

**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, 20 de julio de 2021

OFICIO N° 093-2021-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 dos (02) 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 (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 los siguientes CASOS¹:

- CASO N° 155-2021-CTVC/LIP
- CASO N° 156-2021-CTVC/LIP

Finalmente me permito sugerir que se realice la verificación de cada Punto Crítico de estos CASOS y, concluido su procedimiento, le solicito tenga a bien comunicar el resultado y la solución de estos.

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 (10 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° 155-2021-CTVC/LIP	
PROGRAMA SOCIAL:	CONTIGO	1. FECHA DE REGISTRO:	13/07/2021		
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 LIMA PROVINCIAS	5. CARGO:	RESPONSABLE DE CAMPO		
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO:				6. FECHA DE OCURRENCIA:	13/07/2020
7. DEPARTAMENTO:	LIMA	8. PROVINCIA:	BARRANCA		
9. DISTRITO:	BARRANCA	10. CCPP/DIRECCIÓN:	FERROCARRIL 110		
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA	GESTION DE LA ENTREGA DE LA PENSION NO CONTRIBUTIVA	12. ¿DONDE SE APLICÓ LA FICHA DE VEEDURÍA?	76588317-USUARIO		
13. CANTIDAD DE AFECTADOS	1	14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS	1		
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS y PRECISIONES):					

El Equipo Técnico del CTVC de Lima Provincias, realizo la entrevista telefónica a la Señora Paulina Laverio Trujillo con DNI 15860338, quien se identificó como la madre del usuario Juan Arturo Blanco Laverio, DNI 76588317, quien se encuentra como SUSPENDIDO en el Padrón III del Programa CONTIGO. A continuación, se detalla el punto crítico identificado:

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

La Señora Olga Quispe Pinedo con DNI 15860338, de 63 años, se identificó como la madre de Juan Arturo Blanco Laverio, usuario de Programa CONTIGO, manifestando lo siguiente: Desde que su hijo es usuario del Programa CONTIGO, ella lo acompaña al Banco de la Nación para realizar el cobro de su pensión, acuden al banco calculando aproximadamente cada dos meses; sin embargo, la primera semana de Julio, cuando se apersonaron al banco, recibieron la noticia que su hijo no había recibido el depósito de su última pensión, esto causó gran asombro, pues nadie les había informado que el usuario no recibiría la pensión correspondiente a este bimestre. Preocupada por este hecho, y teniendo la necesidad de contar con este dinero para los diferentes gastos del usuario, la madre decidió apersonarse el 12 de julio 2021 a la Oficina de OMAPED de Barranca, solicitando explicación de lo que había sucedido y buscando la manera de que su hijo no sea perjudicado como usuario del programa.

La madre del usuario manifiesta que, la funcionaria encargada de OMAPED después de revisar el sistema, le dijo que el usuario aparece como SUSPENDIDO por “motivo COVID-19”, añadiendo además que el sistema no detallaba más información al respecto, por lo que la responsable de OMAPED le explicó que, al parecer, el usuario habría incumplido las normas sanitarias o el toque de queda por la emergencia sanitaria de la COVID19, aconsejándola que acudiera al Banco de la Nación y pagar la multa por dicha infracción, pues con ello su hijo podría volver a cobrar su pensión.

El 12 de julio 2021, la madre del usuario acudió al Banco de la Nación a fin de averiguar sobre dicha multa o infracción, sin embargo, al llegar por ventanilla del banco, le dijeron que no había información al respecto y que en el sistema del Banco no existía ningún tipo de multa o pago a realizar por parte de su hijo, y le recomendaron que se apersona a la comisaria para averiguar si su hijo habría sido intervenido por la Policía Nacional de Perú.

