

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

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Piura, 20 de abril de 2022

OFICIO N°011-2022-CTVC/PIURA

Señora
DIANA ELIZABETH PRUDENCIO GAMIO
Directora Ejecutiva
Programa CONTIGO.
Presente. -

Asunto : Se ALERTA Dieciséis (16) 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 siguiente CASO¹:

- CASO N° 011 AL 026-2022-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 Távara
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

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Telf. SEDE PIURA: 942161607 Telf. SEDE LIMA: 951864589		CASO		N°026-2022-CTVC/PIU	
PROGRAMA SOCIAL:		CONTIGO		1. FECHA DE REGISTRO: 09/03/2022	
I. DATOS DEL INFORMANTE / SOLICITANTE / VEEDOR:					
2. APELLIDOS NOMBRES:		ZAVALA PAIVA, JESSICA MERCEDES		3. NÚMERO-DNI: 41513959	
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN		COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA – VICHAYAL		5. CARGO: PRESIDENTA	
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO: LUGAR DE OCURRENCIA, PROCESO VIGILADO/VERIFICADO				6. FECHA DE OCURRENCIA: 09/03/2022	
7. DEPARTAMENTO:		PIURA		8. PROVINCIA: PAITA	
9. DISTRITO:		VICHAYAL		10. CCPP/DIRECCIÓN: MARISCAL CASTILLA N° 106	
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA		GESTIÓN DEL ACOMPAÑAMIENTO		12. ¿DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA DE VEEDURÍA? 03486828-RESPONSABLE OMAPED MUNICIPALIDAD DE VICHAYAL	
13. CANTIDAD DE AFECTADOS:		01		14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS: 04 puntos críticos	
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS Y PRECISIONES):					

El 09/03/2022 durante la entrevista realizada al Sr. César Arturo Coronado Atoche Silva DNI 03486828. Responsable de la Omaped de la Municipalidad Distrital del Vichayal, se registraron los siguientes puntos críticos que se detallan:

- 1. PROGRAMA NO ENTREGA A PERSONAL DE OMAPED/OREDIS USUARIO Y CLAVE PARA USO DE LA APLICACIÓN USUARIO ALIADO (OMAPED/OREDIS).** Al respecto, el Sr. César Coronado manifestó que asumió el cargo como responsable de la OMAPED desde el mes de agosto del año 2021, desde la ocupación del puesto no cuenta con usuario y clave para el uso del aplicativo, desconoce como solicitarlo. Agregó que, la anterior responsable de la Omaped. Sra. Zaira Gil, quien ahora es la abogada de la Municipalidad, es la que tiene el usuario y la clave para ingresar a este aplicativo. Añadió que la Sra. Zaida Mejía solo acude tres veces por semana a la municipalidad y que para ingresar al aplicativo tiene que estar ella para que ingrese el usuario y la contraseña.
- 2. PERSONAL DE OMAPED/MUNICIPALIDAD/OREDIS NO RECIBIÓ CAPACITACIÓN/ ASISTECIA TECNICA SOBRE USO DE LA APLICACIÓN USUARIO ALIADO (OMAPED/OREDIS).** El Sr, César Coronado refirió que, hasta la fecha de la entrevista, el programa Contigo no le había brindado la Asistencia Técnica correspondiente, en lo relacionado al uso de la aplicación usuario aliado.
- 3. PERSONAL DE OMAPED/MUNICIPALIDAD/OREDIS NO RECIBIÓ CAPACITACIÓN CONCERNIENTE A LOS SERVICIOS / TRÁMITES QUE BRINDA EL PROGRAMA.** El Sr, César Coronado añadió que, hasta la fecha de la entrevista, el programa Contigo no le había capacitado en lo relacionado a los servicio y trámites que brinda el programa (trámite de afiliación al programa y de solicitudes de autorización). Agregó que, Él se viene autoeducando para conocer los procedimientos del programa y así poder atender a los usuarios y a la población de su distrito.
- 4. NO SE BRINDA SERVICIOS COMPLEMENTARIOS A USUARIOS/AS.** El Sr. César Coronado, manifestó que en los últimos 6 meses no se ha brindado servicios complementarios especializados que contribuyan a la mejora de la calidad de vida de los usuarios del programa Contigo. De lo manifestado por el Sr. César Coronado, se advierte que, no se estaría cumpliendo con el “Plan de Trabajo 2021 Unidad de Acompañamiento”, aprobado con la RDE 036- 2021- MIDIS/PNPDS-DE, el cual tiene el propósito de que los/las usuarios/as reciban un servicio integral de acompañamiento que contribuya al acceso de los servicios complementarios para el ejercicio de sus derechos acorde a las necesidades de su condición.

IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

- Garantizar que los aliados usen y accedan a la aplicación usuario aliado, para lo cual es importante que estos aliados cuenten oportunamente con el usuario y clave, además es importante que oportunamente se les capacite sobre el funcionamiento de esta herramienta tecnológica.
- Mejorar las estrategias del fortalecimiento de capacidades y Asistencia Técnica a los aliados, a fin de que los mismos puedan brindar un servicio de calidad a los usuarios y a la población que requiera de los servicios que brinda el programa.

- A fin de contribuir a mejorar la calidad de vida de los usuarios es importante que el programa garantice el cumplimiento de la Resolución de Dirección Ejecutiva N.º 036-2021- MIDIS/PNPDS-DE; donde se aprueba el “Plan de Trabajo 2021 Unidad de Acompañamiento”. Esto, con el propósito de que los mismos reciban un servicio integral de acompañamiento de calidad que les permita ejercer sus derechos.

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

1. Copia de Ficha de Vigilancia N.º V-066-2022-PIU-D (02 folios).



.....
Roberth Vidal Olemar Távara
Responsable Regional

1. Copia de Ficha de Vigilancia N.º V-066-2022-PIU-D.

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA									
SEDE REGIONAL PIURA									
VIGILANCIA AL PROCESO DE GESTIÓN DE LA ENTREGA Y GESTIÓN DEL ACOMPAÑAMIENTO DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA DEL PROGRAMA CONTIGO									
Teléfono Regional:		942161607		FICHA DE ENTREVISTA				CODIGO N° V-0066-2022-PIU-D	
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:		09/03/2022		2 HORA INICIAL de la entrevista:		19:00			
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:		PIURA		4 PROVINCIA:		PAITA			
5 DISTRITO:		VICHAYAL		6 Dirección de la Municipalidad:		MARISCAL CASTILLA 106			
I. DATOS GENERALES DEL INFORMANTE (Representante de la OMAPED):									
7 N° DNI del Informante:		03486828		8 Apellidos y nombres del Informante:		CORONADO ATOCHE CÉSAR			
9 Edad del Informante:		57		10 Sexo del Informante		Femenino () Masculino (X)			
11 Teléfono/celular del Informante:		968225441		12 Presenta alguna discapacidad: marque con		SI () NO (X)			
13 Fecha que inició labores en OMAPED		2/08/2021		14 Nivel de instrucción del Informante:		(a) Sin nivel (b) Inicial (c) Primaria (d) Secundaria (e) Básica especi (f) Técnico (g) Superior			
15 Idioma predominante del Informante:		(a) Castellano/Español		(b) Quechua (c) Aymara (d) Ashaninka (e) Awajún (f) Otro:					
II. 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?						SI NO NS/NR			
(De marcar NO, pase a la pregunta 23 y siguientes)									
22 ¿Es gratuito el trámite de la solicitud de afiliación?						SI NO NS/NR			
22.1 De marcar NO, diga cuánto es el costo:		(a) 1 a 10 soles (b) 11 a 20 soles (c) 21 a 50 soles (d) 51 soles a más							
B. GESTIÓN DEL COBRO DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA: SOBRE LA AUTORIZACIÓN DEL COBRO DE LA PENSIÓN									
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?						SI NO NS/NR			
(De marcar NO, pase a la pregunta 26 y siguientes)									
25 ¿Es gratuito el trámite para la autorización de cobro?						SI NO NS/NR			
25.1 De marcar NO, diga cuánto se paga:		(a) 1 a 10 soles (b) 11 a 20 soles (c) 21 a 50 soles (d) 51 soles a más							
C. VERIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL COBRO: SOBRE LA ENTREGA DE LA PENSIÓN (COBRO DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA)									
