

**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° 006-2021-CTVC/TUM

PROGRAMA SOCIAL: CONTIGO

1. FECHA DE REGISTRO: 15/01/2021

I. DATOS DEL INFORMANTE / SOLICITANTE / VEEDOR:

2. APELLIDOS NOMBRES:	AQUINO ENGELBERTO ZURITA GUERRERO	3. NUMERO-DNI:	02779390
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN	COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA	5. CARGO:	RESPONSABLE REGIONAL

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

6. FECHA DE OCURRENCIA:	08/12/2020		
7. DEPARTAMENTO:	TUMBES	8. PROVINCIA:	CONTRALMIRANTE VILLAR
9. DISTRITO:	CASITAS	10. CCPP/DIRECCIÓN:	CAÑAVERAL
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA	GESTIÓN DEL ACOMPAÑAMIENTO	12. ¿DONDE SE APLICÓ LA FICHA DE VEEDURÍA?	ENTREVISTA TELEFÓNICA AL RESPONSABLE DE OMAPED
13. CANTIDAD DE AFECTADOS:	01	14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS:	03 Puntos Críticos

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

El 08/12/2020 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, se realizó la entrevista telefónica al responsable de la OMAPED, identificándose los siguientes puntos críticos:

1. PROGRAMA NO REALIZAN MONITOREO DE LA ENTREGA / USO DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA.

El responsable de la OMAPED Señor Melquiades Chunga Olaya, identificado con DNI 00325365, mencionó que hasta donde él tiene conocimiento puede afirmar que el programa CONTIGO no realiza el monitoreo de la entrega y uso de la Pensión no contributiva a usuarios del distrito Casitas. La ausencia de monitoreo estaría incumpliendo el numeral 5.17, RDE N.º 091-2020-MIDIS-PNPDS-DE sobre el monitoreo en el uso de la pensión no contributiva indica; Es el procedimiento por el cual se recoge información de los/las usuarios/as a través de visitas al hogar, que permita levantar información, analizar y hacer una retroalimentación de los usos que se le da a la pensión no contributiva, lo cual permite al Programa CONTIGO optimizar la intervención, impactando en la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad severa, usuarios/as del programa

2. NO SE BRINDA SERVICIOS COMPLEMENTARIOS A USUARIOS/AS

El responsable de la OMAPED manifiesta de manera categórica que el Programa Social durante los últimos 6 meses no ha brindado servicio complementario a los usuarios/as del Programa, que contribuya a la mejora de su calidad de vida; por lo que no se estaría cumpliendo con lo dispuesto en la RDE 095-2020- MIDIS/PNPDS-DE respecto a: "(...) 2.1 Objetivo General Establecer las orientaciones técnicas y modalidades de intervención en el proceso de implementación de la "Gestión del Acompañamiento y Articulación"; a través del cual se busca promover el respeto, valoración y ejercicio de derechos de las personas con discapacidad severa, así como promover el acceso a servicios complementarios en el territorio, con la finalidad de mejorar la calidad de vida de los usuarios/as del programa. (...)".

3. NO SE BRINDA INFORMACIÓN COMPLETA, COMPRENSIBLE Y OPORTUNA (OMAPED, USUARIOS/AS, POTENCIALES USUARIOS/AS)

En la entrevista telefónica se le consultó al responsable de OMAPED, sobre la comunicación que mantiene con la sede nacional del programa Contigo, manifestando que tiene dificultades en la comunicación ya que los responsables no responden cada vez que llama. Esta situación estaría contraviniendo en lo establecido en el numeral 5.15 que hace mención a la articulación con aliados estratégicos que ayuden a mejorar la calidad de vida de las PCDS de la RDE-091-2020-MIDIS-PNPDS-DE Directiva 8 "Gestión de acompañamiento y articulación"; asimismo en el numeral 7.2.3.3 hace mención de cuatro herramientas tecnológicas que permitirían facilitar el acceso a la información, de la RDE-095-2020-MIDIS/PNPDS-DE sobre el Plan "Estamos Contigo: Gestión del acompañamiento y articulación 2020". Se debe agregar que la oficina donde funciona la OMAPED carece del servicio de internet lo que dificulta aún más la comunicación por este medio, quedando como medios alternativo solo las llamadas telefónicas y el WhatsApp.

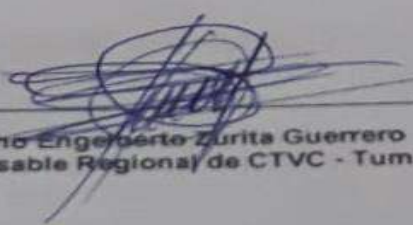
IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

En el marco de la realización de las acciones para el cumplimiento adecuado del proceso Acompañamiento que se brinda a responsables de OMAPED y usuarios, y en observancia a los lineamientos técnicos del Programa Nacional CONTIGO, se sugiere lo siguiente:

- Desarrollar el fortalecimiento de capacidades del responsable de OMAPED del distrito de Zorritos que al parecer no se estarían cumpliendo.
- Gestione las visitas de monitoreo para verificar la condición actual del usuario, en uso de la pensión no contributiva.
- Garantizar el cumplimiento de la Resolución de Dirección Ejecutiva N° 095-2020- MIDIS/PNPDS-DE; donde se aprueba el PLAN ESTAMOS CONTIGO: GESTIÓN DEL ACOMPAÑAMIENTO Y ARTICULACIÓN 2020 del Programa Nacional de entrega de la pensión no contributiva a personas con discapacidad severa en situación de pobreza – CONTIGO.
- Promueva herramientas que faciliten la comunicación y articulación con la OMAPED. 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.

