

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

Tumbes, 22 de mayo de 2023

OFICIO N° 030-2023-CTVC/TUMBES

Señor

Julio Mendigure Fernández

Director Ejecutivo

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) CASO

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 el siguientes CASOS:

- CASO N°0047-2023-CTVC/TUM
- CASO N°0048-2023-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°048-2019-CTVC/TUM
---	------	---------------------

PROGRAMA SOCIAL:	CONTIGO	1. FECHA DE REGISTRO:	19/05/2023
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:	17/05/2023
7. DEPARTAMENTO:	TUMBES	8. PROVINCIA:	TUMBES
9. DISTRITO:	TUMBES	10. CCP/DIRECCIÓN:	ANDRES ARAUJO - PUYANGO
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA	GESTIÓN DE LA ENTREGA DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA	12. ¿DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA DE VEEDURÍA?	91035748-USUARIO
13. CANTIDAD DE AFECTADOS:	01	14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS:	01 punto Crítico
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS Y PRECISIONES):			

El 17/05/2023, se recibe la comunicación telefónica del Isabel Margarita Chávez Peña, madre del niño usuario del Programa Nacional de Entrega de la Pensión no Contributiva a Personas con Discapacidad Severa en Situación de Pobreza – CONTIGO, quien reporta el caso de su menor hijo siendo registrado en la Ficha de Atención N° 026-2023-TUM-D, donde se identificó el siguiente punto crítico:

1. **USUARIO/O DESCONOCE EL PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR LA AUTORIZACIÓN DE COBRO DE LA PENSIÓN.** La señora Isabel Margarita Chávez Peña de DNI N°43440083, con teléfono celular (920047285), madre del niño usuario Issac Santiago José Silva Chávez identificado con DNI 91035748 de 05 años de edad, quien reside en el distrito de Canoas de Punta sal Barrio la Primavera, manifestó que el cobro de la pensión no lo podía realizar directamente en la oficinas del Banco de Nación donde se encuentra depositado las pensiones de su menor hijo, desconociendo que para realizar el cobro se tenía que tramitar una autorización de cobro por parte de una tercera persona, además señala que en el banco le habían indicado que podía hacerlo a través de un poder o notarial, agrega que ha acudido a las oficinas de la OMAPED distrital donde le han dicho que tiene que realizar nuevo tramite, es decir, presentar documentación de nuevo y está muy preocupada al respecto, ya que no cuenta con las copias respectivas Asimismo, indicó que en reiteradas oportunidades ha asistido al Banco con la esperanza de que pueda cobrar la pensión y no ha podido, más lo que ha gastado en pasajes para su traslado.

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...”. Asimismo, no estaría acorde a lo mencionado en el punto 2.2 de los objetivos específicos del “Plan estamos contigo: Gestión del acompañamiento y articulación 2020” cuyo primer objetivo incluye “Establecer los canales de acercamiento para la comunicación regular con los usuarios/as y autorizados/as del Programa, que permiten entregar información respecto de las formas y modalidades del cobro; promoviendo un trabajo articulado con los aliados estratégicos, a través de la línea de acción “Contigo te Informa” aprobada con **RDE 095-2020-MIDIS/PNPDS-DE**, del cual se hace mención en el “Plan de Monitoreo de uso de la pensión no contributiva del Programa CONTIGO-2021” aprobada por la **RDE 000115-2021-MIDIS/PNPDS-DE**

El Equipo Técnico del Comité ha realizado el seguimiento al caso descrito a través de la página web del Programa Contigo, evidenciando que el niño usuario Issac Santiago José Silva Chávez (I.S.J.S.C) fue afiliado el 19/12/2022 usuaria del Programa y su estado en el padrón es de continuador,

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 Atención N°A-026-2023-TUM-D (01 folio)
2. Anexo 02: Copia de DNI de Usuario (01 folio)
3. Anexo 03: Copia de DNI Madre Apoderada (01 folio)
4. Anexo 04: Captura de Pantalla plataforma (01 folio)