El 13 de julio 2021, la madre del usuario se apersonó a la Comisaría de Barranca, sin embargo, no le dieron ninguna información respecto a la intervención que habría tenido su hijo. Frente a esto, la madre del usuario manifiesta que se siente sorprendida por lo que ha sucedido y más aún porque después de apersonarse al Banco de la Nación y a la Comisaria de Barranca, no ha podido obtener información respecto a la infracción y/o a la multa al que habría incurrido su hijo, manifiesta además que usuario es un paciente con problemas mentales y que muchas veces,

durante las noches, se les escapa de casa (varias oportunidades lo encierran con llave pero es una situación que agrava el problema de salud del usuario), por ello **presume** que tal vez su hijo haya infringido el toque de queda o que se haya escapado sin mascarilla a la calle; frente a ello la madre está dispuesta a pagar la multa que se ha impuesto y de esta manera levantar la suspensión para que su hijo vuelva a cobrar su pensión del programa, pero no sabe cómo ni dónde hacerlo.

Madre del usuario añade que se siente desesperada, frustrada y agotada, pues ha recurrido a diferentes entidades, si encontrar información clara sobre el caso de su hijo, por lo que pide lo siguiente:

1. Que se le informe con claridad los motivos que llevaron a la SUSPENSIÓN de su hijo del Programa CONTIGO
2. Orientarla sobre los medios y la forma de subsanar el motivo que llevó a la suspensión de su hijo del Programa CONTIGO
3. evaluar el caso del su hijo y reincorporarlo al padrón a fin recuperar los beneficios como usuario del Programa
4. Que el Programa mejore sus canales de comunicación con los usuarios y/o familiares y evitar situaciones de preocupación e incertidumbre en los usuarios y en la familia que los acompañan

Según lo expuesto se estaría contraviniendo la directiva N° 07-2020-MIDIS/PNDS-DE y su modificatoria con la RDR N° 075-2021-MIDIS/PNPDNS-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 usuario no fue notificado 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 acrediten el cumplimiento de los requisitos y/o subsanación de causas que conllevaron a la suspensión.

IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

En el marco de la realización de las acciones para el cumplimiento adecuado de la GESTION DE LA ENTREGA DE LA PENSION NO CONTRIBUTIVA, y en observancia a los lineamientos técnicos del Programa CONTIGO, se sugiere lo siguiente:

- Analizar el caso del usuario Juan Arturo Blanco Laverio,
- Potenciar los canales de atención y aliados estratégicos (OMAPED) que ayude a mejorar la comunicación entre Programa y Usuarios.
- Aprovechar la plataforma **CONSULTA DE USUARIOS** (de la Página <https://contigo.gob.pe/login-usuario/>) para **incorporar** información y motivos de suspensión y/o desafiliación de los usuarios. Dicha plataforma es una herramienta útil e innovadora que podría aprovecharse para informar y orientar a los usuarios y familiares frente a los diferentes motivos de podrían afectarlos en su calidad de 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-030-2021-LIP-D. (02 folio)
2. Anexo fotográfico 1,2


