

**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° 156-2021-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:	13/07/2021
7. DEPARTAMENTO:	LIMA	8. PROVINCIA:	CAÑETE
9. DISTRITO:	QUILMANA	10. CCPP/DIRECCIÓN:	AH VISTA ALEGRE MZ C4 LT 5
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA	GESTION DE LA ENTREGA DE LA PENSION NO CONTRIBUTIVA	12. ¿DONDE SE APLICÓ LA FICHA DE VEEDURÍA?	71137484-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 Milagritos García Ganoza con DNI 0677998, quien se identificó como la madre del usuario Leonardo Arturo Flores García, DNI 71137484, 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

Con fecha 13/07/2021 a las 02:40 pm tomamos contacto telefónico con La Señora Milagritos García Ganoza con DNI 06779998, se identificó como la madre y Tercera persona autorizada del usuario Leonardo Arturo Flores García, usuario de Programa CONTIGO, manifestando lo siguiente: Madre de usuario manifiesta que hace 3 meses se trasladó de Imperial a Quilmaná a fin de darle una mejor calidad de vida a su hijo, manifiesta que el 04/07/2021 se acercó al cajero Multired para cobrar la pensión correspondiente al Padrón III, sin embargo, se dieron con la sorpresa que no había depósito, pensaron que había un retraso en el pago por lo que regresaron el 11/07/2021 fecha en el cual tampoco encontraron abono, frente a esto decidió solicitar información con la funcionaria encargada de OMAPED de su distrito, quien le dijo que, revisando el sistema, aparece **la tercera persona autorizada** con una infracción por el **estado de emergencia**, asimismo le añadió que **No acudir a las Votaciones** también está considerado como **infracción sanitaria** y que ello pudo haber sido causal de suspensión del usuario.

Frente a esta información, la madre del usuario (tercera persona autorizada) solicitó a su hermano, residente en Lima, que acudiera al Banco de la Nación a preguntar sobre esta infracción y la multa a pagar, sin embargo, cuando el hermano acudió a la agencia bancaria no le dieron ningún tipo de información refiriendo que la persona involucrada es quien tiene que solicitar directamente esta información.

Madre del usuario manifiesta que se encuentra sorprendida por la suspensión de su hijo, añade además que desconoce el tipo de infracción que pudo haber cometido, ya que en ningún momento ha sido intervenida por incumplimiento de protocolos durante el estado de emergencia. Agrega que talvez el motivo sea por no haber participado de las elecciones presidenciales, pues vio por conveniente no trasladarse ya que al hacerlo tenía que llevar con ella al usuario, quien padece de un cuadro de Autismo severo y llevarlo de viaje implicaba someterlo a estrés y empeorar su salud, por lo que **presume** que este sea el motivo que pudo haber llevado a la suspensión del Programa.

Madre del usuario descarta toda posibilidad que su hijo haya incurrido a algún tipo de infracción por la emergencia sanitaria, pues ella lo tiene a su lado todo el tiempo por ser un joven que no tiene autocuidado y es totalmente dependiente de ella.

Madre de usuario manifiesta que se encuentra sorprendida por lo sucedido, por lo que pide lo siguiente:

1. Se le informe con claridad el motivo que llevó a la suspensión de su hijo del Programa CONTIGO
2. Evaluar su caso y de ser posible reincorporarlo al padrón para que pueda recuperar sus beneficios como usuario del Programa
3. 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 y/o tercera persona autorizada no fue notificado en el plazo establecido y a la fecha desconoce el motivo de suspensión, asimismo, se aclara que la responsable de OMAPED le informó que el motivo de suspensión es por la infracción cometido por la Tercera Persona Tutorizada.

INFORMACION COMPLEMENTARIA:

El 16/07/2021 la Señora Milagritos García Ganoza se contactó con el CTVC-Lima Provincias, manifestando que aprox. A las 12:20 m. llamó a la Sede Central del Programa CONTIGO, a fin de pedir información sobre la suspensión del usuario, siendo atendida e informada que, la suspensión del usuario se debía a una infracción por la emergencia sanitaria cometida por el usuario Leonardo Arturo Flores García, diciéndole además que llame al Ministerio del Interior para averiguar el día y los motivos de la infracción.

