

**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° 011-2021-CTVC/PIU	
PROGRAMA SOCIAL:		CONTIGO		1. FECHA DE REGISTRO: 22/12/2020	
I. DATOS DEL INFORMANTE / SOLICITANTE / VEEDOR:					
2. APELLIDOS NOMBRES:		RONDOY JARA SANTOS		3. NÚMERO-DNI: 03108584	
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN		COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA DISTRITO DE SAPILICA		5. CARGO: PRESIDENTA	
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO: LUGAR DE OCURRENCIA, PROCESO VIGILADO/VERIFICADO				6. FECHA DE OCURRENCIA: 22/12/2020	
7. DEPARTAMENTO:		PIURA		8. PROVINCIA: AYABACA	
9. DISTRITO:		SAPILICA		10. CCPP/DIRECCIÓN: LAGUNAS BAJO	
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA		GESTIÓN DE LA ENTREGA DE LA PENSION NO CONTRIBUTIVA		12. ¿DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA DE VEEDURÍA? ENTREVISTA TELEFÓNICA A USUARIO	
13. CANTIDAD DE AFECTADOS:		01		14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS: 01 Punto Crítico	
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS Y PRECISIONES):					

El 22/12/2020 durante la entrevista realizada a la Sra. Reynelda Pintado Calderón DNI 48351759, persona autorizada del cobro de la pensión no contributiva de la niña Dayana Lucero Abad Pintado DNI 81423143, usuario del programa Contigo, se registró el siguiente punto crítico que se detalla:

PROGRAMA NO REALIZA MONITOREO DE LA ENTREGA / USO DE LA PENSION NO CONTRIBUTIVA. Al respecto la Sra. Reynelda Pintado, manifestó que en los últimos 4 meses ningún personal de la Omaped ni del programa Contigo se ha comunicado con ella ni por vía telefónica ni por otro medio, para verificar el cobro de la pensión no contributiva que se le otorga a su hijo.

IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

- Mejorar las estrategias del Seguimiento y Monitoreo, a fin de que se pueda recoger oportunamente información que permita procesar y analizar el avance de las actividades, e identificar las dificultades de las mismas para que de manera oportuna se tomen las medidas correctivas pertinentes. Además, para garantizar el buen uso que le da el usuario a la pensión no contributiva y de ser el caso se brinde las orientaciones correspondientes para que esta pensión contribuya a mejorar la calidad de vida de los usuarios.

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

1. Copia de Ficha de Entrevista aplicada a la Sra. Reynelda Pintado (03 folios).


Roberth Vidal Olemar Távora
 Responsable Regional

37

1. Copia de Ficha de Entrevista N° V-116-2020-PIU-D, aplicada a la Sra. Reynelda Pintado

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA			
Teléfono Regional: 542141407		Teléfono Nacional: 951864508	
NOMBRE ENTREVISTA		CODIGO N°	
ENTREVISTA A USUARIO			
a) Fecha de la entrevista:	23/12/2021	b) Hora de entrevista:	13:30 FINAL: 14:15
I. DATOS GENERALES DEL USUARIO:			
c) N° DNI del Usuario:	81423143	d) Apellidos y nombres del Usuario:	Reynelda Pintado
e) Fecha de nacimiento del Usuario:	20/02/1971	f) Edad del usuario:	50 años
g) Sexo del Usuario:	Femenino (X) Masculino ()	h) Teléfono/celular del Usuario:	
i) DEPARTAMENTO:	Piura	j) PROVINCIA:	Manabí
k) DISTRITO:	La Piedad	l) DISTRITO-COMPLEJO del Usuario:	Manabí (Piedra)
II. DATOS GENERALES DEL INFORMANTE:			
m) El informante es:	a) Usuario () b) Persona autorizada para cobrar (X) c) Persona con autorización en trámite () d) Persona que cobra, pero sin autorización ()		
(Advertencia: Si el informante es el propio Usuario, pase a la pregunta 7 y siguientes)			
n) N° DNI del Informante:	81423143	o) Apellidos y nombres del Informante:	Reynelda Pintado
p) Fecha de nacimiento del Informante:	20/02/1971	q) Edad del Informante:	50 años
r) Sexo del Informante:	Femenino (X) Masculino ()	s) Teléfono/celular del Informante:	713149405
t) Idioma predominante de informante:	a) Castellano (X) Español () b) Quechua () c) Aymara () d) Asháninka () e) Awajituna () f) Otro	u) Relación de parentesco con el Usuario:	Madre () Padre () Otro
v) Pasa en la misma vivienda con el Usuario?	SI (X) NO ()		
2. Esta Sra. (Nombre de Usuario) ¿se sabe que es Usuario del Programa Copega?			
3. Algun miembro del hogar ya sabe (habla) que esta Sra. (Nombre de Usuario) es Usuario del Programa Copega?			
(De marcar NO en las preguntas 2 y 3, suspender la aplicación de esta ficha de entrevista, indicar bien esta situación y aplicar una ficha de atención)			
III. PROCESO: ENTREGA DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA			
A. SOBRE LA AFILIACIÓN AL PROGRAMA			
4. ¿Se realizó la afiliación del Usuario al Programa Copega?			
(De marcar NO, PASAR a la pregunta 5 y siguientes)			
4.1 ¿En qué oficina se presentó la solicitud de afiliación del Usuario?			
a) Municipalidad (MUNED) (X) b) Sede central del Programa CONTRA - Lima () c) Otro			
4.2 ¿Fue gratuito el trámite de afiliación en esta oficina?			
a) Si la respuesta es NO, diga cuánto pagó			
a) de 1 a 10 soles () b) de 11 a 20 () c) de 21 a 50 soles () d) de 51 soles a más ()			
4.3 ¿El personal de esta oficina lo atendió en el idioma que usted usa?			
a) Muy malo () b) Malo () c) Regular () d) Bueno (X) e) Muy buena ()			
4.4 ¿Cómo calificó la atención recibida por el personal de esa oficina?			
a) Muy mala () b) Mala () c) Regular () d) Buena (X) e) Muy buena ()			
4.5 ¿Cuánto tiempo demoró en presentar la solicitud recibida respuesta y en inicio de la afiliación al Programa?			
a) Menos de 1 hora (X) b) 1 a 2 horas () c) 2 a 4 horas () d) Más de 4 horas ()			
5. Actualmente, el Usuario es beneficiario del Programa Pensión 65?			
6. Actualmente, el Usuario recibe alguna otra pensión a parte de la otorgada por el Programa Copega?			
7. Actualmente, el Usuario cuenta con Clasificación Socioeconómica de POBRE o POBRE EXTREMO?			
B. SOBRE LA AUTORIZACIÓN PARA EL COBRO DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA			
8. ¿Se realizó la autorización para el cobro de la pensión al Programa Copega?			



COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Teléfono Regional: 942161867
Teléfono Nacional: 951364589

FICHA DE ENTREVISTA

SEDE REGIONAL PUURA
VIGILANCIA Y ENTREGA DE LA PENSIÓN DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA A LOS USUARIOS DEL PROGRAMA

CÓDIGO N°

ENTREVISTA A USUARIO/A

(De marcar NO, NS/NR Pasa a la Pregunta 9 y siguientes)

8.1 ¿En qué oficina presentó la solicitud de autorización? a) Municipalidad - OMAPEC ☒ b) Sede central del Programa COTR FOD - Lima ☐ c) Otro ☐ NS/NR

8.2 ¿Fue gratuito el trámite de la autorización en esta oficina? ☒ NO ☐ SI ☐ NS/NR

8.3 a) Si la respuesta es NO, diga cuánto pagó: a) de 1 a 10 soles ☐ b) de 11 a 20 ☐ c) de 21 a 50 soles ☐ d) de 51 soles a más ☐ NS/NR

8.4 ¿El personal de esta oficina le atendió en el idioma que usted usa? ☒ SI ☐ NO ☐ NS/NR

8.5 ¿Cómo calificó la atención recibida por el personal de esta oficina? a) Muy mala ☐ b) Mala ☐ c) Regular ☐ d) Buena ☒ e) Muy Buena ☐ NS/NR

8.6 ¿Cuánto tiempo después de presentar la solicitud recibió respuesta y se adhirió de la autorización del Programa? 01 hora ☐ más ☐ NS/NR

8.7 Actualmente, está vigente la autorización para el cobro de la pensión del Usuario? ☒ SI ☐ NO ☐ NS/NR

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

9 ¿Actualmente se cobra la pensión del Usuario? ☐ SI ☒ NO

9.1 ¿Quién cobra la pensión del Usuario? a) Usuario ☐ b) Persona autorizada para cobrar ☒ c) Persona con autorización en trámite ☐ d) Persona que cobra, pero sin autorización ☐

(Advertencia: Si el usuario, es quien cobra la pensión, pase a la pregunta 10 y siguientes)

9.2 N° DNI de la persona que cobra por el usuario: 48351759

9.3 Apellidos y nombres de la persona que cobra por el usuario: Portado Celdón Rejón

9.4 Fecha de nacimiento de la persona que cobra por el usuario: 25/11/93

9.5 Edad de la persona que cobra por el usuario: 27 años

9.6 Sexo de la persona que cobra por el usuario: Femenina ☒ Masculina ☐

9.7 Teléfono celular de la persona que cobra por el usuario: 973744436

9.8 Reside en la misma vivienda con el Usuario? ☒ SI ☐ NO ☐ NS/NR

9.9 Relación de parentesco con el Usuario: Madre ☒ Padre ☐ Otro ☐ NS/NR

10 ¿Se cobró la pensión del Usuario, correspondiente al bimestre julio-agosto (Padrón IV-2023) (SI, NO)? ☒ SI ☐ NO ☐ NS/NR

