

**COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
SEDE REGIONAL LORETO IQUITOS**

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Iquitos, 29 de abril de 2022

OFICIO N°006-2022-CTVC/LORETO IQUITOS

Señor (a)

DIANA ELIZBETH PRUDENCIO GAMIO

Directora Ejecutiva

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 seis (06) 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 le hago llegar el (los) siguiente (s) CASO(S)¹:

- CASO N° 0013-2022-CTVC/IQU
- CASO N° 0014-2022-CTVC/IQU
- CASO N° 0015-2022-CTVC/IQU
- CASO N° 0016-2022-CTVC/IQU
- CASO N° 0017-2022-CTVC/IQU
- CASO N° 0018-2022-CTVC/IQU

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

A la espera de su pronta atención, quedo de Usted.

Atentamente


ELVA ROSA CARMONA DE CHU
Responsable Regional del Equipo Técnico
CTVC-LORETO-IQUITOS



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

04

Telf. IQUITOS:(#)942161156 Telf. LIMA: (#)951864589		CASO		N° 0014-2022-CTVC/IQU	
PROGRAMA SOCIAL:		CONTIGO		1. FECHA DE REGISTRO: 18/03/2022	
I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE:					
2. APELLIDOS NOMBRES:		YAHUARCANI COQUINCHE JULIANA		3. NÚMERO-DNI: 40772556	
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN		COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA		5. CARGO: VICE - PRESIDENTE	
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO:				6. FECHA DE OCURENCIA: 18/03/2023	
7. DEPARTAMENTO:		LORETO		8. PROVINCIA: MAYNAS	
9. DISTRITO:		NAPO		10. CCPP/DIRECCIÓN: SANTA CLOTILDE	
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA:		GESTIÓN DE LA ENTREGA DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA		12. ¿DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA DE ATENCIÓN? 053068053-USUARIO	
13. CANTIDAD DE AFECTADOS:		1		14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS 01	
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS y PRECISIONES):					

Con fecha 18/03/2022 durante las acciones de vigilancia a los Procesos del Programa de Entrega de Pensión No Contributiva a Personas con Discapacidad Severa en Condición de Pobreza – CONTIGO, la vice presidente del Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana, entrevistó al Sr. René Agalmar Nashnate Meléndez, DNI 053068053, usuario del Programa, recogiendo mediante Ficha de Entrevista N°0053-2022-IQU-D, el punto crítico descrito a continuación:

1. NO SE BRINDAN CONDICIONES EN EL BANCO PARA REALIZAR EL COBRO.

Mediante la entrevista realizado al usuario, manifestó que a la fecha aún no cobró la pensión correspondiente a los bimestres enero/febrero 2022 y noviembre/diciembre 2021, debido a que la PIAS “Río Napo” como plataforma fluvial itinerante del Banco de Nación y sus servicios, no arriba a comunidad desde noviembre 2021. Si bien la plataforma y Banco de la Nación fueron programados para arribar a la comunidad de Santa Clotilde el 16 de mayo, el hecho ocasiona malestar entre los beneficiarios, quienes se sienten vulnerados, excluidos, al existir un espacio temporal de 6 meses sin cobrar la pensión no contributiva; cabe resaltar que trasladarse hasta la ciudad de Iquitos resulta incómodo y peligroso (por la condición de persona con discapacidad severa del usuario), costoso (el traslado aprox. es por 3 días ida y 3 días vuelta en bote/motor, cuyo costo es de 120 soles y en nave rápida el costo es de 260 soles, navegando 1 día de ida y 1 de vuelta).

Esto se corrobora con Ficha de Entrevista N°0041-2021-IQU-D, aplicado a la responsable de OMAPED – Municipalidad del Distrito Napo y se encuentra como Anexo 02.

De lo que antecede, en el marco articulado con los aliados estratégicos del programa, en aplicación del **DECRETO SUPREMO N° 004-2015-MIMP, art. 12.2 sobre la entrega bimestral de la pensión...**, para mejorar el proceso de pago acercando al Banco de la Nación en el tiempo que corresponde a los usuarios del programa.

Y en aplicación del “MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS” – **M1. GESTIÓN DE LA ENTREGA DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA – MANUAL N°001-2021-MIDIS/PNPDS-DE**...Que sostiene en el Numeral **M1.3. Gestión del cobro de la pensión no contributiva: OBJETIVO DEL PROCESO: Establecer los procedimientos que autorizan, renuevan o revocan el acceso al cobro de la pensión no contributiva y los procedimientos correspondientes a la verificación y seguimiento al cobro de la pensión brindada por el Programa CONTIGO.** El cumplimiento de este procedimiento permitirá identificar el punto crítico que, requiere ser atendido con la celeridad que amerita el caso.

IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

En cumplimiento de los lineamientos técnicos del Programa CONTIGO y sus acciones de coordinación se solicita verificar el caso e implementar las medidas correctivas a fin de garantizar una adecuada y eficiente prestación del servicio, por lo que en ese sentido se recomienda:

- Se promueva el desarrollo de acciones de fortalecimiento de capacidades y asistencia técnica a los responsables de OMAPED para garantizar el éxito de la intervención del Programa
- Se garantice el cumplimiento de las estrategias de articulación intra e intersectorial que impulsa el programa en el territorio para el logro de los objetivos institucionales.
- Que el programa realice las indagaciones respectivas sobre el 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.

V. ANEXOS: (Total de páginas/folios: 02 Folios)

1. Copia de Ficha de Entrevista N°0053-2022-IQU-D (01 folios)
2. Copia de Ficha de Entrevista N°0041-2022-IQU-D (01folio)


ELVA ROSA CARMONA DE CHU
Responsable Regional del Equipo Técnico
CTVC-LORETO-IQUITOS



COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA									
SEDE REGIONAL LORETO IQUITOS									
VIGILANCIA AL PROCESO DE GESTIÓN DE LA ENTREGA Y GESTIÓN DEL ACOMPAÑAMIENTO DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA DEL PROGRAMA CONTIGO									
Teléfono Regional:		942161156		FICHA DE ENTREVISTA				CODIGO Nº 0053-2022-IQU-D	
Teléfono Nacional:		951864589		USUARIO/A-PROGRAMA CONTIGO					
(a) FICHA se aplica DENTRO DE CAMPAÑA (b) FICHA se aplica FUERA DE CAMPAÑA									
1 FECHA INICIAL de la entrevista:		19 / 03 / 2022		2 HORA INICIAL de la entrevista:		10 : 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 como si fuera el mismo usuario.									
C) PRECISE EL PERIODO DE PAGO QUE SE VIGILA: (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:		053068053		4 Apellidos y nombres del Usuario:		NASHNATE MELENDEZ RENÉ AGALMAR			
5 DEPARTAMENTO:		LORETO		6 PROVINCIA:		MAYNAS			
7 DISTRITO:		NAPO		8 CCPP/Barrio/Dirección del Usuario :		SANTA CLOTILDE			
9 Fecha de nacimiento del Usuario:		03 / 05 / 1970		10 Condición de edad del Usuario		(a) Mayor de edad		(b) Menor de edad	
11 Sexo del Usuario:		(a) Femenino (b) Masculino		12 Teléfono/celular del Usuario:		996155705			
13 Nivel de instrucción del Usuario:		(a) Sin nivel (b) Inicial (c) Primaria (d) Secundaria		(e) Básica especial (f) Técnico (g) Superior					
14 Idioma predominante del Usuario:		(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 (b) Persona autorizada para cobrar									
Si el Informante es el propio USUARIO, pase a la pregunta 23 y siguientes									
16 N° DNI del Informante:				17 Apellidos y nombres del Informante:					
18 Sexo del Informante:		(a) Femenino (b) Masculino		19 Teléfono/celular del Informante:					
20 Reside en la misma vivienda con el Usuario/a?		(a) SI (b) NO		21 Relación de parentesco con el Usuario/a:		(a) Madre (b) Padre (c) Otro:			
22 Idioma predominante del Informante:		(a) Español (b) Quechua (c) Aymara (d) Ashaninka (e) Awajún (f) Otro:							
III. PROCESO: GESTIÓN DE LA ENTREGA DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA									
A. GESTIÓN DE AFILIACIÓN A LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA									
23 ¿El trámite de afiliación al programa Contigo fue gratuito?									
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 SI NO NS/NR NA									
23.2 ¿El personal que recibió su solicitud de afiliación, lo atendió en el Idioma que usted usa?									
23.3 ¿Cómo califica la atención recibida por el personal que recibió su solicitud de afiliación? (a) Muy mala (b) Mala (c) Regular (d) Buena (e) Muy Buena SI NO NS/NR NA									
23.4 ¿Cuánto tiempo después de presentar la solicitud fue afiliado al Programa? años/ 3 meses/ SI NO NS/NR NA									
24 ¿Actualmente, tiene un Certificado de Discapacidad Severa?									
25 ¿Actualmente, recibe alguna otra pensión a parte de la otorgada por el Programa Contigo?									
26 ¿Actualmente, tiene Clasificación Socioeconómica de Pobre o Pobre Extremo?									
27 ¿Actualmente, también es beneficiario del Programa Pensión 65?									
B. GESTIÓN DEL COBRO DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA: SOBRE LA AUTORIZACIÓN DEL COBRO DE LA PENSIÓN									
28 ¿Solicitó la autorización para el cobro de la pensión al Programa Contigo?									
De marcar NO, NS/NR, NA Pase a la Pregunta 29 y siguientes SI NO NS/NR NA									
28.1 ¿En qué oficina presentó la solicitud de autorización?: (a) Municipalidad-OMAPED (b) Sede del Programa CONTIGO-Lima (c) Otro SI 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 SI NO NS/NR NA									
28.3 ¿El personal de esta oficina lo atendió en el Idioma que usted usa?									
