

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

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

Ayacucho, 23 de setiembre de 2021

OFICIO N° 062-2021-CTVC/AYACUCHO

Señora:

Diana Elizabeth Prudencio Gamio

Directora Ejecutivo

Programa Nacional de Entrega de la Pensión no Contributiva a Personas con Discapacidad Severa en Situación de Pobreza – “CONTIGO”

Ayacucho.-

Asunto: Se ALERTA uno (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 los Comités Locales de Transparencia y Vigilancia Ciudadana, adjunto al presente le hago llegar el (los) siguiente (s) CASO(S)¹:

- CASO N° 149-2021-CTVC/AYA

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

A la espera de su pronta atención, quedo de Usted.

Atentamente,


Luis Cancho Cuba
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

Telf. U.T. AYACUCHO: 942155687 Telf. SEDE LIMA : 942160511		CASO		N° 149-2021-CTVC/AYA	
PROGRAMA SOCIAL:		CONTIGO		1. FECHA DE REGISTRO: 20/09/2021	
I. DATOS DEL INFORMANTE / SOLICITANTE / VEEDOR:					
2. APELLIDOS NOMBRES:		CANCHO CUBA LUIS		3. NÚMERO-DNI: 42277270	
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN		COMITE DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA		5. CARGO: RESPOSANBLE REGIONAL	
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO: LUGAR DE OCURRENCIA, PROCESO VIGILADO/VERIFICADO				6. FECHA DE OCURRENCIA: 17/09/2021	
7. DEPARTAMENTO:		AYACUCHO		8. PROVINCIA: HUANTA	
9. DISTRITO:		SIVIA		10. CCPP/DIRECCIÓN: MATUCANA	
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA		GESTIÓN DE LA ENREGA DE LA PENSION NO CONTRIBUTIVA		12. ¿DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA? 71745467- USUARIO	
13. CANTIDAD DE AFECTADOS:		01 Usuario		14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS: 02 Puntos Críticos	
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS Y PRECISIONES):					

Mediante la Ficha de Atención N° A-018-2021-AYA-D, donde se registró lo siguiente:

- 1. USUARIO/O ESTA EN EL PADRÓN DE ABONADOS PERO NO TIENE ABONO EN SU CUENTA DE AHORROS.** Mediante comunicación telefónica la señora Bernardina López Mendieta con DNI 28709982, madre del usuario de iniciales G.L.Y. y DNI 71745467, manifestó que el día viernes 17.09.2021 se apersonó a la agencia del Banco de la Nación para hacer efectivo el cobro de la subvención de su menor hijo; sin embargo, en la ventanilla de la agencia le manifestaron que la cuenta tendría un saldo de Cero soles (**SI. 0.00**). Señala la señora Bernardina López que la última vez que pudo cobrar el subsidio fue el 22.08.2020, fecha en la que le entregaron la tarjeta de debito con la que se apersonó al banco y fecha desde la cual en las oportunidades que se acercó a cobrar la subvención le han comunicado que no contaba con ningún saldo. Debo hacer notar que de acuerdo a lo publicado en el Padrón IV – 2021, que figura en la página web del programa, el usuario está considerado como abonado, que el menor registra como usuario activo y con autorización de cobro vigente mediante la RDE N° 091-2021-MIDIS/PNPDS-DE a nombre de su madre Bernardina López Mendieta; sobre estos detalles la madre del usuario solicita se le brinde información sobre el motivo del porqué no habría deposito alguno en la cuenta, tanto de este último periodo así como de los que corresponde a fecha posterior del 22.08.2020. (**Ver Ficha de Atención y Anexo 01 y 02**).
- 2. OMAPED/PROGRAMA NO BRINDA INFORMACIÓN COMPLETA, COMPRENSIBLE Y OPORTUNA A USUARIOS/AS.** Sobre el punto anterior me comuniqué el día de hoy 20.09.2021, en mi calidad del equipo técnico regional, a la línea de atención al usuario del programa Contigo (01-6449006) a fin de recabar información y trasladársela a la interesada (señora Bernardina López); sin embargo, recién en el tercer intento logré comunicarle al anexo de atención al usuario, señalar que al momento de la llamada se le indicó que era el sexto para la atención y luego de esperar 12 minutos en línea y haber avanzado al tercer lugar para la atención, la central telefónica sin aviso previo me retiró de la cola de espera y terminó la llamada sin haber obtenido la información para brindársela a la madre del usuario; esto limitaría el mecanismo de atención que ofrece el programa a sus usuarios y que se describe en el numeral 7.2.2 CONTIGO TE INFORMA de la RDE 095-2020-MIDIS-PNPDS-DE “Plan *“ESTAMOS CONTIGO Gestión del Acompañamiento y Articulación 2020”*, en el cual detalla la estrategia como el cual 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 en territorio a nivel nacional. (...) esta estrategiase utilizará herramientas*

de diferentes medios tecnológicos y personalizados que permitirán proporcionar información clara y oportuna sobre los procedimientos del programa, fechas de cobro, información sobre derechos, entre otros...". (Ver Ficha de Atención).

