

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

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Tumbes, 08 de enero de 2021

OFICIO N° 001-2021-CTVC/TUMBES

Señor

JUAN CARLOS VELASCO GUERRERO

Director Ejecutivo

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

Tumbes

Asunto: se ALERTA CUATRO (04) CASOS

De mi mayor consideración

Es grato dirigirme a Usted, para saludarle muy cordialmente en nombre del presidente del Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana (en adelante, el comité), en especial de su presidente, Monseñor Luis Bambaren 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 Comités Locales de Transparencia y Vigilancia, adjunto al presente le hago llegar el siguientes CASOS:

- CASO N° 001-2021-CTVC/TUM
- CASO N° 002-2021-CTVC/TUM
- CASO N° 003-2021-CTVC/TUM
- CASO N° 004-2021-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


Aquino Engelberto Zurita Guerrero.
Responsable Regional

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**.

Calle Francisco Pizarro N° 231 - (Frente al Colegio Las Américas – Calle Francisco Navarrete

Tumbes Celular: #942160878, 976880138

[http:// www.comitedetransparenciayvigilancia.org](http://www.comitedetransparenciayvigilancia.org)

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Teléfono Tumbes : 942160878		CASO	N° 003-2021-CTVC/TUM		
Teléfono Nacional: 942160416					
PROGRAMA SOCIAL:		CONTIGO		1. FECHA DE REGISTRO:	04/01/2021
I. DATOS DEL INFORMANTE / SOLICITANTE / VEEDOR:					
2. APELLIDOS NOMBRES:		DORITA RAMONA ESPINOZA CORONADO		3. NÚMERO-DNI:	00222419
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN		COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA – PAMPAS DE HOSPITAL		5. CARGO:	VOCAL
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO: LUGAR DE OCURRENCIA, PROCESO VIGILADO/VERIFICADO				6. FECHA DE OCURRENCIA:	09/12/2020
7. DEPARTAMENTO:	TUMBES		8. PROVINCIA:	TUMBES	
9. DISTRITO:	PAMPAS DE HOSPITAL		10. CCPP/DIRECCIÓN:	CERCADO DE PAMPAS DE HOSPITAL	
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA	GESTION DE ENTREGA DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA		12. ¿DONDE SE APLICÓ LA FICHA DE VEEDURÍA?	ENTREVISTA TELEFONICA AL RESPONSABLE DE OMAPEd	
13. CANTIDAD DE AFECTADOS:	01		14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS:	01 puntos Críticos	
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS Y PRECISIONES):					

El 18/12/2020 durante las acciones de vigilancia y veeduría al Programa Nacional de Entrega de la Pensión no Contributiva a las Personas con Discapacidad Severa en Situación de Pobreza – CONTIGO, donde la veedora Señora Dorita Ramona Espinoza Coronado realiza la entrevista telefónica al responsable de la OMAPEd, identificándose el siguiente punto crítico:

- 1. NO SE RECIBE RESPUESTA A SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA COBRO.** En la entrevista realizada al responsable de la OMAPEd de la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Señor. Walter Esteban Rueda Mogollón identificado con DNI N° 80610050; quien manifiesta que la queja más recurrente que hacen llegar los usuarios a su oficina es con respecto a la demora del trámite de autorización de cobro como es el caso de los usuarios Yoganí Beatriz Vínces Oviedo de DNI N° 74446822, Moisés Relino Columbus Calderón de DNI N° 61564563 y Diego Alexander Carrasco Infantes con DNI N° 76585832, que con los oficios N° 298-2020-ALC-MDPH, N° 320-2020-ALC-MDPH se ha reiterado la solicitud de autorización para estos usuarios que fueron afiliados en año 2017 y 2019 respectivamente, esto estaría ocasionando que usuarios no puedan acceder a su pensión de manera oportuna y en su defecto al ejercicio pleno de su derecho de cobro. Dada esta información recogida en la entrevista se presume que el programa no estaría cumpliendo con lo dispuesto en la RDE 091- 2020-MIDIS/PNPDS-DE respecto a: "(...) 5.2 Acompañamiento del 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 gestión de la entrega no contributiva que se brinda a responsables de OMAPEd y usuarios, y en observancia a los lineamientos técnicos que el Programa Nacional CONTIGO, se sugiere lo siguiente:

- Concrete los procedimientos que autorizan el acceso al cobro de la pensión no contributiva brindada por el Programa CONTIGO.
Se solicita se pueda verificar el caso y se nos pueda informar las acciones implementadas destinadas a la solución de los hechos alertados en el presente caso.