28.4 ¿Cómo califica la atención recibida por el personal de esta oficina?: (a) Muy mala (b) Mala (c) Regular (d) Buena (e) Muy Buena SI NO NS/NR NA									
28.5 ¿Cuánto tiempo después de presentar la solicitud se enteró de la autorización del Programa? años/ meses/ SI NO NS/NR NA									
C. VERIFICACIÓN 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 trámite (d) Persona que cobra, pero sin autorización (e) Otro: SI NO NS/NR NA									
30 ¿Ha cobrado la pensión correspondiente al bimestre?									
30.1 De marcar NO precise ¿Por qué no se cobró la pensión?: Esperando al Banco de la Nación de la PIAS "Río Napo", que ha la fecha todavía no ha llegado, según cronograma estará por acá el 16 de mayo									
C.1. INCIDENCIAS RELACIONADAS AL COBRO DE LA PENSIÓN									
31 ¿Ha tenido dificultades para cobrar la pensión otorgada por el Programa?									
De marcar NO Pase a la Pregunta 32 y siguientes SI NO NS/NR NA									
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 expedito 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: Banco de la Nación de la PIAS Río Napo, demora en llegar, situación que vulnera el derecho de todos los usuarios por demorar de casi 6 meses.									
C.2. ATENCIÓN EN EL BANCO DE LA NACIÓN /AGENTE BANCARIO/ETV 0									
32 ¿Le pagaron completo el monto de la pensión en el Banco/Agente?									
33 ¿Le brindaron atención preferente al usuario en el Banco/Agente?									
34 ¿El Banco/Agente está adecuado para atender a personas con discapacidad? (tiene rampas con barandas, ventanillas especiales) SI NO 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 SI NO NS/NR NA									
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									
(d) Acémila (e) Otro: especifique									
37 ¿Cuánto tiempo demoró en llegar al lugar donde cobra la pensión del Usuario?									
días 1 horas minutos									
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?									
SI NO NS/NR NA									
IV. PROCESO: GESTIÓN 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.									
41 El Programa le brinda información acerca de sus derechos									
42 El Programa le brinda información acerca de su rol en la familia y la comunidad									
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.									
44 El Programa le brinda información acerca de sus derechos, su rol en la familia y la comunidad;									
45 El Programa le brinda información acerca de su rol en la familia y la comunidad									
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?									
47 En los 6 últimos meses ¿el Usuario ha recibido algún servicio complementario especializado, para contribuir a la mejora de su calidad de vida?									
48 ¿Cómo considera que lo tratan en su casa? (a) Muy mal (b) Mal (c) Regular (d) Bien (e) Muy Bien SI NO NS/NR NA									
48.1 En caso de marcar muy mal, mal, regular, mencione por qué:									
49 ¿Con qué 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									
50 ¿Algún operador/representante del Programa Contigo/OMAPED/MUNICIPALIDAD le pidió dinero, regalos o favores a cambio de realizar algún trámite ante el programa?									
51 ¿Algún operador/representante del Programa Contigo/OMAPED/MUNICIPALIDAD, usa políticamente el Programa para favorecer algún candidato?									
52 ¿Algún operador/representante del Programa Contigo/OMAPED/MUNICIPALIDAD le pidió que apoye o vote a favor de algún candidato?									
53 ¿Algún operador/representante del Programa Contigo/OMAPED/MUNICIPALIDAD le pidió que asista alguna reunión o mitin de algún candidato?									
54 OBSERVACIONES (o dificultades)									
Banco de la Nación demora 6 meses para llegar a la comunidad, PIAS Río Napo iniciará zarpe de primera salida del año 2022 el 26 de abril y según cronogram el 16 de mayo ambará a la comunidad, situación que vulnera el derecho de los usuarios, el programa debe mejorar este servicio que afecta a todos los usuarios, ya que el banco no llega desde noviembre del 2021, porque la PIAS no está navegando desde esa fecha.									
55 RECOMENDACIONES									
56 FECHA FINAL de la entrevista:		19 / 03 / 2022		57 HORA FINAL de la entrevista:		10 : 30			
DATOS DEL VEDOR-MIEMBRO VOLUNTARIO					DATOS DEL MIEMBRO DEL EQUIPO TÉCNICO REGIONAL				
DEL COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA					DEL COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA				
QUE COLABORA CON LA APLICACIÓN DE LA FICHA DE RECOJO DE LA INFORMACIÓN					QUE COLABORA CON EL MONITOREO Y EL REGISTRO DE LA INFORMACIÓN				
Nombres y Apellidos: JULIANA YAHUARCANI COQUINCHÉ					Nombres y Apellidos: ELVA ROSA CARMONA DE CHU				
DNI: 40772556					DNI: 5840895				
Cargo: VICEPRESIDENTE					Cargo: RESPONSABLE REGIONAL				
Correo electrónico: 979271789					Correo electrónico: loreto.1rrctvperu@gmail.com				
Teléfono: 979271789					Teléfono: 942161156				

