COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
SEDE REGIONAL DE TUMBES

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Tumbes, 05 de abril de 2022

OFICIO Nº 010-2022-CTVC/TUMBES

Directora Ejecutiva

DIANA ELIZABETH PRUDENCIO GAMIO
Programa Nacional de Entrega de la Pensión no Contributiva a Personas con Discapacidad Severa en Situación de Pobreza - Contigo
Tumbes

Asunto: se ALERTA TRES (02) CASOS

De mi mayor consideración

Es grato dirigirme a Usted, para saludarle muy cordialmente a nombre del Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana. Al mismo tiempo manifestarle que el Comité tiene como función principal 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, adjunto al presente le hago llegar el siguientes CASOS:

- CASO Nº0012-2022-CTVC/TUM
- CASO N°0013-2022-CTVC/TUM
- CASO N°0014-2022-CTVC/TUM

Finalmente me permito pedirle que se realice la verificación de estos casos y concluido su procedimiento, le solicito sirva comunicar el resultado de la misma

A la espera de su pronta atención, quedo de usted

Atentamente



Un **CASO RESUELTO** es aquel que el programa social ha comunicado al Comité - por escrito - manifestando:

1. Una conclusión sobre el CASO; precisando la **condición** de: **FUNDADO** o **INFUNDADO**.
2. Si el CASO es **FUNDADO**, es necesario precisar la acción correctiva inmediata implementada que da solución al caso; o la medida correctiva mediata a implementar y el plazo previsto para la solución del CASO. Se debe adjuntar documentos que demuestran la acción correctiva.
3. Si el CASO es **INFUNDADO**, es necesario precisar las razones en las cuales sustenta esta decisión, citando normas o documentos que así lo demuestran.
4. Si el CASO corresponde a dos o más puntos críticos y/o a dos o más personas, es necesario individualizar la condición y proceder a dar solución a cada uno de ellos, de acuerdo a los numerales 2 ó 3, según corresponda. De lo contrario, si quedara al menos uno de ellos sin solución, entonces se considera como **CASO PARCIALMENTE RESUELTO**.
   El Comité publica en su página web todos los casos alertados al programa, así como las respuestas recibidas.

Calle Francisco Pizarro N° 231 - (Frente al Colegio Las Américas – Calle Francisco Navarrete
Teléfono: (01) 422 6900, Celular: 942160416 - 942160878
Correo Electrónico: mesadepartes.ctvcperu@gmail.com / tumbes.rrctvcperu@gmail.com
Página Web: www.ctvcperu.org.pe

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Teléfono Tumbes: 942160878 Teléfono Nacional: 942160416	**CASO**	**N° 0012-2022-CTVC/TUM**

PROGRAMA SOCIAL:	**CONTIGO**	**1. FECHA DE REGISTRO:**	**28/03/2022**

I. DATOS DEL INFORMANTE / SOLICITANTE / VEEDOR:			
2. APELLIDOS NOMBRES:	**NOLBERTO OLAYA OLAYA**	**3. NÚMERO-DNI:**	00222419
4.ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN	COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA – CORRALES	**5. CARGO:**	FISCAL

II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO: LUGAR DE OCURRENCIA, PROCESO VIGILADO/VERIFICADO			**6. FECHA DE OCURRENCIA:**	**08/03/2022**
7. DEPARTAMENTO:	TUMBES	**8. PROVINCIA:**	TUMBES	
9. DISTRITO:	CORRALES	**10. CCPP/DIRECCIÓN:**	CRISTALES	
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA	GESTIÓN DEL ACOMPAÑAMIENTO	**12. ¿DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA DE VEEDURÍA?**	44417594-USUARIO	
13. CANTIDAD DE AFECTADOS:	01	**14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS:**	01 punto Crítico	

III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS Y PRECISIONES):

El 08/03/2022 durante las acciones de veeduría/vigilancia se entrevistó a la Sra. Noragilda Palacios Correa, persona autorizada para cobrar y madre del usuario Clavijo Palacios Eder Enrique con DNI N°44417594; entrevista registrada mediante ficha de vigilancia V-012-2022-TUM-D, donde se identificó el siguiente punto crítico:

1. **PROGRAMA NO REALIZA ACOMPAÑAMIENTO AL COBRO DE SUS USUARIOS**. Durante la entrevista la Sra. Noragilda Palacios Correa manifiesta que hace más de cuatro meses el personal del Programa o de la OMAPED no realizan acompañamiento al cobro de su Pensión Contributiva. Esta situación no cumple con lo señalado en las normas de Gestión del Acompañamiento y Articulación del programa, señaladas en la RDE-091-2020-MIDIS-PNPDS-DE-Directiva 8,en el punto 5.2 que hace mención al acompañamiento al cobro: "Conjunto de acciones destinadas a asistir al usuario/a y/o su autorizado/a para ejercer el derecho al cobro de la pensión no contributiva, brindándoles información sobre los procedimientos del Programa y orientándolos para acceder a los canales de atención bancaria (Oficinas, cajeros automáticos, agentes corresponsables, Banca Móvil, entre otros)".

IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

En el marco de la realización de las acciones para el cumplimiento adecuado del proceso de Gestión del Acompañamiento que se brinda a responsables de OMAPED y usuarios/as, y en observancia a los lineamientos técnicos que el Programa Nacional CONTIGO, se sugiere lo siguiente:

- Fortalecer el acompañamiento a usuarios/as y personas autorizadas para el cobro con el objetivo de brindar información oportuna respecto a la entrega de la pensión no contributiva en consideración a sus vulnerabilidades.
- Se solicita se pueda verificar el caso alertado, asimismo se nos pueda comunicar las acciones adoptadas para su solución/corrección.

V. ANEXOS: (Total de páginas/folios: (01)

1. Anexo 01: Ficha de Entrevista N° 012-2022-TUM-D (03 folios)

Aquino Engelberto Zurita Guerrero
Responsable Regional de CTVC - Tumbes

ANEXO N° 01: FICHA DE ENTREVSITA N°V-012-2022-TUM-D

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
SEDE REGIONAL TUMBES
VIGILANCIA AL PROCESO DE GESTIÓN DE LA ENTREGA Y GESTIÓN DEL ACOMPAÑAMIENTO DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA DEL PROGRAMA CONTIGO

Teléfono Regional:	942160525	**FICHA DE ENTREVISTA**	CODIGO N° V - 012-2022-TUM-D
Teléfono Nacional:	974432338	**USUARIO/A-PROGRAMA CONTIGO**	

(a) [X] FICHA se aplica DENTRO DE CAMPAÑA (b) FICHA se aplica FUERA DE CAMPAÑA

1	FECHA INICIAL de la entrevista: 08/09/2022	2	HORA INICIAL de la entrevista: 14:00

NOTA IMPORTANTE:

A) La ficha de entrevista debe ser aplicada de manera estricta en el siguiente orden:
i) En primera instancia al usuario del programa (siempre y cuando sea mayor de edad y pueda manifestar su voluntad).
ii) En segunda instancia y solo cuando el usuario es menor de edad o siendo mayor de edad no pueda manifestar su voluntad, la entrevista debe ser aplicada a la persona autorizada para cobrar por el usuario (autorizado mediante resolución del programa Contigo).
B) En caso la ficha se aplique a la persona autorizada para cobrar, entonces la entrevista debe hacerse y comprenderse como si se aplicara al mismo usuario.
C) PRECISE EL BIMESTRE DE PAGO QUE SE VIGILA: [X] (a) Enero - Febrero (b) Marzo - Abril (c) Mayo - Junio (d) Julio - agosto (e) Setiembre - octubre (f) Noviembre - diciembre

I. DATOS GENERALES DEL USUARIO/A:

3	N° DNI del Usuario:	44467794	4	Apellidos y nombres del Usuario:	CLEVIJO PALACIOS EDER ENRIQUE
5	DEPARTAMENTO:	TUMBES	6	PROVINCIA:	Tumbes
7	DISTRITO:	Corrales	8	CCPP/Barrio/Dirección del Usuario:	Av. los algarrobos Cruz del Sur
9	Fecha de nacimiento del Usuario:	29/03/1992	10	Condición de edad del Usuario	[X] (a) Mayor de edad (b) Menor de edad
11	Sexo del Usuario:	(a) Femenino [X] (b) Masculino	12	Teléfono/celular del Usuario:	
13	Nivel de Instrucción del Usuario:	[X] (a) Sin nivel (b) Inicial (c) Primaria (d) Secundaria (e) Básica especial (f) Técnico (g) Superior			
14	Idioma predominante del Usuario:	[X] (a) Español (b) Quechua (c) Aymara (d) Ashaninka (e) Awajún (f) Otro:			