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

1. Anexo 01: Ficha de Entrevista N° 083-2020-TUM-D (03folio)

AQUINO ENGELBERTO ZURITA GUERERO
Responsable Regional

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA				1-09-11-2020-TUM-A	
FICHA DE ENTREVISTA				CODIGO N° V-083-2020-TUM-D	
SEDE REGIONAL TUMBES					
VIGILANCIA A LA GESTIÓN DE LA ENTREGA DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA - GESTIÓN DE ACOMPAÑAMIENTO DEL PROGRAMA CONTIGO					
ENTREVISTA AL RESPONSABLE DE LA OMAPEP					
a	Fecha de la entrevista:	09/12/2020	b	Hora de entrevista:	10 AM FINAL: 10:25
I. DATOS GENERALES DEL INFORMANTE (Representante de OMAPEP):					
c	N° DNI del Informante:	80610050	d	Apellidos y nombres del Informante:	WALTER ESPERON RUEDA NEGRETTO
e	Fecha de nacimiento del Informante:	03/08/79	f	Edad del Informante:	41
g	Sexo del Informante	Femenino () Masculino ()	h	Teléfono celular del Informante:	987579990
i	Presenta alguna discapacidad:	SI (X) NO ()	j	Fecha que inició labores en OMAPEP	15/02/2017
k	Nivel de instrucción del Informante:	a) Sin nivel () b) Inicial () c) Primaria () d) Secundaria () e) Básica especial () f) Técnico (X) g) Superior ()	l	Idioma predominante del Informante:	a) Castellano / Español (X) b) Quechua () c) Aymara () d) Ashaninka () e) Awajun () f) Otros:
m	DEPARTAMENTO:	TUMBES	n	PROVINCIA:	TUMBES
o	DISTRITO:	PONGAS DE HUAYTA	o	Dirección de la Municipalidad:	FRONTE DEL 2do PLANTAL
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)			
2	¿Usted conoce los requisitos para ser usuario del Programa Contigo?	(Para confirmar la respuesta pida al informante que explique brevemente el punto)			
3	¿Usted conoce las modalidades de afiliación al Programa Contigo?	(Para confirmar la respuesta pida al informante que explique brevemente el punto)			
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)			
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)			
6	¿Usted ha realizado algún trámite de afiliación al Programa Contigo?	(De marcar NO, pase a la pregunta 8 y siguientes)			
7	¿Es gratuito el trámite de la solicitud de afiliación en esta oficina?	a) de 1 a 10 soles () b) de 11 a 20 () c) de 21 a 50 soles () d) de 51 soles a más ()			
7.1	De marcar NO, diga cuánto es el costo:				
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?				
9	¿Usted ha realizado algún trámite de autorización de cobro al Programa Contigo?	(De marcar NO, pase a la pregunta 11 y siguientes)			
10	¿Es gratuito el trámite para la autorización de cobro en esta oficina?	a) de 1 a 10 soles () b) de 11 a 20 () c) de 21 a 50 soles () d) de 51 a más ()			
10.1	De marcar NO, diga cuánto se paga:				

