

**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° 005-2021-CTVC/PIU

PROGRAMA SOCIAL:	CONTIGO		1. FECHA DE REGISTRO:	17/12/2020
I. DATOS DEL INFORMANTE / SOLICITANTE / VEEDOR:				
2. APELLIDOS NOMBRES:	MONTENEGRO TOELDO ANA MELISSA		3. NÚMERO-DNI:	48492073
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SUYO		5. CARGO:	RESPONSABLE DE OMAPED
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO: LUGAR DE OCURRENCIA, PROCESO VIGILADO/VERIFICADO			6. FECHA DE OCURRENCIA:	17/12/2020
7. DEPARTAMENTO:	PIURA	8. PROVINCIA:	AYABACA	
9. DISTRITO:	SUYO	10. CCPP/DIRECCIÓN:	LEONCIO PRADO S/N	
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 17/12/2020 durante la entrevista realizada a la Sra. Ana Melissa Montenegro Toledo DNI 48492073, responsable de la oficina de la Omaped de la Municipalidad Distrital Suyo se registró el siguiente punto crítico que se detalla:

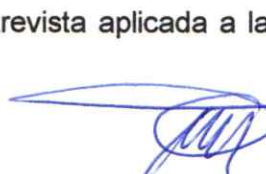
- 1. NO SE RECIBE RESPUESTA A SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA COBRO.** Al respecto, la Sra. Ana Montenegro manifestó que una de las dificultades para el cobro de la pensión no contributiva es la demora en los trámites de autorización, situación que no permite que los usuarios cuenten oportunamente con esa pensión que les otorga el programa. Agrega que esta demora causa malestar en los interesados ya que constantemente llegan a la Omaped a consultar sobre su trámite y se retiran sin recibir una respuesta satisfactoria del mismo.

IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

- Teniendo en cuenta el grado de vulnerabilidad de la población objetivo de este programa, es conveniente la aplicación del principio de celeridad en los trámites que realiza el programa establecido en la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, a fin de brindar una atención oportuna en el cobro de las pensiones a los usuarios a fin de mejorar la calidad de vida de los mismos.

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

- Copia de Ficha de Entrevista aplicada a la Sra. Ana Melissa Montenegro Toledo (03 folios)


Roberth Vidal Olemar Távora
Responsable Regional



COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
FICHA DE ENTREVISTA
RED REGIONAL PIURA
VIGILANCIA A LA GESTIÓN DE LA ENTREGA DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA, GESTIÓN DE ACOMPAÑAMIENTO DEL PROGRAMA CONTIGO

Fecha de la entrevista: 19/06/2020
Hora de entrevista: 12:13 FINAL: 12:28

I. DATOS GENERALES DEL INFORMANTE
Representante de OMAPED:
a) Apellidos y nombres del informante: MONTENEGRO TOLEDO ANA MELISSA
b) Edad del informante: 26 años
c) Sexo del informante: Femenino (X) Masculino ()
d) Teléfono/celular del informante: 973322931
e) Fecha que inició labores en OMAPED: 01/10/19
f) Nivel de instrucción del informante: a) Sin nivel () b) Inicial () c) Primaria () d) Secundaria () e) Básica especial () f) Técnico () g) Superior (X)
h) Idioma predominante del informante: a) Castellano / Español (X) b) Quechua () c) Aymara () d) Asháninka () e) Awañit () f) Otro ()
i) DEPARTAMENTO: PIURA
j) DISTRITO: SUCO

II. PROCESO: ENTREGA DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA
A. SOBRE LA AFILIACIÓN AL PROGRAMA
1. ¿Usted sabe en qué consiste el Programa Contigo? ENTREGA DE PENSIONES PERSONAS CON DISCAPACIDAD X NO NS/NR
2. ¿Usted conoce los requisitos para ser usuario del Programa Contigo? DISCAPACIDAD SEVERA, POBRES POBRES EXTREMOS X NO NS/NR NA
3. ¿Usted conoce las modalidades de afiliación al Programa Contigo? LLENADO FOLIOLETO PC 1000 X NO NS/NR NA
4. ¿Usted conoce el formato para la afiliación de usuarios (formato PC 1000)? 70001 LOS DATOS DEL USUARIO X NO NS/NR NA
5. ¿Usted conoce las pautas para enviar solicitudes de afiliación al Programa Contigo? PASE DE PARTES VIRTUAL DEL PROGRAMA X NO NS/NR NA
6. ¿Usted ha realizado algún trámite de afiliación al Programa Contigo? VARIOS X 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? X 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 ()

