

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA  
UNIDAD TERRITORIAL HUANCAVELICA  
“Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo”

Huancavelica, 26 de mayo de 2023

**OFICIO N° 0023-2023-CTVC/HUANCAVELICA**

Señor:

**Julio Mendigure Fernández**

Director ejecutivo (e) del 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)<sup>1</sup>:

- CASO N° 0051-2023-CTVC/HVC
- CASO N° 0052-2023-CTVC/HVC

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

A la espera de su pronta atención, quedo de Usted

Atentamente

**Yudith Isabel Gutiérrez Daza**  
Responsable Regional



<sup>1</sup> 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. HUANCVELICA: 942153032  
Telf. LIMA: 951864589

# CASO

**N° 0052-2023-CTVC/HVC**

PROGRAMA SOCIAL:	CONTIGO	1. FECHA DE REGISTRO:	22/05/2023
<b>I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE o VEEDOR:</b>			
2. APELLIDOS NOMBRES:	CRISPIN ROMERO JULIAN	3. NÚMERO-DNI:	23251190
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN	COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA	5. CARGO:	PRESIDENTE
<b>II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO: LUGAR DE OCURRENCIA, PROCESO VIGILADO/VERIFICADO</b>		6. FECHA DE OCURRENCIA:	22/05/2023
7. DEPARTAMENTO:	HUANCVELICA	8. PROVINCIA:	HUANCVELICA
9. DISTRITO:	YAULI	10. CCPP/DIRECCIÓN:	YAULI
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA:	GESTIÓN DE LA ENTREGA DE LA PENSION NO CONTRIBUTIVA	12. ¿DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA?	62244992-USUARIO
13. CANTIDAD DE AFECTADOS:	01	14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS:	01
<b>III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS Y PRECISIONES):</b>			

Durante las acciones de veeduría/vigilancia al Programa Nacional de Entrega de la Pensión no Contributiva a la persona con discapacidad severa en situación de Pobreza – CONTIGO, el presidente del Comité Local del distrito de Yauli entrevistó a la Sra. Yolanda Gala Unocc, y de acuerdo a su manifestación se identificó los puntos críticos descritos a continuación: **(Ver anexo 01)**

**1. NO SE BRINDA INFORMACIÓN COMPLETA, COMPRENSIBLE Y OPORTUNA (OMAPED, USUARIOS/AS, POTENCIALES USUARIOS/AS)**

Durante la entrevista realizada a, Sra. Yolanda Gala Unocc, con DNI N° 40809956 madre de la menor de iniciales D.R.S.G, identificada con DNI N° 62244992, manifiesta desconocer la fecha de cobro de sus abonos; por ello, se acercó al área de la OMAPED de la Municipalidad distrital de Yauli, para solicitar información, sin embargo no le brindaron dicha orientación e información. Cabe mencionar que la recurrente llamo en varias oportunidades a los números consignados como atención al usuario, sin recibir atención alguna.

El ETR evidencia que la menor de iniciales D.R.S.G, identificada con DNI N° 62244992 actualmente tiene la condición de **USUARIO**, esto en consulta de la plataforma del programa Contigo <https://contigo.gob.pe/login-usuario/> **(Ver Anexo 02)**.

Asimismo según consulta de la lista de los padrones en la pagina web del programa <https://www.gob.pe/institucion/contigo/colecciones/3751-padrones-del-programa-contigo?year=&month=&terms=> se verifica que la usuaria tenía condición de NUEVO en el Padrón VI-2022, también se puede evidenciar que para los padrones I-2023, II-2023, se encuentra en condición de usuario CONTINUADOR, **(Ver Anexo 03)**.

De lo manifestado se puede evidenciar, que la menor de iniciales D.R.S.G, identificada con DNI N°62244992, cuenta con tres (03) abonos que no fueron cobrados a la fecha. lo acontecido estaría generando malestar en la madre de la usuaria y a la misma, debido a que los escasos recursos no permiten que se le brinde calidad de vida, por otro lado, no encuentra canales activos de comunicación con el programa para realizar las consultas acerca de sus trámites, cobro de abonos, autorizaciones de cobro, etc.

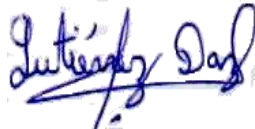
**IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:**

- a) Sugerimos que el programa garantice el cumplimiento RDE 095-2020-MIDIS/PNPDS-DE, que en el numeral 7.2.3.1. destaca que; Esta estrategia “Contigo te capacita” tiene como objetivo fortalecer las capacidades de los aliados estratégicos con la finalidad de mejorar el acceso y calidad de los servicios de atención a las personas con discapacidad severa, manejo de los procedimientos del Programa, normatividad que ampara los derechos de las personas con discapacidad y estrategias de acercamiento y acceso a servicios dirigidos a personas con discapacidad severa.

