

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

“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”
“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de independencia”

OFICIO N° 003-2021-CTVC/PIURA

Piura, 02 de febrero del 2021

Señora:

Jessica Cecilia Niño De Guzmán Esaine

Directora Ejecutiva.

Programa Nacional de Entrega de la Pensión no Contributiva a Personas con Discapacidad Severa en Situación de Pobreza – Contigo.

Lima.-

Asunto: Se ALERTA Dos (19) 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 (en adelante, el Comité), en especial de su presidente, Monseñor Luís Bambarén Gastelumendi. 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 miembros de los Comités Locales de Transparencia y Vigilancia Ciudadana, adjunto al presente le hago llegar los siguientes CASOS¹:

CASO N° 001 - 2021-CTVC/PIU al CASO N° 019 – 2021 -CTVC/PIU.

Finalmente, me permito sugerirle 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,




.....
Roberth Vidal Olemar Távora
Responsable Regional

¹ 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 se sustenta esta decisión, citando normas o documentos que así lo demuestren.
- 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 por cada uno de ellos, de acuerdo a los numerales 2 o 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.

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Telf. SEDE PIURA: 942161607
Telf. SEDE LIMA : 951864589

CASO

N° 002-2021-CTVC/PIU

PROGRAMA SOCIAL: CONTIGO **1. FECHA DE REGISTRO:** 14/12/2020

I. DATOS DEL INFORMANTE / SOLICITANTE / VEEDOR:

2. APELLIDOS NOMBRES: JIMÉNEZ LABAN OSWALDO **3. NÚMERO-DNI:** 42845162
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN: MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL DE EL FAIQUE **5. CARGO:** RESPONSABLE DE OMAPED

II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO: LUGAR DE OCURRENCIA, PROCESO VIGILADO/VERIFICADO

6. FECHA DE OCURRENCIA: 14/10/2020
7. DEPARTAMENTO: PIURA **8. PROVINCIA:** HUANCABAMBA
9. DISTRITO: SAN MIGUEL DE EL FAIQUE **10. CCPP/DIRECCIÓN:** JR. JACINTO PONGO N° 150
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA: GESTIÓN DE LA ENTREGA DE LA PENSION NO CONTRIBUTIVA **12. ¿DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA DE VEEDURÍA?:** ENTREVISTA A RESPONSABLE DE OMAPED
13. CANTIDAD DE AFECTADOS: 01 **14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS:** 01 Punto Crítico

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

El 15/12/2020 durante la entrevista realizada al Sr. Oswaldo Jiménez Labán DNI 42845162, responsable de la oficina de la Omaped de la Municipalidad Distrital de San Miguel del Faique se registró el siguiente punto crítico que se detalla:

- 1. NO SE BRINDA INFORMACIÓN COMPLETA, COMPRENSIBLE Y OPORTUNA (OMAPED, USUARIOS/AS, POTENCIALES USUARIOS/AS).** Al respecto, el Sr. Oswaldo Jiménez manifestó que inició sus labores como responsable de la Oficina de la Omaped en el mes de agosto del año 2020. En un inicio, refirió, que no tenía problemas para comunicarse con el programa por medio de la Srta. Ingrid Zapata, sin embargo, añadió, que la Srta. Ingrid Zapata renunció hace aproximadamente 02 meses y desde entonces, ya no ha podido comunicarse con el programa. Situación que le preocupaba ya que no puede absolver oportunamente las consultas de la población ni verificar el estado de los trámites que se han presentado al programa. En ese sentido solicitó mejorar los canales de comunicación y que el programa genere un enlace donde se le pueda hacer seguimiento a los expedientes que ellos presentan a fin de informar de manera clara y oportuna el estado de dichos expedientes a los interesados.

IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

- Mejorar los canales de comunicación con la población y con sus aliados estratégicos a fin de garantizar una información clara y oportuna a los interesados, que les permita absolver sus consultas y conocer el estado de sus trámites, a fin de que se puedan realizar las acciones pertinentes para garantizar el cobro oportuno de la pensión no contributiva otorgada por el programa.

