

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
SEDE REGIONAL DE TUMBES
"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

Tumbes, 20 de enero de 2023

OFICIO N° 001-2023-CTVC/TUMBES

Señora

Nancy Nérida Aucahuasi Dongo

Directora Ejecutiva

Programa Nacional de la Entrega de la Pensión No Contributiva a Personas con Discapacidad Severa en Situación de Pobreza-CONTIGO.

Presente. -

Asunto: se ALERTA DOS (02) CASOS

De mi mayor consideración

Es grato dirigirme a Usted, para saludarle muy cordialmente a nombre del Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana. Al mismo tiempo manifestarle que el Comité tiene como función principal vigilar los avances en el cumplimiento de los objetivos de los programas sociales del Ministerio de Desarrollo e inclusión Social, así como velar por la transparencia y neutralidad en la ejecución de sus prestaciones sociales

En tal sentido, producto de las acciones de veeduría y vigilancia realizadas por los Comités Locales de Transparencia y Vigilancia, adjunto al presente le hago llegar los siguientes CASOS:

- CASO N° 0001-2021-CTVC/TUM
- CASO N° 0002-2023-CTVC/TUM

Finalmente me permito pedirle que se realice la verificación de estos casos y concluido su procedimiento, le solicito sirva comunicar el resultado de la misma

A la espera de su pronta atención, quedo de usted

Atentamente


Aquino Engelberto Zurita Guerrero
Responsable Regional de CTVC - Tumbes

Un **CASO RESUELTO** es aquel que el programa social ha comunicado al Comité - por escrito - manifestando:

1. Una conclusión sobre el CASO; precisando la **condición** de: **FUNDADO** o **INFUNDADO**.
 2. Si el CASO es **FUNDADO**, es necesario precisar la acción correctiva inmediata implementada que da solución al caso; o la medida correctiva mediata a implementar y el plazo previsto para la solución del CASO. Se debe adjuntar documentos que demuestran la acción correctiva.
 3. Si el CASO es **INFUNDADO**, es necesario precisar las razones en las cuales sustenta esta decisión, citando normas o documentos que así lo demuestran.
 4. Si el CASO corresponde a dos o más puntos críticos y/o a dos o más personas, es necesario individualizar la condición y proceder a dar solución a cada uno de ellos, de acuerdo a los numerales 2 ó 3, según corresponda. De lo contrario, si quedara al menos uno de ellos sin solución, entonces se considera como **CASO PARCIALMENTE RESUELTO**.
- El Comité publica en su página web todos los casos alertados al programa, así como las respuestas recibidas.

Programa Habitacional Sgto. 1 José Lishner Tudela I Etapa Mza F' lote 27- Tumbes
Teléfono: (01) 422 6900, Celular: 942160416 - 942160878
Correo Electrónico: mesadepartes.ctvcperu@gmail.com / tumbes.rrctvcperu@gmail.com
Página Web: www.ctvcperu.org.pe

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Teléfono Tumbes: 942160878 Teléfono Nacional: 942160416		CASO		N°0002-2023-CTVC/TUM	
PROGRAMA SOCIAL:		CONTIGO		1. FECHA DE REGISTRO: 20/01/2023	
I. DATOS DEL INFORMANTE / SOLICITANTE / VEEDOR:					
2. APELLIDOS NOMBRES:		AQUINO ENGELBERTO ZURITA GUERRERO		3. NÚMERO-DNI: 02779390	
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN		COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA – TUMBES		5. CARGO: RESPONSABLE REGIONAL	
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO: LUGAR DE OCURRENCIA, PROCESO VIGILADO/VERIFICADO				6. FECHA DE OCURRENCIA: 19/01/2023	
7. DEPARTAMENTO:		TUMBES		8. PROVINCIA: TUMBES	
2. DISTRITO:		CORRALES		10. CCPP/DIRECCIÓN: REALENGAL	
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA		GESTIÓN DE LA ENTREGA DE LA PENSION NO CONTRIBUTIVA		12. ¿DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA DE VEEDURÍA? 48618383-USUARIO	
13. CANTIDAD DE AFECTADOS:		01		14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS: 01 punto Crítico	
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS Y PRECISIONES):					