Anexo 02

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA					
SEDE REGIONAL LORETO IQUITOS					
VIGILANCIA AL PROCESO DE GESTIÓN DE LA ENTREGA Y GESTIÓN DEL ACOMPAÑAMIENTO DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA DEL PROGRAMA CONTIGO					
Teléfono Regional:	942161156	FICHA DE ENTREVISTA			
Teléfono Nacional:	951864589	OMAPED-ALIADA DEL PROGRAMA CONTIGO			
(a) FICHA se aplica DENTRO DE CAMPANA		(b) FICHA se aplica FUERA DE CAMPANA			
1	FECHA INICIAL de la entrevista:	18 / 03 / 2022	2	HORA INICIAL de la entrevista:	11 : 00
NOTA IMPORTANTE:					
PRECISE EL PERIODO DE PAGO QUE SE VIGILA: (a) Enero - Febrero (b) Marzo - Abril (c) Mayo - Junio (d) Julio - agosto (e) Setiembre - octubre (f) Noviembre - diciembre					
I. DATOS GENERALES DE LA OMAPED:					
3	DEPARTAMENTO:	LORETO	4	PROVINCIA:	MAYNAS
5	DISTRITO:	NAPO	6	Dirección de la Municipalidad:	SANTA CLOTILDE
II. DATOS GENERALES DEL INFORMANTE (Representante de la OMAPED):					
7	N° DNI del Informante:	05311474	8	Apellidos y nombres del Informante:	EMÉRITA COQUINCHÉ ROSAS
9	Edad del Informante:		10	Sexo del Informante:	Femenino (X) Masculino ()
11	Teléfono/celular del Informante:	990201579	12	Presenta alguna discapacidad: marque	SI () NO (X)
13	Fecha que inició labores en OMAPED	01 / 01 / 2019			
14	Nivel de instrucción del Informante:	(a) Sin nivel (b) Inicial (c) Primaria (d) Secundaria (e) Básica especial (f) Técnico (g) Superior			
15	Idioma predominante del Informante:	(a) Castellano/Español (b) Quechua (c) Aymara (d) Ashaninka (e) Awajún (f) Otro:			
III. PROCESO: GESTIÓN DE LA ENTREGA DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA					
A. GESTIÓN DE AFILIACIÓN A LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA					
16	¿Usted conoce cuál es la finalidad del Programa Contigo?	(Para confirmar la respuesta pida al informante que explique brevemente el punto)	SI	NO	NS/NR
17	¿Usted conoce los requisitos para ser usuario del Programa Contigo?	(Para confirmar la respuesta pida al informante que explique brevemente el punto)	SI	NO	NS/NR
18	¿Usted conoce las modalidades de afiliación al Programa Contigo?	(Para confirmar la respuesta pida al informante que explique brevemente el punto)	SI	NO	NS/NR
19	¿Usted conoce el formato para la afiliación de usuarios (formato PC 1000)?	(Para confirmar la respuesta pida al informante que explique brevemente el punto)	SI	NO	NS/NR
20	¿Usted conoce las pautas para enviar solicitudes de afiliación al Programa Contigo?	(Para confirmar la respuesta pida al informante que explique brevemente el punto)	SI	NO	NS/NR
21	¿Usted ha realizado algún trámite de afiliación al Programa Contigo?	(De marcar NO, pase a la pregunta 23 y siguientes)	SI	NO	NS/NR
22	¿Es gratuito el trámite de la solicitud de afiliación?	(a) 1 a 10 soles (b) 11 a 20 soles (c) 21 a 50 soles (d) 51 soles a más	SI	NO	NS/NR
23	¿Usted conoce las pautas para enviar solicitudes de autorización de cobro al Programa Contigo?	(Para confirmar la respuesta pida al informante que explique brevemente el punto)	SI	NO	NS/NR
24	¿Usted ha realizado algún trámite de autorización de cobro al Programa Contigo?	(De marcar NO, pase a la pregunta 26 y siguientes)	SI	NO	NS/NR
