

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

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 12 de julio de 2021

OFICIO N° 088-2021-CTVC/LIMA PROVINCIAS

Señora

DIANA ELIZABETH PRUDENCIO GAMIO

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 los Comités Locales de Transparencia y Vigilancia Ciudadana, adjunto al presente el siguiente CASO¹:

) CASO N° 152-2021-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 el resultado 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 (04 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° 152-2021-CTVC/LIP	
PROGRAMA SOCIAL: CONTIGO		1. FECHA DE REGISTRO:		01/07/2021	
I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE:					
2. APELLIDOS NOMBRES:		VEREAU RADAS LIGIA LILIANA		3. NÚMERO-DNI: 15672722	
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN		COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA – PATIVILCA		5. CARGO: VICEPRESIDENTA	
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO:				6. FECHA DE OCURRENCIA: 01/07/2021	
7. DEPARTAMENTO: LIMA		8. PROVINCIA: BARRANCA			
9. DISTRITO: PATIVILCA		10. CCPP/DIRECCIÓN: CALLE BARRANCA MZ 41 LT 24			
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA		12. ¿DONDE SE APLICÓ LA FICHA DE VEEDURÍA?		61472346-USUARIO	
13. CANTIDAD DE AFECTADOS		14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS		1	
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS y PRECISIONES):					

La Vicepresidenta del CLTVC Pativilca, se entrevistó de manera presencial con la Señora: Olga Lidia Quispe Pinedo con DNI 40204093, quien es tercera persona autorizada de su menor hija María Catalina Colchado Quispe.

1. USUARIO/O DEL PROGRAMA DESCONOCE MOTIVOS DE DESAFILIACION/SUSPENSION

La Señora Olga Quispe Pinedo con DNI 40204093, madre de la menor usuaria de Programa CONTIGO, María catalina Colchado Quispe, se apersonó al domicilio de la Vicepresidenta del CLTVC de Pativilca Vereau Radas Ligia Liliana, manifestando y narrando lo siguiente lo siguiente: El día 29/06/2021 aprox. Al medio día, ella salió a comprar unos medicamentos y durante su ausencia el hogar habría sido visitado por 03 personas, siendo su esposo Santiago Martin Colchado Changanauquí, quien habría atendido a dichas personas, según narra la informante, dos de las personas se identificaron como funcionarios de la municipalidad de Pativilca, siendo la Gerenta de Desarrollo Social y la Responsable de OMAPED, sin embargo, la tercera, no se habría identificado y hasta la fecha desconocen su identidad.

Durante el diálogo, la tercera persona no identificada, explica que la visita es para informar que su menor hija estaba siendo suspendida del padrón de usuarios del Programa CONTIGO, al mismo tiempo que le enseñaba unos documentos que el familiar de la menor tenía que firmarlos aceptando la suspensión de su menor hija, frente a esto, el padre de la menor se niega a firmar dichos documentos ya que no está de acuerdo con lo que está escuchando, manifestando además que no es la persona indicada para firmar y que es la madre de la menor quien es la autorizada para ver el caso de su menor hija. Asimismo, le solicita una copia de dichos documentos, pero esta persona no accede a dejar copias.

Cuando la madre de la menor regresa a casa, su esposo le informa lo sucedido, motivo por el cual decide recurrir a la presidenta del CLTVC para solicitar apoyo sobre el caso de su menor hija.

Durante la entrevista con la vicepresidenta del CLTVC, el ETR de Lima Provincias revisó el padrón de usuarios encontrándose que la menor María catalina Colchado Quispe, se encuentra suspendida en el Padrón 2021-I, realidad que sorprende a la madre de la menor ya que hasta la fecha nadie le había comunicado que su niña había sido suspendida del padrón del Programa CONTIGO.

La Señora Olga Quispe Pinedo, manifiesta además que en el mes de febrero 2021 cobró con normalidad la pensión de su menor hija (Boucher fue entregado a la funcionaria de OMAPED de Pativilca), sin embargo, cuando acudió al Banco de la Nación en el mes de abril, le dijeron que no había depósito, por lo que esperó más tiempo, y aprox. El 17 de junio regresó al banco, pero de la misma forma no encontró depósito.

La madre de la usuaria manifiesta que se encuentra sorprendida, pues nadie le ha informado los motivos por lo que el programa ha decidido suspender a su menor hija del padrón. Aclara además que cuando acudía al banco a cobrar solo le decían que no había depósito y que regrese en otra fecha, por lo que ella pensó que solo se trataba de un retraso en el pago de la pensión y que incluso en el mes de abril el Banco de la Nación le hizo firmar unos documentos de actualización de tarjeta, este último no supo explicar con claridad, ya que es una persona que no sabe leer ni escribir, manifestando que solo se limitó a firmar.

