

**COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
UNIDAD TERRITORIAL LAMBAYEQUE**

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

OFICIO N° 002- 2021-CTVC/LAMBAYEQUE

Lambayeque, 29 de enero del 2021

Señor(a):

Jessica Cecilia Niño De Guzmán Esaine

Directora Ejecutiva

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

Lambayeque.-

Asunto: SE ALERTA CINCO (18) 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 (en adelante, el Comité), en especial de su presidente, Monseñor Luis Bambarén Gastelumendi. 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 Ciudadana, adjunto al presente, le hago llegar los siguientes CASOS:

- CASO N° 001-2021-CTVC/LAM.
- CASO N° 002-2021-CTVC/LAM.
- CASO N° 003-2021-CTVC/LAM.
- CASO N° 004-2021-CTVC/LAM.
- CASO N° 005-2021-CTVC/LAM.
- CASO N° 006-2021-CTVC/LAM.
- CASO N° 007-2021-CTVC/LAM.
- CASO N° 008-2021-CTVC/LAM.
- CASO N° 009-2021-CTVC/LAM.
- CASO N° 010-2021-CTVC/LAM.
- CASO N° 011-2021-CTVC/LAM.
- CASO N° 012-2021-CTVC/LAM.
- CASO N° 013-2021-CTVC/LAM.
- CASO N° 014-2021-CTVC/LAM.
- CASO N° 015-2021-CTVC/LAM.
- CASO N° 016-2021-CTVC/LAM.
- CASO N° 017-2021-CTVC/LAM.
- CASO N° 018-2021-CTVC/LAM.

Finalmente, me permito sugerirle 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,

**COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
UNIDAD TERRITORIAL LAMBAYEQUE**

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”



.....
Alfonso Sánchez Cajo
Responsable Regional

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

Teléfono de Lambayeque 942157996 Teléfono Nacional: 951864589	CASO	N° 015- 2020-CTVC/LAM
--	-------------	------------------------------

PROGRAMA SOCIAL:	CONTIGO	1. FECHA DE REGISTRO:	6/01/2021
-------------------------	----------------	------------------------------	------------------

I. DATOS DEL INFORMANTE / SOLICITANTE / VEEDOR:

2. APELLIDOS NOMBRES:	LUIS BURGOS TOLEDO	3. NÚMERO-DNI:	16606263
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN	COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA LAMBAYEQUE	5. CARGO:	PRESIDENTE-CLTV

II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO: LUGAR DE OCURRENCIA, PROCESO VIGILADO/VERIFICADO

7. DEPARTAMENTO:	LAMBAYEQUE	8. PROVINCIA:	CHICLAYO
9. DISTRITO:	CAYALTÍ	10. CCPP/DIRECCIÓN:	CAYALTÍ
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA	PROCESO DE AFILIACIÓN Y VERIFICACIÓN DE USUARIOS	12. ¿DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA DE VEEDURÍA?	VIA TELEFÓNICA
13. CANTIDAD DE AFECTADOS:	01	14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS:	1 Punto Crítico

III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS Y PRECISIONES):

Con fecha 6/01/2021, el Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana - Lambayeque, recibió la llamada telefónica del Presidente del Comité Local del distrito de Cayaltí, el Sr. Luis Burgos Toledo, identificado con DNI 16606263, mediante Ficha de Atención N° A-004-2020-LAM-P menciona el punto crítico descrito a continuación:

1. POSIBLE MALTRATO A USUARIOS/AS EN EL BANCO DE LA NACION: El Sr. Luis Burgos Toledo identificado con DNI 16606263, informó que según la responsable de OMAPED la Sra. Vilma Gómez Colchado con DNI 1669416, en reiteradas ocasiones ha recibido(verbal) quejas y reclamos de los usuarios del Programa Contigo y de Pensión 65, ya que afirman que el trato que les brinda el personal del Banco de la Nación de su distrito es pésimo, se mofan de las personas con discapacidad haciéndoles preguntas sin importar que son personas que incapaces (sordomudos) de responder debido a su discapacidad, inclusive les piden regresar otro día para gestionar algún trámite, sin considerar que son personas vulnerables y en situación económica extrema y que sobre todo no pueden exponerse al contagio, añade que ya se han registrado considerables quejas por parte del personal del banco, por lo que solicita se le brinde una solución, ya que estas personas asisten repetitivas veces a su oficina por el mismo motivo.