- b) Sugerimos que el programa garantice el cumplimiento RDE 091-2020-MIDIS-PNPDS-DE, que en el numeral 7.2.3.3 hace mención de cuatro herramientas tecnológicas que permitirían facilitar el acceso a la información, y la RDE-095- 2020-MIDIS/PNPDSDE sobre el Plan "Estamos Contigo: Gestión del acompañamiento y articulación 2020".
- c) Sugerimos al programa habilitar permanentemente los canales de comunicación (mesa de partes virtuales, números telefónicos, WhatsApp y correos electrónicos) ya que las OMAPEDs, Usuarios y Potenciales Usuarios necesitan reportar y/o consultar ocurrencias presentadas sobre los procesos que tiene el programa.
- d) Sugerimos al programa realizar monitoreo y seguimiento permanente a los usuarios/as afiliados, con la finalidad de se identifique situaciones críticas que dificulten el cobro y/u otros casos, para así brindar una buena atención y mejorar la calidad de vida de los usuarios/as. Así mismo mantenerlos informados de fecha de cobro y poder actualizar sus datos.
- e) Que el programa realice las indagaciones respectivas de cada punto crítico y se resuelvan en el debido plazo establecido según la ruta de alerta del Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana para garantizar un servicio de calidad a los usuarios/as y potenciales usuarios/as

**V. ANEXOS: (Total de páginas/folios: 04)**

1. Una (01) Fotografía de Ficha de Atención A-010-2023-HVC-D **(01 folios)**.
2. Una (01) Fotografía de la Página Web del programa Contigo – Consulta Usuario **(01 folios)**.
3. Una (01) Fotografía de la Página Web del programa Contigo – Consulta Padrones **(02 folios)**.