NEXOS: (Total de páginas/folios: (01))

1. Anexo 01: Ficha de Entrevista N° V-078-2020-TUM-D (01folio)


Aquino Engelberto Zurita Guerrero
Responsable Regional de CTVC - Tumbes

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

FICHA DE ENTREVISTA

SEDE REGIONAL TUMBES

Teléfono Regional:
Teléfono Nacional:

1-0337-2020-TUM-D

CÓDIGO N° V-078-2020-TUM-D

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

ENTREVISTA AL RESPONSABLE DE LA OMAPED

a	Fecha de la entrevista:	08/12/2020	b	Hora de entrevista:	8:30	FINAL:	8:55
I. DATOS GENERALES DEL INFORMANTE (Representante de OMAPED):							
c	N° DNI del Informante:	00325363	d	Apellidos y nombres del Informante:	CARRERA ALVARO RODRIGUEZ		
e	Fecha de nacimiento del Informante:	20/05/1963	f	Edad del Informante:	57		
g	Sexo del Informante:	Femenino () Masculino (X)	h	Teléfono/celular del Informante:	94677013		
i	Presenta alguna discapacidad:	SI (X) NO ()	j	Fecha que inició labores en OMAPED:	08/03/2007		
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) Asháninka () e) Awajún () f) Otros		
m	DEPARTAMENTO:	TUMBES	n	PROVINCIA:	CANTON HICENTE VILLAR		
n	DISTRITO:	CASITAS	o	Dirección de la Municipalidad:	P.O. BOX 50000000		

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)	X	NO	NSNR
2	¿Usted conoce los requisitos para ser usuario del Programa Contigo?	(Para confirmar la respuesta pida al informante que explique brevemente el punto)	X	NO	NSNR
3	¿Usted conoce las modalidades de afiliación al Programa Contigo?	(Para confirmar la respuesta pida al informante que explique brevemente el punto)	X	NO	NSNR
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)	X	NO	NSNR
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)	X	NO	NSNR
6	¿Usted ha realizado algún trámite de afiliación al Programa Contigo?	(Para confirmar la respuesta pida al informante que explique brevemente el punto)	X	NO	NSNR
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 ()	X	NO	NSNR

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?	(De marcar NO, pase a la pregunta 8 y siguientes)	X	NO	NSNR
9	¿Usted ha realizado algún trámite de autorización de cobro al Programa Contigo?	(De marcar NO, pase a la pregunta 11 y siguientes)	X	NO	NSNR
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 ()	X	NO	NSNR
10.1	¿De marcar NO, diga cuánto se paga:				

Teléfono Regional:
Teléfono Nacional:

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 ACOMPAÑAMIENTO DEL PROGRAMA CONTIGO

CODIGO N° Y-038-2020-TUM

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

ENTREVISTA AL RESPONSABLE DE LA OMAPE

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?

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

14 ¿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 (X)
- 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: GESTION 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?

(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?

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

(De marcar NO - NS/NR Pase a la Pregunta 17 y siguientes)

16.1 ¿Cuál fue la modalidad?

a) Presencial () b) Virtual (X)

a) 1 sola vez (X) b) 2 veces () c) 3 veces () d) 4 veces a más ()

a) Muy mala () b) Mala () c) Regular (X) d) Buena () e) Muy buena ()

a) Presencial () b) Virtual (X)

a) Presencial () b) Virtual (X)

a) Presencial () b) Virtual (X)

a) Presencial () b) Virtual (X)

a) Presencial () b) Virtual (X)

a) Presencial () b) Virtual (X)

a) Presencial () b) Virtual (X)

a) Presencial () b) Virtual (X)

a) Presencial () b) Virtual (X)

a) Presencial () b) Virtual (X)

a) Presencial () b) Virtual (X)

Teléfono Regional:
Teléfono Nacional:

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

FICHA DE ENTREVISTA

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

SEDE REGIONAL TUMBES

CODIGO N° V-078-2020-TUH-D

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?					NS/NR
16.4	¿Cómo califica la capacitación brindada por el Programa?					NS/NR
E.	SOBRE SEGUIMIENTO Y MONITOREO NO PRESENCIAL					NS/NR
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)?	a) Muy mala ()	b) Mala ()	c) Regular (X)	d) Buena ()	NS/NR
18	En los 4 últimos meses ¿El programa Contigo realizó el monitoreo de entrega de la pensión no contributiva a los usuarios?					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?					NS/NR
20	¿Hace cuánto tiempo un funcionario del Programa Contigo no se comunica con el responsable de la OMAPED?					NS/NR
21	¿Le resulta fácil comunicarse con la sede central del Programa Contigo?	a) 15 días ()	b) 1 mes ()	c) 2 meses (X)	d) Mas de 3 meses ()	NS/NR
21.1	De marcar NO precise la dificultad					NS/NR

22 OBSERVACIONES
Nuestro Denuncia, no es fácil

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:	Aquino E Zurita Guerrero	Nombres y Apellidos:	Aquino E Zurita Guerrero
DNI:	02779390	DNI:	02779390
Cargo:	responsable regional	Cargo:	res. regional
Correo electrónico:		Correo electrónico:	
Teléfono:	972160878	Teléfono:	972160878