El informante agrega que el maltrato hacia las personas con discapacidad y adultas mayores es constante, y que los usuarios hasta se sienten atemorizados cuando asisten al banco, por la discriminación y el maltrato que reciben.

IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

- 1.- El Programa CONTIGO reevalúe con prontitud el caso, considerando a las personas afectadas y comprometiéndose a brindar una solución oportuna para los usuarios.
- 2.- Considerar que el personal tanto como la parte administrativa de la entidad bancaria sean empáticos, tolerantes y con lado humanitario, así mismo sean conocedores de los documentos de autorización que emite el programa para las personas responsables de los usuarios, con la finalidad de brindar una buena orientación y soluciones.

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

- 1.- Anexos 001: Ficha de Atención N° 004



.....
 Alfonso Sánchez Cajo
 Responsable Regional CTVC

ANEXO 001

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA		FICHA DE ATENCIÓN		N° A – 01 – 2020 – LAM	
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-					
17					
1.PROGRAMA pon X:		JUNTOS () PENSIÓN 65 () QALI WARMA () CUNA MÁS () FONCODES () CONTIGO (X) PAIS () BONO ()		2.FECHA de REGISTRO: 6/01/2021	
I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE: De preferencia debe ser el(la) mismo(a) titular interesado(a)					
3. Apellidos Nombres:		LUIS BURGOS TOLEDO		4. Documento-DNI: 16606263	
5. Sexo (Género):		Masculino (X) Femenino ()		6. Fecha-Nacimiento:	
7. Es Usuario(a)?:		SI () Fecha Afiliación / / NO ()		8. Tiempo Residencia: () MESES	
9. Correo Electrónico:				10. Telef. Personal:	
11. Institución/Cargo:		PRESIDENTE-CLTV		12. Telf. Institucional:	
13. Departamento:		LAMBAYEQUE		14. Provincia: CHICLAYO	
15. Distrito:		CAYALTI		16. CCPP/Dirección: CAYALTI	
II. DESCRIPCIÓN AL DETALLE DEL CASO:				17.FECHA OCURRENCIA: 6/01/2021	
A) LUGAR DONDE OCURRIÓ EL CASO:					
18. Departamento:		LAMBAYEQUE		19. Provincia: CHICLAYO	
20. Distrito:		CAYALTI		21. CCPP/Dirección: CAYALTI	
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?					
El día 6/01/2021 mediante una llamada telefónica del Responsable de la oficina del presidente del CL, De Cayaltí, informo que según la responsable de OMAPED, la Sra. Vilma Gómez Colchado con DNI 1669416, Recibía constantes quejas y reclamos de los usuarios de programa CONTIGO y de Pensión 65, los cuales Son personas con discapacidad y adultas mayores, manifiesta que reciben un maltrato por parte del personal Del banco de la nación, ya que se burlan de ellos, los gritan, son groseros, no les tienen paciencia, incluso Ha se mofan de las personas con discapacidad (sordomudos) haciéndoles preguntas, sin importar que por Su condición no puede responder. Agrega que son reiteradas veces que ha recibido este tipo de denuncias Incluso que las personas se sienten atemorizadas, cuando asisten a cobrar su pensión, ya que el maltrato Que este personal del banco le dan es repetitivo, por ultimo agrega que los hacen regresar para el día sgte Sin considerar que son personas en extrema pobreza y que por su situación de vulnerabilidad no pueden Exponerse diariamente. Solicita que se considere y tome en cuenta esta información, porque el abuso que Tienen estas personas con los usuarios(adultos mayores y discapacitados) es enorme.					
23.TIPO d ATENCIÓN:		Consulta () Sugerencia () Pedido () Reclamo () Queja () Denuncia (X)		24.TOTAL FOLIOS:	
25.Dctos. ADJUNTOS:		Memorial () Informe () Oficio () Constancia () Certificado () Partida Nacmto () 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) Ó INFORMANTE/SOLICITANTE PRINCIPAL		
NOMBRES: JORGE BUSTAMANTE CIGUEÑAS CARGO: RESPONSABLE DE OMAPED DNI: 41042093 DISTRITO: REQUE			NOMBRES APELLIDOS: FIORELA LI JIMENEZ DNI: 44905359 CARGO: RC-CTVC		