Con fecha 19/01/2023 en comunicación telefónica el responsable Regional de CTVC, acoge la manifestación de la Señora Maribel Yessenia Pucce Vinces, en la ficha de atención A-002-2023-TUM-D, identificándose los siguientes puntos críticos:

- 1. USUARIO/O DESCONOCE EL PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR LA AUTORIZACIÓN DE COBRO DE LA PENSIÓN** La señora Maribel Yessenia Pucce Vinces identificada con DNI N°41828135, hermano de **Wilder Jairo Pucce Vinces** identificado con DNI N° **48618383**, quien es una persona con discapacidad severa y es usuario del Programa Contigo, manifestó el desconocimiento sobre el trámite para solicitar la autorización de cobro por parte de una tercera persona, asumía que solo podría hacerse con carta poder. Asimismo, señala que a su hermano se le venció la tarjeta con la que cobraba su pensión, sin embargo, cuando se apersonó a las oficinas del Banco de la Nación le indicaron que como su familiar no puede manifestar su intención, tiene que tramitar una autorización, caso contrario ya no lo van atender, razón por cual está preocupada y desconoce dicho procedimiento.

Esta situación podría contravenir lo indicado en la **RDE-091-2020-MIDIS-PNPDS-DE** Directiva 8 “Gestión de Acompañamiento y Articulación” en el punto 5.2 que hace mención al acompañamiento al cobro: “Conjunto de acciones destinadas a asistir al usuario/a y/o autorizado/a para ejercer su derecho al cobro de la pensión no contributiva, brindándole información sobre los procedimientos...”. Así mismo por otro lado, no estaría acorde a lo descrito a lo contemplado en la **RDE N° 000123-2021- MIDIS/PNPDS-DE** donde aprueba la Directiva N° 010-2021-MIDIS/PNPDS-DE denominada “Gestión del cobro de la pensión no contributiva”, la misma que en su numeral 7.1, establece los criterios y requisitos para la autorización de cobro de la pensión no contributiva por discapacidad severa de los usuarios/as menores de edad y mayores de edad que no puedan manifestar su voluntad o que pudiendo manifestar su voluntad, su condición de discapacidad o la inaccesibilidad geográfica, imposibilite su traslado a un punto de pago

IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

En el marco de la realización de las acciones para el cumplimiento adecuado del proceso de Gestión del cobro de la pensión no contributiva y en observancia a los lineamientos técnicos que el Programa Nacional de la Entrega no Contributiva a personas con discapacidad severa en situación de pobreza extrema - CONTIGO, se sugiere lo siguiente:

- Brindar información clara y oportuna a través de las intervenciones y modalidades de pago planteadas por el programa a los usuarios a fin de identificar situaciones que afectan y/o incrementan la vulnerabilidad.
- Sensibilizar a personal del Banco de la Nación para el trato adecuado y empático hacia las personas con discapacidad.
- Verificar el caso a la brevedad e informar las acciones implementadas y destinadas a la solución del hecho alertado en el presente caso.

V. ANEXOS: (Total de páginas/folios: (01))

1. Anexo 01: Ficha de Atención N° A-002-2023-TUM-D (01folio)
2. Anexo 02: Copia de DNI (01 folio)
3. Anexo 04: Captura de pantalla de estado situacional en Web de programa 19/01/2023 (01 folio)



Aquino Engelberto Zurita Guerrero
Responsable Regional de CTVC - Tumbes

COMITÉ DE TRANSPARENCIA
Y VIGILANCIA CIUDADANA

FICHA DE ATENCIÓN

A-002-2023-TUM-D

FICHA N°

El miembro del Comité Local de Transparencia y Vigilancia Ciudadana facilita el llenado de la Ficha de Atención cuando el Informante/Solicitante (de preferencia el USUARIO) pide hacer llegar su caso al Programa Social LA CANALIZACIÓN DEL CASO HACIA LOS PROGRAMAS SOCIALES ES GRATUITO Y NO REQUIERE FIRMA DE ABOGADO.