Madre de la menor manifiesta sentirse frustrada al no tener información adecuada sobre el caso de su menor hija, por lo que pide lo siguiente:

1. Que se le informe con claridad los motivos que llevaron a la suspensión de su menor hija del Programa CONTIGO, esto fin de que pueda subsanar el o los errores que puedan existir.
2. Evaluar y reincorporar a su menor hija al programa CONTIGO
3. Que el Programa mejore la comunicación con sus usuarios y que el personal que acuda a los domicilios se identifique adecuadamente para no sorprender al hogar, asimismo dejar una copia de los documentos.

Según lo expuesto se estaría contraviniendo la directiva N° 07-2020-MIDIS/PNDS-DE y su modificatoria con la RDR N° 075-2021-MIDIS/PNPDS-DE **Suspensión y desafiliación de usuarios/as del programa CONTIGO**, en su numeral el 7.1.9" *En el plazo máximo de 05 días hábiles, el/la jefe/a de la Unidad de Operaciones y Transferencias o el que haga sus veces, gestiona la notificación al usuario/a suspendido/a, a fin de informarle el motivo de la suspensión. Para lo cual, se podrá hacer uso de recursos alternativos, tales como, publicaciones masivas, correos electrónicos o análogo. Del mismo modo, se notificará al gobierno local de su jurisdicción para que, como aliado estratégico brinde en el marco de sus competencias, el soporte necesario para que el/la usuario/a pueda subsanar la suspensión.*"

Asimismo, en la mencionada normativa, señala en el apartado 7.1.11 Proceso de verificación de la suspensión. B) de parte: Todo usuario/a suspendido podrá enviar al Programa CONTIGO, hasta 5 días hábiles antes del cierre del siguiente padrón, el sustento que se acredite el cumplimiento de acceso en respuesta a la notificación y sus causas de acuerdo al siguiente detalle ..."

Sobre el último párrafo, se recalca que la usuaria no fue notificada en el plazo establecido y a la fecha desconoce el motivo de suspensión, por lo que desconoce qué o cuáles documentos presentar como sustento documentario que acreditar el cumplimiento de los requisitos

IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

En el marco de la realización de las acciones para el cumplimiento adecuado de la Gestión de la entrega de la Pensión no contributiva, y en observancia a los lineamientos técnicos del Programa CONTIGO, se sugiere lo siguiente:

-) Analizar el caso de la usuaria Suspendida Catalina Colchado Quispe
-) Potenciar los canales de atención y aliados estratégicos que ayude a mejorar la comunicación entre Programa y Usuarios.
-) Asegurar que las visitas domiciliarias se lleven a cabo con protocolos adecuados que permita una comunicación clara y fluida con los hogares de los usuarios.

Se solicita se pueda verificar el caso y se nos pueda informar las acciones implementadas destinadas a la solución de los hechos alertados en el presente caso.