V. ANEXOS: (Total de páginas/folios: 03)

- Copia de Ficha de Entrevista aplicada a la Sr Oswaldo Jiménez Laban (03 folios)

Roberth Vidal Olemar Távora
Responsable Regional



06

07

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA			
Teléfono Regional: 942161607 Teléfono Nacional: 951864589		FICHA DE ENTREVISTA	
SEDE REGIONAL PIURA		CODIGO N°	
VIGILANCIA A LA GESTIÓN DE LA ENTREGA DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA - GESTIÓN DE ACOMPAÑAMIENTO DEL PROGRAMA CONTIGO			
a Fecha de la entrevista:		b Hora de entrevista:	
14/12/2020		INICIO: 14:33 FINAL: 14:47	
I. DATOS GENERALES DEL INFORMANTE (Representante de OMAPE):			
c N° DNI del Informante:	42845162	d Apellidos y nombres del Informante:	OSWALDO JIMENEZ LABAN
e Fecha de nacimiento del Informante:	13/04/81	f Edad del Informante:	39
g Sexo del Informante	Femenino () Masculino ☒	h Teléfono/celular del Informante:	921828982
i Presenta alguna discapacidad: marque con	SI () NO ☒	j Fecha que inició labores en OMAPE	10/01/2019
k Nivel de instrucción del Informante:	a) Sin nivel () b) Inicial () c) Primaria () d) Secundaria () e) Básica especial () f) Técnico ☒ g) Superior ()		
l Idioma predominante del Informante:	a) Castellano / Español ☒ b) Quechua () c) Aymara () d) Ashaninka () e) Awajun () f) Otros		
m DEPARTAMENTO:	PIURA	n PROVINCIA:	HUANCABAMBA
ñ DISTRITO:	S.M. DEL RAIBUE	o Dirección de la Municipalidad:	JL JACINTO PONGO Nº 150
II. PROCESO: ENTREGA DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA			
A. SOBRE LA AFILIACIÓN AL PROGRAMA			
1 ¿Usted sabe en qué consiste el Programa Contigo?	(Para confirmar la respuesta pida al informante que explique brevemente el punto)		SI NO NS/NR
2 ¿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 NA
3 ¿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 NA
4 ¿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 NA
5 ¿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 NA
6 ¿Usted ha realizado algún trámite de afiliación al Programa Contigo?	(Para confirmar la respuesta pida al informante que explique brevemente el punto)		SI NO NS/NR NA
(De marcar NO, pase a la pregunta 8 y siguientes)			
7 ¿Es gratuito el trámite de la solicitud de afiliación en esta oficina?			SI NO NS/NR
7.1 De marcar NO, diga cuánto es el costo:	a) de 1 a 10 soles () b) de 11 a 20 () c) de 21 a 50 soles () d) de 51 soles a más ()		SI NO NS/NR
B. SOBRE AUTORIZACIÓN PARA COBRO DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA:			
8 ¿Usted conoce las pautas para enviar solicitudes de autorización de cobro al Programa Contigo?			SI NO NS/NR NA
9 ¿Usted ha realizado algún trámite de autorización de cobro al Programa Contigo?			SI NO NS/NR
(De marcar NO, pase a la pregunta 11 y siguientes)			
10 ¿Es gratuito el trámite para la autorización de cobro en esta oficina?			SI NO NS/NR
10.1 De marcar NO, diga cuánto se paga:	a) de 1 a 10 soles () b) de 11 a 20 () c) de 21 a 50 soles () d) de 51 a más ()		SI NO NS/NR



COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

CODIGO N°

FICHA DE ENTREVISTA

Teléfono Regional: 942161607
Teléfono Nacional: 951864589

SEDE REGIONAL PIURA

VIGILANCIA A LA GESTIÓN DE LA ENTREGA DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA - GESTIÓN DE ACOMPAÑAMIENTO DEL PROGRAMA CONTIGO

ENTREVISTA AL RESPONSABLE DE LA OMAPE

C. SOBRE LA ENTREGA DE LA PENSIÓN (COBRO DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA)

- 11 ¿En su distrito se realizó la entrega de la pensión, correspondiente al bimestre julio-agosto (Padrón IV-2020)?
- 11.1 De marcar NO precise ¿Por qué no se realizó?
- 12 ¿En su distrito se realizó la entrega de la pensión, correspondiente al bimestre setiembre-octubre (Padrón V-2020)?
- 12.1 De marcar NO precise ¿Por qué no se realizó?
- 13 ¿En su distrito se realizó la entrega de la pensión, correspondiente al bimestre noviembre-diciembre (Padrón VI-2020)?
- 13.1 De marcar NO precise ¿Por qué no se realizó?
- 14 C.1. INCIDENCIAS RELACIONADAS AL COBRO DE LA PENSIÓN DEL BIMESTRE NOVIEMBRE-DICIEMBRE (Padrón VI-2020)
- ¿Llegaron quejas/reclamos a la OMAPE sobre el cobro de la pensión de Usuarios?
- (De marcar NO Pase a la Pregunta 15 y siguientes)
- 14.1 ¿Cuáles son las principales quejas/reclamos que llegaron a OMAPE sobre el cobro de la pensión de usuarios? (Puede marcar más de una opción:)

