

PRONTITUD Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN PARA PERSONAS MAYORES



El Reglamento de Organización y Funciones del Registro Nacional de las Personas –RENAP–, establece que el Departamento de Atención y Servicio al Usuario es la dependencia encargada de planificar, coordinar, dirigir, controlar y evaluar la adecuada atención y servicio a las personas, respecto de hechos y actos inscritos en los Registros Civiles de las Personas, así como lo referente al Documento Personal de Identificación -DPI-. Por ello, para atender con prontitud y calidad a personas mayores, se han implementado estrategias a través de manuales y protocolos especiales para hacer que la experiencia de este grupo de la población en las oficinas de RENAP, sea placentera.

Según el Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Atención y Servicio al Usuario, el Auxiliar de Atención y/o Registrador Civil de las Personas, deberá dar prioridad a personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres embarazadas y mujeres con bebés en sus brazos. Ellos deben ser conducidos desde su ingreso, ser orientados y ayudados a llenar las boletas y formularios y finalmente, llevados hacia la ventanilla u oficina donde serán atendidos.

El Jefe del Departamento de Atención y Servicio al Usuario, Lic. Denis Castro afirmó: *“se ha dado prioridad a la atención de personas mayores pues nuestros trabajadores en las oficinas a nivel nacional los orientan y les facilitan el acceso a los servicios registrales, para que tengan una experiencia agradable en el RENAP”*.

Asimismo, en la sede central de la institución se ofrecen vasos con agua, café y té a los usuarios, para que los degusten mientras realizan sus gestiones de registro, certificaciones e identificación, entre otras.