

**COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
SEDE REGIONAL LIMA PROVINCIAS**

**"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"**

Lima, 30 de agosto de 2022

OFICIO N° 0131-2022-CTVC/LIMA PROVINCIAS

Señora

MARÍA LUISA CHÁVEZ KANASHIRO

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 un (01) CASO

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 el Equipo Técnico Regional de Lima Provincias del Comité Local de Transparencia y Vigilancia Ciudadana, adjunto al presente el siguiente CASO¹:

- CASO N° 0190-2022-CTVC/LIP

Finalmente me permito sugerir que se realice la verificación de cada Punto Crítico de este CASO y, concluido su procedimiento, le solicito tenga a bien comunicar los resultados y la solución de este.

A la espera de su pronta atención, quedo de Usted

Atentamente,



VLADIMIR I. GONZALES PACHECO
Responsable Regional Lima Provincias
COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Se adjunta (05 folios)

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 Lima- Provincias: 984996604
Telf. Nacional: 984056206

CASO

N° 0190-2022-CTVC/LIP

PROGRAMA SOCIAL:	CONTIGO	1. FECHA DE REGISTRO:	16/08/2022
I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE:			
2. APELLIDOS NOMBRES:	GAMONAL REQUEZ SAMANTA	3. NÚMERO-DNI:	41391967
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN	COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA – SEDE REGIONAL LIMA PROVINCIAS	5. CARGO:	RESPONSABLE DE CAMPO
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO:			6. FECHA DE OCURRENCIA:
7. DEPARTAMENTO:	LIMA	8. PROVINCIA:	BARRANCA
9. DISTRITO:	PATIVILCA	10. CCPP/DIRECCIÓN:	CALLE BOLIVAR 290
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA	GESTION DE ENTREGA DE LA PENSION NO CONTRIBUTIVA	12. ¿DONDE SE APLICÓ LA FICHA DE VEEDURÍA?	15672485-USUARIO
13. CANTIDAD DE AFECTADOS	1	14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS	1
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS y PRECISIONES):			

Durante las acciones de vigilancia remota al Programa Nacional de Entrega de la pensión no contributiva a la persona con Discapacidad Severa, se entrevistó telefónicamente a la Sra. Tanya Gigi Espinoza Rojas, quien es hija y persona autorizada de la usuaria del Programa CONTIGO, Nilda Presilda Rojas Aguirre con DNI 15672485 (Anexo 1), identificándose el siguiente punto crítico:

1. USUARIO/O RECIBIO INCOMPLETO SU PENSION NO CONTRIBUTIVA

Persona autorizada Tanya Gigi Espinoza Rojas manifiesta que el 16/08/2022 aprox. a las 10:00 am acudió al Banco de la Nación -Agencia Pativilca, a fin de cobrar 300 soles correspondiente a la pensión de su madre; Sin embargo, al llegar a ventanilla, la persona que la atendió la derivó a otro módulo, donde le entregaron sólo 299.00 soles más su voucher que no correspondería al banco sino a un agente de la Bodega San Antonio (Pasaje San Juan- Av Juan Velasco Astete) e incluso consigna una dirección distinta a la ubicación de la agencia bancaria en el cual ella realizó el cobro. (Anexo 2)

Los detalles de lo ocurrido se pueden leer en la Ficha de Atención N° A-054-2022-D que se adjunta al presente.

Posterior a la entrevista con la persona autorizada, el ET del CTVC Lima Provincias se comunicó con la Responsable de OMAPED del distrito de Pativilca, quien confirmó lo descrito por la informante; además, agregó que ha escuchado las quejas de diferentes ciudadanos, quienes manifestaban su molestia porque cuando acuden a realizar retiros por ventanilla del Banco de la Nación de Pativilca, el personal les deriva a un agente cuando el monto es menor que 500 soles, aduciendo que hay una orden de la entidad bancaria para realizar este procedimiento.

Esta situación estaría afectando la entrega del monto completo de S/ 300.00 soles a usuarias/os del programa CONTIGO quienes reciben esta pensión con la finalidad de elevar su calidad de vida, refrendado en el **DS-004-2015-MIMP**.

IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

Para el cumplimiento adecuado del proceso de GESTIÓN DE LA ENTREGA DE LA PENSION NO CONTRIBUTIVA que se brinda a los usuarios/as del programa CONTIGO, y en observancia a sus lineamientos técnicos, se sugiere lo siguiente:

- Garantizar el cumplimiento del PLAN ESTAMOS CONTIGO: GESTIÓN DEL ACOMPAÑAMIENTO Y ARTICULACIÓN 2020 aprobado con RDE 095-2020-MIDIS/PNPDS-DE, que en el numeral 7.2.3.1. menciona la estrategia “Contigo te capacita”, que 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.
- Implementar las medidas correctivas a fin de garantizar una adecuada y eficiente prestación del servicio, mejorando los canales de comunicación mediante los cuales los usuarios/as del

programa puedan acceder a recibir información y/o presentar cualquier tipo de solicitud o reclamo y estos sean atendidos de manera adecuada y en plazos oportunos.

Verificar el caso a la brevedad e informar sobre las acciones correctivas implementadas por el Programa, que garanticen la adecuada y oportuna entrega de la pensión no contributiva.

V. ANEXOS: (Total de páginas/folios: 05 folios)

1. Copia Ficha de Atención A-054-2022-LIP-D. (03 folios)
2. Anexo fotográfico 1,2







Vladimir I. GONZALES PACHECO
Responsable Regional Lima Provincias
COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA		FICHA DE ATENCIÓN		FICHA N° <u>A-054-2022-D</u>	
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 pon X:		CONTIGO (X) CUNA MÁS () FONCODES () JUNTOS () PAIS () PENSIÓN 65 () QALI WARMA ()		2.FECHA de REGISTRO: <u>16 /08 /2022</u>	
I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE: De preferencia debe ser el(la) mismo(a) titular interesado(a)					
3. Apellidos Nombres:		TANYA GIGI ESPINOZA ROJAS		4. Documento-DNI: 46293643	
5. Sexo (Género):		Masculino () Femenino (X)		6. Fecha-Nacimiento: 16/01/1990	
7. Es Usuario(a)?:		SI () Fecha Afiliación ____ / ____ / ____ NO (X)		8. Tiempo Residencia: 96 MESES	
9. Correo Electrónico:				10. Telef. Personal: 992586640	
11. Institución/Cargo:				12. Telf. Institucional:	
13. Departamento:		LIMA		14. Provincia: BARRANCA	
15. Distrito:		PATIVILCA		16. CCPP/Dirección: PAMPASAN JOSE PTA 1	
II. DESCRIPCIÓN AL DETALLE DEL CASO:				17.FECHA OCURENCIA: <u>16 /08 /2022</u>	
A) LUGAR DONDE OCURRIÓ EL CASO:					
18. Departamento:		LIMA		19. Provincia: BARRANCA	
20. Distrito:		PATIVILCA		21. CCPP/Dirección: JR. BOLIVAR 219	
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?					
<p>Durante la conversación telefónica, informante se presenta como Tanya Gigi Espinoza Rojas quien es hija y persona autorizada de la usuaria del Programa CONTIGO, Nilda Presilda Rojas Aguirre con DNI 15672485</p> <p>Persona autorizada manifiesta que acudió el 16/08/2022 aprox. A las 10:00 am al Banco de la Nación -Agencia Pativilca, a fin de cobrar la pensión de su madre y, teniendo la intención de realizar el cobro por ventanilla, esperó su turno en cola de espera. Sin embargo, al llegar a ventanilla, la persona que la atendió le preguntó cuánto dinero retiraría y al responder que haría un retiro de 300 soles correspondiente a la pensión de su madre usuaria del programa CONTIGO, el personal de ventanilla la derivó a un módulo, informante agrega que dicho módulo se encontraba en los interiores de la misma agencia bancaria, por lo que ella creyó que era un módulo del mismo Banco de la Nación.</p> <p>Informante continúa diciendo que, en dicho módulo se encontraba atendiendo una señorita, quien le pidió sus datos y a continuación le entregó 299.00 soles y su voucher. manifiesta que en ese momento no reclamó el descuento de la comisión que le estaban aplicando, pues creyó que era un pago rutinario por hacer el retiro de la pensión, y que además al estar dentro del mismo banco pensó que era un cobro correcto.</p> <p>Posterior al cobro, acude al municipio de su distrito a conversar con la responsable de OMAPED e informarle que cobró la pensión de su madre, luego de una breve conversación, la responsable de OMAPED se percata del cobro de la comisión que le realizó la agencia bancaria y es ahí que cae en cuenta que ese cobro de comisión habría sido injusto y que además de ello, el voucher emitido no correspondía al banco sino a un agente de la Bodega San Antonio (Pasaje San Juan- Av Juan Velasco Astete) e incluso otra dirección ajena a donde ella realmente cobró.</p> <p>Informante agrega que desconocía los derechos de su madre usuaria, pues ella acudió a una agencia bancaria para cobrar con confianza y seguridad, sin embargo, resultó que terminaron derivándola a un agente instalado en el mismo banco y que además la sorprendieron cobrándole comisión.</p>					
23.TIPO d ATENCIÓN:		Consulta () Sugerencia () Pedido () Reclamo () Queja (x) Denuncia ()		24.TOTAL FOLIOS: 03	
25.Dctos. ADJUNTOS:		Memorial () Informe () Oficio () Constancia () Certificado () Partida Nacmto () Copia DNI () 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) Ó INFORMANTE/SOLICITANTE PRINCIPAL		
NOMBRES APELLIDOS: _____ DNI: _____ CARGO: _____			NOMBRES APELLIDOS: TANYA GIGI ESPINOZA ROJAS _____ DNI: 46293643 CARGO: Persona autorizada		