II. DATOS GENERALES DEL INFORMANTE:

15	¿Quién es el Informante?	(a) El Usuario [X] (b) Persona autorizada para cobrar			
	Si el informante es el propio USUARIO, pase a la pregunta 23 y siguientes				
16	N° DNI del Informante:	00272732	17	Apellidos y nombres del Informante:	BIOSALUDA PALACIOS CORREA
18	Sexo del Informante:	[X] (a) Femenino (b) Masculino	19	Teléfono/celular del Informante:	960130565
20	Reside en la misma vivienda con el Usuario/a?	[X] (a) SI (b) NO	21	Relación de parentesco con el Usuario/a:	[X] (a) Madre (b) Padre (c) Otro:
22	Idioma predominante del Informante:	[X] (a) Español (b) Quechua (c) Aymara (d) Ashaninka (e) Awajún (f) Otro:			

III. PROCESO: GESTIÓN DE LA ENTREGA DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA

A. GESTION DE AFILIACION A LA PENSION NO CONTRIBUTIVA

23	¿El trámite de afiliación al programa Contigo fue gratuito?					[X] NO	NS/NR NA
23.1	Si la respuesta es "NO", diga cuánto pagó:	(a) 1 a 10 soles	(b) 11 a 20 soles	(c) 21 a 50 soles	(d) 51 soles a más		NS/NR NA
23.2	¿El personal que recibió su solicitud de afiliación, lo atendió en el idioma que usted usa?					[X] NO	NS/NR NA
23.3	¿Cómo califica la atención recibida por el personal que recibió su solicitud de afiliación?	(a) Muy mala	(b) Mala	(c) Regular	[X] (d) Buena	(e) Muy Buena	NS/NR NA
23.4	¿Cuánto tiempo después de presentar la solicitud fue afiliado al Programa?	05 años/	meses/				NS/NR
24	¿Actualmente, tiene un Certificado de Discapacidad Severa?					[X] NO	NS/NR
25	¿Actualmente, recibe alguna otra pensión a parte de la otorgada por el Programa Contigo?					[X] NO	NS/NR
26	¿Actualmente, tiene Clasificación Socioeconómica de Pobre o Pobre Extremo?					SI [X] NO	NS/NR
27	¿Actualmente, también es beneficiario del Programa Pensión 65?						

B. GESTION DEL COBRO DE LA PENSION NO CONTRIBUTIVA: SOBRE LA AUTORIZACIÓN DEL COBRO DE LA PENSIÓN

28	¿Solicitó la autorización para el cobro de la pensión al Programa Contigo?					[X] NO	NS/NR NA
	De marcar NO, NS/NR, NA Pase a la Pregunta 29 y siguientes						NA
28.1	¿En qué oficina presentó la solicitud de autorización?:	[X] Municipalidad-OMAPED	(b) Sede del Programa CONTIGO-Lima	(c) Otro		[X] NO	NS/NR NA
28.2	¿Fue gratuito el trámite de la autorización en esta oficina?						
	Si la respuesta es NO, diga cuánto pagó:	(a) 1 a 10 soles	(b) 11 a 20 soles	(c) 21 a 50 soles	(d) 51 soles a más		

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
SEDE REGIONAL TUMBES
VIGILANCIA AL PROCESO DE GESTIÓN DE LA ENTREGA Y GESTIÓN DEL ACOMPAÑAMIENTO DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA DEL PROGRAMA CONTIGO

Teléfono Regional:
Teléfono Nacional:

FICHA DE ENTREVISTA
USUARIO/A PROGRAMA CONTIGO

CODIGO N° V-012-2021-TVM-D

(a) FICHA se aplica DENTRO DE CAMPAÑA | (b) FICHA se aplica FUERA DE CAMPAÑA

1 FECHA INICIAL de la entrevista: __/__/__ | 2 HORA INICIAL de la entrevista: __:__

NOTA IMPORTANTE:

A) La ficha de entrevista debe ser aplicada de manera estricta en el siguiente orden:
i) En primera instancia al usuario del programa (siempre y cuando sea mayor de edad y pueda manifestar su voluntad).
ii) En segunda instancia y solo cuando el usuario es menor de edad o siendo mayor de edad no pueda manifestar su voluntad, la entrevista debe ser aplicada a la persona autorizada para cobrar por el usuario (autorizado mediante resolución del programa Contigo).