26 ¿En su distrito se realizó la entrega de la pensión, correspondiente al bimestre?						SI NO NS/NR			
26.1 De marcar NO precise ¿Por qué no se realizó? :									
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?						SI NO NS/NR			
(De marcar NO Pase a la Pregunta 28 y siguientes)									
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:							
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?						SI NO NS/NR			
(De marcar NO - NS/NR Pase a la Pregunta 29 y siguientes)									
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 personales.						SI NO NS/NR			
28.5 Si la respuesta es "SI", el Programa le brindó materiales informativos para el uso correcto de los datos contenidos en la aplicación?						SI NO NS/NR			
28.6 Si la respuesta es "SI", ¿Cómo califica la aplicación web USUARIO OMAPED del Programa Contigo?		(a) Muy mala (b) Mala (c) Regular (d) Buena (e) Muy Buena				SI NO NS/NR			
Explique: Falta que me capaciten									
29 ¿Usted recibió capacitación sobre el trámite de AFILIACIÓN A LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA del Programa Contigo?						SI NO NS/NR			
(De marcar NO - NS/NR Pase a la Pregunta 30 y siguientes)									
29.1 ¿Cuál fue la modalidad?		(a) Presencial (b) Virtual				SI NO NS/NR			
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				SI NO NS/NR			
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				SI NO NS/NR			
30 ¿Usted recibió capacitación sobre el trámite de AUTORIZACIÓN DEL COBRO DE LA PENSIÓN?						SI NO NS/NR			
(De marcar NO - NS/NR Pase a la Pregunta 31 y siguientes)									
30.1 ¿Cuál fue la modalidad?		(a) Presencial (b) Virtual				SI NO NS/NR			
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				SI NO NS/NR			
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				SI NO NS/NR			
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 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			
34 ¿Hace cuánto tiempo un funcionario del Programa Contigo no se comunica con usted como		(a) 15 días (b) 1 mes (c) 2 meses (d) mas de 3 meses				SI NO NS/NR			
35 ¿Le resulta fácil comunicarse con la sede central del Programa Contigo?						SI NO NS/NR			
35.1 De marcar NO precise la dificultad: El RR del ET también se comunicó con el Responsable de la Omaped para corroborar lo relacionado a las preguntas 28,29 y 30									
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)		El Responsable de la Omaped refirió que la clave del aplicativo web la tiene la anterior responsable de la Omaped, Sra. Zaira Gil, quien es actualmente la abogada de la municipalidad y solo llega a la Municipalidad 3 veces a la semana, refiere que para entrar al aplicativo tiene que estar con Sra. Zaira Gil para que ella ingrese la clave. Añadió que no ha recibido ni							

41	RECOMENDACIONES		tipo de capacitación por parte del programa Contigo y que el se viene autoeducando respecto a los procesos del programa.				
El RR del ET también se comunicó con el Responsable de la Omaped para corroborar lo relacionado a las preguntas 28,29 y 30							
42	FECHA FINAL de la entrevista:		09/03/2022	44 HORA FINAL de la entrevista:	19:30		
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:		JESSICA MERCEDES ZAVALA PAIVA		Nombres y Apellidos:		DIANA DEZA QUEREVALÚ	
DNI:		41513959		DNI:		41880101	
Cargo:		PRESIDENTA		Cargo:		RESPONSABLE DE CAMPO	
Correo electrónico:		JESSICA MERCEDES_24@HOTMAIL.COM		Correo electrónico:		PIURA1RCTVCPERU@GMAIL.COM	
Teléfono:		912860503		Teléfono:		942158558	