10.1 De marcar NO preste: ¿Por qué no se cobró la pensión?

11 ¿Se cobró la pensión del Usuario, correspondiente al bimestre septiembre-octubre (Padrón V-2023) (SI, NO)? ☒ SI ☐ NO ☐ NS/NR

11.1 De marcar NO preste: ¿Por qué no se cobró la pensión?

12 ¿Se cobró la pensión del Usuario, correspondiente al bimestre noviembre-diciembre (Padrón VI-2023) (SI, NO)? ☒ SI ☐ NO ☐ NS/NR

C.1. INCIDENCIAS RELACIONADAS AL COBRO DE LA PENSIÓN DEL BIMESTRE NOVIEMBRE-DICIEMBRE (Padrón VI-2023)

13 ¿Usted ha tenido dificultades para cobrar la pensión del Usuario? ☒ SI ☐ NO ☐ NS/NR

(De marcar NO Pasa a la Pregunta 14 y siguientes)

13.1 ¿Cuáles son las dificultades que se presentaron para cobrar la pensión del Usuario? (Puede marcar más de una opción.)

a) La OMAPEC no envió la solicitud de autorización de cobro al Programa ☐

b) El Programa Código demora el trámite de autorización de cobro ☐

c) Difícil acceso al banco/agencia ☐

d) Banco/cajero cerrado/no atiende ☐

e) No abonaron la cuenta del usuario ☐

f) Supusieron la cuenta del usuario ☐

g) Pérdida de tarjeta del usuario ☐

h) Otras ☐ Precoer:



COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Teléfono Regional: 842181807
Teléfono Nacional: 951864589

CÓDIGO N°

ENTREVISTA A USUARIO

C.2. ATENCIÓN DEL BANCO DE LA NACIÓN AGENTE BANCARIO EN EL BIENESTR NOVIEMBRE-DICIEMBRE 2020 (Padrón V-2020)

14. ¿Le pagaron completo el monto de la pensión del Usuario en el Banco/Agente?	SI	NO	NS/NR	NA
15. ¿Le brindan atención prioritaria en el Banco/Agente?	SI	NO	NS/NR	NA
16. ¿El Banco/Agente está adaptado para atender a personas con discapacidad? (Debe tener: rampas, sillas, ventanillas especiales)	SI	NO	NS/NR	NA
17. ¿Cómo califica la atención recibida por el personal del Banco/Agente?	a) Muy mala () b) Mala () c) Regular () d) Buena (X) e) Muy Buena ()			
C.3. UBICACIÓN Y COSTO PARA IR A COBRAR LA PENSION AL BANCO DE LA NACIÓN AGENTE BANCARIOCAJERO (Correspondiente al VI PADRON-2020)				
18. ¿Qué medio utilizó para trasladarse al lugar donde cobra la pensión del Usuario?	a) Caminando () b) Transporte público (X) c) Bici propia/personal () d) Bici propia/personal () e) Otro: Especificar: _____			NS/NR
19. ¿Cuánto tiempo demora en llegar al lugar donde cobra la pensión del Usuario?	Olas: _____ Horas: _____ Minutos: 30			NS/NR
20. ¿Cuánto dinero gastó para llegar a lugar donde cobra la pensión del Usuario?	a) de 1 a 20 soles () b) de 21 a 50 () c) de 51 a 100 () d) de 101 soles y más ()			NS/NR
21. ¿Está de acuerdo con la ubicación del lugar donde cobra la pensión del Usuario?	SI	NO	NS/NR	NA

IV. PROCESO: GESTION DEL ACOMPAÑAMIENTO

D. SOBRE SEGUIMIENTO Y MONITOREO NO PRESENCIAL

22. En los 4 últimos meses ¿el personal de COMPEP o del Programa se ha comunicado con el Usuario para verificar el cobro de su pensión?	SI	NO	NS/NR
23. En los 4 últimos meses ¿el Usuario ha recibido algún servicio complementario especializado, para contribuir a la mejora de su calidad de vida?	SI	NO	NS/NR

V. TRANSPARENCIA Y NEUTRALIDAD

E. SOBRE LA NEUTRALIDAD Y NO USO POLITICO DEL PROGRAMA

24. ¿Algun operador/representante del Programa Código/COMPEP/MUNICIPALIDAD, usa políticamente el Programa para beneficiar algún candidato?	SI	NO	NS/NR
--	----	----	-------

25. OBSERVACIONES

26. 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	
Nombre y Apellidos:	SANCHEZ TORRES JUAN	Nombre y Apellidos:	
DNI:	63103380	DNI:	
Cargo:	PRECIORISTA	Cargo:	
Correo electrónico:		Correo electrónico:	
Teléfono:	994007856	Teléfono:	