B) En caso la ficha se aplique a la persona autorizada para cobrar, entonces la entrevista debe hacerse y comprenderse como si se aplicara al mismo usuario.

	26.3	¿El personal de esta oficina lo atendió en el idioma que usted usa?						X NO	NS/NR NA
	26.4	¿Cómo califica la atención recibida por el personal de esta oficina?:	(a) Muy mala	(b) Mala	(c) Regular	(d) Buena	(e) Muy Buena		NS/NR NA
	26.5	¿Cuánto tiempo después de presentar la solicitud se entregó de la autorización del Programa?				años/ 02 meses/			NS/NR NA

C. VERIFICACION Y SEGUIMIENTO DEL COBRO DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA

29	¿Quién se encarga de cobrar la pensión?	(a) El Usuario	(b) Persona autorizada para cobrar	(c) Persona con autorización en tránsito	(d) Persona que cobra, pero sin autorización	(e) Otro:			
30	¿Ha cobrado la pensión correspondiente al bimestre?							SI NO	NS/NR
	30.1 *De marcar NO precise* ¿Por qué no se cobró la pensión?	***Pase a la Pregunta 40 y siguientes***						Personas que retiran el pensio su hijo	

C.1. INCIDENCIAS RELACIONADAS AL COBRO DE LA PENSIÓN DEL BIMESTRE

31	¿Ha tenido dificultades para cobrar la pensión otorgada por el Programa?		SI NO	NS/NR
	De marcar NO Pase a la Pregunta 32 y siguientes			
	31.1 ¿Cuáles son las dificultades que se presentaron para cobrar la pensión del Usuario? *Puede marcar más de una opción:*	(a) La OMAPED no envió la solicitud de autorización de cobro al Programa		
		(b) El Programa Contigo demora el trámite de autorización de cobro		
		(c) Banco/cajero NO tiene acceso especial para personas con discapacidad		
		(d) Banco/cajero cerrado/no atiende		
		(e) No abonaron la cuenta del usuario		
		(f) Bloquearon la cuenta del usuario		
		(g) Pérdida de tarjeta del usuario		
		(h) Otros Precise:		

C.2. ATENCIÓN EN EL BANCO DE LA NACIÓN /AGENTE BANCARIO/ETV

32	¿Le pagaron completo el monto de la pensión en el Banco/Agente?							SI NO	NS/NR NA
33	¿Le brindaron atención preferente al usuario en el Banco/Agente?							SI NO	NS/NR NA
34	¿El Banco/Agente está adecuado para atender a personas con discapacidad? *(Ejem: rampas con barandas, ventanillas especiales)*								NS/NR NA
35	¿Cómo califica la atención recibida por el personal del Banco/Agente?:	(a) Muy mala	(b) Mala	(c) Regular	(d) Buena	(e) Muy Buena			

C.3. MEDIO DE TRANSPORTE, TIEMPO Y COSTO PARA IR A COBRAR AL PUNTO DE PAGO

36	¿Qué medio utilizó para trasladarse al lugar donde cobra la pensión del Usuario?	(a) Caminando	(b) Transporte público	(c) Bote/ Peque-peque/ Chalupa					NS/NR NA
		(d) A caballo	(e) Otro: especifique						NS/NR NA
37	¿Cuánto tiempo demoró en llegar al lugar donde cobra la pensión del Usuario?	días	horas	minutos					NS/NR NA
38	¿Cuánto dinero gastó para llegar a lugar donde cobra la pensión del Usuario?	(a) de 1 a 20 soles	(b) 21 a 50 soles	(c) 51 a 100 soles	(d) de 101 soles a más	(e) Nada		SI NO	NS/NR NA
39	¿Está de acuerdo con la ubicación del lugar donde se cobra la pensión del Usuario?								

