

“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”
“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

Surquillo, 24 de marzo de 2022

OFICIO N° 034-2022-CTVC/LIMA Y CALLAO

Señor (a)
DIANA ELIZABETH PRUDENCIO GAMIO
Directora Ejecutiva
Programa CONTIGO
Presente. -

Asunto : Se ALERTA doce (12) CASOS

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a Usted para hacerle llegar un cordial saludo a nombre de los miembros del Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana (Comité), al mismo tiempo manifestarle que el Comité, tiene como función principal la de 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 Ciudadana, adjunto al presente le hago llegar el (los) siguiente (s) CASO(S)¹:

- CASO N° 0004-2022-CTVC/LIC
- CASO N° 0005-2022-CTVC/LIC
- CASO N° 0006-2022-CTVC/LIC
- CASO N° 0007-2022-CTVC/LIC
- CASO N° 0008-2022-CTVC/LIC
- CASO N° 0009-2022-CTVC/LIC
- CASO N° 0010-2022-CTVC/LIC
- CASO N° 0011-2022-CTVC/LIC
- CASO N° 0012-2022-CTVC/LIC
- CASO N° 0013-2022-CTVC/LIC
- CASO N° 0015-2022-CTVC/LIC
- CASO N° 0016-2022-CTVC/LIC

Finalmente, me permito sugerirle que se realice la verificación de este caso y, concluido su procedimiento, le solicito sirva comunicar el resultado de la misma.

A la espera de su pronta atención, quedo de Usted

Atentamente,


STALIN J. PORTAL CABANILLAS
Responsable Regional Lima Metropolitana y Callao
COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

¹ Para efectos de la atención del CASO alertado, el Comité entiende que un **Caso Resuelto** es aquel que el Programa le ha comunicado - por escrito -, manifestando:

- 1) Una conclusión sobre el CASO Alertado; precisando si tiene la CONDICIÓN de: **FUNDADO** o **INFUNDADO**.
- 2) Si el CASO Alertado es FUNDADO, es necesario precisar la medida correctiva implementada o la medida a implementar y el plazo previsto.
- 3) Si el CASO Alertado es INFUNDADO, es necesario precisar las razones en las cuales sustenta esta decisión.
- 4) Si el CASO Alertado corresponde a dos o más personas afectadas, es necesario individualizar la CONDICIÓN y proceder de acuerdo a los numerales 2 o 3, según corresponda.

El Comité publica en su página web todos los casos alertados al programa, así como las respuestas recibidas

Telf. de Lima y Callao: 994432613 Telf. Nacional: 984056206		CASO		N° 0006-2022-CTVC/LIC	
PROGRAMA SOCIAL:		CONTIGO		1. FECHA DE REGISTRO: 07/03/2022	
I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE:					
2. APELLIDOS NOMBRES:		CALUA TORRES ROCIO ESTHER		3. NÚMERO-DNI: 26702141	
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN		COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA SEDE REGIONAL LIMA METROPOLITANA Y CALLAO		5. CARGO: RESPONSABLE DE CAMPO	
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO:				6. FECHA DE OCURRENCIA: 07/03/2022	
7. DEPARTAMENTO:		LIMA		8. PROVINCIA: LIMA	
9. DISTRITO:		LOS OLIVOS		10. CCPP/DIRECCIÓN: AA.HH SAN MARTIN LOS OLIVOS MZ, 184 LOTE 11 AV. A CON HANDOY	
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA		GESTION DE LA ENTREGA DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA		12. ¿DONDE SE APLICÓ LA FICHA DE VEEDURÍA? 71542674-USUARIO	
13. CANTIDAD DE AFECTADOS		1		14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS 1	
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS y PRECISIONES):					

En el marco de las acciones de vigilancia a los procesos del Programa Contigo, se realizó la comunicación telefónica con la madre del usuario de iniciales J.J.A.M con DNI 71542674, Sra. Giovanna Marrujo Bailón, identificada con DNI N° 42853834, evidenciándose el siguiente punto crítico:

1. NO SE RECIBE RESPUESTA A SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA COBRO/RENOVACIÓN/REVOCATORIA. Madre del usuario de iniciales J.J.A.M manifestó que lleva más de 5 meses en la espera de la autorización de cobro de su menor hijo, manifestó que tiene dos hijos con discapacidad, pero quien se encuentra en situaciones de mucha necesidad es el menor mencionado líneas arriba y pide al programa acelere el proceso para poder cobrar. Esta situación podría contravenir con el punto 29.2 sobre los Procesos Misionales del programa Nacional de la entrega de la pensión no contributiva a personas con discapacidad severa en situación de pobreza-CONTIGO aprobado por la **RM-012-2020-MIDIS** que menciona “El proceso de entrega de la pensión no contributiva comprende actividades relacionadas a planificar, conducir, organizar ejecutar y supervisar los procesos de afiliación, actualización del padrón, transferencia de la pensión y entrega de la pensión...asimismo, conduce y ejecuta la implementación de los procedimientos para el cobro de la pensión a través de personas autorizadas...”.