A las 12:50 pm del mismo día, logra comunicarse telefónicamente con la Oficina de tecnología del MININTER y, al pedir información sobre la infracción de su hijo, le dijeron que descubrieron un error, pues figuraba una persona del departamento de La Libertad y que al parecer fue un error en el último dígito del DNI.

Madre de usuario se encuentra confundida y ve su caso como un hecho inverosímil, pues no encuentra lógica que solo se hallan guiado por el número del DNI y no por los nombres y apellidos, pues la otra persona no tiene los nombres de su hijo ni se trata de una homonimia.

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 Leonardo Arturo Flores García
- Fortalecer las capacidades y la calidad de información a través los canales de atención y aliados estratégicos (OMAPED) que ayude a mejorar la comunicación entre Programa y Usuarios, con una información clara y oportuna.
- Se sugiere que el Programa averigüe con el MININTER si corresponde el error
- Ser exhaustivos al cruzar información con datos de otras instituciones, cuidando el análisis de todas las variables (nombres, apellidos, edad, DNI, etc) a fin de no incurrir en error que puedan afectar a los usuarios del Programa.
- Implementar en 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: 06 folios)

1. Copia Ficha de Atención A-031-2021-LIP-D. (01 folio)
2. Anexo fotográfico 1,2,3



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:	FLORES GARCIA LEONARDO ARTURO	4. Documento - DNI	71137484
5. Sexo (Género):	Masculino (X) Femenino ()	6. Fecha-Nacimiento:	10/12/2020
7. Es Usuario(a)?:	SI (X) Fecha Afiliación 10 / 12 / 2020 / NO ()	8. Tiempo Residencia:	5 meses
9. Correo Electrónico:		10. Teléf. Personal:	
11. Institución/Cargo:		12. Teléf. Institucional:	-----
13. Departamento:	LIMA	14. Provincia:	CAÑETE
15. Distrito:	QUILMANA	16. CCP/Dirección:	AH VISTA ALEGRE MZ C4 LT 5
II. DESCRIPCION AL DETALLE DEL CASO:			17. FECHA OCURRENCIA: 13/07/2021
A) LUGAR DONDE OCURRIO EL CASO:			
18. Departamento:	LIMA	19. Provincia:	CAÑETE
20. Distrito:	QUILMANA	21. CCP/Dirección:	AH VISTA ALEGRE MZ C4 LT 5
B) DESCRIPCION DE LOS HECHOS RELACIONADOS AL CASO: <i>El Informante debe precisar bien lo siguiente:</i>			
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 Milagritos García Ganoza con DNI 06779998, se identificó como la madre y Tercera persona autorizada del usuario Leonardo Arturo Flores García, usuario de Programa CONTIGO, manifestando lo siguiente:</p> <p>Madre de usuario manifiesta que hace 3 meses se trasladó de Imperial a Quilmaná a fin de darle una mejor calidad de vida a su hijo, manifiesta que el 04/07/2021 se acercó al cajero Multired para cobrar la pensión correspondiente al Padrón III, sin embargo, se dieron con la sorpresa que no había depósito, pensaron que había un retraso en el pago por lo que regresaron el 11/07/2021 fecha en el cual tampoco encontraron abono, frente a esto decidió solicitar información con la funcionaria encargada de OMAPED de su distrito, quien le dijo que, revisando el sistema, aparece la tercera persona autorizada con una infracción por el estado de emergencia, asimismo le añadió que No acudir a las Votaciones también está considerado como infracción sanitaria que pudo haber sido causal de suspensión del usuario.</p> <p>Frente a esta información, la madre del usuario (tercera persona autorizada) solicitó a su hermano, residente en Lima, que acudiera al Banco de la Nación a preguntar sobre esta infracción y la multa a pagar, sin embargo, cuando el hermano acudió a la agencia bancaria no le dieron ningún tipo de información refiriendo que la persona involucrada es quien tiene que solicitar directamente esta información.</p> <p>Madre del usuario manifiesta que se encuentra sorprendida por la suspensión de su hijo, añade además que desconoce el tipo de infracción que pudo haber cometido, ya que en ningún momento ha sido intervenida por incumplimiento de protocolos durante el estado de emergencia. Agrega que talvez el motivo sea por no haber participado de las elecciones presidenciales, pues vio por conveniente no trasladarse ya que al hacerlo tenía que llevar con ella al usuario, quien padece de un cuadro de Autismo severo y llevarlo de viaje implicaba someterlo a estrés y empeorar su salud, por lo que presume que este sea el motivo que pudo llevado a la suspensión del Programa.</p> <p>Madre del usuario descarta toda posibilidad que su hijo haya incurrido a algún tipo de infracción por la emergencia sanitaria, pues ella lo tiene a su lado todo el tiempo por ser un joven que no tiene autocuidado y es totalmente dependiente de ella.</p> <p>Madre de usuario manifiesta que se encuentra sorprendida por lo sucedido, por lo que pide lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> Se le informe con claridad el motivo que llevó a la suspensión de su hijo del Programa CONTIGO Evaluar su caso y de ser posible reincorporarlo al padrón para que pueda recuperar sus beneficios como usuario del Programa 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	1
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		Milagritos García Ganoza	
DNI: 41391967	CARGO: Responsable de Campo	DNI: 06779998	CARGO: Madre de usuario y tercera persona Autorizada