Cabe resaltar que la entrevista se realizó vía telefónica con la señora Bernardina López Mendieta, con DNI N° 28709982, en su calidad de madre y autorizado de cobro del usuario de iniciales G.L.Y.

IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

- El programa CONTIGO verifique y comunique la condición del usuario y el motivo del porqué, según su madre, no existiría depósito en la cuenta del menor desde el 22.08.2020 (fecha que hicieron el ultimo cobro), y de ser el caso se oriente a fin que el usuario o la persona autorizada para el cobro acceda a la subvención económica.
- El programa CONTIGO garantice los mecanismos de comunicación oportuna para los aliados y usuarios que están señalados en la estrategia señalada en el 7.2.2 CONTIGO TE INFORMA de la RDE 095-2020-MIDIS/PNPDS PLAN "ESTAMOS CONTIGO: GESTIÓN DEL ACOMPAÑAMIENTO Y ARTICULACIÓN 2020"

V. ANEXOS: (Total de páginas/folios: 02)

Ficha de Atención N° A-018-2021-AYA-D. (01 folio).

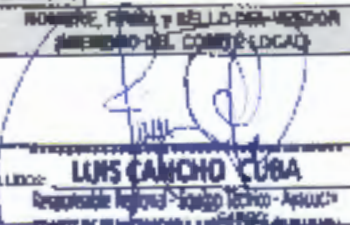
Anexo 01: Vista de la página de Consulta del Usuario. (01 folio).

Anexo 02: Vista de la página del Padrón IV-2021. (00 folio).


.....
Luis Cancho Cuba
Responsable Regional



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 TRANSACCIONES DE FASE HACIA LAS MEDIDAS SOCIALES ESPECÍFICAS Y/O RESOLVERE FIRMA DE _____

1. PROGRAMA por X:	CONTIGO DÍ / CUNA MÁS () / FONCODES () / JUNTOS ()	2. FECHA de REGISTRO:	30/09/21
PAIS () / PENSIONES () / DOLI WARMA ()			
I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE: De preferencia debe ser el/la mismo(a) (votar interesado(a))			
3. Apellido(s) nombre(s):	Cancha Cuba Luis	4. Documento-DNI:	42277270
5. Sexo (género):	Masculino (X) Femenino ()	6. Fecha nacimiento:	
7. ¿Es usuario(a)?:	SI () Fecha Afiliación: / / NO (X)	8. Tiempo Residencia:	() MESES
9. Correo electrónico:	ayacucho_y_retroperu@gmail.com	10. Teléfono personal:	
11. Institución cargo:	Responsable Regional	12. Telef. Institucional:	942155607
13. Departamento:	Ayacucho	14. Provincia:	Huamanga
15. Distrito:	Ayacucho	16. CCPP/dirección:	Av 26 de Enero 380
II. DESCRIPCIÓN AL DETALLE DEL CASO:		17. FECHA OCURRENCIA: 17/09/21	
A) LUGAR DONDE OCURRIÓ EL CASO:			
18. Departamento:	Ayacucho	19. Provincia:	Huamanga
20. Distrito:	Sivia	21. CCPP/dirección:	Huamanga
B) DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS RELACIONADOS AL CASO: El informante debe precisar bien lo siguiente:			
22. LOS HECHOS OCURRIERON CUANTOS Y QUIÉNES SON LOS AFECTADOS (casos en fase de 3 etapas: Fase con Apellido, Nombre, DNI, Edad y Coordinación); QUIÉNES SON LOS PRESENTES O POSIBLES RESPONSABLES QUE MOTIVARON EL CASO, QUE NECESITAN LAS PERSONAS AFECTADAS PARA RESOLVER EL CASO. PRECISAR CLARAMENTE SI EL CASO YA FUE ANTES PRESENTADO AL OPERADOR DEL PROGRAMA, ¿QUÉ HIZO SI PROGRAMA HASTA AHORA PARA RESOLVER? Mediante llamada telefónica la Sra. Bernardina Lopez Mendieta, madre del usuario de animales G. M. Y, manifestó que el día 17.09.21 se acercó a la agencia del B.N. para hacer efectivo el cobro de su menor hijo, pero en la ventanilla le comunicaron que en su saldo no había monto alguno, siendo que la última vez que pudo hacer el cobro fue el 22.08.2020 y que desde esa fecha ha ido en varias oportunidades al banco y siempre le dicen que no tiene saldo, a pesar que en la consulta de usuario se puede ver bien que el usuario está activo, figura en el último pago y la Sra. Bernardina está como la persona autorizada para el cobro vigente. El 20.09.2021, mi persona, llamó a la línea gratuita del programa (01-6449006), y recién en el 3er ingreso pero luego de esperar 12 minutos de espera en la sala al sistema de comunicación me colgué de la llamada terminó la misma, pero me resultó difícil la comunicación y acceso a una respuesta. De lo expuesto la Sra. Bernardina solicita que se brinde información al saldo insatisfecho a la razón de que padece con el subsidio de su hijo.			
23. TIPO de ATENCIÓN: Consulta () Suplemento () Pedido () Reclamo () Queja () Denuncia ()		24. TOTAL FOLIOS:	
25. Otros ADJUNTOS: Memorial () Informal () Oficio () Constancia () Certificado () Partida Nacimiento () Copia DNI () Otro ()			
26. OBSERVACIONES:			
NOMBRE, FIRMA Y SELLO DEL VERDOR (MIEMBRO DEL COMITÉ LOCAL)		NOMBRE Y FIRMA (O HUELLA DIGITAL DEL USUARIO) O INFORMANTE/SOLICITANTE PRINCIPAL	
			