Finalmente, la **Ley N° 29158 “Ley Orgánica del Poder Ejecutivo”** en su artículo N° 02 establece en el numeral 9 Celeridad “la gestión debe asegurar que todo procedimiento cumpla su trámite regular dentro de los plazos establecidos, evitando actuaciones que dificulten su desenvolvimiento, bajo responsabilidad”.

2. USUARIO/O ESTÁ EN EL PADRÓN DE ABONADOS, TIENE ABONO EN SU CUENTA DE AHORROS PERO NO PUEDE COBRAR. Madre de usuario tiene conocimiento que ya tiene 8 depósitos en la cuenta, pero no puede cobrar por falta de autorización de cobro.

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:

- Acelerar en la medida de lo posible la respuesta a la solicitud realizada por la madre del usuario a fin de brindarles una mejor calidad de vida, evitando el mal trato emocional a los potenciales usuarios y entorno familiar.
- 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: 04)

1. Copia Ficha de Atención N° A-003-2022-LIC-D (01 folio)
2. Anexos fotográficos (03 folios)



STALIN J. PORTAL CABANILLAS
Responsable Regional Lima Metropolitana y Callao
COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA		FICHA DE ATENCION		FICHA N° A-003-2022-LIC-D	
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 pon X:		CONTIGO (X) CUNA MÁS () FONCODES () JUNTOS () PAIS () PENSIÓN 65 () QALI WARMA ()		2.FECHA de REGISTRO: 07/03/2022	
I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE: De preferencia debe ser el(la) mismo(a) titular interesado(a)					
3. Apellidos Nombres:		MARRUJO BAILON GIOVANNA		4. Documento-DNI: 42853834	
5. Sexo (Género):		Masculino () Femenino (X)		6. Fecha-Nacimiento: 03/01/1985	
7. Es Usuario(a)?:		SI () Fecha Afiliación NO (X)		8. Tiempo Residencia: (NO REFIERE) MESES	
9. Correo Electrónico:		NO TIENE		10. Telef. Personal: 959479050	
11. Institución/Cargo:		NO APLICA		12. Telf. Institucional: NO APLICA	
13. Departamento:		LIMA		14. Provincia: LIMA	
15. Distrito:		LOS OLIVOS		16. CCPP/Dirección: AA.HH SAN MARTIN LOS OLIVOS MZ, 184 LOTE 11 AV. A CON HANDOY	
II. DESCRIPCION AL DETALLE DEL CASO:				17.FECHA OCURRENCIA: 07/03/2022	
A) LUGAR DONDE OCURRIO EL CASO:					
18. Departamento:		LIMA		19. Provincia: LIMA	
20. Distrito:		LOS OLIVOS		21. CCPP/Dirección: AA.HH SAN MARTIN LOS OLIVOS MZ, 184 LOTE 11 AV. A CON HANDOY	
B) DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS RELACIONADOS AL CASO: El Informante debe precisar bien lo siguiente:					
22. LOS HECHOS OCURRIDOS. CUÁNTOS Y QUIÉNES SON LOS AFECTADOS (cuando son más de 3 adjuntar listado con: Apellidos, Nombres, DNI, Edad y Observaciones). QUIÉNES SON LOS PRESUNTOS o POSIBLES RESPONSABLES QUE MOTIVARON EL CASO. QUÉ PIDEN LAS PERSONAS AFECTADAS PARA RESOLVER EL CASO. PRECISAR CLARAMENTE SI EL CASO YA FUE ANTES PRESENTADO AL OPERADOR DEL PROGRAMA. ¿QUÉ HIZO EL PROGRAMA HASTA AHORA PARA RESOLVER? LA SRA. GIOVANNA MARRUJO BAILÓN IDENTIFICADA CON DNI 42853834, QUIEN ES MADRE DEL USUARIO JOSÉ JESÚS ARAUJO MARRUJO IDENTIFICADO CON DNI 71542674, AFILIADO AL PROGRAMA CONTIGO EL 10/12/2020, CON 8 ABONOS EN SU CUENTA MANIFESTÓ QUE AÚN NO PUEDE COBRAR A PESAR QUE HA HECHO EL TRÁMITE DE AUTORIZACIÓN DE COBRO EN EL MES DE OCTUBRE DEL AÑO PASADO Y HASTA LA FECHA SIGUE SALIENDO COMO PENDIENTE Y NO PUEDE COBRAR, MANIFESTÓ QUE TIENE OTRA HIJA CON DISCAPACIDAD VISUAL QUIEN ES MELLIZA DEL USUARIO EN MENCIÓN Y QUE ELLA SI RECIBE PUNTUAL, SIN EMBARGO SU HIJO QUE TIENE DISCAPACIDAD MÚLTIPLE NO PUEDE RECIBIR EL SERVICIO HASTA EL MOMENTO, MADRE PIDE AL PROGRAMA SE ACELERE EL PROCESO DEBIDO A QUE LA CIRCUNSTANCIA ES CADA VEZ MÁS DIFÍCIL PARA ELLOS.					
23.TIPO d ATENCION:		Consulta () Sugerencia () Pedido (X) Reclamo () Queja () Denuncia ()		24.TOTAL FOLIOS: 01	
25.Dctos. ADJUNTOS:		Memorial () Informe () Oficio () Constancia () Certificado () Partida Nacmto () Copia DNI (X) DJ () Otros (X)			
26.OBSERVACIONES:					
NOMBRE, FIRMA y SELLO DEL VEEDOR (MIEMBRO DEL COMITÉ LOCAL)			NOMBRE Y FIRMA Y/O HUELLA DIGITAL DEL USUARIO(A) Ó INFORMANTE/SOLICITANTE PRINCIPAL		
 NOMBRES APELLIDOS: ROCÍO ESTHER CALUA TORRES DNI: 26702141 CARGO: RESPONSABLE DE CAMPO			NO PUEDE FIRMAR NOMBRES APELLIDOS: GIOVANA MARRUJO BAILÓN DNI: 42853834 CARGO: MADRE DE USUARIO		

