niñas y adolescentes, y personas con discapacidad-; incluyéndose la difusión -en medios de comunicación social- de la aún vigencia de los Documentos Nacionales de Identidad -hasta el 31 de diciembre-.

**Avance defensorial:** A razón de la intervención defensorial, se obtuvo conocimiento de la efectiva distribución de números impresos de atención -a modo de disuasión de la riesgosa permanencia de la ciudadanía en hileras de espera, desde horas de la noche y madrugada-. Del mismo modo, se garantizó la difusión de la prórroga de vigencia de los Documentos Nacionales de Identidad -hasta fin del año en curso-, a través de un pedido cursado a medios de comunicación social. Se mantiene, entonces, cercano seguimiento a la investigación, para la determinación de acciones defensoriales consecuentes.

**Entidad emplazada:** Jefatura Regional Puno del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (Reniec) / Jefe

**Estado:** Trámite / Investigación

**Grupo vulnerable:** Mujeres / Personas adultas mayores / Niños, niñas y adolescentes / Personas con discapacidad

## 6. PUNO / PUNO / PLATERÍA

**Tema:** - Servicios públicos

**Hallazgo:** Toma de conocimiento de que -en determinados sectores del distrito de Platería- el suministro del servicio de saneamiento ocurriría de manera irregular; con la consecuente acumulación de agua en volumen presuntamente insuficiente para el consumo de la ciudadanía usuaria.

**Fuente:** Presencial / OD PUNO

**Acción defensorial:** Se recomendó a la Agencia Puno de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunass) la urgente garantía de acción competencial en la zona reportada -en la línea de supervisión de la oportunidad del suministro de agua entre la ciudadanía del distrito de Platería, para su respectivo abordaje resolutivo-.

**Conclusión defensorial:** A razón de la intervención defensorial, se obtuvo la efectiva actuación especializada de la Agencia Puno de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunass); habiéndose determinado que la razón del suministro irregular obedecería a la reducción del volumen de las fuentes de agua -con la consecuente necesidad de coordinación de un abastecimiento interdiario con la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento (JASS), según sectores del distrito de Platería-.

**Entidad emplazada:** Agencia Puno de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunass) / Especialista Legal  
**Estado:** Concluido / Investigación

## 7. PUNO / PUNO / PUNO

**Tema:** - Transporte y tránsito de vehículos

**Hallazgo:** Toma de conocimiento de que -en la ciudad de Puno- presuntamente habría sido omitida la distribución de protectores faciales a favor de conductores/as y cobradores/as de unidades de transporte público urbano e interurbano -dada una aparente priorización hacia la ciudadanía usuaria, en plena vigencia de la emergencia nacional y sanitaria ante la proliferación de COVID 19-.

**Fuente:** Presencial / OD PUNO

**Acción defensorial:** Se recomendó a la Municipalidad Provincial de Puno la urgente garantía de inclusión al personal de conducción y de cobro de unidades de transporte público urbano e interurbano -dentro del listado de distribución de los 50,000 protectores faciales adquiridos recientemente, como medida sanitaria preventiva del contagio de COVID 19-.

**Conclusión defensorial:** A razón de la intervención defensorial, se obtuvo conocimiento de que -a través del uso del aplicativo "Protector facial MTC"- se garantizó la efectiva distribución de los miles de protectores faciales entre la ciudadanía de Puno -sin distinción respecto del rol de conducción, de cobro o de uso del transporte público urbano e interurbano-.

**Entidad emplazada:** Municipalidad Provincial de Puno / Alcalde - Gerente de Transportes y Seguridad Vial

**Estado:** Concluido / Investigación

## 8. PUNO / PUNO / PUNO

**Tema:** - Trámites y procedimientos

**Hallazgo:** Toma de conocimiento de que -en la Agencia Puno del Registro Nacional de Identidad y Estado Civil (Reniec)- la ciudadana E.A.CH. presuntamente permanecería en una extensa hilera a la espera de un trámite - desde hace aproximadamente dos horas-; a pesar de haberse trasladado desde una zona alejada -aunque aún sin gestión de cita para acceder a atención presencial-.

**Fuente:** Presencial / OD PUNO

**Acción defensorial:** Se recomendó a la Agencia Puno del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (Reniec) la urgente garantía de atención a la ciudadana reportada -dada su urgencia de concreción de un trámite registral de identidad-; una vez superada toda falla técnica sistémica causante de retrasos últimos.

**Conclusión defensorial:** A razón de la intervención defensorial, se obtuvo la efectiva atención de la ciudadana E.A.CH. -en la Agencia Puno del Registro Nacional de Identidad y Estado Civil (Reniec)-.

**Entidad emplazada:** Agencia Puno del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (Reniec) / Jefe

**Estado:** Concluido / Investigación

## 9. PUNO / SAN ROMÁN / JULIACA

**Tema:** - Justicia / - Libertad personal

**Hallazgo:** Toma de conocimiento de que -en función a la actuación policial de personal de la Comisaría de Juliaca- se habría dotado de un trato inadecuado a la ciudadana E.M.C. y su hijo menor de edad (1); toda vez que fue enmarrocada a una silla -entre el 17 y 18 de noviembre-, en medio de denuncias mutuas de violencia familiar con el ciudadano S.H.H. De la actuación defensorial, se determinó que el Centro Emergencia Mujer (CEM) de la Comisaría de Juliaca no habría iniciado acción competencial.

**Fuente:** Presencial / MOD JULIACA

**Acción defensorial:** Se recomendó a la Comisaría de Juliaca el inmediato trato digno a favor de la mujer E.M.C. y su niño -dada la pertenencia a grupos vulnerable-. Del mismo modo, se recomendó al Centro Emergencia Mujer (CEM) de la Comisaría de Juliaca la urgente asistencia psicológica, social y de orientación legal -a través del equipo multidisciplinario disponible-. Finalmente, personal de la Defensoría del Pueblo acompañó la permanencia de la ciudadana reportada en las instalaciones policiales -incluida la participación supervisora en la diligencia de manifestación fiscal-.

**Avance defensorial:** A razón de la intervención defensorial, se obtuvo el inmediato traslado de la ciudadana y su hijo hacia una instalación adecuada -habilitada por la Comisaría de Juliaca-; la efectiva actuación competencial multidisciplinaria de personal del Centro Emergencia Mujer (CEM) de la Comisaría de Juliaca; así como, finalmente, la verificación de la liberación ordenada por el órgano fiscal competente. Se mantiene, entonces, cercano seguimiento a la investigación, para la determinación de acciones defensoriales consecuentes.

**Entidad emplazada:** Comisaría de Juliaca / Comisario

**Entidad emplazada:** Centro Emergencia Mujer (CEM) de la Comisaría de Juliaca / Coordinador

**Estado:** Trámite / Investigación

**Grupo vulnerable:** Mujeres / Niños, niñas y adolescentes