NOMBRE APELLIDOS: LUIS CANCHO CUBA DNI: _____ Responsable Regional - Ayacucho - Ayacucho COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA		NOMBRE APELLIDOS: LUIS CANCHO CUBA DNI: _____ Responsable Regional - Ayacucho - Ayacucho COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA	

ANEXOS

Anexo N° 01 Vista de la consulta de la página web del programa Contigo, donde figura como usuario activo el menor y tiene autorización de cobro vigente a nombre de su madre.

The screenshot displays the 'Contigo' program interface. On the left, a user profile for YHOEL GONZALEZ LOPEZ is shown with a photo, ID number 018 N° 21745417, age 17, sex Male, birth date 2003-11-22, and affiliation 18/11/2018. The main area shows a 'Número de padrón activo' of 17 and 'Última Actualización' as 'correspondiente al periodo mayo - junio'. Below this, a green bar indicates 'Estado del Padrón: (ACTIVO)' with a checkmark. The 'Estado de Autorización' is 'VIGENTE' (Valid), accompanied by a green checkmark and a detailed explanation in Spanish. The 'Indicaciones' section provides further context. The 'Autorización' details include the name BERNARDINA LOPEZ ARENDIETA, DNI 20709802, Parentesco: PADRE/MADRE, and Resolución: RESOLUCION DE DIRECCION EJECUTIVA N° 091-2021-MICU-PHDS-DE. A section titled 'Vigencia de la autorización: Del 2021-05-04 al' lists regional information: Región / Provincia / Distrito / Centro Político: AYACUCHO/HUANTA/SIVA, Dirección: OTRO MATUCANA SAJA HRO. PUERTA 3000 PISO III, Clasificación Socioeconómica: POBRE EXTREMO, and Última visita: 22/06/2020.

Anexo N° 02 Vista de la consulta de la página web del programa Contigo, donde figura como abonado en el periodo de pago IV – 2021.

Publicación de Padrónes - Pág. 1 x RDE-000104-2021-DE_Anejo01 x Padrón de Usuario - Período 65 x +

ent/uploads/2021/09/RDE-000104-2021-DE_Anejo01.pdf

139 / 833 100% +

ANTA	SIVA	07363196	VASQUEZ UCAZ EDILBERTO	CONTINUADOR
ANTA	SIVA	28563829	LAURA GARAJUNDO BERNARDINO MARCIAL	CONTINUADOR
ANTA	SIVA	28502797	RONDINEL OCHANTE MAXIMINO	CONTINUADOR
ANTA	SIVA	40831529	ROJAS RUIZ RUBEN	CONTINUADOR
ANTA	SIVA	48462539	VADENBOCH PISCO CARMEN	CONTINUADOR
ANTA	SIVA	47410172	DRE SANCHEZ JHONY VICTOR	CONTINUADOR
ANTA	SIVA	60336611	E.V.J.C.	CONTINUADOR
ANTA	SIVA	61574889	D.R.F.N.	CONTINUADOR
ANTA	SIVA	63025622	A.V.J.L.	CONTINUADOR
ANTA	SIVA	63025817	M.R.J.	CONTINUADOR
ANTA	SIVA	63025816	M.R.A.	CONTINUADOR
ANTA	SIVA	6311681	C.P.B.R.	CONTINUADOR
ANTA	SIVA	71745467	G.L.Y.	CONTINUADOR
ANTA	SIVA	71748009	Q.Q.C.G.	CONTINUADOR
ANTA	SIVA	71771431	MORA CABEZAS CARLA	CONTINUADOR
ANTA	SIVA	7730562	TAYPE RUIZ FLOR DE MARIA	CONTINUADOR
ANTA	SIVA	77416890	CHAVEZ ZAMORA CARMEN	CONTINUADOR
ANTA	SIVA	79628280	C.Q.S.D.	CONTINUADOR
ANTA	SIVA	81368027	P.T.J.J.	CONTINUADOR
ANTA	SIVA	81823105	V.L.J.C.	CONTINUADOR
ANTA	LLOCHEGUA	08575590	GONZA GUTIERREZ ANA GLADYS	CONTINUADOR