ANEXO 1 CAPTURA DE PANTALLA DEL PADRÓN PROGRAMA CONTIGO

ANEXO 2 CAPTURA PANTALLA DE INFORMACIÓN DEL APLICATIVO USUARIO CONTIGO

The screenshot displays the 'contigo' web application interface. The browser's address bar shows the URL 'contigo.gob.pe/usuario-contigo-detalle/'. The page features a red navigation bar with links: INICIO, PROGRAMA CONTIGO, ¿DÓNDE ESTAMOS?, and ¿COMO SER USUARIO?. The main content area is divided into two columns. The left column contains a profile card for 'JOSE JESUS ARAUJO MARRUJO' with a placeholder image and personal details: Edad: 18 años, Sexo: Femenino, Fecha de nacimiento: 2004-01-21, and Afiliación: 10/12/2020. The right column displays pension-related information: 'Número de pensiones recibidas' is 8, 'Último padrón abonado' is 'PADRON 1-2022', and 'Última Actualización' is 'correspondiente al periodo noviembre - diciembre'. Below this, a green bar indicates 'Estado en el Padrón: USUARIO' with a checkmark. The 'Estado de Autorización' section shows 'PENDIENTE DE ENTREGA' with a green checkmark and a detailed instruction in Spanish regarding the submission of Form PC 1000 and social/legal condition reports. The 'Indicaciones' section provides the user's address: 'LIMA/LIMA/LOS OLIVOS', 'CALLE: S/N NRO. PUERTA SN PISO.1 MZA. 184 LOTE.11', and 'Clasificación Socioeconómica: POBRE'. The bottom of the page shows a Windows taskbar with the date '7/03/2022' and time '15:29'.

USUARIO	
Número de pensiones recibidas	8
Último padrón abonado	PADRON 1-2022
Última Actualización:	correspondiente al periodo noviembre - diciembre
Estado en el Padrón:	USUARIO
Estado de Autorización:	✓ PENDIENTE DE ENTREGA Aplica sólo para usuarios menores de edad que no han iniciado el procedimiento de autorización de cobro de la pensión no contributiva, por ello, se deberá remitir, al Programa CONTIGO, una solicitud adjuntando el Formato PC 1000 correctamente llenado; asimismo, en caso de que el solicitante no sea el padre o la madre del usuario, se debe adjuntar un informe de condición social/legal emitido por la OMAPE, DEMUNA o Juez de Paz.
Indicaciones:	Región / Provincia / Distrito / Centro Poblado: LIMA/LIMA/LOS OLIVOS Dirección: CALLE: S/N NRO. PUERTA SN PISO.1 MZA. 184 LOTE.11 Clasificación Socioeconómica: POBRE

ANEXO 3 CAPTURA DE PANTALLA DE LLAMADA A USUARIO

