

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

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

Tumbes, 18 de enero de 2020

OFICIO N° 002-2021-CTVC/TUMBES

Directora Ejecutiva

JESSICA CELICIA NIÑO DE GUZMAN ESAINE

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

Tumbes

Asunto: se ALERTA DOS (02) 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 los siguientes CASOS:

- CASO N° 005-2020-CTVC/TUM
- CASO N° 006-2020-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**.
- El Comité publica en su página web todos los casos alertados al programa, así como las respuestas recibidas.

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
Teléfono Nacional: 942160416

CASO

N° 005-2021-CTVC/TUM

PROGRAMA SOCIAL: **CONTIGO**

1. FECHA DE REGISTRO: 15/01/2021

I. DATOS DEL INFORMANTE / SOLICITANTE / VEEDOR:

2. APELLIDOS NOMBRES: IRMA GLORIA ZAPATA DE CIENFUEGOS 3. NÚMERO-DNI: 03310083
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN: COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA - AGUAS VERDES 5. CARGO: PRESIDENTA

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

6. FECHA DE OCURRENCIA: 14/12/2020

7. DEPARTAMENTO: TUMBES 8. PROVINCIA: ZARUMILLA
9. DISTRITO: AGUAS VERDES 10. CCPP/DIRECCIÓN: LA CURVA
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURIA: GESTIÓN DE ENTREGA DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA 12. ¿DONDE SE APLICÓ LA FICHA DE VEEDURIA?: ENTREVISTA TELEFÓNICA AL RESPONSABLE DE OMAPE
13. CANTIDAD DE AFECTADOS: 01 14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS: 01 Puntos Críticos

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

El 14/12/2020 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, con la participación de la veedora Señora Irma Gloria Zapata de Cienfuegos se realiza la entrevista telefónica al responsable de la OMAPE, identificándose el siguiente punto crítico:

1. **NO SE RECIBE RESPUESTA A SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA COBRO.** En la entrevista realizada al responsable de la OMAPE de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Señor. Milton Mariano Hurtado Castro identificado con DNI N°: 44191245; 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 siendo uno de los casos el de la usuaria Temoche Navarro Zandra DNI N° 48787926, que con el oficio N° 396-2020-MDAV/ALC, el mismo que fue registrado en el SGD con el N° EXP 2020-8929 de fecha 23/10/2020, donde se reitera la solicitud de autorización para esta usuaria que fueron afiliada el 04/12/2019, teniendo hasta la fecha 10 abonos y está en condición de continuador dicha demora estaría ocasionando que la usuaria no pueda 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 OMAPE 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° V-079-2020-TUM-D (03folio)
2. Anexo 02: Copia de Oficio de N° 396-2020-MDAV/ALC

AQUINO ENGELBERTO ZUÑIGA GUERERO

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA										
FICHA DE ENTREVISTA										
SEDE REGIONAL TUMBES										
VIGILANCIA A LA GESTIÓN DE LA ENTREGA DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA - GESTIÓN DE ACOMPANAMIENTO DEL PROGRAMA CONTIGO										
Teléfono Regional:		1-0317-2420-TAM-D								
Teléfono Nacional:		CODIGO N° J-079-2020-TUM-D								
a	Fecha de la entrevista:	14 / 12 / 2021	b	Hora de entrevista:	9:30	c	INICIO:	9:30	d	FINAL:
I. DATOS GENERALES DEL INFORMANTE (Representante de OMAPED):										
e	N° DNI del Informante:	44191243	f	Apellidos y nombres del informante:	MILSAJ INDIANO Huerto Castro					
g	Fecha de nacimiento del Informante:	20 / 03 / 84	h	Edad del Informante:	36					
i	Sexo del Informante:	Femenino () Masculino (X)	j	Teléfono celular del Informante:	972048392					
k	Presenta alguna discapacidad:	SI () NO (X)	l	Fecha que inició labores en OMAPED:	01 / 01 / 2017					
m	Nivel de instrucción del Informante:	a) Sin nivel () b) Inicial () c) Primaria () d) Secundaria () e) Básica especial () f) Técnico () g) Superior (X)	n	Idioma predominante del Informante:	a) Castellano / Español (X) b) Quechua () c) Aymara () d) Asháninka () e) Awajún () f) Otros.					
n	DEPARTAMENTO:	TUMBES	o	PROVINCIA:	ZORANGUA					
o	DISTRITO:	AQUAS VERDES	p	Dirección de la Municipalidad:						
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 para el programa que se está entregando al usuario)								
2	¿Usted conoce los requisitos para ser usuario del Programa Contigo?	(Para confirmar la respuesta para si el usuario que se está entregando al usuario)								
3	¿Usted conoce las modalidades de afiliación al Programa Contigo?	(Para confirmar la respuesta para si el usuario que se está entregando al usuario)								
4	¿Usted conoce el formato para la afiliación de usuarios (formato PC 1000)?	(Para confirmar la respuesta para si el usuario que se está entregando al usuario)								
5	¿Usted conoce las pautas para enviar solicitudes de afiliación al Programa Contigo?	(Para confirmar la respuesta para si el usuario que se está entregando al usuario)								
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 ()								
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?	a) de 1 a 10 soles () b) de 11 a 20 () c) de 21 a 50 soles () d) de 51 a más ()								
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

Teléfono Regional:
Teléfono Nacional:

CODIGO N° V-079-2020-TUM-3

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

SEDE REGIONAL TUMBES

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)?	☒	NO	NSNR
12	¿En su distrito se realizó la entrega de la pensión, correspondiente al bimestre setiembre-octubre (Padrón V-2020)?	☒	NO	NSNR
13	¿En su distrito se realizó la entrega de la pensión, correspondiente al bimestre noviembre-diciembre (Padrón VI-2020)?	☒	NO	NSNR
14	¿Llegaron quejas/reclamos a la OMAPED sobre el cobro de la pensión de Usuarios? (De marcar NO Pase a la Pregunta 15 y siguientes)	☒	NO	NSNR