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA		FICHA DE ENTREVISTA		CODIGO N° 083 - 2020 - 104 - D	
Teléfono Regional:		SEDE REGIONAL TUMBES			
Teléfono Nacional:		VIGILANCIA A LA GESTIÓN DE LA ENTREGA DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA - GESTIÓN DE ACOMPAÑAMIENTO DEL PROGRAMA CONTIGO.			
		ENTREVISTA AL RESPONSABLE DE LA OMAPED			
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)?			SI	NO
12	¿En su distrito se realizó la entrega de la pensión, correspondiente al bimestre setiembre-octubre (Padrón V-2020)?			SI	NO
13	¿En su distrito se realizó la entrega de la pensión, correspondiente al bimestre noviembre-diciembre (Padrón VI-2020)?			SI	NO
C.1. INCIDENCIAS RELACIONADAS AL COBRO DE LA PENSIÓN DEL BIMESTRE NOVIEMBRE-DICIEMBRE (Padrón VI-2020)					
14	¿Llegaron quejas/reclamos a la OMAPED sobre el cobro de la pensión de Usuarios?			SI	NO
(De marcar NO Pase a la Pregunta 15 y siguientes)					
14.1	¿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 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			
III. PROCESO: GESTIÓN DEL ACOMPAÑAMIENTO					
D. CAPACITACIÓN AL PERSONAL DE LA OMAPED (ASISTENCIA REMOTA)					
15	¿El personal de la OMAPED recibió capacitación sobre el proceso de afiliación y elaboración del padrón por parte del Programa Contigo?			SI	NO
(De marcar NO - NS/NR Pase a la Pregunta 16 y siguientes)					
15.1	¿Cuál fue la modalidad?	☐ a) Presencial ☒ b) Virtual			
15.2	¿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			
15.3	¿Le capacitaron en el idioma que usted usa?	☐ a) Muy mala ☐ b) Mala ☒ c) Regular ☐ d) Buena ☐ e) Muy buena			
15.4	¿Cómo califica la capacitación brindada por el Programa?				
16	¿El personal de la OMAPED recibió capacitación sobre el proceso de transferencia y entrega de la pensión por parte del Programa Contigo?			SI	NO
(De marcar NO - NS/NR Pase a la Pregunta 17 y siguientes)					
16.1	¿Cuál fue la modalidad?	☐ a) Presencial ☒ b) Virtual			

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA									
Teléfono Regional: Teléfono Nacional:		FICHA DE ENTREVISTA		CODIGO N° 1-083-2020-TUN-D					
SEDE REGIONAL TUMBES									
VIGILANCIA A LA GESTIÓN DE LA ENTREGA DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA - GESTIÓN DE ACOMPAÑAMIENTO DEL PROGRAMA CONTIGO									
ENTREVISTA AL RESPONSABLE DE LA OMAPEP									
16.2	¿Cuántas veces recibió capacitación sobre el tema, en el último año?	a) 1 sola vez ()	b) 2 veces (X)	c) 3 veces ()	d) 4 veces a más ()			NS/NR	
16.3	¿Le capacitaron en el idioma que usted usa?							NO	NS/NR
16.4	¿Cómo califica la capacitación brindada por el Programa?	a) Muy mala ()	b) Mala ()	c) Regular ()	d) Buena (X)	e) Muy buena ()			NS/NR
E. SOBRE SEGUIMIENTO Y MONITOREO NO PRESENCIAL									
17	En los 4 últimos meses ¿El personal de OMAPEP, realizó seguimiento a los usuarios para verificar si están cobrando su pensión (vía telefónica, WhatsApp u otro medio no presencial)?							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?							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	NS/NR
20	¿Hace cuánto tiempo un funcionario del Programa Contigo no se comunica con el responsable de la OMAPEP?	a) 15 días ()	b) 1 mes ()	c) 2 meses ()	d) Mas de 3 meses (X)				NS/NR
21	¿Le resulta fácil comunicarse con la sede central del Programa Contigo?							X	NS/NR
21.1 De marcar NO precíse la dificultad									
22	OBSERVACIONES	NO contestan el teléfono Nunca danoran las autorizaciones de labro.							
23	RECOMENDACIONES								
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:		Dorito Larrea Espinoza Casanova			Nombres y Apellidos:		Agustín E. Zurita Guerrero		
DNI:		00205271			DNI:		02779390		
Cargo:		Vocal			Cargo:		PRESIDENTE REGIONAL		
Correo electrónico:		—			Correo electrónico:		tumbescontigo@gmail.com		
Teléfono:		950961234			Teléfono:		942160879		