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? X NO NS/NR NA
9. ¿Usted ha realizado algún trámite de autorización de cobro al Programa Contigo? X 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? X 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 ()

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
RESPONSABLE REGIONAL
REGIÓN PIURA

Teléfono Regional: 942161607
Teléfono Nacional: 951664589

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

FICHA DE ENTREVISTA

CÓDIGO 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 OMAPEO

¿SE REALIZÓ LA ENTREGA DE LA PENSIÓN (COBRO DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA)?

13. ¿En su distrito se realizó la entrega de la pensión correspondiente al bimestre julio-agosto (Padrón IV-2020)?
14. ¿En su distrito se realizó la entrega de la pensión correspondiente al bimestre septiembre-octubre (Padrón V-2020)?
15. ¿En su distrito se realizó la entrega de la pensión correspondiente al bimestre noviembre-diciembre (Padrón VI-2020)?

C.1. INCIDENCIAS RELACIONADAS AL COBRO DE LA PENSIÓN DEL BIMESTRE NOVIEMBRE-DICIEMBRE (Padrón VI-2020)

16. ¿Recibieron quejas/reclamos a la OMAPEO sobre el cobro de la pensión de usuarios?

(De marcar NO Pasa a la Pregunta 15 y siguientes)

17. ¿Cuáles son las principales quejas/reclamos que llegaron a OMAPEO sobre el cobro de la pensión de usuarios? (Puede marcar más de una opción)

- a) La OMAPEO 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 como atiende
- e) No abonaron la cuenta del usuario
- f) Bloquearon la cuenta del usuario
- g) Pérdida de tarj
- h) Otros

PROCESO: GESTIÓN DEL ACOMPAÑAMIENTO

CAPACITACIÓN AL PERSONAL DE LA OMAPEO (ASISTENCIA REMOTA)

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

(De marcar NO - NSNR Pasa a la Pregunta 16 y siguientes)

- 19.1. ¿Cuál fue la modalidad?
- 19.2. ¿Cuántas veces recibió capacitación sobre el tema, en el último año?
- 19.3. ¿La capacitaron en el idioma que usted usa?
- 19.4. ¿Cómo califica la capacitación brindada por el Programa?

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

(De marcar NO - NSNR Pasa a la Pregunta 17 y siguientes)

21. ¿Cuál fue la modalidad?
22. ¿Cuántas veces recibió capacitación sobre el tema, en el último año?



COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Teléfono Regional: 942181607
Teléfono Nacional: 851864389

FICHA DE ENTREVISTA

CODIGO N°

SEDE REGIONAL PIURA

SECCIONES A LA SALIDA DE LA ENTREGA DE LA PENSION NO CONTRIBUTIVA - GESTION DE ACOMPAÑAMIENTO DEL PROGRAMA CONTIGO

ENTREVISTA AL RESPONSABLE DE LA OMARPE

13. ¿La capacitación en el idioma que usted usa?		SI	NO	NS/NR
14. ¿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 OMARPE 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 8 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 OMARPE?	a) 15 días () b) 1 mes () c) 2 meses () d) Mas de 3 meses ()			NS/NR
21. ¿Le resulta fácil comunicarse con la sede central del Programa Contigo?		SI	NO	NS/NR

22 OBSERVACIONES

AUTORIZACIONES PARA COBRAR

23 RECOMENDACIONES

ABILIZAR TRAMITE DE AUTORIZACION DE COBRO

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:	NILTON SANTOS SAAVEDRA RAMIRO	Nombres y Apellidos:	
DNI:	03116454	DNI:	
Cargo:	PRESIDENTE	Cargo:	
Correo electrónico:		Correo electrónico:	
Teléfono:	996132937	Teléfono:	