IV. PROCESO: GESTION DEL ACOMPAÑAMIENTO

A. ACOMPAÑAMIENTO A NIVEL DE USUARIO/A **(Para Usuarios/as mayores de 18 años que expresan voluntad)**

40	El Usuario Cuenta con Un Plan de Inclusión Familiar	SI NO	NS/NR
41	El Programa le brinda información acerca de sus derechos	SI NO	NS/NR
42	El Programa le brinda información acerca de su rol en la familia y la comunidad	SI NO	NS/NR

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
SEDE REGIONAL TUMBES
VIGILANCIA AL PROCESO DE GESTIÓN DE LA ENTREGA Y GESTIÓN DEL ACOMPAÑAMIENTO DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA DEL PROGRAMA CONTIGO

Teléfono Regional:
Teléfono Nacional:

FICHA DE ENTREVISTA
USUARIO/A-PROGRAMA CONTIGO

CODIGO N° V-012-2022-TVN-D

(a) FICHA se aplica DENTRO DE CAMPAÑA | (b) FICHA se aplica FUERA DE CAMPAÑA

1 FECHA INICIAL de la entrevista: __/__/__ | 2 HORA INICIAL de la entrevista: __:__

NOTA IMPORTANTE:

A) La ficha de entrevista debe ser aplicada de manera estricta en el siguiente orden:
i) En primera instancia al usuario del programa (siempre y cuando sea mayor de edad y pueda manifestar su voluntad).
ii) En segunda instancia y solo cuando el usuario es menor de edad o siendo mayor de edad no puede manifestar su voluntad, la entrevista debe ser aplicada a la persona autorizada para cobrar por el usuario (autorizado mediante resolución del programa Contigo).
B) En caso la ficha se aplique a la persona autorizada para cobrar, entonces la entrevista debe hacerse y comprenderse como si se aplicara al mismo usuario.

B. ACOMPAÑAMIENTO A NIVEL DE HOGAR (Para menores de 18 años y adultos que no expresan voluntad)

43	El Usuario Cuenta con Un Plan de Inclusión Familiar.	SI	NO	NS/NR	
44	El Programa le brinda información acerca de sus derechos, su rol en la familia y la comunidad.	SI	NO	NS/NR	
45	El Programa le brinda información acerca de su rol en la familia y la comunidad	SI	NO	NS/NR	

SOBRE SEGUIMIENTO y MONITOREO NO PRESENCIAL

46	En los 4 últimos meses ¿el personal de OMAPED o del Programa se ha comunicado con el Usuario para verificar el cobro de su pensión?	SI	NO	NS/NR	
47	En los 6 últimos meses ¿el Usuario ha recibido algún servicio complementario especializado?	SI	NO	NS/NR	

48	¿Como considera que lo tratan en su casa?	(a) Muy mal	(b) Mal	(c) Regular	(d) Bien	(e) Muy Bien	
	48.1 En caso de marcar **muy mal, mal, regular**, mencione por qué:						
49	¿Con que servicios cuenta su casa? (lugar donde permanece el usuario) Puede marcar más de una opción	(a) Agua	(b) Desagüe	(c) Energía eléctrica	(d) Cable	(e) Internet	

V. TRANSPARENCIA Y NEUTRALIDAD

SOBRE LA NEUTRALIDAD Y NO USO POLITICO DEL PROGRAMA: por parte de algún operador/representante del Programa Contigo/OMAPED/MUNICIPALIDAD

50	¿La pidió dinero, regalos o favores a cambio de realizar algún trámite ante el programa?	SI	NO	NS/NR
51	¿Usa políticamente el Programa para favorecer algún candidato?	SI	NO	NS/NR
52	¿La pidió que apoye o vote a favor de algún candidato?	SI	NO	NS/NR
53	¿La pidió que asista alguna reunión o mitin de algún candidato?	SI	NO	NS/NR

54 OBSERVACIONES (o dificultades): Hasta la fecha no recibe el bono.

55 RECOMENDACIONES:

56 FECHA FINAL de la entrevista: 08/03/2022 | 57 HORA FINAL de la entrevista: 14:15

DATOS DEL VEEDOR-MIEMBRO VOLUNTARIO DEL COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA QUE COLABORA CON LA APLICACIÓN DE LA FICHA DE RECOJO DE LA INFORMACIÓN		DATOS DEL MIEMBRO DEL EQUIPO TÉCNICO REGIONAL DEL COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA QUE COLABORA CON EL MONITOREO Y EL REGISTRO DE LA INFORMACIÓN	
Nombres y Apellidos:	Lolberta olaya olaya	Nombres y Apellidos:	Aquino E Zuñiga Esperanza
DNI:	00226419	DNI:	02899379
Cargo:	Fiscal.	Cargo:	Resp. Regional
Correo electrónico:		Correo electrónico:	
Teléfono:	956548370	Teléfono:	942169379