25	¿Es gratuito el trámite para la autorización de cobro?	(a) 1 a 10 soles (b) 11 a 20 soles (c) 21 a 50 soles (d) 51 soles a más	SI	NO	NS/NR
26	¿En su distrito se realizó la entrega de la pensión, correspondiente al bimestre?	26.1 De marcar NO precise ¿Por qué no se realizó? :	SI	NO	NS/NR
C.1. INCIDENCIAS RELACIONADAS AL COBRO DE LA PENSIÓN DEL BIMESTRE NOVIEMBRE-DICIEMBRE (Padrón VI-2021)					
27	¿Llegaron quejas/reclamos a la OMAPED sobre el cobro de la pensión de Usuarios?	(De marcar NO Pase a la Pregunta 28 y siguientes)	SI	NO	NS/NR
27.1	¿Cuáles son las principales quejas/reclamos que llegaron a OMAPED sobre el cobro de la pensión de usuarios? (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) Dificil acceso al banco/cajero (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: Banco/PIAS demora 6 meses en llegar			
III. PROCESO: GESTIÓN DEL ACOMPAÑAMIENTO					
VERIFICACIÓN DE LA CAPACITACIÓN AL PERSONAL DE LA OMAPED (ACCESO Y SOPORTE DE LA APLICACIÓN USUARIO OMAPED DEL PROGRAMA CONTIGO)					
28	¿Usted sabe en qué consiste la aplicación web USUARIO OMAPED del Programa Contigo?	(De marcar NO - NS/NR Pase a la Pregunta 29 y siguientes)	SI	NO	NS/NR
28.1	Si la respuesta es "SI", ¿usted cuenta con usuario y contraseña para ingresar aplicación web USUARIO OMAPED del Programa Contigo?		SI	NO	NS/NR
28.2	Si la respuesta es "SI", ¿el Programa le brindó asistencia técnica para el correcto llenado del módulo de registro de información para el acceso?		SI	NO	NS/NR
28.3	Si la respuesta es "SI", ¿el Programa le brindó asistencia técnica para el correcto uso de la aplicación USUARIO OMAPED?		SI	NO	NS/NR
28.4	Si la respuesta es "SI" el Programa le brindó asistencia técnica sobre el uso de la información de los/as usuarios/as, potenciales usuarios/as, además del uso correcto de sus datos perso		SI	NO	NS/NR
28.5	Si la respuesta es "SI", ¿cómo califica la aplicación web USUARIO OMAPED	(a) Muy mala (b) Mala (c) Regular (d) Buena (e) Muy Buena	SI	NO	NS/NR
28.6	Si la respuesta es "SI", ¿cómo califica la aplicación web USUARIO OMAPED del Programa Contigo?:	Explicar: NO HAY BUENA SEÑAL DE INTERNET			
29	¿Usted recibió capacitación sobre el trámite de AFILIACIÓN A LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA del Programa Contigo?	(De marcar NO - NS/NR Pase a la Pregunta 30 y siguientes)	SI	NO	NS/NR
29.1	¿Cuál fue la modalidad?	(a) Presencial (b) Virtual			
29.2	¿Cuántas veces recibió capacitación sobre el tema, en el último año?	(a) 1 sola vez (b) 2 veces (c) 3 veces (d) 4 veces a más			
29.3	¿Lo capacitaron en el idioma que usted usa?		SI	NO	NS/NR
29.4	¿Cómo califica la capacitación brindada por el Programa?	(a) Muy mala (b) Mala (c) Regular (d) Buena (e) Muy Buena			
30	¿Usted recibió capacitación sobre el trámite de AUTORIZACIÓN DEL COBRO DE LA PENSIÓN ?	(De marcar NO - NS/NR Pase a la Pregunta 31 y siguientes)	SI	NO	NS/NR
30.1	¿Cuál fue la modalidad?	(a) Presencial (b) Virtual			
30.2	¿Cuántas veces recibió capacitación sobre el tema, en el último año?	(a) 1 sola vez (b) 2 veces (c) 3 veces (d) 4 veces a más			
30.3	¿Le capacitaron en el idioma que usted usa?		SI	NO	NS/NR
