

**COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
SEDE REGIONAL ANCASH**

“Decenario de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

Huaraz, 28 de marzo de 2022

OFICIO N° 030-2022-CTVC/ANCASH

Señor (a)

DIANA ELIZABETH PRUDENCIO GAMIO

Directora Ejecutiva

Programa Nacional de 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 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° 0012-2022-CTVC/ANC
- CASO N° 0013-2022-CTVC/ANC

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



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

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Telf. de Ancash: 942154203 Telf. LIMA: 945095602		CASO		N° 0012-2022-CTVC/ANC	
PROGRAMA SOCIAL:		CONTIGO		1. FECHA DE REGISTRO: 11/03/2022	
I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE:					
2. APELLIDOS NOMBRES:		MURGA ECHEVARRIA LEVITA RUTH		3. NÚMERO-DNI: 32969513	
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN		COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA DEL DISTRITO DE CHINGALPO		5. CARGO: SECRETARIA	
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO:				6. FECHA DE OCURRENCIA: 11/03/2022	
7. DEPARTAMENTO:		ANCASH		8. PROVINCIA: SIHUAS	
9. DISTRITO:		CHINGALPO		10. CCPP/DIRECCIÓN: CHINGALPO	
11. PROCESO:		GESTIÓN DE LA ENTREGA DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA		12. ¿DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA DE VIGILANCIA/ ATENCIÓN? 33248384-USUARIO	
13. CANTIDAD DE AFECTADOS:		01		14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS 01	
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS y PRECISIONES):					

En el marco de la Campaña de Vigilancia a la prestación de servicios del programa Contigo, en el distrito de Chingalpo, durante las acciones de vigilancia se registró la Ficha de Atención N° A-009-2022-ANC-D, el reclamo del Sr. Lurdez Vargas Damián, quien informo lo siguiente:

- 1. USUARIO/O ESTA EN EL PADRÓN DE ABONADOS PERO NO TIENE ABONO EN SU CUENTA DE AHORROS:** El Sr. Lurdez Vargas Damián, identificado con DNI N° 33248384, persona con discapacidad física y auditiva (ver anexo 03), usuario del programa Contigo presento su reclamo manifestando que desde su afiliación al programa el año 2020 realizó la apertura de su cuenta de ahorros en el Banco de La Nación del distrito de Sihuas, para el cobro de su pensión no contributiva del programa Contigo (ver anexo 04), manifiesta nunca haber solicitado una autorización de cobro para una tercera persona, hasta el padrón VI-2021 se encontraba retirando su pensión con normalidad; sin embargo, al enterarse del pago del periodo I-2022 se acercó en dos oportunidades al agente de la Municipalidad de Chingalpo como de costumbre, para cobrar la pensión no contributiva donde le informaron que **no contaba con depósito**.

Del seguimiento del caso se verificó en la página web <https://contigo.gob.pe/usuario-contigo-detalle/> la siguiente información: el Sr. Lurdez Vargas fue afiliado el 10/12/2020 y el estado de autorización de cobro **Es Improcedente** "según la conformación del hogar remitida por el SISFOH, el solicitante de la autorización no reside en el hogar que habita el usuario" (ver anexo 05).

En relación a la información publicada en la página web del programa, el usuario se ratifica en negar que haya iniciado algún proceso de solicitud de autorización de cobro por terceros, a pesar de su discapacidad "aún puede trasladarse al punto de pago para hacer efectivo su pensión".

Solicitándose se pueda informar lo ocurrido con su pensión no contributiva correspondiente al bimestre faltante, i-2022, e informar al interesado el nombre de la persona que ha solicitado el cobro de su pensión, y prever con esto algún posible fraude.

IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

En cumplimiento de los lineamientos técnicos del Programa y sus acciones de coordinación se socilita verificar el caso e implementar las medidas correctivas a fin de garantizar una adecuada y eficiente prestación del servicio, por lo que en ese sentido se recomienda:

- Se solicita se pueda verificar el caso y se nos pueda informar las acciones implementadas destinadas a la solución del hecho alertado en el presente caso.

V. ANEXOS: (Total de páginas/folio: 04)

- 1.- Copia de Ficha de Atención A-009-2022-ANC-D (01 folio).
- 2.- Copia de DNI (01 folio).
- 3.- Registro fotográfico (01 folio).
- 4.- Tarjeta mutired del usuario (01 folio).
- 5.- Consulta de la página web del programa Contigo (01 folio).



COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA		FICHA DE ATENCIÓN		FICHA N° A-609.2022-ANC-3	
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 (X) CUNA MÁS () FONCODES () JUNTOS () PAIS () PENSIÓN 65 () QALI WARMA ()		2.FECHA de REGISTRO: 11/10/22	
I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE: De preferencia debe ser el(la) mismo(a) titular interesado(a)					
3. Apellidos Nombres:		Vargas Damián Lordez		4. Documento-DNI: 33248384	
5. Sexo (Género):		Masculino (X) Femenino ()		6. Fecha-Nacimiento: 15/05/1945	
7. Es Usuario(a)?:		SI (X) Fecha Afiliación 10/12/20 NO ()		8. Tiempo Residencia: () MESES	
9. Correo Electrónico:		-		10. Telef. Personal: -	
11. Institución/Cargo:		Usuario		12. Telf. Institucional: -	
13. Departamento:		Ancash		14. Provincia: Sihuas	
15. Distrito:		Chingalpo		16. CCPP/Dirección: Tayabambita	
II. DESCRIPCIÓN AL DETALLE DEL CASO:				17.FECHA OCURRENCIA: 11/10/22	
A) LUGAR DONDE OCURRIÓ EL CASO:					
18. Departamento:		Ancash		19. Provincia: Sihuas	
20. Distrito:		Chingalpo		21. CCPP/Dirección: Chingalpo	
B) DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS RELACIONADOS AL CASO: El Informante debió precisar bien lo siguiente:					
22. LOS HECHOS OCURRIDOS, CUANTOS 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?					
El Sr. Lordez Vargas Damián, persona con discapacidad física y auditiva, usuario del programa Contigo presentó su reclamo manifestando, desde su afiliación al programa realizó la apertura de su cuenta de ahorros para el cobro de la pensión, nunca solicitó autorización de cobro para una tercera persona, hasta el padrón VI-2021 se encontraba retirando su pensión con normalidad; sin embargo, al retirarse del pago del periodo 1-2022 se acercó al agente de la Municipalidad de Chingalpo como de costumbre para cobrar la subvención no contributiva donde le informaron que no contaba con depósito. El usuario solicita se verifique su caso.					
23.TIPO d ATENCIÓN: Consulta () Sugerencia () Pedido () Reclamo (X) Queja () Denuncia ()					
24.TOTAL FOLIOS: 04					
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) O INFORMANTE/SOLICITANTE PRINCIPAL		
NOMBRES APELLIDOS: Lavita Ruth Murga Echevarria DNI: 32969513 CARGO: Secretaria			NOMBRES APELLIDOS: Lordez Vargas Damián DNI: 33248384 CARGO: Usuario		

COPIA DE DNI DEL USUARIO



ANEXO 03

REGISTRO FOTOGRAFICO



FOTO 01: Usuario del programa Contigo.

ANEXO 04

TARJETA MULTIRED DEL USUARIO



ANEXO 05

CONSULTA PAGINA WEB DEL PROGRAMA

The screenshot shows the 'Consulta Usuario del Programa' page on the contigo.gob.pe website. The page is divided into several sections:

- Header:** Includes the Peruvian coat of arms, the 'contigo' logo, and navigation links like 'INICIO', 'PROGRAMA CONTIGO', '¿DÓNDE ESTAMOS?', and '¿CÓMO SER USUARIO?'. There is also a 'PORTAL TRANSPARENCIA' link and a search bar.
- Section Header:** 'Consulta Usuario del Programa' with a 'Volver a Portada' link.
- User Profile:**
 - Photo:** Placeholder for a user photo.
 - Name:** LURDEZ VARGAS DAMIAN
 - DNI:** N° 32348384
 - Age:** 76 años
 - Sex:** Masculino
 - Date of Birth:** 1945-05-15
 - Affiliation:** 10/12/2020
- Pension Requests:**
 - Número de pensiones recibidas:** 8
 - Última Actualización:** correspondiente al periodo noviembre - diciembre
 - Estados del Padrón:** USUARIO (with a checkmark icon)
- Estado de Autorización:** IMPROCEDENTE (with a checkmark icon).
- Motivo:** SEGÚN LA CONFORMACIÓN DEL HOGAR REVISTIDA POR EL SISFOH, EL SOLICITANTE DE LA AUTORIZACIÓN NO RESIDE EN EL HOGAR QUE HABITA EL USUARIO.
- Indicaciones:** Producto de la verificación del cumplimiento de los requisitos, se ha identificado que la solicitud de autorización de cobro de la pensión no contributiva no cumple con los requisitos establecidos en la normatividad vigente, por tal motivo debe acercarse a la OMAPEO de su distrito para subsanar las observaciones encontradas, o en caso contrario solicite una nueva autorización de cobro llenando el Formulario PC1000. Si el usuario viene realizando el cobro con normalidad, enviar un documento al Programa CONTIGO informando el caso identificado.
- Región / Provincia / Distrito / Centro Poblado:** ANCASH/SILHUAS/CHINGALPO
- Dirección:** TAYABAMBITA NRO. PUERTA 5N PISO 01
- Clasificación Socioeconómica:** POBRE

<https://contigo.gob.pe/usuario-contigo-detalle/> . 11/03/2022