Aquino Engelberto Zurita Guerrero
Responsable Regional de CTVC - Tumbes

ANEXO N° 01: FICHA DE ATENCIÓN N° A-026-2023-TUM-D

A-026-2023-TUM-D
FICHA N° _____

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

FICHA DE ATENCIÓN

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 MÁS () FONCODES () JUNTOS () PAIS () PENSIÓN 65 () QALI WARMA ()	2. FECHA de REGISTRO:	19/05/2023
I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE: De preferencia debe ser el(la) mismo(a) titular interesado(a)			
3. Apellidos Nombres:	Isabel M. CHAVEZ PENA	4. Documento-DNI:	43440083
5. Sexo (Género):	Masculino () Femenino (X)	6. Fecha-Nacimiento:	13-04-83
7. Es Usuario(a)?:	SI () Fecha Afiliación: / / NO (X)	8. Tiempo Residencia:	() MESES
9. Correo Electrónico:		10. Telef. Personal:	920047285
11. Institución/Cargo:		12. Telf. Institucional:	
13. Departamento:	TUMBES	14. Provincia:	Costa del Mirante Villavieja
15. Distrito:	CANONAS DE PUNTO SOLO	16. CCPP/Dirección:	LA PRIMAVERA
II. DESCRIPCIÓN AL DETALLE DEL CASO:			17. FECHA OCURRENCIA:

A) LUGAR DONDE OCURRIÓ EL CASO:



18. Departamento:	TUMBES	19. Provincia:	Costa del Mirante Villavieja
20. Distrito:	CANONAS DE PUNTO SOLO	21. CCPP/Dirección:	LA PRIMAVERA

B) DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS RELACIONADOS AL CASO: El Informante debe 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, QUE 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 Señora Isabel Mercedes CHAVEZ PENA identificada con DNI 43440083, madre del niño ISSAC SANTIAGO JOSE SILVA CHAVEZ de DNI 91035748 manifiesta que desde su afiliación, hasta la fecha no puede cobrar la pensión de su menor hijo usuario del programa Contigo, siempre le recurrió a la municipalidad de su distrito, BANCAL y le dicen que debe presentar documentos pero no le validan como debe hacerle, ofrece que se le dirija a la municipalidad y le informan que tiene que presentar o dar un nuevo trámite.

23. TIPO de ATENCIÓN:	Consulta () Sugerencia () Pedido () Reclamo () Queja () Denuncia ()	24. TOTAL FOLIOS:	
25. Dctos. ADJUNTOS:	Memorial () Informe () Oficio () Constancia () Certificado () Partida Nacmt () Copia DNI () DJ () Otros ()		

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: Aquino Zamora B	NOMBRES APELLIDOS: Isabel Chavez Pena
DNI: 02779390 CARGO: Racional	DNI: CARGO:


ANEXO 04: CAPTURA DE PANTALLA DE PLATAFORMA DE PROGRAMA 19/05/2023

PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social contigo

PTB PORTAL TRANSPARENCIA



ATENCIÓN AL USUARIO (01) 644 9006

INICIO PROGRAMA CONTIGO ¿DÓNDE ESTAMOS? ¿COMO SER USUARIO?



ISAAC SANTIAGO JOSÉ SILVA CHAVEZ
DNI N° 91035748

Edad: 4 años
Sexo: Masculino
Fecha de nacimiento: 2018-11-03
Afiliación: 2022-12-19

Número de pensiones recibidas	Último padrón abonado PADRON 6-2022
Última Actualización:	correspondiente al período noviembre - diciembre
Estado en el Padrón:	USUARIO 
Estado de Autorización:	 PENDIENTE DE ENTREGA
Indicaciones:	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 OMAPED, DEMUNA o Juez de Paz.

Región / Provincia / Distrito / Centro Poblado:
TUMBES/CONTRALMIRANTE VILLAR/CANOS DE PUNTA SAL

Dirección:
OTRO. BARRIO LA PRIMAVERA NRO. PUERTA SN PISO.1

Clasificación Socioeconómica:
POBRE