

**COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
SEDE REGIONAL JUNIN**

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

Huancayo, 25 de octubre de 2021

OFICIO N° 129-2021-CTVC/JUNIN

Señor (a)

Diana Elizabeth Prudencio Gamio

Director Ejecutivo del Programa Nacional del proceso de entrega de la pensión no contributiva a personas con discapacidad severa en situación de pobreza – CONTIGO.

Presente. -

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° 319-2021-CTVC/JUN

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

A la espera de su pronta atención, quedo de Usted

Atentamente,



.....
Jessica Rojas Domínguez
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

Jr. San José 545-Ub. San Carlos- Huancayo. Junín

Celular: 942161273; 942156617; 945075677

Correo Electrónico: mesadepartes.ctvcperu@gmail.com / junin.rrectvcperu@gmail.com

Página Web: <http://www.ctvcperu.org.pe>

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Teléfono de Junín: 942161273	CASO	N° 319 –2021-CTVC/JUN
Teléfono Nacional: 984056206		
PROGRAMA SOCIAL:	CONTIGO	1. FECHA DE REGISTRO: 06/10/2021
I. DATOS DEL INFORMANTE / SOLICITANTE / VEEDOR:		
2. APELLIDOS NOMBRES:	ROJAS DOMINGUEZ JESSICA LILIANA	3. NÚMERO-DNI: 20072336
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN	COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA	5. CARGO: RESPONSABLE REGIONAL
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO: LUGAR DE OCURRENCIA, PROCESO VIGILADO/VERIFICADO		6. FECHA DE OCURRENCIA: 06/10/2021
7. DEPARTAMENTO:	JUNÍN	8. PROVINCIA: SATIPO
9. DISTRITO:	RIO NEGRO	10. CCPP/DIRECCIÓN: RIO NEGRO
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA	GESTION DE ACOMPAÑAMIENTO	12. ¿DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA DE VEEDURÍA? OFICINA OMAPED- MUNICIPALIDAD DICTRITAL DE RIO NEGRO
13. CANTIDAD DE AFECTADOS:	1	14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS: 01 Punto Crítico
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS Y PRECISIONES):		

El 06/10/2021 durante las acciones de veeduría/vigilancia, se entrevistó a la Sta. Liz Betty Zegarra Duran, Responsable del OMAPED de la Municipalidad distrital de Rio Negro, se registró el siguiente punto crítico:

1. **NO SE RECIBE RESPUESTA A SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA COBRO.** Durante la entrevista telefónica realizada a la responsable de la OMPAED, manifestó que remitió al programa Contigo uno (1) Oficio, solicitando autorización de un usuario, que a continuación se describe:

El **18 de mayo del 2021** remitió al programa el Oficio N° 387-2021-A/MDRN, se solicitó la autorización de cuatro (04) usuarios de los cuales, de tres (03) ya salió la autorización, pero hay de uno (01) usuario que hasta la fecha no se tiene respuesta, el usuario afectado es:

- Liñan Ruiz Luzben Zarela (DNI 74319094)

Se revisó la página Web del programa Contigo <https://contigo.gob.pe/> Consulta de Usuarios, en la cual se constató que decía:

Estado de Autorización: NO INICIO PROCEDIMIENTO

Indicaciones: Aplica solo para el caso de los mayores de edad. Se identifica.....Programa CONTIGO, una solicitud adjuntando el Formato PC 1000 correctamente llenado.

Al respecto la responsable de la OMAPED manifestó: que “el documento de autorización ha sido remitido oportunamente, no me explico porque sale esta información en la Consulta de usuarios” “he tratado de buscar una explicación, llamando, escribiendo al WhatsApp, pero nadie me da razón, los responsables del programa no responden”. “Ya no sé a dónde acudir porque los familiares de la usuaria vienen constantemente a preguntar cuando saldrá su pensión; estas personas son de escasos recursos económicos, pero a pesar de ello se acercan a la oficina, ellos piensan que no he realizado ningún trámite, ya no sé qué decirles”; “solicito por favor al programa atender oportunamente estos casos de autorización”

Cabe resaltar que han pasado cinco (05) meses desde que se envió la solicitud para autorización de la usuaria; los familiares son persona vulnerable que constantemente vienen a la oficina a saber de su situación, además vienen de zonas lejanas que tiene que gastar pasajes y viáticos.

IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

- a) Sugerimos que el programa garantice el cumplimiento RDE 038-2021-MIDIS-PNPDS-DE, "Afiliación, elaboración de padrón general de usuarios y autorización para el cobro de la pensión no contributiva".
- b) Sugerimos al programa Contigo agilizar los trámites de autorización, ya los afectados son personas vulnerables en condición de pobreza y extrema pobreza que requieren de la pensión.
- c) Sugerimos al programa mejorar las respuestas en la página web con respecto a los tramites de los usuarios para no generar confusión o malos entendidos.
- d) Sugerimos al programa que se implante una oficina de enlace del programa Contigo en la Región Junín para que las OMADEP, Usuarios/as y Potenciales Usuarios/as reciban una atención oportuna clara y comprensible.
- e) Que el programa realice las indagaciones respectivas de cada punto crítico y se resuelvan en el debido plazo establecido según la ruta de alerta del Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana para garantizar un servicio de calidad a los usuarios/as y potenciales usuarios/as.