30.4	¿Cómo califica la capacitación brindada por el Programa?	(a) Muy mala (b) Mala (c) Regular (d) Buena (e) Muy Buena			
VERIFICACIÓN DEL SEGUIMIENTO Y MONITOREO NO PRESENCIAL					
31	En los 4 últimos meses ¿El personal de OMAPED, realizó seguimiento a los usuarios para verificar si están cobrando su pensión (vía telefónica, whatsapp u otro medio no presencial)?		SI	NO	NS/NR
32	En los 4 últimos meses ¿El programa Contigo realizó el monitoreo de entrega de la pensión no contributiva a los usuarios?		SI	NO	NS/NR
33	En los 4 últimos meses ¿Se brindó algún servicio complementario especializado a los usuarios del Programa, para contribuir a la mejora de su calidad de vida?		SI	NO	NS/NR
34	¿Hace cuánto tiempo un funcionario del Programa Contigo no se comunica con	(a) 15 días (b) 1 mes (c) 2 meses (d) mas de 3 meses			
35	¿Le resulta fácil comunicarse con la sede central del Programa Contigo?		SI	NO	NS/NR
35.1	De marcar NO precise la dificultad:				
IV. TRANSPARENCIA Y NEUTRALIDAD					
VERIFICACIÓN DE LA NEUTRALIDAD Y NO USO POLITICO DEL PROGRAMA					
36	¿Algún operador/representante del Programa Contigo, le pidió dinero, regalos o favores a cambio de realizar algún trámite ante el programa?		SI	NO	NS/NR
37	¿Algún operador/representante del Programa Contigo, usa políticamente el Programa para favorecer algún candidato?		SI	NO	NS/NR
38	¿Algún operador/representante del Programa Contigo, le pidió que apoye o vote a favor de algún candidato?		SI	NO	NS/NR
39	¿Algún operador/representante del Programa Contigo, le pidió que asista alguna reunión o mitin de algún candidato?		SI	NO	NS/NR
40	OBSERVACIONES (o dificultades)	Sobre la pregunta 27, refiere que los usuarios reclaman por la demora en llegar del Banco de la Nación en la PIAS "Río Napo", que llega al distrito después de 6 meses(aproximadamente fin de mes abril o primera semana mayo, el viaje anterior fue en el mes de noviembre 2021), usuarios son extemos pobres y necesitan poder cobrar en 2 meses como dice la norma de creación del Programa (el pago es bimensual), pero presentan sus malestar por esta situación y piden que mejore este proceso de pago y que puedan cobrar oportunamente. Sobre las preguntas 28, 29 y 30, refiere que el Programa viene brindando capacitaciones solamente virtuales, en la mayoría de oportunidades no pudieron participar por la mala señal del internet, pero si son buenas, en la Comunidad la señal de internet es mala, también el fluido eléctrico solo funciona 4 horas al día, de 6:30 a 10:30 p.m., todos estos factores representan nuestras dificultades, por lo que es necesario capacitación presencial. Sobre la pregunta 33, 34 y 35, refiere que no se cumple, que comunicarse con el Programa le resulta difícil.			
41	RECOMENDACIONES				
42	FECHA FINAL de la entrevista:	18 / 03 / 2022	44	HORA FINAL de la entrevista:	11 : 30
DATOS DEL VEEODR-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: JULIANA YAHUARCANI COQUINCHÉ			Nombres y Apellidos: ELVA ROSA CARMONA DE CHU		
DNI: 40772556			DNI: 05840895		
Cargo: VICEPRESIDENTE			Cargo: RESPONSABLE REGIONAL		
Correo electrónico: 979271789			Correo electrónico: loreto.1rrctvcperu@gmail.com		
Teléfono:			Teléfono: 942161156		