- a) La OMAPE no envió la solicitud de autorización de cobro al Programa ()
- b) El Programa Contigo demora el trámite de autorización de cobro ()
- c) Dificil acceso a 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

SI NO NS/NR

SI NO NS/NR

SI NO NS/NR

SI NO NS/NR



III. PROCESO: GESTIÓN DEL ACOMPAÑAMIENTO

D. CAPACITACIÓN AL PERSONAL DE LA OMAPE (ASISTENCIA REMOTA)

15 ¿El personal de la OMAPE recibió capacitación sobre el proceso de afiliación y elaboración del padrón por parte del Programa Contigo?

SI NO NS/NR

(De marcar NO - NS/NR Pase a la Pregunta 16 y siguientes)

- 15.1 ¿Cuál fue la modalidad?
- 15.2 ¿Cuántas veces recibió capacitación sobre el tema, en el último año?
- 15.3 ¿Le capacitaron en el idioma que usted usa?
- 15.4 ¿Cómo califica la capacitación brindada por el Programa?

- a) Presencial () b) Virtual ☒
- a) 1 sola vez () b) 2 veces ☒ c) 3 veces () d) 4 veces a más ()
- a) Muy mala () b) Mala () c) Regular ☒ d) Buena () e) Muy buena ()

SI NO NS/NR

SI NO NS/NR

SI NO NS/NR

16 ¿El personal de la OMAPE recibió capacitación sobre el proceso de transferencia y entrega de la pensión por parte del Programa Contigo?

- a) Presencial () b) Virtual ☒
- a) 1 sola vez () b) 2 veces ☒ c) 3 veces () d) 4 veces a más ()

SI NO NS/NR

SI NO NS/NR

- 16.1 ¿Cuál fue la modalidad?
- 16.2 ¿Cuántas veces recibió capacitación sobre el tema, en el último año?

Para entrecer para saber como va con el representante para poder una nota clara al usuario

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Teléfono Regional: 942161607
Teléfono Nacional: 951864589

FICHA DE ENTREVISTA

CODIGO N°

SEDE REGIONAL PIURA

VIGILANCIA A LA GESTIÓN DE LA ENTREGA DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA - GESTIÓN DE ACOMPAÑAMIENTO DEL PROGRAMA CONTIGO

ENTREVISTA AL RESPONSABLE DE LA OMAPE

16.3	¿Le capacitaron en el idioma que usted usa?		☒ SI	☐ NO	☐ NS/NR
16.4	¿Cómo califica la capacitación brindada por el Programa?	a) Muy mala ()	b) Mala ()	c) Regular ☒	d) Buena ()
				e) Muy buena ()	☐ NS/NR
E.	SOBRE SEGUIMIENTO y MONITOREO NO PRESENCIAL				
17	En los 4 últimos meses ¿El personal de OMAPE, realizó seguimiento a los usuarios para verificar si están cobrando su pensión (vía telefónica, WhatsApp u otro medio no presencial)?		☒ SI	☐ NO	☐ NS/NR
18	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
19	En los 6 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
20	¿Hace cuánto tiempo un funcionario del Programa Contigo no se comunica con el responsable de la OMAPE? <i>Ingrit + 2-pata</i>	a) 15 días ()	b) 1 mes ()	c) 2 meses ☒	d) Mas de 3 meses ()
21	¿Le resulta fácil comunicarse con la sede central del Programa Contigo?		☒ SI	☐ NO	☐ NS/NR
21.1	De marcar NO precise la dificultad	<i>Denunció la persona con que se comunicaba</i>			
22	OBSERVACIONES				
23	RECOMENDACIONES				
	<i>Mejorar comunicación a nivel provincial Regional y Nacional.</i>				
DATOS DEL MIEMBRO VOLUNTARIO VIGILANTE DEL COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA QUE COLABORA CON EL REGISTRO DE LA INFORMACIÓN			DATOS DEL MIEMBRO DEL EQUIPO TÉCNICO REGIONAL DEL COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA QUE COLABORA CON EL REGISTRO DE LA INFORMACIÓN		
Nombres y Apellidos: <i>Roberto Ocampo Tovar</i>			Nombres y Apellidos:		
DNI: <i>42999233</i>			DNI:		
Cargo: <i>Responsable Regional</i>			Cargo:		
Correo electrónico: <i>piura.transparencia@gmail.com</i>			Correo electrónico:		
Teléfono: <i>942161607</i>			Teléfono:		