Consulta Usuario del Programa

[Volver a Portada](#)

 <p>NILDA PRESILDA ROJAS AGUIRRE DNI N° 15672485</p> <p>Edad: 59 años Sexo: Femenino Fecha de nacimiento: 1963-02-08 Afiliación: 2022-06-27</p>	<p>Número de pensiones recibidas: 1</p>	<p>Último padrón abonado: PADRON 3-2022</p>
	<p>Última Actualización:</p>	<p>correspondiente al periodo noviembre - diciembre</p>
<p>Estado en el Padrón: USUARIO </p>		
<p>Estado de Autorización:  VIGENTE</p>		
<p>Indicaciones:</p>		<p>La solicitud de autorización de cobro de la pensión no contributiva se encuentra aprobada con Resolución de Dirección Ejecutiva y la persona autorizada puede acercarse a una agencia bancaria, agente Multired o cajero automático del Banco de la Nación para realizar el cobro de su pensión no contributiva.</p>
<p>Autorizado:</p>		TANYA GIGI ESPINOZA ROJAS
<p>DNI:</p>		46293643
<p>Parentesco:</p>		HIJO/A
<p>Resolución:</p>		RESOLUCION DE DIRECCIÓN EJECUTIVA N° 059-2022-MIDIS/PNPDS-DE
<p> Vigencia de la autorización: Del 2022-06-27 al</p>		
<p>Región / Provincia / Distrito / Centro Poblado: LIMA/BARRANCA/PATIVILCA</p>		
<p>Dirección: OTRO, PAMPA SAN JOSE NRO. PUERTA SN PISO.1</p>		
<p>Clasificación Socioeconómica: POBRE EXTREMO</p>		

Anexo 1. Captura de pantalla en el cual se observa los datos de la usuaria y de la persona autorizada de cobro. Recuperado el 26/08/2022 de la plataforma digital <https://contigo.gob.pe/login-usuario/>

Agente |  Banco de la Nación

RETIRO

BODEGA SAN ANTONIO (3011560)
PASAJE SAN JUAN AV JUAN VELASCO
989515314

LOTE: 004 TERM: 0001 REF: 953575

*****4819

AP: 643694
FECHA: 16/08/2022

RUC: 46293643
HORA: 10:15

RETIRO DE CTA. AHORRO SOLES

Transaccion: CCRE - 1700

Retiro de Cta: 04021983867

MONTO : S/ ****299.00

00000003 16AGO2022 9376 0976 10:13:28

AID: A0000000031010
APP LABEL: VISA DEBITO
CRIPTO: E6 8C 66 C1 3C 5D 58 6B

Anexo 2. Voucher emitido por el agente, en el cual se observa el cobro de 299.00 soles.