1. PROGRAMA por X:	CONTIGO ☒ CUNA MAS ☐ FONCODES ☐ JUNTOS ☐ PAIS ☐ PENSIÓN 65 ☐ OLTAMARCA ☐	2. FECHA de REGISTRO:	20/06/23
I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE: De preferencia debe ser el(la) mismo(a) titular interesado(a)			
3. Apellidos Nombres:	Maribel Pucce Vilca	4. Documento-DNI:	41828135
5. Sexo (Género):	Masculino ☐ Femenino ☒	6. Fecha-Nacimiento:	
7. Es Usuario(a)?:	SI ☐ (Fecha Afiliación: / /) NO ☒	8. Tiempo Residencia:	30 meses años
9. Correo Electrónico:		10. Telef. Personal:	
11. Institución/Cargo:		12. Telef. Institucional:	
13. Departamento:	TUMES	14. Provincia:	TUMES
15. Distrito:	Coronales	16. CCPP/Dirección:	Recreo 601

II. DESCRIPCIÓN AL DETALLE DEL CASO:

17. FECHA OCURRENCIA: 29/01/23

A) LUGAR DONDE OCURRIÓ EL CASO:

18. Departamento:	TUMES	19. Provincia:	TUMES
20. Distrito:	Coronales	21. CCPP/Dirección:	Recreo 601

B) DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS RELACIONADOS AL CASO: El Informante debe precisar bien la siguiente:

22.

CON HECHOS OCURRIDOS, CLAROS Y SUJERIR UNA LÍNEA DE ACCIÓN cuando se trate de: Justicia Social con Asuntos Humanos, DNI, Salud y Desempeño. QUÉNES SON LOS PRESUNTOS O POSIBLES RESPONSABILIDAD QUE NOTIFICARON EL CASO (QUE PUEDE LAS PERSONAS APOYADAS PARA RESOLVER EL CASO). PRECISAR CLARAMENTE SI EL CASO YA FUE ANTES PRESENTADO AL OPERADOR DEL PROGRAMA (QUE HECHO EL PROGRAMA HAYTA AHORA PARA RESOLVER).

La señora Maribel y su esposo Pucce Vilca con DNI 41828135
Hermanos de Pucce Vilca Vilca Jairo identificado
con DNI 48618383, usuario del programa Contigo
con condición de contravictario, indica que
la tarjeta de cobro otorgada al Banco de
la Nación se ha perdido y en Banco se han
transformado que no pueden cobrar ya que no
pueden manifestar su intención al la que se han
indicado que tiene que tener una autorización
por lo que para el cumplimiento al comité ya
que violando el procedimiento para tramitar
dicha autorización ya que en el Banco ya no
lo quieren atender.

23. TIPO de ATENCIÓN: Consulta ☐ Sugerencia ☐ Pedido ☐ Reclamo ☐ Queja ☐ Denuncia ☐

24. TOTAL FOLIOS:

25. Datos. ADJUNTOS: Memorial ☐ Informe ☐ Oficio ☐ Constancia ☐ Certificado ☐ Partida Nacim ☒ Copio DNI ☐ DJ ☐ Otro ☐

26. OBSERVACIONES:

NOMBRE, FIRMA Y SELLO DEL VEEDOR
(MIEMBRO DEL COMITÉ LOCAL)NOMBRE Y FIRMA Y/O HUELLA DIGITAL DEL USUARIO(A) O
INFORMANTE/SOLICITANTE PRINCIPAL

NOMBRES APELLIDOS

DNI

02343310

CARGO

1224VIC

NOMBRES APELLIDOS

DNI

Maribel Pucce Vilca

41828135

CARGO Hermano



ANEXO 03: CAPTURA DE PANTALLA EN PLATAFORMA 19/01/2023

The screenshot displays a web application interface for a national identification system. The interface is in Spanish and includes a navigation bar with options like 'Inicio', 'Consultas', 'Registro', and 'Reportes'. The user profile section includes a photo, name, and various identification details.

Navigation Bar:

- Inicio
- Consultas
- Registro
- Reportes

User Profile:

- Nombre completo:** WILDER JARDIN JUCOS VINCES
- Identificación Nacional:** 36
- Fecha de Nacimiento:** 2009-01-09
- Estado de Autorización:** [Green checkmark]
- Indicadores:** [Green checkmark]
- Actividad:** [Green checkmark]
- Datos:** 00000000
- Permisos:** [Green checkmark]
- Resolución:** [Green checkmark]

Footer:

19/01/2023