

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
SEDE REGIONAL DE TUMBES

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

Tumbes, 08 de marzo de 2021

OFICIO N° 010-2021-CTVC/TUMBES

Directora Ejecutiva

DIANA ELIZABETH PRUDENCIO GAMIO

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

Tumbes

Asunto: se ALERTA UN (01) CASO

De mi mayor consideración

Es grato dirigirme a Usted, para saludarle muy cordialmente en nombre del presidente del Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana (en adelante, el comité), en especial de su presidente, Monseñor Luis Bambaren 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, adjunto al presente le hago llegar los siguiente CASO:

- CASO N° 016-2021-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.

Calle Francisco Pizarro N° 231 - (Frente al Colegio Las Américas – Calle Francisco Navarrete Tumbes Celular: 942160878, 976880138 http:// www.comitedetransparenciayvigilancia.org

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Teléfono Tumbes : 942160878 Teléfono Nacional: 942160416		CASO		N° 016-2021-CTVC/TUM	
PROGRAMA SOCIAL:		CONTIGO		1. FECHA DE REGISTRO: 04/03/2021	
I. DATOS DEL INFORMANTE / SOLICITANTE / VEEDOR:					
2. APELLIDOS NOMBRES:		KARINA DEL ROSARIO SOLANO ZARATE		3. NÚMERO-DNI: 00242837	
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN		COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA - CORRALES		5. CARGO: VICEPRESIDENTE	
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO: LUGAR DE OCURRENCIA, PROCESO VIGILADO/VERIFICADO				6. FECHA DE OCURRENCIA: 15/02/2021	
7. DEPARTAMENTO:		TUMBES		8. PROVINCIA: TUMBES	
9. DISTRITO:		CORRALES		10. CCPP/DIRECCIÓN: CABEZA DE VACA SUR	
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA		GESTION DE LA ENTREGA DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA		12. ¿DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA DE VEEDURÍA? LLAMADA TELEFONICA DE CLTV	
13. CANTIDAD DE AFECTADOS:		01		14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS: 01 Punto Crítico	
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS Y PRECISIONES):					

Con fecha 04/03/2021, la vicepresidenta del CLTV acoge la manifestación de la Sra. Karina del Pilar Dioses Zapata, en la ficha de atención A-007-2021-TUM-D, identificándose el siguiente punto crítico:

- 1.- NO SE RECIBE RESPUESTA A SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA COBRO.** La señora Karina del Rosario Solano Zarate, identificada con DNI N° 00248064, hace conocer su preocupación por un usuario, cuya apoderada señora Karina del Pilar Dioses Zapata con DNI N° 42505883 madre del Joven Jair Smith Medina Dioses, identificado con DNI N° 76985332, manifestó que realizó su trámite de solicitud de autorización para el cobro de la Pensión No Contributiva, sin embargo, hasta la fecha en que el Comité Local tomo conocimiento del caso no ha recibido ninguna respuesta por parte del programa; agrega además que en la oficina de la OMAPED la encargada solo se limita a manifestarle que tiene que esperar.

Así mismo, indicar que al acceder al enlace de consulta de usuarios de la página web del programa, hace referencia que el estado de su autorización se encuentra **vigente**, en las indicaciones se lee “su autorizado puede acercarse a una Agencia Bancaria, Agente Multired o Cajero Automático del banco de la Nación para hacer el cobro de la pensión no contributiva”, sin embargo, la resolución está en blanco y cuando se apersona a las oficinas de la OMAPED se le indica que el trámite aún no tiene respuesta y que tiene que esperar porque sus documentos o solicitud ya fueron enviados. Este hecho viene generando el malestar de la solicitante por su falta de respuesta o indicación de alguna observación que pueda subsanar.

Lo descrito muestra la carencia y acceso oportuno a la información e incumple lo descrito en el numeral 7.2.2 CONTIGO TE INFORMA de la RDE 095-2020-MIDIS/PNPDS-DE que señala “Es una estrategia que reúne cuatro herramientas: Contigo SMS, Contigo Usuario/a, Contigo OMAPED y Contigo TEL, que permiten una comunicación directa, rápida y oportuna a los usuarios/as, los miembros del hogar, autorizados al cobro y aliados estratégicos”. (Ver Ficha de Atención y Anexos 01, 02 y 03). Cabe resaltar que el llenado de la Ficha de atención realizó vía telefónica en el contexto de la emergencia sanitaria

El Equipo Técnico del Comité ha realizado el seguimiento al caso descrito a través de la página web del Programa Contigo, evidenciando que el usuario antes señalado es usuario del Programa y su estado en el padrón es de continuador, tal como se ha verificado en el padrón I-2021¹. **Habiendo acumulado a la fecha un total de 04 abonos en su cuenta, sin haber logrado cobrar su pensión no contributiva.**