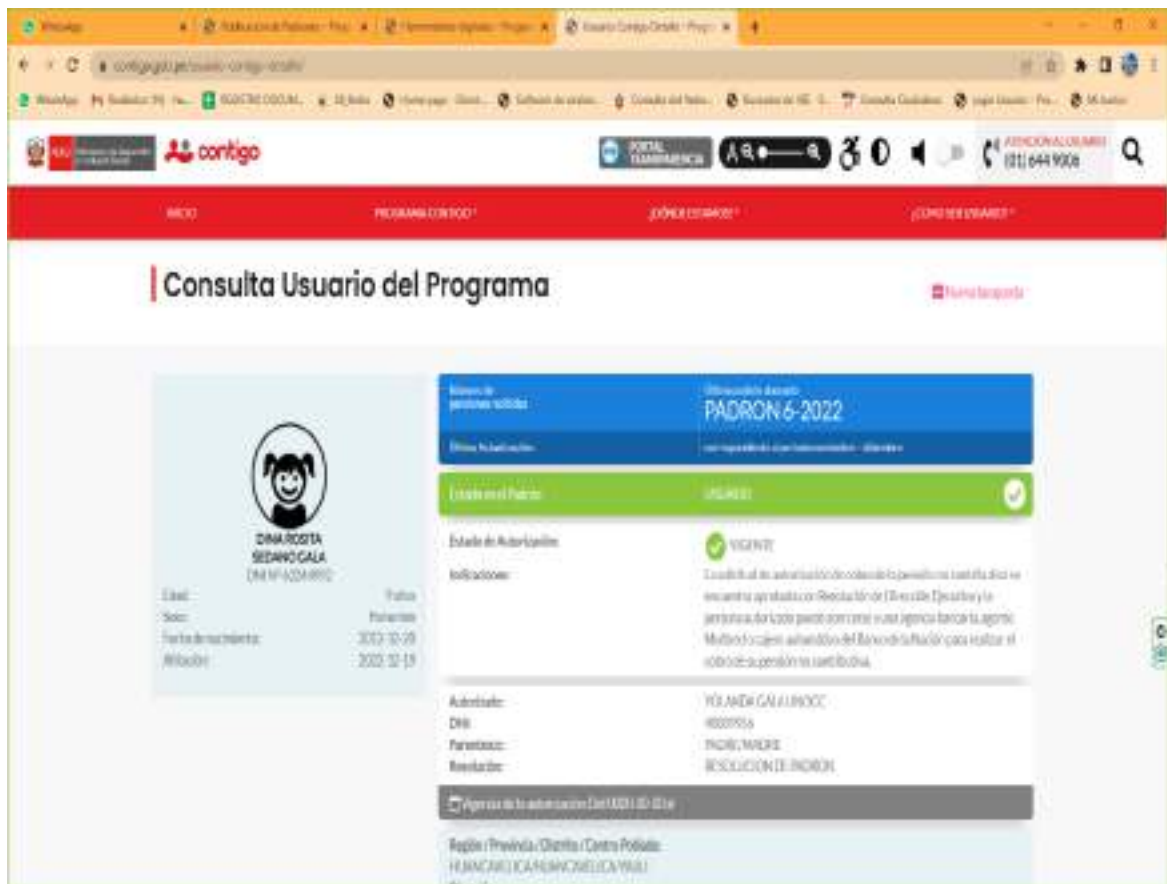


**Yudith Isabel Gutiérrez Daza**  
Responsable Regional





2. Una (01) Fotografía de la Página Web del programa Contigo – Consulta Usuario





**VISTA 03:** Padron II -2023

ID	IDENTIFICACION	IDENTIFICACION	IDENTIFICACION	IDENTIFICACION	IDENTIFICACION	IDENTIFICACION
4270	HUNDOVELICA	HUNDOVELICA	HUNDO	4146249	E. R. & S.	CONTINADOR
4276	HUNDOVELICA	HUNDOVELICA	HUNDO	4112263	E. L. R. G.	CONTINADOR
4271	HUNDOVELICA	HUNDOVELICA	HUNDO	4229279	G. C. R. R.	CONTINADOR
4278	HUNDOVELICA	HUNDOVELICA	HUNDO	4209529	E. R. E.	CONTINADOR
4279	HUNDOVELICA	HUNDOVELICA	HUNDO	4208358	E. S. D.	CONTINADOR
4275	HUNDOVELICA	HUNDOVELICA	HUNDO	4229199	G. S. N.	CONTINADOR
4271	HUNDOVELICA	HUNDOVELICA	HUNDO	4229057	MONTES DE V. STE. N. Y. D. S. N. A.	CONTINADOR
4273	HUNDOVELICA	HUNDOVELICA	HUNDO	4228726	L. Y. S. P.	CONTINADOR
4273	HUNDOVELICA	HUNDOVELICA	HUNDO	4228716	E. S. J. L.	CONTINADOR
4274	HUNDOVELICA	HUNDOVELICA	HUNDO	4214226	E. L. J. T.	CONTINADOR
4275	HUNDOVELICA	HUNDOVELICA	HUNDO	4223999	G. C. Z.	CONTINADOR
4278	HUNDOVELICA	HUNDOVELICA	HUNDO	4224000	E. S. D. R.	CONTINADOR
4271	HUNDOVELICA	HUNDOVELICA	HUNDO	4229277	E. T. Y.	CONTINADOR
4274	HUNDOVELICA	HUNDOVELICA	HUNDO	4229199	E. S. Z.	CONTINADOR
4278	HUNDOVELICA	HUNDOVELICA	HUNDO	4211042	E. R. J. L.	CONTINADOR
4276	HUNDOVELICA	HUNDOVELICA	HUNDO	4212887	G. G. Y.	CONTINADOR
4271	HUNDOVELICA	HUNDOVELICA	HUNDO	4228346	E. S. R.	CONTINADOR
4273	HUNDOVELICA	HUNDOVELICA	HUNDO	4243375	E. S. L.	CONTINADOR
4273	HUNDOVELICA	HUNDOVELICA	HUNDO	4229478	MONTES DE V. MARIAL	CONTINADOR
4274	HUNDOVELICA	HUNDOVELICA	HUNDO	4229478	ISABELA PALOMBO LIBRE	CONTINADOR
4273	HUNDOVELICA	HUNDOVELICA	HUNDO	7129888	CLAUDE PALOMBO DAVID	CONTINADOR
4276	HUNDOVELICA	HUNDOVELICA	HUNDO	7129554	E. M. R. S.	CONTINADOR
4271	HUNDOVELICA	HUNDOVELICA	HUNDO	7128609	ISABELA TAFE JERISON	CONTINADOR
4278	HUNDOVELICA	HUNDOVELICA	HUNDO	7128622	ISABELA PALOMBO DAVID	CONTINADOR
4279	HUNDOVELICA	HUNDOVELICA	HUNDO	7128449	YALI CONDOMINIUM	CONTINADOR
4276	HUNDOVELICA	HUNDOVELICA	HUNDO	7128445	Multiple unidades de la casa	CONTINADOR