V. ANEXOS: (Total de páginas/folios: (06))

1. Ficha de Atención N° 012-2021-JUN-P (2 folio).
2. Una (1) fotografía del Oficio N° 387-2021-A/MDRN (1 folio).
3. Una (1) fotografía del Formato PC 1000 del usuario (1 folio)
4. Una (1) Copias del DNI del usuario (1 folio).
5. Una (1) captura de pantalla de estado de trámite de la usuaria Liñan Ruiz Luzben Zarela (1 folio)



Jessica Rojas Domínguez
Responsable Regional



COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA		FICHA DE ATENCIÓN		FICHA N° 012-2021	
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 () PAIS () PENSIÓN 65 () QALI WARMA () JUNTOS()			2.FECHA de REGISTRO:	06/10/2021
I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE: De preferencia debe ser el(la) mismo(a) titular interesado(a)					
3. Apellidos Nombres:	LIZ BETTY ZEGARRA DURAN		4. Documento-DNI:	44869912	
5. Sexo (Género):	Masculino () Femenino (X)		6. Fecha-Nacimiento:	-----	
7. Es Usuario(a)?:	SI () Fecha Afiliación	NO (X)	8. Tiempo Residencia:	() MESES	
9. Correo Electrónico:	-----		10. Telef. Personal:	983678122	
11. Institución/Cargo:	MUNICIPALIDAD DE RIO NEGRO/RESPONSABLE OMAPED		12. Telf. Institucional:		
13. Departamento:	JUNIN		14. Provincia:	SATIPO	
15. Distrito:	RIO NEGRO		16. CCPP/Dirección:	PLAZA PRINCIPAL DE RIO NEGRO	
II. DESCRIPCIÓN AL DETALLE DEL CASO:				17.FECHA OCURRENCIA:	06/10/2021
A) LUGAR DONDE OCURRIÓ EL CASO:					
18. Departamento:	JUNIN		19. Provincia:	SATIPO	
20. Distrito:	RIO NEGRO		21. CCPP/Dirección:	RIO NEGRO	
B) DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS RELACIONADOS AL CASO: El Informante debe precisar bien lo siguiente:					
22.	<p>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> <p>Durante las acciones de vigilancia se recibió el caso de la responsable de la OMPAED del distrito de Rio Negro, provincia de Satipo Sta. Liz Betty Zegarra Duran, quien manifestó que en el mes de mayo de este año 2021 remitió un oficio al programa Contigo solicitando a autorización la usuaria afectada es:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Liñan Ruiz Luzben Zarela (DNI 74319094) <p>Se revisó la página Web del programa Contigo https://contigo.gob.pe/ Consulta de Usuarios, en la cual se constató que decía:</p> <p><u>Estado de Autorización:</u> NO INICIO PROCEDIMIENTO.</p> <p>Al respecto la responsable de la OMAPED manifestó: que “el documento de autorización ha sido remitido oportunamente, no me explico porque sale esta información en la Consulta de usuarios” “he tratado de buscar una explicación, llamando, escribiendo al WhatsApp, pero nadie me da razón, los responsables del programa no responden”. “Ya no se a dónde acudir porque los familiares de la usuaria vienen constantemente a preguntar cuando saldrá su pensión; estas personas son de escasos recursos económicos, pero a pesar de ello se acercan a la oficina, ellos piensan que no he realizado ningún trámite, ya no sé qué decirles”, “solicito por favor al programa atender oportunamente estos casos de autorización”</p> <p>Cabe resaltar que han pasado 5 meses desde que se envió la solicitud para autorización.</p>				
23.TIPO d ATENCIÓN:	Consulta () Sugerencia () Pedido () Reclamo () Queja (X) Denuncia ()			24.TOTAL FOLIOS:	
25.Dctos. ADJUNTOS:	Memorial () Informe () Oficio (X) Constancia () Certificado () Partida Nacimito () Copia DNI () DJ () Otros (X)				
26.OBSERVACIONES:	LA PAGINA WEB COMO RESPUESTA MUESTRA COMO SI NO SE HUBIERA REALIZADO NINGUN TRAMITE, SIN EMBARGO, SE REMITIO LOS DOCUMENTOS SOLICITADOS POR EL PROGRAMA.				

NOMBRE, FIRMA y SELLO DEL VEEDO (MIEMBRO DEL COMITÉ LOCAL)	NOMBRE Y FIRMA Y/O HUELLA DIGITAL DEL USUARIO(A) Ó INFORMANTE/SOLICITANTE PRINCIPAL
NOMBRES APELLIDOS: JESSICA ROJAS DOMINGUEZ DNI: 20072336 CARGO: RESPONSABLE REGIONAL	NOMBRES APELLIDOS: LIZ BETTY ZEGARRA DURAN DNI: 44869912 CARGO: RESPONSABLE DE LA OMAPED

2.Una (1) fotografía del Oficio N° 387-2021-A/MDRN.