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 () CUNA MAS () FONCODES () CONTIGO (X) PAIS ()	2. FECHA DE REGISTRO	13/07/2021
I. DATOS DEL INFORMANTE/ SOLICITANTE; De preferencia debe ser el(la) mismo(a) titular interesado(a)			
3. Apellidos y Nombres:	BLANCO LAVERIO JUAN ARTURO	4. Documento - DNI	76588317
5. Sexo (Género):	Masculino (X) Femenino ()	6. Fecha-Nacimiento:	19/04/1995
7. Es Usuario(a)?:	SI (X) Fecha Afiliación 04 / 12 / 2019 / NO ()	8. Tiempo Residencia:	20 años
9. Correo Electrónico:		10. Teléf. Personal:	
11. Institución/Cargo:		12. Teléf. Institucional:	-----
13. Departamento:	LIMA	14. Provincia:	BARRANCA
15. Distrito:	BARRANCA	16. CCPP/Dirección:	FERROCARRIL 110
II. DESCRIPCION AL DETALLE DEL CASO:			17. FECHA OCURENCIA: 13/07/2021
A) LUGAR DONDE OCURRIO EL CASO:			
18. Departamento:	LIMA	19. Provincia:	BARRANCA
20. Distrito:	BARRANCA	21. CCPP/Dirección:	FERROCARRIL 110
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?			
La Señora Olga Quispe Pinedo con DNI 15860338, de 63 años, se identificó como la madre Juan Arturo Blanco Laverio, usuario de Programa CONTIGO, manifestando lo siguiente:			
Desde que su hijo es usuario del Programa CONTIGO, ella lo acompaña al Banco de la Nación para realizar el cobro de su pensión, acuden al banco calculando aproximadamente cada dos meses; sin embargo, la primera semana de Julio, cuando se apersonaron al banco, recibieron la noticia que su hijo no había recibido el depósito de su última pensión, esto causó gran asombro, pues nadie les había informado que el usuario no recibiría la pensión correspondiente a este bimestre. Preocupada por este hecho, y teniendo la necesidad de contar con este dinero para los diferentes gastos del usuario, la madre decidió apersonarse el 12 de julio 2021 a la Oficina de OMAPED de Barranca, solicitando explicación de lo que había sucedido y buscando la manera de que su hijo no sea perjudicado como usuario del programa.			
La madre del usuario manifiesta que, la funcionaria encargada de OMAPED después de revisar el sistema, le dijo que el usuario aparece como SUSPENDIDO por "motivo COVID-19", añadiendo además que el sistema no detallaba mas información al respecto, por lo que la responsable de OMAPED le explicó que, al parecer, el usuario habría incumplido las normas sanitarias o el toque de queda por la emergencia sanitaria de la COVID19, aconsejándola que acudiera al Banco de la Nación y pagar la multa por dicha infracción, pues con ello su hijo podría volver a cobrar su pensión.			
El mismo 12 de julio 2021, la madre del usuario acudió al Banco de la Nación a fin de averiguar sobre dicha multa o infracción, sin embargo, al llegar por ventanilla, le dijeron que no había información al respecto y que en el sistema del Banco no existía ningún tipo de multa o pago a realizar por parte de su hijo, y le recomendaron que se apersona a la comisaria para averiguar si su hijo habría sido intervenido por la Policía Nacional de Perú.			
El 13 de julio 2021, la madre del usuario se apersonó a la Comisaría de Barranca, sin embargo, no le dieron ninguna información respecto a la intervención que habría tenido su hijo.			
Frente a esto, la madre del usuario manifiesta que se siente sorprendida por lo que ha sucedido y más aún porque después de apersonarse al Banco de la Nación y a la Comisaria de Barranca, no ha podido obtener información respecto a la infracción y/o a la multa al que habría incurrido su hijo, manifiesta además que usuario es un paciente con problemas mentales y que muchas veces durante las noches se les escapa de casa (varias oportunidades lo encierran con llave pero es una situación que agrava el problema de salud del usuario), por ello presume que tal vez su hijo haya infringido el toque de queda o que se haya escapado sin mascarilla a la calle; frente a ello la madre está dispuesta a pagar la multa que se ha impuesto y de esta manera levantar la suspensión para que su hijo vuelva a cobrar su pensión del programa.			
Madre del usuario añade que se siente desesperada, frustrada y agotada, pues ha recurrido a diferentes entidades, si encontrar información clara sobre el caso de su hijo, por lo que pide lo siguiente:			
1. Que se le informe con claridad los motivos que llevaron a la SUSPENSIÓN de su hijo del Programa CONTIGO			
2. Se le oriente sobre los medios y la forma de subsanar el motivo que llevó a la suspensión de su hijo del Programa CONTIGO			
3. Evaluar su caso y de ser posible reincorporarlo al padrón para que pueda recuperar sus beneficios como usuario del Programa			
4. Que el Programa mejore sus canales de comunicación con los usuarios y/o familiares y evitar situaciones de preocupación e incertidumbre en los usuarios y en la familia que los acompañan.			
23. TIPO DE ATENCION:	Consulta () Sugerencia () Pedido (X) Reclamo () Queja () Denuncia ()	24. TOTAL FOLIOS	2
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	
NOMBRES y APELLIDOS: SAMANTA GAMONAL REQUEZ		Olga Quispe Pinedo Telef. 923333108	
DNI: 41391967	CARGO: Responsable de Campo	DNI: 15860338	CARGO: Tercera Madre de usuario

Anexo 1. Captura de pantalla de la Consulta USUARIOS

Foto 1. En la presente captura se observa los datos del usuario, sin embargo, no se observa motivos de suspensión en el padrón III.

