



**Defensoría  
del Pueblo**

# ***DIFICULTADES EN EL SISTEMA DE CITAS PARA LA EMISIÓN DE PASAPORTES***

JEAN CARLO HUÁROC PORTOCARRERO  
Jefe (e) del Programa para los Derechos de las  
Personas Migrantes

Lima, 25 de noviembre de 2024

# PROBLEMAS

- Ciudadanos manifiestan **dificultades en conseguir citas** en Migraciones para la emisión de pasaportes, ni en Lima ni en provincias.
- No se puede conseguir citas electrónicas (reportan aparente saturación de pedidos): *“Todas las citas en esta oficina están reservadas. Intente más tarde, o elija otra sede”*.
- Tampoco presenciales (se responde que “toda cita es por medio electrónico”)
- **Alta vulnerabilidad:** se propicia la aparición de agencias privadas y “jaladores” que ofrecen las citas.
- Resultado: **incertidumbre y desorientación** en los ciudadanos.

# FUNDAMENTO DE LA INTERVENCIÓN DE LA DEFENSORÍA DE PUEBLO

- Artículo 162º Constitución Política: Corresponde a la Defensoría del Pueblo **supervisar** el debido cumplimiento de la prestación de los servicios públicos a la ciudadanía. Enfoques: derechos humanos y preventivo.
- Inciso 21º artículo 2º Constitución Política. Derecho al pasaporte: **nadie puede ser privado del derecho a obtener o renovar su pasaporte** dentro o fuera del territorio de la República.
- Otros derechos afectados: a la nacionalidad, al libre desarrollo y bienestar, al libre tránsito (para salir fuera del país); y derechos conexos.
- Artículo 13º Declaración Universal de DDHH: Toda persona tiene derecho a circular libremente y elegir su residencia en el territorio de un Estado. Toda persona tiene derecho a salir de cualquier país, incluso del propio, y a regresar a su país.

# INTERVENCIÓN DE LA DEFENSORÍA DE PUEBLO

- Acción inmediata DP: Invocación pública a la Superintendencia de Migraciones que implemente medidas urgentes para la mejora del sistema de citas.
- La DP exhorta que es necesaria una urgente investigación para **esclarecer si hay vinculación de malos trabajadores** de Migraciones, **superar** los problemas de obtención de citas y **dar tranquilidad** a los ciudadanos que necesitan un pasaporte.
- Priorizar la expedición de pasaportes a las personas con urgencia de viajar debe ser una medida excepcional, no es ordinaria y no es permanente.
- Se efectuarán supervisiones preventivas inopinadas a las sedes de migraciones.

# RESPUESTA DE LA SUPERINTENDENCIA DE MIGRACIONES

- Mediante un oficio, el Gerente General de Migraciones responde a la invocación pública de la DP, señalando que el TUPA establece la expedición del pasaporte electrónico emitido por Migraciones en casos de urgencia.
- La implementación del procedimiento de “Expedición del pasaporte electrónico emitido por Migraciones mediante enrolamiento móvil”, para personas que por motivo de salud o movilidad no pueden acudir a sus sedes. Actualmente sólo está operativo en Lima.
- Por la Agencia Digital de Migraciones se ha determinado un “servicio de celeridad” para priorizar la emisión de pasaportes a ciudadanos que lo pidan para visas, becas, intercambios estudiantiles y otras necesidades acreditadas; para evitar acudir a “tramitadores”.
- Planificación 2024: 1. Ampliación de citas y emisión de pasaportes. 2. abastecimiento de libretas de pasaportes.



República del Perú



Defensoría  
del Pueblo

En defensa de tus derechos



Línea gratuita **0800-15170**