

EN MENOS DE 72 HORAS

Mayor acceso a personas con impedimentos

Ahora tendrán más facilidad para radicar querellas y solicitar servicios en línea en la nueva plataforma de la Defensoría

ADRIANA DÍAZ TIRADO
adriana.diaz@gtmedia.com

Desde llenar formularios para radicar querellas, solicitar orientación legal o escuchar podcast de personas con diversidad funcional hasta analizar leyes, contratos y ponencias con total transparencia son algunas de las funcionalidades de la nueva plataforma de la Defensoría de las Personas con Impedimentos (DPI), una página web mucho más accesible que la existente desde que se creó la oficina, en 2015, y nunca se había actualizado.

Las solicitudes que los usuarios llenen irán directamente a una base de datos, en la que —en tiempo real— los intercesores y el defensor Fernando Díaz Rivera podrán evaluar, filtrar, priorizar y dar seguimiento para que “no se queden guindando”, dijo el funcionario, quien, incluso, inició una nueva política de ordenar a sus subalternos atender los recursos presentados en o antes de 72 horas laborables.

De enero a junio, la DPI atendió a 769 personas con impedimentos, 650 referidos y 3,516 llamadas, y su división legal manejó 45 casos nuevos y 26 que se cerraron. Los reclamos, en su mayoría, fueron por accesibilidad arquitectónica, educación, servicios del gobierno y acomodo razonable.

“Van a aumentar los números (de solicitudes). Esta plataforma es para que, desde tu hogar, hagas las gestiones sin ninguna complicación. ¿Cómo era posible que una persona de Barranquitas viniera a San Juan, una hora y media a dos horas (de camino), después de una vulneración de derechos para abrir un caso? Tenías que darle clic, descargar el documento, llenar

el papel, buscar la manera de escanearlo para enviarlo. Eso era lo más tecnológico que había en esta oficina”, dijo Díaz Rivera, quien se encamina a abrir, en octubre, la primera oficina regional en Barranquitas.

El desarrollo de la página inició, en enero, bajo la supervisión de Griselle Rivera, empleada de sistemas de información en la DPI, y la división de creación de portales del Servicio de Innovación y Tecnología.

“Estamos mejorando los recursos disponibles para las personas con impedimentos, para los padres. Muchas veces, los padres necesitan orientación para saber hacia dónde dirigirse. Esta es una página que, además de poder ofrecer los servicios, es educativa. Cada podcast es interesantísimo y esperamos seguir ampliando la disponibilidad. Puedes hasta organizar por tema de interés”, expresó Rivera.

Además de contar con el aval de los abogados internos especializados en la Ley federal para Personas con Discapacidades, la página recibió retroalimentación del programador ciego José Manuel Álvarez Cabán e Ismael Figueroa Rodríguez, empleado con 31 años en la DPI, para que fuera accesible a esa población.

Desde el 21 de septiembre, la DPI comenzó a recibir datos de los usuarios que han llenado solicitudes de orientación general o legal, adiestramiento o petición de un servicio por tipo de impedimento, edad, región y otras variables sociodemográficas, que les permitirán hacer informes más precisos.

“La solicitud llega al correo del director y, en menos de 72 horas, tiene que un intercesor estar llamándote para atender tu caso. No obstante, se les ha dado instruc-



Díaz Rivera sostuvo que este es el primer paso en sus esfuerzos para que la DPI cuente con mejores herramientas tecnológicas, pues ya están trabajando en la creación de una aplicación móvil con inteligencia artificial.

“Eso es otro cambio que hizo este servidor, como política pública, porque vine aquí y la pregunta que hice —que me alarmó— fue, ¿qué evidencia ustedes tienen de que están atendiendo una persona con impedimento? ¿Por fe?”

FERNANDO DÍAZ RIVERA
DEFENSOR DE LAS PERSONAS CON IMPEDIMIENTOS

ciones a los intercesores que lo de 72 horas es por el flujo de trabajo que estamos teniendo, pero que, si está disponible, tiene que atenderlo inmediatamente. (La solicitud) le va a llegar también al director regional de Metro y a un personal autorizado, por si acaso el director regional no está ahí”, detalló Díaz Rivera.

Para radicar una querella en la DPI, la persona también debe presentar —por primera vez— evidencia del tipo de impedimento. “Eso es otro cambio que hizo este servidor, como política pública, porque vine aquí y la pregunta que hice —que me

alarmó— fue, ¿qué evidencia ustedes tienen de que están atendiendo una persona con impedimento? ¿Por fe? No es que pierda recursos, porque nosotros somos servidores públicos, pero, a lo mejor, con los escasos recursos que tengo, puedo dársele a otro que si tenga impedimento y eso, posiblemente, le tocaba a otra dependencia a atenderlo”, enfatizó el jefe de la agencia con poderes cuasijudiciales.

A la fecha, han recibido querellas contra dependencias como el Centro de Servicios al Conductor (Cesco) por la entrega de carnets de personas con impedimentos, los departamentos de Salud y de Educación por falta de acomodo razonable o intérpretes de lenguaje de señas, y varios municipios por falta de estacionamiento para personas con impedimentos o inaccesibilidad de sus aceras.

“Más allá de eficiencia, nos está cortando el tiempo”, subrayó Díaz Rivera sobre la nueva línea de ayuda digital.

Sostuvo que este es el primer paso en sus esfuerzos para que la DPI cuente con mejores herramientas tecnológicas, pues ya están trabajando en la creación de una aplicación móvil con inteligencia artificial. “Eso ya está en aprobación en la Oficina de Gerencia y Presupuesto para firmar contratos. Nosotros recibimos las propuestas y las evaluamos”, adelantó.