- 14.1 ¿Cuáles son los 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 | (X) |
| c) Dificil acceso a banco/cajero | () |
| d) Bancocajero cerrado/no atiende | () |
| e) No abonaron la cuenta del usuario | () |
| f) Bloquearon la cuenta del usuario | () |
| g) Pérdida de tarjeta del usuario | () |
| h) Otros | () Preciso: |

III. PROCESO: GESTIÓN DEL ACOMPAÑAMIENTO

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

D. CAPACITACIÓN AL PERSONAL DE LA OMAPED (AGENCIA REMOTA)											
15	¿El personal de la OMAPED recibió capacitación sobre el proceso de afiliación y elaboración del padrón por parte del Programa Contigo?								NO	NSNR	
(De marcar NO - NSNR Pase a la Pregunta 16 y siguientes)											
15.1	¿Cuál fue la modalidad?		a) Presencial ()	b) Virtual (X)						NSNR	
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 (X)				NSNR	
15.3	¿Cuántos usuarios recibieron capacitación sobre el tema que usted usó?		a) Muy mala ()	b) Mala ()	c) Regular (X)	d) Buena ()	e) Muy buena ()				NSNR
15.4	¿Cómo calificó la capacitación brindada por el Programa?		a) Muy mala ()	b) Mala ()	c) Regular (X)	d) Buena ()	e) Muy buena ()				NSNR
16	¿El personal de la OMAPED recibió capacitación sobre el proceso de transferencia y entrega de la pensión por parte del Programa Contigo?								NO	NSNR	
(De marcar NO - NSNR Pase a la Pregunta 17 y siguientes)											
16.1	¿Cuál fue la modalidad?		a) Presencial ()	b) Virtual (X)						NSNR	

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Regional:
Nacional:

FICHA DE ENTREVISTA

CODIGO N°

SEDE REGIONAL TUMBES

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

ENTREVISTA AL RESPONSABLE DE LA OMAPED

16.2	¿Cuantas 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 ()	NS/NR
16.3	¿Le capacitaron en el idioma que usted usa?					NS/NR
16.4	¿Cómo califica la capacitación brindada por el Programa?	a) Muy mala ()	b) Mala ()	c) Regular ☒	d) Buena ☒	NS/NR

E. SOBRE SEGUIMIENTO Y MONITOREO NO PRESENCIAL

17	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)?	☒	NO	NSNR		
18	En los 4 últimos meses ¿El programa Contigo realizó el monitoreo de entrega de la pensión no contributiva a los usuarios?	☒	NO	NSNR		
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?	☒	NO	NSNR		
20	¿Hace cuánto tiempo un funcionario del Programa Contigo no se comunica con el responsable de la OMAPED?	a) 15 días ☒	b) 1 mes ()	c) 2 meses ()	d) Mas de 3 meses ()	NSNR
21	¿Le resulta fácil comunicarse con la sede central del Programa Contigo?	☒	NO	NSNR		

21.1 De marcar NO precíse la dificultad

22 OBSERVACIONES

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:	IRMA Gloria ZORRERO de Cienfuegos	Nombres y Apellidos:	Daguito E. Zurita Suarez
DNI:	03310083	DNI:	0214310
Cargo:	presidenta	Cargo:	ESCRIBANOS REGIONAL
Correo electrónico:	-	Correo electrónico:	-
Teléfono:	964431455	Teléfono:	942160878

OFICIO N° 386-2020 - MDAV/ALC.

DRA.

: 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
Av. Faustino Sánchez Carrión N° 417; Magdalena del Mar - Lima.

ASUNTO

: ENVÍO SOLICITUDES DE AUTORIZACIÓN DE COBRO.

De mi especial consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. Para saludarlo cordialmente en representación de la Municipalidad de Aguas Verdes que me honro en presidir; asimismo, manifestarle que en nuestro distrito existe un grupo de personas con discapacidad que necesitan el apoyo de vuestro programa, es por ello que estamos haciendo una solicitud de AUTORIZACIÓN DE COBRO, al Programa Nacional de entrega de la pensión no contributiva a personas con discapacidad severa en situación de pobreza - "CONTIGO".

En tal sentido solicito a Ud. puedan ser incluidos en dicho programa con la finalidad de que puedan gozar de este beneficio por cuanto lo necesitan de manera urgente. En efecto, se acompaña al presente la solicitud debidamente foliada, conteniendo 01 expediente, archivadas con su respectiva relación de potenciales beneficiarios del programa.

N°	REGIÓN	PROVINCIA	DISTRITO	NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	F
1	TUMBES	ZARUMILLA	AGUAS VERDES	TEMOCHE NAVARRO ZANDRA	48787926	0

Seguro de contar con vuestro apoyo el mismo que redundará en beneficio de las personas con discapacidad de nuestro Distrito, me despido de Ud. expresándole las muestras de consideración y estima.

Responder Eliminar Archivo No deseado Limpiar Mover

RE: OFICIO 336- AGUAS VERDES



Mesa de Partes CONTIGO <mesadepartes@contigo.gob.pe>

Vi 23/10/2020 10:24

Para: Usted

Buenas tardes estimado (a)

Se informa que el Oficio N° 0336-2020-MDAV/ALC, fue registrado en el SGD con el N° Exp. 2020-8929 y derivado al área correspondiente.

Se brinda los teléfonos del Programa CONTIGO, para que usted pueda comunicarse con nosotros:

Atención al Usuario (01) 6449006 anexos 1000 ó 1001

Saludos cordiales

Mesa de Partes

Programa CONTIGO