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

1. Copia Ficha de Atención A-029-2021-LIP-D. (02 folios)
2. Anexo fotográfico 1


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

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 SOCIAL:		JUNTOS () QALI WARMA () PENSION 65 (X) CUNA MAS () FONCODES () CONTIGO ()	2. FECHA DE REGISTRO	01/07/2021
I. DATOS DEL INFORMANTE/ SOLICITANTE; De preferencia debe ser el(la) mismo(a) titular interesado(a)				
3. Apellidos y Nombres:		COLCHADO QUISPE MARIA CATALINA	4. Documento - DNI	61472346
5. Sexo (Género):		Masculino (X) Femenino ()	6. Fecha-Nacimiento:	01/03/2005
7. Es Usuario(a)?:		SI () Fecha Afiliación ____/____/____ NO (X)	8. Tiempo Residencia:	16 años
9. Correo Electrónico:			10. Teléf. Personal:	
11. Institución/Cargo:			12. Teléf. Institucional:	-----
13. Departamento:		LIMA	14. Provincia:	BARRANCA
15. Distrito:		PATIVILCA	16. CCPP/Dirección:	PASAJE BARRANCA MZ 41 LT 24 EL PORVENIR
II. DESCRIPCION AL DETALLE DEL CASO:			17. FECHA OCURRENCIA:	01/07/2021
A) LUGAR DONDE OCURRIO EL CASO:				
18. Departamento:		LIMA	19. Provincia:	BARRANCA
20. Distrito:		PATIVILCA	21. CCPP/Dirección:	CALLE BARRANCA MZ 41 LT 24 EL PORVENIR
B) DESCRIPCION DE LOS HECHOS RELACIONADOS AL CASO: El Informante debe precisar bien lo siguiente:				
22. LOS HECHOS OCURRIDOS CUANTOS Y QUIENES SON LOS AFECTADOS (cuando son más de 3 adjuntar listado con: Apellidos y Nombres, DNI, Edad y Observaciones) QUIENES SON LOS PRESUNTOS o POSIBLES RESPONSABLES QUE MOTIVARON EL CASO. QUE PIDEN LAS PERSONAS AFECTADAS PARA RESOLVER EL CASO. PRECISAR CLARAMENTE SI EL CASO YA FUE ANTES PRESENTADO AL OPERADOR DEL PROGRAMA ¿QUE HIZO EL PROGRAMA HASTA AHORA PARA RESOLVER?				
<p>La Señora Olga Quispe Pinedo con DNI 40204093, madre de la menor usuaria de Programa CONTIGO, María catalina Colchado Quispe, se apersonó al domicilio de la Vicepresidenta del CLTV de Pativilca Vereau Radas Ligia Lilibiana, manifestando y narrando lo siguiente lo siguiente:</p> <p>"El día 29/06/2021 aprox. Al medio día, ella salió a comprar unos medicamentos y durante su ausencia el hogar habría sido visitado por 03 personas, siendo su esposo Santiago Martin Colchado Changanaquí, quien habría atendido a dichas personas, según narra la informante, dos de las personas se identificaron como funcionarios de la municipalidad de Pativilca, siendo la Gerenta de Desarrollo Social y la Responsable de OMAPED, sin embargo, la tercera, no se habría identificado y hasta la fecha desconocen su identidad.</p> <p>Durante el diálogo, la tercera persona no identificada, explica que la visita es para informar que su menor hija estaba siendo suspendida del padrón de usuarios del Programa CONTIGO, al mismo tiempo que le enseñaba unos documentos que el familiar de la menor tenía que firmarlos aceptando la suspensión de su menor hija, frente a esto, el padre de la menor se niega a firmar dichos documentos ya que no está de acuerdo con lo que está escuchando, manifestando además que no es la persona indicada para firmar y que es la madre de la menor quien es la autorizada para ver el caso de su menor hija. Asimismo, le solicita una copia de dichos documentos, pero esta persona no accede a dejar copias."</p> <p>Cuando la madre de la menor regresa a casa, su esposo le informa lo sucedido, motivo por el cual decide recurrir a la presidenta del CLTV para solicitar apoyo sobre el caso de su menor hija.</p> <p>Durante la entrevista con la vicepresidenta del CLTV, el ET de Lima revisó el padrón de usuarios encontrándose que la menor María catalina Colchado Quispe, se encuentra suspendida en el Padrón 2021-I, realidad que sorprende a la madre de la menor ya que hasta la fecha nadie le había comunicado que su niña había sido suspendida del padrón del Programa CONTIGO.</p> <p>La Señora Olga Quispe Pinedo, manifiesta además que en el mes de febrero 2021 cobró con normalidad la pensión de su menor hija (Boucher fue entregado a la funcionaria de OMAPED de Pativilca), sin embargo, cuando acudió al banco en el mes de abril, le dijeron que no había depósito, por lo que esperó más tiempo, y aprox. El 17 de junio regresó al banco, pero de la misma forma no encontró depósito.</p> <p>La madre de la usuaria manifiesta que se encuentra sorprendida, pues nadie le ha informado los motivos por lo que el programa ha decidido suspender a su menor hija del padrón. Aclara además que cuando acudía al banco a cobrar solo le decían que no había depósito y que regrese en otra fecha, por lo que ella pensó que solo se trataba de un retraso en el pago de la pensión y que incluso en el mes de abril el banco de la Nación le hizo firmar unos documentos de actualización de tarjeta, este último no supo explicar con claridad, ya que es una persona que no sabe leer ni escribir.</p> <p>Madre de la menor manifiesta sentirse frustrada al no tener información adecuada sobre el caso de su menor hija, por lo que pide lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Que se le informe con claridad los motivos que llevaron a la SUSPENSIÓN de su menor hija del Programa CONTIGO, esto fin de que pueda subsanar el o los errores que puedan existir. 5. Evaluar y reincorporar a su menor hija al programa CONTIGO 6. Que el Programa mejore la comunicación con sus usuarios y que el personal que acuda a los domicilios se identifique adecuadamente para no sorprender al hogar, asimismo dejar una copia de los documentos. 				
23. TIPO DE ATENCION:		Consulta () Sugerencia () Pedido () Reclamo (X) Queja () Denuncia ()	24. TOTAL FOLIOS	
25. Dctos ADJUNTOS:		Memorial () Informe () Oficio () Constancia () Certificado () Partida Nacmto () Copia DNI () DJ ()	Otros (x)	
26. OBSERVACIONES:				
NOMBRE, DNI, FIRMA Y SELLO DEL VEEDOR (MIEMBRO DEL COMITÉ LOCAL)			NOMBRE, DNI, FIRMA Y/O HUELLA DIGITAL DEL USUARIO (A) Ó INFORMANTE/ SOLICITANTE PRINCIPAL	

VEREAU RADAS LIGIA LILIANA		Olga Lidia Quispe Pinedo Madre de usuaria suspendida	
DNI: 15672722	CARGO: Vicepresidenta CLTVC Pativilca	DNI: 40204093	CARGO: Tercera Persona Autorizada

Anexo 1. CARNET DE CENTRO EDUCATIVO BASICA ESPECIAL AL CUAL ASISTE LA USUARIA SUSPENDIDA