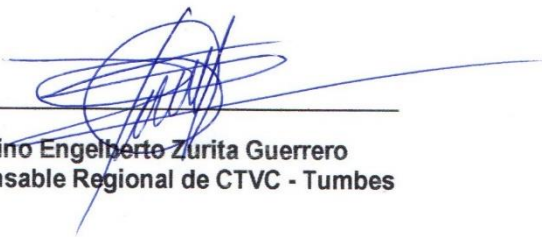
IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

¹ Relación I Bimestral 2021 https://contigo.gob.pe/wp-content/uploads/2021/02/RDE-000018-2021-DE-anexo_compressed.pdf

- El programa CONTIGO y la OMAPED respondan de manera oportuna y brinden la información actual de la condición del trámite de autorización de cobro al usuario o apoderado, a fin que el usuario acceda a la pensión no contributiva ofrecida por el programa y este permita coadyuvar en la mejora de su calidad de vida.
- El programa CONTIGO garantice la implementación y adecuado funcionamiento de sus mecanismos de comunicación y acceso a información señalados en la RDE 095-2020- MIDIS/PNPDS PLAN “ESTAMOS CONTIGO: GESTIÓN DEL ACOMPAÑAMIENTO Y ARTICULACIÓN 2020”.
- Se solicita verificar el caso y se nos pueda comunicar el estado del trámite de la solicitud de autorización de cobro del usuario antes indicado.

V. ANEXOS: (Total de páginas/folios: 01)

1. Anexo 01: Ficha de Atención N° A-007-2021-TUM-D (01folio)
2. Anexo 02: Captura de Pantalla de plataforma (01 folio)
3. Anexo 03: Captura de pantalla de Padron I-2021 (01 folio).



Aquino Engelberto Zurita Guerrero
Responsable Regional de CTVC - Tumbes

ANEXO N° 01: FICHA DE ATENCIÓN N°A-007-2021-TUM-D

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA	FICHA DE ATENCIÓN	A-007-2021-TUM-D FICHA N°
El Veedor del Comité facilita el llenado de esta Ficha de Atención cuando el(la) Usuario(a) o informante quiere hacer una Consulta, Sugerencia, Pedido, Reclamo, Queja, o Denuncia. EL TRAMITE ES GRATUITO. LA ATENCIÓN NO REQUIERE FIRMA DE ABOGADO.		
PROGRAMA por X: JUNTOS () PENSIÓN 65 () QAL WARMA () CUNA MÁS () FONCODES () FECHA DE REGISTRO: 04/03/21		
I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE: De preferencia debe ser el(la) mismo(a) titular interesado(a)		
Apellidos Nombres	Karina del Pilar Dioses Za	Documento-DNI
Sexo (Género)	Masculino () Femenino (X)	Fecha-Nacimiento
Es Usuario(a)?	SI () Fecha afiliación: / / NO (X)	Telef. Personal
Correo Electrónico		Tiempo Residencia
Institución/Cargo		Telef. Institucional
Departamento	TUMBES.	Provincia:
Distrito	CORRALES.	Comunid/Dirección
		CABEZA DE VACA
II. DESCRIPCIÓN AL DETALLE DEL CASO O EVENTO:		
LUGAR DONDE OCURRIÓ EL CASO O EVENTO:		FECHA OCURRENCIA: 03/03/21
Departamento	TUMBES	Provincia:
Distrito	CORRALES.	Comunid/Dirección
		CABEZA DE VACA
DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS RELACIONADOS AL CASO O EVENTO: Precisar bien lo siguiente:		
LOS HECHOS Y EVIDENCIAS QUE PRESENTA EL INFORMANTE. CUÁNTOS Y QUIÉNES SON LOS AFECTADOS (ADJUNTAR UNA LISTA, CON NOMBRES, APELLIDOS, DNI y OBSERVACIONES). QUIÉNES SON LOS RESPONSABLES QUE MOTIVARON EL CASO, ¿QUÉ SE HIZO PARA RESOLVERLO?		
LA SEÑORA KARINA DEL PILAR DIOS ZARATE Vice/Presidenta del CITUC del distrito de Corrales, via telefonica da a conocer el caso de la Señora Karina del Pilar Dioses Zarate quien es madre del usuario de programa (Cotigo) JAIR SMITH Medina Dioses de DNI 76985332 quien a la fecha tiene la condición de continuador con 04 años de edad, por lo tanto es un niño que vive con su madre, pero a pesar de haber cumplido con los requisitos de la documentación como padre de familia, no ha podido obtener la tarjeta de identidad, lo que le impide que pueda ejercer sus derechos como ciudadano.		
TIPO d ATENCIÓN: Consulta () Sugerencia () Pedido () Reclamo () Queja () Denuncia ()		
Dctos. ADJUNTOS: Memorial () Informe () Oficio () Constancia () Certificado () Copia DNI () Partida Nacmt () Otros ()		TOTAL FOLIOS:
OBSERVACIONES:		
NOMBRE, FIRMA y SELLO DEL VEEDOR (MIEMBRO DEL COMITÉ LOCAL)		NOMBRE Y FIRMA Y/O HUELLA DIGITAL DE INFORMANTE PRINCIPAL SOLICITANTE O USUARIO(A)
NOMBRES APELLIDOS: Karina del Pilar Dioses Zarate		NOMBRES APELLIDOS: Karina ZARATE Dioses
DNI: 00248064 CARGO: Vice/Presidenta		DNI: 42505883 CARGO: Madre del Usuario

ANEXO N° 02: COPIA DE OFICIO DE ENVIO DE EXPEDIENTES

dos (102) - tu...