123	LAMBAYEGUE	CHICLAYO	OTUTUN	46997625	LUIS AUGUSTO BECERRA BECERRA	SUSPENDIDO
124	LAMBAYEGUE	CHICLAYO	CAVALTI	72532641	LUIS ALEXANDER ORIELLOS SOBERRON	SUSPENDIDO
125	LAMBAYEGUE	CHICLAYO	POMALCA	74361832	JUAN ANDERSON CUZMA SILVA	SUSPENDIDO
126	LAMBAYEGUE	FERRERAFE	FERRERAFE	47721500	ALDO GASTON HONORES ROJAS	SUSPENDIDO
127	LAMBAYEGUE	LAMBAYEGUE	JAYANCA	33677308	FRANCISCO JESUS VASQUEZ ROMAN	SUSPENDIDO
128	LIMA	LIMA	CARABAYLLO	41186669	LITMAN CELIS DEL AGUILA	SUSPENDIDO
129	LIMA	LIMA	CHORRILLOS	72197109	ARGENISSE KERTH GUANOLO PAJAR	SUSPENDIDO
130	LIMA	LIMA	CHORRILLOS	74374723	BRUNO MARIANO DE LA CRUZ CHOQUE	SUSPENDIDO
131	LIMA	LIMA	COMAS	48598358	ARTURO QUISPE CRESPO	SUSPENDIDO
132	LIMA	LIMA	EL AGUSTINO	74853194	EVA POMA DIONICIO	SUSPENDIDO
133	LIMA	LIMA	SAN JUAN DE LURIGANCHO	40782444	SERGIO FERNANDO CASTAÑEDA ALDABA	SUSPENDIDO
134	LIMA	LIMA	SAN JUAN DE LURIGANCHO	76969985	ALEXIS ARMAS SUAREZ	SUSPENDIDO
135	LIMA	LIMA	SAN JUAN DE LURIGANCHO	76887572	IVAN KENYO GARRO JANAMPA	SUSPENDIDO
136	LIMA	LIMA	SAN JUAN DE LURIGANCHO	86074675	JULIANA ESCOBEDO PALOMINO	SUSPENDIDO
137	LIMA	LIMA	SAN MARTIN DE PORRES	46748623	DIYVIS ADRIAN PENAL LOPEZ	SUSPENDIDO
138	LIMA	LIMA	SAN MARTIN DE PORRES	46807214	JOSE LUIS LINARES ALARCON	SUSPENDIDO
139	LIMA	LIMA	VILLA MARIA DEL TRIUNFO	77474771	JOSUE VASQUEZ CLEMENTE	SUSPENDIDO
140	LIMA	BARRANCA	BARRANCA	76969987	JUAN ARTURO BLANCO LAVERIO	SUSPENDIDO
141	LIMA	CARETE	IMPERIAL	71132494	LEONARDO ARTURO FLORES GARCA	SUSPENDIDO
142	LORETO	MAYNAS	INDIANA	05297538	JEFFERSON VALLES RAMIREZ	SUSPENDIDO
143	LORETO	MAYNAS	PUNCHANA	74463443	DOMENICO PIERO MARCHELO TANGOA THUA	SUSPENDIDO
144	LORETO	MAYNAS	BELEN	06416568	SILVIA CALAMPA MARICHI	SUSPENDIDO
145	LORETO	MAYNAS	SAN JUAN BAUTISTA	06376386	HALAR CERRON ALAVA	SUSPENDIDO

Foto 2. Padrón III en el cual se observa al usuario Juan Arturo Blanco Laverio SUSPENDIDO