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 padrón3-2021

contigo.gov.pe/wp-content/uploads/2021/07/RDE-000078-2021-DE_ANEXO_2-desafiliados-y-suspendido-Padron_III-202129junF.pdf

RDE-000078-2021-DE_ANEXO_2-desafiliados-y-suspendido-Padro... 2 / 12 | 195% +

127	LAMBAYEQUE	LAMBAYEQUE	JAYANCA	33677398	FRANCISCO JESUS VASQUEZ ROMAN	SUSPENDIDO
128	LIMA	LIMA	CARABAYLLO	41186699	LITMAN CELIS DEL AGUILA	SUSPENDIDO
129	LIMA	LIMA	CHORRILLOS	72197109	ARGENISSE KERTH GUANILO PAJAR	SUSPENDIDO
130	LIMA	LIMA	CHORRILLOS	74374723	BRUNO MARIANO DE LA CRUZ CHOOQUE	SUSPENDIDO
131	LIMA	LIMA	COMAS	48589358	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	76669985	ALEXIS ARMAS SUAREZ	SUSPENDIDO
135	LIMA	LIMA	SAN JUAN DE LURIGANCHO	76687572	IVAN KENYO GARRO JANAMPA	SUSPENDIDO
136	LIMA	LIMA	SAN JUAN DE LURIGANCHO	80074875	JUANA ESCOBEDO PALOMINO	SUSPENDIDO
137	LIMA	LIMA	SAN MARTIN DE PORRES	40746622	DEYVIS ADRIAN PEÑA LOPEZ	SUSPENDIDO
138	LIMA	LIMA	SAN MARTIN DE PORRES	48807214	JOSE LUIS LINARES ALARCON	SUSPENDIDO
139	LIMA	LIMA	VILLA MARIA DEL TRIUNFO	77474771	JOSUE VASQUEZ CLEMENTE	SUSPENDIDO
140	LIMA	BARRANCA	BARRANCA	76588317	JUAN ARTURO BLANCO LAVERIO	SUSPENDIDO
141	LIMA	CAÑETE	IMPERIAL	71137484	LEONARDO ARTURO FLORES GARCIA	SUSPENDIDO
142	LORETO	MAYNAS	INDIANA	05297938	JEFFERSON VALLES RAMIREZ	SUSPENDIDO
143	LORETO	MAYNAS	PUNCHANA	74463443	DOMENICO PIERO MACHELO TANGO TANGOA TIHUA	SUSPENDIDO
144	LORETO	MAYNAS	BELEN	05416568	SILVIA CALAMPA MARICHI	SUSPENDIDO
145	LORETO	MAYNAS	SAN JUAN BAUTISTA	05376386	HALAR CERRON ALAVA	SUSPENDIDO

Foto 2. Padrón III en el cual se observa al usuario Leonardo Arturo Flores Garcia SUSPENDIDO



Foto 3. Foto de baucher en el cual se consulta los saldos de importe del 04/07/2021. Se observa que en cuenta no fue abonado la pensión del usuario.