DNI: 76985332 Edad: 18 años Sexo: Masculino Fecha de Nacimiento: 2002-11-19		Estado de Autorización: VIGENTE Indicaciones: Su autorizado puede acercarse a una agencia bancaria, agente Multired o cajero automático del Banco de la Nación para hacer el cobro de su pensión no contributiva.	
		Autorizado: KARINA DEL PILAR DIOSES ZAPATA Parentesco: -	DNI: 42505883 Resolución:
 Verifica si tu hogar ha sido beneficiado con el Bono600. Conoce los grupos y las fechas de pago ingresando a bono600.gob.pe o llamando al 101. #NoVayasAlBanco		Región/Provincia/Distrito: TUMBES/TUMBES/CORRALES	
		Dirección: AV. EL MUSEO NRO. PUERTA SN PISO.01	
		Clasificación Socioeconómica: POBRE	
Para actualizar los datos, puede usar el Formato de Actualización de Datos FAD que puede descargar aquí y remitir con un oficio al correo mesadepartes@contigo.gob.pe			

ANEXO 03: PADRON DE USUARIOS I-2021 (ENERO-FEBRERO)

61198210	J.T.S.Z.	CONTINUADOR
60436984	P.A.L.Z.	CONTINUADOR
60455806	J.L.V.A.	CONTINUADOR
60691419	A.J.H.L.	CONTINUADOR
71995429	R.A.L.O.	CONTINUADOR
74961780	M.S.C.R.	CONTINUADOR
75499318	L.C.C.M.	CONTINUADOR
74032686	A.J.Y.E.	CONTINUADOR
75120609	J.A.M.A.	CONTINUADOR
77352978	L.M.V.C.	CONTINUADOR
70823749	M.M.M.C.	CONTINUADOR
75120980	J.N.M.	CONTINUADOR
75505495	E.S.M.	CONTINUADOR
76667808	A.J.C.F.	CONTINUADOR
76985332	JAIR SMITH MEDINA DIOSES	CONTINUADOR
78376049	EDISON AGUAYO SALDARRIAGA	CONTINUADOR
75319094	ARLINTON JESUS BARRETO DEL ROSA	CONTINUADOR
76169461	KEVIN JESUS GUEVARA SILVA	CONTINUADOR
72753062	CHRISTOPHER KATHERINE DEZAR LOPEZ	CONTINUADOR
75567418	WILLIAM ANDERSON OJEDA SEVERINO	CONTINUADOR
74065590	JEFFERSON JHOAN DIOS LUNA	CONTINUADOR
74390949	ANDERSON MAICOLL MURRIETA DURAN	CONTINUADOR
75120964	JORDAN OSWALDO SILVA ARRUNATEGUI	CONTINUADOR
77341666	CLARA FIORELLA BANCES CANALES	CONTINUADOR
74956381	SELENE YOMARA SAUCEDO ZARATE	CONTINUADOR
74980559	ANGIE PATRICIA SILVA SOLANO	CONTINUADOR
75133262	ANTONI YAHIR ALAMA ALAMA	CONTINUADOR
75499315	DAVID JONATHAN CASIMIRO ORTIZ AGUILAR	CONTINUADOR
73773997	SARA QUISPE APAZA	CONTINUADOR
74943245	JUNIOR SAMUEL TORRES SAAVEDRA	CONTINUADOR
74206930	TATIANA CATALINA ESTRADA LOPEZ	CONTINUADOR
76436687	KEYKO LISBETH BALDERA BALDERA	CONTINUADOR
48165316	KERWIN SANDOVAL RUESTA	CONTINUADOR
48832586	INGRID LIZETH SEVERINO GOMEZ	CONTINUADOR
72812368	YESSICA CAROLINA TANDAZO SERNAQUE	CONTINUADOR
74408357	ALEJANDRA ASARAI NEYRA BENITES	CONTINUADOR
48675744	MARICEL CORDOVA SAAVEDRA	CONTINUADOR
70023707	CRISTHIAN JOEL TORRES CASTILLO	CONTINUADOR
48040424	MELVI ANITA GOMEZ CHIROQUE	CONTINUADOR
70398383	DEYBI ALEXANDER MALMACEDA SEVERINO	CONTINUADOR
46960192	JUAN CARLOS TINOCO MORALES	CONTINUADOR
48639564	ABEL JOSAFÁ ELIZALDE NOLE	CONTINUADOR
47063256	PATRICIA LIZET MORAN VINCES	CONTINUADOR